



Столыпинский

вестник

Научная статья

Original article

УДК 659.3

**АНАЛИЗ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫЗОВОВ В СИСТЕМЕ-112 СУБЪЕКТОВ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ТИПАМ**

**ANALYSIS OF THE DISTRIBUTION OF CALLS IN THE SYSTEM-112
SUBJECTS OF THE RUSSIAN FEDERATION BY TYPE**

Меретуков Заур Довлетбиевич, младший научный сотрудник центра «Развитие РСЧС» ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт по проблемам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МЧС России» (федеральный центр науки и высоких технологий) (121352, Москва, ул. Давыдовская, 7), тел. 8(495)287-73-05, e-mail: zaur.meretukov@mail.ru, SPIN-код: 2570-2300

Meretukov Zaur Dovletbievich, Junior Researcher at the Center “RSChS development” of the Federal State Budgetary Institution "All-Russian Research Institute for Civil Defense and Emergencies of the Ministry of Emergency Situations of Russia" (Federal Center for Science and High Technologies) (7 Davydkovskaya Str., Moscow, 121352, tel. 8(495)287-73-05, e-mail: zaur.meretukov@mail.ru, SPIN code: 2570-2300

Аннотация. В статье приведен анализ распределения вызовов в системе-112 по типам. Проведена оценка доли вызовов, приходящихся на экстренные оперативные службы. Приведены обобщенные сведения по функционированию

системы-112 на примере нескольких субъектов. Представлены диаграммы распределения вызовов в системах-112. Даны предложения для повышения качества представляемых статистических данных.

Abstract. The article provides an analysis of the distribution of calls in the system-112 by type. An assessment was made of the share of calls made by emergency services. Generalized information on the functioning of the system-112 is given on the example of several subjects. Diagrams of the distribution of calls in systems-112 are presented. Suggestions are given to improve the quality of the presented statistical data.

Ключевые слова: *централизованная, децентрализованная и смешанная схема, информационное взаимодействие, экстренные оперативные службы, функционирование системы, обобщенные сведения, распределение вызовов, статистические данные, комплексное реагирование.*

Keywords: *centralized, decentralized and mixed scheme, information interaction, emergency operational services, functioning of the system, generalized information, distribution of calls, statistical data, comprehensive response.*

Субъектами Российской Федерации с 2010 года проводятся работы по созданию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб (далее – ЭОС) по единому номеру «112» (система-112).

Выработка единых подходов к развитию системы-112 на основе анализа статистических и аналитических подходов отчетов по функционированию систем-112 является своевременной и актуальной задачей.

Ежегодно проводится сбор информации по функционированию систем-112, представляемой органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации [6].

На сегодняшний день, система-112 построена в соответствии с:
централизованной схемой- в 40 субъектах РФ;
децентрализованной схемой- в 44 субъектах РФ;
смешанной схемой – в 1 субъекте РФ.

В соответствии с п. 1 ст. 4 Федерального закона от 30.12.2020 № 488-ФЗ система-112 представляет собой совокупность сил и средств, предназначенных для обеспечения вызова по единому номеру «112» и информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами [1].

В этой связи, прежде всего следует оценить долю вызовов, приходящихся на экстренные оперативные службы, которая рассчитывается как количество вызовов ЭОС к общему числу вызовов, поступающих в систему-112 [2].

Изменение доли вызова ЭОС в историческом разрезе в период с 2015 по 2022 г проводили на основе отчета о функционировании системы-112 Республики Татарстан, рис.1.

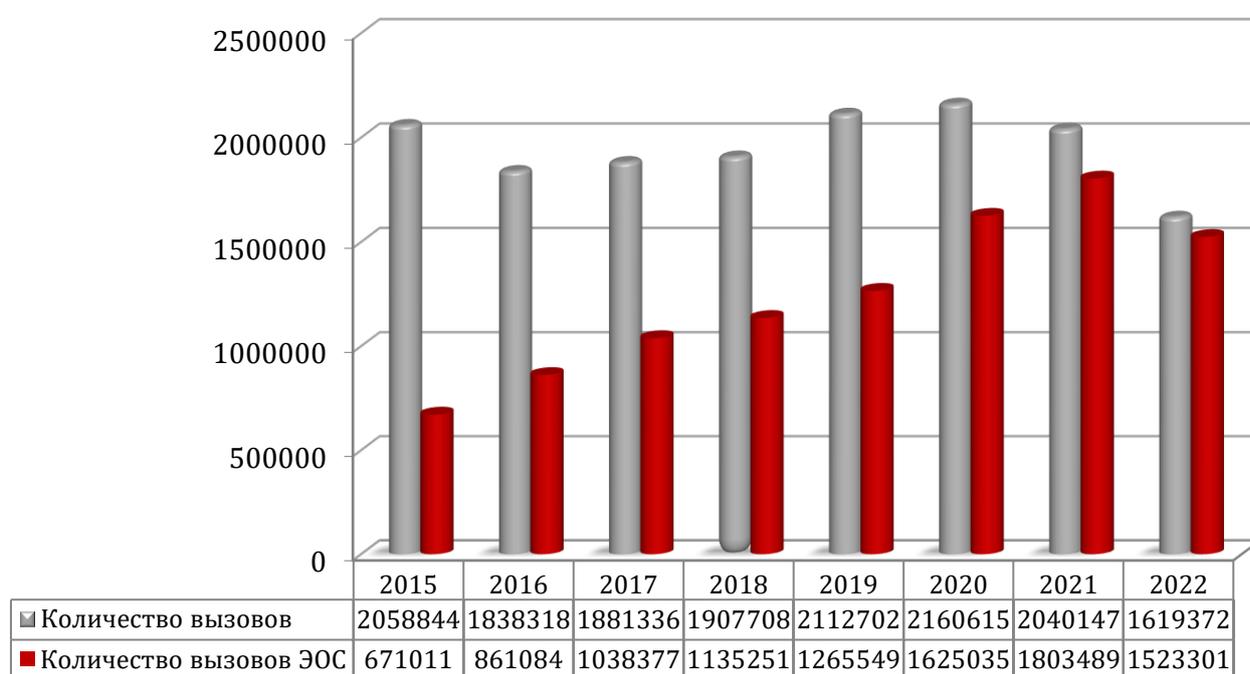


Рис. 1. Распределение вызовов в системе-112 Республики Татарстан в период с 2015 по 2022 г.

Представленная гистограмма распределения вызовов по годам является типичной для систем-112 субъектов Российской Федерации. Из данных гистограммы видно, что с увеличением длительности эксплуатации системы-112 доля вызовов, относящихся к ЭОС незначительно увеличивается с 40 до 50 %. Данная тенденция может быть объяснена как повышением доверия населения к системе-112, так и применением технологий оповещения лиц, позвонивших по единому номеру «112» об ответственности за ложные и злонамеренные вызовы [8].

В целях более детальной оценки деления структуры поступающих в систему-112 вызовов предложена классификация вызовов по типам:

1. вызовы, приходящиеся на отдельные экстренные оперативные службы;
2. вызовы, приходящиеся на комплексное реагирование;
3. вызовы, приходящиеся на иные службы;
4. вызовы, в рамках выполнения задач системы-112 (консультационные и справочные вызовы, повторные вызовы, вызовы, направленные в иные субъекты РФ, вызовы, к которым привлекали специалистов-лингвистов и специалистов-психологов);
5. ошибочные (в том числе хулиганские и ложные вызовы, вызовы, по которым абонент отказался от вызова ЭОС, вызовы «детская шалость»).

Наиболее полные сведения по вышеуказанным типам вызовов приведены в отчете по функционированию системы-112 Московской области, табл. 2, рис. 2, 3.

Для данного региона определена следующая структура распределения вызовов:

1. доля вызовов, приходящихся на ЭОС – 42,5 %;
2. доля вызовов, приходящихся на комплексное реагирование (по отношению к вызовам ЭОС) – 3,2 %;
3. доля вызовов, приходящихся на иные службы – 7,4 %;
4. доля вызовов, в рамках выполнения задач системы-112 – 13,4 %;
5. доля ошибочных и ложных вызовов – 36,6 %.

Следует отметить, что представляемые органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации отчетные формы по функционированию систем-112, учитывают преимущественно срез по реагированию экстренных оперативных служб (при этом, к числу вызовов данного типа относятся вызовы по комплексному реагированию) и ошибочным вызовам[3].

В сведениях по функционированию системы-112 Республики Татарстан, табл. 3, также, как и для систем-112 иных субъектов РФ *не учтен* полный перечень задач, выполняемых в рамках системы-112 (вызовы, переданные на реагирование в иные субъекты РФ, вызовы по которым оказывалась лингвистическая и психологическая помощь), перечень ошибочных и хулиганских вызовов [9].

Таблица 2. Обобщенные сведения по функционированию системы-112 Московской области в 2022 г.

Классификация вызова	Количество вызовов	Доля вызова к общему числу вызовов, %	Тип вызова/ количество/ доля вызовов данного типа, %	Доля вызова к числу вызовов данного типа, %
Служба пожарной охраны	106903	1,188	ЭОС 3824966 42,520 %	2,792
Служба полиции	871959	9,693		22,773
ГИБДД	52560	0,584		1,373
Служба скорой медицинской помощи	2732146	30,371		71,354
Аварийная служба газовой сети	49988	0,556		1,306
Комитет лесного хозяйства	4020	0,045		0,105
Служба «Антитеррор»	5514	0,061		0,144
ЦУКС	5896	0,066		0,154
Комплексное реагирование	122953	1,367	Комп реагир 122953 3,211 %	3,211
Комитет лесного хозяйства	4020	0,045	Иные службы 667649 7,422 %	
ЦБДД	98560	1,096		14,852
ДСГ	8306	0,092		1,252
ЦУР (ГУРБ, Добродел)	6503	0,072		0,980
ЦМУ	52055	0,579		7,844
Вызовы, направленные в службы, не оснащенные АРМ	498205	5,538		75,073
Вызовы, направленные в другие регионы	65320	0,726	В рамках задач системы-112 1208567 13,435 %	5,405
Оказание психологической помощи	2621	0,029		0,217
Лингвистические вызовы	809	0,009		0,067
Вызовы от лиц с ограниченными возможностями по слуху	297	0,003		0,025
Справочные	1139520	12,667		94,287
Повторные вызовы от одного заявителя	1065417	11,844	Ошибочные, повторные 3294593 36,624 %	32,338
Повторные вызовы от разных заявителей	102347	1,138		3,107
Автодозвон	1043460	11,599		31,672
Хулиганские	64281	0,715		1,951
Ложные	291144	3,236		8,837
Детская шалость	41341	0,460		1,255
Тестовые	7535	0,084		0,229
Сброшено заявителем	582650	6,477		17,685
Отказ от вызова ЭОС	96418	1,072		2,927
итого 2022 год	8 995 775	100,000		

Таблица 3. Обобщенные сведения по функционированию системы-112 Республики Татарстан в 2022 г.

Классификация вызова	Количество вызовов	Доля вызова к общему числу вызовов, %	Тип вызова/ количество/ доля вызовов данного типа, %	Доля вызова к числу вызовов данного типа, %
Служба пожарной охраны	130759	5,235	ЭОС 1449208 58,025 %	9,02279
Служба полиции	284698	11,399		19,64508
Служба скорой медицинской помощи	352078	14,097		24,29451
Вызовы по вопросам COVID-19	3998	0,160		0,275875
Аварийная служба газовой сети	14075	0,563		0,97122
Служба "Антитеррор"	15430	0,617		1,064719
Росгвардия	4615	0,184		0,31845
ЦУКС	79710	3,191		5,500246
Поисково-спасательная служба	29089	1,164		2,007234
ЕДДС	532599	21,32		36,75104
ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС"	2157	0,086		0,14884
Комплексное реагирование	189691	7,595	Комп реагир 189691 13,089 %	13,08929
Сетевая компания	26695	1,068	Иные службы 80248 3,213 %	33,26563
Водоканал	9261	0,3704		11,54047
Аппараты Уполномоченных по правам человека и правам ребенка	32606	1,305		40,63154
Министерство труда, занятости и социальной защиты	9404	0,376		11,71867
Департамент Президента РТ по вопросам внутренней политики	366	0,014		0,456086
Лесопожарный центр	873	0,034		1,087878
Судебные приставы РТ	659	0,026		0,821204
Управление Судебного департамента в Республике Татарстан	384	0,015		0,478517
Справочные	137863	5,519	В рамках задач системы-112 137863 5,520 %	100
Тестовые	370	0,014	Ошибочные, повторные 830209 33,241 %	0,044567
Сброшено заявителем	813360	32,566		97,97051
Повторные вызовы	16479	0,659		1,984922
	2497528	100		

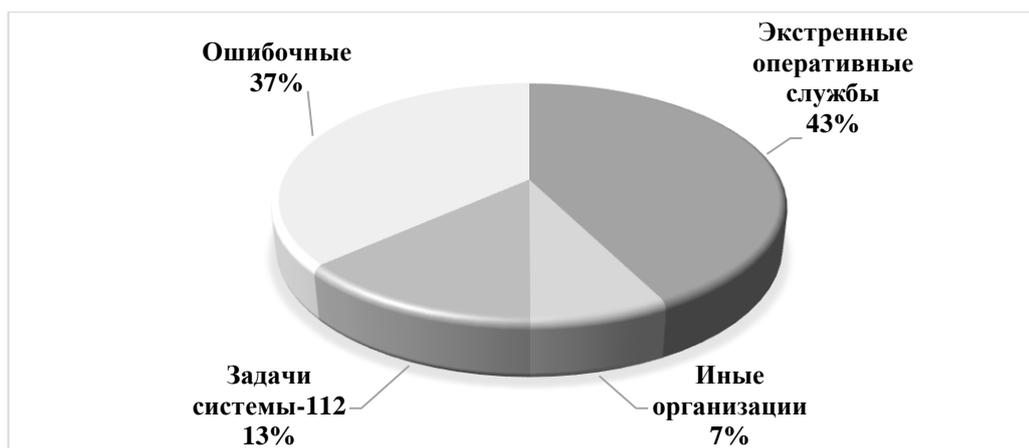


Рис. 2. Распределение вызовов в системе-112 Московской области по типам.

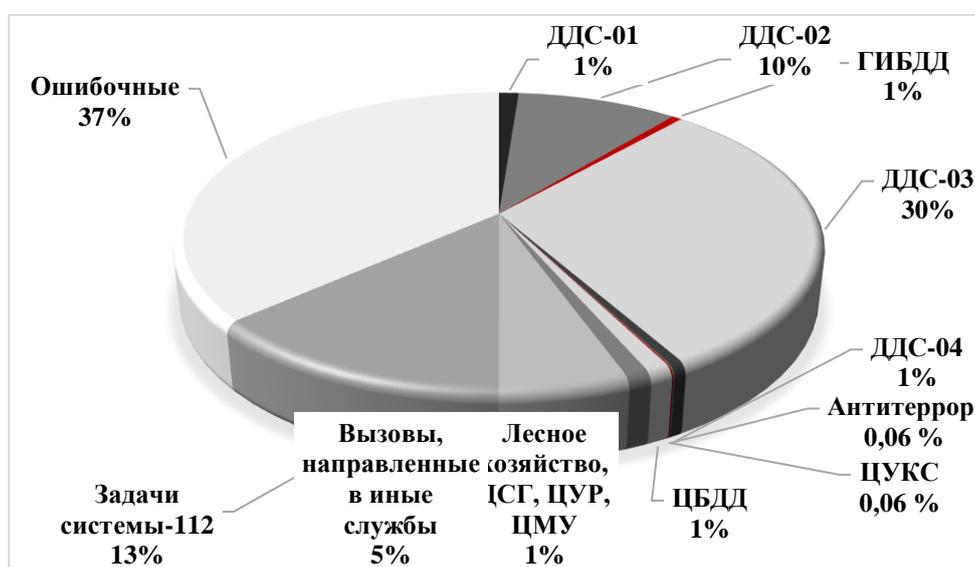


Рис. 3. Распределение вызовов в системе-112 Московской области по службам и организациям.

Анализ представленных отчетных форм по функционированию систем-112 субъектов РФ показывает, что практически для всех отчетов характерно расхождение между общим количеством вызовов, поступившим в систему-112 и суммарным количеством вызовов по всем типам [5]. Это объясняется:

1. Отсутствием в отчетных формах полного перечня иных служб (с которыми организовано взаимодействие в рамках системы-112), видов и типов обрабатываемых вызовов (повторные, массовые, переданные в иной субъект РФ, по которым оказывалась лингвистическая и психологическая поддержка) – это приводит к занижению суммарного количества вызовов;

2. Наличием вызовов, по которым осуществляется комплексное реагирование (т.е. в случаях, когда по одному вызову системе-112 создана одна

УКИО, которая направляется одновременно в несколько служб) – это приводит к завышению суммарного количества вызовов [7].

На рис. 4, 5, 6, 7 представлены типичные диаграммы распределения вызовов в системах-112 соответственно г. Москвы, Республики Татарстан, Новгородской области и Пермского края. На диаграммах отражено распределение вызовов, относящихся к ЭОС, иным организациям, консультативным и ошибочным вызовам [10].

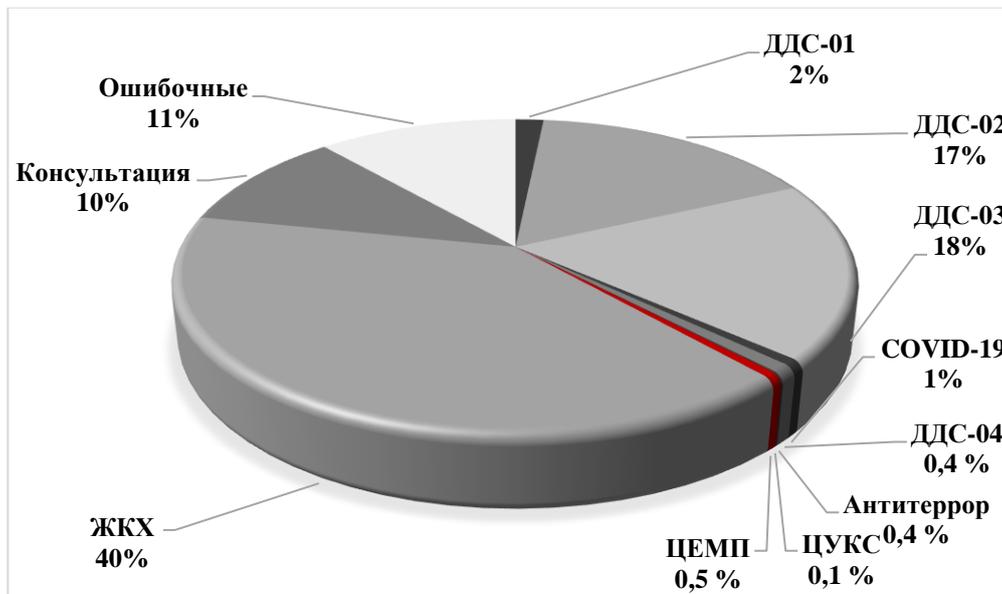


Рис. 4. Распределение вызовов в системе-112 в г. Москвы по службам и организациям

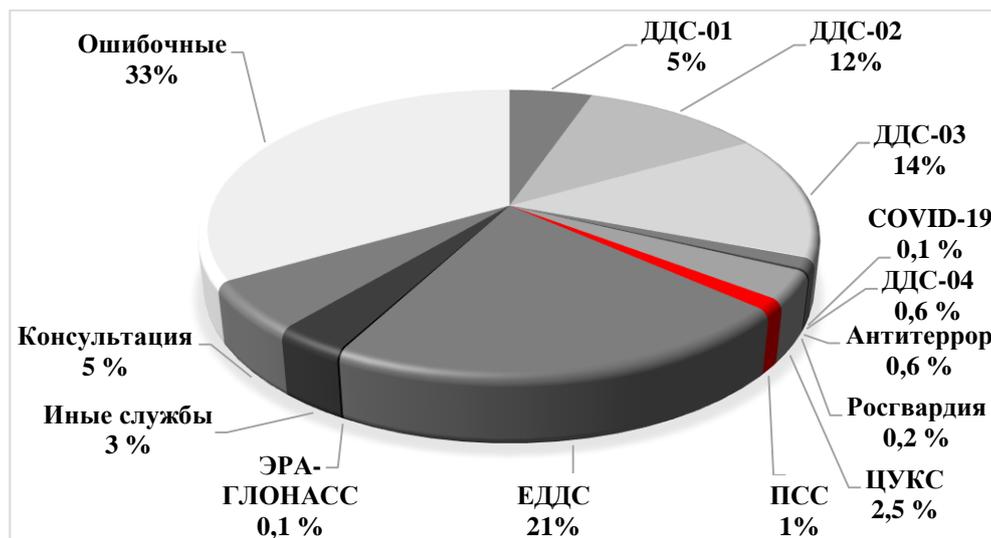


Рис. 5. Распределение вызовов в системе-112 в Республике Татарстан по службам и организациям

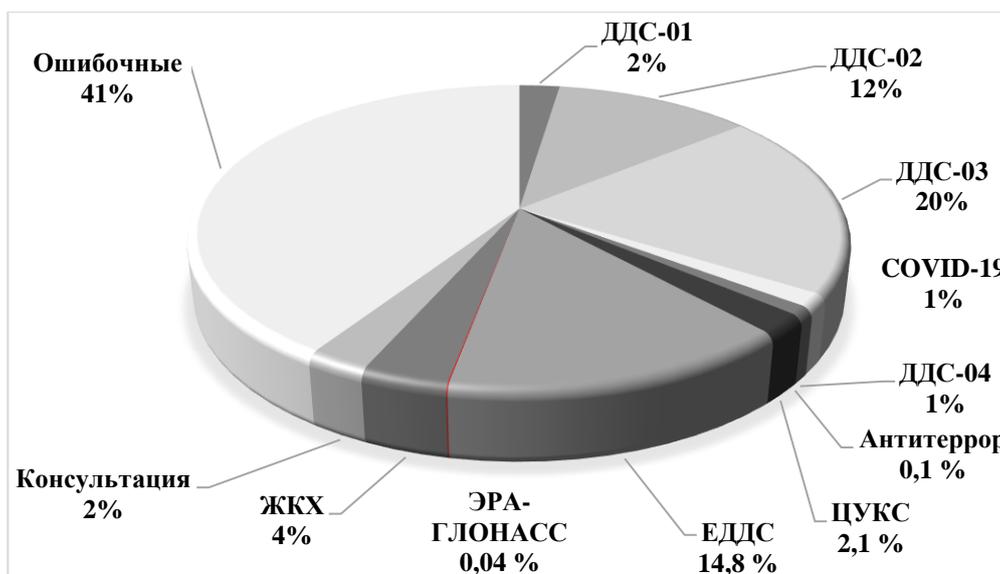


Рис. 6. Распределение вызовов в системе-112 в Новгородской области по службам и организациям

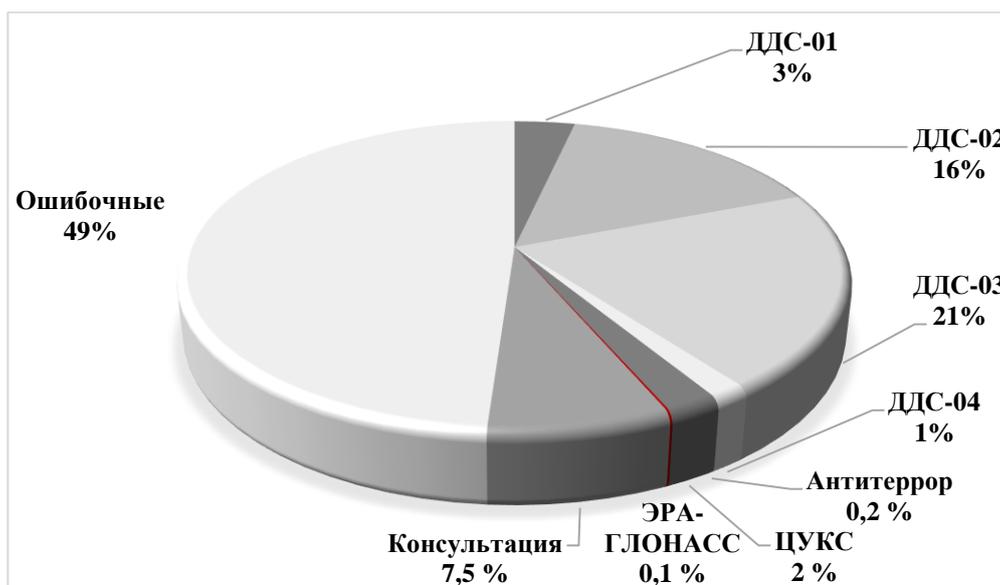


Рис. 7. Распределение вызовов в системе-112 в Пермском крае по службам и организациям

Анализ показывает, что структура распределения вызовов в системах-112 субъектов Российской Федерации по типам неоднородна, при этом на:

1. долю ЭОС приходится 40 – 70 % всех вызовов;
2. долю вызовов, приходящихся на комплексное реагирование 3 – 15 %;
3. долю иных организаций и служб приходится 4 – 45 % всех вызовов;
4. долю справочных приходится 7 – 15 % всех вызовов;
5. долю ошибочных 11 – 49 % всех вызовов.

Также следует учитывать, что в ряде субъектов РФ все вызовы по службам ЕДДС и ЖКХ поступают в ЕДДС, суммарная доля таких вызовов – 21 % (рис. 5 – распределение вызовов в системе-112 в Республике Татарстан). В отчетах других субъектов РФ указано деление вызовов по направлениям деятельности служб – отдельно поступающих в ЕДДС, отдельно – в ДДС ЖКХ (рис. 6 – распределение вызовов в системе-112 в Новгородской области). При этом, суммарная доля вызовов по службам ЕДДС+ЖКХ составляет 18,8%. Отсутствие требований по отнесению вызовов, поступающих в службу ЖКХ к экстренным вызовам приводит к значительному искажению для систем-112 различных субъектов РФ соотношений доли вызовов типа ЭОС и иных организаций [4].

Литература

1. Федеральный закон от 30.12.2020 г. № 488-ФЗ «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [Электронный ресурс] // Гарант.Ру: Информационно-правовой портал. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400056398/> / (дата обр. 29.11.2022 г).
2. Постановление Правительства РФ от 21.11.2011г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» [Электронный ресурс] // Гарант: Информационно-правовое обеспечение. – URL: <https://base.garant.ru/55172604/> (дата обр. 29.11.2022 г).
3. Постановление Правительства РФ от 31.08.2021 г. № 1453 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи» [Электронный ресурс] // Гарант: Информационно-правовое обеспечение. – URL: <https://base.garant.ru/402689157/> (дата обр. 29.11.2022 г).
4. Постановление Правительства РФ от 12.11.2021 г. № 1931 «Об утверждении обязательных требований к организации и функционированию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112", в том числе порядка и сроков осуществления приема, обработки и передачи вызовов по единому номеру «112» диспетчерским службам» [Электронный ресурс] // Гарант: Информационно-правовое обеспечение. – URL: <https://base.garant.ru/403052132/> (дата обр. 29.11.2022 г).

5. Постановление Правительства РФ от от 27.11. 2021 г. № 2071 «Об утверждении Правил взаимодействия сил и средств систем обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» [Электронный ресурс] // Гарант: Информационно-правовое обеспечение. – URL: <https://base.garant.ru/403134039/> (дата обр. 29.11.2022 г).
6. Статистические и аналитические сведения по функционированию систем-112 субъектов Российской Федерации за период I-III квартал 2022 г [Электронный ресурс] // Внутренняя сеть МЧС России – Режим доступа: [https:// tasks-mchs.ru/](https://tasks-mchs.ru/)– (дата обр. 10.11.2022 г).
7. Постановление Правительства РФ от 16 марта 2013 г. № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013 - 2017 годы» [Текст: электронный ресурс] // Информационно-правовая система «Гарант» – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/70342108/> –(дата обр. 11.07.2022).
8. Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ от 9 марта 2022 г. № 180 “Об утверждении Порядка предоставления и объема информации, необходимой для обеспечения реагирования по вызову или сообщению о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112", в том числе Правил определения места нахождения пользовательского оборудования (оконечного оборудования), с которого были осуществлены вызов или передача сообщения о происшествии по единому номеру вызова экстренных оперативных служб "112" [Текст: электронный ресурс] // Гарант – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/404665983/>: (дата обр. 10.11.2022 г).
9. Методические рекомендации «О развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» [Текст: электронный ресурс] // Официальный сайт МЧС России – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.mchs.gov.ru/dokumenty/2413> – Дата обращения: 11.07.2022.
10. Распоряжение Правительства РФ от 22.10.2021 г. № 2998-р «Об утверждении стратегического направления в области цифровой трансформации государственного управления» [Текст: электронный ресурс] // Информационно-правовая система «Гарант» – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/402867092/> – Дата обращения: 21.09.2022 .

References

1. Federal Law No. 488-FZ of December 30, 2020 "On ensuring the call of emergency operational services by a single number "112" and on Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation" [Electronic resource] // Garant: Information and legal portal. – URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/400056398> / / (date mod. 29.11.2022).
2. Decree of the Government of the Russian Federation No. 958 dated 11/21/2011 "On the system for ensuring the call of emergency operational services by a single number "112" [Electronic resource] // Garant: Information and legal support. – URL: <https://base.garant.ru/55172604> / (date mod. 29.11.2022).
3. Decree of the Government of the Russian Federation No. 1453 dated 08/31/2021 "On approval of the list of emergency operational services, the call of which is required to provide the operator with communication services to the user around the clock and free of charge" [Electronic resource] // Garant: Information and legal support. – URL: <https://base.garant.ru/402689157> / (date mod. 29.11.2022).
4. Decree of the Government of the Russian Federation No. 1931 dated 12.11.2021 "On approval of mandatory requirements for the organization and functioning of the system for calling emergency operational services by a single number "112", including the procedure and timing of receiving, processing and transmitting calls by a single number "112" to dispatching services" [Electronic resource] // Garant: Information and legal support. – URL: <https://base.garant.ru/403052132> / (date mod. 29.11.2022).
5. Decree of the Government of the Russian Federation of 27.11. 2021 No. 2071 "On approval of the Rules of interaction of forces and means of systems to ensure the call of emergency operational services by a single number "112" [Electronic resource] // Garant: Information and legal support. – URL: <https://base.garant.ru/403134039> / (date mod. 29.11.2022).
6. Statistical and analytical information on the functioning of systems-112 subjects of the Russian Federation for the period I-III quarter of 2022 [Electronic resource] // Internal network of the Ministry of Emergency Situations of Russia – Access mode: [https:// tasks-mchs.ru](https://tasks-mchs.ru) /– (date mod. 10.11.2022).
7. Decree of the Government of the Russian Federation No. 223 dated March 16, 2013 "On the federal target program "Creation of a system for providing emergency

- emergency services by a single number "112" in the Russian Federation for 2013-2017" [Text: electronic resource] // Information and legal system "Garant" - Electron. dan. – Access mode: <https://base.garant.ru/70342108/> – (date mod. 11.07.2022).
8. Order of the Ministry of Digital Development, Communications and Mass Communications of the Russian Federation No. 180 dated March 9, 2022 “On Approval of the Procedure for Providing and the Amount of Information Necessary to Ensure Response to a Call or an Incident Report by a Single Emergency Call Number "112", including the Rules for Determining the Location of User Equipment (Terminal equipment), from which a call or transmission of an incident message was carried out by a single emergency call number "112" [Text: electronic resource] // Garant – Electron. dan. – Access mode: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/404665983/> : (date mod. 10.11.2022).
9. Methodological recommendations "On the development, organization of operation and control of the functioning of the system for calling emergency operational services by a single number "112" [Text: electronic resource] // Official website of the Ministry of Emergency Situations of Russia – Electron. dan. – Access mode: <https://www.mchs.gov.ru/dokumenty/2413> – Date of application: 11.07.2022.
10. Decree of the Government of the Russian Federation No. 2998-r dated 10/22/2021 "On approval of the strategic direction in the field of digital transformation of public administration" [Text: electronic resource] // Information and legal system "Garant" - Electron. dan. – Access mode: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/402867092/> – Date of application: 09/21/2022.

© Меретуков З.Д., 2023 Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №11/2023.

Для цитирования: Меретуков З.Д. АНАЛИЗ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ВЫЗОВОВ В СИСТЕМЕ-112 СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО ТИПАМ // Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №11/2023.