



Столыпинский
вестник

Научная статья

Original article

УДК 659.3

**АНАЛИЗ ВЫПОЛНЕНИЯ ВРЕМЕННЫХ ПАРАМЕТРОВ ПРИЕМА,
ОБРАБОТКИ И ПЕРЕДАЧИ ВЫЗОВОВ СИСТЕМЫ-112 В СУБЪЕКТАХ
ДАЛЬНЕГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ANALYSIS OF THE FULFILLMENT OF THE TIME PARAMETERS FOR
RECEIVING, PROCESSING AND TRANSMITTING CALLS OF THE SYSTEM-
112 IN THE SUBJECTS OF THE FAR FEDERAL DISTRICT**

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 временных параметров приема, обработки и передачи вызовов. Представлены обобщенные сведения по выполнению данных временных показателей в субъектах Дальнего Федерального Округа. Показаны методы расчета среднего показателя. Перечислены причины превышения показателей приема и обработки вызовов операторами системы-112.

Abstract. The article provides an analysis of the time parameters for receiving, processing and transmitting calls. Generalized information on the implementation of these temporary indicators in the constituent entities of the Far Federal District is presented. Methods for calculating the average are shown. The reasons for exceeding the indicators for receiving and processing calls by system-112 operators are listed.

Ключевые слова: *система-112, временные параметры приема, обработки и передачи вызовов, укомплектованность штата, методика расчета, среднее время завершения комплексного реагирования, дежурно-диспетчерская служба.*

Keywords: *system-112, time parameters for receiving, processing and transmitting calls, staffing, calculation methodology, average completion time of a comprehensive response, duty dispatch service.*

Постановлением Правительства РФ от 12.11.2021 № 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», п. 9 «р» (вступило в силу с 1.01.2022) закреплены временные параметры приема, обработки и передачи вызовов [4].

- максимальное время ожидания заявителем ответа системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 20 секунд (для 98 процентов вызовов экстренных оперативных служб);
- среднее время ожидания заявителем ответа сотрудника операторского персонала системы-112 от момента установления соединения до момента ответа сотрудника операторского персонала системы-112 - 8 секунд;

- среднее время, в течение которого осуществляется опрос заявителя или идентификация ситуации сотрудником операторского персонала системы-112 и становится доступна карточка (с заполненными обязательными полями) диспетчеру одной или нескольких выбранных сотрудником операторского персонала системы-112 диспетчерских служб, - 75 секунд;
- максимальное время, в течение которого после отправки сотрудником операторского персонала системы-112 карточки (с заполненными обязательными полями) диспетчер диспетчерской службы подтверждает факт приема сообщения о происшествии, - 30 секунд;
- максимальное время, в течение которого сотрудник операторского персонала системы-112 инициирует обратный вызов в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 10 секунд;
- минимальное количество попыток обратного вызова, которое сотрудник операторского персонала системы-112 должен совершить в случае внезапного прерывания соединения с заявителем, - 3;
- максимальное время, в течение которого с момента установления соединения сотрудник операторского персонала системы-112 ожидает ответа заявителя при обратном вызове, - 1 минута;
- время консультативного обслуживания заявителя сотрудником операторского персонала системы-112 - 2 минуты;
- максимальное время, в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки, - 30 минут.

Анализ сведений по выполнению системами-112 субъектов Дальнего Федерального Округа требований к показателям функционирования системы-112, показывает, что *в некоторых субъектах ДФО превышаются показатели как в части приема вызовов, так в части организации реагирования диспетчерскими службами.* Худшие показатели отмечены для Республика Саха (Якутия) [7].

Республика Саха (Якутия):

- *максимальное время оповещения оператором ДДС ЭОС – 760 ч.*
- *среднее время оповещения оператором ДДС ЭОС – 12 мин*

- максимальное время, подтверждения ДДС ЭОС получение УКИО – 2500 ч.
- среднее время, подтверждения ДДС ЭОС получение УКИО – 6 ч.
- среднее время организации комплексного реагирования – 39 мин.
- максимальное время завершения комплексного реагирования – 78 сут
- среднее время завершения комплексного реагирования – 21 ч.

Превышение показателей приема и обработки вызовов операторами системы-112 может быть вызвано следующими причинами:

- недостаточной укомплектованностью штата, при котором численность операторского персонала на объектах ЦОВ-АЦ, РЦОВ, ЦОВ-ЕДДС меньше указанной в решениях согласованного Технического проекта системы-112;
- недостаточной подготовленностью операторского персонала системы-112, выполнения ими служебных обязанностей;
- организационными просчетами.

Превышение показателей организации реагирования может быть вызвано следующими причинами:

- недостаточной подготовленностью диспетчеров ЭОС и иных организаций;
- невыполнением диспетчерами ДДС ЭОС и иных организаций требований по своевременному внесению в УКИО результатов по реагированию;
- отсутствием на федеральном / региональном уровнях нормативных правовых актов и технических документов, в которых регулируются вопросы порядка и сроков внесения в УКИО диспетчерами ЭОС и иных организаций сведений по реагированию;
- отсутствием заинтересованности руководителей служб ДДС ЭОС и иных организаций в повышении эффективности выполнения задач персоналом;
- недопониманием процедуры формирования показателей [3].

Анализ данных таблицы 1 также показывает значительное завышение показателей, например, среднее время (завершение времени) комплексного реагирования:

- в Амурской области – 9 мин;
- в Магаданской области – 60 с;
- в Чукотском автономном округе – 130 с;

В сведениях, представленных вышеуказанными субъектами РФ, вероятнее всего, отражены данные по времени закрытия УКИО реагирующими службами, (например, сразу при поступлении карточки, или, в момент, когда реагирующие

подразделение получило путевой лист и направилось к месту происшествия), а не данные по завершению комплексного реагирования[5].

В табл. 1 представлены обобщенные сведения по выполнению данных временных показателей в субъектах Дальнего Федерального Округа [6].

Таблица 1 Обобщенные сведения по выполнению системами-112 субъектов ДФО временных показателей в соответствии с постановлением Правительства РФ от 12.11.2021 № 1931.

№	Субъект РФ	Соответствие временных показателей требованиям ПП РФ от 12.11.2021 № 1931	Примечание	Время комплексного реагирования
ДФО				
1	Республика Бурятия	Соответствуют		
2	Республика Саха (Якутия)	Выходят за пределы нормы	Максимальное время оповещения оператором ДДС ЭОС -760 ч. Среднее время оповещения оператором ДДС ЭОС – 12 мин Максимальное время, подтверждения ДДС ЭОС получение УКИО – 2500 ч. Среднее время, подтверждения ДДС ЭОС получение УКИО – 6 ч.	Среднее время организации комплексного реагирования – 39 мин. Максимальное время завершения комплексного реагирования – 78 сут Среднее время завершения комплексного реагирования – 21 ч.
3	Забайкальский край	Данные не представлены		
4	Камчатский край	Соответствуют	Есть сбои	Среднее время организации комплексного реагирования – 44 с. Максимальное время завершения комплексного реагирования – 87 мин Среднее время завершения комплексного реагирования – 42 мин.
5	Приморский край	Соответствуют		Среднее время комплексного реагирования – 7 ч.
6	Хабаровский край	Незначительно выходят за пределы	Есть сбои Среднее время ожидания ответа оператора 10 с.; Среднее время опроса оператором – 85 с.; Максимальное время оповещения оператором ДДС ЭОС – до 43 мин;	Среднее время организации комплексного реагирования – 30 мин. Максимальное время завершения комплексного реагирования – 117 ч

			Среднее время оповещения оператором ДДС ЭОС – 5 мин; Среднее время подтверждения ДДС ЭОС получения УКИО – 22 мин.	Среднее время завершения комплексного реагирования – 3,4 ч.
7	Амурская область	Соответствуют	Высокая эффективность Сокращение времени: - ожидания ответа оператора до 4 с.; - опроса оператором – до 65 с.; - максимальное время оповещения оператором ДДС ЭОС – до 20 с.; - среднее время подтверждения ДДС ЭОС получения УКИО – 49 с.	Среднее время организации комплексного реагирования – 20 с. Максимальное время завершения комплексного реагирования – 25 мин Среднее время завершения комплексного реагирования – 9 мин
8	Магаданская область	Данные не представлены	Есть сбои	Среднее время комплексного реагирования – 60 с.
9	Сахалинская область	Данные не представлены		
10	Еврейская автономная область	Выходят за пределы нормы	Максимальное время ожидания ответа оператора до 316 с.; Среднее время опроса оператором – 26 мин.; Максимальное время оповещения оператором ДДС ЭОС -18 ч. Среднее время оповещения оператором ДДС ЭОС – 5,5 мин Максимальное время, подтверждения ДДС ЭОС получение УКИО – 14 ч. Среднее время, подтверждения ДДС ЭОС получение УКИО – 3 мин.	Среднее время организации комплексного реагирования – 7,3 мин. Максимальное время завершения комплексного реагирования – 14 ч; Среднее время завершения комплексного реагирования – 88 мин
11	Чукотский автономный округ	Данные не представлены		Среднее время комплексного реагирования – 130 с.

Также следует отметить, что в настоящее время отсутствуют методики, позволяющие рассчитывать «средний» показатель, при этом субъекты РФ используют два основных подхода к расчету «среднего» показателя [7]. Наглядно это можно отразить на расчете среднего время завершения комплексного реагирования:

Первый метод: расчет среднего время завершения комплексного реагирования по среднему арифметическому показателю. В данном методе рассчитывают отношение суммы длительности времени комплексного реагирования к числу вызовов типа комплексное реагирование. Следует иметь ввиду, что в случаях, когда за отчетный период в системе-112 зарегистрировано значительное количество ЧС и комплексных происшествий (устранение которых требует длительного времени) среднее время завершения комплексного реагирования рассчитанное по данной методике будет увеличено.

Второй метод: расчет среднего времени завершения комплексного реагирования с применением методов статистической обработки данных. В данном методе в расчет не берут те вызовы, по которым среднее время комплексного реагирования превосходит выборку в несколько раз. Данные виды вызовов могут быть связаны с тем что: осуществляется длительное реагирование на ЧС, например, УКИО по ликвидации ЧС в торговом комплексе «Зимняя вишня» в Кемеровской области оставалась незакрытой 21 сут. Также длительное реагирование может быть вызвано тем, что реагирующие службы своевременно не закрыли УКИО. *Применение для расчета среднего времени завершения комплексного реагирования и других «средних» параметров методов статистической обработки данных позволяет получать более корректные данные и осуществлять сравнение указанных параметров между собой.*

Анализ представленных сведений по временным параметрам приема и обработки вызова свидетельствует, что введение в действие постановления Правительства РФ от 12.11.2021 № 1931 с указанием обязательных требований способствует повышению эффективности функционирования системы-112 [2].

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).

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 /](https://base.garant.ru/70342108/) –(date mod. 11.07.2022).

© Меретуков З.Д., 2024 Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №2/2024.

Для цитирования: Меретуков З.Д. АНАЛИЗ ВЫПОЛНЕНИЯ ВРЕМЕННЫХ ПАРАМЕТРОВ ПРИЕМА, ОБРАБОТКИ И ПЕРЕДАЧИ ВЫЗОВОВ СИСТЕМЫ-112 В СУБЪЕКТАХ ДАЛЬНЕГО ФЕДЕРАЛЬНОГО ОКРУГА// Научный сетевой журнал «Столыпинский вестник» №2/2024.