

The background features a light gray geometric pattern of overlapping triangles. Several circles are scattered across the scene: a large red circle on the left, a large white circle in the center containing the number '112', and several smaller red and white circles. A solid red horizontal band spans the width of the image, containing the text 'ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА'.

112

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА



ЕДИНАЯ СИСТЕМА
цифровой
IP телефонии для
приема вызовов

ЕДИНАЯ СИСТЕМА
мониторинга
транспортных
средств

112

ЕДИНАЯ СИСТЕМА
цифрового
картографического
обеспечения

ЕДИНАЯ СИСТЕМА
диспетчеризации
карточек происшествий

ЕДИНАЯ СИСТЕМА
всех дежурно-диспетчерских
служб: 101,102,103,112



Цель проекта:



1



Гарантия безопасности и защищенности населения

2



Экстренное реагирование и слаженное взаимодействие оперативных служб на обращения

3



Сокращение времени комплексного реагирования при ликвидации экстренных ситуаций

4



Рациональное распределение и использование ресурсов экстренных оперативных служб

Этапы реагирования на обращение

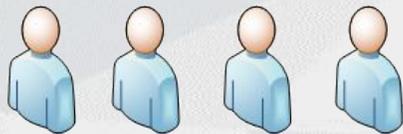


№	Этап	Текущий показатель	Целевой показатель
1	Дозвон до экстренной службы (ожидание в очереди звонков)	От 20 секунд до 3 минут	5 – 20 секунд
2	Диалог с диспетчером приема	20 – 60 секунд	20 – 60 секунд
3	Передача вызова в другие экстренные службы	2 – 5 минуты	1 секунда
4	Назначение бригады и передача вызова бригаде	30 – 60 секунд	3 секунды
5	Контроль статусов обслуживания и времени доезда	ручной	автоматический

Модель-1: Универсальный диспетчер приема



Население, обращающееся в ЕДДС-112



Единая диспетчерская служба 112

Универсальный диспетчер приема



Направляющий 101

Направляющий 102

Направляющий 103

Направляющий 112

Автоматическое управление бригадами

Пожарный экипаж



Патрульный экипаж



Бригада СМП



Бригада 112



Универсальный диспетчер приема вносит карту вызова в систему. Карта вызова автоматически передается диспетчерам-направления одной или нескольких служб, в зависимости от повода вызова.

Диспетчер направления назначает вызовы на бригады. Следит за оперативностью и содействует в обслуживании вызовов.

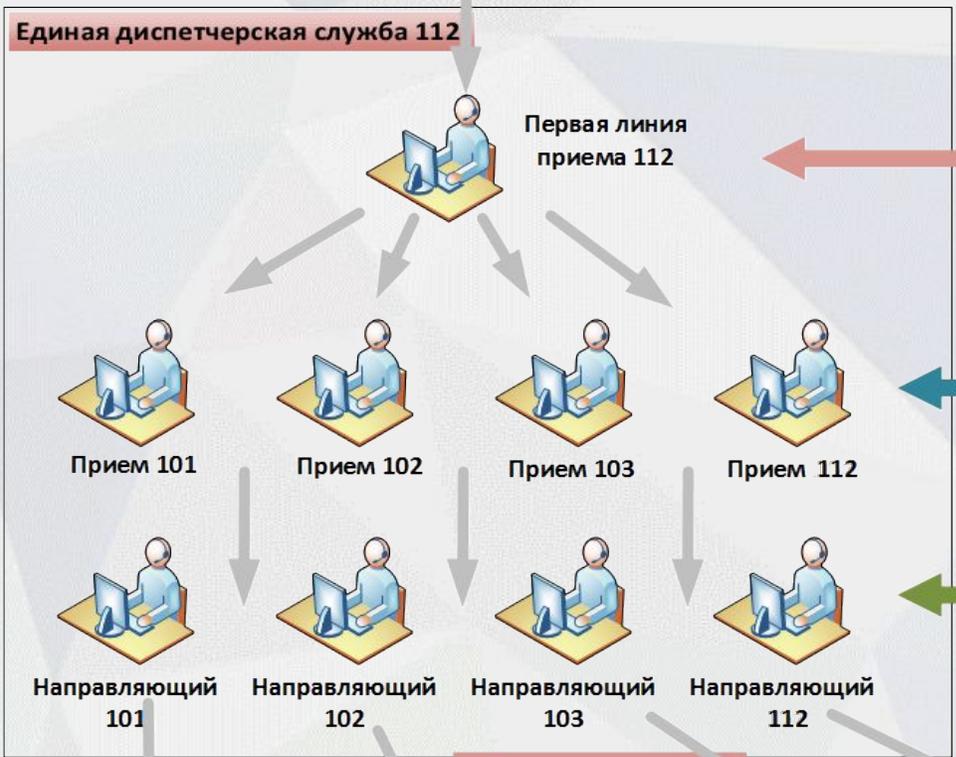
Без голосовой контроль бригад и

экипажей

Экипажи и бригады служб экстренно реагируют на вызовы 101, 102, 103, 112.

Обслуживают вызовы населения. Обмениваются информацией с центром через мобильное приложение.

Модель-2: Сортировочная линия приема



Голосовое управление бригадами



Первая линия приема, в зависимости от темы обращения, перенаправляет звонок на профильного диспетчера приема.

Профильные диспетчеры приема разных служб. Направляют вызовы диспетчерам-направления только своих служб.

Диспетчер направления назначает вызовы на бригады. Следит за оперативностью и содействует в обслуживании вызовов.

Контроль бригад и экипажей через рации.

Экипажи и бригады служб экстренно реагирования 101, 102, 103, 112. Обслуживают вызовы населения.

Модель-1: Плюсы и минусы

Плюсы	Минусы
Оперативное управление бригадами и экипажами.	Обучение универсального диспетчера.
Внедрение универсально диспетчера «принцип одного окна».	Необходимость проведения интеграций между системами экстренных служб.
Оперативная, централизованная координация всеми службами экстренного реагирования в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.	Отказ от систем, которые используются в службах экстренного реагирования сейчас.
Автоматическое управление бригадами.	
Сокращение голосового управлений на 70%.	
Наличие мобильного приложения и электронной карты.	
Не требуется увеличивать штат диспетчерского отдела.	
Единая форма отчетности.	

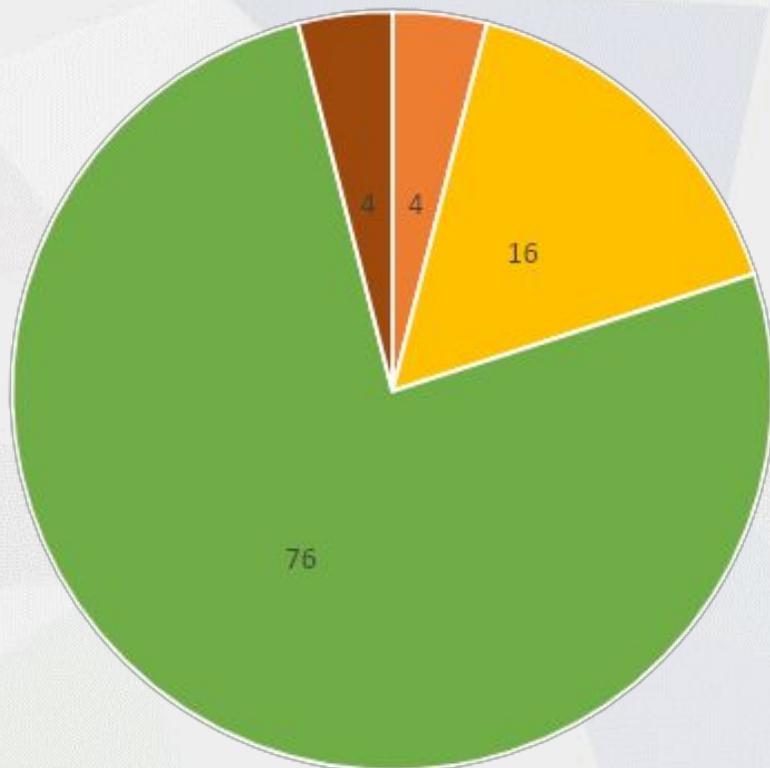
Модель-2: Плюсы и минусы

Плюсы	Минусы
Нет необходимости проведения интеграций между информационными системами экстренных служб	Вторая линия диспетчеров (профильных) будет более загруженной чем первая линия. В результате, будут случаться ситуации, когда все профильные операторы приема заняты и звонки будут находится в «цифровой очереди» (аналогично колл-центрам банков и сотовых операторов, когда звонящего переключают между различными «специалистами по разным вопросам»).
Нет необходимости обучать универсального диспетчера.	Большое количество участников процесса интеграции. Что несомненно приведет к задержкам при согласовании технической документации, протоколов обмена данными и т.д.
	Большое количество участников (разработчиков) системы приведет к тому, что выход любого разработчика из процесса разработки поставит крест на возможности дальнейшего развития системы.
	Новая система будет очень сложна для потенциальных модификаций в будущем и архитектурно “неповоротливой”. Большинство пожеланий заказчика, которые будут сформированы после запуска системы останутся неудовлетворенными.
	Необходимо значительно расширить персонал ЕДДС-112.



Суточная нагрузка на экстренные службы

- 101
- 102
- 103
- 112



- ✓ 101 Пожарная до 100 обращений (4%)
- ✓ 102 ДВД до 400 вызовов (16%)
- ✓ 103 Скорая помощь до 2000 вызовов (76%)
- ✓ 112 ЧС до 100 обращений (4%)

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА 112

Универсальный диспетчер приема	Отвечает за прием и регистрацию обращений населения, т.е. специалист, который непосредственно ведет диалог с гражданами. Все зарегистрированные обращения попадают на пульт Диспетчера направления определенной экстренной службы, а если необходимо участие нескольких служб – тогда вызов параллельно попадает на пульта Диспетчеров направления всех участвующих служб.
Диспетчер направления	Отвечает за назначение зарегистрированного обращения бригадам и экипажам экстренных служб. Каждая экстренная служба имеет своего Диспетчера направления (возможно, нескольких диспетчеров), Диспетчеры направления видят и управляют только вызовами и экипажами своих экстренных служб.
Старший врач/инспектор приема	Принимает решения в спорных ситуациях при приеме вызовов. К примеру, к какой категории срочности относится спорный вызов. Также, может давать консультации обращающимся гражданам.
Старший врач/инспектор направления	Принимает решения в спорных ситуациях возникающих при назначении вызовов на бригады и экипажи. К примеру, очередь обслуживания вызов при наличии большого количества обращений с высоким приоритетом.

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА 112

ДИАЛОГ 112

Что случилось?
Хулиганство, дебош, нарушения порядка

Что именно?
Хулиганство

Есть пострадавшие?
да

Характер ран?
Изолированная травма без кровотечения

-3.3.
-3.3.

Повод : 0.0
Отказ
Для 102:К.2
Для 103:1.11

OK

□ ДИАЛОГОВОЕ ОКНО

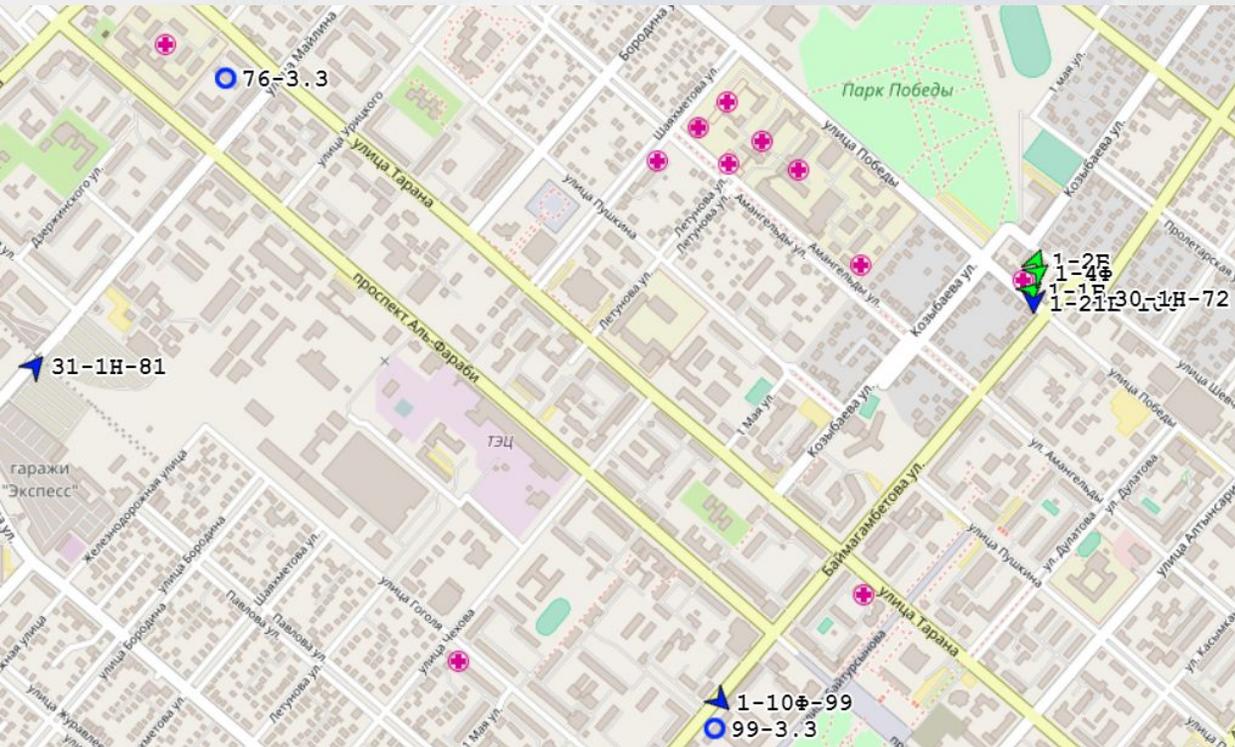
- ✓ Весть диалог происходит по скриптам (заранее определенным вопросам и ответам)
- ✓ Система автоматически определяет каким службам передать вызов



□ ОПТИМАЛЬНЫЙ ПУТЬ

- ✓ Система прорастраивает оптимальный путь движения до больного
- ✓ С учетом пробок и заторов

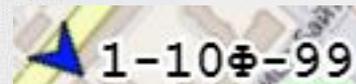
ЕДИНАЯ СИСТЕМА цифрового картографического обеспечения



МОНИТОРИНГ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВОВ

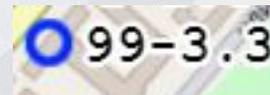
- ✓ На карте города отображаются экипажи
- ✓ Отображение местонахождения вызывающего
- ✓ Контроль статуса экипажа по GPS координатам

СТАТУСЫ ЭКИПАЖЕЙ (БРИГАД)



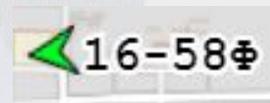
1-10Ф-99

- ✓ Экипаж на 99 вызове



99-3.3

- ✓ Местонахождение больного (99 вызов, 3.3 категория срочности)



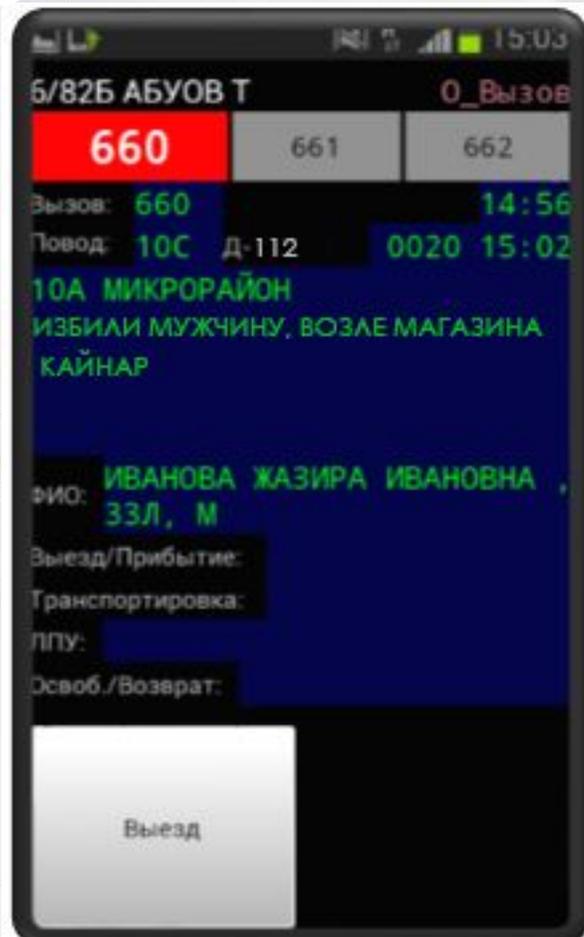
16-58Ф

- ✓ Свободный экипаж №58

ЕДИНАЯ СИСТЕМА

диспетчеризации карточек
происшествий

ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА 112



МОНИТОРИНГ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЗОВА:

- ✓ Без голосовое управление вызовами
- ✓ На 70% сокращение переговоров по рации
- ✓ Сокращение времени передачи вызова бригаде до 3 сек
- ✓ Электронная карта вызова
- ✓ Контроль состояния обслуживания вызова в реальном времени
- ✓ Учет расходных средств (ГСМ, километраж)

- ✓ Организация вызовов оперативных служб по принципу одного окна;
- ✓ Сокращение времени приема и реагирования на вызовов (выезд);
- ✓ 100% контроль своевременности доезда;
- ✓ Исключение занятости телефонных линий оперативных служб;
- ✓ Повышение доверия граждан к диспетчерским службам (удержание звонка);
- ✓ Автоматический контроль за обслуживанием вызовов и исключение человеческого фактора;
- ✓ Сокращение количества ложных вызовов на 25%.

112

**ЕДИНАЯ ДЕЖУРНО-
ДИСПЕТЧЕРСКАЯ СЛУЖБА
(ЕДДС 112)**