

# Рішення

від 10.11.2006. № 123-6/2006  
м. Івано-Франківськ

## **Про Програму створення інформаційно-довідкової служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112» на території області**

На виконання програми діяльності Уряду «Назустріч людям», схваленої постановою Кабінету Міністрів України від 04.02.2005 року № 115 та Постановою Верховної Ради України від 04.02.2005 року № 2426-IV, керуючись статтями 28 та 58 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 року № 720, розроблено Програму створення інформаційно-довідкової служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112» на території області.

Виходячи з вищенаведеного, обласна рада

### **вирішила:**

1. Затвердити Програму створення інформаційно-довідкової служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112» на території області (додається).
2. Головному управлінню Міністерства надзвичайних ситуацій України в області (В. Яремчук) забезпечити виконання Програми.
3. Головному фінансовому управлінню обласної державної адміністрації (Л.Костів), виходячи із можливостей, врахувати бюджетні запити головного управління Міністерства надзвичайних ситуацій України в області (В. Яремчук) на виділення коштів для реалізації заходів Програми.
4. Встановити, що бюджетні призначення для реалізації заходів Програми передбачаються при формуванні обласного бюджету і затверджуються рішенням обласної ради про бюджет на відповідний бюджетний рік.
5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступника голови обласної ради Ю. Романюка і постійну комісію обласної ради з питань соціально-економічного розвитку, комунальної власності та приватизації (В. Брус).

**Голова обласної ради**

**Ігор Олійник**

**Програма  
створення інформаційно-довідкової служби  
допомоги населенню за єдиним телефонним  
номером «112» на території області**

**I. Обґрунтування необхідності створення на території області  
служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112».**

**Мета та основні завдання Служби «112»**

З метою виконання програми діяльності Уряду «Назустріч людям», схваленої постановою Кабінету Міністрів України від 04.02.2005 року № 115 та Постановою Верховної Ради України від 04.02.2005 року № 2426-IV, керуючись статтями 28 та 58 Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 09.08.2005 року № 720, відповідно до яких оператори місцевого телефонного зв'язку зобов'язані надавати споживачам безоплатний доступ до служб допомоги населенню за телефонами 01 (101), 02 (102), 03 (103), 04 (104) та 112, в областях України розпочато створення інформаційно-довідкової служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112».

Метою створення єдиної чергово-диспетчерської служби оперативного реагування на надзвичайні ситуації у м. Івано-Франківську та області є підвищення оперативності реагування органів державної влади, екстрених та комунальних служб на загрозу або виникнення надзвичайних ситуацій, ефективності взаємодії наявних сил та засобів, що залучаються, злагодженості їхніх спільних дій тощо.

Аварія тепломереж у м. Алчевську та інші надзвичайні події, що виникли останнім часом в Україні та області, показали необхідність підвищення координації дій наявних чергово-диспетчерських служб.

Практичний досвід інших країн (наприклад, Служби „911” в США та Канаді, Служби «112» в країнах Європи) свідчить про їх необхідність та високу ефективність. Аналіз функціонування Служби «112», створеної у м. Харкові на базі головного управління Міністерства надзвичайних ситуацій України у Харківській області, показав покращення роботи усіх служб екстреного виклику, підвищення ефективності надання послуг населенню та підтвердив необхідність докладання спільних зусиль при створенні у містах України єдиної системи чергово-диспетчерських служб екстреного виклику, загальну координацію дій яких здійснювала б Служба «112».

Чергово-диспетчерська служба допомоги населенню за телефонним номером «112» (далі – Служба «112») об'єднає в собі всі необхідні служби для нормального життєзабезпечення громадян - від сил оперативного реагування до комунальних служб. Удосконалення роботи цих служб і є основною метою створення Служби «112».

Рішенням Колегії МНС України від 27 січня 2006 року № 1 передбачено створення Служби «112» на базі оперативно-диспетчерської служби головного управління Міністерства надзвичайних ситуацій України в Івано-Франківській області.

**II. Можливості програмно-технічного комплексу  
чергово-диспетчерської служби оперативного реагування на надзвичайні ситуації  
та допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112»**

Програмно-технічний комплекс чергово-диспетчерської служби оперативного реагування на надзвичайні ситуації та допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112» являє собою комплекс програмно-апаратних засобів, засобів обчислювальної техніки та засобів зв'язку для оптимізації процесів управління силами та засобами шляхом автоматизації рішень і завдань служби.

До складу комплексу мають увійти такі модулі та автоматизовані робочі місця:

– автоматизовані робочі місця диспетчерів з прийому повідомлень «112» та розподілу викликів відповідним диспетчерським службам за напрямками «01», «02», «03», «04» (розподіл викликів, їх класифікація, формування повідомлень відповідним диспетчерським службам та службам взаємодії, координація їх дій, контроль за станом надзвичайної ситуації);

– автоматизовані робочі місця диспетчерів служб «01», «02», «03» з обробки повідомлень та автоматизованої висилки наявних сил і засобів екстрених служб;

– автоматизовані робочі місця з обробки та аналізу даних диспетчерів підрозділів відповідних служб;

– серверне програмне забезпечення та засоби оперативної інформаційної взаємодії з наявними екстреними службами і службами взаємодії;

– спеціалізоване програмне забезпечення інтеграції з АТС та спеціальними системами зв'язку (ідентифікація виклику абонента за номером телефону, визначення даних про абонента, автоматизований цифровий запис розмови в електронному вигляді);

– спеціалізоване програмне забезпечення системи багатоканального цифрового виклику та оповіщення з інтерактивним голосовим супроводженням виклику і системою розпізнавання мови телефонних абонентів.

Програмно-технічний комплекс забезпечує:

– прийом та автоматизовану обробку заявок громадян про надзвичайні ситуації та інші події, їх реєстрацію та облік;

– автоматизоване визначення інформації про заявника (номер телефону, таксофону, адреса, прізвище, ім'я, по батькові або найменування організації);

– прийняття оптимізованого рішення з висилки сил і засобів на ліквідацію надзвичайної ситуації, контроль за їх виконанням;

– класифікацію та автоматизований розподіл викликів (звернень) згідно з існуючими та такими, що розробляються, нормативами, класифікаторами, переліками. Забезпечення можливості формування гнучких сценаріїв та маршрутів формування повідомлень відповідним екстреним та комунальним службам, з урахуванням місцезнаходження, спеціалізації, розпорядку роботи (для не екстрених служб) тощо;

– організацію зв'язку та оповіщення, автоматизованого пошуку та видачу необхідної оперативно-службової інформації;

– автоматизований збір та накопичення інформації, видачу документованих звітів;

– координацію дій чергових служб екстреного виклику, служб взаємодії, житлово-комунальних служб;

– автоматизований контроль обслуговування звернень у відповідності зі сценаріями, що настраюються згідно з регламентами та нормативами;

– формування статистичних даних за існуючими формами звітності, передачу даних до загальнодержавних автоматизованих систем з екстреної допомоги та реєстрації надзвичайних ситуацій;

– автоматизоване доведення сигналів і повідомлень про загрозу та виникнення надзвичайних ситуацій до місцевих органів виконавчої влади, керівників підприємств та установ, оповіщення керівного та особового складу підрозділів МНС, МВС каналами міського, міжміського зв'язку та відомчими каналами зв'язку з використанням системи ключових слів та мови абонента, цифрового запису інформації на реєстратор.

Усі вищезазначені функції реалізуються встановленням сучасної цифрової станції оперативного зв'язку з диспетчерськими робочими місцями, облаштуванням системи безперебійного живлення, монтажем комунікаційного та допоміжного обладнання, прокладанням волоконно-оптичних ліній прив'язки до спецвузла екстрених служб, впровадженням цифрової комунікаційної системи супутникового зв'язку та сучасного програмного забезпечення.

Мінімальна вартість створення та введення в експлуатацію програмно-технічного комплексу Служби «112» в Івано-Франківській області становить понад один мільйон гривень.

Враховуючи стислі терміни впровадження Служби «112» у м. Івано-Франківську, а також виходячи з необхідності безумовного виконання керівних документів Кабінету Міністрів України та Міністерства надзвичайних ситуацій України, необхідно виділення коштів в сумі 1 млн.219,29 тис. гривень.

### **III. Технічне рішення побудови програмно-технічного комплексу інформаційно-довідкової служби допомоги населенню за єдиним телефонним номером «112» на території області**

Технічне рішення побудови програмно-технічного комплексу Служби «112» та все телекомунікаційне обладнання базується на основних засадах, визначених міжнародним стандартом ISO 11801, та сертифіковане в Україні.

Враховуючи досвід створення Служби «112» в м. Харкові, спільно з керівництвом Івано-Франківської філії ВАТ «Укртелеком» була розроблена схема приєднання мережі споживача ГУ МНС України в області до телефонної мережі загального користування міста Івано-Франківська та організації ліній екстрених служб «112».

За вищезгаданою схемою передбачено створення програмно-технічного комплексу на базі цифрової комунікаційної системи для передачі цифрової та мовної інформації типу «Меридіан - 1» рівня Call Centr на 280 портів. Система передбачає цифрову реєстрацію мовної інформації та автоматизоване оповіщення з інтерактивним голосовим супроводженням та ідентифікацією мови абонента.

Підключення АТС споживача ГУ МНС в області до ОПТС ВАТ «Укртелеком» згідно зі схемою буде здійснено по волоконно-оптичній лінії прив'язки (маршрут № 1) за допомогою двох цифрових потоків Е1, в яких організовано по три з'єднувальні лінії «01» та «112» в кожному. Решту з'єднувальних ліній в цих потоках буде використано для організації взаємодії та переадресації викликів заявників черговим змінам інших екстрених і комунальних служб міста.

З метою резервування, додатково заплановано організувати три аналогові з'єднувальні лінії «112» (маршрут № 2) від АТС ГУ МНС в області до цифрового виносу філії ВАТ «Укртелеком» на Вічевому майдані, 2 по існуючому кабелю ТПП 100/2.

Такий проект побудови системи оперативного зв'язку в поєднанні із системою безперебійного живлення передбачає стовідсоткове резервування роботи програмно-технічного комплексу Служби «112».

Робочі місця персоналу чергової зміни Служби із встановленим на них відповідним програмним забезпеченням дозволятимуть проводити автоматизовану обробку заявок громадян про надзвичайні ситуації та інші події, їх реєстрацію, облік, визначати інформацію про заявника з просторовим відображенням його розташування на цифровій векторній карті міста, а також прискорять процес прийняття оптимізованого рішення з висилки сил і засобів на ліквідацію надзвичайної ситуації.

Сервер диспетчерської системи зі спеціалізованим програмним забезпеченням здійснить інтеграцію робочих місць з цифровою комунікаційною системою «Меридіан - 1» та спеціальними системами зв'язку.

### **IV. Джерела фінансування Програми**

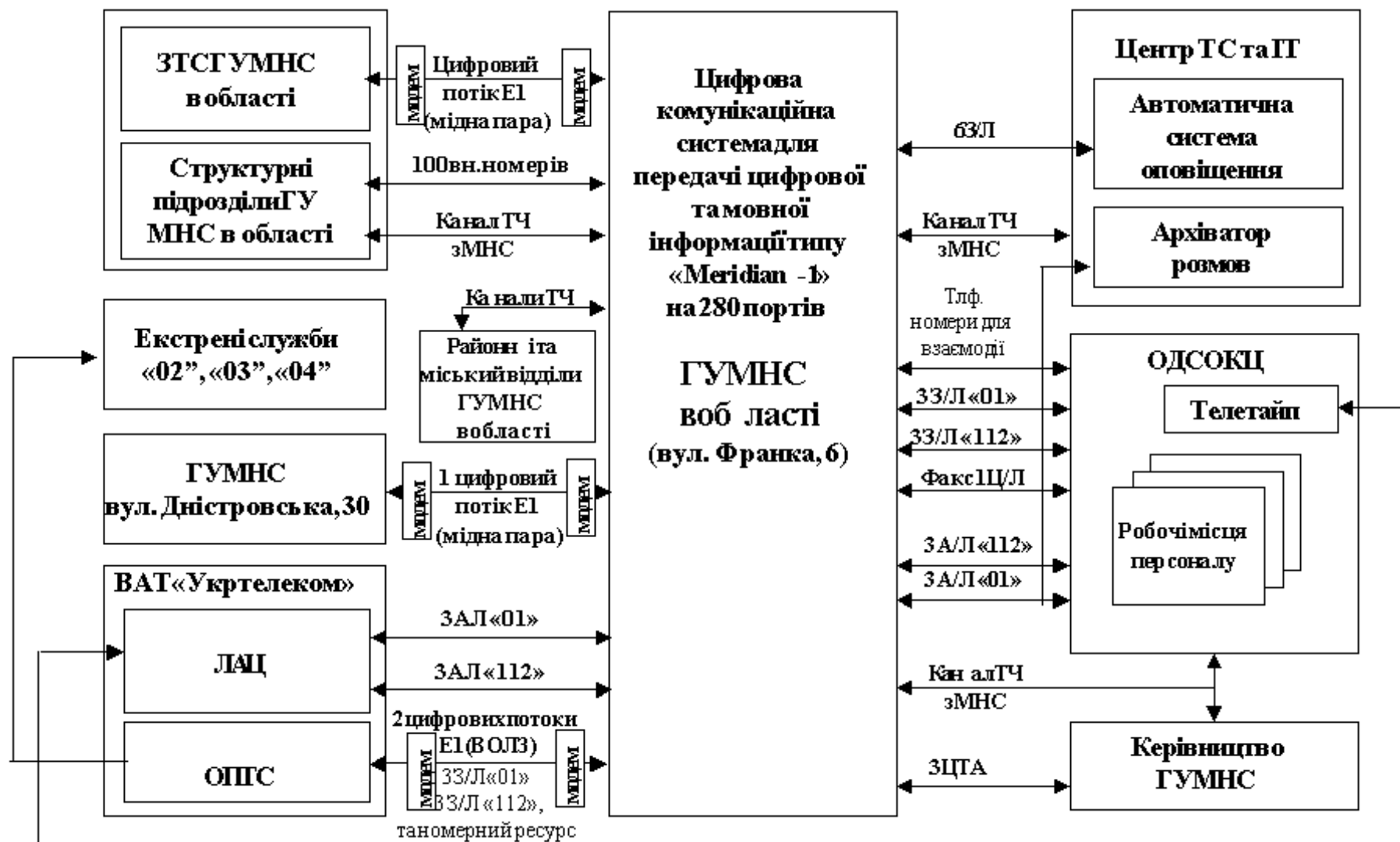
Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів державного, обласного, місцевого бюджетів та інших коштів підприємств, організацій, установ незалежно від форм власності.

### **V. Основні результати від реалізації Програми**

В результаті виконання Програми буде здійснено:

- підвищення оперативності роботи диспетчерських змін екстрених служб міста Івано-Франківська ;
- зменшення часу для обробки даних, прийняття рішення та виїзду до місця події підрозділів всіх служб невідкладної допомоги при поступленні викликів від населення, які вимагають втручання одночасно декількох служб, що дасть можливість зберегти життя тим, хто цього потребує;
- можливість надання допомоги постраждалому, у разі якщо він знаходиться у стресовому стані і неспроможний надати інформацію про своє місцезнаходження;
- реєстрування викликів чергової служби для їх подальшого аналізу;
- автоматизацію та прискорення процесу оповіщення місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, керівників підприємств та установ, керівного та особового складу підрозділів МНС в області.

# СХЕМА організації зв'язку Служби «112» ГУ МНС України в області



# СХЕМА

## присднаннямер ежіспоживача ГУ МНС в області до ТМЗК та організаціїекст рен ихслужб «01» та «112»

