



**Единая государственная дежурно-  
диспетчерская служба 112  
Кыргызской Республики**

Система-112

Для решения задач по обеспечению комплексной безопасности, защиты населения и территорий республики от ЧС, реализованы вопросы по созданию и развитию Единой информационно-управляющей системы прогнозирования, раннего оповещения, предупреждения и ликвидации последствий чрезвычайных и кризисных ситуаций в Кыргызской Республике.

В рамках проекта МЧС КР на сегодняшний день реализован основной компонент Единой информационно-управляющей системы в КР

Единая государственная дежурно-диспетчерская служба 112 которая предназначена для приема, обработки и переадресации вызовов поступающих на единый телефонный номер 112, а также координации, управления и поддержки межведомственного взаимодействия сил и средств ситуациях, требующих участие нескольких оперативных служб. Систему -112 используется для всех дежурно-диспетчерских служб по вопросам сбора, обработки и обмена информацией о чрезвычайных ситуациях, а также координирующим органом по вопросам совместных действий дежурно-диспетчерских служб в ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Так, на территории республики функционируют два Центра обработки вызовов по принципу Единого окна в городах Бишкек, Ош с возможностью географического и технического резервирования.

# Общие цели создания Системы-112

## ◆ «Одно окно»

вызов экстренных оперативных служб по единому номеру «112» позволяет обратившемуся лицу при возникновении происшествия не задумываться о том, какая именно служба ему необходима и какой номер требуется использовать для доступа к ней;

номер «112» является единым номером вызова экстренных служб для Европейских стран;

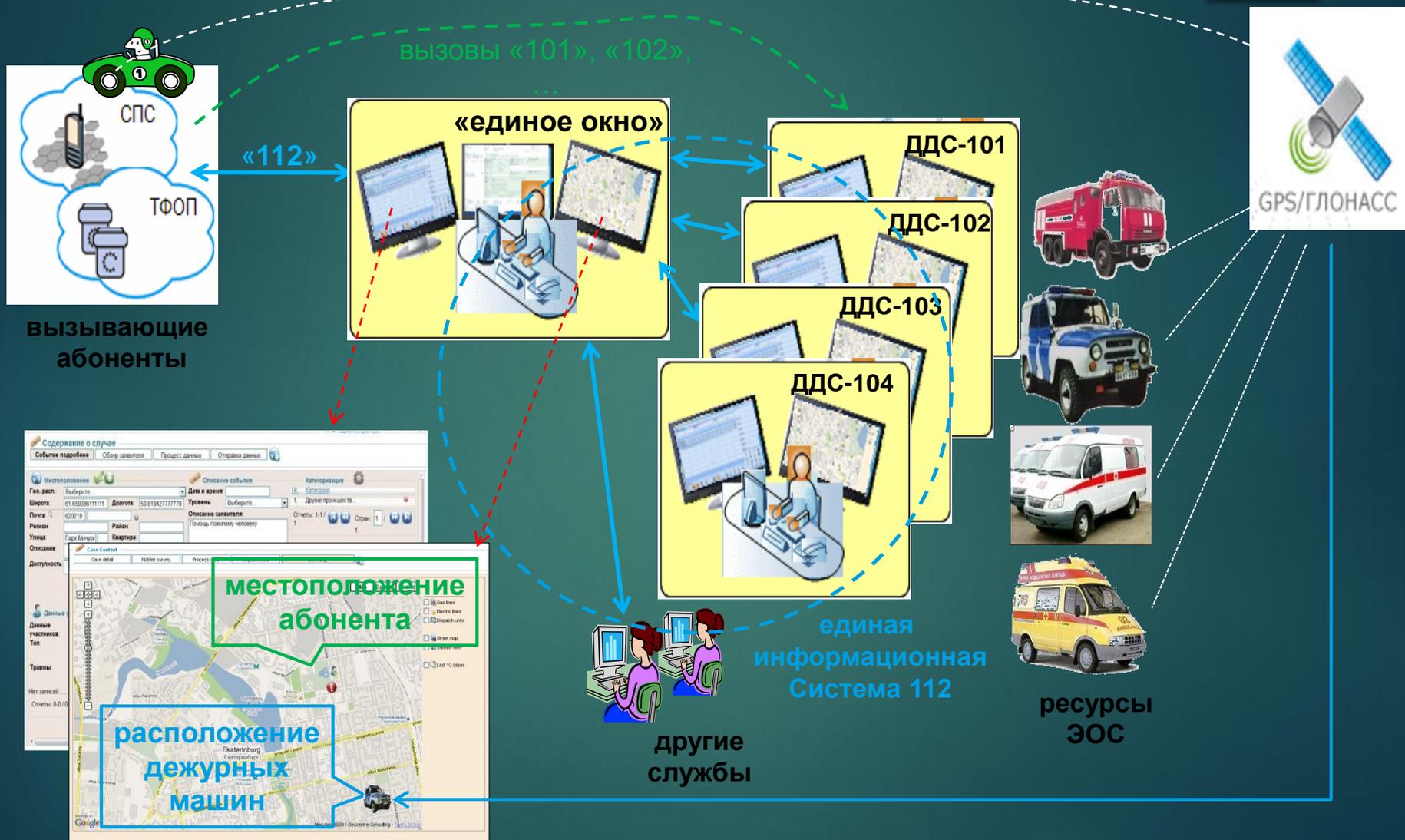
появляется единая точка контроля реагирования различных служб на заявленное происшествие;

## ◆ «Золотой час»

организация комплекса мер, обеспечивающих ускорение реагирования и улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при обращении населения;

**Ожидаемый результат:** уменьшение возможного социально-экономического ущерба вследствие происшествий и чрезвычайных ситуаций

# Вызов ЭОС через Систему-112



# Компоненты решения: УСПД

## УСПД – узел связи и передачи

### данных

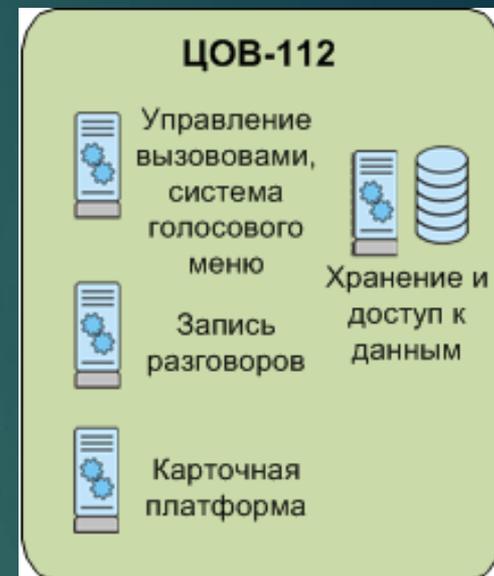
- ▶ Агрегация трафика
  - ▶ Вызовы с аналоговых АТС
  - ▶ Вызовы с цифровых АТС
  - ▶ Вызовы с IP АТС
  - ▶ Вызовы с мобильных устройств
  - ▶ Сообщения MMS/SMS
  - ▶ Факсимильные сообщения, электронная почта
- ▶ Агрегация и нормализация данных о местоположении вызывающего терминала (LRS)
- ▶ Организация очередей и перенаправление по тональному набору непосредственно на ДДС
- ▶ Организация перенаправления в ситуации недоступности операторов или ЦОВ в целом
- ▶ Организация ведомственной сети связи для служб МЧС (ЦУКС, ЕДДС/ДДС), функционирующей независимо от работы ЦОВ-112
- ▶ Организация Системы Автоматического Телефонного Оповещения (САТО)



# Компоненты решения: ЦОВ-112

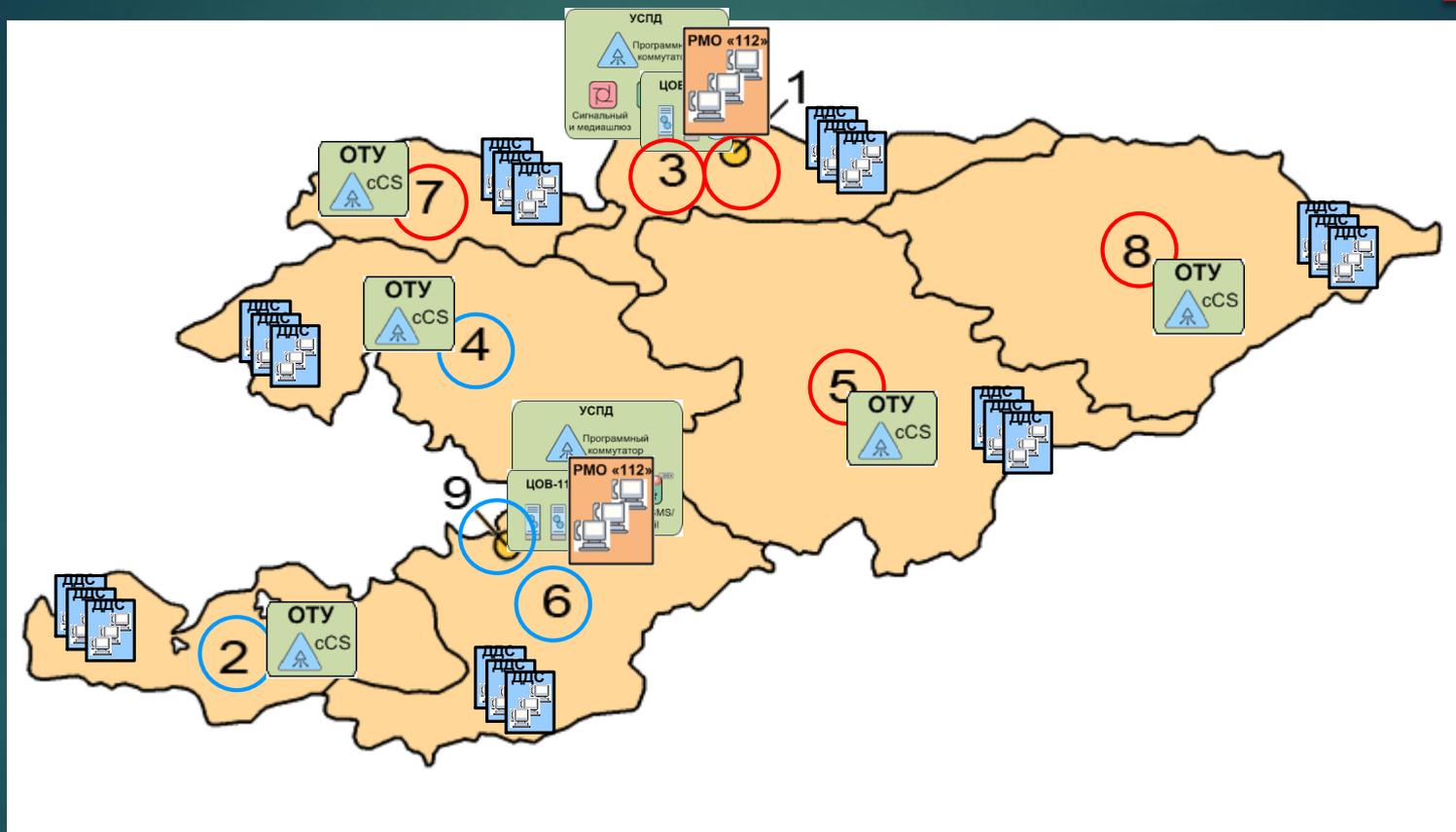
## ЦОВ – Центр Обработки Вызовов

- ▶ Телефонная подсистема ЦОВ
- ▶ Карточная платформа
- ▶ Механизмы интеграции с ГИС
- ▶ Подсистема интеграции с ЦУКС
- ▶ Базы данных: вызовов, карточек
- ▶ Подсистема Записи Речи
- ▶ Механизмы интеграции с информационными системами ведомств
- ▶ Подсистема сбора и анализа статистики
- ▶ Подсистема взаимодействия с ГЛОНАСС/GPS (подсистема Мониторинга и подсистема приема сообщений «ЭРА-ГЛОНАСС»)
- ◆ Локальные и Удаленные автоматизированные РМО



# Территориальное размещение объектов Системы-112

8



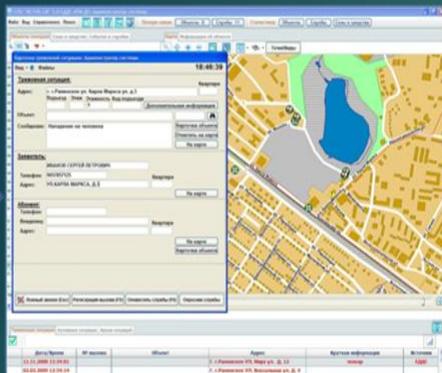
5. Нарынская область
6. Ошская область
7. Таласская область
8. Иссык-Кульская область
9. Ош

# Глубина интеграции ДДС

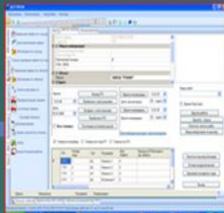


АРМ ДДС-01

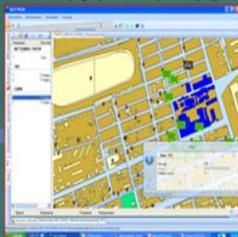
АРМ оператора Системы-112



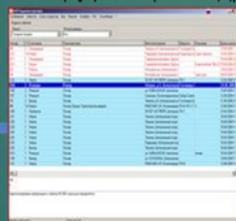
АРМ ДДС-01 (МЧС)



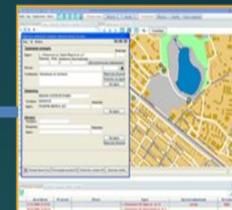
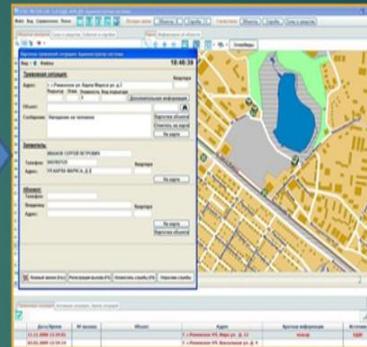
АРМ ДДС-02 (МВД)



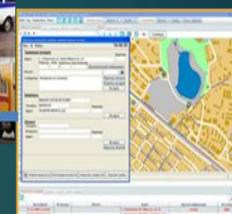
АРМ ДДС-03 (Минздрав)



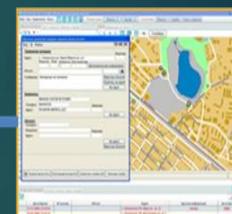
АРМ оператора Системы-112  
(МЧС, МВД, Минздрав и т.д.)



АРМ ДДС-02



АРМ ДДС-03



Модуль интеграции  
(технология XML)

## Варианты реализации рабочих мест ДДС:

**Дублирование:** скорость внедрения за счет автоматизации

**Интеграция:** автоматизация за счет объема адаптации и разработки

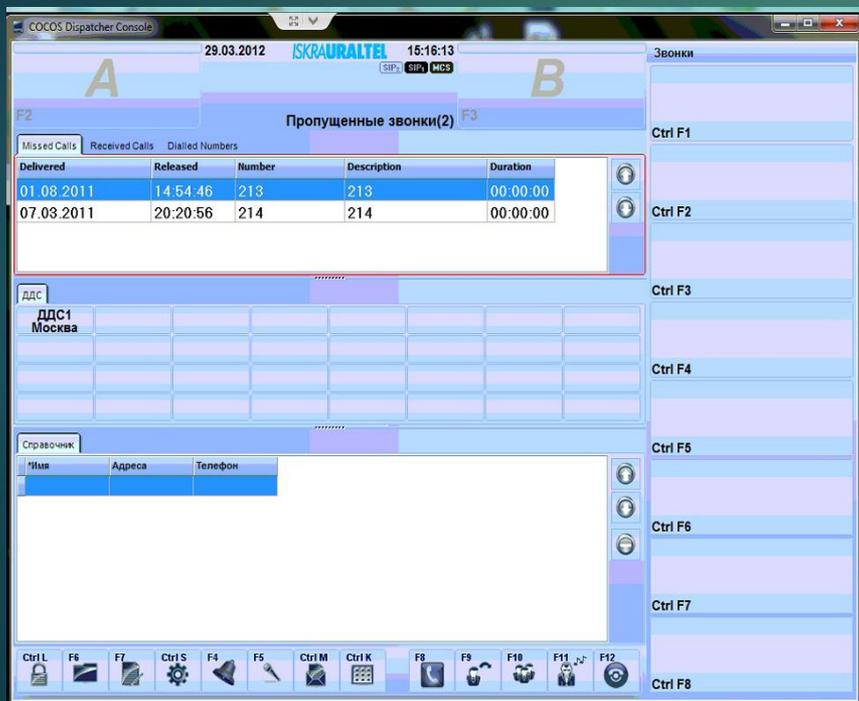
**Унификация:** межведомственная координация за счет замещения

# Набор функций контакт-центра в ЕДДС/ДДС

## Программное оборудование

Диспетчерское оборудование и ПК-телефон - это голосовое оборудование контакт-центра. Оператор может использовать его как самостоятельное оборудование или управлять им посредством СС-клиента.

Акустические модули диспетчерского оборудования представляют собой наушники с головным креплением, дуплексное оборудование, DECT-телефоны.



ПК-телефон позволяет выбирать различные виды дополнительных услуг и варианты их выполнения. Основные функции для оператора:

- прием входящего вызова,
- осуществление исходящего вызова,
- использование клавиш прямого набора, телефонных справочников, списков вызовов,
- удержание связи,
- промежуточная связь,
- переадресация вызова,
- контролируемая переадресация вызова,
- конференция,
- одновременная обработка 8 вызовов.

В качестве переговорного элемента ПК-телефона используются наушники с головным креплением.



# Рабочий интерфейс оператора

Система 112 x +

192.168.201.113:8085

Выход

Оператор: 1001 ДДС: 112-Бишкек МО: Бишкек... Телефон: 9901

Обращений в очереди: **Вызовы - 0, Sms - 0**

Прием обращений: **Вкл.**

06.05.2015 20:12:39  
Состояние рабочего места

История обращений | Карта (Alt + M) | Сводка

Вызов 01 (alt + 0) | Вызов 02 (alt + 1) | Вызов 03 (alt + 2) | Вызов 04 (alt + 3) | Вызов Мэрия (alt + 4) | Вызов ЦУКС (alt + 7)

Нет входящего обращения

Создать обращение

Контакты | Звонки | Sms | Набор

Найти контакт

По названию, по алфавиту

Создать обращение

Пожарные

- ДДС101-Алай
- ДДС101-Араван
- ДДС101-Баткен
- ДДС101-Бишкек
- ДДС101-Джалал-Абад
- ДДС101-Исфана
- ДДС101-Кадамжай
- ДДС101-Кара-Суу
- ДДС101-Кара-Кулджа
- ДДС101-Каракол
- ДДС101-Кызыл-Кия
- ДДС101-Ноокат
- ДДС101-Ош
- ДДС101-Талас
- ДДС101-Узген
- ДДС101-Чон-Алай

Милиция

- ДДС-102-Араван

Список карточек происшествий

Новое происшествие

поиск

Найти

Состояние: Активные

МО: **Мои** Все

Уровни: **Все** ЧС

№	Состояние	Идентификатор	Создана	Тип	Место происшествия	Заяв.	Оператор
1	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_502	20:13:36 06 май 2015	Ложное	г.Бишкек, ул. Фрунзе, д. 547	1	1003
2	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_501	20:10:14 06 май 2015	Ложное	Нет данных	2	1003
3	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_500	20:09:09 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
4	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_499	20:06:55 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
5	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_498	20:05:38 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
6	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_497	19:53:08 06 май 2015	Ложное	Нет данных	3	1003
7	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_496	19:51:48 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1001
8	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_495	19:50:56 06 май 2015	Ложное	Нет данных	5	1003
9	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_494	19:49:22 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
10	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_492	19:48:46 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
11	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_490	19:45:06 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
12	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_489	19:43:53 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
13	Создана	май06_Консульт_039	19:42:46 06 май 2015	Консультация	г.Бишкек, р-н. Свердловский, ул. Чуй, д. 20, кв.24	1	1003
14	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_487	19:41:21 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1003
15	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_485	19:39:00 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1001
16	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_483	19:35:50 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1001
17	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_479	19:30:44 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1001
18	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_478	19:28:09 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1001
19	Создана	май06_ЛОЖНОЕ_477	19:27:04 06 май 2015	Ложное	Нет данных	1	1001

# Карточка события

Система 112

192.168.201.113:8085/card/36b564e8-3783-49e9-8952-52a483b65ed0

Выход Оператор: 1001 ДДС: 112-Бишкек МО: Бишкек ... Телефон: 9901 Обращений в очереди: Вызовы - 0, Sms - 0 Прием обращений: Вкл. 06.05.2015 20: Состояние рабочего мест

История обращений Карта (Alt + M) Сводка

Вызов 01 (alt + 0) Вызов 02 (alt + 1) Вызов 03 (alt + 2) Вызов 04 (alt + 3) Вызов Мэрия (alt + 4) Вызов ЦУКС (alt + 7)

Нет входящего обращения

Создать обращение

Карточка информационного обмена

Создана: 06.05.2015 17:25:03 (1004) май06\_Пом\_нас\_001 Завершена  
Изменена: 06.05.2015 18:13:40 (1041)

Автоназначение служб Ложный вызов Закрыть карточку Список заявителей

Дата/время: 17:25:03 06 май 2015 Тип происшествия: Оказание помощи населению МО: Бишкек Уровень: Обычный

Детали: отсутствуют

Уточнение: Застряли в лифте, шесть молодых парней, просят помощи срочно, говорят воздуха начало не хватать, 0557 026 026

Место происшествия: г.Бишкек, р-н.7 мкр, д.25, 3 подъезд

Пожарные  ДДС101-Бишкек г.Бишкек, ул.Осмонкула, 128 (901)  
не назначена данные ДДС отсутствуют

Милиция  ДДС102-Бишкек г.Бишкек, ул.Токтогула, 64 (902)  
не назначена данные ДДС отсутствуют

Скорая  ДДС103-Бишкек г.Бишкек, ул.Исанова, 105 (903)  
не назначена данные ДДС отсутствуют

Газ  Сл-Спасения-Бишкек Бишкек, М.Горького, 142 (986)  
не назначена данные ДДС отсутствуют

Мэрия  Мэрия-Бишкек г.Бишкек, просп.Чуй, 166 (904)  
Завершена 17:25:15 06 май 2015 вид происшествия - ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ, коммунальная служба - ...

ЦУКС  ЦУКС-Бишкек г.Бишкек, ул.Осмонкула, 128 (905)  
не назначена

Общие сведения о происшествии

Время происшествия: 06.05.2015 17:25:03

Тип происшествия: Оказание помощи населению

МО происшествия: Бишкек

Уровень: Обычный

Число пострадавших: 0

Число погибших: 0

Блокирование:  Угроза людям:

Уточнение

Застряли в лифте, шесть молодых парней, просят помощи срочно, говорят воздуха начало не хватать, 0557 026 026

Назад к списку

Изменить (Alt + O)

Изменить (Alt + P)

Сохранить Закрыть

Отменить Позвонить

Назначить + Данные

Контакты Звонки Sms Набо

Найти контакт

По названию, по алфавиту

Пожарные

- ДДС101-Алай
- ДДС101-Араван
- ДДС101-Баткен
- ДДС101-Бишкек
- ДДС101-Джалал-Абад
- ДДС101-Исфана
- ДДС101-Кадамжай
- ДДС101-Кара-Суу
- ДДС101-Кара-Кулджа
- ДДС101-Каракол
- ДДС101-Кызыл-Кия
- ДДС101-Ноокат
- ДДС101-Ош
- ДДС101-Талас
- ДДС101-Узген
- ДДС101-Чон-Алай

Милиция

- ДДС102-Араван
- ДДС102-Алай
- ДДС102-Баткен

Группировка:

По службам

Не задано

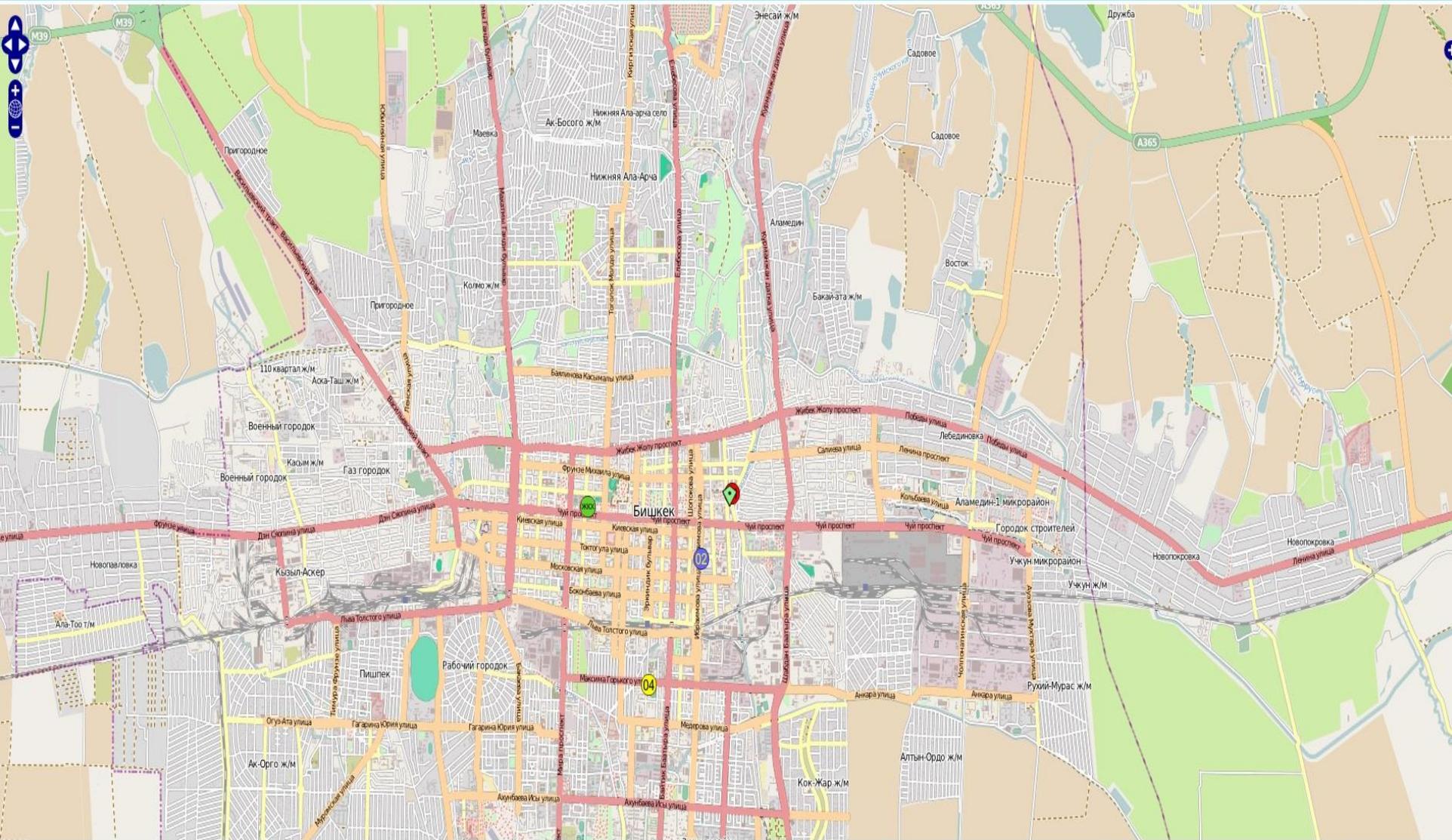
База знаний Версия WFS Настройки

# Определение месторасположения

Карта - Mozilla Firefox

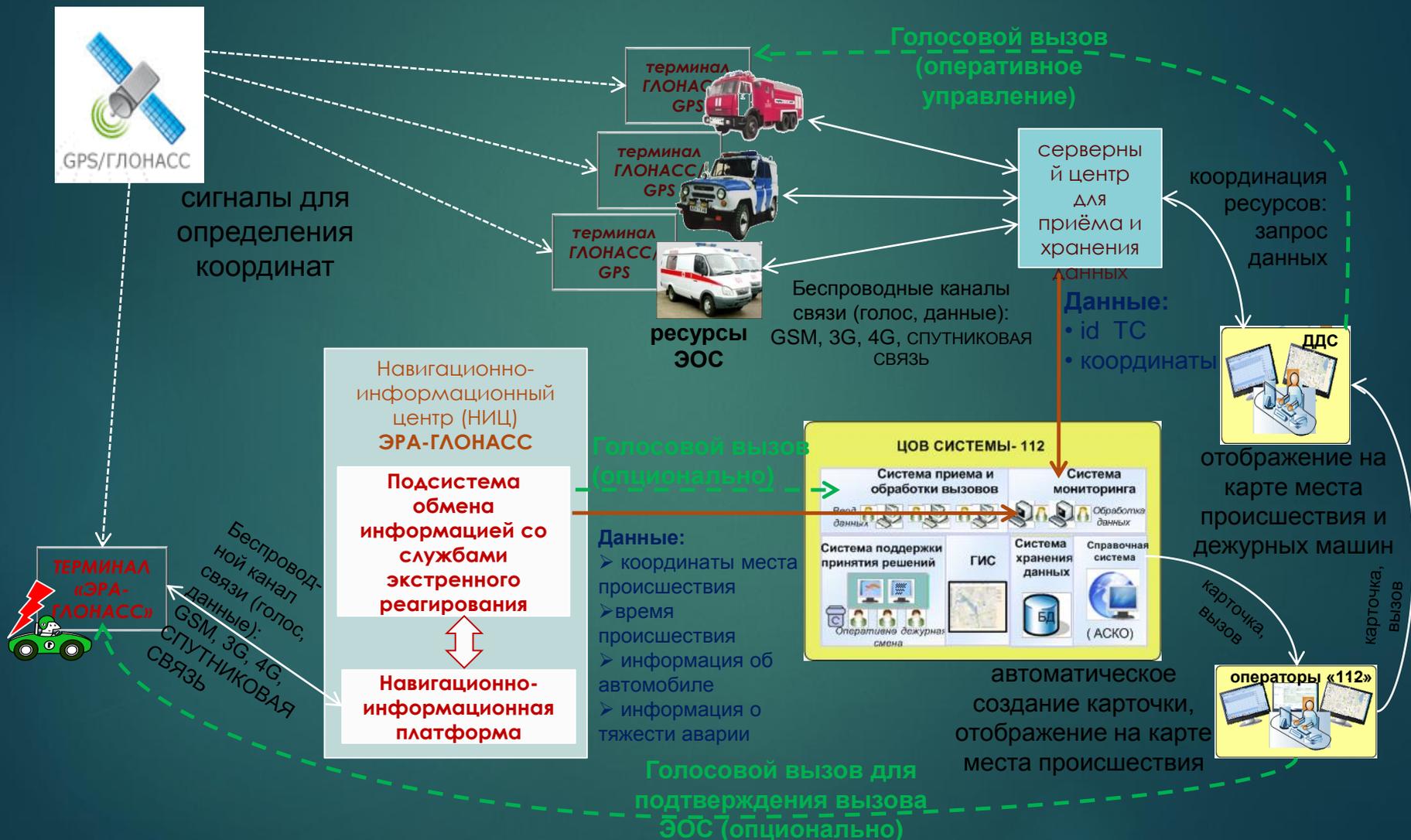
192.168.201.113:8085/map

Карта



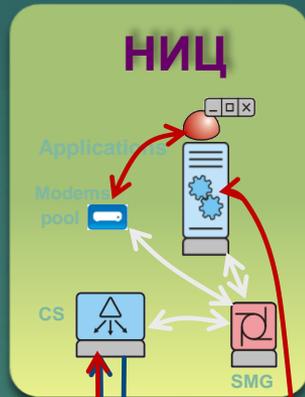
- ◆ **112 (голос, SMS)**
  - ◆ 112 это общий номер вызова экстренных служб, по которому можно бесплатно позвонить с любого стационарного или мобильного телефона.
- ◆ **112 (+ местоположение)**
  - ◆ E112 - это усовершенствованная версия услуги 112, учитывающая информацию о местоположению; телекоммуникационный оператор сообщает эту информацию экстренной службе.
- ◆ **ЭРА-ГЛОНАСС (+ МНД)**
  - ◆ Автоматические экстренные вызовы из автомобилей.
- ◆ **112 (+ IP)**
  - ◆ Обеспечивает вызовы через VoIP, мгновенные сообщения, передачу в реальном времени текста, изображений и видео; также возможна передача экстренным службам информации и данных о здоровье, телеметрических данных (датчики) и прочего.

# Использование ГЛОНАСС/GPS в Системе 112

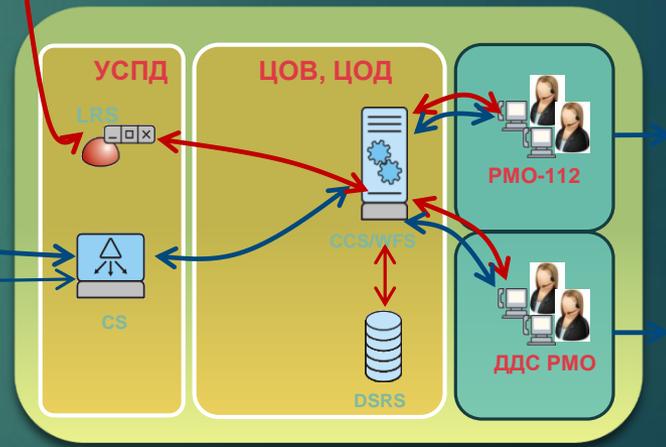


# SI3000 НИЦ

ГЛОНАСС /GPS



## Система 112



— Голос  
— Данные



# Комплексные решения в области безопасности



## Компонент – 1. Единая государственная дежурно-диспетчерская служба 112 (Система - 112)

**Система – 112** предназначена для приема, обработки и переадресации экстренных вызовов поступающих на единый телефонный номер 112, службам экстренного реагирования (101, 102, 103 и ЖКХ), а также координации действий сил и поддержки межведомственного взаимодействия в ситуациях, требующих участие нескольких оперативных служб.





## Основные результаты при реализации ЕИУС в КР

19

Сокращение среднего времени комплексного реагирования экстренных оперативных служб на чрезвычайные и кризисные ситуации согласно технико-экономического обоснования до 20 %



По анализу 44 совместных выездов экстренных служб среднее время комплексного реагирования сократилось до 30%, к примеру:

Результат 1:  
Пробитие на место ЧС экстренных оперативных служб составляло (на каждую службу) от 10 до 30 минут.

Результат 2:  
Пробитие на место ЧС экстренных оперативных служб составляет (на все службы) от 5 до 10 минут.

← 112 кыргызстан



МЧС КР



РУС



Создать сообщение



РУС

Приложения

👉



112 Кыргызстан

Yoris

5.0 ★

▶ УСТАНОВЛЕНО



AKIpress

Nurmat Zhunusov

3.1 МБ • 4.4 ★



CBK mBank

Kommercheeskij bank KYRGYZSTAN OAO

3.8 ★

▶ УСТАНОВЛЕНО



Кодексы КР

Johny Zak

7.2 МБ • 4.7 ★



Kaktus.media

Zima.kg

3.3 МБ • 4.5 ★



Создать сообщение



Важные оповещения



Лента новостей



Первая помощь



Что делать, если...



0 приложений

# Создание сообщения о происшествии

## Местоположение происшествия



128a, Осмонкула улица, Бишкек, 720047, Кыргызстан

## Выберите тип происшествия



ДТП



## Добавьте описание

Text input field for description



Камера



Галерея



Аудио



Отправить



*Спасибо за  
внимание!*