Аналитическая справка

о функционировании системы-112 в Республике Татарстан

за 2020 год

В Республике Татарстан система-112 функционирует с 2009 года. Прием вызовов по номеру «112» со всей территории республики от абонентов всех операторов мобильной и фиксированной связи ведется в двух центрах обработки вызовов: в городах Казань и Набережные Челны. В систему-112 подключены 45 (100%) муниципальных образований с 100% охватом всей территории Республики Татарстан.

В 2014 году было создано государственное бюджетное учреждение Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов – 112» (далее - Служба-112). Основная цель создания Службы-112 – осуществление эксплуатации и развития системы-112, для предоставления государственной услуги вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна».

В период с 2010 по 2020 год в республике по номеру «112» принято и обработано 15,6 млн. вызовов. В экстренные оперативные службы, направлено 7,5 млн. карточек происшествий.

В систему-112 поступает более 50% вызовов от общего числа обращений в экстренные оперативные службы республики.

Количество обращений во все экстренные службы республики значительно возросло в связи с распространением новой коронавирусной инфекции. За 2020 год по номеру «112» принято 2 147 320 вызовов. Направлено в экстренные оперативные службы 1 617 434 карточки происшествий, при этом 35% обращений потребовали комплексного реагирования. Государственное задание на оказание государственной услуги по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» выполнено на 137%.

Наибольшее количество обращений поступает об оказании медицинской помощи (52%), по линии МВД по Республике Татарстан (25%), по направлению деятельности МЧС Республики Татарстан (21%).

Система-112 интегрирована с информационными системами МВД Республики Татарстан и Министерства здравоохранения Республики Татарстан.

Проведено сопряжение государственной автоматизированной информационной системы «ЭРА-ГЛОНАСС» с системой-112 и АПК «Безопасный город» на территории Республики Татарстан.

В системе-112 имеются следующие возможности:

* номер «112» работает у всех операторов сотовой связи в режиме отсутствия денег на счете телефона и при отсутствии устойчивой связи;
* определение местоположения звонившего (геолокация);
* функции видеоконтроля;
* оказание психологической поддержки в экстренных ситуациях абонентов психологами Службы-112;
* оказание лингвистической поддержки обратившимся на номер «112». Вызов может быть принят на татарском, русском и английском языках. Во время проведения крупных спортивных и общественных мероприятий обеспечивается прием вызовов на языках стран-участниц мероприятия;
* прием видеовызовов от абонентов с нарушением слуха и речи посредством программ Скайп, Там-там, Whatsapp специалистами по приему и обработке экстренных вызовов со знанием русского жестового языка. Кроме того, данные специалисты при необходимости выполняют функции переводчика между абонентами и диспетчерами экстренных служб. За 2020 год от вышеуказанной категории граждан принято 356 вызовов;
* прием вызовов по вопросам экстремизма и конфликтов на национальной и религиозной почве;
* прием вызовов от абонентов «Доброго телефона»;
* прием вызовов с тревожной кнопки бригад «Скорой помощи»;
* единый номер «112» также используется при проведении и обеспечении безопасности крупных спортивных и общественных мероприятий.

Организовано взаимодействие с системами-112 всех регионов Российской Федерации (передача информации осуществляется по маршрутным номерам центров обработки вызовов систем-112 субъектов Российской Федерации, а также через ЦУКС ГУ МЧС РФ по Республике Татарстан и соответствующие ЦУКС ГУ МЧС РФ по субъектам Российской Федерации).

C января 2020 года ведется учет обращений, поступивших на единый номер «112», содержащих упоминания о заболеваниях по признакам коронавирусной инфекции. На 30.12.2020 года принято 22 178 таких сообщений.

Со 2 апреля по 11 мая 2020 года на базе системы-112 Республики Татарстан работала вторая линия по приему вызовов о выдаче СМС-разрешений на выход из дома граждан в условиях режима самоизоляции в период распространения коронавирусной инфекции COVID-19. Всего на горячую линию за указанный период поступило 20 099 вызовов, в среднем 502 вызова в сутки.

Гражданам, обратившимся на единый номер «112», оказывается информационно-справочная помощь по различным вопросам, в том числе в предоставлении номеров телефонов «горячих» линий. При необходимости осуществляется переадресация вызовов на данные линии, в том числе, на номер «122».

Психологи Службы-112 оказывают психологическую помощь абонентам, обратившимся по номеру «112», а также в колл-центр «МЫ ПОМОЖЕМ!» по вопросам, связанным с соблюдением режима самоизоляции, эпидемиологической ситуацией. За 2020 год на телефонный номер «112» поступило 14 063 обращений по оказанию психологической помощи.

В настоящее время проводится работа по решению проблемы с долгим временем ожидания ответа операторов при совершении вызовов в контакт-центры экстренных оперативных служб (телефонные номера: «03/103» и «112»), нагрузка на которые многократно возросла в связи распространением коронавирусной инфекции.

Благодаря поддержке и помощи Президента Республики Татарстан Р.Н. Минниханова выделены средства на увеличение штатной численности специалистов по приему и обработке экстренных вызовов Службы-112 на 20 единиц (из расчета по 5 человек в смену ежесуточно). На сегодняшний день осуществляется подбор специалистов.

30 декабря 2020 года Федеральный закон «Об обеспечении вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» подписан Президентом Российской Федерации (№ 488-ФЗ). Согласно закону в систему-112 будут поступать сообщения о нарушениях режима функционирования организаций, осуществляющих горячее и холодное водоснабжение, а также водоотведение, теплоснабжающих организаций, субъектов электроэнергетики, организаций, в ведении которых находятся объекты газоснабжения и газораспределения.