

Стенограмма: Система «112»: Проблемы внедрения

Модератор круглого стола Кирилл Титаев ИПП:

Коллеги, добрый день. Для меня большая честь начать модерацию этого круглого стола и, наверное, я должен сказать несколько слов о том, что нас здесь сегодня собрало. Система 112 – это общеевропейская инициатива, направленная на создание системы, условно, одного окна. Дело в том, что в США, где, я думаю, многим присутствующим знакомый номер 911 существовал изначально, и координация экстренных служб изначально шла через единый центр. Так развивалось исторически. В европейских же странах достаточно часто разные экстренные службы: ну в первую очередь пожарные, полицейские, медицинские, работали по отдельности, имели разные центры координации и в 80-е, начале 90-х Европейский союз, изучив американский опыт, пришел к выводу о необходимости создания единой системы и была выбрана вот эта модель номера 112.

Россия присоединилась к этому договору и уже на протяжении многих лет в России идет внедрение этой системы, и сегодня мы должны поговорить о том, как это срабатывает? Получается ли эта система одного окна? Ведь мы все понимаем, что достаточно часто конкретная ситуация требует участия сразу нескольких экстренных служб, начиная с самой тривиальной истории, когда на улице находится человек в состоянии сильного опьянения, которому нужна помощь медицинских работников, но одновременно эта ситуация требует участия полицейских. Практически любой пожар требует участия полиции. Особенно любой крупный пожар. И идея системы 112 – это единый координирующий центр, который централизованным образом принимает сообщения от граждан и от автоматизированных устройств и некоторым образом оперативно быстрее, чем работали бы отдельные звонки в каждую службу, распределяет их по ведомствам.

И поводом для того, чтобы обсудить эту тему стал опубликованный вчера в полном виде отчет по результатам проверки Счетной палаты Российской Федерации, который подводит итоги реализации проекта по внедрению системы 112 на территории России. И что здесь очень важно понять, мне кажется? Мы все привыкли к тому или нам может казаться, что Счетная палата – это орган, который призван найти какие-то нарушения, да, это орган парламентского бюджетного контроля, и, наверное, наказать виноватых. Но в данном случае это не совсем верное понимание. Более того, это понимание очень упрощенное. Дело в том, что Счетная палата – это очень сильный экспертный орган с очень высоким статусом аудиторов Счетной палаты и квалификация работников Счетной палаты позволяет не только и не столько находить конкретные нарушения, это может быть дело правоохранительных органов, сколько обнаруживать некоторые окна неэффективности, сбои во взаимодействии и выступать не столько контролером, не столько аналогом правоохранительных органов, сколько консультантом для других частей государства, органом, который помогает в реализации важнейших проектов, которые реализуются силами государства.

Поэтому я очень рассчитываю, что наш сегодняшний разговор будет проходить в конструктивном русле, потому что задача, которая решается внедрением системы 112 – это очень непростая задача. Например, из европейских стран, которые начали ее внедрение, в полном объеме дошли до выполнения всех целевых показателей за минувшую практически

четверть века менее половины стран. И в этом плане мы не в уникальной ситуации, мы здесь, чтобы вместе обсудить сложности в развитии этого очень важного для граждан сервиса.

Я на этой оптимистической ноте хотел бы передать слово Михаилу Васильевичу Полякову – начальнику инспекции Счетной палаты.

Поляков Михаил (СП):

Здравствуйте, уважаемые коллеги. В своем кратком выступлении я хотел бы охарактеризовать ту работу, которую проводила Счетная палата в период с мая по декабрь прошлого года. В соответствии с Планом работы Счетной палаты на 2018 год нами было проведено экспертно-аналитическое мероприятие, в ходе которого мы ставили перед собой целью понять, с какими проблемами сталкиваются регионы и федеральные органы исполнительной власти, которые задействованы в реализации этого проекта при создании региональной системы, обеспечивающей вызов экстренных оперативных служб через единый номер 112. Для краткости буду называть дальше в своем выступлении эту систему системой 112 для общего понимания.

Впервые о системе 112 в Российской Федерации на нормативно-правовом уровне заговорили в 2008 году, когда была утверждена концепция создания системы 112 и определены конкретные сроки, когда она должна была быть создана на всей территории Российской Федерации. Этим сроком являлся конец 2012 года. В ходе пилотного проекта создания системы 112, который проводился на территории 3 субъектов Российской Федерации: Курской, Астраханской и Калужской областях. Опыт внедрения, попытки внедрения системы 112 на территории этих областей показал, что очень много не удастся сделать и поэтому в 2011 году вышло постановление Правительства № 958, в котором были определены уже вторые сроки создания системы 112 на всей территории Российской Федерации, определены они были к концу 2017 года. Решение о создании системы 112 было принято проводить программно-целевым методом, и в 2013 году постановлением Правительства № 223 была утверждена федеральная целевая программа. В рамках этой федеральной целевой программы также предполагалось, что система 112 будет создана на всей территории Российской Федерации к концу 2012 года, до 2015 года в принципе это было реализуемо. После 2015 года начались определенные проблемы организационного и финансового ресурсного плана и стало понятно, что систему 112 на всей территории Российской Федерации в установленные сроки к концу 2017 года внедрить не удастся. В постановление Правительства № 223 в связи с этим были внесены соответствующие изменения, приняты решения, что 43 региона Российской Федерации все-таки внедрят до 2017 года, а оставшиеся 42 региона запустят систему 112 в полном объеме до конца 2018 года.

Сразу же хочу отметить, что конец 2018 года – это последний срок, который был определен Правительством Российской Федерации на нормативном уровне. На данный момент времени 2018 год истек, система 112 на момент завершения экспертно-аналитического мероприятия была создана в полном объеме только в 17 регионах Российской Федерации. На данный момент времени можно говорить о 23 регионах. Из них в 20 регионах система 112 развернута в полном объеме, введена в постоянную эксплуатацию, и еще в 3 регионах есть приказы Министерства цифрового развития, Министерства связи о том, что

эта система будет введена в постоянную эксплуатацию в апреле текущего года. Про остальные регионы у нас пока данных таких нет.

В ходе проведения экспертно-аналитического мероприятия Счетная палата условно разделила все регионы Российской Федерации на 5 групп. Разделение происходило экспертным методом, и исходили из того, в какой стадии развития находится системы 112. К первой группе относились те субъекты Российской Федерации, в которых система 112 введена в постоянную эксплуатацию, и кто с задачей справился в полном объеме. На момент завершения федеральной целевой программы таких регионов было 12, а на момент окончания 2018 года, как я уже сказал, 17 регионов. Ко второй и третьей группе относились те регионы, в которых система 112 создана, введена в опытную эксплуатацию, представлена для проведения государственных испытаний. Однако по причинам различных недостатков в ее работе, государственных приемочных испытаний пришли к выводу, что она не готова к постоянной эксплуатации и оставили ее в опытной эксплуатации. Ко второй группе мы отнесли те регионы, в которых по нашей экспертной оценке возможно было внедрение системы 112 в течение 2018 года, а к третьей группе - те, у которых внедрение предполагалось до 2021 года. Значит, четвертая группа – это те регионы, в которых создание системы 112 продолжалось и по нашим экспертным оценкам, с учетом ресурсного обеспечения и организационной составляющей она могла быть создана к 2021 году. То есть вторая группа – 2018 год, третья группа – 2019 год, всего в этой группе находятся 33 субъекта, к 2021 году – 30 субъектов. Пятая группа – это самая неблагоприятная. По совокупности признаков по ресурсному обеспечению и по организации работ, то есть наличие региональных целевых программ, наличие денежных средств в бюджетах субъектов Российской Федерации, перспективы создания системы 112 в течение ближайших 3 лет достаточно призрачны. К этой группе мы отнесли 5 регионов: Кабардино-Балкарская Республика, Алтайский край, Курганская область, Ненецкий автономный округ и Краснодарский край.

В ходе анализа материалов, которые мы запросили из субъектов Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, которые принимали непосредственное участие в формировании системы 112, выявлен ряд проблем, которые разделили на 2 большие группы: проблемы организационного характера и проблемы ресурсного обеспечения.

К первой группе мы отнесли такую проблему, как отсутствие единого нормативного распорядительного документа, который бы законодательно определял полномочия, функции и обязанности участников создания системы 112 на федеральном уровне, на уровне субъектов Российской Федерации и на уровне местного самоуправления. На данный момент времени такой документ так и не создан, его создание начиналось в 2017 году, законопроект разрабатывался МЧС России, но по каким-то причинам был из Правительства отозван и в настоящее время находится в стадии доработки.

В условиях отсутствия законодательно закрепленных полномочий Правительства Российской Федерации по отношению к региональным и местным властям рекомендации, которые выносятся МЧС России по отношению к архитектуре и технологии построения

системы 112, носили рекомендательный характер, и многими субъектами Российской Федерации приняты не были.

Что касается федеральных органов исполнительной власти, здесь тоже были определенные проблемы, они и сейчас сохраняются. В создании системы 112 напрямую задействованы МВД, МЧС, ФСБ, Минздрав и Минрегионразвития. Те службы, которые имеют в своем составе экстренные и оперативные службы, МВД, МЧС, ФСБ и Минздрав, шли параллельными путями к созданию системы 112, в основном опирались на имеющиеся у них программно-аппаратные комплексы и к вопросам сопряжения этих программно-аппаратных комплексов на межведомственном уровне относились, можно сказать, второстепенно.

Что касается организационных проблем в организационно-техническом плане, то здесь мы отметили несовместимость как программного обеспечения, используемого различными регионами и разными федеральными органами исполнительной власти, так и несовместимость оборудования, которое установлено в тех или иных элементах системы 112. МЧС России в рамках своей деятельности по координации действий по созданию системы 112 в период 2014-2015 годов разрабатывали унифицированное программное обеспечение, которое позволяло частично решить проблему несовместимости, но по каким-то причинам воспользовались им на момент завершения федеральной целевой программы только 28 субъектов Российской Федерации. Регионы это объясняют тем, что для внедрения и адаптации программного продукта, предложенного на безвозмездной основе МЧС России, требуются определенные ресурсы и это унифицированное программное обеспечение, которое дорого в содержании и его адаптации.

Что касается интеграции. В рамках создания системы 112 интеграцию предполагалось осуществить на программном уровне. На момент завершения федеральной целевой программы в 17 регионах задачи по межведомственной и межрегиональной интеграции завершены не были. Интеграция заключалась в том, что одно из автоматизированных рабочих мест системы 112 из центра обработки вызовов или из единой дежурно-диспетчерской службы выносилось в то помещение, в котором находилась экстренная оперативная служба того или иного федерального органа исполнительной власти, и по методу двух мониторов оператор принимал решение о том или ином действии.

Такой подход не способствовал решению тех задач, которые стояли перед системой 112, а именно: усиление координации и сокращение времени экстренного реагирования нескольких служб в случаях возникновения экстренных ситуаций.

Ко второй группе проблем мы отнесли проблемы, прежде всего финансового характера. Впервые о ресурсном обеспечении создания федеральной системы 112 было заявлено Правительством Российской Федерации в распоряжении № 716-р, которое вышло в 2012 году. Объем ресурсного обеспечения предполагался на создание этой программы в размере более 65 млрд рублей. Из них на долю федерального бюджета приходилось чуть больше 22 млрд рублей, на долю субъектов Российской Федерации – 19 млрд рублей и на долю внебюджетных источников - 23 млрд рублей. На день завершения реализации федеральной целевой программы объем ресурсного обеспечения создания системы 112 снизился с 65 млрд рублей до 11 млрд рублей. Основное снижение

произошло в результате обнуления такого источника, как внебюджетные средства, то есть все 23 млрд рублей, которые были предусмотрены концепцией федеральной целевой программы. Объем федеральных средств с 2012 по 2017 год сократился почти на 18 млрд рублей. Основное сокращение, как я уже сказал, произошло в период с 2015 по 2017 год, в этот период времени объем федеральных средств, предоставляемых на создание системы 112 сокращался ежегодно от 76 до 94 %. Расходы региональных бюджетов в период с 2012 по 2017 год были сокращены на 12,8 млрд рублей.

Как резюме вопроса по ресурсному обеспечению, можно сказать, что на стадии концепции соотношение расходов федерального и регионального бюджетов можно охарактеризовать как 12 к 10 в пользу федерального бюджета, а на заключительном этапе соотношение складывалось уже 13 к 10, но в пользу региональных бюджетов. Таким образом, мы видим, что нагрузка на региональные бюджеты существенно возросла. Кроме того, в ходе экспертно-аналитического мероприятия мы установили факт наличия дополнительных расходов регионов по созданию системы 112 в объеме 4,5 млрд рублей, которые не были включены в объем ресурсного обеспечения федеральной целевой программы. С учетом кассового исполнения расходов на реализацию мероприятий по созданию системы 112 на данный момент времени израсходовано 14,7 млрд рублей. Из них на долю федерального бюджета приходится 4,6 млрд рублей, на долю субъектов Российской Федерации - 10,1 млрд рублей.

Что касается проблем, которые носят как организационный, так и ресурсный характер, можно сказать, что в отдельных субъектах Российской Федерации недостаточно внимания уделялось вопросам проработки и реализации региональных целевых программ. Региональные целевые программы были приняты не всеми регионами, а регионами, в которых были приняты эти программы, финансирование на протяжении срока действия федеральной целевой программы. 31 субъект Российской Федерации выделял бюджетные средства или 1, или 2 года в течение 5 лет, что естественно негативно сказалось на сроках развертывания системы 112 в этих регионах.

Что касается результатов нашей работы. Результаты были обсуждены на Коллегии Счетной палаты, приняты решения о направлении информационных писем в федеральные органы исполнительной власти, которые являлись исполнителями федеральной целевой программы по созданию системы 112. Кроме того, приняты решения об информировании Президента Российской Федерации о сложившейся ситуации по созданию системы 112. Президент рассмотрел доклад Счетной палаты. Предлагалось Президенту поручить Правительству Российской Федерации совместно с регионами проработать вопрос о ресурсном обеспечении, сроках создания системы 112 на всей территории Российской Федерации и в каждом регионе в целом, а также возобновить работу над изданием, принятием федерального закона, регламентирующего создание системы 112. Президент с нашими предложениями согласился и были даны соответствующие поручения Правительству Российской Федерации. Это вкратце об отчете Счетной палаты.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Большое спасибо. Желаящие могут найти полную версию отчета на сайте Счетной палаты, я правильно понимаю? И как очень правильно заметил Михаил Васильевич, что

не только в финансовом плане, но и в организационном основная тяжесть работы по созданию системы легла на плечи регионов. И, несмотря на методическую поддержку, на координацию со стороны федеральных органов исполнительной власти по очень многим вопросам, регионам пришлось искать собственные решения, вырабатывать собственные подходы. Наш институт очень внимательно это анализировал, это очень важный для России пример того, как система выстраивается в каждом регионе с учетом его особенностей, поэтому, мне кажется, очень важно передать слово министру общественной безопасности Свердловской области Александру Николаевичу Кудрявцеву.

Александр Кудрявцев (министр Свердловской области):

Спасибо. Хотел бы в продолжение слов Михаила Васильевича сказать в первую очередь большое спасибо Министерству по чрезвычайным ситуациям, которое взяло смелость и ответственность за создание единственной в стране системы, которая обеспечивает оказание помощи каждому гражданину Российской Федерации. Каждому и любому. За это вам огромное спасибо. Есть, конечно, много ошибок, о которых мы сейчас говорим, о которых Михаил Васильевич говорил, но это не просто создать в нашей большой стране такую систему, тем не менее, она создается.

В Свердловской области на основании постановления Правительства Российской Федерации № 958 губернатором Свердловской области Евгением Владимировичем Куйвашевым было принято постановление о поэтапном введении и построении системы 112 на территории Свердловской области. С 2012 по 2017 год из бюджета Свердловской области в целом на создание системы внедрения было запланировано более 550 млн рублей, в том числе из федерального бюджета - 20 млн рублей на обеспечение деятельности центра обработки вызовов в городе Екатеринбурге. В зависимости от административного деления было принято решение о поэтапном создании системы, так как Свердловская область разделена на 5 управляющих округов, вот по этому принципу мы и создавали. И сразу столкнулись с проблемами. То есть на каждый управленческий округ, каждый год нужно было согласно тогда Федеральному закону № 94-ФЗ, теперь № 44-ФЗ объявлять аукцион. К 3-му году внедрения системы у нас получились разные операторы на территории одного субъекта. И даже внутри интегрировать систему было достаточно проблематично. Потребовались дополнительные силы и усердие для того, чтобы все интегрировать.

Какие этапы мы прошли? Первый – это организационно-технический, проектирование. Второй этап – это техническое и системное проектирование и внедрение системы. Третий – это развертывание и подготовка персонала. Подготовка персонала – очень важный вопрос. Психологическая подготовка операторов системы 112, был случай во время спасения двух граждан, которые были в туристическом походе на перевале Дятлова, когда не все операторы системы 112 смогли своевременно отреагировать на поступающие звонки. Этому мы уделяем сейчас особое внимание, именно психологической подготовке наших операторов.

В 2014 – 2015 годах были проведены аукционы, было закуплено и смонтировано оборудование в двух управляющих округах, и так поэтапно, в 2016-2017 годах мы завершили комплектование на базе единой дежурной диспетчерской службы, а их у нас

73, завершили комплектование оборудования и начали непосредственно подготовку персонала, операторов.

В 2017 году мы прошли государственные приемочные испытания, которые были признаны успешными, в течение 2018 года устраняли недостатки государственной приемочной комиссии, которые в 2018 году нам удалось, в основном, все исправить и завершить работу по созданию системы.

На сегодняшний день система работает, мы ежедневно обслуживаем более 4,5 тыс. вызовов. Распределяются они следующим образом. В основном больше половины вызовов - это здравоохранение, 03. Свыше одной третьей – это полиция, 02. Около 10 % – вопросы ЖКХ. Очень не много вопросов, связанных с газом. И минимальная, 0,01 % – это антитеррор.

Есть, конечно, и вопросы, которые требуют дальнейшего разрешения и в ходе эксплуатации системы, они, естественно, выявляются, на что нужно будет реагировать. В первую очередь это вопросы защиты информации. Защита информации - Министерство по чрезвычайным ситуациям, Министерство внутренних дел и диспетчерские службы. Этим вопросом мы сейчас занимаемся. Думаю, что в течение 2019 года они будут решены и закрыты. Были и остаются проблемы, в том числе и с вызовом и передачей карточки на систему 03, но в рабочем порядке в ходе эксплуатации эти вопросы тоже разрешаются.

В целом, должен отметить, что еще предстоит очень много поработать для того, чтобы устойчиво работала система в субъекте. Если есть вопросы, я готов ответить.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо. Коллеги, давайте мы сейчас предоставим слово Сергею Юрьевичу Панову из МЧС, которое занималось непосредственно координацией этой работы на федеральном уровне и было ответственным исполнителем, после чего сделаем паузу минут на 15 для первой сессии вопросов и ответов. Да, а потом перейдем к более техническим историям, к работе Минкомсвязи, к работе операторов для технического обеспечения.

Сергей Юрьевич Панов – начальник отдела координации создания системы 112 МЧС России и если можно, чтобы у коллег была возможность задать вопросы, 10 минут - по регламенту. Спасибо большое.

Сергей Панов (МЧС):

Добрый день. Здесь было уже много сказано, и чтобы не повторяться, в 2010 году был издан Указ Президента № 1632 «О совершенствовании системы вызова экстренных оперативных служб», в котором МЧС России было поручено осуществлять координацию работ, проводимых федеральными органами, органами власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по созданию системы 112. В Федеральном законе № 68 «О защите населения и территорий» указано, что создание системы осуществляют субъекты Российской Федерации. МЧС России приступило к работе по координации, как я сказал, с 2010 года. Нами была в рамках нашей комиссии, в рамках комиссии МЧС России, правительственной комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций и обеспечению пожарной безопасности сформирована межведомственная рабочая группа, в состав которой вошли все участники создания системы 112, федеральные органы, все представители субъектов Российской Федерации, а также

производители программного обеспечения и операторы связи. Деятельность этой рабочей группы осуществляется и по сей день. Сложные вопросы рассматриваются на заседаниях этой правительственной комиссии. Конечно, в начале этого пути заседаний комиссии было много. Нужно было понять, как создавать систему, какие решения находить, какие решения будут приемлемы в субъектах. Сейчас таких заседаний меньше. В основном по тем вопросам, с которыми сталкиваются федеральные органы, органы власти и которые требуют решения. Ну, часть вопросов была озвучена сейчас.

В отношении федеральной целевой программы тоже было сказано, понятно, что для того, чтобы создать 85 систем 112, вы слышали, какие нужны ресурсы. Объем финансовых средств федеральной целевой программы был сокращен с 40 до 11 млрд рублей. Во сколько раз? Понятно, это общая тенденция. В 2015 году был принят Антикризисный план Правительства, сокращение коснулось многих программ, в том числе и нашей программы. В этой ситуации был вопрос: либо продолжать, либо закрывать. МЧС России совместно с Минкомсвязью России и субъектами Российской Федерации (мы делали запрос) приняли решение продолжать. Совместно с Минкомсвязью России мы приступили к посещению субъектов Российской Федерации, проводили выездные совещания с участием полномочных представителей Президента, главных федеральных инспекторов, включали поручения о необходимости завершения создания системы 112 в протокольные решения Совета Безопасности.

Таким образом, получилось вовлечь в работу губернаторов регионов. В свою очередь, это позволило привлечь финансовые средства в более-менее необходимом объеме. Ну, и как следствие, позволило продолжить создание системы 112, но не в те сроки. Мы выступали с инициативой о продлении программы до 2020 года с сохранением ресурсного обеспечения, но, к сожалению, это предложение не было поддержано, поэтому сроки остались те же: 2020 год, ориентировочно, но без ресурсного обеспечения. Это те условия, в которых мы находимся сейчас.

Несмотря на это, система 112 органами власти субъектов при нашей координации и поддержке федеральных органов власти развернута и прошла государственные приемочные испытания в 75 субъектах Российской Федерации, из них в 69 эти испытания признаны успешными. Надо пояснить, что это значит. Вместе с тем для ввода в постоянную эксплуатацию органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации необходимо не только развернуть систему 112 с полным функционалом на всей территории региона. Что значит на всей территории региона? Это значит, человек должен иметь возможность позвонить независимо от того, в каком муниципальном образовании он находится, с любой территории субъекта Российской Федерации, и ему должен ответить оператор – живой человек центра обработки вызовов системы 112.

Необходимо не только развернуть систему 112 с полным функционалом на всей территории региона и успешно пройти государственные приемочные испытания, но и выполнить рекомендации госкомиссии, в том числе обеспечить информационное взаимодействие с ведомственными системами экстренных оперативных служб, о чем тоже говорилось, а также провести аттестацию системы 112 на соответствие требованиям защиты информации. Мы с вами понимаем, что в системе находятся персональные

данные, они должны быть защищены. Это требование обязательное. С 2017 года любая информационная система не может быть введена в постоянную эксплуатацию без соответствия требованиям информационной безопасности. Это постановление № 676. Внесены эти изменения ФСБ России и СК России. Мы требуем выполнения и от себя, и от органов власти субъектов, поэтому ввод в постоянную эксплуатацию возможен с учетом этого требования.

Выполнение указанных мероприятий является необходимым условием для издания приказа Минкомсвязи России о вводе номера 112 в постоянную эксплуатацию. Как было сказано, на сегодняшний день в тех субъектах, которые выполнили все эти требования и провели все мероприятия, изданы 26 приказов, из них 3 - зарегистрированы в Минюсте России. Вы можете посмотреть на сайте parvo.gov.ru, на правовом портале. Они вступают в действие, как было сказано, в апреле месяце этого года. 26 субъектов завершили эту работу. При этом совместно с Минкомсвязью мы, конечно, требуем обеспечения межсубъектного взаимодействия. Что это значит? Это значит, что между системами 112 соседних субъектов обеспечивается передача как унифицированной карточки, так и голосового сообщения. А также требуем организации информационного взаимодействия между системой 112 и информационными системами тех экстренных оперативных служб, в которых они существуют.

На сегодняшний день в субъектах, которые вошли в постоянную эксплуатацию обеспечена интеграция с государственной информационной системой ГЛОНАСС и с информационными системами скорой медицинской помощи, такие как ПроМед, АДИС ну и ряд других названий. Дело в том, что в субъектах Российской Федерации информационные системы скорой медицинской помощи разные. Соответственно здесь приходится функционал дорабатывать для того, чтобы он был совместим.

Остаются вопросы обеспечения дальнейшего взаимодействия, поэтому после завершения федеральной целевой программы, даже еще до завершения, в 2017 году на заседании Правительственной комиссии был принят план дальнейшего развития совершенствования системы 112 на 2018 – 2022 годы, которые в себя включают: завершение создания системы 112 в сроки (я чуть позже скажу об этих сроках), но до 2020 – 2021 годов.

Также решение вопросов информационного взаимодействия между экстренными оперативными службами информационных систем, не персонала, персонал мы уже обеспечили. Взаимодействие персонала экстренных оперативных служб с персоналом системы 112 везде обеспечено. Сейчас вопрос стоит об обеспечении информационного взаимодействия информационных систем экстренных оперативных служб и системы 112. Это следующий уровень, который позволит еще сократить время реагирования. Ведь вопрос-то в чем? Основная задача системы 112 – это улучшение взаимодействия экстренных оперативных служб при организации сложных происшествий, где требуется участие 2-х и более экстренных оперативных служб. Раньше как это происходило? Первый, кто прибыл на место происшествия, например, полиция, была вынуждена вызывать скорую помощь, вызывать спасателей, на это уходило время. Вы сами понимаете, что это драгоценные минуты или секунды.

На сегодняшний день оператор системы 112 имеет техническую возможность одновременно направить карточки с сообщением во все службы, которые необходимы по данному конкретному реагированию. Функционал систем 112 не только позволяет это сделать, он для этого предназначен. Кроме того, функционалом обеспечивается контроль за ходом реагирования и диспетчер системы 112, диспетчер единой дежурной диспетчерской службы имеет возможность проконтролировать и ход реагирования, и завершение реагирования. Эту информацию он у себя видит, соответственно может либо привлечь дополнительные силы и средства, если есть необходимость, либо завершить реагирование - значит ввести информацию, что реагирование завершено.

В целом, этот план, кроме тех пунктов, о которых я сказал, предусматривает еще разработку нового механизма более точного определения местоположения обратившегося, посредством передачи спутниковых координат. Данный вопрос прорабатывается уже совместно с Минкомсвязью. Об этом будет сказано, что конечно, позволит сузить радиус поиска. Также мы рассматриваем возможность создания единого мобильного приложения для системы 112, которое позволит и функцию местоположения реализовывать, и передавать аудио- и видеозапись в систему 112.

Это позволит более комфортно обращаться в систему 112 лицам с ограниченными возможностями. Основные позиции этого единого приложения. Также планируется, но это уже в 2022 году, разрабатывать модельные законы для взаимодействия с приграничными государствами, наши граждане находятся и там. Ну, в целом, я закончил. Если будут вопросы, пожалуйста, буду готов ответить.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо. Давайте сделаем короткую первую сессию вопросов и ответов и потом уже пойдем дальше к технической стороне.

Борисов Тимофей, Российская газета:

У меня несколько вопросов. Первый - Счетной палате: на 4 млрд рублей увеличились расходы региональных бюджетов, как я понимаю. Куда они пошли? Можно ли говорить о том, что они израсходованы неэффективно либо они украдены? Есть ли у Вас такие данные? Помимо этого, как я понимаю, те миллиарды, которые были потрачены - они потрачены неэффективно? Можете это подтвердить? И третий вопрос - кто виноват в том, что система все-таки не заработала? Четвертый вопрос, мне кажется, наиболее важный - Воронеж и Нижний Новгород, к каким категориям они принадлежат по вашей классификации? Вы говорили о том, что существует градация, где система введена и не введена с максимальной и минимальной степенью. Воронеж: там, где погибла девочка пятнадцатилетняя, два раза пыталась дозвониться, дозвонилась до системы 112 – ей не помогли, человек умер. И Нижний Новгород: там, где человек заблудился, замерз и у него отняли пальцы на ноге. Спасибо.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Я так понимаю, что эти вопросы к Михаилу Васильевичу.

Михаил Поляков (СП):

Да, готов ответить по поводу 4,5 млрд рублей. Ниоим образом нельзя утверждать о том, что эти средства потрачены незаконно либо неэффективно. Надо понимать, что федеральная целевая программа, утвержденная постановлением Правительства № 223, предполагала под собой какое-то ресурсное обеспечение. Это ресурсное обеспечение состояло из двух составляющих - федеральные и региональные деньги. На региональном уровне как таковой федеральной целевой программы или региональной целевой программы, направленной непосредственно на создание системы 112, в некоторых регионах не было. Если простым языком говорить, эти деньги размазаны по нескольким региональным программам. Возможно, какая-то из них и называлась система 112, а другая называлась безопасный город, третья называлась улучшение условий жизнеобеспечения и т.д. Когда в МЧС России стекалась информация для погружения в сведения о ресурсном обеспечении в постановлении Правительства № 223, какая-то из этих программ не была оценена как создаваемая в интересах системы 112, и до МЧС эти сведения не дошли. Поэтому 4,5 млрд рублей, которые фактически были выделены на создание системы 112 во всех 85 регионах, не были погружены в объем ресурсного обеспечения в постановлении Правительства.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

И там было еще несколько вопросов. Соответственно вопрос о вине, я так понимаю, снимается. Но совершенно точно был еще вопрос в отношении Воронежа и Нижнего Новгорода. Есть ли у Вас под рукой эти данные?

Михаил Поляков (СП):

Да, по Воронежу и Нижнему Новгороду я могу сказать о том, что мы обладаем сведениями о развертывании системы 112 по состоянию на ноябрь 2018 года, потому что после этого мы систему не мониторили. Так, Нижегородская область - они у нас находились в желтой зоне. В этой зоне мы объединяем те субъекты Российской Федерации, в которых система создана, выходила на государственные испытания, но по каким-то причинам государственные испытания не прошла и оставлена в опытной эксплуатации. Так что в Нижнем Новгороде система находилась в опытной эксплуатации.

Что касается Воронежа. В Воронежской области система была создана в полном объеме, прошла государственные испытания, принята в постоянную эксплуатацию. Поэтому то, что ее ресурсы не позволили спасти девочку - это либо вопрос к подготовке персонала, либо вопрос к подготовке телекоммуникационной системы в этой области (мои коллеги уже говорили о том, что зона покрытия сигналом сотовой связи не на всей территории субъекта Российской Федерации позволяет воспользоваться ресурсами системы 112).

Так, был еще вопрос по неэффективному использованию средств в сумме 14,7 млрд рублей. У нас признаки неэффективного использования бюджетных средств определены Бюджетным кодексом, в котором написано, что неэффективными могут считаться те средства, которые потрачены с превышением. Что такое эффективное использование бюджетных средств? Это создание максимального продукта за отведенный объем ресурсов, либо использование минимального количества денег для достижения заданного результата. Сейчас мы говорим о том, что результат, целью которого являлось создание системы 112,

не достигнут. В то же время мы выявили факты неэффективного использования бюджетных средств, но они настолько незначительны, что в целом на картину не повлияли, будем так говорить.

Вопрос: Почему тогда система не работает?

Михаил Поляков (СП):

Совершенно верно. Она не работает потому, что объем ресурсного обеспечения уменьшился в пять раз. То есть изначально мы говорим, что мы создадим эту систему и для этого нам нужно 100 рублей, вместо 100 рублей получилось так, что ресурсы выделены в размере 20 рублей. Естественно надо было усекать какие-то функции или растягивать эту работу на более длительный период. Но это наше экспертное заключение, вы можете с ним соглашаться или не соглашаться.

Вопрос: Вы же сказали в своем докладе о том, что в трех пилотных областях были проведены испытания и они были признаны успешными. В Калужской области?

Михаил Поляков (СП):

Нет, я такого не говорил. В период с 2008 по 2010 год было проведено пилотное внедрение, по этому пилотному внедрению система 112 заработала только в Курской области. В двух других регионах пилот провалился, столкнулись с серьезными проблемами и поэтому было решено отсрочить время создания системы 112 на всей территории.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев: Спасибо. Еще вопросы?

Вопрос: Интересна конечно статистика, если говорить о тех регионах, где эффективно уже внедрилась система 112. Наверняка есть статистика по количеству вызовов и в каких случаях оказана помощь людям? Это первая часть статистики. И вторая часть - мы говорим о том, что назначение системы 112 - сократить время реагирования. Есть ли такие показатели, опять же по этим регионам? Насколько удалось? И коллега задавал вопрос по диспетчерскому составу. Ну, наверняка есть какие-то недоработки. Кто занимается вообще этим вопросом, как подбираются люди, как обучаются? Ну чтоб наверное объяснить всем нам, чтоб было понимание.

Сергей Панов (МЧС):

Да, по итогам 2018 года в системах, которые введены в постоянную эксплуатацию отработано более 35 млн вызовов, всего. Я хочу еще обратить внимание на то, что продолжают и будут продолжать работать номера 101, 102, 103, 104. А что же за 35 млн вызовов? Это вызовы, которые могли бы прийти по номерам 101, 102, 103, 104, но пришли в систему 112. Значит, что диспетчерский персонал этих служб получил меньшую нагрузку. Это раз. Второе - системы 112 отработали в период проведения Кубка конфедераций и чемпионата мира по футболу во всех 11 субъектах. Нагрузка была очень большая, операторский персонал справился. Были использованы везде переводчики. Ну, собственно говоря, эффект вы все видели, слышали. Случаев было много: и путали города и были в состоянии алкогольного опьянения. Но это та информация, которой с нами делились

субъекты Российской Федерации, то есть системы все отработали. По количеству вызовов и их распределению тоже было сказано на примере Свердловской области. Это характерно для всей страны. Да, действительно, основное количество вызовов - это скорая медицинская помощь, потом полиция, пожарные, служба газа, экстренные оперативные службы. Большое количество вызовов, как и в Европе – это вызовы, не требующие экстренного реагирования, консультационные, справочные, детские, то есть детская шалость. Их очень большое количество, можно говорить даже о 50 % этих вызовов. Ну, я говорю, что эта статистика сопоставима с европейской. Это проблема не наша, это проблема у всех такая. Вот это количество вызовов остается в центре обработки вызовов и на реагирование уходят те вызовы, которые соответствуют регламентам экстренных оперативных служб.

Дело в том, что органы власти подписывают с каждой оперативной службой соглашение и регламент взаимодействия, в котором четко прописывается какая информация, в какие сроки, по какому типу происшествий передается в какие службы. Поэтому инструкциями и регламентами все определено. Подготовка персонала, как уже было сказано, находится в компетенции органов власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Вместе с тем мы оказываем помощь: на базе высших учебных заведений МЧС России созданы классы обучения, разработана типовая программа обучения и направлена в субъекты Российской Федерации.

Но подбор персонала, обучение, стажировка, квалификация персонала, а также определение заработной платы лежат в компетенции органов власти субъектов Российской Федерации.

Количество вызовов в сутки и в месяц примерно было уже сказано. В месяц - это не менее нескольких тысяч по субъектам. Нельзя сравнивать Санкт-Петербург, Москву, например, и субъект с населением всего лишь полмиллиона человек. Понятно, что разница будет большая. В Санкт-Петербурге могут быть десятки тысяч вызовов в месяц, а в субъекте может быть две, три, пять, в Калужской области около 4 тысяч вызовов в месяц.

Теперь по времени. В проектно-технической документации на каждую систему 112 прописаны требования к системе, она должна обеспечивать прием, время ожидания обратившегося не должно превышать 8 секунд для 95 % вызовов и 20 секунд для 100 %. Почему? Потому, что бывают массовые вызовы. Если происходит что-то крупное, то понятно, что звонят все, поэтому определены такие параметры, функционал системы позволяет это сделать. Время передачи сообщения в экстренные оперативные службы согласно проектной документации не должно превышать, если не ошибаюсь, 30 секунд. Это функционал системы, эти требования должен выполнять диспетчерский и операторский персонал.

Я еще раз обращаю внимание, что есть соглашения, есть регламенты, там все прописано, какую информацию передавать, сколько на это уходит времени. Надо еще понимать, что карточка из центра обработки вызовов в экстренные оперативные службы приходит уже с описанием происшествия и с отметкой о местоположении. Понятно, что в зависимости от покрытия базовыми станциями территории точность будет либо выше,

либо ниже. Я уже говорил, что мы планируем совместно с Минкомсвязью России новый функционал. В целом, ответил.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Мне кажется, что там был очень важный момент, потому что логика работы системы – это важно, и логика передачи информации. Но я так понимаю, что для граждан важнее всего скорость реакции оперативных служб, которую должна увеличивать система 112. Вот такая информация есть на данный момент?

Сергей Панов (МЧС):

Хочу обратить внимание, что система 112 не организует экстренного реагирования, эта система – это не служба. Она передает информацию, сокращается время между привлечением нескольких экстренных оперативных служб для реагирования на происшествие. По сокращению времени комплексного реагирования из отчетов субъектов можно сказать: «Да, действительно сокращается», - не сразу, где-то в течение года происходит сокращение и параметры, по-моему, от 2 до 10 минут, то, что мы видим сейчас. Коллегам тоже говорил, по поводу Евросоюза, там порядка 10 лет люди привыкали к номеру 112, мы создаем эту систему всего 5 лет, и она еще не на всей территории работает. Конечно, люди уже начали звонить в эту систему, но нужно время, чтобы люди поверили в нее, потому что есть, конечно, случаи трагические, но очень большое количество случаев, где людей спасают. В той же Республике Коми. Да, машина сломалась, но водитель дозвонился и приехали спасатели. Мало того, что машину отогнали, но и обогрели в пункте, специально предназначенном для этого. И таких случаев очень много.

Но в любом случае люди должны привыкнуть и поверить. Система молодая еще и, конечно, будут какие-то предложения по улучшению функционала. Мы все эти предложения стараемся учесть и совместно с коллегами из федеральных органов будем все, что в наших силах, доносить до Правительства и пытаться реализовывать.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев: Спасибо. Еще вопросы.

Анастасия Курилова, газета Коммерсант:

Добрый день, вопрос Сергею Панову, что сейчас с финансами, сколько еще нужно для окончания ввода в эксплуатацию всей системы 112 в России, какие перспективы по финансированию из бюджета. Может какие-то внебюджетные источники могут появиться?

Сергей Панов (МЧС):

Нами вопрос этот прорабатывается. Я до этого говорил, что совместно с Минкомсвязью России мы проводили и продолжаем проводить работу в субъектах на территориях. С учетом того, что вовлечены органы власти в эту работу, финансирование предусматривается в субъектах. Насколько оно достаточное, наверное нужно сказать о следующем, что в каждом органе власти есть утвержденная «дорожная карта» – план создания системы 112. Я говорил про наш план, который принят на Правительственной комиссии. В соответствии с нашим планом в каждом субъекте разработан и утвержден свой план. В этом плане указаны сроки завершения создания системы 112 и указывается

объем финансовых средств, который предусматривается из органов власти. В начале этого года мы правительственной телеграммой сделали запросы в субъекты Российской Федерации. Получили ответы, из которых следует, что органы власти спланировали завершить в 2019 году создание системы 112 в 45 субъектах, то есть 23 есть, 3 – в апреле, значит 42 еще осталось. То, о чем говорят органы власти, финансовых средств им для этого достаточно. 12 субъектов, это как раз коррелируется с исследованиями Счетной палаты, планируют завершить работу в 2020 году, 5 субъектов – в 2021 году, это высокодотационные субъекты.

МЧС России прорабатывает вопросы необходимости федерального финансирования, но здесь вопрос: на что именно? Потому, что в рамках федеральной целевой программы 76 субъектам Российской Федерации финансовая помощь оказана, 9 субъектов приняли решение не использовать федеральные средства и создавать систему за счет собственных средств. Кстати, один из этих субъектов - Сахалинская область. Без участия федерального финансирования (имеется в виду создание системы 112), федеральные органы власти оснастили свои экстренные оперативные службы, но федеральной субсидии Сахалинской области не было. Несмотря на это, центры обработки вызовов в Сахалинской области сделаны, в начале этого года после того, как Ростелеком проложил туда кабель, начали работать центры обработки вызовов на Курильских островах. Создание системы еще не завершено. Я говорил, что требуется для того, чтобы ввести в постоянную эксплуатацию, но государственные испытания они провели, получили рекомендации и замечания, будут их выполнять. Мы не можем ввести, разрешить ввод системы в постоянную эксплуатацию, если есть недостатки. Таких субъектов, которые готовы войти в постоянную эксплуатацию довольно много, но есть требования, мы должны получить подтверждение того, что эти требования выполнены.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Коллеги, тогда давайте один вопрос, если можно коротко и у нас еще короткий блок по информационно-технической части.

Анна Устинова, Комьюз:

Я хотела задать вопрос Михаилу Васильевичу, если можно. В Вашем отчете указано, что не решена проблема совместимости оборудования различных производителей и модификаций, что затрудняет взаимодействие между центрами обработки вызовов и экстренными оперативными службами. Подскажите, пожалуйста, как Вы видите решение этой проблемы? И второй момент. По поводу обучения операторов хотела уточнить. Предусмотрена ли какая ответственность за неправильные оперативные действия, принятие, регистрацию вызовов и дальнейшее их распределение по оперативным службам?

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Если можно, давайте мы на первый вопрос попросим ответить коллег, которые будут говорить о технической стороне, учесть этот вопрос в своих выступлениях?

Михаил Поляков (СП):

Да, для понимания: центр обработки вызовов – это непосредственно структура, за которую отвечает регион, а дежурно-диспетчерские службы - это те структурные

подразделения - элементы системы 112, за которые отвечают федеральные органы исполнительной власти либо организации, которые занимаются эксплуатацией газового оборудования. Так вот, как я уже сказал, что федеральные органы исполнительной власти, которые в своем составе имеют дежурно-диспетчерские службы, шли параллельными путями и больше ориентировались на свои программные продукты, которые у них есть – внутриведомственные. Например, в МВД России есть внутриведомственная система электронного документооборота, электронной передачи данных, и она же была дальше спущена до дежурно-диспетчерских служб органов полиции на муниципальном уровне.

Значит, зачастую оборудование и программные продукты, которые были реализованы в дежурно-диспетчерских службах и центрах обработки вызовов, стоят на разных платформах. Для этого МЧС России получали денежные средства на научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы. 19 млн рублей было потрачено на разработку, «переходника» для адаптации программного продукта и оборудования разных производителей. МЧС России установленным порядком зарегистрировали унифицированный программный продукт, который позволяет с помощью определенных технологий адаптировать, совместить по работоспособности эти два элемента системы 112, то есть центр обработки вызовов и дежурно-диспетчерской службы той или иной экстренной оперативной службы.

И обучение операторов. Ему уделялось очень серьезное внимание на начальном этапе реализации федеральной целевой программы, когда предполагалось большое количество ресурсов, были рассчитаны объемные показатели, по которым надо привлечь операторов с учетом их круглосуточной работы в центрах обработки вызовов, в единых дежурных диспетчерских службах. На базе МЧС России на безвозмездной основе были организованы курсы по подготовке персонала. В достаточном или недостаточном объеме (мы пока сказать не можем) на этапе сокращения финансирования показатели, которые характеризуют обученность персонала из состава показателей федеральной целевой программы, были практически исключены. Хотя были такие мероприятия прописаны конкретно: сколько обучить, кого обучить, в каком объеме.

Что касается ответственности этих лиц. Это остро стоящий вопрос. Во многих регионах не разработаны регламенты работы системы 112, не прописана ответственность персонала за достоверность и оперативность передачи данных. Есть отдельные случаи, которые мы выявляли, что из-за поспешности в постановке галочек в карточке учета вызовов, карточка закрывается и дальнейший контроль по реагированию на эти вызовы не производится. Ответственность за такие действия определяет работодатель в соответствии с трудовым договором.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо. Давайте тогда пойдем дальше. Прямо имеющее отношение к заданному вопросу. Выступление Сергея Алексеевича Борискова, начальника проектно-аналитического отдела Департамента инфраструктурных проектов Минкомсвязи России.

Сергей Борисков (Минкомсвязь):

Добрый день, коллеги. Не буду повторяться, коллегами уже очень много сказано. Сосредоточусь на небольших корректировках и дополнениях с учетом заданных вопросов.

Министерство связи в тесном взаимодействии с МЧС России проводит основную работу, естественно в рамках телекоммуникационной подсистемы системы 112. В рамках федеральной целевой программы, утвержденной 16 марта 2016 года постановлением Правительства РФ № 223, Минкомсвязью России было организовано мероприятие по разработке системных проектов телекоммуникационной подсистемы системы 112 для субъектов Российской Федерации, потом с учетом сокращения финансирования системных проектов, в рамках этой программы, удалось сделать для 61 субъекта Российской Федерации. После этого субъекты уже в рамках собственного финансирования занимаются разработкой системных проектов, естественно согласовывают с Министерством связи.

В соответствии с пунктом 1 статьи 52 Федерального закона от 7 июля 2003 года № 126-ФЗ (известный закон «О связи»), хотя поясню: «Оператор связи обязан обеспечить возможность круглосуточного бесплатного для пользователя услугами связи вызова экстренных оперативных служб, в том числе и по номеру 112», то есть это прописано в федеральном законе о связи, то есть оператор связи обязан обеспечить вызов.

В соответствии с постановлением № 958 вызов экстренных оперативных служб может быть обеспечен каждому пользователю услугами связи посредством набора номера, предназначенного для вызова соответствующих экстренных оперативных служб. Какие же это номера? В соответствии с российской системой нумерации и планом нумерации, утвержденным приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 25 апреля 2017 г. № 205, для доступа абонентов и пользователей услугами фиксированной телефонной связи и услугами подвижной связи к экстренным оперативным службам на всей территории Российской Федерации используется единый номер "112", но, как заметил коллега Сергей Юрьевич, также номера остались экстренных оперативных служб: "101", "102", "103", "104".

На сегодняшний день Министерство связи выпустило уже 26 приказов о введении в постоянную эксплуатацию в 26 субъектах Российской Федерации, они подписаны Министром, направлены на регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации и уже зарегистрированы ими. Совершенно недавно последние 3 приказа были зарегистрированы и уже вывешены, и с апреля еще 3 субъекта входят в постоянную эксплуатацию. Министерство связи также проводит предварительные выездные мероприятия до ввода системы 112 в постоянную эксплуатацию и даже в опытную эксплуатацию.

Также выпущен ряд методических рекомендаций совместно с МЧС России, они вывешены на сайтах Министерства связи и МЧС России, в рамках которых каждый субъект проводит необходимые мероприятия и вводит сначала в опытную эксплуатацию административный центр, муниципальное образование, потом проводит соответствующие мероприятия, потом допускается до госиспытаний, проводятся госиспытания, подписывается акт проведенных комиссией работ, получает рекомендации, выполняет рекомендации, направляет соответствующий пакет документов в МЧС России и Минкомсвязи России. Каждый в своей части смотрит, направляет замечания, устраняет выявленные замечания, и Министерство связи в конце по итогам выполненных

рекомендаций составляет соответствующий административный акт. Это приказ Министра, который уже проводит юридическую свою деятельность и система входит в постоянную эксплуатацию.

В принципе, я все. Если есть какие-то вопросы могу пояснить.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо! Давайте мы пройдем этот блок. Дмитрий Валерьевич Куртов - представитель ПАО «Ростелеком»

Дмитрий Гуртов (Ростелеком):

Добрый день! Действительно, Ростелекому есть о чем сказать, потому что почти в 59 субъектах Российской Федерации в той или иной степени принимали участие в создании систем 112, в 8 регионах из них система введена в промышленную эксплуатацию, в 48 - находится в опытной эксплуатации, в 3 регионах проводятся мероприятия по устранению недостатков. Что хотелось бы отметить по предмету сегодняшнего мероприятия. Многие вещи уже были коллегами сказаны. Но скажем так, не коснуться вопроса финансирования не могу.

Во-первых, мы, наверное, должны выйти за пределы слова внедрения в слово обеспечение эксплуатации уже введенных систем, потому, что зачастую либо не вовремя, либо вообще не выделяются на это средства в ряде регионов, что ставит под угрозу функционирование системы. Достаточно большие вопросы связаны с охватом муниципального уровня в полном объеме субъектов Российской Федерации. Там, по нашим оценкам, требуются еще достаточно серьезные объемы финансирования.

С точки зрения технических вопросов, стоит отметить такие моменты, как необходимость проработки всем вместе, в первую очередь с регуляторами, технических вопросов по повышению эффективности определения местоположения абонента в связи с уточнением диапазона места его определения, потому что сейчас диапазон достаточно широк и точность не всегда соответствует тем ожиданиям, которые необходимы для повышения эффективности спасательных мероприятий.

Также стоит затронуть вопросы актуализации в региональных геоинформационных системах. Далеко не всегда этой работе уделяется должный объем внимания, что тоже является ограничением. Собственно, коротко, все. Потому что не хочу повторяться. Вы сказали, что у нас времени мало. Эти вопросы, я думаю, стоит отдельно обсуждать и решать, как с ними быть.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо большое! Тогда сейчас еще одно короткое выступление, и мы сделаем вторую волну вопросов. Людмила Эдуардовна Губина – представитель «РБС-Телеком», организации, которая имела опыт разработки соответствующих платформ.

Людмила Губина (РТС-телеком):

Да, в том числе. Вкратце о нашей компании. Компания уже давно на рынке «телекома». В свою очередь, занимаемся построением цифровых радиосетей и соответственно разработкой и внедрением продуктов как диспетчерских, так и мониторинга. В свою очередь, как раз с учетом обсуждения вопроса, что присутствие

сотовых операторов не везде, то строительство профрадиосвязи достаточно актуально для удаленных регионов нашей страны.

Соответственно, опыт внедрения систем 112 у нас был достаточно широкий: это Камчатский край, Краснодарский край, Санкт-Петербург. Какая была, с учетом внедрения, проблематика уже с точки зрения реализатора? Это как раз отсутствие межведомственного взаимодействия между компаниями, в том числе отсутствие бюджета на данные программы. Со своей стороны можем сказать, что готовы полностью участвовать в рабочих группах по решению этих задач, делиться своим опытом и реализовывать данный проект. Наверное вкратце все.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо большое! Тогда у нас есть возможность еще для вопросов.

Руководитель экспертной группы Мария Шклярчук:

Если можно, тогда не вопрос. Извините, что опоздала. Спасибо, Кирилл, что отмодерировал. Я, наверное, здесь выступаю в качестве руководителя экспертной группы Счетной палаты. Все звучало, но не было подчеркнuto, что одна из ключевых проблем, которую в частности показывает эта проверка, это системные проблемы госуправления. Заметьте, что даже на этой пресс-конференции раз за разом звучит история: «Это только техническое решение, это находится в зоне решения многих ответственных лиц». Это звучало и в самой проверке, что очень много ответственных, нет достаточно сильных полномочий координирования, получается, что в принципе сохраняются параллельно существующие системы. И нет конечной ответственности за результат, который надо достигнуть Эти системы создаются для того, чтобы действительно резко сократить время реакции всех экстренных служб на то, что произошло. В этом плане мне кажется важно, что из проверки вытекает необходимость иначе работать с этими системами, потому что сейчас момент, когда запущена программа «Цифровая экономика», когда идут большие инфраструктурные цифровые проекты.

Очень важным становится вопрос при внедрении информационных систем - не повторять ошибок, что не информационные системы ради информационной системы, а какой процесс на самом деле хотят оптимизировать, как системно решать проблемы, которые возникают при внедрении системы, при достижении конечной цели. Вот это должно стать фокусом. Министерства цифрового развития подходит постепенно к этому, это очень сильно закладывается в работу, связанную с госуправлением, с цифровым госуправлением: пересмотр процесса, запуск постоянного совершенствования. Должна быть исключена ситуация, когда позвонили в 112, там мотивация у человека - правильно заполнить карточки, а не организовать действительно быстро. Это не зависит ни от какой системы, это зависит от полностью выстроенного процесса.

Конечно, очень многие вещи должны автоматически состыковываться информация, быстро оказываться на смартфонах уже самих сотрудников. Понятно, у нас полиция до сих пор сидит без смартфонов, а сейчас и без интернета, или с отдельным компьютером. Вот это системная проблема, на которую надо обращать внимание. Проверка еще раз иллюстрирует такие вещи. И, конечно, когда возникают такие случаи, когда кому-то не смогли дозвониться важно, чтобы это был не столько поиск виновных, почему в этот

конкретный раз так произошло, а делать выводы для всей системы, что пошло не так, и как можно на уровне процессов, а не только систем, это изменить. Где-то изменить мотивацию, где-то момент стыковки, то есть докапываться до истины того, что послужило такими причинами. Мне кажется, это важно подчеркнуть. Счетная палата ставит для себя сейчас задачи комплексного подхода к госуправлению, ориентации, в том числе со стратегическим аудитом, аудитом эффективности расходования средств, к тому, как нужно было поступать или как надо поступать, чтобы достигнуть результат, который каждый человек, житель Российской Федерации на себе почувствует. Вот это, мне кажется, важный момент. Спасибо.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев: Еще один вопрос.

Анастасия Курилова, газета Коммерсант:

У меня вопрос опять к Сергею Панову по поводу пяти дотационных регионов: Кабардино-Балкария, Алтайский край, Ненецкий автономный округ, Курганская область и Краснодарский край. Правильно, да? Вы утоните, если что-то не так.

Сергей Панов (МЧС):

У нас немного другие данные. Количество соответствует.

Анастасия Курилова, газета Коммерсант:

Хорошо, просто регионы назвал Сергей Васильевич, Вы меня поправьте. Вот пять проблемных регионов.

Сергей Панов (МЧС):

Я подчеркну еще раз. Значит, источник информации. Мы направили правительственную телеграмму в начале этого года с просьбой к субъектам направить нам информацию о сроках завершения создания системы 112 в соответствии с принятыми обязательствами и своими планами («дорожными картами»). В ответ мы получили количество регионов, которое мы разложили по годам. Из них пять субъектов – 2021 год. По памяти: Республика Тыва, Республика Бурятия, Краснодарский край, могу ошибиться, Оренбургская и Омская области.

Анастасия Курилова, газета Коммерсант:

И вот они в двадцать первом году должны завершить?

Панов Сергей (МЧС):

По их информации, которую они нам представили.

Анастасия Курилова, газета Коммерсант:

Я правильно понимаю, это самый поздний срок введения последних систем 112 в регионах?

Панов Сергей (МЧС):

Совершенно верно.

Анастасия Курилова, газета Коммерсант:

И какие у них проблемы, это только связано с финансированием? Или какие, конкретные, у каждого региона свои? Спасибо.

Панов Сергей (МЧС):

В основном, это финансирование. Субъекты говорят, что они высокодотационные, это не относится к Краснодарскому краю. В Краснодарском крае несколько другие есть проблемы, я надеюсь, что они их решат. В Краснодарском крае созданы два центра обработки вызовов: в городе Краснодаре и в городе Сочи. А требуется, чтобы система 112 была развернута на всей территории Краснодарского края. Два центра создали. Людям в большом Сочи и Краснодаре можно звонить по номеру 112, получают они ответ оператора системы 112, а на остальной территории они услышат интерактивную систему голосового автоответчика. Они также, конечно, будут переадресованы на экстренные оперативные службы, но это будет делать автомат, а не система 112. Поэтому мы и требуем, пожалуйста, разверните на всей территории. Конечно, площадь субъекта большая, я же не говорю про Красноярский край, какой он огромный. Красноярский край планирует в 2020 году, например, это просто для сравнения.

Модератор круглого стола Кирилл Титаев:

Спасибо! И на этой оптимистической ноте, если нет вопросов, мы завершаем.