

Всероссийский форум | Калуга

ЦИФРОВАЯ ЭВОЛЮЦИЯ

Сервис сбора оперативной отчетности «112»

Осокин Никита Андреевич
Команда АО «Коннект»

Цели создания

Обеспечить поддержку работы региональных служб «112»

Масштаб эко-системы «112»

>10 тыс. Операторов ЦОВ

>180 Центров обработки вызовов (ЦОВ)

10 Поставщиков
СПО «112»



107 МЛН

Вызовов граждан в год



>40 МЛН

Реагирований экстренных служб

К чему стремимся?

Видим все вызовы
и происшествия



100% карточек
происшествий доступно в онлайн

Автоматизируем
рутину и отчетность



На **20%** высвобождаем
рабочее время оператора

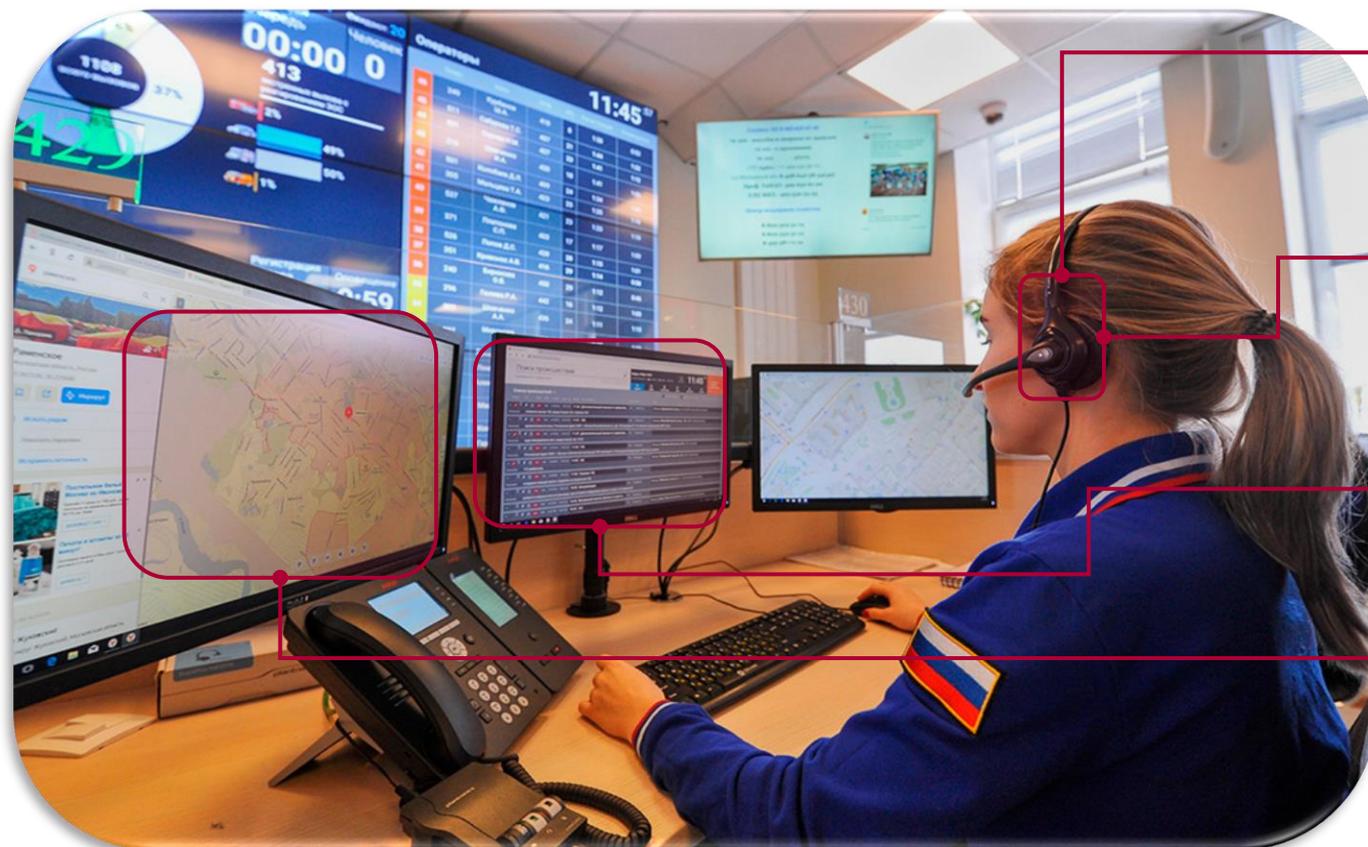
Создаем сервисы-помощники
для работы центров обработки
вызовов



100% вызовов
обработаны в соответствии
с нормативами



Как строится работа оператора ЦОВ «112»



Принять вызов



Провести опрос и зафиксировать информацию в карточке АРМ-112



Привлечь экстренную службу через АРМ-112



Передать сведения о местоположении заявителя и происшествия

Как видит службу «112» регион

Работа с вызовами

Оперативное принятие и диспетчеризация вызовов



Акцент скорость и качество работы операторов ЦОВ



Оперативные управленческие решения

Оперативная сводка по количеству вызовов



Обеспечение возможности своевременно принимать вызовы



Как видит службу «112» Федеральный центр сейчас

1 раз в месяц
приходят сводные отчеты



Ситуативно формируются
отчеты по запросу

ЗАПРОС

Прошу представить
информацию по следующей
форме..

1. Наименование субъекта:
 2. Количество происшествий:
-

Оперативные рабочие
коммуникации

Иван Иванович, как обстановка,
снизилась нагрузка?
ЦА МЧС

Приветствую! Все так же.
ЦОВ-112

А какая сейчас очередь по
звонкам?
ЦА МЧС

Больше 3-х минут ждет в среднем
заявитель и еще пару трудностей
ЦОВ-112

Жизненная ситуации Как происходит реагирование на происшествие?

Сейчас: информационный вакуум на уровне каждого субъекта

- Оперативная обстановка агрегируется на уровне субъекта
- Межрегиональные происшествия и ЧС координируются в ручном режиме
- Обеспечение связи между региональными системами требует интеграции с каждой системой-112
- «Стихийный» характер взаимодействия с федеральным центром при крупных происшествиях и ЧС



ЦССИ-112 создает единой информационное поле

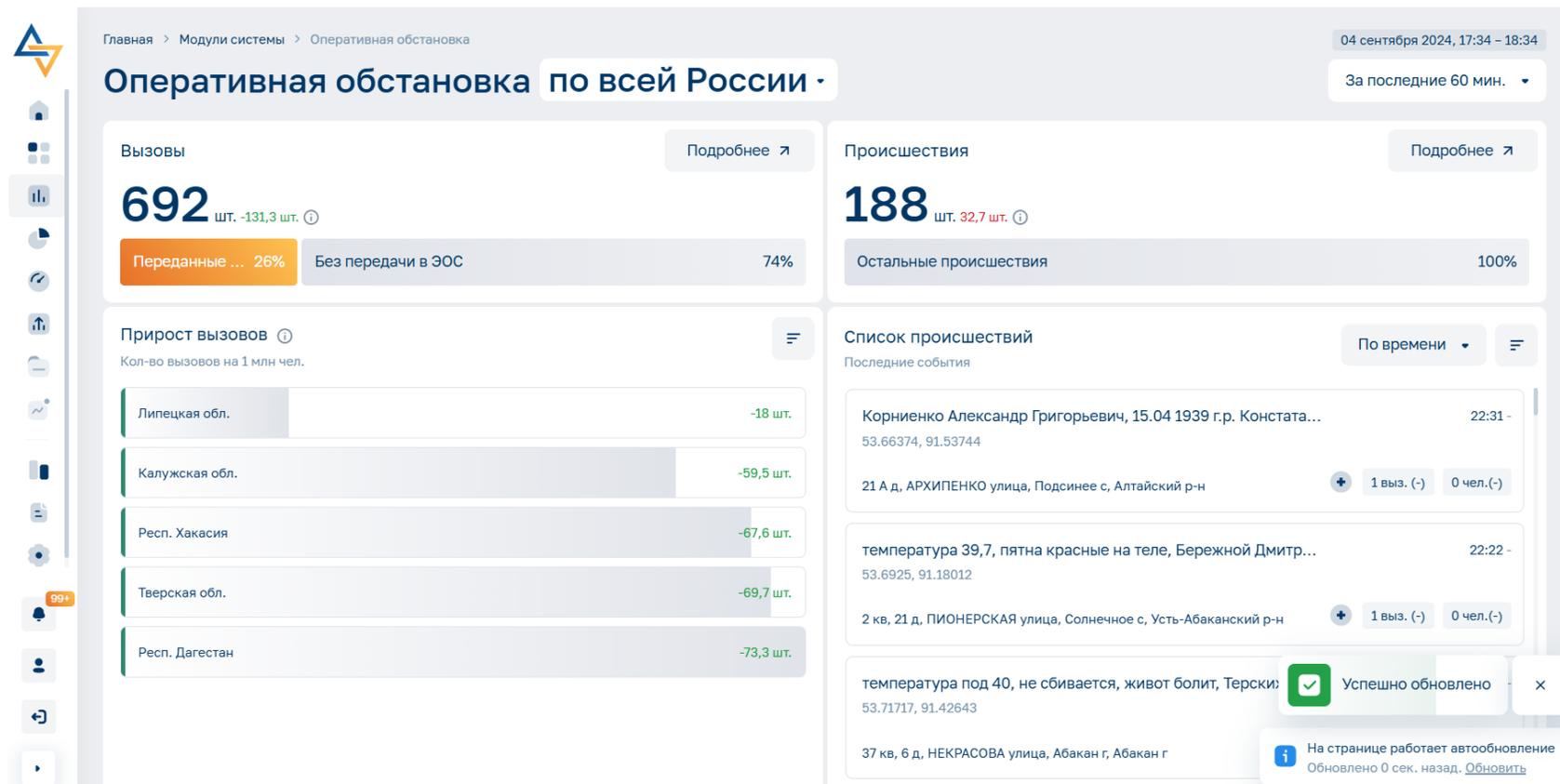


Отображается:

- Количество вызовов
- Количество происшествий
- Лента происшествий
- Анализ динамики с учетом исторической средней

Что можем делать:

- Выявлять «пики» и аномалии
- Мониторинг крупных ЧС
- Информирование о крупных происшествиях ответственных ФОИВ



Жизненная ситуации Справляется ли с нагрузкой ЦОВ-112?

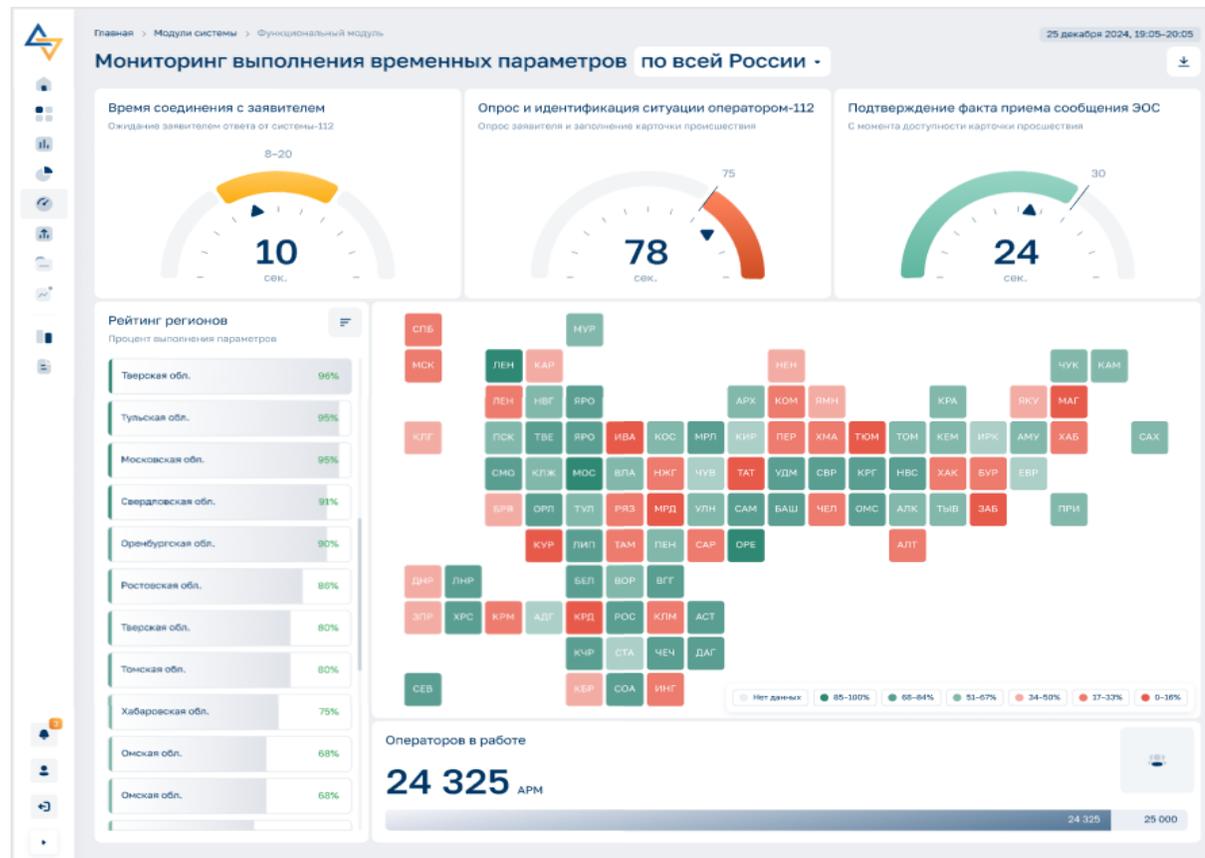
Сейчас: контроль либо отсутствует, либо ситуативен

- Контроль нагрузки на ЦОВ не является базовым функционалом СПО «112»
- Каждый регион использует собственный подход к оценке нагрузки на С-112
- Отчетность в МЧС России по временным параметрам ЦОВ-112 формируется 1 раз в квартал



Единая панель выполнения временных нормативов ЦОВ

- Обеспечен мониторинг выполнения временных нормативов работы операторов с гражданами в режиме онлайн
- Панель использует методические подходы по расчет временных показателей ППРФ от ВНИИ ГО ЧС
- Панель доступна для всех пользователей от субъекта в соответствии с ролевой моделью
- Перспектива: распределение нагрузки между региональными ЦОВ



Жизненные ситуации Подготовить отчет о работе Службы-112

ЦССИ-112 обеспечивает автоматическое формирование отчетов



Карточки передаются в режиме онлайн



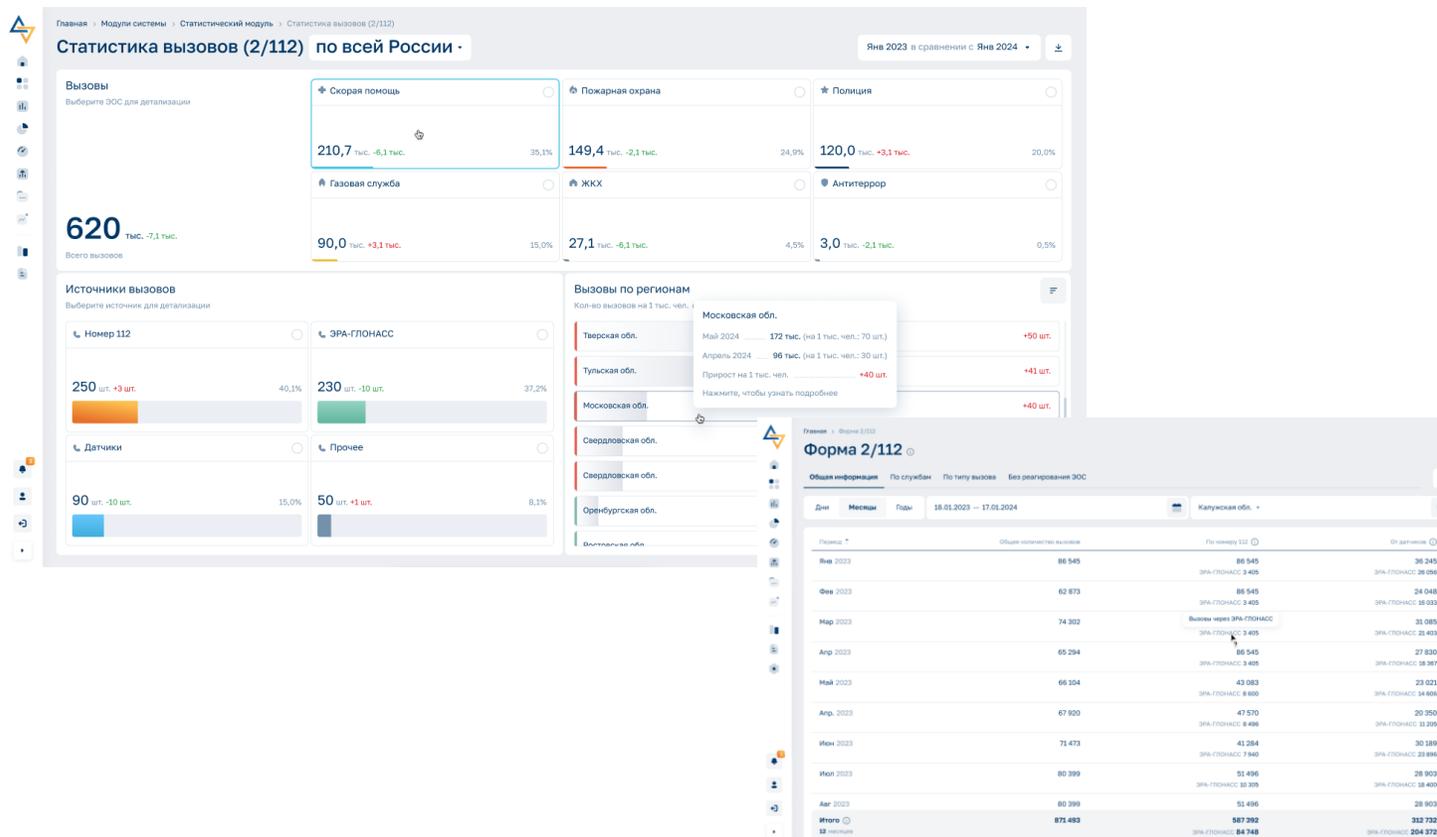
Карточки агрегируются по классификаторам



Отчетность собирается и проверяется автоматически



Формируется сводный отчет



Пилот в 2024 году

ЦССИ в 7 пилотных регионах



Результаты уже сейчас

14 Центров обработки вызова
подключено к ЦССИ-112

4,8 млн Вызовов зарегистрировано и
оцифровано

>300 тыс. Происшествия зафиксировано

>280 Обязательных отчетов
сформировано автоматически для
регионов

Эффекты для регионов по минимизации отчетности

Уже сейчас

100% «отказ»
от регулярных отчетов на бумаге

3

Формы
Отчетности по
приказу МЧС России

2

Отчет
ежедневно
формирует
ЦССИ-112

1

Сотрудников
ЦОВ-112 могут
не отвлекаться от
оперативной работы

На примере 7 регионов

Дополнительно (2026)

100% «отказ»
от стихийных отчетов на бумаге

31

тыс.
отчетов

Стихийных отчетов в год готовят регионы

52

тыс.
часов

На подготовку и проверку отчетов

Минимизация
стихийных «обзвонов»

5

минут

Минимальное время для уточнения
информации по происшествию
при взаимодействии региона с МЧС

2,5

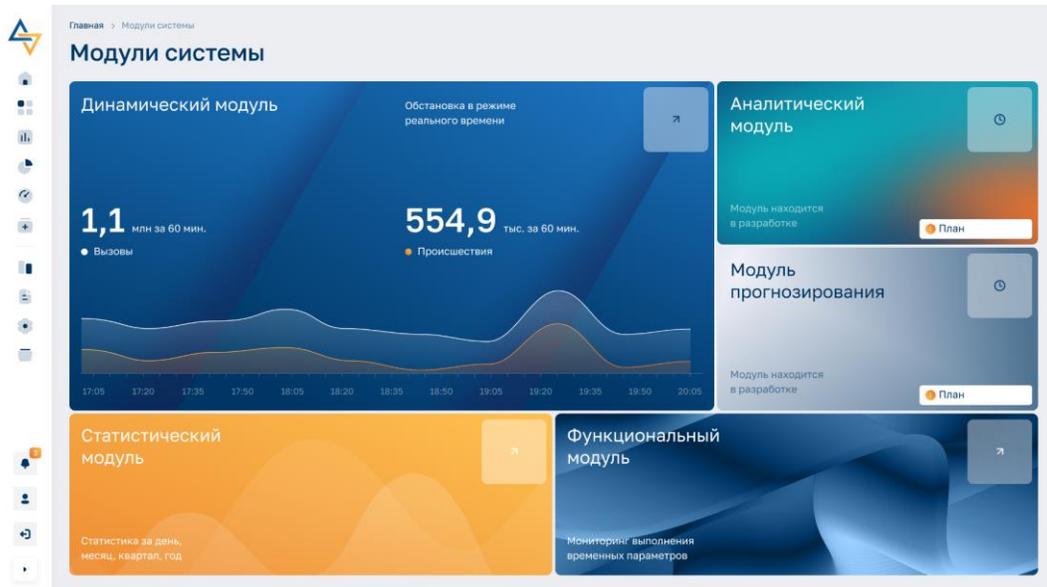
тыс.
часов

На коммуникации по статусу происшествий
с федеральным центром

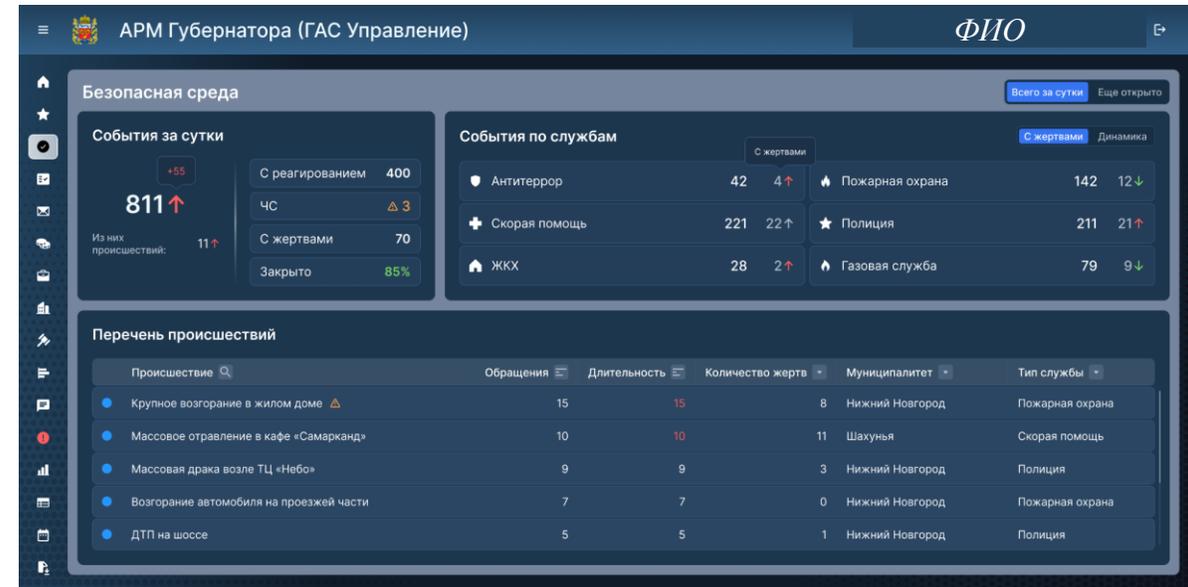
Развитие: Дашборд «АРМ Губернатора»

План на 2026 г.

ГИС ЦССИ-112



ГАС «Управление»



Интеграция

Примечание: Предварительный макет

Повышение цифровой зрелости С-112 инструментами ЦССИ-112

План на 2026-2027 г.

Облачные микросервисы

 Сервис картографии и геокодирования

 Сервис прогнозирования нагрузки на С-112

 Единый цифровой профиль заявитель в ЕПГУ

 Ведение учета обращений в ЛК ЕПГУ

ИИ-ассистенты

 «Голос в текст»
заполнение карточек на основе аудиодорожки вызова

 «Онлайн-переводчик»
работа с вызовами на иностранных языках

 «Интеллектуальный контроль качества»
оценка выполнения операторами регламентов

 «Облако» тегов для быстрой идентификации типовых событий

Управление нагрузкой на С-112

 Распределение нагрузки на С-112

 Психологическая поддержка

 Типовые сообщения для IVR при выявлении повышенной нагрузки

Как сопровождаем интеграцию с ЦССИ-112

Обеспечиваем нормативные основания

28.07.2025 – принято Постановление Правительств №1115.

Интеграция ЦССИ-112 и С-112 является обязательным элементом эксплуатации С-112

Обеспечиваем организационную и техническую поддержку

Типовое соглашение МЧС-регион

Протокол информационного взаимодействия

Технические условия для каналов связи

Обеспечиваем методическое сопровождение

Проводятся вебинары для регионов. Первый состоялся 01.08.2025

Проводятся контрольные статусы с ответственным лицами.

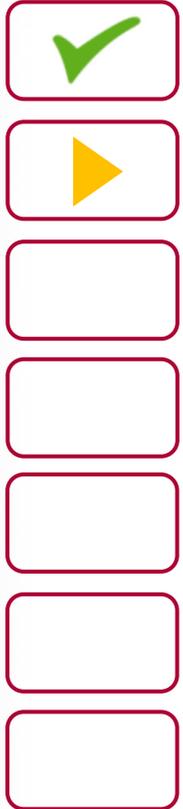
Создана чат-группа для ответственных лиц в регионах – уже 19 регионов работают

Ссылка для
подключения
к чату:



Чек лист для Субъекта РФ

- ⚡ 01 Заполнить анкету** о зрелости ИТ-инфраструктуры 112
- ⚡ 02 Присоединиться к чату** по координации работ для интеграции
- ⚡ 03 Подписать соглашение** об информационном взаимодействии
- ⚡ 04 Учесть протокол взаимодействия** на базе системы-112
- ⚡ 05 Организовать канал связи** до ЦССИ-112 (ЦОД ЕЦП «ГосТех»)
- ⚡ 06 Провести тестирование** по передаче данных в тестовый контур ЦССИ-112
- ⚡ 07 Запустить поток данных** в продуктивный контур ЦССИ-112



Спасибо за внимание!
Присоединяйтесь
К ПОВЫШЕНИЮ зрелости ЭКО-СИСТЕМЫ-
112

Ссылка для
подключения
к чату:

