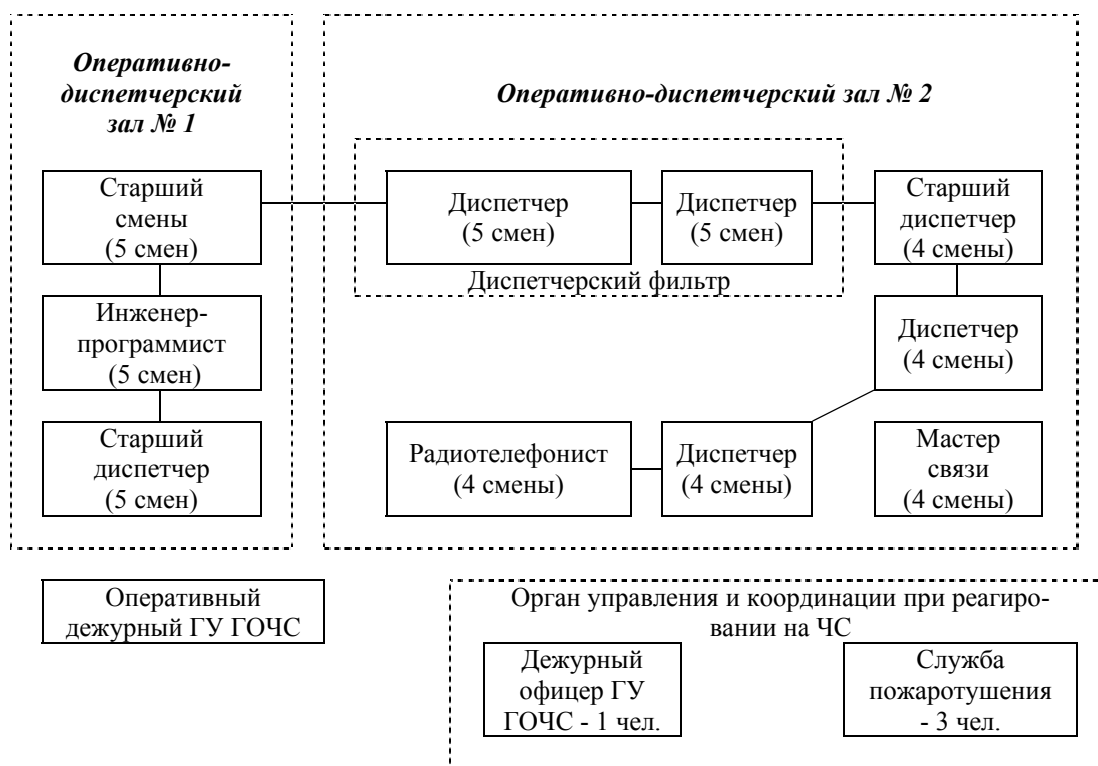


В.И. Зыков, С.В. Антонов
**АНАЛИЗ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ
ЕДИНОЙ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ
НИЖНЕГО НОВГОРОДА**

Единая дежурно-диспетчерская служба (ЕДДС) города Нижнего Новгорода функционирует в круглосуточном режиме и находится в постоянной готовности к действиям по проведению необходимых экстренных мер по защите населения в чрезвычайных ситуациях.

В настоящее время ЕДДС г. Нижнего Новгорода работает по принципу "объединенные диспетчерские" и вся информационная нагрузка по пожарам, ЧС и стихийным бедствиям поступает по номеру "01". Схема организационной структуры и оперативного дежурства ЕДДС представлена на рис. 1.



- Суточный дежурный состав - 15 чел.
- дежурный офицер оперативной группы ГУ ГОЧС - 1 чел.
 - дежурная смена службы пожаротушения - 3 чел.
 - диспетчерский состав ЕДДС - 10 чел.
 - оперативный дежурный ГУ ГОЧС - 1 чел.

Рис. 1 Схема организационной структуры и оперативного дежурства ЕДДС
Нижнего Новгорода

Для распределения поступающих вызовов и снижения загруженности диспетчеров ГПС был создан диспетчерский фильтр из двух диспетчеров в смену. Поступающие на диспетчерский фильтр вызовы (до 8 тыс.

в сутки) распределяются следующим образом: на диспетчеров ГПС 1,5–2 тыс. вызовов, на диспетчеров ГОЧС 4–5 тыс. вызовов, а оставшиеся 1,5–2 тыс. вызовов являются вызовами – помехами, носящими характер ошибочного набора номера, справочных обращений и т.п.

Создание ЕДДС г. Нижнего Новгорода позволило улучшить выполнение социальных функций по нескольким важным направлениям:

- у населения появилась возможность обращаться за помощью в случае возникновения сложной ситуации по единому номеру;
- сократилось время реагирования дежурных служб на ЧС и другие срочные сообщения граждан, особенно в ситуациях, требующих привлечения большого количества сил и средств различных ведомств;
- обеспечивается преодоление так называемого "ведомственного" фактора – нежелание сообщать о происшествии до тех пор, пока ситуация не выйдет из под контроля и ликвидация последствий экстренной ситуации силами одной службы станет невозможна;
- повысилось качество оказания помощи населению за счет регистрации всех обращений граждан, контроля их исполнения соответствующими службами.

Основными направлениями дальнейшего развития ЕДДС г. Нижнего Новгорода следует считать:

- наработку необходимой нормативно-правовой базы;
- продолжение работ по созданию геоинформационной системы РСЧС;
- дальнейшее развитие технических средств приема передачи и обработки информации, перевод аналоговых каналов связи в цифровые;
- совершенствование организационно-штатной структуры и профессиональной подготовки персонала;
- внедрение технологий центра обслуживания вызовов (Call-центра);
- разработку и внедрение автоматизированной системы оперативного управления.

Таким образом, по мнению авторов, создание и дальнейшее развитие ЕДДС на основе технологий центра обслуживания вызовов не только в городе Н. Новгороде, а во всех крупных и средних городах России позволит оперативно реагировать на сообщения о пожарах, катастрофах и ЧС и эффективно координировать совместные действия экстренных служб города по ликвидации последствий от них.

Особенностью современного центра обслуживания вызовов является использование автоматических голосовых информаторов, которые позволяют частично отвечать на вопросы клиентов и производить интеллектуальную маршрутизацию вызовов на соответствующих операторов. Таким образом можно существенно разгрузить работу операторов центра.

Другой отличительной особенностью центра обслуживания вызовов является наличие мощной системы управления и отчетности. С помощью этой системы администраторы и операторы центра могут получать информацию в реальном масштабе времени о множестве параметров, показывающих, насколько центр обслуживания вызовов справляется с нагрузкой. Используя полученную информацию, администрация может оперативно влиять на работу центра (изменять алгоритмы обслуживания вызовов, количество работающих операторов, порядок их работы и др.).

Работа с вызовами в очереди – принципиальное преимущество Call-центра перед многоканальным номером: если все каналы многоканального номера заняты, то звонки теряются, и невозможно узнать, сколько абонентов потеряно. Не исключено, что на многоканальный номер принимается 15 % звонков, а остальные позвонившие слышат сигнал "занято". Call-центр позволяет этого избежать.

В связи со значительно возросшим объемом задач, решаемых ЕДДС, без дальнейшей автоматизации невозможно обеспечить их эффективное решение. Это, в первую очередь, автоматизация различных диспетчерских сообщений, подготовка расчетных задач, донесений, отчетов, справочной и другой информации. Сегодня субъекты РФ в одиночку эти проблемы решить не в состоянии. Это связано с большими затратами на создание комплексов средств автоматизации, особенно в части специального программного обеспечения. По этой причине необходимо в рамках всего МЧС России решать вопросы централизованного финансирования работ по созданию ЕДДС в городах Российской Федерации.