**О результатах деятельности ГКП ЕСМЦ**

**за 2022 год**

В соответствии с Распоряжением Правительства Камчатского края от 16.02.2018 № 73-рп в целях построения, развития и эксплуатации автоматизированных систем мониторинга и обеспечения общественной (региональной) безопасности создано Государственное казенное предприятие Камчатского края «Единый ситуационно-мониторинговый центр», которое наделено полномочиями Оператора системы-112 и заказчика построения АПК «Безопасный город» Камчатского края (далее – АПК БГ).

В соответствии с распоряжением Правительства Камчатского края от 11 сентября 2020 года №381-РП, государственное казенное предприятие Камчатского края «Единый ситуационно-мониторинговый центр» наделено полномочиями Оператора субъекта системы МКА ЖКХ в Камчатском крае, в рамках которого развернут Региональный ситуационный центр по мониторингу аварий и инцидентов в сфере ЖКХ (РСЦ ЖКХ).

Также на базе ГКП ЕСМЦ с 1 августа 2021 года функционирует Единый кол-центр Камчатского края созданный на основании распоряжения Губернатора Камчатского края от 18.06.2021 № 401-Р, в целях создания условий для телефонного обслуживания и консультирования населения с использованием единого телефонного номера по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Камчатского края и подведомственных им краевых государственных организаций, в том числе по вопросам здравоохранения на территории Камчатского края.

За отчетный период Государственным казенным предприятием Камчатского края «Единый ситуационно-мониторинговый центр» (далее – ГКП ЕСМЦ) проделана комплексная работа по развитию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112), реализованы подготовительные мероприятия для создания и дальнейшего развития регионального центра мониторинга аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» (подпрограммы 3 Государственной программы Камчатского края «Безопасная Камчатка»).

**Штатная численность ГКП ЕСМЦ** составляет 61,5 человек (26 с высшим образованием), из них:

- 26 – Центр обработки вызовов системы-112;

- 13,5 – Управление;

- 9 – Отдел информационно-коммуникационных технологий;

- 13 – Единый кол-центр Камчатского края (далее - ЕКЦ)

В целях повышения эффективности деятельности ГКП ЕСМЦ в 2022 году были организованы служебные командировки, профессиональная переподготовка и повышение квалификации 9 работникам.

Профессиональная переподготовка и повышение квалификации проходили по следующим программам:

 - «Закупки по 44-ФЗ и 223-ФЗ»;

- «Организационно - правовые основы контрактной системы в сфере закупок, товаров, работ, услуг для обеспечении государственных и муниципальных нужд»,

- «Сетевые технологии для системных администраторов» в дистанционном формате на сайте «Курсы по ИТ.рф»;

- «Пользователь системы защиты информации ViPNet»;

- «ДПО "Администрирование сетевых устройств MikroTik";

"Настройка файрвола и приоритизация трафика на MikroTik";

"Маршрутизация на MikroTik";

"Коммутация на MikroTikspbrealty.kam@gmail.com».

**Финансово-хозяйственная деятельность предприятия**

За 12 месяцев 2022 года доведена субсидия в размере 115 958 017,52 руб., которая освоена в полном объеме.

По итогам закупочной деятельности заключено 18 государственных контрактов на поставку товаров, работ, услуг на общую сумму 32 144 933,44 тыс. руб., в том числе:

1) 13 контрактов по итогам электронного аукциона на общую сумму 28 081 179,24 руб., из них:

 - 7 контрактов на обеспечение работы и развитие системы-112 на сумму 17 828 660,33 руб.,

- 3 контракта на обеспечение работы Единого кол-центра Камчатского края на сумму 9 852 000,00 руб.;

 - 3 контракта на прочие потребности на сумму 400 518,91 руб.

2) 3 контракта на оплату коммунальных услуг с единственным поставщиком на сумму 2 719 398,07 руб.;

3) 2 контракта на аренду нежилых помещений для Единого кол-центра с единственным поставщиком на сумму 1 344 356,13 руб.

По результатам закупок малого объема до 600 тыс. руб. заключено 120 договоров на сумму 3 733 745,63 руб.

**Материально – техническое обеспечение**

В рамках материально – технического обеспечения предприятия в 2022 году выполнены следующие мероприятия:

Для снижения затрат на оплату потребляемых энергоресурсов, повышения эффективности использования энергетических ресурсов, создания комфортных условий для сотрудников и посетителей предприятием в 2022 году проведены следующие мероприятия:

- здание Аптечного склада (Административное здание ул. Тундровая д.6) переведено с центрального отопления на автономное посредством установки электрического котла ZOTA 45 Lux с возможностью дистанционного управления и мониторинга. По результатам анализа работы электрического котла в 2022 году выявлено что фактическое потребление электроэнергии значительно ниже расчетных показателей и в результате составило экономию денежных средств 1 191 482, 48 (один миллион сто девяносто одна тысяча четыреста восемьдесят два) рублей 48 копеек.

- в здание «Хранилище для спирта» (Гараж) установлены электрический котёл для отопления ZOTA MK-S 6, автоматические секционные ворота;

- проведен ремонт крыльца главного входа в здание, в результате которого, с целью недопущения травматизма работников предприятия, была установлена система электрического подогрева крыльца для предотвращения образования наледи на крыльце, нанесено покрытие из резиновой крошки;

- установлен автоматический шлагбаум на въезде на территорию предприятия, так же установлены камеры, распознающие номер автомобиля для открытия шлагбаума;

- на входах в здание предприятия, в помещения серверной и центра обработки вызовов системы 112 установлена система контроля удаленного доступа (СКУД);

- во взаимодействии с ООО «МЭК» (Центр энергетической эффективности Межрегиональная энергосберегающая компания) разработана программа энергосбережения на период с 01.01.2022 по 31.12.2024 года.

**Центр обработки вызовов**

* **Функционирование системы-112.**

В период с 01 января по 31 декабря 2022 года общее количество звонков по системе-112 составило 165 612. За аналогичный период 2021 года - 156793.

Количество звонков за отчетный период 2021-2022 (см. таблицу 1).

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вызов по службам и категориям** | **12 месяцев 2022** | **12 месяцев 2021** | **Динамика (+,- %)** |
| ДДС-01 | 1774 | 1814 | - 2,2% |
| ДДС-02 | 16044 | 14641 | +8,8% |
| ДДС-03 | 27343 | 25879 | +5,4% |
| ДДС-04 | 3 | 2 | +43,3% |
| Антитеррор | 172 | 4 | +97,7% |
| ЦУКС МЧС России | 2111 | 976 | +53,8% |
| ЕДДС  | 2290 | 746 | +67,4% |
| ЖКХ | 619 | 23 | +96,3% |
| ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС" | 38 | 47 | -23% |
| COVID-19 | 2755 | 3565 | -29,4% |
| Тестовые вызовы | 1912 | 702 | +63,3% |
| Справочные | 47986 | 43923 | +8,5% |
| Детская шалость | 1088 | 910 | +16,4% |
| Ложные | 61477 | 64140 | -4,3% |
| **Общее количество** | **165 612** | **156 793** | **+4,3%** |

Звонки от населения поступают операторам центра обработки вызовов (далее - ЦОВ) системы-112 о необходимости оказания помощи абоненту или организации реагирования на происшествие по различным каналам связи (голосовой вызов, SMS, карточка вызова системы "ЭРА-ГЛОНАСС").

Система-112 работает по принципу «одного окна», обеспечивая, таким образом, комплексный подход к оказанию помощи населению.

Необходимо отметить, что при поступлении сообщений, требующих комплексного реагирования (крупные ДТП, угроза террористического акта, поиск потерявшихся граждан и т.д.), к месту происшествий выезжают представители всех заинтересованных служб. Их мгновенную отправку обеспечивает оператор ЦОВ системы «112». За десять месяцев 2021 года через систему-112 Камчатского края было организовано 2003 (АППГ- 1578) +21,2% комплексных реагирований.

Налажено взаимодействие и бесшовная переадресация звонков в Единый кол-центр Камчатского края для организации медицинского обеспечения населения. Также все вызовы, относящиеся к деятельности исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и медицинских учреждений подведомственных Министерству здравоохранения, поступающие в ЦОВ системы-112, незамедлительно передаются специалистам ЕКЦ, которые консультируют жителей Камчатского края и организуют обратную связь. Все сообщения, маршрутизированные в ЕКЦ, находятся на контроле у операторов ЦОВ системы-112 совместно с операторами ЕКЦ до момента решения вопроса заявителя.

* **Функционирование системы мониторинга и контроля устранения аварий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства Камчатского края.**

За период c 01 января по 31 декабря 2022 операторами системы мониторинга и контроля устранения аварий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства Камчатского края зарегистрировано: чрезвычайных ситуации 4 (АППГ 2) +50%, аварий и инцидентов 534 (АППГ 510) +4,5%, а также плановых отключений 2404 (АППГ 2623) - 9,1 %.

Операторы системы МКА ЖКХ принимают и фиксируют информацию о происшествиях из нескольких источников: ЕДДС муниципальных образований, ресурсоснабжающих организаций и жителей Камчатского края, по средствам обращения по единому номеру вызова экстренных оперативных служб «112», таким образом обеспечена возможность сверять информацию, приходящую от одного источника с другими, позволяя верифицировать входящие данные. Также, организована и успешно проводится работа по информированию граждан. Заявитель, позвонив на номер «112» с вопросами об инцидентах на объектах жилищно-коммунального хозяйства, обязательно получит обратную связь от оператора МКА ЖКХ при наличии информации, либо после уточнения подробностей у ответственных должностных лиц. Каждое сообщение о произошедшем инциденте на объектах ЖКХ находится на контроле у оператора до момента устранения.

**Единый кол-центр Камчатского края**

Успешно реализовано единое техническое решение, а именно, централизация по единому номеру «122». Данное решение позволило объединить на площадке Единого кол-центра 11 лечебно-профилактических учреждений. Мероприятия по созданию отдельных кол-центров в ЛПУ и интеграции их в единую телефонную сеть по номеру 122, уже в 2022 году позволило значительно повысить ключевые показатели эффективности на данном направлении, а именно: при более чем трехкратном увеличении нагрузки на линию 122, практически в 4 раза снизилось количество недозвонов в лечебно-профилактические учреждения, что позволило осуществлять обратную связь со всеми гражданами обратившимися за медицинской помощью в учреждения здравоохранения избежав при этом социального напряжения.

Отлажена работа по приему жалобпо вопросам здравоохранения граждан по платформе обратной связи. Новая модель позволила контролировать сокращенные сроки отработки жалоб (до 10 календарных дней) и организовать обратную связь с заявителем по результату направления ответа о предпринятых действиях в адрес гражданина понаиболее проблемным вопросам в данной отрасли, тем самый контролируя корректность отработки жалоб осуществляя точечный подход к проблемам каждого заявителя.

Успешным так же можно назвать реализованные сервисы по развороту горячих линий различной направленности. Горячая линия по вопросам лекарственногообеспечения позволила более качественно и точечно информировать население о наличии лекарственных препаратов в тех или иных аптеках, сроках завоза недостающих медикаментах. Линия по юридической помощи помогает гражданам получать информацию о возможности получения бесплатной юридической помощи в Камчатском крае и режиме работы и местоположении мобильного офиса в онлайн режиме при осуществлении выездных приемов граждан в муниципальных районах. Сервис по работе Социального МФЦ позволил объединить на одной площадке множество организаций социальной направленности наиболее востребованных у населения (центр выплат, пенсионный фонд, центр семья и дети, центр занятости, дом ветеранов, центр социальной реабилитации) позволяя гражданам позвонив по одному номеру либо сразу получить необходимую информацию у оператора ЕКЦ, либо быть маршрутизированным адресно в необходимое социальное учреждение. Наиболее востребованным сервисом стало открытие горячей линии по вопросам частичной мобилизации. Прием огромного количества звонков и работа по заранее отработанным скриптам позволил снизить социальное напряжение на начальном этапе частичной мобилизации, а наработанный опыт позволил в дальнейшем оказывать точечную помощь мобилизованным гражданам и членам их семей.

Согласно государственному контракту доработан сервис автоинформирования, который позволит гражданам заблаговременно узнавать о предстоящей диспансеризации, подтвердить или отменить предстоящую запись к врачу, а также позволит проводить социальные опросы. Расширен функционал речевого автоматизированного робота в части интеграции с информационными системами органов государственной власти, таких как МФЦ (запись/отмена записи на получение услуги, проверка статуса заявления) и Администрацией Губернатора (запись на прием к должностным лицам ИОГВ). В рамках взаимодействия с многофункциональным центом реализована справочная ветка по 11 наиболее популярным услугам в МФЦ и возможностью маршрутизации заявителей в контакт центр МФЦ для получения более детальной информации.

Всего за 2022 год в Единый кол-центр Камчатского края поступило вызовов - 226 746 (АППГ - 66 600) + 70,6%, из них на номер +7(800)-141-0000 (речевой робот) - 15 496 (АППГ - 9 500) +38,7, на номер «122» - 211 250 (АППГ - 57 100) +73%. Обратная связь оказана заявителям - 6 410 (ААПГ - 3 900) +39,2%.

Одним из главных аспектов в работе ЕКЦ является выполнение требований по внедрению клиентоцентричного подхода в государственном и муниципальном управлении при взаимодействии с людьми. Со всеми операторами проводятся совместные и комплексные занятия для достижения следующих целей:

- удовлетворенность людей за счет адресности деятельности государства (незаметного, когда нет потребностей, и заботливого, когда они возникают);

- привлекательность страны для жизни, посещения, работы за счет новой культуры, основанной на взаимном доверии и уважении граждан и государства.

**Обеспечение работы и развития системы-112,**

**построение АПК «Безопасный город»**

Обеспечено поддержание системы-112 Камчатского края в постоянной технической готовности в круглосуточном режиме. Выполняются комплексные мероприятия по обеспечению бесперебойной работы системы-112 Камчатского края и доступности единого номера обеспечения вызова экстренных оперативных служб «112» на территории Камчатского края.

В течении 2022 года организованы командировки с целью проведения необходимого технического обслуживания, ремонта АРМов системы-112, установленных в 34 диспетчерских службах в 14-ти муниципальных образованиях Камчатского края, в том числе отдаленных районах.

За период 2022 года заключено 22 договора с учреждениями социальной инфраструктуры Усть-Камчатского, Олюторского и Карагинского муниципальных районов (в целях исполнения Постановления Правительства Российской Федерации от 2 августа 2019 года № 1006 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) Министерства просвещения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к сфере деятельности Министерства просвещения Российской Федерации, и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»). Установлены в общей сложности 28 систем передачи тревожных сообщений в систему-112 Камчатского края.

Отлажена работа по взаимодействию системы-112 (УСПО) и информационной ведомственной системы УМВД по Камчатскому краю (ИСОД СОДЧ), постоянно ведется работа по оптимизации механизма информационного взаимодействия с целью повышения эффективности и сокращения времени реагирования на происшествия.

В соответствии с п. 3 Протокола Межведомственной комиссии по профилактике правонарушений и преступлений в Камчатском крае от 16.09.2015 № 3 количество рассмотренных и согласованных технических документаций (технические задания, рабочие проекты, проектные документации) на создание систем видеонаблюдения, систем контроля доступа, систем охранной сигнализации, систем обеспечения пожарной безопасности, и иных систем безопасности общеобразовательных учреждений Камчатского края, поступивших в ГКП ЕСМЦ на рассмотрение в 2022 году, составило 34 единицы.

**Планы на 2023 год:**

В 2023 году планируется реализация мероприятий по следующим основным направлениям:

* **Импортозамещение системы-112 Камчатского края.**

С целью выполнения требований Постановления Правительства РФ от 16.11.2015 года № 1236 «Об установлении запрета на допуск программного обеспечения, происходящего из иностранных государств, для целей осуществления закупок для обеспечения государственных и муниципальных нужд» и приказа Минкомсвязи России «Об утверждении методических рекомендаций по переходу органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления муниципальных образований Российской Федерации на использование отечественного офисного программного обеспечения, в том числе ранее закупленного офисного программного обеспечения» от 04.07.2018 № 335 для системы-112 Камчатского края требуется выполнение мероприятий по переходу на использование отечественного программного обеспечения.

Мероприятия по импортозамещению в системе-112 Камчатского края состоят из следующих этапов:

1. создание полнофункционального Резервного центра обработки вызова системы-112 Камчатского края на отечественных программных решениях;
2. развертывание отечественных операционных систем на серверных мощностях Центра обработки вызова системы-112 Камчатского края;
3. развертывание тонкого клиента унифицированного специального программного обеспечения 112(УСПО-112) на серверных мощностях Центра обработки вызова системы-112 Камчатского края;
4. развертывание программного обеспечения на рабочих местах операторов системы-112 Камчатского края, относящегося к классу программного обеспечения, включенного в Единый реестр российских программ (включая закупку лицензий и дистрибутивов отечественной операционной системы, офисного программного обеспечения на рабочих станциях системы-112) по всему Камчатскому краю (56 станций) и переход на использование тонкого клиента УСПО-112.
* **Интеграция системы-112 Камчатского края с «Озером данных» АИУС РСЧС.**

Создание регионального проекта «Озеро данных» Камчатского края и интеграция существующих систем регионального уровня с «Озером данных» АИУС РСЧС требуется с целью реализации пункта 17.2 протокола совещания у Председателя Правительства Российской Федерации от 27 июля 2021 г. № ММ-П4-17пр об обеспечении до 2024 года информационного взаимодействия в цифровом формате со всеми органами повседневного управления территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Определён перечень информационных систем для подключения к «Озеру данных» АИУС РСЧС (в соответствии с Соглашением об осуществлении информационного обмена между Правительством Камчатского края и ГУ МЧС по Камчатскому краю), в который вошла система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

В 2023 году планируется выполнение мероприятий по организации информационного взаимодействия системы-112 Камчатского края и передача информации о происшествиях в «Озеро данных» АИУС РСЧС в автоматическом режиме.

* **1-ый этап создания аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» Камчатского края.**

Разработано техническое задание на проектирование пилотной зоны в составе базового контура и создание первой очереди базового контура аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» Камчатского края (далее – АПК «Безопасный город»). Данное техническое задание получило положительное согласование от правоохранительных ведомств и участников взаимодействия АПК «Безопасный город».

При создании первой очереди АПК «Безопасный город» будет развернут комплекс средств автоматизации функционального блока «Координация служб и ведомств» КСА «Региональная платформа», которая станет единой цифровой платформой организации взаимодействия разрозненных информационных систем и источников данных, а также позволит работать более 80 служб/ведомств в едином информационном пространстве.

В рамках работ по созданию первой очереди базового контура АПК «Безопасный город» предполагается, в том числе, создание системы интеллектуального видеонаблюдения, в которой будет реализован функционал интеллектуальной видеоаналитики на ряде подключаемых камер: биометрическое распознавание лиц, распознавание драк и происшествий в местах массового скопления людей и др. Также планируется создание системы мониторинга атмосферного воздуха с размещением 1 пилотного поста мониторинга для наполнения данными АПК «Безопасный город» и отслеживанием превышений допустимой нормы вредных веществ.

Все это в дальнейшем позволит на последующих этапах создания АПК «Безопасный город» существенно повысить оперативность и сократить время реагирования соответствующих служб на инциденты и происшествия, а также спрогнозировать и смоделировать возможные последствия таких ситуаций.

В дальнейшем реализацию мероприятий по созданию «Озера данных» регионального уровня можно осуществить в рамках создания АПК «Безопасный город», поскольку указанные выше информационные системы планируется интегрировать в создаваемую КСА «Региональная платформа» АПК «Безопасный город».

* **Единый кол-центр Камчатского края.**

Расширение функционала речевого автоматизированного робота в части интеграции с информационными системами органов государственной власти, таких как МФЦ (запись/отмена записи на получение услуги, проверка статуса заявления) и Администрацией Губернатора (запись на прием к должностным лицам ИОГВ). В рамках взаимодействия с многофункциональным центом запланировано увеличение данных консультационных услуг в теле робота на 21 услугу.

Продолжая развивать направление медицины, в первую очередь предлагается доработка консультационных сервисов здравоохранения таких как, получение информации о справках по здравоохранению (информация по вопросам короновируса, график работы ЛПУ и отдельных кабинетов, прохождение медицинских комиссий), информирование о диспансеризации (время и сроки проведения, частота и этапы прохождения), прием заявок на оказание медицинской помощи (оказание помощи в нерабочее время, при неисправности МИС), оказание медицинской помощи гражданам из отдаленных районов (единовременный прием узкими специалистами прибывших из отдаленных районов граждан), предоставление информации о квотах населению на оказание медицинских услуг (контактные данные, требуемый пакет документов).

Одним из приоритетных направлений в развитии региона, является туризм. На данный момент действующих инструментов для оформления своей туристкой группы в регионе очень много, а получение информации о доступных в Камчатском крае маршрутах и в целом справочной информации о туризме очень мало для популяризации данного направления. Для упрощения функции регистрации туристского маршрута, а также для информирования населения, в том числе и прибывающего на Камчатку о возможных туристических маршрутах, планируется организовать сервисы по туризму на базе Единого кол-центра Камчатского края, как единой точки входа.

* **Административно-хозяйственная деятельность.**

В целях обеспечения резервным источником питания системы-112 Камчатского края запланировано приобретение аварийной дизельной электростанции (ДЭС);

В рамках выполнения мероприятий по пожарной безопасности модернизация системы автоматической пожарной сигнализации (СПС), системы оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре (СОУЭ) в зданиях по ул. Тундровая, 6.