**О результатах деятельности ГКП ЕСМЦ**

**за 2023 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 мероприятия для создания и дальнейшего развития регионального центра мониторинга аппаратно-программного комплекса «Безопасный город».

**Штатная численность ГКП ЕСМЦ** составляет 63 человека (41 с высшим образованием) при штатной численности 64 единицы.

В течение отчетного 2023 года 5 работников ГКП ЕСМЦ прошли обучение и повышение квалификации по следующим направлениям:

- «Повышение квалификации в сфере контрактной системы»,

- «Обучение по общим вопросам охраны труда и функционирования системы управления охраной труда»,

- «Обучение безопасным методам и приемам выполнения работ при воздействии вредных и (или) опасных производственных факторов, источников опасности, идентифицированных в рамках СОУТ и ОПР»,

- «Курс повышения квалификации Администрирование системы защиты информации ViPNet версии 4»,

- «Курс повышения квалификации Программно-аппаратные комплексы ViPNet версии 4»,

- «ДК005 Пользователь системы защиты информации ViPNet»,

- «Осуществление, контроль и управление закупками для обеспечения корпоративных нужд в соответствии с Законом 223-ФЗ».

Работа по воинскому учету осуществляется в соответствие с требованиями действующего законодательства, отчетность сдается своевременно.

Оформлена отсрочка от призыва на военную службу по мобилизации и в военное время в соответствии с Перечнем должностей и профессий - 6 работников.

**Финансово-хозяйственная деятельность предприятия**

За 12 месяцев 2023 года доведена субсидия в размере 247 828 610,26 руб., которая освоена в полном объеме.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Код строки** | **За отчетный период** |
| Поступило средств, всего: | 0100 | 247 828 610,26 |
| в том числе: из краевого бюджета | 0110 | 247 828 610,26 |
| Выплаты по расходам, всего: | 0200 | 247 828 610,26 |
| в том числе:  Затраты на оплату услуг связи (аренду каналов и сегментов сетей передачи данных, в том числе поверх глобальной информационно-телекоммуникационной сети "Интернет") для обеспечения единой информационно-коммуникационной среды и информационного взаимодействия участников АПК "Безопасный город" и его сегментов, включая систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" | 0210 | 9 651 180,00 |
| Затраты на приобретение, техническое обслуживание и ремонт элементов (сегментов, подсистем) АПК "Безопасный город" и Системы-112, их программно-аппаратных средств (компонентов, элементов), включая приобретение материалов, оборудования изделий и запасных частей | 0220 | 6 633 000,00 |
| Затраты на оплату труда работников и начисления на выплаты по оплате труда работников, обеспечивающего постоянную готовность, эксплуатацию и развитие АПК "Безопасный город", Системы-112, МКА ЖКХ, ЕКЦ | 0230 | 83 509 637,00 |
| из них: |  |  |
| Оплата труда работников |  | 64 710 157,50 |
| Проезд в отпуск работников и членов их семей |  | 1 231 749,56 |
| Начисления на выплаты по оплате труда работников |  | 17 567 729,94 |
| Затраты на оплату командировочных расходов работников, обеспечивающих постоянную готовность, эксплуатацию и развитие АПК "Безопасный город" и Системы-112, МКА ЖКХ и ЕКЦ. | 0240 | 515 872,00 |
| Затраты на обеспечение административно-хозяйственной деятельности | 0250 | 14 416 437,31 |
| Затраты на создание (построение), развитие (внедрение) и модернизацию (расширение функциональности) элементов (сегментов, подсистем) АПК «Безопасный город», Системы-112, Системы МКА ЖКХ, Единого кол-центра Камчатского края по вопросам, касающимся деятельности исполнительных органов Камчатского края и подведомственных им организаций программно-аппаратными средствами. | 0260 | 133 074 082,95 |
| Затраты на уплату налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации. | 0270 | 28 401,00 |

По итогам закупочной деятельности за 2023 год заключено:

1) 26 контрактов по итогам проведения конкурентных процедур на общую сумму 150 198 759,62 руб., из них:

- 8 контрактов на обеспечение работы системы-112 на сумму 24 304 786,56 руб.,

- 4 контракта в целях проектирования пилотной зоны в составе базового контура и создание первой очереди базового контура пилотной зоны аппаратно-программного комплекса «Безопасный город» Камчатского края на сумму 74 249 911,68 руб.;

- 2 контракта на модернизацию системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (Система-112) Камчатского края на сумму 32 037 559,77

- 6 контрактов на обеспечение работы Единого кол-центра Камчатского края на сумму 18 412 026,38 руб.;

- 3 контракта на прочие потребности предприятия на сумму 1 194 475,23 руб.

2) 3 контракта на оплату коммунальных услуг с единственным поставщиком на сумму 3 973 812,65 руб.;

3) 1 контракт на аренду нежилых помещений для Единого кол-центра с единственным поставщиком на сумму 1 236 840,00 руб.

4) По результатам закупок малого объема до 600 тыс. руб. заключено 137 договоров на сумму 14 674 707,28 руб.

По результатам платной деятельности за 2023 год заключено 74 договора на сумму 4 160 000,00 руб. из них:

- 56 договоров на обслуживание системы передачи тревожных сообщений;

- 18 договоров на установку системы передачи тревожных сообщений.

**Материально – техническое обеспечение**

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

- проведена модернизация АПС и СОУЭ в зданиях ГКП ЕСМЦ;

- проведена работа по утилизации отходов 2 класса опасности (АКБ, ИБП);

- установлен автоматический шлагбаум с системой камер для распознавания номеров автомобилей на въезде на территорию предприятия;

- для организации бесперебойной работы системы-112 Камчатского края, а также ГКП ЕСМЦ, закуплен аварийный дизель генератор (ДЭС), разработана проектно-сметная документация для подключения ДЭС к зданию.

- для организации резервного центра обработки вызовов системы 112 Камчатского края (РЦОВ) в оперативное управление ГКП ЕСМЦ передано помещение, расположенное в рп. Вулканном по у. Центральная 6. В помещении проведён капитальный ремонт, установлен аварийный генератор, установлена автоматическая система пожарной сигнализации, закуплена мебель, установлены системы кондиционирования воздуха, заключены договоры на ХВС, водоотведения и теплоснабжения, подана заявка на заключение договора электроснабжения;

- изготовлена и установлена кухня в помещении приёма пищи здания аптечного склада ГКП ЕСМЦ для работников ЦОВ системы-112 Камчатского края и других работников ГКП ЕСМЦ;

В рамках проведения работы по охране труда было принято специалистом по охране труда участие в конкурсе на лучшую организацию работы по охране труда за 2022 год. Специалист по охране труда отмеченн благодарностью участника на церемонии награждения.

Пройдена регистрация в ЕИСОТ на сайте Минтруда, успешное проведение обучения работникам на рабочем месте, внесены протоколы на сайт.

Разработано Положение о СИЗ и Нормы выдачи.

Проведены вводный, первичный, повторный и целевой инструктаж.

Разработано и проведено тестирование по охране труда среди работников ГКП ЕСМЦ для определения уровня знаний и навыка безопасного ведения работ.

Работники показали высокие показатели знаний требований охраны труда.

За время отчетного периода несчастного случая, травматизма на рабочем месте, а также микротравм у работников не допущено.

**Центр обработки вызовов**

* **Функционирование системы-112.**

В период с 01 января по 31 декабря 2023 года общее количество сообщений по Системе-112 составило 190948 звонков. За аналогичный период 2022 года - 165612 звонков.

Количество вызовов по типу вызова за отчетный период 2022-2023 (см. таблицу 1).

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вызов по службам и категориям** | **12 месяцев 2023** | **12 месяцев 2022** | **Динамика (+**,**- %)** |
| ДДС-01 | 1514 | 1772 | - 14,5 % |
| ДДС-02 | 18290 | 16044 | + 14 % |
| ДДС-03 | 33254 | 27343 | + 21,6 % |
| ДДС-04 | 5 | 4 | + 20 % |
| Антитеррор | 73 | 172 | - 57,5 % |
| ЖКХ | 293 | 619 | - 57,7 % |
| ГАИС "ЭРА-ГЛОНАСС" | 69 | 41 | + 68,3 % |
| Справочные | 43728 | 47985 | - 8,8 % |
| Детская шалость | 1930 | 1088 | + 77,4 % |
| Ложные | 81185 | 61425 | + 32,1 % |
| Повторный | 10603 | 6152 | + 72,3 % |
| Межрегиональный | 4 | 5 | - 20 % |
| **Общее количество** | **190948** | **162650** | **+ 17,4 %** |

В настоящее время, на единый номер «112» ежедневно поступает порядка 550 обращений с различными просьбами об оказании помощи. Причем на вызов экстренных оперативных служб приходится до 66% сообщений от их общего количества. На каждое сообщение оператору необходимо около 45-55 секунд, чтобы опросить звонящего гражданина для уточнения необходимой экстренной службы.

При поступлении сообщений, требующих комплексного реагирования (крупные ДТП, угроза террористического акта, поиск потерявшихся граждан и т.д), к месту происшествий выезжают представители всех заинтересованных экстренных оперативных служб. Их мгновенную отправку обеспечивает оператор «112».

В 2023 году в Систему-112 Камчатского края поступило 190948 вызовов, из которых 60263 вызова связаны с непосредственным реагированием ЭОС, 4461 вызов – комплексное реагирование, 43703 справочных вызова, 1930 вызовов категории «Детская шалость».

Общий прирост количества вызовов в 2023 году составил по сравнению с 2022 годом – 14,8 %, а с 2021 – 17 %.

Кроме того, каждое обращение по номеру «112» находится на контроле у оператора вплоть до устранения всех последствий происшествия, с заполнением специфической части унифицированной карточки информационного обмена в систему.

В состав дежурной смены Службы-112 входят специалисты со знанием иностранных языков (английский, немецкий, китайский), которые при необходимости смогут принять информацию о происшествии у иностранного гражданина, не владеющего русским языком, оказать консультативную помощь и, при необходимости, сопроводить звонок до требуемой ДДС, осуществляя переводческую поддержку со своего рабочего места.

За 2023 год выполнены следующие мероприятия:

- проведено обучение 10 (десяти) операторов Системы-112 на базе КГБУ ДПО Камчатский УМЦ ГОЧС и ПБ по программе «Оператор системы обеспечения вызовов экстренных оперативных служб по единому номеру «112»;

- обновлены и подписаны Соглашения об информационном взаимодействии со всеми городскими округами, муниципальными районами и округами на территории Камчатского края;

- ежемесячно проводились занятия по профессиональной подготовке с операторским персоналом Системы-112 (всего 12 занятий);

- проведены методические занятия по работе в Системе-112 с диспетчерскими службами ЕДДС и ЭОС, находящимися в Петропавловск-Камчатском и Вилючинском городских округах, Елизовском, Быстринском, Усть-Большерецком и Усть-Камчатском муниципальных районах и в Мильковском муниципальном округе;

- в 2023 году проведено 32 экскурсии в ЦОВ Системы-112 для государственных служащих, работников экстренных оперативных служб, работников краевых организаций, студентов КамчатГТУ и учащихся средних школ ПКГО с целью популяризации Системы-112 в широких массах;

- в подсистему консультативной помощи звонящим гражданам добавлены консультативные блоки «Землетрясение», «Как подготовиться к землетрясению», «Как вести себя после землетрясения», «Действия при землетрясении для детей», «Что делать при извержении вулкана», «Как действовать при пепловом выбросе», «Цунами», «Лесной и торфяной пожары», «Наводнение и паводок», «Что делать при штормовом предупреждении», «Обращение с ртутьсодержащими лампами», «Как быть, если разбился ртутный градусник».

- разработан проект Положения системы-112 Камчатского края

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

За период c 01 января по 31 декабря 2023 операторами системы мониторинга и контроля устранения аварий и инцидентов на объектах жилищно-коммунального хозяйства Камчатского края зарегистрировано:

***Плановые отключения***:

- Электроэнергия - **1352**

- Теплоснабжение и ГВС – **251**

- Холодное водоснабжение – **523**

***Аварии и инциденты***: всего **457** (из них аварий - 43; инцидентов - 414)

- Электроэнергия – **328** (из них аварий - 12; инцидентов - 316)

- Теплоснабжение и ГВС – **78** (из них аварий - 16; инцидентов - 62)

- Холодное водоснабжение – **51** (из них аварий - 15; инцидентов - 36)

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**

По итогам 2023 года можно отметить, что преобладающим большинством поступали вопросы здравоохранения, связанные в основном с записью к медицинским специалистам, вызовом врача на дом, графиком работы участковых врачей. Поступило 227 364 обращения, такое количество звонков связано с проведенной централизацией части лечебных учреждений на единый номер кол-центра. На втором месте стоят обращения военной тематики, в основном вопросы связаны с денежным довольствием, предоставлением справок, выписок из приказов, получением удостоверений ветерана боевых действий, приобретение и оформление авиабилетов. Третье место, по количеству, занимают обращения в исполнительные органы государственной власти и органы местного самоуправления, из них: министерство здравоохранения - 1387 единиц, министерство ЖКХ - 780 единиц, министерство рыбного хозяйства - 742 единицы, администрация ПКГО - 56 единиц, агентство записи актов гражданского состояния и архивного дела - 24 единицы. В министерство здравоохранения обращались по вопросам предоставления квот, содействия в оказании решения сложных вопросов, оформлении документации и другим вопросам, которые не относились к компетенции кол-центра и лечебных учреждений. В министерство рыбного хозяйства поступали обращения связанные с предоставлением квот на вылов биологических ресурсов, нормами перевозки икры авиасообщением, а также оформление к ней необходимой документации. В министерство ЖКХ поступали обращения, связанные с функционированием систем коммунальной инфраструктуры. В меньшей степени граждан волновали вопросы к органам местного самоуправления, обращения касались темы благоустройства.

Сравнительная динамика количества обработанных голосовых обращений  
за 2022 и 2023 годы



**Январь Февраль Март Апрель Май Июнь Июль Август Сентябрь Октябрь Ноябрь Декабрь**

—2022 год —2023 год

На 122 - 215 434 вызова

Всего за 2023 год в Единый кол-центр поступило -248 126 обращений

На 8800 -32 692 вызова

*- За 2022 год в Единый кол-центр поступило - 226 746 обращений (< на 21 380 ед.)*

братная связь - 5 259 дозвонов

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

**построение АПК «Безопасный город»**

В течении 2023 года выполнены следующие мероприятия:

* 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;
* 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;
* в рамках импортозамещения на всех рабочих местах, а также серверах системы-112 Камчатского края в 2023 году осуществлен переход на использование отечественного программного обеспечения;
* в связи с переходом на отечественную операционную систему в системе-112 осуществлен переход на работу операторов через веб-клиент, организован инструктаж диспетчеров всех служб по работе в новом интерфейсе;
* в рамках создания резервного центра обработки вызовов системы-112 Камчатского края осуществлены закупка и монтаж серверного оборудования, закупка и настройка новых рабочих мест. В настоящее время проводятся мероприятия по организации помещений операторского зала, развертывание специального программного обеспечения, подготовка операторского персонала;
* в рамках создания АПК «Безопасный город» разработан метод фонового прогноза и методологии мониторинга снеголавинной обстановки на территории Камчатского края;
* 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 27 систем передачи тревожных сообщений в систему-112 Камчатского края, обеспечен контроль работы и проведение регулярных регламентных работ 70 систем передачи тревожных сообщений;
* в соответствии с п. 3 Протокола Межведомственной комиссии по профилактике правонарушений и преступлений в Камчатском крае от 16.09.2015 № 3 рассмотрены и согласованы 14 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.

**Планы на 2024 год:**

В 2024 году планируется реализация мероприятий по следующим основным направлениям:

* Создание региональной объединенной дежурной службы Камчатского края на базе объединенной оперативной круглосуточной смены Центра управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России по Камчатскому краю и операторами Центра Мониторинга АПК «Безопасный город» государственного казенного предприятия Камчатского края «Единый ситуационно-мониторинговый центр» в задачи которой будет входить оперативный мониторинг и решение ситуаций и происшествий, а также мониторинг угроз их возникновения в Камчатском крае.
* Обеспечение бесперебойной работы системы-112 Камчатского края и 1 очереди базового контура АПК «Безопасный город» Камчатского края в круглосуточном режиме, а также информационно-коммуникационной инфраструктуры ГКП ЕСМЦ.
* Завершение создания Резервного центра системы-112 Камчатского края. Ввод в эксплуатацию Резервного центра планируется с 1 июня 2024 года.
* Создание 2-ой очереди АПК «Безопасный город» Камчатского края, подключение участников информационного взаимодействия (организаций, служб и ведомств) в единый контур на базе региональной платформы, а также автоматизация процессов органов повседневного управления для оперативного решения задач по предупреждению и ликвидации кризисных ситуаций и происшествий.
* **Административно-хозяйственная деятельность.**

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