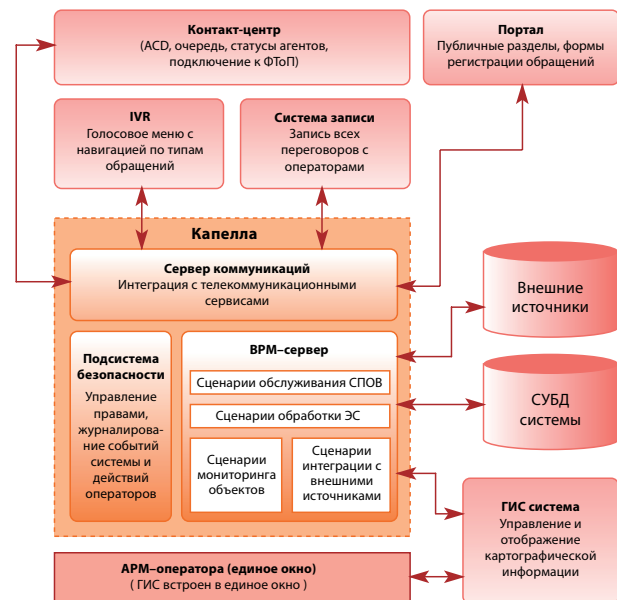


# Единая дежурная диспетчерская служба Служба 112

Согласно ГОСТу Р 22.7.01–99 «Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая Дежурно-Диспетчерская служба» от 01.01.2000 и «Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований» от 25 августа 2008 года N 1240-р целью создания ЕДДС является повышение готовности администрации и служб города к реагированию на угрозу или возникновение чрезвычайных ситуаций, эффективности взаимодействия привлекаемых сил и средств городских служб при их совместных действиях по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций.



Программный продукт «Капелла. ЕДДС» автоматизирует процессы взаимодействия с населением, организациями в части приема обращений, передачи информации в дежурные диспетчерские службы и контроля над устранением выявленных нарушений.

## Назначение системы

Система «Капелла. ЕДДС» соответствует требованиям ГОСТа и позволяет автоматизировать работу ЕДДС для решения следующих задач:

- прием сообщений о любых чрезвычайных ситуациях (ЧС);
- анализ и оценка достоверности поступившей информации, доведение ее до соответствующей дежурной службы;
- сбор информации от служб и распространение информации об угрозе, факте возникновения ЧС, обстановке и действиях по ликвидации ЧС;
- обработка и анализ данных о ЧС;
- обобщение информации, оценка и контроль данных обстановки, принятых мер, подготовка и коррекция, принятие экстренных мер и необходимых решений;

- информирование служб, привлекаемых к ликвидации ЧС, подчиненных сил постоянной готовности об обстановке, принятых и рекомендуемых мерах;
- представление докладов об обстановке и ЧС;
- доведение задач до соответствующих служб, контроль их выполнения и организация взаимодействия.

## Преимущества системы

1. Все системы интегрированы в «единое окно».
2. Процессы автоматизированы с помощью сценариев обслуживания.
3. Простые и удобные инструменты настройки.
4. Контроль качества обслуживания.
5. Соответствие последним требованиям к обеспечению безопасности.

# Возможности решения

## Подсистема приема и обработки вызовов (СПОВ)

**Обработка и регистрация вызовов.** При поступлении входящего вызова автоматически запускается сценарий обработки входящего звонка, в рамках которого фиксируется необходимая информация.

**Обработка служебной информации «ситуационной карточки».** Реализованы все функции управления вызовами (пример, переадресация, исходящий звонок) и механизмы поиска, просмотра и редактирования карточек учетных объектов.

**Ведение статистики и учета ситуационных карточек.** Реализован интерфейс для поиска и просмотра карточек объектов с разграничением прав доступа. Для просмотра консолидированных данных существует механизм построения и печати различных отчетов.

## Подсистема поддержки принятия решений (СППР)

**Формирование и обработка экстренных ситуаций (ЭС).** Настройка учета и оформления ЭС, формирование списка характеристик ЭС и связанных объектов, таких как ДДС и прочих справочников.

**Конструктор правил.** Сценарии обслуживания формируются с помощью средств системы и исполняются на BPM-сервере «Капелла». В рамках исполнения сценариев выполняется регистрация ЭС согласно ведомственным регламентам.

**БД правил обработки.** Встроены визуальные инструменты для управления справочниками.

**Журнал выполнения правил.** Все действия пользователей журналируются.

## Подсистема мониторинга

**Обработка информации объектов мониторинга.** На уровне BPM-сервера по стандартным протоколам (например, SOAP) можно интегрироваться с различными системами в процессе исполнения сценариев обслуживания.

**Журнал выполнения.** В системе ведется регистрация всех событий на уровне BPM-сервера.

**Конструктор правил сбора и обработки информации объектов мониторинга.** В системе ведется регистрация всех событий на уровне BPM-сервера.

## Интеграции с внешними системами и сторонними базами данных

**Интеграция с контакт-центром.** Поддерживается интеграция с различными контакт-центрами (Avaya, Cisco,

Nortel, Genesys и др.), за счет этого достигается функция интерфейсного модуля и коммутации.

**Интеграция с геоинформационной подсистемой (ГИС) и СППР с СПОВ.** В системе есть полный спектр интеграции с внешними системами и сторонними базами данных. Интеграция возможна как на уровне баз данных, или бизнес-логики, так и путем встраивания внешних систем в «единое окно» (АРМ-системы).

**Интеграция с внешним порталом для регистрации обращений граждан.** За счет этого осуществляется реализация подсистемы консультативного обслуживания населения.

### О направлении Капелла (компания ИНКАП)

- Продукт «Капелла» — разработка компании ИНКАП.
- Опыт внедрения в госсекторе:
  - МФЦ г. Балашиха;
  - Главная дежурная служба мэрии г. Ярославля;
  - Администрация г. Пушкино;
  - ЕДДС г. Петропавловск-Камчатский.