

**Партнерство с поисково-спасательным отрядом  
«ЛизаАлерт»**

ПАО «ВымпелКом» (Бренд Билайн) является одним из ведущих поставщиков услуг связи в России. Компания предоставляет интегрированные услуги мобильной и фиксированной (местной, внутризоновой, международной и междугородной) телефонной связи, телематики и передачи данных, в т.ч. доступа в Интернет на базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа, Wi-Fi и сети третьего и четвертого поколений. Компания оказывает услуги в 83 субъектах РФ. Численность персонала – 23 259 человек.

Компания следует принципам устойчивого развития и вносит вклад в достижение целей устойчивого развития своими компетенциями: разрабатывая и предлагая эффективные, масштабируемые, технологичные решения в различных сферах для улучшения жизни общества.

Бизнес-стратегия ПАО «ВымпелКом» ориентирована на достижение социально-



экономического прогресса общества на основании развития передовых технологий связи. Приоритетными направлениями усилий компании является обеспечение равного доступа к цифровизации, образованию, включенности в экономическую жизнь для всего без исключения населения страны - для этого компания реализует значимые инвестиции в строительство инфраструктуры даже в самых удаленных и труднодоступных регионах страны, в том числе на территории вечной мерзлоты.

Основные документы,

регламентирующие реализацию нашей политики устойчивого развития - стратегия по устойчивому развитию ПАО «ВымпелКом» и Политика по социальным инвестициям ПАО «ВымпелКом». Стратегическое видение – использовать технологии, экспертизу и силу бренда для достижения значимого прогресса в решении социально-экономических и экологических задач общества. Социально значимые проекты и развитие инновационных продуктов для социального сектора интегрированы в бизнес-стратегию. Основной приоритет - создание общей ценности для общества за счет повышения качества жизни людей.

В рамках своей деятельности ПАО «ВымпелКом» выделяет девять ЦУР, релевантных с точки зрения специфики бизнеса и пересекающихся со стратегическими приоритетами Компании. При этом особое внимание уделяется ЦУР № 3 «Хорошее здоровье и благополучие», ЦУР 8 «Достойная работа и экономический рост», 9 «Индустриализация, инновация и инфраструктура», 10 «Уменьшение неравенства» и 17 «Партнерство в интересах УР».

Разработанные нами технологии для улучшения жизни общества могут быть использованы в рамках реализации различных Национальных Проектов. Особенно полезными могут быть наши наработки в таких проектах как "Жилье и городская среда", "Производительность труда и поддержка занятости", "Образование".

На обеспечении доступности связи и включенности в глобальную повестку цифровизации и нового качества жизни на основе технологий базируется видение компании в вопросах реализации повестки прав человека, главное из которых – право на жизнь и получение помощи. Поэтому одним из ключевых проектов Билайн в реализации стратегии устойчивого развития является разработка технологических решения для поиска пропавших людей.

### **Предпосылки реализации проекта**

Ежегодно в России теряются или пропадают без вести порядка 120 тыс чел. Билайн создает инфраструктурные технологические решения для поисково-спасательных операций, сотрудничая с крупнейшим добровольческим отрядом России «ЛизаАлерт». В фокусе внимания – создание инновационных технологических решений для повышения эффективности поисков, мероприятий в зоне ЧС, стихийных бедствий, сервисов по обеспечению физической и интернет-безопасности для пользователей сотовой связи, участие в совершенствовании законодательства.



По данным ЛА, порядка 40% случаев пропажи детей и молодых людей, имеют истоки в социальных сетях и интернете. Это онлайн знакомства, травля и другие угрозы. При этом 80% пропавших и потерявшихся – люди с мобильным телефоном и потенциально могут быть обнаружены в ближайшие часы после пропажи. Текущее законодательство не позволяет оперативно определять и предоставлять информацию о местоположении пропавших без решения суда. Поэтому помощь в организации поиска пропавших в масштабах страны с помощью технологий – важный аспект социальной ответственности и социального влияния оператора.

Системное сотрудничество Билайн с отрядом началось с операции по ликвидации последствий наводнения в Крымске в 2011 году. Тогда компания выделила сим-карты для связи отряда во время спасательной операции. С 2012 года поиск пропавших людей был включен в приоритетные направления деятельности корпоративной социальной ответственности Билайн, так как разработка, внедрение и предоставление технологичных решений по этому направлению способно системно решить проблему поиска пропавших людей. По итогам операции в Крымске от «ЛизаАлерт» поступил запрос на создание единой федеральной горячей линии по пропавшим людям. Она появилась через месяц. Билайн выделил номер 8-800-700-54-52. Сейчас это второй номер после 112, который принимает наибольшее количество звонков о пропавших людях.

Начав сотрудничество, мы увидели важность и ценность нашего участия в проекте, его полное соответствие нашим принципам и стратегии развития, поэтому было принято решение сотрудничать, развивая, отвечая на новые вызовы разработкой востребованных технологических решений.

Ключевым партнером Билайн в развитии поиска пропавших людей является поисково-спасательный отряд «ЛизаАлерт». Однако предложенные решения могут быть имплементированы и в рамках частно-государственного партнерства для поиска и спасения людей в чрезвычайных ситуациях.

Сотрудничество компании с волонтерскими движениями и МЧС для развития технологий для спасения системно реализуется более 10 лет путем создания, внедрения и поддержки уникальных технологических решений, позволяющих ежедневно спасать человеческие жизни. За годы сотрудничества спасено и возвращено близким более 60 тысяч человек.

### **Решения, разработанные Билайн для поиска пропавших людей:**

#### **1. Горячая линия**

«Горячая линия по поиску пропавших людей», предоставленная Билайн, создана специально для фиксации и обработки сообщений о потерявшихся людях. Бесплатный номер 8 800 700 54 52 — второй по популярности после 112. Это единственная в России выделенная бесперебойная линия, куда можно сообщить об исчезновении человека. Здесь же специалисты дадут заявителю пошаговые инструкции, какие действия можно и нужно предпринять в первую очередь, ещё до прибытия полиции. Номер работает на территории всей страны.

#### *Результат:*

Благодаря этой горячей линии в 50 регионах России появились ячейки отряда «ЛизаАлерт». Именно со звонка на этот номер начинается большинство поисково-спасательных операций. В 2020 году на горячую линию поступило более 70 тыс звонков, зарегистрировано 32 тыс заявок и удалось спасти более 23 тыс человек, всего на горячую линию обратилось более 200 тыс человек.

#### **2. Сервис sms-информирования «Потеряться – не значит пропасть»**

Человеческая жизнь – бесценна. Это безусловный факт, и мы убеждены, что в поиске пропавших людей важна помощь каждого. Поэтому Билайн занимается как разработкой поисково-спасательных платформ, так и продвижением самой идеи волонтерства. По данным «ЛизаАлерт», если начать поисковые мероприятия в первые 3 часа после пропажи человека, вероятность его найти — 95%. Но для такой оперативности нужны большие человеческие ресурсы. Сервис sms-информирования «Потеряться – не значит пропасть» о поисках рядом позволяет привлечь к помощи как можно большее число волонтеров и ускорить поиск.

Этическая позиция при реализации проекта: подключиться к сервису рассылки могут абоненты всех операторов связи, это бесплатно и доступно на территории всей России.

*Результат:*

За три года работы проекта было разослано более 13 млн SMS-сообщений, в том числе 9,7 млн в 2020 году, на SMS-рассылку о поисках «ЛизаАлерт» подписалось более 70 тыс. добровольцев в 57 регионах России.



### 3. **Решения на основе нейросетей: «Билайн AI – Поиск людей»**

С 2018 года при поддержке ПАО «ВымпелКом» отряд ЛизаАлерт ввел в поисковые практики беспилотные летательные аппараты: с этого времени с их помощью еженедельно удается найти как минимум одного потерявшегося человека. Только за один пролет дрона специалисты отряда получают порядка 2500 фотографий, на проверку которых группа из 30 человек тратит в среднем 5-7 часов. Как правило, на поисках требуется больше вылетов, т.к. территория спасательной операции огромна. Благодаря специальному решению для обработки фотографий местности на базе нейросети «Beeline AI - Поиск людей», время на анализ удалось сократить в 30 раз. Теперь на анализ 1 фотоизображения требуется 2-3 секунды, что позволяет сократить процесс сортировки всего контента до 1-2,5 часов в зависимости от количества фотографий.

*Результат:*

Качественный результат – повышение эффективности поисковых мероприятий: скорость принятия решений, выработки сценариев поиска, экономия физических сил поисковиков.

- Сортировка «пустых» и неинформативных фотографий, на которых точно нет человека или атрибутов, указывающих, что в этом месте был человек, позволяет группе анализа сразу сосредоточиться на потенциально результативных снимках.

- Первичные тесты совместно с «ЛизаАлерт» показали, что точность модели на тестовых изображениях приближается к 98%. Потенциально нейронная сеть способна находить людей и предметы во всех местах поиска, таких как лес, болота, поля, города, независимо от времени года и одежды человека, так как алгоритм настраивается на работу в любое время года и потенциально сможет распознавать нестандартное положение тела в пространстве, например, сидящего, лежащего или частично укрытого листвой человека. Система адаптивна, подстраиваясь на нахождение объектов одинаково точно как с высот 30-40 метров, так и с высоты полета 100 метров.

- Решение для «ЛизаАлерт» представлено в двух форматах: онлайн-сервис с возможностью передавать данные в облачное хранилище VeeCloud, где к фото имеет моментальный доступ группа отряда, и офлайн-решение предустановленное на компьютере поисковой группы, непосредственно находящейся на месте поисков.

Количественный результат:

экономию огромного количества часов работы спасательного отряда: нейросеть Beeline AI проанализировала более 650 тыс снимков с 336 км<sup>2</sup> площади. 15 тыс. км - общая длина треков беспилотных летательных аппаратов, используемых для поиска. С момента запуска решения с 28 человек найдено с воздуха.

### 4. **Приложение «Поисковый центр»**

Данное решение разработано для мониторинга перемещения в городе людей старшего возраста, нуждающихся в заботе, а также детей и людей с особенностями здоровья.

В данное решение встроены интегрированные инструменты для ускорения поиска и предотвращения чрезвычайных ситуаций: подробный трекер перемещений и история предыдущих дислокаций, предварительно установленный профиль отслеживаемого человека, включая отличительные признаки и медицинские потребности, возможность вызова горячей линии прямо из приложения, кнопка SOS и запрос ответа на оповещение специалистов Центра пропавших без вести. Точность определения местоположения в черте города составляет 45 метров. Приложение «Поисковый центр» доступно для абонентов всех операторов связи.

### 5. **Решение на основе больших данных: «Билайн. Поиск»**

В 2021 году Билайн представил новую платформу «Билайн.Поиск», предназначенную для помощи в поиске пропавших без вести и разработанную с использованием технологического решения анализа больших данных Beeline.Search. «Билайн. Поиск» позволяет моментально находить потенциальных свидетелей, а также людей, с высокой долей вероятности обладающих дополнительной информацией о пропавшем человеке. Дружественный интерфейс приложения и потенциал больших данных повышают эффективность и скорость поиска, что имеет решающее

значение для спасения жизней. Разработанное решение позволяет мгновенно искать потенциальных свидетелей и тех, кто с большой вероятностью может располагать дополнительной информацией о пропавшем человеке. Информация о пропавшем без вести человеке с фотографиями, отметками, возрастом и номером горячей линии «ЛизаАлерт» затем пересылается этим новым контактам.

#### **6. Другие проекты с «ЛизаАлерт» по поиску пропавших людей**

##### **Памятник пропавшим детям**

Ежегодно 25 мая в международный день пропавших детей на улицах и в парках российских городов появляются инсталляции, призванные привлечь внимание к проблеме быстрого реагирования в случае пропажи детей. Это также и обращение к обществу, которое слишком часто остается равнодушным, когда кому-то требуется помощь.

##### **Сервис мобильных пожертвований для обеспечения топливом поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт» на АЗС ЕКА**

Билайн в партнерстве с «Платежным сервисом RURU» создал специальный сервис мобильных пожертвований, который доступен не только абонентам Билайн, но и абонентам МТС и Tele2. В рамках этого сервиса можно делать пожертвования в пользу «ЛизаАлерт» для обеспечения отряда бензином на АЗС «ЕКА».

**За 10 лет сотрудничества Билайн и «ЛизаАлерт» было организовано более 85 тыс поиск, в результате которых спасено более 60 тыс чел.**

*Высокая социальная значимость вклада Компании в поиск пропавших людей неоднократно подтверждалась экспертным сообществом. Так, решение «Beeline AI - Поиск людей» на базе нейросети стало победителем международного конкурса GSMA Global Mobile Awards 2020, победителем Первой российской профессиональной премии в области оценки устойчивого развития «Управление изменениями. Визионеры» 2020 и заняло первое место в Конкурсе благотворительных программ «Лидеры корпоративной благотворительности» 2020. Совместный с «ЛизаАлерт» SMS-сервис Компании по привлечению волонтеров в локальную зону проведения поисковых мероприятий «Потеряться – не значит пропасть» получил серебряную награду премии EFFIE AWARDS EUROPE 2020 и бронзовую награду EFFIE AWARDS RUSSIA 2020.*

*Также партнерский проект Билайн и «ЛизаАлерт» стал победителем международной премии Flourish Prize 2021 за вклад в осуществление ЦУР ООН за стремление к достижению цели 17 «Партнерство в интересах устойчивого развития».*

#### **Рабочие моменты**

Сотрудничество компании с «ЛизаАлерт» построено на взаимном уважении, умении слушать и совместно работать над создаваемыми решениями, чтобы они были максимально эффективны и востребованы. Некоторые проекты приходится дорабатывать и корректировать в связи с изменяющимся законодательством или по иным причинам. Но в целом все проекты, разработанные совместно, были реализованы без проблем внутреннего характера.

Нашим сотрудникам, поддерживающим и развивающим проекты по поиску пропавших людей, засчитываются часы волонтерской работы.

При реализации программы возникали некоторые проблемные вопросы. Так, долгое время проблемой в поиске пропавших людей была невозможность определить местоположение человека по нахождению его мобильного телефона. Более 80% пропавших на момент исчезновения имеют при себе мобильный телефон. Он остается включенным первые 2–3 дня с начала поиска. Современное оборудование сотовых сетей позволяет определить локацию сотового телефона с погрешностью в несколько метров – особенно в центре города, где базовые станции стоят близко друг к другу. Безусловно, поиск будет наиболее эффективным при использовании геолокационных данных – сведений о месте нахождения абонента в мобильной сети. Однако действующее законодательство позволяет получать такие сведения только на основании решения суда, что надолго затягивает процедуру и значительно снижает шансы найти человека живым.

При этом координаты местоположения персональными данными не являются. В 2019 году Госдума приняла закон о поиске по геолокации пропавших детей. По нему предусмотрен механизм, что о проведении оперативно-розыскных мероприятий правоохранные органы должны уведомить суд и в течение 48 часов с момента их начала получить судебное решение. Предлагается распространить такой механизм и на взрослых. Уже сейчас на рассмотрение Госдумы вынесены поправки в закон «О связи», закрепляющие возможность правоохранных органов получить сведения о местонахождении конкретного абонента от операторов сотовой связи в рамках оперативно-розыскной деятельности. Поиск людей с использованием геолокационных данных ничего не стоит, но повышает их шансы на выживание в несколько раз.

### **Источники**

В качестве информационно обеспечения проекта Билайн использует собственную коммуникационную базу и базу партнера. Мы размещаем информацию в собственных профилях в социальных сетях: <https://www.facebook.com/beeline.info>; <https://www.instagram.com/beelinerus/>; <https://www.youtube.com/channel/UCg9Sl6tBCmvQ2RnjZMRehnQ/videos>

Для привлечения волонтеров к рассылке «Потеряться – не значит пропасть!» и в целом к сотрудничеству был создан сайт <https://lizaalert.beeline.ru>

### **ОТЗЫВЫ О ПРОГРАММЕ:**

*«Для нас новые технологии, в том числе возможности искусственного интеллекта, - реальная помощь в спасении жизней. Мы развиваем свои практики во многом ориентируясь на возможности, которые дает или потенциально может дать телеком и ИТ. Наше партнерство с Билайн длится много лет, и вместе мы создали немало действительно значимых решений, чтобы построить рабочую систему поиска пропавших в масштабах всей страны».*

**Григорий Сергеев, председатель поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт»:**

*«Мы рады нашему многолетнему сотрудничеству с Билайн и действительно благодарны им за создание нейросетевого алгоритма для поиска людей по фото. Буквально на эти выходные алгоритм помог найти в подмосковном лесу пожилого человека. Счет шел на часы, и только благодаря работе нейросети мы смогли вовремя эвакуировать его».*

**Григорий Сергеев, председатель добровольческого поисково-спасательного отряда «ЛизаАлерт»**

2021 г.