

Помощь на расстоянии звонка

ИВАН ЧИНАЕВ

■ 1 июня 2015 года вступила в опытную эксплуатацию система «112» Московской области. Единая дежурная диспетчерская служба как муниципальное казённое учреждение функционирует с декабря 2008 года. В 2015 году на базе королёвской аварийно-спасательной службы была создана ЕДДС «112». Таким образом, служба отмечает маленький день рождения – 3-летие службы в Московской области и соответственно в Королёве. Служба функционирует круглосуточно в штатном режиме на приём и вызов экстренных оперативных служб, среди которых: пожарные, полиция, скорая помощь, газовые службы. Мы встретились с директором муниципального казённого учреждения «Королёвская аварийно-спасательная служба» Марией Вячеславовной Потатуевой.

– Сколько человек сейчас работает в ЕДДС?

– На данный момент в коллективе 27 человек. Ежедневно на смену заступает 6 человек в круглосуточном режиме – 4 оператора, оперативный дежурный, диспетчер. Оперативный дежурный является старшим смены и координирует все происшествия, связанные с угрозой жизни. Также он доводит эту информацию до Главы города, вышестоящих служб – Центра управления в кризисных ситуациях Главного управления МЧС России, координируя все силы и средства нашего городского звена при чрезвычайных ситуациях. Служба «112» осуществляет межведомственное взаимодействие с федеральными структурами: пожарной охраной, полицией, станцией скорой медицинской помощи и областной газовой службой.

– Расскажите о рабочем коллективе поподробнее.

– В 2015 году наш состав обновился. Но для меня главное, что более 70% сотрудников осталось от прежнего коллектива. Хочу отметить, что мы продолжаем общаться и дружить с теми, кто уже ушёл и работает в соседних муниципалитетах. Коллектив для меня, как руководителя, большая и дружная семья. Мы работаем для спасения людей, и если у нас не будет внутри взаимопонимания, то мы просто не сможем оказать помощь. К примеру, я не закрываю у себя в кабинете, а прихожу в зал к операторам, либо иду к оперативному дежурному и сама сажусь принимать, передавать информацию, оказывая помощь заявителям.

– Каких успехов добилась служба за время существования?

– Могу однозначно сказать, что служба «112» Московской области является самым масштабным проектом Российской Федерации. По своему опыту знаю, что она востребована среди наших жителей. При введении ЕДДС появилась возможность вызова двух и более служб одновременно. Обратившись по нашему номеру, заявителю не требуется размышлять над тем, как ему набрать скорую или ГАИ, где может быть более 7 цифр в номере. Наш оператор сразу поймёт, какая служба нужна, что произошло, ответит на вопросы и соответственно подключит в конференцию от двух и более служб. Мы работаем на сокращение времени реагирования при экстренных вызовах и чрезвычайных ситуациях. Главный принцип нашей службы спасения – помощь на расстоянии звонка. Мы стараемся оказать эту помощь как можно быстрее. По официальным данным, экстренное реагирование оперативных служб сократилось на 3 секунды.

– Какое главное качество необходимо на такой работе?

– Главное – это стрессоустойчивость. Где-то важен только результат, а в нашей работе важен и процесс. Иными словами, как правильно мы окажем помощь, как скоординируем силы и средства – такой будет результат. Когда разговариваешь с человеком, и он говорит, что не знает, где находится, так сильно хочется ему помочь, что хоть сама бегу его искать. Когда уже отзваниваются наши специалисты поисково-спасательного отряда и говорят, что нашли, сразу становится легче.

– Часто звонят с розыгрышами?

– Бывают и такие случаи. За три года мы приняли порядка 500 тысяч звонков. Из них около 60% (300 тысяч) вызовы экстренных оперативных служб, а 40% связаны с детскими и взрослыми шалостями, хулиганством, но также и с консультационными вопросами. Процент, связанный с хулиганством, большой, но мы стараемся его снизить, проводя специальные встречи. В конце прошлого года мы проводили информационные встречи с начальными классами школы №1. Объяснили, что за хулиганство грозит ответственность, рассказали, как всё позиционируется и определяется номер телефона позвонившего. Мы рассказываем про само предназначение этой службы, чтобы дети знали, в каких случаях стоит обращаться по нашему номеру. Мы планируем продолжать такие мероприятия.

Система «112» Московской области объединяет 455 объектов. Это 69 муниципальных образований, 89 служб пожарной охраны, 179 отделов полиции и ГИБДД по Московской области и 108 объектов станций скорой медицинской помощи, а также лесхоз, газовое хозяйство и Федеральную службу безопасности.

– А как служба реагирует, если человек потерялся в лесу?

– Благодаря автоматической системе геопозиционирования, мы можем определить местоположение человека, что заметно облегчает поиск. Если у пропавшего или потерявшегося есть возможность набрать номер 112, он получает инструкцию, как действовать. Бывает так, что у нас заходят в Лосиный Остров с улицы Чайковского, а выходят уже в Мытищинском районе. В таких случаях мы начинаем подключать соседние муниципалитеты.

– В случаях когда теряется ребёнок, первый вопрос обычно: «Есть ли заявление в полицию?» А если заявления нет и просто не хочется терять время?

– Это обязательный вопрос. Изначально, при поступлении такого вызова, мы предполагаем, что ребёнок мог загулять. Если ребёнок до 6 лет, то мы всех поднимаем и стараемся на своей территории активно среагировать, передав дело в УВД. Дальше они уже проводят свои розыскные мероприятия, и если мы понимаем, что ситуация сложная, то подключаем «Лиза Алерт».

– Сейчас лето и у детей много свободного времени. Ведётся какая-то профилактика контроля их досуга?

– Что касается детей, которые не едут в лагерь и располагают свободным досугом, то контроль за ними ложится на плечи родителей, чтобы ребёнок был под присмотром и чем-то занят. Между тем мы присутствовали на комиссии по чрезвычайным ситуациям и обеспе-



чению пожарной безопасности. Там обсуждали детскую лагерную кампанию текущего года. Сейчас ведутся проверки на приём лагерей (19 лагерей на базе 18 школ), которые занесены в единый реестр. Проверки проходят с участием Главного управления МЧС на пожарную безопасность, и проводятся инструктажи с воспитателями и педагогами Комитета образования. Можно с уверенностью сказать, что с детскими лагерями дела обстоят хорошо.

– Как работают ваши операторы?

– Они работают сутки через трое. Ежедневно заступают 6 человек с 8.00 до 8.00. Согласно нашей статистике, операторы в сутки получают порядка 450 звонков, а в праздники до 700. К таким дням мы тщательно готовимся. Нас координирует администрация, мы проводим инструктажи со сбором всего руководящего состава города: Комитетов образования, культуры, спорта. Всё это для того, чтобы минимизировать число чрезвычайных ситуаций.

– Человеку плохо на улице или он в неадекватном состоянии. Какие вопросы задаёт оператор?

– Главное – это сориентировать по адресу. Бывает так, что нет номера дома или названия улицы перед глазами. Позвонившему необходимо назвать хотя бы микрорайон и приметный ориентир. Мы задаём минимум вопросов и главным образом стараемся понять, где, что произошло и контактный номер позвонившего, чтобы его можно было передать оперативным службам. Главное, определить микрорайон, так как улицы у нас дублируются и каждая секунда на счету. Если вспоминать статистику, то по числу звонков на первом месте у нас скорая – 20–30%, далее полиция и меньше всех пожары.

– Как к вам приходят устраиваться на работу?

– У меня уже большой опыт, отбор я провожу тщательный, стараясь сохранять резерв кадров. Первым делом проводим собеседование. Главными требованиями являются: разборчивая русская речь, набор символов на компьютере – 120 в минуту и главное – стрессоустойчивость. Встречу с человеком я провожу лично, чтобы была возможность рассказать ему, чем мы занимаемся, и если он соглашается, мы проводим вводный урок. Времени на то, чтобы адаптироваться, каждому нужно своё. Кроме того,

после приёма на работу у нас есть 3 месяца испытательного срока. После этого, согласно указанию нашего руководства, я отправляю новых работников на двухнедельное обучение с проживанием. Там слушают лекции и проходят практику на тему чрезвычайных ситуаций. По итогам зачёта получают удостоверение установленного формы. Далее это удостоверение отправляется в центр «112» и специалисту присваивается идентификационный номер. Если открыть базу данных сотрудников, то фамилий вы не увидите – только номера.

– Расскажите про мобильное приложение «112».

– Мобильное приложение «112» МО было введено в действие в 2017 году. В данный момент оно активно отрабатывается и доступно для скачивания на все мобильные устройства. В нём требуется зарегистрироваться, после чего появляется функция обратного вызова оператора. Приложение многофункциональное, дающее доступ к новостной ленте, а также сюда выкладывает информацию Главное управление МВД и МЧС России по Московской области. Кроме этого в приложение доступен справочник действий при ЧС.

– И напоследок. Служба уже функционирует, планируется ли развивать её дальше?

– Конечно. Система «112» постоянна. У нас есть регламент, который непрерывно корректируется, для того чтобы ускорить реагирование экстренных оперативных служб. В ближайшем будущем мы планируем внедрять звонки через скайп для людей с ограниченными слухом и речью. Все наши силы развития направлены на оказание помощи гражданам.

Также мы прошли в помещение, где работают сотрудники, и пообщались с оператором ЕДДС Юноной Ивановой.

– Из проблем, с которыми приходится сталкиваться, хотелось бы отметить ложные звонки от детей, которые балуются с телефонами. Номер 112 доступен для вызова даже с отсутствующей сим-картой. Таких звонков может поступать до 100 в день, и невозможно позвонить по номеру родителей, чтобы они это пресекли. Трёхлетнему ребёнку, которому дали поиграть с телефоном, не объяснишь, что так делать нельзя. Поэтому родителям следует это контролировать. Работать здесь мне нравится, ведь мы помогаем людям. А это, несомненно, важно.



Уважаемые работники Королёвской аварийно-спасательной службы!

Благодарим вас за интересные уроки-экскурсии, которые мы посетили в вашем центре. Желаем вам неиссякаемых сил, железной воли и нервов и конечно богатырского здоровья!

Учителя и ученики школы №1