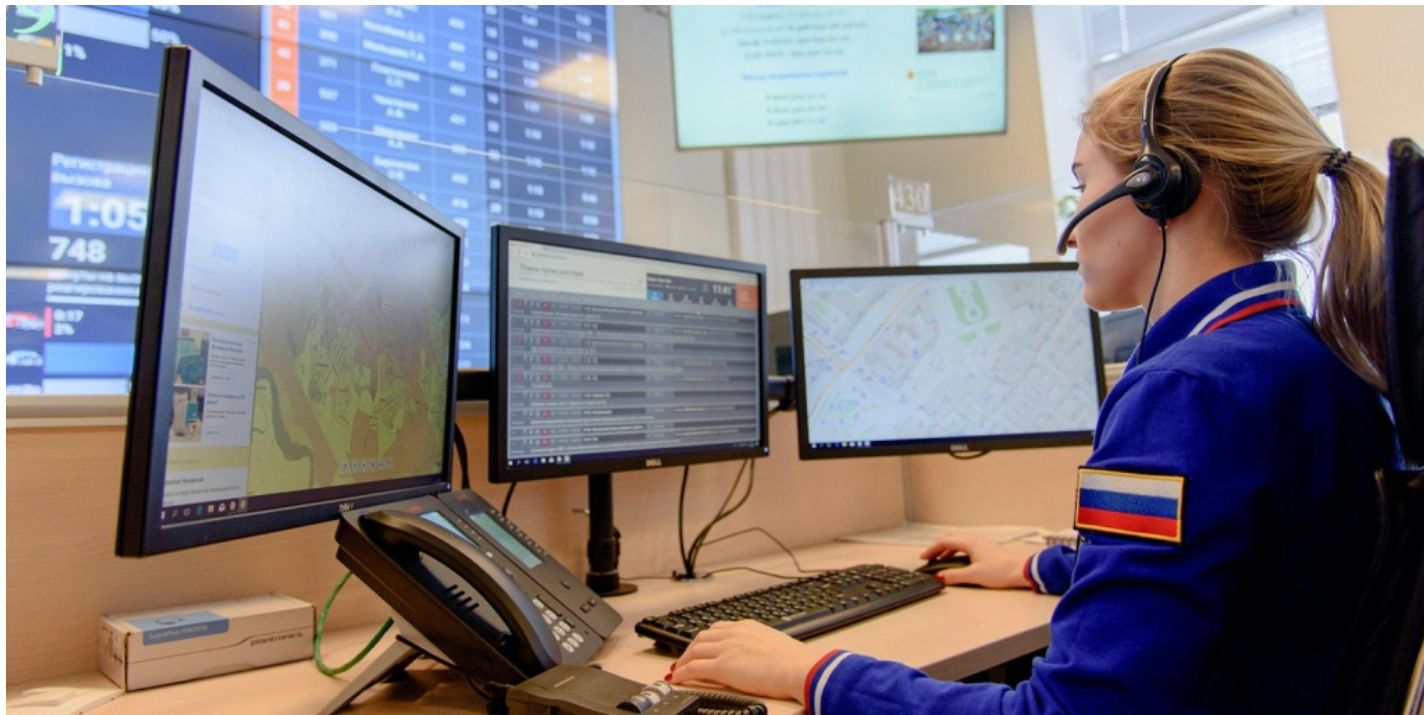


Счет на секунды: как работает московская система 112

09.03.2020

Все россияне знают, что, если произошла беда, можно набрать всего три цифры – 112. Вы услышите голос, который расскажет, что нужно сделать, успокоит и направит на место происшествия специалистов из экстренных оперативных и аварийных служб. В Москве обладатели этих голосов работают в ГКУ «Система 112», почти все они – женщины.



Тысячи звонков

В Москве «Система 112» была создана в 2012 году. Здесь стали работать сотрудники двух существовавших прежде учреждений – Московского центра пожарной безопасности и Московской службы спасения. Последняя функционировала с 1996 года и уже тогда принимала звонки по номеру 112. Некоторые работники «Системы 112» начинали свой профессиональный путь именно в этой службе, и сегодня они передают свой опыт и помогают адаптироваться новым сотрудникам. Всего в учреждении работают 286 человек, 244 из них – женщины.

Средний возраст сотрудников службы – 35 лет. Это самое молодое учреждение в структуре Департамента гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и пожарной безопасности. Многие операторы недавно окончили Технический пожарно-спасательный колледж имени Героя Российской Федерации В. М. Максимчука, или продолжают учиться в нем.

Служба быстро развивается. Если в 2012 году каждый день на дежурство выходили 10-15 операторов, то теперь количество рабочих мест увеличилось до 50. Каждый оператор принимает до 400 звонков в сутки, а вся дежурная смена обрабатывает около девяти тысяч заявок в сутки.

Помощь за минуту

«Система 112» работает по принципу «одного окна». К ней подключены все оперативные службы города: пожарная охрана и служба спасения, полиция, скорая медицинская помощь, аварийная служба газа, служба «Антитеррор», а также аварийные службы большинства департаментов и других органов исполнительной власти Москвы. Обращаясь по номеру 112, абонент практически мгновенно приводит в действие сложную государственную машину, цель которой – максимально быстро и полно оказать помощь попавшим в беду.

Когда человек звонит, чтобы сообщить о пожаре, дорожно-транспортном происшествии (ДТП) или любой другой аварии, ему отвечает оператор – ключевое звено системы. Задача оператора – быстро и точно опросить заявителя, на основе его слов заполнить электронную карточку происшествия и отправить ее в службы города, помощь которых нужна в устранении происшествия. На опрос отводится одна минута, на отправку сведений – 30 секунд. Как только оператор закончил разговор с заявителем, карточка нажатием одной клавиши отправляется во все необходимые службы.

«Если происходит ДТП, карточку получают в ГИБДД. Если есть пострадавшие, автоматически подключается «03» – скорая помощь. Если люди оказались заблокированы в машине, дополнительно привлекаются спасатели. Если на месте аварии есть разлив топлива или задымление – пожарные. В результате ДТП могло произойти столкновение с электрическим столбом – тогда добавляется «МОЭК». Если повреждено дорожное покрытие, необходима помощь ГБУ «Автомобильные дороги». Если авария произошла на мосту, подключается служба «Гормоста», – комментирует Николай Абрамченков, начальник ГКУ «Система 112».

В течение минуты все привлеченные службы должны поставить в карточке отметку о том, что они начали работать над заявкой. За исполнением задач следит группа контроля «Системы 112».

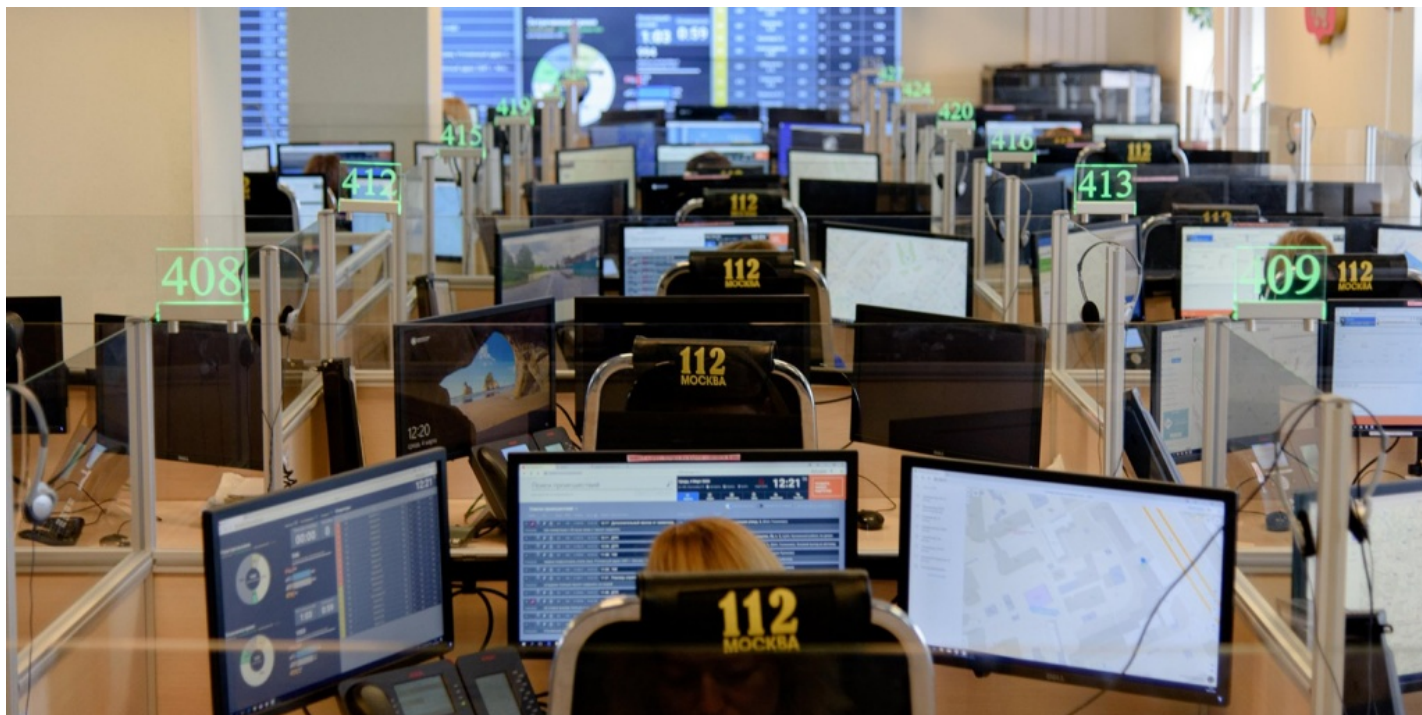
За помощью к врачам, пожарным, спасателям и другим специалистам обращаются в 44% случаев. Еще 56% звонков –

по вопросам ЖКХ или справочно-консультативные. Если человек звонит по номеру 112, чтобы задать вопрос, его переводят в соответствующий департамент или предоставляют телефон единой справочной службы Москвы: 8 (495) 777-77-77.

«Один раз мне позвонил мужчина. Позднее время суток, пятница. Говорит: “Я не знаю, где я нахожусь”. Спрашиваю: “Может быть, вы рядом что-то видите?” – “Да, дом”. – “Там табличка светится?” – “Да, светится”. – “Прочитайте адрес”. Он прочитал мне адрес, я ему этот адрес повторила. На что он мне ответил: “Спасибо”, – и положил трубку», – рассказывает оператор ГКУ «Система 112» Лидия Дмитриева.

Рабочий день оператора начинается с утреннего инструктажа, на котором предыдущая смена отчитывается о проделанной работе и передает информацию о произошедших изменениях в работе «Системы 112» и экстренных служб города за прошедшие сутки. За этим следуют 24 часа звонков с перерывами на приемы пищи, четырехчасовой ночной отдых и короткими перерывами в течение дня.

Кроме 24-часовых смен у сотрудников есть дневные дополнительные смены. Их используют для поддержания уровня квалификации сотрудников. Операторы вместе с коллегами и наставниками прослушивают звонки друг друга, обсуждают проблемы, делятся опытом, учатся правильно общаться с заявителями, реагировать на разные ситуации и многому другому.



Каждый звонок - событие

Сотрудники «Системы 112» проходят строгий отбор. После телефонного и личного собеседований успешный кандидат на должность оператора приступает к обучению, которое длится три месяца. На этом этапе отсеивается около 30% пришедших.

«У людей, которые приходят, бывает иллюзорное представление о нашей работе. Есть такой флер романтичности – оказание помощи людям. Но за всем этим стоит труд и необходимость по много часов находиться на рабочем месте, методичность, последовательность, терпение. Не все справляются с этим», – говорит заместитель начальника ГКУ «Система 112» Елена Каминская.

После обучения следует экзамен. Сдав его, оператор получает право принимать звонки и помогать абонентам самостоятельно, без наблюдения наставника. «Экзамен сдавать было несложно, но волнительно. Вроде все знаешь, но срывается синдром студента, – делится впечатлениями оператор Лидия Дмитриева. – Когда меня приняли на работу, в первое время был волнителен любой звонок. Это было целое событие: “Ого, я скорую вызвала! Ого, я кому-то полицию вызвала!”. Потом привыкаешь и уже спокойно работаешь».

Родиться спасателем

Анна Александрова работает оператором уже 22 года. Прежде она была фельдшером скорой помощи, а когда появилась Московская служба спасения, решила перейти туда.

«Спасателем нужно родиться, – делится она. – Это, как говорится, зов души. На скорой помощи тоже так было, но здесь интереснее. Есть более широкие возможности оказать помощь».

Теперь Анна не только принимает вызовы, но и учит младших коллег, передает свой опыт новым поколениям спасателей. По ее мнению, самое сложное в работе «Системы 112» – точно определить, где находится человек, которому нужна помощь. «Даже если есть геолокация, она все равно с погрешностью на какое-то расстояние. Наверное, это наиболее сложное – угадать местонахождение человека, потому что плюс-минус несколько метров – и помощь к нему может не прийти», – говорит оператор.

Между скукой и катастрофой

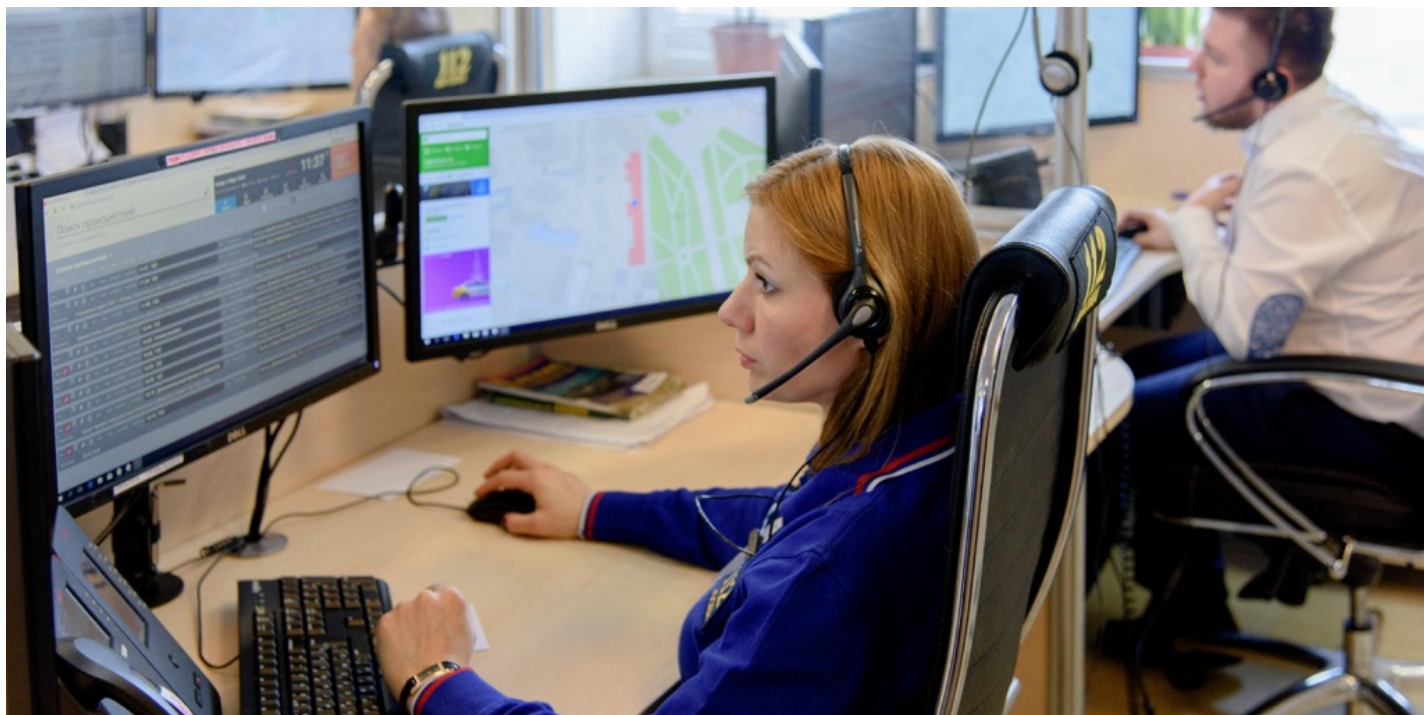
Иногда знать, откуда поступил звонок, недостаточно для того, чтобы отправить помощь пострадавшим. Такое

случилось во время первого самостоятельного дежурства оператора Марии Даниленко. 15 августа 2019 года она приняла весьма необычный звонок.

«Около шести часов утра мне позвонила женщина, назвала примерный адрес, где она находится, это была Московская область, - рассказывает Мария. - Она сказала, что видит самолет, который идет на снижение, у которого горят двигатели. Я быстро уточнила у нее более-менее точный адрес, взяла всю информацию и передала во все необходимые службы Москвы и Московской области — пожарные части, МЧС».

Позже событие, участницей которого стала Мария, прогремело на весь мир: самолет «Москва-Симферополь» при взлете столкнулся со стаей чаек и совершил аварийную посадку на кукурузное поле. Пилотам удалось спасти всех пассажиров и членов экипажа.

К счастью, такие крупные происшествия - редкость в работе операторов. Каждый вызов скорой помощи или полиции - это серьезный случай, считает Мария Даниленко. Чаще заявители обращаются с проблемами, которые не имеют отношения к службе спасения. «Постоянно звонят и просят то вызвать такси, то достать телефон из-под дивана, если нога сломана. Есть люди, которым просто скучно, и они иногда звонят, чтобы пожаловаться на жизнь. Мы даем рекомендации, объясняем, что мы экстренная служба, что человек занимает линию, а в этот момент другим людям может потребоваться реальная помощь», - говорит оператор.



Помощь на шести языках

Самое большое количество вызовов, поступившее за один день, - 9724. Этот рекорд установили во время чемпионата мира по футболу. Тогда операторам помогала лингвистическая группа, в которую вошли волонтеры, говорящие на английском, немецком, французском, испанском и китайском языках. Сегодня такие специалисты работают на постоянной основе: «Система 112» набирает сотрудников, говорящих на основных иностранных языках. Несмотря на то, что большинство приезжающих в Россию иностранцев общается на английском, далеко не всегда они владеют им идеально, поэтому иноязычных операторов приходится дополнительно обучать языковым тонкостям.

Не забыть про себя

Сотрудники «Системы 112» каждый день сталкиваются с чужими проблемами. Бывают звонки и ситуации, в которых сложно сохранять спокойствие. Поэтому в профессии остаются только самые стойкие люди, способные относиться к чужим бедам как к работе.

«Если в нашей работе каждую ситуацию пропускать через себя - это быстрое выгорание, - считает Лидия Дмитриева. - Конечно, мы к каждому абоненту относимся с пониманием, каждого стараемся понять и успокоить, разобраться в ситуации. Нужно оставаться человеком в любой ситуации, но при этом не забыть и о себе».

В некоторых случаях психологическая помощь нужна не только абонентам, но и сотрудникам. «Система 112» работает с психологами ГКУ «Пожарно-спасательный центр». Они подготавливают операторов к сложным ситуациям: общению с людьми, которые оказались в стрессовой ситуации и не способны внятно объяснить свою проблему или обозначить местоположение, а также помогают самим операторам справиться с эмоциональной нагрузкой. Однако, по словам самих операторов, они редко обращаются к психологам.

«Здесь работают люди, которые настроены максимально на то, чтобы оказать помощь. Не переживать, а сконцентрироваться», - комментирует Анна Александрова.

Тем не менее работа всегда оказывает влияние на повседневную жизнь человека. Так, по словам Марии Даниленко, после почти года работы в «Системе 112», отвечая на звонки друзей и родственников, она говорит не «алло», а «что случилось?».

Если в 2016 году операторы «Системы 112» обработали около 966 тысяч вызовов, то в 2019-м количество вызовов превысило 2,5 миллиона звонков. Сейчас главная задача учреждения - улучшение технологий и программного

обеспечения, а также расширение штата сотрудников.

Адрес страницы: <http://savelovskiy.mos.ru/ads/detail/8805824.html>

[Управа Савеловского района города Москвы](#)