Система 112 Москвы отмечает десятилетие

08.07.2022

В считанные секунды ваш звонок примет оператор Службы 112 Москвы. Он задаст вам несколько простых вопросов, уточнит адрес и в конце разговора скажет заветную фразу: «Ожидайте, службы уже выехали». В этот же момент экстренные службы, будь то пожарная охрана, скорая, полиция или аварийные службы Комплекса городского хозяйства получают информацию, о том, что людям требуется помощь. Служба 112 появилось ровно 10 лет назад, 3 июля 2012 года. Его главной задачей стал приём и обработка экстренных вызовов от жителей и гостей столицы, а также передача информации в необходимые городские службы. За эти годы учреждение прошло большой путь развития, итогом которого стало расширение дежурной смены с 15 до 125 человек и увеличение количества принимаемых вызовов в 63 раза: с 80 тысяч до более 5 миллионов в год. Таких результатов удалось достигнуть благодаря техническому развитию системы-112. Современное программное обеспечение даёт возможность операторам сразу получать номер телефона абонента, видеть его местоположение, подключаться к городским камерам видеонаблюдения для проверки и оценки ситуации. При заполнении адреса оператору достаточно начать вводить первые буквы названия улицы, и система сама подскажет ему варианты. В систему встроены опросные карты, где отображаются различные признаки происшествия. Оператор сразу видит, о чем ещё следует спросить абонента, выбирает нужный признак, а система, исходя из выбранных признаков, автоматически назначает реагирующие службы. Информация уходит к ним автоматически после завершения опроса абонента. За 10 лет в Службе 112 Москвы появилась возможность вызова оперативных и экстренных служб через смс-сообщение, начался приём сигналов от системы ЭРА-ГЛОНАСС. Это помогает сокращать время обработки сообщений о ДТП и других происшествиях на дороге, позволяет своевременно получать необходимую помощь слабослышащим и глухонемым людям. Для приема вызовов на иностранных языках в Службе 112 Москвы в 2019 году была создана и активно развивается группа лингвистической поддержки. Специалисты, входящие в неё, регулярно проходят обучение, разработанное Системой 112 совместно с преподавателями с учётом специфика работы операторов. С момента создания группы было принято более тысячи звонков от иностранных граждан. В 2020 году завершилось подключение к системе всех операторов сотовой связи. Система-112 позволяет быстрее организовывать помощь и оперативно оповещать реагирующие службы. Но без операторов, которые грамотно оценят ситуацию, примут информацию и зададут верные уточняющие вопросы, невозможно представить работу учреждения. «Работа оператора — это работа одного игрока. Умение сохранять спокойствие, быть ведущим в разговоре с абонентом, предугадывать, что скажет человек дальше — качества настоящего профессионала. Ситуация на месте происшествия может меняться за считанные секунды, поэтому действовать нужно незамедлительно, ведь от скорости и точности приёма информации зависят жизни людей», — говорит Елена Каминская, первый заместитель директора Службы 112 Москвы. В учреждении сегодня трудится большое количество опытных работников со стажем более 15 лет. Благодаря сотрудничеству Системы 112 с профильными учебными заведениями, штат постоянно пополняется выпускниками Технического пожарно-спасательного колледжа имени Героя Российской Федерации В. М. Максимчука и колледжа МЧС «Инфолайн». «Сегодня к нам приходят не только девушки, но и немало молодых ребят, хотя раньше коллектив был преимущественно женский. Молодёжь привносит в нашу Службу некую свежеть. Происходит обмен стилем жизни и стилем работы. И очень приятно видеть, как молодые ребята здесь меняются: становятся серьёзнее, увереннее в себе», — добавляет Елена Каминская. В данный момент столичная Система 112 взаимодействует с 231 городской оперативной и экстренной службами, а также Службами 112 Калужской и Московской областей.

Адрес страницы: http://chertanovo-juzhnoe.mos.ru/safety-and-security/civil-defense/detail/10921856.html

---