

## **Более 230 служб по одному номеру московской системе 112 исполнилось 11 лет**

С начала года операторы системы приняли 3,3 миллиона вызовов. На то, чтобы направить информацию в необходимую службу, им нужно до полутора минут.

3 июля исполняется 11 лет системе 112, которая принимает экстренные вызовы от жителей столицы. Систему создали в 2012 году, и сегодня ее операторы работают по принципу одного окна с более чем 230 службами. Среди них пожарные, спасатели, полиция, скорая помощь, служба газа, аварийно-восстановительные службы, управы, префектуры, транспортные диспетчерские и многие другие.

### **Возможности системы**

Обратиться за помощью можно, не только позвонив по номеру 112, но и отправив на него СМС. Это особенно важно для людей с нарушениями слуха и речи. С начала года в системе приняли порядка 19 тысяч таких сообщений.

Кроме того, операторы обрабатывают сигналы от системы «ЭРА-ГЛОНАСС». Оборудование позволяет им говорить с теми, кто находится в салоне автомобиля. В этом году в систему поступило более четырех тысяч сообщений после автоматического или ручного срабатывания датчиков в машинах.

В мегаполисе сотрудникам службы нередко приходится принимать звонки на иностранных языках. В 2019 году была создана группа лингвистической поддержки. Специалисты подразделения регулярно изучают грамматику, лексику и проходят аудирование на темы, связанные с приемом вызовов и работой экстренных служб. С начала года им поступило более 500 звонков от иностранцев.

Благодаря удобству службы жители столицы в экстренных ситуациях все чаще выбирают именно ее. Всего с начала этого года операторы приняли и обработали 3,3 миллиона вызовов. Для сравнения: за весь 2020 год на единый номер 112 поступило 2,8 миллиона вызовов.

### **Выслушать и помочь**

Ежедневно на смену заступают 125 операторов, всего в штате 625 специалистов. На прием, обработку и направление информации в необходимые службы у них уходит до полутора минут.

В теплое время года москвичи чаще всего сообщают о происшествиях на воде и людях, которые почувствовали себя плохо из-за жары. А еще у специалистов, например, консультируются, куда обратиться при укусе клеща.

Зимой в систему 112 звонят свидетели происшествий на покрытых льдом водоемах. Очевидцы сообщают о детях, вышедших на лед из любопытства, рыбаках и спортсменах, которым требуется помощь. Операторы незамедлительно передают информацию в необходимые службы для дальнейшего реагирования.

Работники службы проводят экскурсии для детей и подростков. Летом, например, сюда приходят участники профориентационного проекта «ПРОгероев». Подросткам, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, показывают оперативный зал, рабочие места специалистов и процесс приема и обработки экстренных вызовов. Им рассказывают, как стать оператором и какие требования предъявляют к кандидатам на эту должность. Проект реализует специализированный центр службы занятости «Моя карьера» при поддержке Департамента труда и социальной защиты населения в партнерстве с Департаментом по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Москвы.

### Ценные кадры

В первую очередь система 112 — это люди, специалисты, которые ежедневно обеспечивают безопасность жителей столицы. Они рассказали о внутренней работе службы.

Начальник отдела контроля реагирования на вызовы ГБУ «Система 112» Ольга Рожкова в профессии уже более 20 лет. Она начала свой путь в качестве оператора Московской службы спасения, а сегодня отвечает за взаимодействие учреждения, в котором трудится, со службами — экстренными, аварийными, транспортными и другими. Специалисты ее отдела проверяют, как работают их диспетчеры и насколько быстро людям оказывают помощь.

Ольга Рожкова гордится тем, что ее окружают уникальные специалисты, которые знают все о приеме экстренных вызовов, деятельности городских служб и объединены общей идеей — помочь как можно большему количеству людей.

«Для меня важно осознавать, что моя работа значима и полезна для общества», — говорит она.

За большой вклад в организацию и автоматизацию системы вызова экстренных служб города Ольгу Рожкову наградили медалью МЧС России «За содружество во имя спасения».

Узнать больше о работе службы 112 и пожарно-спасательного гарнизона столицы можно на фотовыставке «Ценные кадры» в парке Северного речного вокзала. Там размещены снимки с QR-кодами. Отсканировав их, можно

перейти на сайт проекта [ценные-кадры.рф](http://ценные-кадры.рф), где опубликованы интервью специалистов городских служб.