

Задача – ПОМОЧЬ



По итогам конкурса, проведённого Главным управлением МЧС России по Московской области среди ЕДДС городских округов с населением до 100 000 человек, **ПЕРВОЕ МЕСТО** заняла **фрязинская Единая дежурно-диспетчерская служба.**



– Здравствуйте, «Служба-112», Фрязино, Черемисинова. Что у вас случилось? Сейчас соединяю, ожидайте.

СКОРАЯ ПОМОЩЬ

Оператор «Службы-112» Кристина Черемисинова на дежурстве впервые.

– Прошла обучение, сегодня вышла на сутки. Здесь очень важно уметь общаться с людьми, быстро понять ситуацию и принять правильное решение. Есть звонки, на которые не знаешь, как реагировать. Вот только что человек спрашивал телефон... ветеринарной клиники! Приходитесь разяснять, что мы не справочная служба и такую информацию не даём.

На единый номер 112 поступают звонки, в основном связанные с вызовом спецслужб. Дежурный оператор принимает информацию и сообщает её профильным службам (скорой помощи, пожарной и газовой службам, полиции, службе «Антитеррор»). Время на общение оператора с заявителем регламентировано – 75 секунд.

– Во время пандемии время звонка было увеличено, – рассказывает

главный специалист отдела ЕДДС г. Фрязино Ирина Пискунова. – Люди волнуются, многие долго объясняют, что с ними происходит. Большая часть – вызовы скорой помощи. Если человек не может объяснить, где он находится, его местоположение определяют по геолокации. Если вызов вдруг прервётся, специалист будет пытаться перезвонить, так как у него отобразится номер абонента. Каждое сообщение фиксируется, и запись хранится на сервере.

Позвонить на единый номер могут люди с ограниченными возможностями и иностранцы. В службе работают сурдопереводчики, переводчики и профессиональные психологи.

ЖИТЕЙСКИЕ ПРОБЛЕМЫ



Сотрудники Единой дежурно-диспетчерской службы города Фрязино работают в круглосуточном режиме. Вопросы, которые

они решают, в основном житейские: прорвало трубу, не почищен снег, отключение электроэнергии, шумят соседи и т.д. Все жалобы перенаправляются в профильные службы.

– Выполнение заявок от жителей мы обязательно отслеживаем, – разясняет главный специалист отдела ЕДДС г. Фрязино Ирина Пискунова. – Сюда, на телефон 8 (496) 564-36-01 в

ЕЖЕНЕДЕЛЬНО НА НОМЕР 112

ВО ФРЯЗИНЕ ПОСТУПАЕТ БОЛЕЕ 800 ЗВОНКОВ О ПОМОЩИ

основном звонят с просьбами решить проблемы ЖКХ и благоустройства города. Есть у нас и постоянные клиенты, которые просто любят пообщаться.

В оперативном зале службы установлен аппаратно-программный комплекс «Безопасный регион», позволяющий осуществлять круглосуточный контроль за ситуацией на улицах и объектах города в режиме реального времени. Сейчас во Фрязине установлено более 700 камер.



ВАЖНО:

Позвонить по номеру 112 можно не только при отключении сети оператора или отрицательном балансе, но даже с устройства без SIM-карты и с заблокированной клавиатурой

– В течение суток мы обязательно просматриваем места массового скопления людей, перекрёстки, – рассказывает дежурный оператор ЕДДС Светлана Бобрикова. – Вот, например, поступает обращение, что не почищено на Аллее героев. Я переключаю на камеру, установленную там, и сморю,

так ли это на самом деле. Если необходимо, то передаю заявку в профильную службу. Особое внимание – школам и детским садам.

Хулиганских звонков, по словам сотрудников, стало не так много. Видимо, любители «пошутить» наконец уяснили, что вычислить тех, кто звонит не по делу, с помощью современных технических средств достаточно быстро и легко. А вот наказание за подобные розыгрыши – вплоть до уголовного. За последнее время в городе случился всего один такой случай. Учащийся младших классов одной из городских школ так не хотел учиться, что решил позвонить в единую службу и сообщить о пожаре в своей альма-матер. «Сообразительного» мальчика вычислили, далее вопрос наказания будет решаться с его родителями сотрудниками полиции.

Татьяна ГРИШИНА



Кристина ЧЕРЕМИСИНОВА, оператор «Службы-112»:



– Немного тревожно пока принимать вызовы. Переживаю за людей, которые на проводе, хоть мы и не должны принимать ситуацию близко к сердцу.