

Операторы столичной «Системы 112» с начала года приняли и оперативно отреагировали на 2,7 миллиона вызовов

12.08.2021

Четверг

Ежедневный деловой выпуск

ВЕЧЕРНЯЯ МОСКВА

12.08.21
№ 149 (28903)
Рекомендованная цена 12 рублей



Издается с 6 декабря 1923 года
В 1973 году награждена орденом Трудового Красного Знамени

на сайте vm.ru

С ноября 2020 года в столичном метро начали курсировать 73 новых поезда «Москва-2020». Как уточнили в пресс-службе Департамента транспорта Москвы, на Кольцевой линии уже полностью заменены старые составы серии «Русич»

Время действовать

Операторы столичной «Системы 112» с начала года приняли и оперативно отреагировали на 2,7 миллиона вызовов

безопасность

Сегодня исполняется 9 лет, как единый номер вызова экстренных служб заработал по всей стране. «ВМ» узнала подробности работы первой в стране столичной «Системы 112».

Как это часто бывает с нововведениями в нашей стране, Москва оказывается «впереди планеты всей» — как пилотная площадка. Единый номер вызова экстренных служб «112» начал работать по всей России ровно девять лет назад, а в Москве — на год раньше. Государственное казенное учреждение (ГКУ) «Система 112» появилось 3 июля 2012 года, и его кадровой основой стали операторы Московской службы спасения и специалисты Московского центра пожарной безопасности. Многие из них по сей день работают в «Системе 112». Тогда, десять лет назад, на смену заступали 12–15 дежурных операторов. Сейчас же их количество выросло до 65. Среди них — специалист по приему и обработке экстренных вызовов «Системы 112» Москвы Анна Лебедева. Еще немного цифр для сравнения: в 2012 году операторы приняли немногим более 80 тысяч звонков, в прошлом году — 2,8 миллиона, а только за семь месяцев этого года — 2,7 миллиона вызовов.

«Система 112» столицы активно развивается, совершенствуется программное и техническое оснащение, что позволяет оперативно принимать информацию и передавать ее в городские службы для оказания помощи людям. — Возможности автоматического определения местопо-



Вчера 10:01 Специалист по приему и обработке экстренных вызовов «Системы 112» Москвы Анна Лебедева готовится к началу своей смены

ложения абонента, подключение к камерам видеонаблюдения, назначение служб реагирования в зависимости от признаков происшествия помогают максимально быстро собрать информацию и с помощью комплексной информационной системы передать ее в службы, необходимые на месте происше-

ствия, — рассказал первый заместитель руководителя Департамента по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности Москвы Владимир Смирнов. Операторы «Системы 112» всегда на передовой. Именно они первыми общаются с людьми, попавшими в беду

или столкнувшимися с форс-мажорной ситуацией. С 1 декабря 2019 года в «Системе 112» работает лингвистическая группа, принимающая вызовы на других языках. В каждой дежурной смене есть два-три специалиста со знанием иностранных языков. Даже если иностранец наберет привычный для него по-

номер «911», звонок переадресуется в московскую Службу 112. В этом году специалисты приняли 196 таких звонков. Нередко сердобольные москвичи сообщают о попавших в неприятность животных. Эти вызовы также обрабатываются, экстренные службы города оперативно на них реагируют. Например, неделю

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

ПЕТР БИРЮКОВ
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МЭРА МОСКВЫ
ПО ВОПРОСАМ ЖИЛИЩНО-КОМУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
На сегодняшний день «Система 112» превратилась в эффективную структуру, работа которой востребована жителями и крайне важна для полноценного функционирования города. Число вызовов с началом года увеличивается, поэтому сегодня в смену выходит 65 операторов, которые ежедневно обрабатывают около 13 тысяч звонков. Процесс приема и обработки поступающих сообщений регламентирован и полностью автоматизирован. Оператор за одну минуту выясняет, что случилось, уточняет детали и немедленно передает информацию в экстренные службы для оказания помощи людям, попавшим в беду.

справка

«Система 112» взаимодействует с 226 экстренными службами города, а также со службами 112 Московской и Калужской областей. В ситуации, когда человек находится на граничной территории, независимо от того, в какую службу он попал, оператор примет информацию и передаст ее по компетенции в территориальные службы. С начала года московская Служба 112 перенаправила информацию о происшествиях в Московскую область 13 тысяч раз, в Калужскую область — одну тысячу обращений.

АЛЕКСЕЙ ХОРОШИЛОВ
alexhor@mail.ru

