

В Службе 112 Москвы подвели итоги деятельности за 2019 год

17.01.2020

Сегодня в ГКУ «Система 112» прошло совещание по подведению итогов деятельности учреждения за 2019 год. Мероприятие прошло при участии первого заместителя руководителя Департамента по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и пожарной безопасности, Владимира Сченсновича и начальника управления связи, оповещения и автоматизированных систем управления Департамента ГОЧСиПБ Сергея Мартышкова и сотрудников Департамента информационных технологий.



Для ГКУ «Система 112» 2019 год начался сразу после государственных приемочных испытаний системы-112 Москвы, которые прошли еще накануне новогодних праздников, 28 декабря 2018 года. По итогам, приемочная комиссия разработала рекомендации по дальнейшему совершенствованию системы-112 Москвы. Именно выполнение этих рекомендаций сейчас является приоритетной задачей ГКУ «Система 112».

В первую очередь прошедший год стал для учреждения годом проверки и анализа пропускной способности системы-112 и уровня нагрузки на специалистов по приему и обработке экстренных вызовов. А нагрузка увеличилась, так как в мае 2018 года к системе-112 Москвы были подключены операторы связи Билайн и Теле-2. Это позволило их абонентам, при наборе номера «112», соединиться со специалистом Службы 112 Москвы напрямую, без использования автоответчика.

Так, за 2019 год в Службе 112 Москвы принято и обработано более 2,5 млн вызовов, что на 34% больше, чем за 2018 год. Многие вызовы, поступающие по номеру «112», не требовали вызова экстренных оперативных служб (62%). К ним относятся такие вызовы, как предоставление справочной информации, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и другие. В ситуациях же, когда требовались экстренные оперативные службы, чаще всего вызывали скорую медицинскую помощь и полицию.



«Во время опытной эксплуатации, а мы сейчас находимся на этапе опытной эксплуатации, ведется отладка всех составляющих системы-112 – рассказывает Николай Абрамченков, начальник ГКУ «Система 112», – Наши специалисты по приему и обработке экстренных вызовов уже сейчас работают с современным оборудованием и программным обеспечением, разработанным Департаментом информационных технологий.

Раньше информация передавалась в службы города «голосом», на что уходило драгоценное для оказания помощи время. Теперь, в большинстве случаев, это происходит автоматически. Все службы, кроме Службы 102, интегрированы с системой-112 или имеют у себя на местах автоматизированные рабочие места с доступом к той же системе».

Стоит отметить, что для дополнительного контроля за процессом оповещения служб, голосовое оповещение все же проводится. Специалист Службы 112 Москвы совершает короткие исходящие вызовы в экстренные оперативные службы (пожарные, спасатели, скорая, аварийная служба газа и «антитеррор»), чтобы подтверждать получение ими электронной карточки происшествия. Для остальных служб и организаций голосовое оповещение прекращено с 27 мая 2019 года.

Всего в ГКУ «Система 112» информационное взаимодействие налажено более чем с 200 службами и организациями столицы, в числе которых префектуры и управы районов. Также учреждение взаимодействует с системами-112 Московской и Калужской областей. Продолжается активное сотрудничество и с такими организациями как ГКУ «Центр социальной адаптации для лиц без определенного места жительства и занятий им. Е.П.Глинки» (Социальный патруль) и общественным поисково-спасательным отрядом «СпасРезерв». Операторы передают им информацию в ситуациях, когда требуется помощь людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию (поднять с пола инвалида, пожилого, грузного человека). За 2019 год в «СпасРезерв» передано 534 сообщения, в «Социальный патруль» – 459.

Начала свою работу в этом году группа лингвистической поддержки. Это специалисты, которые владеют иностранными языками, в частности английским, и способны принимать вызовы от граждан других государств.



Система-112, включает в себя не только технологии, но и труд людей. Ведь человек, который набирает номер «112», в первую очередь разговаривает со специалистом Службы 112 Москвы. Поэтому одна из важных задач учреждения – комплектование штата. За этот год отдел кадров и отдел приема и обработки экстренных вызовов провели около 2-х тысяч собеседований и процедур профотбора – многоуровневые испытания, в ходе которых проверяются способности и знания соискателей. Самые усердные доходят до конца, и в этом году такие люди, а их более 100 человек, получили свои заслуженные дипломы «Специалиста по приему и обработке экстренных вызовов». Обучение проходит по программе профессиональной переподготовки на базе ГКУ ДПО «Учебно-методический центр ГО и ЧС».

«Традиционно, – подводит итоги Николай Григорьевич, – мы отмечаем труд лучших из лучших специалистов Службы 112 Москвы. Так и в этом году за добросовестное исполнение должностных обязанностей отмечено 56 работников нашего учреждения. Тридцать из них награждены от лица руководителя нашего Департамента ГОЧСиПБ, Юрия Акимова. Среди множества наших достойных работников, хочется отметить Марину Асееву, Наталью Маслову, Ирину Афонину, Марию Миронову, Елену Михееву и отдельно Марьяну Карпухину, главного специалиста дежурной смены. За свои профессиональные заслуги и передовой опыт она удостоена занесением на Доску почета Департамента ГОЧСиПБ. Не отстают от наших «ветеранов» и молодые специалисты. К примеру, Екатерина Крыштак, Анастасия Лопатина, Мария Даниленко, работа которых отличается рекордными показателями».

Первый заместитель руководителя Департамента ГОЧСиПБ Владимир Сченснович в своем выступлении также отметил: «Конечно же, люди – это самое главное. Если посмотреть историю службы по фотографиям, видно, что сейчас одна дежурная смена равна по количеству человек ВСЕЙ службе тех лет. Это самое верное доказательство того, что система-112 Москвы развивается и растет».



На будущий год в ГКУ «Система 112», прежде всего, запланировано подключение всех операторов связи к системе-112 Москвы, расширение штата, совершенствование информационного взаимодействия, программного обеспечения и программы подготовки специалистов-112.

Всё это задачи на пути к конечной цели – переходу системы-112 Москвы на этап промышленной эксплуатации.

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/news/detail/8627960.html>

[ГКУ города Москвы «Система 112»](#)