

Найди отличия: оператор Службы 112 Москвы о бывшей работе в дежурной части 102

08.02.2021

Любую экстренную оперативную службу со Службой 112 объединяет главное – помощь человеку, попавшему в беду. Суть одинакова, но различия в деталях. Небольшой сравнительный экскурс провела для нас оператор Службы 112 Москвы Анна Мельникова.

Анна Мельникова ведущий специалист по приему и обработке экстренных вызовов уже второй год принимает вызовы по номеру «112» и работает с ситуациями самых разных категорий и сложности. При этом Анна имеет более 20 лет стажа работы в дежурной части МВД России по г. Москве, из которых 6 лет в качестве начальника смены. Там женщины в погонах принимают экстренные вызовы с номера «102» в ситуациях, находящихся в компетенции полиции.



«Когда я пришла на «112», некоторые вещи, в особенности, связанные с обработкой вызовов по жилищно-коммунальным вопросам, вызову скорой медицинской помощи и другие, открылись мне немного с новой стороны», - рассказывает Анна.

Все потому, что операторы Службы 112 Москвы принимают и обрабатывают вызовы самых разных категорий и передают информацию в самые разные экстренные оперативные и аварийные службы города.

«Когда человек звонит на 112, ситуация может касаться компетенции любой службы. Оператор Службы 112 как раз-таки и должен выяснить, какая конкретная помощь нужна человеку, – объясняет Анна, – В Службе 112 Москвы главное что? Оперативно определить суть происшествия, выяснить точный адрес и те детали, которые влияют на список оповещаемых служб и нужны службам для организации реагирования. Например, человек звонит и сообщает, что обнаружил у себя вскрытую дверь в квартиру. Оператор

Службы 112 должен убедиться в наличии формальных признаков кражи (не ограбления), что угрозы жизни нет и передать информацию в полицию. Нельзя сказать, что в какой-то из служб проще. И там, и там ты находишься, так сказать, на лезвии бритвы, так как от твоего решения зависит человеческая жизнь».

Все это в свою очередь отражается на профессиональной подготовке в Службе 112. Например, в Службе 112 большее внимание уделяется изучению территориального деления, ориентированию в транспортной и объектовой инфраструктуре, а также алгоритмов работы всех служб города, будь то полиция, скорая, аварийные службы ЖКХ или другие службы. Этому больше нигде не научат и нигде не расскажут.

Отличие Службы 112 Москвы также в том, что оператору достаточно зарегистрировать информацию в системе и она автоматически уйдет во все необходимые службы.

«Раньше и в Службе 112 информацию передавали точно также: опрос, занесение информации в электронный журнал, поочередный обзвон служб, которым также диктовали всю информацию необходимую для организации реагирования, а ее бывало много. Сейчас все происходит в разы быстрее, так как с 2017 года началась интеграция системы-112 Москвы с информационными системами других экстренных оперативных служб. В 2020 году интеграция успешно завершилась.

«Система-112 дает еще много других возможностей, – делится впечатлениями Анна, уже как оператор Службы 112 – Например, когда принимаешь адрес, то ты можешь посмотреть, что реально находится на конкретной улице, уточнить у абонента: «что вы видите?», – и сориентироваться по названию ближайшего магазина, парикмахерской или другому объекту. Еще в некоторых ситуациях очень удобно пользоваться городскими камерами видеонаблюдения, доступ к которым есть в Службе 112».



Благодаря своему опыту и знанию принципов работы экстренных служб Анна всего за полтора года стала ведущим специалистом по приему и обработке экстренных вызовов, что автоматически делает из нее инструктора и наставника, участвующего в подготовке операторов.

Анна волонтер и помогает одному из приютов животных.

«Когда нам звонят по поводу кошек на деревьях, я, конечно, понимаю, что нужно сказать человеку отойти, дать кошке слезть самостоятельно или применить другие известные манипуляции, но сама все равно переживаю. Особенно, если кошка домашняя. Если бы я лично увидела животное на дереве, я бы не поскупилась вызвать коммерческую службу, которая занимается такими вопросами. Спасатели по понятным причинам на такое выезжают лишь в исключительных случаях».

Из необычных вызовов, с которыми приходилось сталкиваться на работе, Анна также вспоминает ситуацию про лошадь.

«Позвонил человек и говорит: «Знаете, у меня тут на лестничной площадке лошадь. Настоящая. Я из квартиры выйти не могу». Это было так странно. Мы направили туда сотрудников полиции, проверить. На месте выяснилось, что девушка-волонтер из соседней квартиры завела эту лошадь в подъезд на второй этаж, чтобы та не замерзла на улице, а сама зашла к себе», - рассказывает Мельникова.

Анна считает, что человеку необходимо доверять, о чем бы он ни сообщал, так как люди порой попадают в самые абсурдные ситуации. Оператор-112, диспетчер или оперативный дежурный не видит, что происходит на месте, на том конце провода. По этой же причине в Службе 112 Москвы нет такого понятия, как «ложный вызов». Ложность вызова определяется уже сотрудниками экстренных оперативных служб по факту на месте выезда.

Каждая экстренная или аварийная служба выполняют важную задачу – обеспечивают безопасность жизнедеятельности жителей города. И неважно, работаешь ты в службе 102, в «112», тушишь пожары или ловишь преступников, важно оставаться

Человеком в любой ситуации, не оставаться равнодушным к чужой беде.

Адрес страницы: <http://112.mos.ru/presscenter/news/detail/9697917.html>

[ГКУ города Москвы «Система 112»](#)