

■ Главный специалист отдела ЕДДС г. Фрязино Ирина Пискунова на рабочем месте.

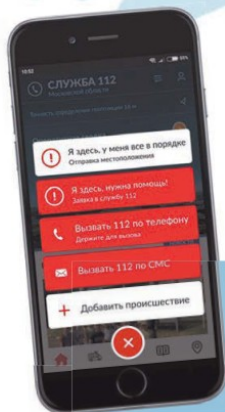
Единый номер 112

ЕЖЕНЕДЕЛЬНО НА ЕДИННЫЙ ТЕЛЕФОН ВО ФРЯЗИНЕ ПОСТУПАЕТ ОКОЛО 800 ЗВОНКОВ О ПОМОЩИ.

Когда на номер 112 поступает звонок, дежурный оператор принимает информацию и сообщает её профильным службам (скорой помощи, пожарной службе, полиции, газовой службе, службе «Антитеррор»). При необходимости (крупные пожары, ДТП с пострадавшими) на место происшествия одновременно вызываются все экстренные службы, что значительно сокращает время прибытия экипажей. Каждое сообщение фиксируется, и запись длительное время хранится на сервере. Большая часть звонков – вызов скорой помощи. Однако есть и нестандартные сообщения.

АЛЛО, ВАС СЛУШАЮТ!

«Мне страшно!» – испуганный голос мальчика за-



звучал в эфире фрязинской единой дежурно-диспетчерской службы. Оператор «Системы-112» в разговоре выяснил, что школьник вернулся домой после уроков, а мамы дома не оказалось, задержалась на работе. Решение приняли мгновенно, пока связывались с мамой, к ребёнку выехали спасатели, которые и были с ним до возвращения родителей.

Сегодня в «Системе-112» создана и активно действует служба психологической помощи, где профессиональные психологи работают и записывают в круглосуточном режиме. Но психологами отчасти являются все дежурные операторы. Уметь разговаривать с людьми, находящимися в стрессовой ситуации – задача не из простых. Прежде всего, необходимо успокоить человека и выяснить, что и где случилось. Далее оператор, продолжая разговор, отправит экстренные службы по нужному адресу. Если вызов вдруг прервётся, специалист будет пытаться перезвонить, так как у него отображается номер и местонахождение абонента.

ЕДИНАЯ СИСТЕМА

Круглосуточно работают и сотрудники Единой дежурно-диспетчерской службы

ВАЖНО

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

26 декабря 2019 года МКУ «ЕДДС г. Фрязино» переехало в новое помещение на Спортивном проезде, д. 5. В торжественном открытии приняли участие зам. начальника ГКУ «Московская областная противопожарная служба» Анатолий Плевако и начальник ГКУ МО «Центр вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112» Алексей Вагутович.

города Фрязино. Сюда поступают звонки, связанные не только с чрезвычайными ситуациями, но и с бытовыми проблемами. Упавшее дерево, необузданные дороги, запахи газа в квартире...

– Сюда чаще поступают так называемые – «житейские» сообщения, – рассказывает о своей работе главный специалист отдела ЕДДС г. Фрязино Ирина Пискунова. – Всё, что касается города, благоустройства, аварийных ситуаций в сфере ЖКХ. Далее жалобы передаются для рассмотрения в муниципальный Центр управления регионом (ЦУР), а также всем профильным службам. Здесь же мы осуществляем контроль за выполнением поступивших заявок.

Помимо приёма «бытовых» звонков, в обязанности дежурного ЕДДС входит оповещение населения Фрязина при возникновении каких-либо ЧС. Это и сиренное оповещение (в наукограде есть 11 сирен), и речевое. В оперативном зале службы в круглосуточном режиме

контролируют камеры видеонаблюдения. Именно здесь установлен аппаратно-программный комплекс «Безопасный регион»: 350 видеокамер позволяют в реальном времени отслеживать ситуацию в городе.

– Конечно, есть и сезонные звонки, – продолжает рассказывать Пискунова. – Плохая погода – больше вызовов скорой, зимний период – необузданные дороги, осенью – «потеряшки», люди, ушедшие за грибами в лес... Здесь приходится подолгу разговаривать с человеком, выяснять, где он находится, поддерживать его.

К сожалению, «шутников», по словам сотрудников

«СИСТЕМА -112» ЯВЛЯЕТСЯ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ЕДИНОЙ ДЕЖУРНО-ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ ГОРОДА ФРЯЗИНО. ЗВОНКИ ПОСТУПАЮТ КАК ПО «СИСТЕМЕ-112», ТАК И ПО СТАЦИОНАРНЫМ ТЕЛЕФОНАМ:
(56) 4-36-01;
(56) 6-92-23.



■ Любовь Кашанкова, заместитель директора МКУ «ЕДДС г. Фрязино».

ИТОГИ 2019 ГОДА

• МКУ «ЕДДС г. Фрязино» заняло первое место среди муниципальных образований с численностью населения до 100 тысяч человек. 27 декабря 2019 года в Доме Правительства МО были вручены диплом и переходящий кубок.

Почётными грамотами Главного управления МЧС России по МО награждены:

- Наталья Дергачёва, оперативный дежурный отдела ЕДДС;
- Максим Карелин, оперативный дежурный отдела ЕДДС;
- Наталья Миндзяк, диспетчер отдела ЕДДС.

Почётными грамотами ГКУ МО «Центр вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112» награждены:

- Виктория Качкина, оператор «Системы-112»;
- Антонина Джабарова, оператор «Системы-112»;
- Юлия Никонова, диспетчер «Системы-112».

ЕДДС, тоже хватает. Набирая единый номер, не имея для этого никаких причин, давая ложный адрес, или для того, чтобы «насолить» соседям, надо отдавать себе отчёт, что за такие «шутки» существует как административная, так и уголовная ответственность. Современные технические средства помогают без труда вычислить телефонных хулиганов и привлечь их к наказанию. Бывает, звонят на номер 112 с целью проверить работу сим-карты либо задают неуместные вопросы – к примеру, как вызвать такси, какой сегодня день недели, который час.

– Конечно, помогаем всем по мере возможности, – говорит Ирина Владимировна. – Но надо помнить, что

данная служба направлена на оказание помощи, а не просто справочная.

СМАРТФОН В ПОМОЩЬ

С июля 2017 года жители Подмосковья могут вызвать экстренные службы с помощью мобильного приложения «Системы-112». Приложение доступно для скачивания в интернет-магазинах App Store и Google Play. Одна из наиболее востребованных функций – возможность отслеживания движения машины скорой помощи. Теперь в случае её вызова через операторов «Системы-112» пользователь сможет видеть маршрут движения на карте и точно понимать расчётное время прибытия скорой.