

Информация о работе системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Республике Татарстан

Система-112 – это система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории России. Она предназначена для оказания экстренной помощи населению при угрозах для жизни и здоровья, для уменьшения материального ущерба при несчастных случаях, пожарах, нарушениях общественного порядка и при других происшествиях и чрезвычайных ситуациях. Независимо от того, что произошло и какого характера требуется помощь – как только появилась угроза для населения, в течение считанных секунд информация о каждом из вызовов в электронном виде поступает оперативным службам, которые принимают меры по ликвидации последствий этих происшествий.

Одно из основных преимуществ системы-112 состоит в организации удобного способа вызова экстренных оперативных служб по принципу «одного окна», позволяющей позвонившему лицу при возникновении происшествия не задумываться о том, какая именно служба ему необходима и какой номер требуется использовать для доступа к ней.

Наибольшая эффективность системы-112 достигается при поступлении сообщений, требующих участия нескольких служб. Количество обращений, требующих комплексного реагирования, постоянно растет из года в год.

По номеру «112» возможно дозвониться даже без сим-карты или при отрицательном балансе.

В Республике Татарстан система-112 функционирует с 1 мая 2010 года. Прием вызовов по единому номеру «112» со всей территории Республики Татарстан от абонентов сотовой и стационарной связи осуществляется в круглосуточном режиме сотрудниками государственного бюджетного учреждения Республики Татарстан «Служба экстренных вызовов-112», которое входит в состав МЧС Республики Татарстан.

Задачей оператора-112 является оперативно принять и проанализировать информацию от заявителя для дальнейшей передачи сообщений о происшествиях в соответствующие экстренные оперативные службы. Информационной системой точно фиксируется время, когда поступил вызов на номер «112», когда оператор заполнил карточку происшествия и направил ее в профильные ведомства, а также время, когда диспетчеры в соответствующих экстренных службах приняли информацию в работу и назначили силы и средства для реагирования на данное происшествие. В функции оператора-112 входит принять и направить сообщение о происшествии в экстренные оперативные службы, в то время как экстренные оперативные службы обеспечивают реагирование на данные происшествия и чрезвычайные ситуации.

За время работы операторы-112 приобрели уникальный опыт по приему и обработке вызовов, поступающих по номеру «112». Специфика функционирования системы требует от операторов владения навыками приема сообщений всех служб «01», «02», «03», «04», ЖКХ, а также оказание психологической и консультативной поддержки абонентов. В случае необходимости оператор системы-112 может организовать аудио-конференцсвязь с участием абонента и диспетчера экстренной оперативной службы.

Операторы-112 изучили алгоритмы приема и обработки сообщений и передачи информации по различным поводам обращений граждан, прошли стажировку в экстренных оперативных службах республики и курсы спасателей в поисково-спасательной службе. Они ведут прием и обработку вызовов, поступающих по номеру «112», на русском и татарском языках, также имеется возможность принятия вызовов на английском языке. Существует возможность оказания круглосуточной психологической поддержки абонентов, обратившихся по номеру «112». Удаленная психологическая поддержка оказывается профессиональными психологами Комплексного центра социального обслуживания «Доверие».

Телефонный номер «112» запрограммирован на телефонах абонентов в рамках акции «Добрый телефон» как телефон экстренной помощи. «Добрый телефон» – это акция, целью которой является предоставление одиноким гражданам пожилого возраста возможности вызова экстренных служб (скорой помощи, МЧС, полиции) одной кнопкой посредством использования специальных мобильных устройств. Для этого пожилым людям в республике раздали порядка 3000 данных телефонов.

Также номер «112» определен для принятия сообщений по вопросам конфликтов на национальной и религиозной почве. Полученная информация передается во все экстренные оперативные службы, а также в Департамент Президента Республики Татарстан по вопросам внутренней политики.

В период с 20 по 22 ноября 2013 года в Республике Татарстан прошли государственные испытания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112». Наша республика явилась первым в Российской Федерации субъектом, в котором было рекомендовано принятие системы-112 в промышленную эксплуатацию.

С декабря 2014 года функционирование системы-112 в Республике Татарстан осуществляется на основе двух центров обработки вызовов: в городах Казань и Набережные Челны. Такая организация системы-112 основана на том, чтобы равномерно распределить нагрузку по приему вызовов по единому номеру «112» в республике и повысить надежность функционирования системы.

Памятка населению по обращению на номер «112»

Обращаясь по номеру «112», помните следующее:

Номер «112» – это номер телефона, по которому можно позвонить:

- чтобы связаться с какой-либо экстренной оперативной службой;
- в любой стране ЕС;
- с мобильных или со стационарных телефонов, в том числе общественных таксофонов;
- круглосуточно и бесплатно.

Звоните на номер «112» только в случаях:

- если Вы нуждаетесь в экстренной помощи, когда возникла реальная угроза жизни, здоровью, имуществу или окружающей среде;
- или есть причины подозревать это.

Если Вы сомневаетесь, является ли ситуация экстренной или нет – лучше позвонить.

Не звоните на номер «112» по несрочным вопросам, помните, что занятость линии оператора экстренной помощи может задержать оказание помощи человеку, реально нуждающемуся в ней, и привести к серьезным последствиям. Использование номера телефона экстренных служб не по назначению или в хулиганских целях может быть наказуемо.

Для того, чтобы в случае необходимости Вы могли как можно быстрее вызвать помощь, запомните эти простые, но полезные советы:

1. Дождитесь ответа оператора на Ваш звонок. Будьте терпеливы! Если после нескольких сигналов оператор не ответил, ни в коем случае не прерывайте звонок и не звоните снова. Каждый ваш повторный звонок будет воспринят как новый и соответственно очутится в конце очереди звонков, поэтому вам понадобится больше времени на то, чтобы дозвониться.

2. Когда оператор ответит, представьтесь, коротко и ясно объясните, что и с кем произошло. Сохраняйте спокойствие и говорите четко. Не паникуйте! Иногда бывает трудно получить необходимую информацию для быстрого реагирования на Ваше происшествие.

3. Укажите характер происшествия и место (если знаете – и точный адрес), где необходима срочная помощь. Если можете, объясните оператору, как это место легче найти (к нему подъехать). Если опасность возникла не в том месте, где находитесь Вы – укажите это место.

4. Постарайтесь коротко и ясно ответить на все вопросы оператора. Точные и ясные ответы на все вопросы необходимы оператору для точного определения потребности в оказании срочной помощи.

5. Помните, что Вы звоните в профессионально-подготовленное учреждение, и информация, которую они требуют, очень важна, не теряйте терпения и не сердитесь, если Вы не понимаете характер их вопросов.

6. Если ситуация требует оперативного реагирования, то помощь будет направлена немедленно, а оператор-112 может запрашивать информацию о Вас, пока экстренные службы находятся в пути.

7. Следуйте советам диспетчера экстренной службы.

8. Не кладите трубку, пока оператор-112 не скажет, что разговор можно закончить.

9. Закончив разговор, постарайтесь не занимать телефонную линию, с которой вы звонили, если в этом нет необходимости. Оператору может понадобиться связаться с вами и попросить у вас дополнительную информацию или дать вам дополнительный совет.

10. В случае изменения ситуации на месте происшествия (улучшилась или ухудшилась), позвоните по номеру 112 еще раз и сообщите об этом.

11. В некоторых случаях в систему-112 может поступать большое количество сообщений об одном и том же происшествии. Не раздражайтесь, если после нескольких вопросов оператор-112 сообщает Вам, что такое сообщение уже поступило, и прекращает разговор. Это необходимо, чтобы избежать дублирования информации и освободить оперативную линию.

12. Не вешайте трубку, если вы звоните по номеру «112» по ошибке! Скажите оператору, что все хорошо. В противном случае оператор-112 вынужден будет совершить звонок на Ваш номер, чтобы убедиться, что все в порядке.

Помимо вызова на место происшествия оперативных, аварийных, коммунальных и других служб, оперативные дежурные при необходимости предоставят дополнительную информацию, которая поможет гражданам выйти из трудной ситуации с наименьшими потерями.

Хотелось бы обратить внимание родителей на правила, которым нужно научить Ваших детей, чтобы они как можно быстрее могли получить помощь при обращении на номер «112»:

- Позаботьтесь о том, чтобы Ваш ребенок смог назвать свое имя, имена родителей, домашний адрес и номер домашнего телефона (если есть);
- Сообщите детям место Вашей работы и номер рабочего телефона (или телефона для связи с Вами);
- Объясните ребенку, в каких случаях можно звонить в 112;
- Научите детей не бояться звонить в 112, если у них возникнут сомнения, звонить или не звонить в случае опасности;
- Объясните ребенку, что звонить на номер 112 ради шутки категорически запрещено.

Напоминаем, что «112» – это номер службы вызова экстренных оперативных служб, а не номер сотового оператора. Обращайтесь по нему только за помощью. Большое количество непрофильных вызовов может привести к перегрузке системы и ставит под угрозу жизнь тех, кто действительно нуждается в экстренной помощи