

# ЖИЗНИ

вета. Если говорить именно про Королёв, то для нашей службы большую роль в становлении и развитии играют Глава города Александр Ходырев и первый заместитель Главы администрации Юрий Копчик, курирующие работу.

— Как часто вам звонят жители города?

— Все 5 лет служба очень востребована. Количество звонков с 2015 года постоянно растёт. Мы начинали со 100 звонков день, сейчас — 500 в день. А в период пандемии число увеличилось в два раза. Это большая нагрузка на операторов, но с конца марта мы работаем в режиме повышенной готовности на основании распоряжения Губернатора Московской области.

Вызовы скорой помощи увеличились на 37%, также значительно выросли консультативные звонки по вопросам, связанным с пандемией. Жители звонили, чтобы узнать, как связаться с волонтерами, как выйти из дома и оформить пропуск. В таких случаях операторы дают доступную информацию сами, либо переводят на оперативного дежурного.

Консультативная работа по пандемии стала нашей задачей, поставленной Андреем Воробьевым. Был случай, когда к нам обратилась 86-летняя бабушка, которая хотела оформить пропуск, чтобы доехать до больницы. Оперативный дежурный принял звонок на себя, дал инструкции и связался с социальной службой города. Я всегда говорю, что если оператор видит, что в ситуации необходимо что-то разъяснить, то нужно перевести на оперативного дежурного, и тот всё расскажет. Его задача контролировать подобные моменты. В Службе-112 нет такого, что заявитель не получит ответ. С основной нагрузкой мы справились и теперь работаем в штатном режиме.

Конечно, есть звонки не по адресу. Нам иногда звонят и спрашивают репертуар Большого театра. Важно помнить, что Служба-112 — не справочная. Пока оператор даёт консультации, линия занята, и звонок



автоматически уйдёт в дополнительный центр в Подольске. Там звонок обработают и возвратят в Королёв.

— Оператор ответствен за свои действия?

— Первый запрос в случае смерти, убийства или других происшествий полиция, Следственный комитет или ФСБ делают нам, чтобы понять, как действовал оператор-112. При приёме на работу каждый оператор подписывает бумагу об уголовной ответственности по трём статьям: оставление в опасности, сокрытие информации и неоказание помощи. Операторы понимают всю ответственность своей работы.

В Подмоскowie были случаи, когда оператор нёс наказание. Оператор из одного муниципалитета некоррек-

тно ответил родственнице потерявшей женщину. У женщины были когнитивные проблемы, и она заблудилась в городе. Её искали несколько дней. Родственница позвонила по телефону 112, а оператор ответил, что нужно звонить в МЧС. Такого быть не должно. Оператор действует по регламенту: есть специальные инструкции по работе с потерявшимися. Мы знаем о всех таких случаях некорректной работы операторов и проводим специальные занятия с нашими сотрудниками, чтобы в городе такого не произошло.

— Операторы проходят дополнительную подготовку?

— В каждой ситуации оператор работает как психолог, хотя они этому не обязаны обучаться. Мы набираем операторов без специальных требований по образованию. У нас три главных требования: русская разговорная речь, скорость набора 120 символов в минуту на компьютере и стрессоустойчивость.

вье живёт много людей, так что иной раз принимаем удар на себя. В 2015 году наш оператор 40 минут держала на линии девушку с намерением суицида, пока не приехали медики и полиция.

Многие операторы работают с 2015 года, и я дорожу ими — они специалисты с большой буквы. Например, пару лет назад оператору позвонил, как казалось, нетрезвый мужчина. А в итоге сотрудник понял, что у него инсульт, и мы его спасли.

— Как оценивают работу муниципальных Служб-112?

— Есть региональный рейтинг, рассчитываемый из множества критериев. Наша служба с момента введения рейтинга всегда в «зелёной» зоне. Александр Ходырев в своей работе стремится, чтобы город по всем показателям был в «зелёной» зоне, и нам есть с кого брать пример. Городские операторы постоянно получают награды от МЧС России и Центра-112. В 2019 году коллектив королёвской службы полу-



«  
**СЛУЖБА-112 НЕ СТОИТ НА МЕСТЕ. МЫ ПОСТОЯННО ВВОДИМ НОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ. НЕДАВНО НАЧАЛОСЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО СЛУЖБОЙ-112 МОСКВЫ. КРОМЕ ТОГО, В РЕГИОНЕ ЗАПУСТИЛИ МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ «112». В СЛУЧАЕ КРИТИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ ЖИТЕЛЬ НАЖИМАЕТ НА КНОПКУ «Я В БЕДЕ», И ДАННЫЕ ПРИДУТ К ОПЕРАТОРУ, КОТОРЫЙ ОПОВЕСТИТ СЛУЖБЫ**  
»

Мы должны психологически правильно разговаривать с заявителями. Королёвские операторы обучались этому в «Центре экстренной психологической помощи МЧС России». Например, если у человека умер родственник, мы не должны говорить «всё будет хорошо, всего доброго», а говорим «держитесь».

Есть ситуации, когда звонят нетрезвые люди, кричат на операторов, угрожают. Операторы должны это выдерживать и не уходить с мыслями домой. У нас был отличный оператор, но она не смогла работать психологически, так как тяжело переживала смерти, случаи насилия.

В центре в Подольске один штатный психолог в смене, и в экстренных ситуациях, когда нужна психологическая поддержка, мы переводим на него. Но в Подмоско-

чил грамоту от Главы города за хорошую работу.

— Каким вы видите будущее Службы?

— Служба-112 не стоит на месте. Мы постоянно вводим новые инструменты работы. Недавно началось взаимодействие со Службой-112 Москвы. Кроме того, в регионе запустили мобильное приложение «112». В случае критической ситуации житель нажимает на кнопку «Я в беде», и данные придут к оператору, который оповестит службы.

Нам бы хотелось расширить штат операторов в городе. В период пандемии мы поняли, что не всегда существующего количества операторов достаточно. Увеличение штата сотрудников в смене позволит ещё быстрее обрабатывать вызовы и снять нагрузку в городе.