

С начала года номер 112 набрали более 800 тысяч уфимцев

Ежедневно в Информационно-диспетчерский центр МБУ «Служба спасения 112» г. Уфы в среднем поступает около 4 000 звонков. Согласно статистике, по жилищно-бытовым вопросам было зафиксировано 16 759 обращений, с просьбой оказать консультативную и психологическую помощь — 613 720 звонков. 25 % обращений связаны с вызовом экстренных служб: их поступило более 190 000, причем, чаще горожанам требовалось соединение с сотрудниками скорой помощи (120 947 обращений) и полиции (55 604 обращения). Стоит отметить, что, осуществляя перевод звонка в необходимую службу, оперативные дежурные ИДЦ остаются на линии. Диспетчеры делают это с целью убедиться, что заявителю не требуется дополнительная помощь спасателей и сотрудников других экстренных служб. Кроме того, после приема, обработки и передачи вызова в компетентные службы работа оперативного дежурного не завершается: диспетчеры не забывают об обращениях, беря на контроль решение возникших вопросов. К примеру, на данный момент закрыто 98 % принятых и поставленных на контроль жилищно-бытовых заявок, а их, напомним, с начала года было зарегистрировано более 16 000. Следует отметить, что обращение снимается с контроля только в случае согласия заявителя с качеством выполненных работ.

Всего за период с 1.01.2015 по 31.07.2015 в Информационно-диспетчерском центре г. Уфы уже зарегистрировано 823 167 звонков. К сравнению: за 2014 год call-центром МБУ «Служба спасения 112» г. Уфы было принято 1 079 326 звонков, со времени создания ИДЦ в 1999 году — около 8 млн.

Справка

Информационно-диспетчерский центр «Службы спасения 112» г. Уфы в круглосуточном режиме принимает звонки на номер «112». Напоминаем, что это единый номер вызова экстренных служб: по нему можно вызвать спасателей, пожарных, полицию, «скорую помощь» и другие службы экстренного реагирования. На номер «112» можно звонить как со стационарного, так и мобильного телефонов даже без сим-карты, без денег на счете и с заблокированной клавиатурой.