

Сотрудники Информационно-диспетчерского центра г. Уфы ознакомились с работой Службы экстренных вызовов 112 Государственного мониторингового центра в Санкт-Петербурге

В настоящее время в Башкирии происходит процесс внедрения системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».

С целью ознакомления с работой программы в действии, обмена опытом представители «Службы спасения 112» г. Уфы посетили расположенный в северной столице «Государственный мониторинговый центр».

Санкт-Петербургское государственное казённое учреждение «Городской мониторинговый центр» создано на основании распоряжения Губернатора Санкт-Петербурга и находится в ведении Комитета по информатизации и связи. Центр стоит в основе системы обеспечения безопасности города и является основным оператором Комплексной системы обеспечения безопасности.

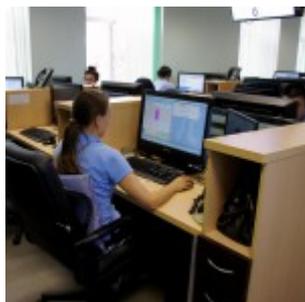
Звонки на спасительный трехзначный номер СЭВ 112 начал принимать около 2-х лет назад. В смене 25 человек, за сутки они принимают порядка 7-10 тысяч обращений. Основной задачей центра является оперативная передача информации соответствующей службе города (01,02, 03, 04, ФСБ, ЖКХ). Суть обращения заявителя вбивается в электронную карточку, которая автоматически, в зависимости от типа происшествия, направляется в необходимые службы города. Оператором могут добавляться дополнительные службы путем проставления галочки напротив наименования нужного ведомства. Выполняют заявку те службы, в которые обращение было переадресовано, в том числе и комплексные заявки, направленные одновременно на реагирование в несколько служб, СЭВ 112 ГМЦ только контролирует ее закрытие.

В основном, работают операторами СЭВ 112 женщины. По словам начальника службы экстренных вызовов 112 СПб ГКУ «Городской мониторинговый центр» Марины Елпатьевской, мужчины сложнее справляются со стрессом, не выдерживают напряжения, что может привести к срыву и сказаться на рабочем процессе. Как правило, самая «работоспособная» категория – это женщины 35-40 лет.

Также она рассказала о том, каким образом проводится собеседование. При рассмотрении определенного кандидата на должность оператора учитываются его предыдущие места работы. Важен опыт в сфере социального обслуживания, работы в диспетчерских службах. Итак, первый этап – проверка на стрессоустойчивость. Кандидатам предлагается прослушать нарезку самых чудовищных обращений – сообщения о насилии, убийстве и. т.п. Как отмечает Марина Викторовна, около 80% претендентов после прослушивания записей теряют желание работать в этой сфере. Второй этап и не менее важный – умение кандидата ориентироваться в городе. Санкт-Петербург – одно из самых популярных туристических направлений в России, чтобы посмотреть на его красоту люди приезжают со всего мира. Оказавшись в беде, гости

северной столицы затрудняются объяснить свое местонахождение, они начинают описывать то, что видят рядом с собой: монументы, фонтаны, необычные здания, соборы и пр. И чтобы помочь, оператор должен суметь сориентироваться, получив даже такую минимальную информацию.

Третьим и последним «приемным пунктом» является проверка кандидата на знание русского языка. Диспетчер СЭВ 112 не просто должен оперативно принять и передать обращение – информация, содержащаяся в заявке, должна быть максимально корректной как с точки зрения смысла, так и грамматики.



Представителей уфимского Информационно-диспетчерского центра заинтересовал опыт коллег из Санкт-Петербурга, в частности, особенности использования программного обеспечения, электронного журнала обращений, нормативно-правовая база.

Справка

Информационно-диспетчерский центр является подразделением МБУ «Служба спасения 112» г. Уфы. ИДЦ функционирует в столице республики 17 лет, обращения на номер «112» центр начал принимать с 2007 года. В смене работает 9 человек, за сутки они принимают порядка 4 000 обращений. Не раз работу Информационно-диспетчерского центра Уфы высоко оценивали на региональном уровне: трижды центр признавался лучшей единой дежурно-диспетчерской службой в Приволжском федеральном округе.