

## **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.