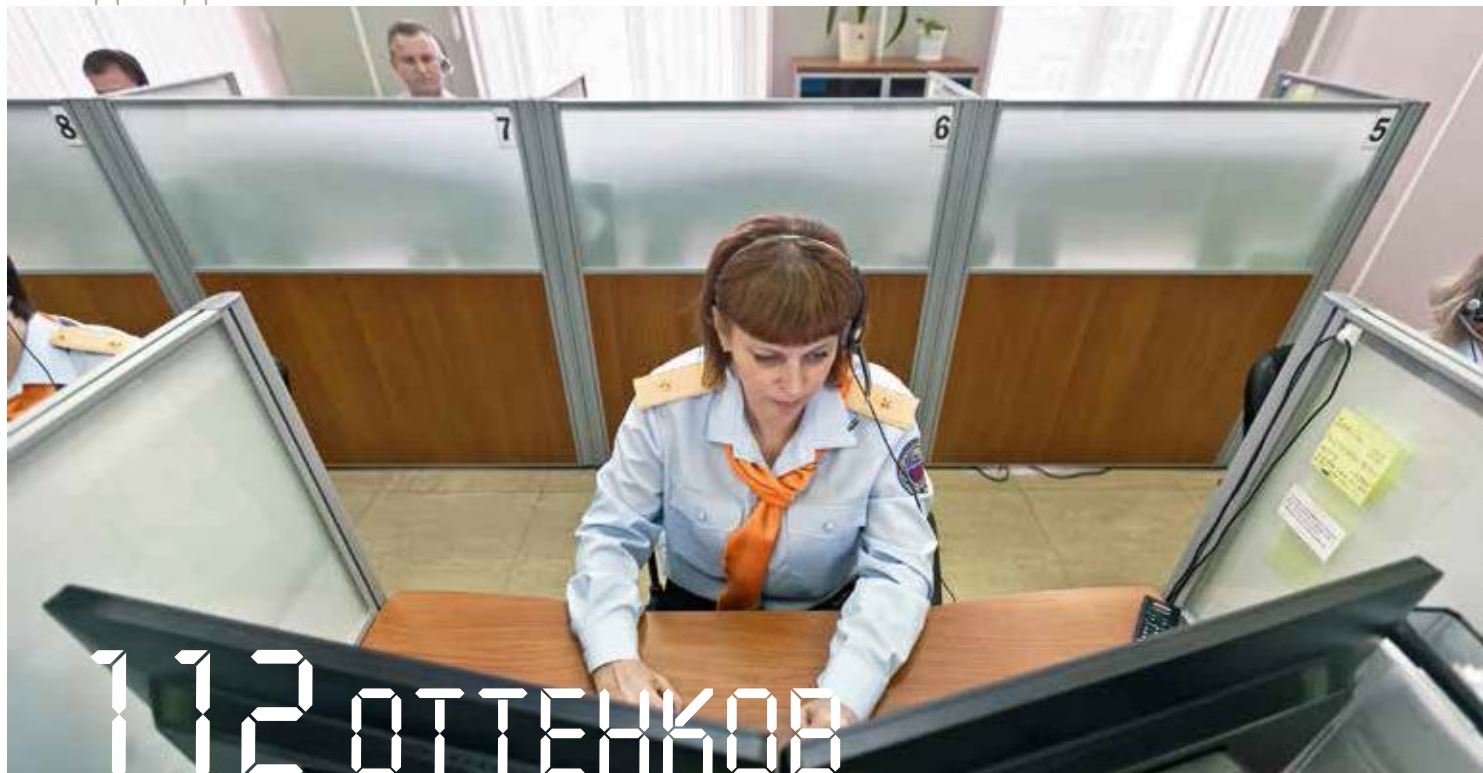




БЕЗОПАСНОСТИ

Телефонный номер «Службы 112» граждане знают не хуже, чем позывные своих «старших коллег» из служб «03» или «02». Но что происходит на другом конце «телефонного провода», когда мы набираем простую комбинацию из трех цифр? Ответы корреспондент журнала РУБЕЖ получил непосредственно в Единой дежурно-диспетчерской службе Одинцовского района Московской области.

✍ Текст: Василий Клочков

📷 Фото: Георгий Малец

11:49

11:50

11:51

В столичном регионе этим утром выпал снег, который и стал причиной грандиозных пробок. По МКАДу мы с фотографом Георгием еле плелись, движение наладилось только после того, как въехали в Одинцово. Пункт назначения нашли сразу, спасибо навигатору.

11:54

11:55

11:56

ЕДДС Одинцовского муниципального района находится в одном здании с районным управлением образования. По лестнице поднимаемся на второй этаж. Охранник откры-

вает массивную металлическую дверь, и мы попадаем в помещение ЕДДС. Нас встречает директор дежурно-диспетчерской службы Сергей Анатольевич Иванов и первым делом ведет на кухню. Кофе, которым он нас угощает, поразительно вкусный для растворимого. Лишь после этого он начинает экскурсию по ЕДДС.

11:59

12:00

12:01

Мы стоим в холле диспетчерского центра. Возле нас рядами стоят шкафчики для личных вещей сотрудников. Я насчитал более 40 таких шкафчиков, закрытых на замок. Возле них — вешалка, диваны и журнальный

112 Shades of Safety. A Report from Public Safety Answering Point in Moscow Region, Odintsovo / By Vasily Klochkov. Photo by Georgy Malets

112 telephone number of emergency services is well known. When somebody needs help, he calls this number. But what happens on the other end of the line? RUBEZH visited Public Safety Answering Point in Moscow Region (Odintsovo city).

стол, на котором лежат газеты, брошюры и памятки. Вижу тут издание «Спасатель Подмосковья», памятку по пожарной безопасности, информационную брошюру Единой службы спасения.

— Перед нами зал оперативных совещаний, где глава района проводит совещания Комиссии по чрезвычайным ситуациям, — Сергей Иванов распахивает дверь в помещение с круглым столом и мягкими креслами вокруг него.

Почти всю стену комнаты занимает видеопанель Samsung. Напротив экрана на стене висят три герба: России, Московской области и Одинцовского района.

— Здесь члены комиссии делают доклады перед главой района, происходит постановка задач и принятие оперативных решений, устанавливаются сроки исполнения задач и назначаются лица, ответственные за их исполнение, — Сергей Анатольевич говорит лекторским тоном.

12:06

12:07

12:08

Проходим в следующее помещение. Здесь установлен шкаф с аппаратурой и экраном, на который выведены картинки с нескольких камер видеонаблюдения, работает сотрудник. Это начальник дежурной смены.

— Перед вами Константин Юрьевич Шамин, наше руководство на эти сутки, — представил нам сотрудника Сергей Иванов. — А это, — показывает он на шкаф, — система оповещения «Рупор», которая помогает нам известить руководство района и дежурно-диспетчерских служб о чрезвычайной ситуации. Она работает так: в «Рупор» закладывается информация, система автоматически производит дозвон по заложенным в нее телефонным номерам, и происходит голосовое оповещение необходимых абонентов. Это называется оперативное реагирование.

— А когда такое происходило последний раз?

— 22 декабря в тренировочном режиме.



Операторы работают посменно, сутки через трое. Обрабатываются любого вида звонки и передаются в «01», «02», «03», «04», службы «Антитеррор», лесного хозяйства и ЦУКС — центр управления в кризисных ситуациях



12:10

12:11

12:12

Проходим в просторный кабинет, где работают 8 операторов «Системы-112». Их рабочие места разделены пластиковыми полупрозрачными перегородками.

— Операторы у нас работают посменно, сутки через трое. Обрабатываются любого вида звонки и передаются в «01», «02», «03», «04», службы «Антитеррор», лесного хозяйства и ЦУКС — центр управления в кризисных ситуациях. В эту инстанцию мы докладываем, если того или иного рода события принимают угрожающие масштабы.

12:14

12:15

12:16

Прошу Сергея Анатольевича подсадить меня позже к какому-нибудь оператору, чтобы поближе познакомиться с его работой. Директор соглашается и знакомит с 32-летним Ильей Ильдюгановым, оператором «Системы-112» Одинцовского района.

Мы стоим с Ивановым посреди кабинета и громко разговариваем. Фотограф то и дело делает снимки, подходя к сотрудникам с самых разных сторон. Но никто из операторов ни на секунду не отвлекается от работы.

— Наши сотрудники находятся в суточном режиме, в замкнутом цикле работы. На службу они приходят в 8:45 утра, получают на разводе задачи. Предыдущая смена сообщает им, что произошло за истекшие сутки, какие вопросы были в приоритете. В 9 часов новая смена заступает на дежурство.

12:18

12:19

12:20

В зале, где работают телефонные операторы, постоянно раздаются звонки. Разговоры сливаются в непрерывающийся гул. Выходим из шумного зала и идем по коридору.

— Общая площадь помещения — 286 м², — сообщает Сергей Иванов. —

Директор дежурно-диспетчерской службы Сергей Иванов



Комната психологической разгрузки: чтобы сотрудники могли размяться, есть велотренажер

За этой дверью, — показывает он на вход в одно из помещений, — серверная группа. Кстати, замечу, что в нашей диспетчерской службе все коммуникации проходят под полом, используется технология так называемого фальшпола. А сейчас мы попадем в комнату психологической разгрузки.

Заходим в необычное помещение. На полу — ковер, у стен — диваны с фиолетовой обивкой. На стене — картины и большой телевизор, под ним — велотренажер. В углах комнаты стоят колонны, наполненные густым прозрачным гелем, в колоннах медленно поднимаются вверх пузырьки воздуха.

— Комната пользуется популярностью у ваших сотрудников? — спрашиваю директора.

— У нас в штатном расписании 44 человека. Почти все сюда заходят. Сутки тяжело находиться за компьютером. В сидячем положении также некомфортно в течение смены. Чтобы сотрудники могли размяться, есть велотренажер. В комнате звучит музыка.

12:23

12:24

12:25

Сергей Анатольевич предложил осмотреть туалет и душевую комнату. Захожу — впечатление, будто попал в неаппетитный отель: чисто, светло, хорошая сантехника.

— Сами понимаете, люди работают сутки. Летом бывает жарко, сотрудникам надо принять душ, — комментирует Иванов.

12:26

12:27

12:28

Заходим в кадровый аппарат. Так Сергей Иванов назвал кабинет, в котором много бумажных документов.

— Главный специалист аппарата Юлия Викторовна Сафронова ответит на интересующие вас вопросы, — представляет он даму.

Однако Юлия Викторовна задает вопрос первой.

— Вы уже были в других единых диспетчерских службах?

— Еще нет.

— Если попадете, то увидите, что у нас самые лучшие условия работы, — говорит она. Сомневаться в ее словах не хочется.

12:29

12:30

12:31

Подходим к предпоследнему кабинету.

— Тут наше сердце, бухгалтерия, — говорит Сергей Анатольевич. — А дальше мой кабинет. Теперь надо одеться, мы выйдем на улицу и посмотрим на дизель-генератор, наш автономный источник электроснабжения.

Перед выходом заходим в кабинет директора. Обстановка тут рабочая. Аккуратно, прибрано. На столах ничего лишнего. Известно, что многие руководители грешат тягой к излишней роскоши, однако в кабинете Сергея Анатольевича обстановка максимально скромная.

12:39

12:40

12:41

Выходим из здания ЕДДС. В паре десятков метров от черного входа стоит дизель-генератор. Металлическая машина огорожена небольшим забором. Агрегат производства компании «КАМА-энергетика» сейчас выключен.

— Запускаем генератор, — дает отмашку Иванов. Мужчина, незаметно появившийся у генератора, открыл крышку машины, повернул какой-то рычаг, и дизель шумно заработал.

— Можете обойти его вокруг, только не забудьте пригнуться, — предупреждает Иванов.

Пригнуться я забыл, и мощная струя воздуха срыгает с меня шапку. Благодарю утренний снегопад, из-за которого пришлось стоять в пробке три часа: головной убор упал на чистый снег и не испачкался.

На случай отключения электроэнергии во дворе ЕДДС расположен дизель-генератор, автономный источник электроснабжения



12:49

12:50

12:51

Поднимаемся обратно на второй этаж в помещение ЕДДС. Напоминаю Сергею Анатольевичу, что хотел ознакомиться с работой оператора «Системы-112», и иду к Илье Ильдюганову. Беру стул, сажусь рядом, обещаю, что постараюсь не мешать. На столе Ильи два монитора, на одном из них карта Одинцовского района, на другом — таблицы с данными по звонкам, поступившим к Илье.

Такое впечатление, что он каждый день дает интервью. Отвечает на вопросы доступным обывателю языком, четко, лаконично, но при этом, насколько это возможно, подробно.

— Наш телефон «112», — начинает он. — Сейчас работает такая функция, что звонок на этот номер проходит, если даже на счету нет средств. На «112» можно позвонить и в случае, если в телефоне нет SIM-карты.

— Расскажите, как происходит, к примеру, вызов скорой через «112»?

— Мы принимаем звонок от человека, которому понадобилась врачебная помощь, записываем с его слов жалобы и адрес, по которому экипажу надо выехать. Далее с заявителем работает уже оператор «скорой помощи», который детально уточняет, что случилось с человеком. Связь со «скорой», как и с другими службами, происходит через «Систему-112». Компоненты этой системы, такие же рабочие места, как у нас, имеются во всех экстренных оперативных службах района и области.



Часто звонят грибники, заблудившиеся в лесу, особенно люди в возрасте. Операторы «Системы-112» выводят их из леса. Звонят и люди, заблудившиеся в городе

Большая часть звонков, по словам операторов, — это вызовы «скорой». В «часы пик», с 6 до 9 утра, по номеру «112» звонят, чтобы сообщить о ДТП



— Какие еще службы можно вызвать через «112»?

— Полицию, пожарную охрану, спасателей, газовую службу. Позвонить нам можно и в случае аварии на дороге. Мы оперативно пришлем ГИБДД на место ДТП. Вообще, звонки бывают разные. Часто звонят грибники, заблудившиеся в лесу, особенно люди

в возрасте. Мы их выводим из леса. Звонят и люди, заблудившиеся в городе. Совсем недавно позвонил англичанин, который потерялся в Одинцово. Он начал излагать суть своей проблемы на ломаном русском, но у нас есть сотрудницы, в совершенстве владеющие английским языком. Иностранцы привыкли, что у них работает телефон, по которому им помогут, — «911». Вот и у нас есть аналог этого номера. Кстати, если в России позвонить на «911», то вызов автоматически переадресуют на «112». Еще сейчас часто звонят с жалобами на работу ЖКХ, многие пенсионеры жалуются, что у их подъездов не убирают снег.

— И как же вы можете в таком случае помочь?

— Ищем управляющую компанию, которая отвечает за придомовую территорию, звоним туда, передаем жалобы граждан.

12:59

13:00

13:01

Наш с Ильей разговор постоянно перебивают звонки. Большая часть звонков, по его словам, — это вызовы «скорой». В «часы пик», с 6 до 9 утра, по номеру «112» звонят, чтобы сообщить о ДТП. Илья показывает, что он делает после поступившего звонка. Открывается специальная «карточка», так оператор называет окошко, появившееся на экране. В соответствующих графах оператор вводит причину обращения, телефон заявителя, время звонка и службу, в которую звонящий хочет обратиться. Эту карточку могут просматривать сотрудники как ЕДДС, так и оперативной службы, в которую обращается звонящий. В дальнейшем, если человек позвонит еще раз, в ЕДДС откроется та же «карточка», введенная ранее после его звонка. Причем открыть ее может на своем компьютере любой оператор диспетчерской службы. Программное обеспечение для всех ЕДДС Московской области разработано, по словам Ильдюганова, российской компанией ЗАО «Сфера».

13:09

13:10

13:11

Телефон Ильи часто звонит. «Здравствуйте, служба «112» Одинцовского района, оператор Ильдюганов, слушаю вас», — то и дело повторяет он, принимая звонки. Интересно у Ильи, какой гарнитурой пользуется он и его коллеги. Как выясняется, это Plantronics. «У диспетчеров в аэропортах такие», — поясняет он.

13:12

13:13

13:14

— Служба «112» Одинцовского... — отвечая на очередной звонок, Илья не успевает закончить фразу и продолжает, обращаясь уже ко мне. — Часто дети звонят, балуются. Как сейчас, например. Вызов продлился пару секунд, а звонили с телефона без «симки».

13:15

13:16

13:17

Илье позвонили и сообщили о ДТП. Записав телефон звонившего и марки автомобилей, попавших в аварию, он связывается с ГИБДД, передает инспекторам эти данные и отмечает все свои действия в карточке.

13:15

13:16

13:17

Когда поступают звонки, Илья поднимает трубку быстро, буквально за пару секунд.

— У вас есть какие-то нормы по скорости поднятия трубки? — спрашиваю.

— Да, 11 секунд. Если за это время мы не успеваем поднять трубку, звонок поступает в центр обработки вызовов Московской области. Таких центров два: в Красногорске и Подольске.

13:21

13:22

13:23

Отвечая на очередной звонок, Илья иронично улыбается.

— На, послушай, — мы как-то незаметно переходим на «ты».

В наушниках слышен голос пожилой женщины. Опытный психиатр сразу поставил бы диагноз: бабушка очень нервничает и кричит, по отдельности каждое ее слово понятно, но все вместе — набор звуков. Выказав накипевшее, женщина бросает трубку.

— И такие звонки бывают. А случается, звонит человек, которому одиноко и хочется с кем-то пообщаться. Или звонят с жалобой на неразделенную любовь.

— То есть вам может позвонить девушка и сказать, что ее бросил парень?

— Скажу больше: может даже позвонить парень и сказать, что его бросил парень. В любом случае мы не оставляем жалобу без ответа. Мы собираем по таким вызовам краткую информацию: сколько лет, когда бросили, сколько времени были вместе. В центре

Система оповещения «Рупор» помогает известить руководство района и дежурно-диспетчерских служб о чрезвычайной ситуации



13:34

13:35

13:36

Замечаю, что когда поступает звонок, трубку поднимает тот оператор, который успевает первым нажать кнопку на своей клавиатуре.

— Елена, — обращается Илья к коллеге, — возьми паузу, чтобы я успел трубку поднять.

Елена выполняет просьбу, и следующий вызов принимает Илья. Звонит мужчина средних лет, говорит, что у него с парковки пропала машина. Илья соединяет мужчину с ГИБДД, и выясняется, что машина стояла в неположенном месте и ее эвакуировали.

— Часто звонят люди, потерявшие машину на большой многоуровневой парковке у «Ашана». Уговариваю их пойти поискать свой автомобиль, — комментирует Илья.

13:39

13:40

13:41

У операторов ЕДДС бешеный ритм работы, звонки не прекращаются ни на минуту. Ловлю себя на мысли, что никогда раньше не следил за такой напряженной и интенсивной работой.

— Сколько в среднем в день бывает звонков в ЕДДС? — спрашиваю Илью, он совершенно не выглядит уставшим.

— Бывает 800, а бывает 1000. И на каждого оператора приходится примерно одинаковое количество звонков. Самые «горячие»



13:46
13:47
13:48

периоды — дни перед Новым годом и майские праздники. Это связано с тем, что народ в нашей России-матушке потребляет много.

Илья рассказывает про некоторые трудности, с которыми сталкиваются операторы ЕДДС. Часто, по его словам, дети вызывают для взрослых «скорую». Оператору приходится задать ребенку много наводящих вопросов, чтобы получить нужную информацию.

— Спрашиваю, что есть дома из лекарств, как чувствует себя мама, ходит или нет, разговаривает или нет, дышит или нет, глаза открыты или нет, — объясняет Ильдюганов.

13:54
13:55
13:56

Интересуюсь, есть ли у сотрудников доступ в интернет на рабочих местах.

— Нет, потому что мы работаем с личными данными граждан, и надо исключить возможность утечки информации. Есть два дежурных ноутбука, по одному на ряд. Можно также пользоваться интернетом с мобильных устройств; иногда без этого не обойтись.

14:09
14:10
14:11

Большая часть вызовов обычно касается ДТП. По словам Ильи, сегодня рекордное количество аварий. Но вот звонят по необычному поводу. В одном из сел района на катке во время игры в хоккей мужчина по всем признакам сломал ногу. Илья вызывает на каток бригаду «скорой помощи».

14:19
14:20
14:21

Принимая новый звонок и записывая данные об очередном ДТП, Илья выглядит очень сосредоточенным. Когда кладет трубку, прошу его рассказать, что было необычного.

— Звонит человек, говорит: стоим там-то, в ДТП попали два автомобиля. Называет марку первого, затем второго. Потом гово-

Самые «горячие» периоды — дни перед Новым годом и майские праздники. Это связано с тем, что народ в нашей России-матушке потребляет много



Скорость поднятия трубки оператором службы «112» — 11 секунд

рит: «Подождите». Слышится грохот, и мужчина называет марку третьего автомобиля, попавшего в аварию. Все произошло в «прямом эфире», — говорит Илья. — А когда я уже положил трубку, услышал еще стук. Перезваниваю — точно: в ДТП попал четвертый автомобиль.

14:30
14:31
14:32

Судя по звонкам, складывается впечатление, что кроме ДТП в Одинцовском районе практически ничего не происходит. Но вдруг звонят по необычному поводу: пожар. Записав информацию о происшествии, Илья отчитывается.

— Ничего страшного не произошло. Просто загорелась бытовка, никто не пострадал.

К рабочему месту Ильи подходит Сергей Анатольевич.

— Если вы собираетесь уезжать, то надо ехать прямо сейчас. Скоро закончится рабочий день, и движение в городе будет затруднено.

Охотно верю директору Единой дежурно-диспетчерской службы. Из Одинцова уехать удалось, а вот МКАД встретил нас с Георгием знаменитыми московскими пробками. В потоке машин ловлю себя на мысли, что знаю, куда буду звонить, если сейчас вдруг попаду в аварию. От мысли, что по телефону «112» мне обязательно помогут, становлюсь немного спокойнее, и почему-то уже не так грустно стоять в пробке.



Зал оперативных совещаний, где глава района проводит совещания Комиссии по чрезвычайным ситуациям