

Оператор Системы 112 рассказала, как многолетний опыт помогает ей в работе

15.12.2020

Наталья Маслова, главный специалист дежурной смены Службы 112 Москвы, более 14 лет работает в сфере приема и обработки экстренных вызовов, семь лет она принимала обращения от жителей Уссурийска.

Наталья трудилась в штате Системы 112 Уссурийска со дня ее образования.

«Если в Москве вызовы от жителей и гостей города принимают 65 операторов, то в моем родном городе на смену заступало всего два специалиста. При этом каждый из нас в сутки обрабатывал столько же звонков, сколько получает за сутки один оператор в столице, то есть около трехсот обращений», — рассказывает Наталья.

По словам работника Системы 112, несмотря на отличия в численности населения городов, их инфраструктуре, специалисты по приему и обработке вызовов в случае пожара или дорожно-транспортного происшествия в Москве и на Дальнем Востоке работают по схожему алгоритму, но бывают происшествия, характерные только для определенного региона.

«Зимой случился сильный снежный занос, жители города и ближайших районов оказались заблокированными в своем транспорте. Мэр города распорядился отправить все имеющиеся тракторы на поиски пострадавших. В тот день одна беременная женщина не хотела бросать свою машину в поле и трижды отказывалась уехать с прибывшими к ней спасателями. Мы дозвонились до нее, долго общались и уговорили оставить автомобиль, ведь от этого зависели безопасность и здоровье не только самой женщины, но и ее ребенка», — вспоминает Наталья Маслова.

Когда Наталья в 2013 году приехала в Москву, она решила заняться знакомым делом — стать оператором по приему и обработке экстренных вызовов. Опытному специалисту, знакомому с принципами обработки звонков по номеру «112», было проще влиться в работу Системы 112 Москвы, но Наталья Маслова совсем не знала города. Девушка усердно изучала административно-территориальное деление, расположение объектов, транспортную сеть, названия улиц и проспектов, и в итоге приобрела недостающие знания.

«По решению руководства учреждения обучение я проходила экстерном. Если новички сначала все учат, а только потом идут на стажировку в смену, то я сразу обучалась с наставником. Параллельно со стажировкой в смене я изучала алгоритмы действий при различных чрезвычайных происшествиях, сдавала зачеты. После успешно пройденных испытаний и итогового экзамена я была допущена к самостоятельному дежурству», — рассказала оператор.

Сейчас Наталья Маслова занимает должность главного специалиста дежурной смены, помимо приема звонков от жителей мегаполиса, она курирует около десяти начинающих операторов.

«В Систему 112 ежегодно приходит много людей», — говорит Наталья, — **но остаются в коллективе только те, кто понимает нашу главную миссию — работать качественно и помогать людям».**

Адрес страницы: <http://danilovsky.mos.ru/safety-and-security/the-office-for-the-southern-district-of-the-department-informs-gossip/detail/9533980.html>

[Управа Даниловского района города Москвы](#)