

Т.И. Бондарь

(Хабаровский учебный центр ФПС; e-mail: zyzoha70@mail.ru)

ОЦЕНКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРА ТЕЛЕФОННОЙ СИСТЕМЫ-112

Проведён анализ основных критериев, характеризующих Систему-112, а также роли человека в данной системе. Отмечены характерные ошибки, допускаемые на различных стадиях функционирования системы, высказаны предложения по оценке деятельности оператора.

Ключевые слова: оперативность, безопасность, экстренные службы.

T.I. Bondar

ASSESSMENT OF PROFESSIONAL ACTIVITY OF THE OPERATOR OF TELEPHONE SYSTEM-112

Analyzed of main criteria that characterize the System-112, and the human role in this system. The characteristic mistakes made at various stages of functioning of system are noted, suggestions on the estimation of activity of the operator are given.

Key words: efficiency, safety, emergency services.

Статья поступила в редакцию Интернет-журнала 11 сентября 2013 г.

Повышение оперативности реагирования экстренных дежурных служб продиктовано необходимостью противодействия угрозам терроризма и техногенных катастроф, а также заботой о жизни и здоровье граждан.

Требования к оперативности и эффективности реагирования на поступающие от населения вызовы продиктованы также особенностями современной жизни в городах с высокой плотностью населения, большим количеством мест массового пребывания людей, удалённостью населённых пунктов на значительные расстояния друг от друга и рядом других обстоятельств.

Недостаточная информированность населения о порядке действий при происшествиях и чрезвычайных ситуациях, отсутствие единых дежурно-диспетчерских служб, низкий уровень их автоматизации в районных центрах муниципальных образований, слабая подготовленность кадрового состава привели к обострению проблем эффективного реагирования на поступающие от населения вызовы экстренных оперативных служб.

На решение этих проблем, а также на повышение безопасности населения России и снижение социально-экономического ущерба от чрезвычайных ситуаций и происшествий нацелена федеральная целевая программа "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Российской Федерации на 2013-2017 годы", утверждённая постановлением Правительства РФ [4].

Важнейшим показателем эффективности действий экстренных оперативных служб является время их оперативного реагирования. Сокращение времени реагирования снижает тяжесть последствий происшествия: сокращает число погибших и пострадавших, а также уменьшает материальный ущерб.

В связи с этим перед Системой-112 ставятся следующие задачи:

- приём оператором по номеру "112" вызовов и обеспечение психологической поддержки позвонившему лицу;
- анализ поступающей информации о происшествиях;
- передача информации о происшествиях в ДДС в соответствии с их компетенцией для организации экстренного реагирования;
- автоматическое определение номера позвонившего лица;
- автоматический дозвон до позвонившего лица в случае внезапного прерывания соединения;
- приёма вызовов на 5 иностранных языках (английский, немецкий, французский, испанский, китайский);
- регистрация и документирование всех входящих и исходящих звонков по номеру "112";
- формирование статистических отчетов по поступившим вызовам;
- ведение базы данных о происшествиях и результатах реагирования.

Независимо от степени автоматизации рабочего места оператора Системы-112 для решения перечисленных выше задач участие человека обязательно.

Только благодаря наличию такого основного звена, как человек, работа любых организационно-технических систем становится взаимосвязанной. Согласно статистическим данным, около 20-30 % отказов организационно-технических систем прямо или косвенно связаны с ошибками человека, а 10-15 % – непосредственно связаны с человеческим фактором.

Там, где работает человек, появляются ошибки. Поэтому прогнозирование надёжности организационно-технических систем без учёта надёжности работы человека не может дать истинной картины. Правильный учёт человеческого фактора необходим на всех стадиях развития системы "человек – машина".

Ошибки, допускаемые человеком на различных стадиях функционирования Системы-112, можно классифицировать следующим образом:

1. Ошибки проектирования, обуславливающее неудовлетворительное качество технического оснащения рабочего места оператора.
2. Операторские ошибки, которые возникают при неправильном выполнении дежурным персоналом установленного алгоритма действий или в тех случаях, когда алгоритмы вообще не предусмотрены.
3. Ошибки программного обеспечения при оснащении рабочего места:
 - неправильный подбор программы;
 - неправильная установка и наладка программного обеспечения.

4. Ошибки обращения: возникают вследствие неправильной информации о происшествии, полученной от заявителя.

5. Ошибки регистрации вызова: связаны с ошибочной приёмкой и обработкой вызова вследствие слабой подготовленности оператора.

6. Ошибки организации рабочего места: теснота рабочего помещения, повышенная температура, шум, недостаточная освещённость и т.п.

7. Ошибки управления коллективом: недостаточное стимулирование специалистов, их психологическая несовместимость, не позволяющие достигнуть оптимального качества работы.

Эффективность работы оператора Системы-112 зависит от уровня нагрузок. При умеренных нагрузках качество работы оператора оптимально. При увеличении нагрузок качество работы человека начинает ухудшаться, что объясняется, главным образом, усталостью и такими видами физиологического стресса, как страх, беспокойство и т.п.

Одним из критериев оценки профессиональной деятельности оператора Системы-112 является быстродействие и надёжность его работы.

Критерием быстродействия служит время решения задачи – время от момента реагирования оператора Системы-112 на поступивший сигнал до момента окончания управляющих воздействий. Это время зависит от количества обработанной оперативной информации.

Надёжность работы оперативного дежурного Системы-112 определяется способностью выполнять с определённой точностью и в полном объёме возложенные на него функции в сложных условиях при взаимодействии нескольких экстренных оперативных служб.

Точность в свою очередь зависит: от характеристик вызова (заявления о происшествии), сложности задачи, условий и темпа работы оператора Системы-112, функционального состояния его нервной системы, квалификации, утомляемости и других факторов.

Однако важность обращения к проблеме оценки функционирования и надёжности Системы-112 обусловлена не только необходимостью оперативного и эффективного реагирования на поступающие от населения вызовы, не только сложностями в принятии решений и недостаточным уровнем готовности персонала к работе при взаимодействии нескольких экстренных оперативных служб, но и недостаточной проработанностью отдельных аспектов этой проблемы в субъектах РФ и в Российской Федерации в целом.

Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб требует широкого и многообразного применения техники, предъявляет более высокие требования к соответствию этих технических систем человеческим возможностям. Современные человеко-машинные системы следует рассматривать как сложные автоматизированные системы (организационно-технические), в которых наряду с чисто техническим звеном, участвует звено человеческое.

Правильный и обоснованный учёт человеческого фактора при создании Системы-112 на каждом этапе её реализации способствует достижению максимальной эффективности и надёжности при её функционировании.

Литература

1. **Закон РФ** от 28 октября 2002 г. № 129-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".
2. **Закон РФ** от 11 февраля 2013 г. № 9-ФЗ "О внесении изменений в статью 11 Федерального закона "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".
3. **Федеральный закон** от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".
4. **Постановление** Правительства РФ от 16 марта 2013 года № 223 "О федеральной целевой программе "Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112" в Российской Федерации на 2013-2017 годы".
5. **Постановление** Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958 "О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру "112".
6. **Постановление** Правительства РФ от 30 декабря 2004 года № 794 с изменениями от 16 июля 2009 года № 577 "О Единой государственной системе предупреждения и ликвидации ЧС".
7. **Постановление** Правительства РФ от 24 марта 1997 г. № 334. "О порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера".
8. **Приказ** МЧС России от 10 сентября 2002 года № 428 "Об утверждении концепции развития единых дежурно-диспетчерских служб в субъектах Российской Федерации".
9. **ГОСТ** Р 22.7.01.99 "Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Единая дежурно-диспетчерская служба. Основные положения". М: Постановление Госстандарта России от 9 ноября 1999 года № 400-СТ.