Сугробова В. Ю.
E-mail: lerka250502@gmail.com

Выработка стратегий улучшения деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Система 112»

Актуальность темы исследования. В настоящее время ежедневно происходят тысячи происшествий, в результате которых людям требуется помощь различного характера [1]. Реагирование экстренных служб должно быть максимально оперативным, так как от них может зависеть жизнь человека. Для оптимизации данного процесса с 2013 года в России действует система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которая позволяет принимать звонки граждан в любых условиях жизнедеятельности и вызывать сразу несколько экстренных служб [2].

Деятельность государственного бюджетного учреждения города Москвы «Система 112», направленная на прием и обработку экстренных вызовов от жителей столицы, является необъемлемой частью жизни современного города. Ежегодно органы управления и руководство учреждения делает упор на улучшение и развитие системы. Так, например, вызов экстренных служб возможен не только с помощью звонка, но и SMS-сообщения.

Однако стоит отметить, что работа диспетчеров требует хорошей подготовки и высокой стрессоустойчивости. В целях предотвращения эмоционального выгорания, а также поддержки психологического состояния операторов, с 2022 года в учреждении функционирует отдел психологов [3]. Тем не менее, в любой сфере деятельности у людей могут развиваться профессиональные заболевания, требующие особого внимания и определенного подхода к решению.

Целью исследования является выработка стратегий по совершенствованию деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов государственного бюджетного учреждения города Москва «Система 112» методом SWOT-анализа.

Проблема исследования заключается в недостаточно результативной деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов государственного бюджетного учреждения города Москва «Система 112».

Объектом исследования является деятельность Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Система 112».

Предметом исследования является деятельность отдела приема и обработки экстренных вызовов Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Система 112».

Метод исследования: SWOT-анализ.

Авторское исследование проблемы. Ранее автором уже проводились исследование деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов государственного бюджетного учреждения города Москва «Система 112». На основе анализа был выявлен ряд проблем, который заключается в следующем:

1) снижение концентрации внимания и работоспособности в результате высокой нагрузки на организм операторов;

2) развитие незначительных проблем со здоровьем вследствие недостаточной подвижности и длительной сидячей работы;

3) низкий уровень поддержки здоровья операторов, связанных с низкой физической активностью в течение дежурной смены;

4) отсутствие наглядной структуры учреждения в виде схемы, а также единого документа, в котором были бы отражены функции отделов и сотрудников;

5) отсутствие общедоступной информации о функциональных обязанностях начальника смены центра обработки экстренных вызовов 112;

6) расхождение информации о количестве специалистов отдела контроля реагирования на вызовы в различных разделах официального сайта учреждения;

7) недостаточная численность специалистов отдела контроля реагирования на вызовы и технического отдела, входящих в состав дежурной смены (результаты исследования направлены в виде статьи на публикацию в Сборник материалов 18-й секции «Современные механизмы государственного управления и отраслевых политик: оценка и перспективы» XXXIV международной научно-практической конференции «Предотвращение. Спасение. Помощь» и на момент направления на публикацию данной статьи – не опубликованы).

Для разработки предложений по улучшению деятельности Системы-112 применен метод SWOT-анализа совместно с организацией экспертной группы, в состав которой вошли сотрудники Национального центра управления в кризисных ситуациях (далее – НЦУКС) МЧС России. Экспертами выступили 5 сотрудников (n=5), занимающие руководящие должности на протяжении более 5 лет (60 %), 3-5 лет (10 %), менее 3 лет (10 %). Среди опрашиваемых 60 % мужчины и 40 % женщины в возрасте от 30 до 50 лет. Опрос проводился 23.02.2024 в формате Google form [4].

Первая матрица SWOT-анализа представлена в таблице 1.

Таблица 1

1-ая матрица SWOT-анализа деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов ГБУ «Система-112»

S – сильные стороны деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов ГБУ «Система 112»
S1. Круглосуточная работа отдела приема обработки экстренных вызовов ГБУ «Система 112». **S2.** Возможность вызова сразу нескольких экстренных оперативных служб. **S3.** Оперативное реагирование оператора, быстрый прием и обработка экстренного вызова, передача информации в соответствующие службы. **S4.** Высококвалифицированные специалисты, подготовленные и обученные работе в условиях чрезвычайных ситуаций.
W – слабые стороны деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов ГБУ «Система 112»
W1. Прерывание связи при приеме экстренного вызова. **W2.** Отсутствие системы сбора обратной связи. **W3.** Высокая нагрузка на операторов в течение рабочей смены. **W4.** Невозможность определения точного местоположения вызывающего, при отсутствии у него информации в зоне чрезвычайной ситуации.
O – возможности деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов ГБУ «Система 112»
O1. Оказание психологической поддержки граждан при приеме вызова в условиях чрезвычайной ситуации. **O2.** Проведение регулярных занятий по повышению квалификации, стрессоустойчивости и психологической стабильности операторов при длительной работе в чрезвычайных условиях. **O3.** Внедрение системы СМС-оповещения о статусе служб после их вызова. **O4.** Внедрение системы сбора обратной связи для оценки работы операторов.
T – угрозы деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов ГБУ «Система 112»
T1. Повышение нагрузки на операторов в результате развития городской среды и инфраструктуры, а также миграции населения. **T2.** Возможность кибератак и нарушений безопасности и конфиденциальности информации.

Т3. Технические сбои оборудования в работе операторов.
Т4. Недостаток кадров в случае ухудшения условий и оплаты труда.
Т5. Снижение работоспособности операторов при длительной работе в чрезвычайных условиях.

В таблице 1 представлены основные аспекты, влияющие на деятельность и результативность Системы-112. Благодаря представленной информации, далее автором будут предложены варианты развития деятельности отдела и повышения эффективности работы операторов Системы-112. Данные отражены в таблице 2.

Таблица 2

2-ая матрица SWOT-анализа деятельности Системы-112

Пары сопоставлений	Стратегии
Возможности / сильные стороны	1. **(О2-S1)** Проводить тренинги операторов с психологами, выявлять сильные и слабые стороны операторов, изучить основы психологической поддержки людей в чрезвычайных ситуациях (4 эксперта поддержали). 2. **(О3-S2)** Внедрить системы СМС-оповещения граждан для отслеживания статуса работы оперативных служб (2 эксперта поддержали). 3. **(О4-S4)** Создать автоматизированную систему сбора обратной связи для оценки качества работы операторов, оперативных служб и оказанной помощи (3 эксперта поддержали). **4. (О2-S4)** Проводить регулярную аттестацию операторов и отслеживать качество работы, проводить дополнительные обучения для повышения квалификации (5 экспертов поддержали).
Возможности / слабые стороны	1. **(О1-W1)** Обновить оборудование операторов и программное обеспечение для снижения возникновения технических сбоев и прерывания связи (2 эксперта поддержали). 2. **(О4-W2)** Внедрить автоматизированную систему сбора обратной связи и нанять сотрудника, ответственного за ее принятие и обработку (3 эксперта поддержали). 3. **(О2-W3)** Провести анализ рабочего графика операторов, на его основе составить оптимальное расписание и длительность перерывов (3 эксперта поддержали). 4. **(О4-W4)** Повысить точность местоположения пострадавшего благодаря установлению или обновлению специальных GPS-программ на рабочих местах операторов (1 эксперт поддержал).
Угрозы / сильные стороны	1. **(Т2-S1)** Разработать и внедрить систему мониторинга и контроля кибератак и нарушений защиты информации (4 эксперта поддержали). 2. **(Т3-S1)** Провести экспертизу рабочего оборудования операторов для предотвращения неисправностей и технических сбоев (3 эксперта поддержали). 3. **(Т4-S4)** Разработать и внедрить систему мотивации операторов и повышения их работоспособности в течение дежурной смены (4 эксперта поддержали). 4. **(Т5-S4)** Организовать личные сессии с психологами в случае эмоционального выгорания операторов (5 экспертов поддержали).
Угрозы / слабые стороны	1. **(Т5-W3)** Создать релакс-зону для отдыха операторов в течение дежурной смены, отвлечения внимания и восстановления сил (5 экспертов поддержали). 2. **(Т3-W1)** Создать резервные каналы связи для автоматического переключения оператора и вызывающего в экстренной ситуации (4 эксперта поддержали). 3. **(Т5-W3)** Разработать программу профилактики профессионального выгорания путем организации тимбилдингов и подобных мероприятий (3 эксперта поддержали). 4. **(Т4-W3)** Провести анализ рынка труда, организовать сотрудничество с профильными образовательными организациями для привлечения молодых специалистов (1 эксперт поддержал).
Сильные стороны / слабые стороны	1. **(S1-W1)** Регулярно проверять техническое оборудование операторов (2 эксперта поддержали). 2. **(S1-W2)** Создать автоматическую систему сбора обратной связи (3 эксперта

	поддержали). 3. **(S4-W3)** Проводить ежегодную диспансеризацию операторов на предмет выявления профессиональных и иных заболеваний, а также их профилактики (4 эксперта поддержали). 4. **(S4-W3)** Разработать график перерывов с учетом психофизических особенностей операторов (2 эксперта поддержали).
Угрозы / возможности	1. **(T5-O2)** Повысить качество приема и обработки экстренных вызовов операторами путем проведения систематического отвлечения внимания и регулярных перерывов (4 эксперта поддержали). 2. **(T1-O3)** Внедрить систему СМС-оповещения для информирования граждан о вызванных службах и их статусе работы (3 эксперта поддержали). 3. **(T4-O4)** Создание системы мотивации и стимулирования работы операторов в случае ухудшения условий и оплаты труда (4 эксперта поддержали). 4. **(T5-O4)** Создать систему сбора обратной связи относительно конкретного вызова и оператора для дальнейшей оценки качества обработанного вызова (3 эксперта поддержали).

Таким образом, в таблице 2 представлены стратегии развития и улучшения деятельности Системы-112 для повышения уровня оказания помощи населения, улучшения условий работы операторов и удовлетворенности населения вызовом экстренных оперативных служб через единый номер «112».

Проведенный SWOT-анализ может быть полезен ГБУ «Система-112» при стратегическом планировании развития учреждения на будущие годы. Данные стратегии направлены как на улучшение работы операторов дежурной смены, так и на совершенствование системы в целом.

Вышеизложенный материал будет использован в выпускной квалификационной работе на тему «Анализ деятельности отдела приема и обработки экстренных вызовов государственного бюджетного учреждения города Москва «Система 112» в полном объеме.

Данная статья может быть полезна при изучении в вузе таких учебных дисциплин, как «Региональная политика», «Социология власти и управления», «Управление социально-экономическим развитием территорий», «Ситуационный анализ регулирования экономических процессов в ГМУ», «Исследование социально-экономических и политических процессов», «Территориальная организация населения, «Анализ данных», и др.

Литература:

1. Холиков, И. В. Правовое обеспечение международного сотрудничества в области медицины и здравоохранения в условиях чрезвычайных ситуаций. – Москва: Издательство Истоки, 2007. – 260 с.

2. В каких странах работает экстренный номер 112 [Электр. ресурс]. URL: https://www.pnp.ru/social/v-kakikh-stranakh-rabotaet-ekstrennyy-nomer-112.html (дата обращения: 20.04.2024).

3. Полугодовой психологический марафон: как работают психологи Службы 112 [Электр. ресурс]. URL: https://m.vk.com/@oneonetwo_moscow-profotbor-psihologicheskaya-podgotovka-i-sozdanie-klimata-v (дата обращения: 20.04.2024).

4. Экспертный опрос по выработке стратегий по улучшению деятельности отдел приема и обработки экстренных вызовов Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Система 112» [Электр. ресурс]. URL: https://forms.gle/Vsc8SDiiLWSh1E8LA (дата обращения: 20.04.2024).