

5. Агапов Е. П. Феномен человеческого благополучия // Медико-социальные и психологические аспекты безопасности промышленных агломераций : материалы Междунар. науч.-практ. конф. (Екатеринбург, 16–17 февраля 2016 г.). Екатеринбург : УрФУ, 2016. С. 216–223.

**А. Г. Механошина**

**А. А. Вдовина**

*Территориальный центр мониторинга и реагирования  
на чрезвычайные ситуации в Свердловской области,  
Екатеринбург*

## **ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ В СИСТЕМЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫЗОВА ЭКСТРЕННЫХ ОПЕРАТИВНЫХ СЛУЖБ ПО ЕДИНОМУ НОМЕРУ «112»**

*Аннотация.* Анализируются особенности приема и обработки запросов на оказание психологической поддержки в Системе-112 за 2018–2022 гг.

*Ключевые слова:* экстренные оперативные службы, единый номер вызова «112», дистанционная психологическая поддержка

*Введение.* Система-112 создана в соответствии с Указом Президента РФ от 28 декабря 2010 г. № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации» [1], постановлением Правительства РФ от 21 ноября 2011 г. № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру “112”» [2]. На территории Свердловской обл. система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» реализуется в соответствии с Комплексным планом создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденным постановлением Правительства Свердловской обл. от 03.12.2013 № 1490-ПП [3]. Одной из основных задач Системы-112

является обеспечение дистанционной психологической поддержки лицу, обратившемуся по номеру «112». В большинстве субъектов РФ данная функция реализуется с привлечением сторонних организаций путем переадресации вызова на местные телефоны доверия. В Свердловской обл. в 2017 г. был создан отдел лингвистической и психологической поддержки в составе Центра обработки вызовов Системы-112 Свердловской обл.

*Материалы и методы.* Изучение опыта оказания дистанционной психологической поддержки в Центре обработки вызовов Системы-112, статистический анализ запросов на оказание психологической поддержки через единый номер «112».

*Результаты.* По сравнению с телефонами доверия психологической помощи организация психологической помощи через Систему-112 обладает рядом особенностей:

- возможность инициировать звонок вне зоны приема сети, без наличия денежных средств на счету, без сим-карты в телефоне;
- наличие автоматического определителя номера (при разрыве соединения психолог может возобновить связь с абонентом);
- автоматическая запись разговора — об этом абонента предупреждает автоответчик перед соединением с оператором;
- возможность незамедлительного вызова экстренных служб;
- если линия психолога центра обработки вызовов Системы-112 занята, то вызов переадресуется на местные телефоны доверия, с которыми заключены соглашения о взаимодействии.

Динамика обращений с запросом на оказание психологической поддержки, поступающих через Систему-112, показывает ежегодный прирост. Данные о количестве обращений по годам представлены ниже.

**Количество обращений, поступивших  
через Систему-112 с 2018 по 2022 г.**

Год	2018	2019	2020	2021	2022
Количество обращений	1333	1598	2645	2959	3313

Основными темами обращений являются аффективные состояния, внутривличностные проблемы, попытки суицида.

*Закключение.* Наблюдается ежегодное увеличение обращений с запросом на оказание психологической поддержки, поступающих через Систему-112, что обуславливает необходимость дальнейшего совершенствования психологического обеспечения в дистанционном формате.

### **Библиографические ссылки**

1. О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации : указ Президента РФ от 28.12.2010 г. № 1632 // Консультант-Плюс : информ.-прав. система : [сайт]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_108660/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108660/) (дата обращения: 10.04.2023).

2. О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» : утверждено пост. Правительства РФ от 21.11.2011 г. № 958 // Консультант-Плюс : информ.-прав. система : [сайт]. URL: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_122161/](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_122161/) (дата обращения: 10.04.2023).

3. О создании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Свердловской области : утверждено пост. Правительства Свердл. обл. от 03.12.2013 № 1490-ПП // Официальный интернет-портал правовой информации Свердловской обл. : [сайт]. URL: <http://www.pravo.gov66.ru/213/> (дата обращения: 10.04.2023).