

Спецыяльны рэпартаж

СЛУЖБА, ЯКУЮ ВЕДАЮЦЬ УСЕ

Чакаеш дапамогі — набірай гэты нумар! І не памылішся

СЛУЖБОВЫЯ ТАЙНЫ

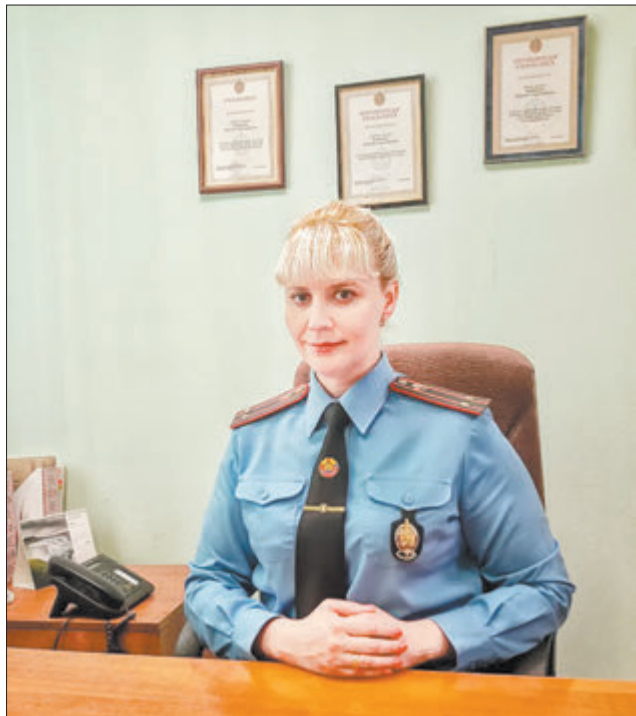
Сёлета беларускай міліцыі спаўняецца 102 гады. Здаецца, нічога асаблівага. Але калі ўспомніць, што менавіта на нумар тэлефона «102» паступаюць трывожныя паведамленні, то гэта супадзенне адразу становіцца прывабным у вачах журналіста і стварае інфармацыйную нагоду для напісання артыкула.

Каб лепей даведацца спецыфіку працы адной з самых важных службаў у нашай краіне, я накіраваўся ў сталічны ГУУС, дзе мяне сустрэла **начальнік службы «102» падпалкоўнік міліцыі Наталля КУДРАЎЦАВА.**

Па яе словах, як тэатр пачынаецца з вешалкі, так праца міліцыі пачынаецца са службы «102». Трывожны тэлефон не змаўкае ні днём, ні ноччу. Гэты просты нумар ужо на працягу многіх гадоў існуе ва ўсіх населеных пунктах нашай краіны. Ён вядомы нават дзецям.

Як расказала Наталля Аляксандраўна, сталічная служба «102» — самая шматлікая ў краіне. Штосутачна на прыёме паведамленняў знаходзяцца 10—13 супрацоўнікаў, якія прымаюць каля дзвюх тысяч званкоў. А вось, напрыклад, такая цікавая лічба: у год правядзення Чэмпіянату свету па хакеі было зарэгістравана больш за адзін мільён паведамленняў.

Сярэдняя ж колькасць зваротаў залежыць ад розных фактараў: сезоннасць, дзень тыдня, час сутак, умовы надвор'я. Таксама ад названых фактараў залежыць характар званкоў. Для прыкладу, у ранішні і вячэрні час, так званую гадзіну пік, большасць паведамленняў паступае па лініі ДАІ, пачынаючы з 18.00 да 23.00 —



у сферы сямейна-бытавых адносін.

Наталля Аляксандраўна заўважае, што нумар «102» набіраюць наогул усе, «хто не ведае, каму патэлефанаваць». Пярвала каналаізацыю, на дрэве кацяня сядзіць, забыліся ключы ад кватэры і нават «проста пагаварыць». Улічваючы, што практычна ўсе супрацоўнікі службы — дзяўчаты, яны па-жаночаму пранікаюцца да кожнага паведамлення, спрабуюць супакоіць чалавека, аказаць яму дапамогу, знайсці выхад з цяжкай, часам крытычнай сітуацыі.

— Валоданне такімі якасцямі, як цяпенне, стрыманасць, камунікабельнасць і далікатнасць, — кажа Наталля Аляксандраўна, — абавязковае патрабаванне да супрацоўнікаў службы. Бо па той бок тэлефоннага провада знаходзіцца не толькі грамадскі парадак, але і чалавечае жыццё.

Дарэчы, у службе «102» працуюць не толькі людзі

з прыезджымі. Ад хуткасці перадачы інфармацыі залежыць вельмі многае, і тут важна ў першую чаргу ўпэўнена ведаць горад, вызначаць, у якім раёне адбылося здарэнне, накіроўваць туды адпаведныя службы. Таму спачатку навічкі сядзяць побач з супрацоўнікамі, прыглядаюцца, набіраюцца вопыту і потым ужо паступова ўцягваюцца ў працэс.

— А бывае так, што дзяўчаты, папрацаваўшы нядоўгі час, раптам звальняюцца? — пытаемся ў Наталлі Аляксандраўны.

— Служба няпростая, — адказвае падпалкоўнік міліцыі, — увесь час ідуць стасункі з людзьмі, а яны трапляюцца розныя. Адны размаўляюць нармальна, а іншыя, асабліва тыя, хто знаходзіцца ў стане ап'янення, могуць і накрываць, і вылаяцца. Не ўсе дзяўчаты гэта вытрымліваюць. Акрамя таго, бываюць сітуацыі самі па сабе складаныя. Напрыклад, калі гаворка ідзе аб цяжкіх злачынствах і чалавек на тым канцы провада проста крычыць аб дапамозе. Псіхалагічна гэта вельмі нялёгка перанесці. Хоць з часам прыходзіць вопыт і нават са складанымі паведамленнямі супрацоўнікі пачынаюць спраўляцца ўпэўнена.

ГАРАЧАЯ ЛІНІЯ

Мы паднімаемся ў апэратыўна-дзяжурную службу, дзе за шклянкой сцяной знаходзіцца непасрэдна служба «102». Заходзім у памяшканне. Шэраг адзеленых адна ад адной шклянымі перагародкамі кабінак, у якіх працуюць дзяўчаты. З кабінак раздаюцца галасы — ідзе прыём званкоў.

Прыслухоўваемся: побач дзяўчына тлумачыць чалавеку, што яго машына не сагнаная, а эвакуаваная і ў дадзены момант знаходзіцца на штраф-стаянцы.

— Радуецца? — пытаемся ў дзяўчыны, калі яна, пасля запавянення электроннай карткі і перадачы яе ў АДС, кладзе трубку.

— Вядома, — кажа дзяўчына, — лепш даведацца, што твая машына на штраф-стаянцы, чым у зgone. У нас, дарэчы, ёсць спецыяльная база даных, што дазваляе вельмі хутка вызначыць факт эвакуацыі аўтамабіля.

Прапаршчык міліцыі Кацярына ГАРОШЧЫК у службе «102» працуе во сем гадоў. Паводле яе слоў, гэтыя гады праяцелі — не заўважыла як.

— Што, такая цікавая праца? — пытаемся.

— Цікавая, — адказвае Кацярына. — З людзьмі ж працуем.

— Падзяліцеся якім-небудзь незвычайным выпадкам.

— Калі ласка, — усміхаецца Кацярына. — Нядаўна было. Тэлефануе познім вечарам пажылая жанчына. Кажы: «Я гляджу з акна — а ўнізе, на снезе, тыгр ляжыць». Я пытаюся, можа, вам здалася? Не, кажа жанчына, ляжыць тыгр і хвостом варушыць. Пакуль яна гаворыць, я спрабую высветліць, ці ёсць паблізу цырк ці запарк. Нічога такога няма, але жанчына даказвае, што ўнізе ляжыць жывы тыгр. Давялося накіроўваць па гэтым выкліку патрульную службу, МНС. Прыехалі — аказалася, што гэта вялікая плюшавая цацка. Вецер дзьмуў, вась хвост і варушыўся. І жанчыне здавалася, што гэта жывы тыгр.

— Але службы ўсё адно накіравалі?

— Абавязкова. Мы павінны рэагаваць адпаведным чынам. Бо там мог аказацца сапраўдны тыгр. Усякае бывае. Нам наогул людзі тэлефануюць з любой нагоды. Зараз зіма, ацяпляльны сезон, і самы «любімы» званок — батарэі халодныя. Ці гарачыя — як у каго. Могуць патэлефанаваць — вершы пачытаць. Ёсць у нас і такія «кліенты». А вось нядаўна быў званок: мужчына кажа, забіў чалавека. Распытваем падрабязнасці — ён ярка і дакладна ўсё апісвае. Пасылаем туды ўсе службы. Аказалася — белая гарачка, усё прыдумай.

У Кацярыны званок — яна адказвае на выклік, працуе. Размову працягваем з **начальнікам змены, старшым прапаршчыкам міліцыі Наталляй КРЫВАЛЕВІЧ.** Яна працуе ў службе «102» ужо 16 гадоў і, як кажуць, усяго пабачыла.

— Няпроста вытрымліваць такую колькасць старонніх званкоў? — пытаюся я.

— Мы прызвычаліся, — адказвае Наталля Канстанцінаўна. — Да таго ж большасць званкоў паступае па справе. Бывае, што папросту жыццё чалавека ратаваць прыходзіць.

Наталля Кудраўцава згадвае нядаўні выпадак у Гродне. Там дзяўчына са службы «102» не дазволіла хлопцу пакончыць з сабой. Трымала яго на труцы, угаворвала, «паабяцала» прыйсці на спатканне — і не дала здзейсніць фатальны крок.

Да нас, скончыўшы размову па тэлефоне, далучаецца яшчэ адна з дзяўчат.

— А вось у нас нядаўна быў выпадак, — кажа яна, —

калі грамадзянін дапамог затрымаць злачынца. Той у аўтобусе пагражаў пасажырам нажом. Затым выйшаў і спрабаваў схавацца. Але грамадзянін выйшаў услед за ім, патэлефанаваў нам і ішоў за злачынцам, увесь час паведамляючы нам яго каардынаты. Так ён сачыў за парушальнікам, пакуль таго не затрымаў высланы намі нарад міліцыі.

— Сустрэкаюцца такія свядомыя грамадзяне!

— Шмат! — згаджаецца Кацярына Гарошчык. — Часта людзі дапамагаюць нам прадухіліць крадзяжы. Напрыклад, бачаць, што ў машыне, пакінутай каля дома, акно адчынена. А на сядзенні ляжыць партфель або што-небудзь іншае. Патэлефануюць нам, мы накіроўем нарад, каб знайшлі гаспадару машыны. Або барсетку з грашыма аўтаўладальнік забудзе на сядзенні. Ведаеце, як гэта прываблівае злачынцаў! Яны і шкло разаб'юць, каб дабрацца да грошаў. Таксама дасылаем нарад. Лепш перастрахавацца, чым дапусціць злачынства.

— Напрыклад, ёсць такія зладзеі — «ручнікі», — кажа Наталля Крывалевіч. — Ходзяць ноччу па пад'ездах і тузаюць ручкі дзвярэй. Бывае, што гаспадары забываюць замкнуцца, і дзверы застаюцца адчыненыя. Зладзюжкі ціхенька ўваходзяць у кватэру і цягнуць усё, што ўдасца сцягнуць. Дык вось, днямі нам патэлефанавала жанчына, маўляў, убачыла ў вочка такога «ручніка». Выслалі нарад, затрымалі зладзея.

— Хутка спрацавалі, — заўважаем.

— Мы і павінны хутка працаваць, — кажа Наталля Канстанцінаўна. — Служба такая.

Шмат цікавага мне яшчэ расказалі супрацоўніцы, пакуль я знаходзіўся ў іх у гасцях. Успаміналі і смешныя выпадкі, калі бывае вельмі цяжка па дыкцыі чалавека вызначыць, якую вуліцу ці месца ён мае на ўвазе. І трагічныя, калі даводзіцца паведамляць пра смерць сваяка або супакойваць дзіця, якое плача наўзрыд. Усялякае бывае ў жыцці гэтых выдатных дзяўчат. Але нязменным застаецца адно — іх стаўленне да працы. Што б ні здарылася на тым канцы провада, яны заўсёды карэктныя, вытрыманыя і поўныя жадання прыйсці на дапамогу. І таму чалавек, які апынуўся ў цяжкім становішчы, у першыя ж секунды свайго звароту чуе ад іх самае галоўнае: «Чым мы можам вам дапамагчы?»



Матэрыялы падрыхтаваў Сяргей КУЛАКОЎ.