

# КАПИТАН КОРАБЛЯ «02»

В бурном море житейских коллизий, когда люди теряют надежду справиться с проблемой собственными силами, они выбирают известный и почти всегда действенный путь - обращаются за помощью по телефону 02.

Ребенок ли долго не возвращается из школы, соседи не дают спать после полуночи, во дворе дебоширит пьяная компания, у подъезда найден подозрительный сверток... В любое время дня и ночи, в праздники и будни, когда бы вы ни обратились в дежурную часть столичной милиции, вам помогут, успокоят, дадут рекомендации к действию. Одним словом, не оставят в беде, не откажут.

Служба «02» - одно из подразделений дежурной части. Специфика работы такова, что это полностью женский коллектив. 279 женщин, и у каждой свой характер, темперамент, личные проблемы... И ко всем сотрудникам нужен индивидуальный подход, особое отношение. Не будет этого - не будет и коллектива, от оперативности, профессионализма и внимательности которого во многом зависит и правопорядок в многомиллионном городе, и отношение людей к представителям закона в целом. Эта нелегкая задача возложена на молодую обаятельную женщину - капитана милиции Алсу Сурину.

С Алсу мы встретились в ее небольшом рабочем кабинете недавно построенного здания дежурной части ГУВД Москвы. Прежде чем возглавить службу «02», Сурина прошла серьезную школу. Несколько лет командовала штабом ОВД «Раменки», затем служила начальником дежурной части ОВД «Очаково-Матвеевское». Но сейчас и масштабы проблем, и вал работы несопоставимы с прежними.

В каждой смене у нас занято по 40 человек, - рассказывает Алсу. - Может показаться, что таким количеством горю не «закрыть» легко. Но это не совсем так. Передыхек в нашей службе не бывает. За сутки в среднем регистрируется более 20000 звонков. То есть на каждую девушку приходится по 700 - 800 вызовов. Попробуйте просто ради любопытства хотя бы 100 раз принять сообщения - и вы почувствуете, какое это напряжение.

Оператору службы «02» приходится не только отвечать на конкретный вопрос или заполнять карточку вызова. С каждым человеком нужно работать, иногда, прежде чем узнать причину обращения, необходимо успокоить абонента, найти к нему подход. Очень часто люди обращаются в состоянии стресса, волнуются, не сразу могут объяснить, в чем дело. В некоторых случаях сообщение требует нестандартного решения или заставляет оператора немедленно связываться с другими подразделениями милиции. Таких вызовов «оперативного реагирования» примерно 10 -

15 процентов. Но и оставшиеся отбирают немало времени.

Дежурную часть иногда называют любимым подразделением начальника ГУВД Владимира Пронина. Именно при нем служба переехала в новое, построенное по самым современным техническим и архитектурным меркам здание. Операторы «02», сидевшие раньше в тесном душном помещении, получили просторный зал, оборудованный кондиционерами. У каждой девушки - удобное рабочее место, компьютер последней модификации, тщательно продуманное и постоянно обновляемое программное обеспечение. И все же...

Порой можно услышать упреки, - продолжает Алсу, - дозвониться, дескать, к нам трудно. А вы представьте себе ситуацию, когда в «02» обратилось одновременно 50 человек. Для столицы такая ситуация не редкость. Люди слышат длинные гудки и думают, что оператор не хочет с ними говорить. А он между тем отвечает на вызов другого абонента. Недавно в Москве был гололед - «день жестянщика». За девять часов к нам поступило 750 сообщений о ДТП. Такого не помнят даже журналисты. А ведь на каждый звонок нужно ответить, узнать обстоятельства происшествия, выяснить, не нужно ли вызвать службу спасения, «Скорую»... Разумеется, в такие моменты дозвониться к нам непросто, требуется немного терпения.

Кадровая проблема - одна из самых сложных для Суриной. Руководство дежурной части идет навстречу пожеланиям девушек-операторов, подбирает им удобный график работы, а для будущих мам - особый режим. Все, кто ожидает ребенка, трудятся в отдельном блоке на более спокойной работе. Благодаря этому сегодня комплект службы почти погашен.

По словам Алсу Суриной, девушки сталкиваются с потоком отрицательной энергии. Постоянное напряжение - главное, с чем приходится им бороться. Операторы должны держать себя в руках, помогать людям, но в то же время не принимать трагическое слишком близко



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

к сердцу. По-другому нельзя, по-другому просто не выдержать.

И еще одна важная особенность работы в службе «02»: девушки должны сохранять холодный рассудок, когда имеют дело с неуравновешенными или больными людьми. Некоторые звонят лишь для того, чтобы сорвать на ком-то зло, нахамить, сказать гадость. Число подобных звонков резко увеличивается в период весенне-осенних обострений у людей с неуравновешенной психикой.

Чего только не сообщают москвичи операторам службы «02»: о пропавших кошечках и собачках, холодных батареях, о соседе, который прогревает двигатель под окнами. Как анекдот, из смены в смену передавали сообщение некой женщины (кстати, ее координаты были автоматически зафиксированы в памяти компьютера). Она пожаловалась на то, что супруг к ней совершенно охладел...

Некоторые жалобы рождаются по вине самих заявителей. Пожилая женщина сообщила сотруднице службы «02» о неправильном, по ее мнению, поведении участкового. Оператор продикувала заявительнице телефон службы собственной безопасности, где рассматриваются подобные вопросы. Та в подразделение СБ не дозвонилась и снова обратилась в «02». Девушка согласилась принять жалобу и попросила женщину, в соответствии с предъявляемыми требованиями, назвать имя. Женщина ответила резким отказом и обвинила оператора в том, что милиция

«покрывает своих» и не хочет бороться с коррупцией.

Немало преступлений раскрывается по горячим следам. В таких случаях многое зависит от расторопности и профессионализма операторов. Недавно патруль, вызванный по сообщению службы «02», спас человека от смерти. Вечером на прохожего в районе лесополосы напали наркоманы. Отняв у человека деньги, хулиганы решили не оставлять свидетелей и начали избивать жертву. Крики услышали прохожие, позвонили по «02», объяснили, в чем дело. Через несколько минут наряд милиции задержал хулиганов, а пострадавшего отвез в больницу для оказания медицинской помощи.

Совсем недавно позвонила женщина: у меня сумку «дернули». Через 15 минут сориентированный оператором наряд милиции, в чьей зоне ответственности был совершен грабеж, задержал по приметам налетчика. Сумку со всем содержимым возвратили хозяйке.

Бывает, что нам звонят, благодарят девочек за внимание, чуткое отношение к чужому несчастью, - говорит Алсу. - Но, к сожалению, такое слышишь нечасто. Люди воспринимают хорошее как должное. Наверное, это правильно, все мы должны вкладываться на работе не «за спасибо», потому что это наш долг, наша служба. Но посмотрели бы вы на девочек, когда они после смены, особенно если она выдалась не из легких, собираются домой! Уставшие, бледные, с потемневшими глазами... Нашу работу легкой никак не назовешь.

В новогоднюю ночь в дежурной части ГУВД будет работать полноценная смена службы «02». Для кого-то праздник, а для кого-то - тяжелые будни. В праздники количество обращений меньше не становится. Скорее наоборот.

Обычно затишь, да и то относительное - 50 - 60 звонков за 30 минут, случается за полчаса до наступления Нового года. После боя курантов девочки сидят без дела не больше 3 минут. А потом - драки, разборки, сцены ревности... Не то что посидеть с подружками за столом, а даже словом перекинуться некогда. И так до утра. Относительная пауза возникает около пяти. После снова начинаются рабочие будни.

Р.С. Уходя от Алсу Суриной, заглянул в операционный зал дежурной части, где в тот день начальником смены был полковник Владимир Трепалин, которого я знаю еще с тех пор, как он работал в МУРе. Узнав о цели моего визита на Петровку, Владимир Иванович сказал:

Этим девочкам можно смело ставить памятник. Иметь такую выдержку, днем и ночью отвечать на сотни звонков, не реагировать на оскорбления, грубость, помогать людям, попавшим в беду, и оставаться добрыми и отзывчивыми людьми!.. А смене, которая будет дежурить в праздничную ночь, нужно пожелать новогоднего настроения и удачи в наступающем году.

Редакция «МС» поздравляет Алсу Сурину и всех ее коллег с наступлением 2004 года. Пусть он будет радостным и светлым, каким и должен быть этот чудесный праздник.

## АНКЕТА

**Владимир ЛАЗАРЕВ, старший участковый уполномоченный, майор милиции:**

1. Праздник, конечно, буду встречать в кругу родных. Придут представители старшего поколения, наши дети, племянники. А мы с женой постараемся их угостить по русскому обычаю. Сын сейчас служит в армии - он поздравит по телефону. Обязательно спою песню о Москве. Такая у нас традиция.

Что особенно приятно, мы успели закончить в квартире ремонт. Наверное, это для нас было значительным событием. Все-таки не каждый год ремонт делаем. Так что гостей встретим как положено.

2. Главное, чтобы у нас в семье все были здоровы. Второй тост именно об этом.

3. Москвичам я пожелал бы меньше переживаний, больше радостных хлопот. И еще немного о личном. Хочется, чтобы жители столицы с большим пониманием отнеслись к проблемам милиции, не оставались бы в стороне от нашей работы. Поверьте, я и мои коллеги любим Москву, стараемся сделать город чище и спокойнее. К сожалению, не все от нас зависит. Но если мы будем знать, что люди ценят наш труд, самые большие проблемы будут решаться быстрее.

**Евгений ПУДЗОРОВ, начальник ГУП «Кольцевые магистрали»:**

1. Первый тост я подниму за создание нашего предприятия «Кольцевые магистрали». Я проработал всю жизнь в дорожном хозяйстве, но судьба распорядилась так, что пришлось трудиться и в строительном комплексе Москвы. А теперь я вновь ощутил себя на своем месте - рядом с дорогами.

2. Ухожу в отпуск - не отдыхал уже четыре года. Поэтому подниму тост за полноценный отдых.

3. Москвичи молодцы! Вновь избрали мэром Юрия Лужкова. Значит, можно надеяться, в столице будет все о'кей.

**Владимир ТАРТАКОВСКИЙ, академик, химик:**

1. Мне немало лет, и выпью за то, что в уходящем году остался жив, более или менее здоров и работаю - даже получил премию «Триумф». А о вселенских событиях уходящего года не вспоминаю. Зачем в этот вечер думать о грустном?

2. Новый год справляю в очень узком семейном кругу: с женой, с дочерью. Ну, у дочери своя жизнь, а за столом обычно я и жена. Не будучи политическим деятелем, все же подниму бокал за то, чтобы нигде и никогда не было политических катаклизмов. Чтобы история человечества развивалась эволюционно и стала бы историей людей, а не «народных масс». Это словосочетание уже обрело, простите за вульгаризм.

3. Я коренной москвич, родился на Остоженке. 72 года живу здесь. Все в моей судьбе связано с Москвой. И желаю землякам, чтобы у них было как можно больше поводов гордиться тем, что они - москвичи.

Отрели удары новогодних курантов. Скартер пропиталась пережившимися через края бокалов шампанским. Захмелевшие гости то и дело произносили тосты. Застолье было в самом разгаре.

Неожиданно из прихожей послышался звонок. - Оповедавшим - штрафную! - крикнул кто-то вслед поспешившему к двери хозяину.

Когда дверь открылась, на пороге возник самый настоящий Дед Мороз: окладистая серебристая борода, шапка, отороченная мехом, красивый тулуп до пят, а в руке - посох и мешок.

Хозяин, уже изрядно навеселе, радостно заулыбался и жестом пригласил гостя в дом. Но тот смущенно топтался у порога.

- Это квартира Климовых? - Дед Мороз нерешительно взглянул на хозяина.

- Эй, - вместо ответа крикнул хозяин, повернувшись к выглядывавшему в коридор гостям, - чего ждете? Наливайте штрафную! К нам Дед Мороз пришел!

- Нет-нет, я, наверное, ошибся квартирой, - засмущался бородастый визитер. - Да и не один я...

Из-за спины Дедушки показалась очаровательная Снегурочка. Ее одеяние было не совсем традиционным. Новогодней символике соответствовала лишь красная шапочка с помпоном и такого же цвета шарф, обвязывающий изящную талию внучки...

Разглядев Снегурочку, мужская часть компании высыпала в коридор. Стало шумно, кто-то принес бутылку игристого, наполнили бокалы. - Мы вас так не отпустим, - хозяин почти насильно затаскивал ряженых в комнату. - Раз такое дело - выпейте с нами за Новый год!

- Да-да, - подхватили остальные, - не каждый праздник с Дедом Морозом встречаем! - И со Снегуркой!

# НОВОГОДНИЙ ПЕРЕЗВОН

Участь гостей была решена. За первым тостом последовал второй. Его мастерски произнес сам Дедушка. Ну а когда Снегурочка скинула полушубок и шапочку, оказавшись очаровательной и обаятельной брюнеткой, большинство мужчин почувствовали прилив энергии и веселья. Снегурка охотно отвечала на шутки кавалеров. А ее тост «за любовь» вызвал самый горячий отклик у мужчин - они осушили бокалы стоя.

Наконец гости засобирались. На прощание Дед вынул из мешка бутылку шампанского: «Это вам к столу...»

Проводив ряженых, компания продолжила праздник. Тосты, шутки, танцы... Запустили с балкона ракеты, зажигали бенгальский огонь, взрывали петарды. Женщины кокетливо повизгивали и зажимали уши, мужчины громко хохотали. Праздник наступило неожиданно.

Молодая гостья решила позвонить родителям - узнать о том, как они справились с внуками. Она заглянула в лежавшую в прихожей сумочку, но не обнаружила в ней ни мобильного, ни кошелька. Даже флакончик французских духов бесследно исчез.

Еще не понимая, что произошло, гостья поделилась неприятностями с хозяйкой. Та ойкнула и бросилась в прихожую к подзеркальнику, куда она еще до прихода гостей положила разную мелочь - ключи от машины, кошелек и прочее. Ключи лежали на месте, а вот кошелек...

Пошла цепная реакция. Выяснилось, что пострадали почти все. Из карманов шуб и пальто исчезла вся наличность, мобильники, пропала даже доро-

гая косметика из ванной комнаты. Кто-то вспомнил, что Снегурочка ненадолго отходила от стола - поправляла макияж в коридоре. Впервые за вечер в доме наступило тягостное молчание.

...В отделении милиции, куда поутру всей компанией отправились потерпевшие, их ждал необычный подарок. В так называемом обезьяннике - за решеченной клетке для задержанных правонарушителей - они увидели грустного Деда Мороза с большим синяком под глазом. Рядом сидела слегка потрепанная длинноногая «доченька».

Тут же в отделении обобраным возвратили часть украденных вещей. Выяснилось, что ряженые действовали по отлаженной схеме. Звонили как бы по ошибке в особо шумные квартиры, потом морочили людям голову, ловко обчищали карманы и сумки, после чего бросали все в багажник машины и ехали дальше.

Попались они из-за жадности. На одной лестничной площадке было сразу две шумные квартиры. Побывав в первой, уже подвыпившим и потевшим осторожность жуликам захотелось навесить вторую. Пока они рассказывали рождественские сказки и произносили тосты «за любовь», жертвы их предыдущей аферы прозрели. Начали искать мобильники, звонить самим себе... Кто-то выскочил на балкон, кто-то, проклиная собственную глупость, нервно курил на лестничной площадке. Тут-то из квартиры напротив и появились ряженые. И в самый неподходящий момент из мешка «с подарками», который нес фальшивый Санта-Клаус, раздался на все лады перезвон чужих телефонных трубок...



«Елка за окном». Вова Егоров, 11 лет