

قصه‌های شنیده نشده اپراتورهای مرکز فوریت‌های پلیس که گوش‌هایشان پناه اضطراب‌های مردم است

روایت‌های روی خط ۱۱۰؛ از شوخی کودکانه تا جنایت

حانیه موسوی | شاید نیمه‌شب باشد، صبح زود یا شلوغ‌ترین ساعت روز؛ برای اپراتورهای ۱۱۰ تفاوت چندانی ندارد. تلفن که زنگ می‌خورد، پشت خط ممکن است کسی گرفتار یک حادثه باشد، خانواده‌ای نگران گم شدن فرزندشان باشند، شهروندی شاهد یک سرقت باشد یا صدایی مضطرب از وقوع حادثه‌ای تلخ خبر بدهد. در آن سوی خط، فرصت زیادی برای فکر کردن وجود ندارد. باید در چند ثانیه صدای اضطراب را از شوخی تشخیص داد، نشانی و جزئیات حادثه را گرفت و اطلاعات را به مسیری رساند که بتواند گرهی از کار شهروند باز کند. گاهی یک تماس، شروع یک عملیات چند دقیقه‌ای است و گاهی فقط یک شوخی کودکانه که چندین نیرو را به تکاپومی اندازد.

پشت تلفن ۱۱۰، آدم‌هایی نشسته‌اند که ساعت‌ها با صدای مردم زندگی می‌کنند؛ صدای ترس، خشم، گریه، نگرانی و گاهی شادی. اینجا هر زنگ تلفن، یک داستان است و اپراتور، نخستین کسی است که روایت آن را می‌شنود؛ داستان‌هایی که بعضی به پیداشدن یک خودرو یا کودک گمشده ختم می‌شوند و بعضی دیگر با تلخ‌ترین صحنه‌های زندگی آدم‌ها گره می‌خورند.

این گزارش، روایتی است از چند ساعت پشت خط ۱۱۰؛ از تجربه اپراتورهایی که باید در تمام این ساعت‌ها آرام بمانند، حتی وقتی صدای آن سوی خط آرام نیست.

■ **روزی ۱۲ ساعت پشت خط ۱۱۰**

پشت خط ۱۱۰، فقط یک تلفن زنگ نمی‌خورد؛ گاهی صدای اضطراب، ترس، گریه، عصبانیت و حتی امید یک شهروند از آن سوی خط شنیده می‌شود. اپراتور باید در چند ثانیه بفهمد چه اتفاقی افتاده، مشکل کجاست و مأموریت را به به کدام گشت و واحد انتظامی منتقل کند؛ آن هم در استانی که تماس گیرندگانش لهجه‌های متفاوتی دارند و هر تماس می‌تواند داستانی کاملاً متفاوت داشته باشد.

علی صدقیانی، اپراتور تلفن مرکز ۱۱۰ خراسان رضوی، تجربه ۱۲ ساعت صحبت مداوم با مردم را یکی از سختی‌های اصلی این شغل می‌داند؛ سختی‌ای که شاید از نیروی چندان دیده‌نشود. به گفته این اپراتور جوان، پس از مدتی کار، دیگر آن استرس اولیه و سردرگمی برای پیدا کردن مشکل تماس گیرنده، مثل روزهای نخست وجود ندارد؛ اما این به معنای از بین رفتن فشار روانی کار نیست.

در چنین لحظاتی، اضطراب تماس گیرنده می‌تواند به آن سوی خط هم منتقل شود. اپراتور باید همزمان آرامش خود را حفظ کند، اطلاعات لازم را بگیرد، موضوع را به گشت ابلاغ کند و مطمئن شود که درخواست امداد خواهی مسیر خودش را پیدا کرده است. این همان جایی است که مشخص می‌شود وظیفه اپراتور فقط پاسخ دادن به تلفن نیست و باید از همان پشت خط، در روند حل مشکل هم نقش داشته باشد.

■ **نیم ساعت برای پیداشدن یک خودرو سرقتی**

در میان خاطرات صدقیانی از حدود دو سال فعالیت در مرکز ۱۱۰، یکی از اتفاق‌های همین روزهای اخیر برایش رنگ‌بویی متفاوتی دارد؛ ماجرای سرقت خودرویی که خیلی زود به پیدا شدن خودرو و دستگیری سارق منجر شد. ماجرا از تماس شهروندی آغاز شد که خودرواش به سرقت رفته بود و با استفاده از موقعیت‌یاب، خودرو ردیاب شده را در سطح شهر دنبال می‌کرد. او با یک پیک در حال تعقیب خودرو بود و همزمان موضوع را به پلیس اطلاع داده بود. صدقیانی از پشت خط، اطلاعات لازم را دریافت کرد و موضوع برای کلانتری آیکوه ابلاغ شد. همکاری میان مرکز ۱۱۰ و نیروی انتظامی ادامه پیدا کرد تا خودرو در محدوده میدان جانباز متوقف و سارق دستگیر شد. آنچه این خاطره را برای صدقیانی شیرین‌تر کرده، سرعت اتفاق‌هاست. به گفته او، کمتر از نیم ساعت طول کشید تا خودرو سرقتی پیدا شود و به صاحبش بازگردد.

■ **پیدا کردن کودکی که خانواده چشم‌انتظارش هستند**

اما همه خاطرات خوب اپراتورهای پلیس به کشف سرقت و دستگیری سارق محدود نمی‌شود. صدقیانی لحظه‌هایی را به یاد می‌آورد که برایش یکی از بهترین حس‌های این کار را رقم زده‌اند؛ زمانی که مشخصات کودک یا نوجوانی به عنوان فرد مفقودی ثبت شده و پس از پیگیری‌های پلیسی پیدا می‌شود؛ به‌ویژه در ایام شهادت‌ها و مناسبت‌هایی که حضور مردم در سطح شهر بیشتر است، مولودی از مفقودی کودکان پیش می‌آید. تماس خانواده‌ها، ۱۱۰

شروع پیگیری برای پیدا کردن کودک است.

بخش قابل توجهی از تماس‌های ۱۱۰ با اتفاق‌های ناخوشایند گره خورده است؛ از درگیری و حادثه گرفته تا موارد فوت و قتل. یکی از تماس‌های تلخی که در ذهن این اپراتور پلیس ۱۱۰ مانده، مربوط به پرونده‌ای است که در آن، پدري در پی مصرف مواد مخدر، همسر و فرزندان‌ش را به قتل رسانده بود. تماس از سوی یکی از همسایه‌ها برقرار شده بود و فرد تماس گیرنده، آنچه را در صحنه حادثه می‌دید، با جزئیات برایش توضیح می‌داد.

در کنار تماس‌های تلخ، تماس‌های طنز و مزاحمت‌های تلفنی هم بخشی از تجربه اپراتورهای ۱۱۰ است؛ تماس‌هایی که شاید برای تماس گیرنده شوخی به نظر برسند؛ اما برای مرکز ۱۱۰ به معنای اشغال شدن یک خط و معطل ماندن امداد خواه دیگری است. این سرباز جوان معتقد است هنوز برای بعضی افراد جان‌نیافته که مزاحمت تلفنی برای ۱۱۰ فقط یک شوخی ساده نیست؛ زیرا زمانی که یک نفر به خاطر تفریح با این شماره تماس می‌گیرد، ممکن است در همان لحظه شهروند دیگری پشت خط منتظر پاسخ باشد.

■ **امداد رسانی‌های بی‌نشانی**

در میان همه این تماس‌ها، یک اتفاق هم برای صدقیانی جنبه شخصی پیدا کرده است. این پسر جوان روزی را به یاد می‌آورد که برادرش دچار حادثه تصادف شده و با مرکز ۱۱۰ تماس گرفته بود. با این حال، به دلیل ضوابط و ضرورت حفظ چارچوب کاری، اپراتورها در پشت خط، خودشان را به تماس گیرنده معرفی نمی‌کنند. در نتیجه، مانند هر تماس دیگری، روند کار را انجام داده و موضوع را برای پیگیری به گشت مربوط ابلاغ کرده است؛ بی‌آنکه برادرش بداند صدایی که پاسخ تماسش را داده، متعلق به یکی از اعضای خانواده خودش است.

■ **۹۰۰ تماس در یک روز**

مهدي زاهدي، اپراتور بیست و پنج ساله‌ای است که از ساعت ۶:۳۰ صبح تا ۶:۳۰ عصر مشغول کار است و پس از آن، همکاران شیفت شب جای او را می‌گیرند؛ اما آنچه این ۱۲ ساعت را برایش دشوار می‌کند، حجم تماس‌ها و فاصله کوتاه میان آن‌هاست. این پسر جوان از روزهایی یاد می‌کند که تعداد تماس‌های پاسخ داده شده به شکل غیرعادی بالا رفته است. در ایام حضور گسترده زائران، به‌ویژه در دوره‌ای که به گفته زاهدی حدود ۶ میلیون زائر در مشهد بودند، فشار کاری مرکز بیشتر شده بود. خودش در یکی از این دوره‌ها، طی چهار یا پنج روز حدود ۷ هزار تماس را پاسخ داد و حتی مواردی بود که تعداد تماس‌های پاسخ داده شده توسط یکی از همکارانش در یک روز به حدود ۹۰۰ تماس رسید؛ این هم با فرصت بسیار اندک برای استراحت.

■ **مواجه‌شدن با کشف یک جسد از پشت تلفن**

زاهدي معتقد است یکی از ویژگی‌های متفاوت این شغل، تغییر مداوم حال‌وهوای تماس‌هاست. نمی‌توان گفت یک روز کاملاً با اتفاق‌های تلخ می‌گذرد یا روزی دیگر فقط با تماس‌های شاد و خوشحال‌کننده. همین تنوع، بخشی از تجربه روزمره اپراتورهای ۱۱۰ است؛ تجربه‌ای که موجب می‌شود هیچ تماسی شبیه تماس قبلی نباشد.



تأکید آذرخش

زاهدي یکی از تلخ‌ترین تماس‌هایی را که تاکنون پاسخ داده، این‌طور به یاد می‌آورد: تماس گیرنده درباره برادر کوچک‌ترش صحبت می‌کرد؛ نوجوانی که پس از دعوا با پدرش از خانه خارج شده بود. خانواده با چنین رفتاری از سوی او مواجه نشده بودند و همین موضوع نگرانی تماس گیرنده را بیشتر می‌کرد. به گفته این اپراتور ۱۱۰، تماس گیرنده وقتی به خانه برگشته بود، متوجه شده بود تلفن پدرش در خانه است؛ اما خبری از خود او نیست. سپس در حیاط خانه متوجه بخشی از خاک شده بود که به نظر غیرعادی می‌رسید. خاک را کنار زده و جسد پدرش را پیدا کرده بود.

■ **۶ دقیقه گفت‌وگو با کودکی که همه را به تکاپو انداخت**

اما فاصله میان تلخ‌ترین و شیرین‌ترین خاطرات یک اپراتور ۱۱۰ گاهی فقط چند تماس است. زاهدي از خاطره‌ای یاد می‌کند که در ابتدا کاملاً جدی به نظر می‌رسید. پسرچهارای حدود هفت یا هشت ساله با ۱۱۰ تماس گرفته و با لحنی گریان مدعی شده بود که گم شده و او را ندیده‌اند، به بیابان برده و همان‌جا رهاش کرده‌اند. علیرضا زاهدي حدود ۶ دقیقه با کودک صحبت کرده تا اطلاعات لازم را بدست بیاورد. موضوع برای پیگیری به رده‌های بالاتر منتقل و فرایند نقطه‌زنی تلفن انجام شد تا محل حضور کودک مشخص شود. همه چیز شبیه یک مأموریت واقعی بود تا اینکه نتیجه نقطه‌زنی مشخص کرد کودک اصلاً در بیابان نیست و تماس از خانه گرفته شده است. جالب‌ترین بخش ماجرا این بود که کودک با وجود اینکه در خانه بوده، با لحنی گریان با اپراتور صحبت و داستان گم‌شدن و روبروه شدنش را تعریف کرده بود؛ در حالی که در آن سوی خط، نیروهای مرکز ۱۱۰ موضوع را کاملاً جدی گرفته بودند و برای پیدا کردن او پیگیری می‌کردند.

■ **پشت هر زنگ، یک نفر منتظر است**

برای شهروندی که شماره ۱۱۰ را می‌گیرد، شاید همه چیز در چند دقیقه خلاصه شود؛ تماس می‌گیرد، درخواستش را مطرح می‌کند و منتظر رسیدن نیروهای انتظامی می‌ماند؛ اما برای اپراتوری که آن سوی خط نشسته، هر تماس بخشی از یک روز ۱۲ ساعته است؛ روزی که در آن فاصله میان یک سرقت، یک کودک گمشده، یک حادثه تلخ و یک تماس شوخی، فقط چند زنگ تلفن است. اپراتورهای ۱۱۰ شاید در صحنه حادثه حضور نداشته باشند؛ اما بسیاری از مأموریت‌ها از پشت همین میزها و با همین چند ثانیه گفت‌وگو آغاز می‌شود. آن‌ها باید صدای مضطرب را بشنوند، سؤال درست را بپرسند، اطلاعات را ثبت کنند و در کوتاه‌ترین زمان، درخواست یک شهروند را به نیروهایی برسانند که می‌توانند در صحنه حاضر شوند.

در پایان یک شیفت، شاید ده‌ها تماس در ذهن اپراتور باقی مانده باشد؛ بعضی فراموش‌شدنی و بعضی ماندگار. تماس‌هایی که یادآور می‌شوند پشت هر شماره تلفن، یک انسان ایستاده است؛ انسانی که شاید در سخت‌ترین لحظه زندگی‌اش فقط یک چیز می‌خواهد: کسی آن سوی خط صدایش را بشنود. و شاید مهم‌ترین بخش کار همین باشد؛ اینکه وقتی یک شهروند با ۱۱۰ تماس می‌گیرد، بداند آن سوی خط، کسی هست که گوش می‌دهد.

■ **سلام، خسته نباشید، خونه ما واقع در مفتح شرقی، بین مفتح شرقی ۲۱ و ۲۳ هست. حاشیه کنارگذر بولوار چند تا مغازه باز یافتی و مرغ زنده هست.** از همه لحاظ خیلی بد است. ساختمان ما پر از موش‌هایی اندازه یک گربه شده، کل دیوارها رو سوراخ کردن. لطفاً به گوش مسئولین برسونید. خیلی شرایط بدی داریم و هیچ کس نیست بیاد این مکان‌ها رو جمع کنه.

■ **سلام، وقت به خیر، می‌خواستم بدونم چرا کالابریگ رو اضافه نکردن.** همه چی داره روز به روز گران‌تر میشه. دیر روز شوهرم رفته با کالابریگ خرید کنه، قیمت برنج رو پرسیده، فروشنده گفته اگه با کالابریگ خرید کنید هر کیسه برنج رو ۲۵۰ هزار تومن باید گران‌تر بخرید. ما یک خانواده چهار نفره هستیم. اگه قرار باشه هر جنسی رو که با کالابریگ خرید میکنیم، فروشنده گران بهمون بده، دیگه چیزی تهش نمی‌مونه که خرید کنیم. خواهشاً مسئولین پیگیری باشند. چرا ما کارگران صدامون به هیچ‌جا نمیره‌سه؟

■ **رقم آخر کد ملی ما ۷ هست؛ ولی پونزدهم خرید میکردم. دیگه رقتیم ماه بعدی پنجم و بدبخت شدیم. هیچی نداریم.** چرا این جوری شد؟ نمیگن با سه تا بچه چی کار کنیم؟ نداري حاليشون نيست؟ تا ماه شهريور پانزدهم خرید کردیم فقط این ماه این جوری شد. چطوری میشه فهمید دهک چند هستیم؟

■ **سلام و خداقوت، از مشهد پیام میدم.** بعد از دو ماه واسه من پیامک جرمیه ۱۰۰ هزار تومانی اومه که دوربین سرعت غیرمجاز گرفته. از اونجایی که به خودم مطمئن هستم، با هزینه ۴۷ هزار تومانی عکس دوربین رو از نرم‌افزار بله گرفتیم و دیدم سرعت مجاز ۸۰ و سرعت وسیله من ۷۶ بوده. رقتم به اداره راهنمایی و رانندگی واقع در بولوار سرافرازان. به من میگن برو پلیس ۱۰۰ شکایت کن. رقتم اونجا، میگن ۶۰ هزار تومان هزینه داره؛ یعنی اشتباهی رو که دوربین راهور انجام داده، من اگه بخوام اثبات کنم، بیشتر از مبلغ جرمیه میشه. این عدالت نیست. ممنون میشم بازتاب بدین. سپاسگزارم.

■ **سلام، بچه من چهار ماهش تموم شده؛ ولی هنوز از وام فرزندآوری خبری نیست.** این چه وضعیه که میگن جوونا فرزندآوری داشته باشن؛ ولی دریغ از حمایت‌های مالی دولت. یکی از دلایلی که پدر و مادرا بچه نمی‌ارن، همین مخارج سرسام‌آورش هست. لطفاً رسیدگی کنید. ■ **به بیمه کارگران ساختمانی هم رسیدگی کنید.** داره به پنج سال نزدیک میشه که توی نوبتیم. این چه سهمیه‌ای هست که نمیدن به مشهد؟ ■ **کالابریگ و یارانه چرا دهک‌بندی شده؟** این یارانه حق تمام مردم ایران هست مثل یک ارث پدری است. مگر میشه بگی داداش یا خواهر من پول داره، بهش سهم ارث نمیره‌سه؟ بعد هم درست اجرا نمیشود. همان یارانه به پول دار تعلق گرفته به خانواده ضعیف نه 😞. چرا اگه خود طرف بیاد بگه من احتیاج ندارم، من نمی‌خوام حذف بشه ❀ نه اینکه دهک‌بندی بشه و حذف کنید.

■ **اگه امکانش هست به گوش مسئولین برسونید چرا انتقالی از شهر کوچیک به بزرگ رو کمیته امداد قبول نمیکنه؟** من پرونده‌ام رو از شیروان انتقال دادم به مشهد. الان اینجا پیگیری میکنم و قبول نمیکنن. ۶۲ سالمه با هفت تا بچه از کجا بیارم خرجشون رو بدم؟ سه تا از بچه‌هام زیر ۱۰ سال هستن، دو تاشون متولد مشهد هستن و شغلم آزاده. کسی بهم کار

نمیده و ستم بالاست. برای زمین هم اسم نوشتیم، محضر رقتیم و الان دو ساله خبری نیست. لطفاً به داد مردم برسین. خیلی ممنون.

■ **سلام، تبه سلام بوی نامطبوع و گند کشتارگاه دام سمت بعد از ظهر خیلی آزاردهنده است.** لطفاً پیگیری کنین. ❀

■ **سلام، خانمی کارمند هستم.** چون ازدواج کردم، حق اولادم رو حذف کردند. ناپدري که خرج بچه قبلم رو نمیده. این ظلم نیست به زنان؟

■ **لطفاً این پیام رو بذارین** که مسئولین همین جور که کالابریگ و اریز میکنن، اگه بشه ادامه داشته باشه. برای همه خیلی بهتر است چون مردم برای خودشون برنامه‌ریزی دارن تا هر برج ما بحتاج زندگیشون رو بخرن. فکر کنم خیلی هم راضی هستن. با تشکر از شما. من این صحبت در مورد کالابریگ رو توی ایستگاه واحد شنیدم. واقعاً راضی بودن. گفتم به گوش مسئولین برسه تا مردم یکم دغدغه‌شون کم بشه.

■ **سلام، چرا دولت نظارتی بر طلاق‌های صوری نداره؟** من میشناسم کسی رو که همسرش رو دو ساله طلاق داده و دهک خانمش شده یک. الان خانمش از بیمه پدرش و در صورت فوت پدرش از حقوقش هم استفاده میکنه. چون دولت متوجه نشه، نیمی از وسایلیش رو گذاشته خونه برادرش که یعنی اونجا زندگی میکنه و خودشم با همسرش ۹۹ ساله محرم کردن و عضو کمیته امداد هم شدن! این‌طور اشخاص جوری دولت رو دور میزنن که ما‌ها میمونیم دهک چهار یا پنج. لااقل یک شماره باشه که بتونیم خبر بدیم و برامون از طرف اون اشخاص دردسر نشه. بد نیست که این قدر خودشون رو زرنگ ندونن و ادعاشون نشه و از الان خوشحالن که پسر هفت ساله‌شون راحت و بی‌دغدغه چند سال بعد از سربازی معاف میشه و خودشون رو گزگ میدونن.

■ **سلام، اولاً به مسئولین پیام ما رو برسونید.** این چه وضعیتیته که من مستأجر هستم و دهم‌کر رو فرد حساب میشه؟ 😞 باور کنید مستأجرم با چهار تا فرزند کم میارم سر برج. شغلم آزاده. مگه یک بار بخوره که شرمنده زن و بچه‌ام نشم. 😞

■ **سلام، ممنون از شما** بابت پیگیری مشکلات مردم. در منطقه اسماعیل‌پور هستیم. هشت ساله اینجا ساکنیم. تقریباً کل منطقه آپارتمان‌سازی شده و حجم جمعیت بسیار بالاست؛ ولی دریغ از یک مسجد! این همه جمعیت داریم و مسجد نداریم! مردم محله پیگیری کردند، گفتند زمین در اسماعیل‌پور ۱۰ هست؛ ولی متولی برای ساخت نداره. نوجوان‌ها و جوانان ما آینده‌سازان جامعه هستند. وقتی توی بطن مسجد بزرگ نمیشنود، در آینده چه خواهند شد؟

پاسخ روابط عمومی شرکت اتوبوسرانی به گلایه مخاطب قدس در خصوص نبود اتوبوس روستای ناظریه

به اطلاع می‌رساند با توجه به محدودیت ارائه خدمات حمل و نقل عمومی وفق آیین‌نامه حمل و نقل روستایی و اصلاح آن، مصوبه هیئت وزیران، ارائه هرگونه خدمات با استفاده از حمل و نقل عمومی توسط شهرداری در حریم و خارج از محدوده شهر میسر نیست.

