



## Вопросы-ответы по приложению СПАСАТЕЛЬ

### Общие вопросы-ответы:

#### 1. Какие приложения используются в Спасатель.Рядом?

**Ответ:** Спасатель.Рядом, использует два независимых приложения. Приложение очевидца (свидетеля) несчастного случая и приложение Спасателя.

- Приложение очевидца (<https://spasatel.me/mobileapp>) доступно для установки всем желающим и предназначено для вызова помощи.
- Приложение СПАСАТЕЛЯ доступно для установки только тем участникам проекта, которые прошли аттестацию и имеют необходимую квалификацию для привлечения к оказанию помощи.

Данные для подключения и сертификат высылаются добровольным спасателям после прохождения аттестации по электронной почте.

#### 2. Какие условия пользования приложениями Спасатель.Рядом?

**Ответ:** Приложение очевидца (свидетеля) предназначено для свободного использования с условием соблюдения регламента Спасатель.Рядом (<https://spasatel.me/rescuers/regulations>). Приложение СПАСАТЕЛЯ требует аттестации и подтверждения квалификации.

Приложения и все сервисы Спасатель.Рядом бесплатные.

#### 3. Можно ли установить оба приложения (СПАСАТЕЛЬ и ОЧЕВИДЕЦ) Спасатель.Рядом на одном устройстве?

**Ответ:** Да, вы можете использовать оба приложения на одном или разных устройствах независимо. Также, совершая "тестовый вызов" в приложении ОЧЕВИДЦА, вы можете протестировать работу вашего приложения СПАСАТЕЛЯ.

#### 4. Можно ли установить приложение Очевидца (Свидетеля) Спасатель.Рядом на несколько устройств одновременно?

**Ответ:** Да, вы можете установить приложение на любых ваших устройствах.

## 5. Можно ли установить приложение СПАСАТЕЛЬ Спасатель.Рядом на несколько устройств?

**Ответ:** Да, вы можете установить приложение СПАСАТЕЛЬ на нескольких ваших устройствах. Но лишь одно из устройств будет главным, для получения вызова и отслеживания местоположения. При включении "готовности" на любом устройстве, все остальные устройства будут переведены в режим "вне дежурства". Т.е. активным будет последнее устройство с включенным дежурством.

## Мобильное приложение СПАСАТЕЛЬ:

### 6. Как установить приложение СПАСАТЕЛЬ?

**Ответ:** Мобильное приложение спасателя для iOS и Android доступно в Google Play и AppStore (ссылка на магазины приложений) (<https://spasatel.me/mobileappspas>). Также, приложение можно найти поиском в магазине приложений введя "спасатель рядом". Для Android требуется смартфон с версией 7 и старше и стандартной поддержкой сервисов Google. Смартфоны Huawei без Google сервисов не поддерживаются и функционирование приложения на этих моделях может быть не полным, например отсутствуют уведомления.

### 7. Что необходимо сделать после установки приложения на устройствах Android?

**Ответ:** Обязательным условием для нормальной работы приложений является настройка исключений для приложения (не выгружать из памяти, не ограничивать расход батареи). Примеры настроек для конкретных моделей опубликованы на этой странице (<https://www.extremum.spb.ru/pages/spasatelmeapp>), общая информация по настройкам приведена в разделе техническая поддержка (<https://spasatel.me/information/supportapp>).

### 8. Как будет работать приложение на Android если настройки не будут произведены?

**Ответ:** Android без дополнительных настроек принудительно выгружает и останавливает приложение. В таком режиме, приложение (и ваше дежурство) будет активно только ограниченное время после запуска. Обычно это 60-120 минут. Затем Android принудительно прекращает работу приложения и ваше "дежурство" останавливается. Обнаружить этот факт можно зайдя в приложение. При запуске, приложение анализирует наличие проблем и выдает сообщение "приложение не отправляло/не отправляет данные на сервер". В большинстве случаев причина в отсутствии настроенных исключений (не выгружать из памяти, не ограничивать расход батареи). При возникновении сложностей в настройке, пожалуйста используйте наш Telegram-чат технической поддержки.

### 9. Как считаются баллы?

**Ответ:** Количество баллов за дежурство, привязано к количеству часов на дежурстве. Эти часы

видно на экране профиль. Баллы начисляются с учетом количества часов за сутки и корректируются коэффициентами, которые говорят о количестве дежурств за последние 30 дней и последний год. То есть, если вы например 4 месяца не дежурили и вдруг включились, то суточное дежурство начислит меньше баллов, чем если бы вы месяц подряд дежурили. Максимальное начисление за сутки - 23 балла, можно сказать примерно по баллу за час. Считается все по минутам. К баллам за дежурство добавляются баллы за реальные вызовы. Баллы за сами вызовы больше, чем за факт дежурств. Если начисление за лежурство сильно меньше ожидаемого, то стоит посмотреть на % времени на связи. Если он не соответствует вашей реальной деятельности - повод разобраться с настройками телефона.

## 10. Вкладка ПРОФИЛЬ. Данные пользователя, идентификатор, рейтинг?

**Ответ:** В приложении спасателя есть вкладка "профиль".

**(Учетная запись)** В верхней части экрана указано ваше имя. Стандартно это имя и первая буква фамилии. Например: "Евгений А."

**(ID)** в скобках рядом с именем приведен идентификатор пользователя, это уникальный номер пользователя в Спасатель.Рядом. При обращении за технической поддержкой, пожалуйста указывайте этот номер, это ускорит решение технических проблем.

**(Рейтинг)** Рейтинг пользователя, количество баллов - условные значения, обозначающие активность пользователя на дежурствах, длительность общей активности пользователя и реакция на вызовы. Чем больше дежурств, чем больше реакций на реальные вызовы, тем выше рейтинг. На основании вычисляемых баллов определяется общее место среди спасателей Спасатель.Рядом. Рядом с количеством баллов приводится значение изменения баллов за вчерашний день. Подсчет баллов и определение рейтинга осуществляется ежесуточно. Сумма баллов может уменьшаться при некорректной работе с вызовами. Баллы используются для поощрения активных пользователей.

**(Я на карте)** Нажав на ссылку вы можете проверить как ваше текущее местоположение отражается в Спасатель.Рядом. Обратите внимание, что с целью экономии аккумулятора, данные о местоположении отправляются на сервера с разным интервалом и наличие задержки отображения вашего местоположения при активном перемещении – нормальная ситуация.

**(Последние сбойные и корректные отправки данных)** Приложение в фоновом режиме отправляет данные о местоположении на сервера Спасатель.Рядом. Вы всегда можете посмотреть время последней отправки данных, а также время последней сбойной отправки. Наличие сбойной отправки не обязательно является проблемой. Это могут быть временные перебои со связью, в том числе попытки отправить данные в момент активного разговора по телефону и т.п.

### Кнопка Отправить журнал ошибок

Приложение ведет служебный журнал действий. В отдельных случаях, для определения возможных проблем, специалисты технической поддержки могут попросить вас нажать эту кнопку, для получения расширенной технической информации и анализа возможных неисправностей. В нормальном режиме использование этой кнопки не требуется.

**11. Список текущих вызовов (инцидентов). Какие данные видно?**

**Ответ:** Вкладка вызовы отображает все текущие инциденты, которые находятся в зоне оповещения вас. У каждого инцидента есть номер, дата и время вызова, время, прошедшее с момента вызова, текущий статус и адрес.

**12. Список архивных вызовов (инцидентов). Какие данные видно?**

**Ответ:** Вкладка вызовы отображает 5 последних инцидентов, которые находились в зоне вашего оповещения.

**13. Текущий вызов (инцидент). Какие данные отображаются?**

**Ответ:** Карточка текущего инцидента позволяет видеть данные о местоположении, описание, статус и контактные данные инициатора вызова. Отдельной иконкой отображается степень достоверности вызова. Зеленая иконка – достоверность высокая, желтая – средняя, красная – есть вероятность ложного вызова. Достоверность вызова определяется на основе многих факторов, таких как, удаленность инициатора от места вызова, его история (наличие ложных вызовов) и другое.

В карточке инцидента есть 3 вкладки. Информация об инциденте, карта и чат.

**14. Как связаться с инициатором и другими спасателями?**

**Ответ:** Для связи с инициатором вызова есть 2 возможности – звонок по телефону и чат. Для звонка по телефону достаточно нажать на подсвеченный номер инициатора и совершить голосовой звонок. Для общения в режиме чата – необходимо перейти во вкладку ЧАТ. На экране "ЧАТ" есть переключатель, который позволяет видеть сообщения от спасателей и инициатора или только от спасателей. Если вы напишите сообщение в чат с участием инициатора, то данное сообщение будет видно всем участникам инцидента, участвующим спасателям и инициатору. Если же вы переключитесь в чат "только для спасателей", то все сообщения в этом чате будут недоступны для инициатора. Это удобно использовать для координации между спасателями, где участие инициатора не требуется. Сообщения помечаются соответствующими иконками.

**15. Спасатели и инцидент на карте.**

**Ответ:** На вкладке карта отображается место инцидента, а так же текущее местоположение спасателей, участвующих в инциденте. На карте есть кнопки, позволяющие отмасштабировать карту, чтобы было видно всех участников, есть кнопка, позволяющая переключиться на текущее местоположение и ссылка для построения маршрута.

**16. Прибытие на место.**

**Ответ:** Прибыв на место инцидента, если это возможно по обстоятельствам, нажмите кнопку

"прибыл на место". Это позволит видеть другим участникам, что на месте уже есть спасатель. По регламенту системы, если нет особых условий, то первый прибывший спасатель становится старшим и все остальные спасатели призывают ему в помощь. Если вы находитесь далеко от места инцидента, система не разрешит вам отметить ваше "прибытие."

## 17. Закрытие инцидента.

**Ответ:** Закрыть инцидент может инициатор или спасатель прибывший на место. Во всех остальных случаях завершение инцидента происходит автоматически через определенное время. Прибыв на место и оказав помощь, вы можете закрыть инцидент, указав выполненные действия. Это очень важная информация, пожалуйста не пренебрегайте ей.

## 18. Тестовый вызов. Как использовать?

**Ответ:** Приложение очевидца дает возможность совершить тестовый вызов. Тестовый вызов отличается от реального всего двумя параметрами. Тихим звуком оповещения и надписью "Тестовый". Вы можете произвольно использовать эту возможность для тестирования и обучения, а также можете реагировать или игнорировать тестовые вызовы других участников. Также в приложении спасателя есть возможность имитации реального вызова. Это полная имитация вызова для проверки приложения. Различие лишь в том, что вызов сразу отмечен, как тестовый и оповещение по такому вызову приходит только тому, кто его инициировал.

## 19. Ложный вызов. Что делать?

**Ответ:** После приема вызова у вас есть возможность взаимодействовать с инициатором. Если в результате вашего взаимодействия средствами связи или по прибытию на место вы определяете, что этот вызов был ложным, вы можете отметить инцидент как "недостоверный вызов". Это проинформирует других спасателей, двигающихся к месту оказания помощи о такой ситуации, а также понизит рейтинг инициатора, что позволит бороться с инициаторами- "хулиганами".

## 20. Радиус оповещения о инцидентах. Какой он?

**Ответ:** Спасатель.Рядом использует различные радиусы оповещения для различных районов. Максимальный стандартный радиус оповещения сейчас установлен как 10 километров и используется в ненаселенной местности. В крупных городах выделены районы, где радиус оповещения уменьшается в зависимости от плотности населения и транспортной доступности. Он может быть 1, 2, 4 км. Также реализован динамический радиус оповещения, когда зона оповещения увеличивается со временем, сначала оповещаются ближайшие, затем более дальние спасатели. Зоны оповещения устанавливаются региональными администраторами для конкретной местности.

## 21. Послушать как звучит реальный вызов?

**Ответ:** На вкладке "справка" есть кнопки, которые позволяют проверить, как звучит тестовый и реальный вызов и проверить текущие настройки.

## 22. Бонусы, что это такое, как использовать?

**Ответ:** На вкладке "бонусы" вы можете увидеть различные бонусы доступные вам. Организаторы системы стараются стимулировать и поощрять наиболее активных спасателей, предоставляя возможности по обучению, оснащению и т.п. Когда для вас появляется доступный бонус, вы получаете на смартфон Push-уведомление. И на экране бонусы вы можете посмотреть подробности, принять или отказаться.

## 23. Экран "команда" как использовать?

**Ответ:** Экран "команда" предназначен для участников Спасатель.Рядом, объединенным в какие-либо команды. Обычно это члены одной (общественной) организации, отряда, группы. Если вы не входите в такого рода специальные группы, то на вкладке "команда" вы будете видеть только свое местоположение.

В случае, если вы и ваши коллеги представляют собой организованную группу, то вы можете через администраторов Спасатель.Рядом создать "команду". Это группа пользователей, которые могут разрешать видеть свое местоположение для своей команды. Если вы входите в команду, то у вас есть дополнительный переключатель, позволяющий разрешить или отключить отображение вашего местоположения и соответственно видеть на карте взаимное местоположение ваших коллег. Непосредственно на работу Спасатель.Рядом с инцидентами, этот функционал никак не влияет.

### ## Как работает сервис КОМАНДА?

В приложении есть отдельный экран с картой, где отображаются команды и спасатели. Через меню настройки мы можете присоединиться к команде со свободным доступом: команда «Мой регион» или запросить доступ в команды различных организаций, к которым вы относитесь.

Для присоединения к команде «Мой регион» достаточно нажать на «подать заявку» и вы сразу получите одобрение и увидите ваших коллег на карте.

Для вступления в команду организаций, ваша заявка должна будет быть одобрена руководителем команды. Можно обратиться к нему напрямую, для ускорения процесса.

### ## Как и когда можно видеть ваше местоположение?

На экране «команды» есть переключатель, который включает видимость вашего местоположения для команд. Вы можете наблюдать взаимное положение на карте, только если сами разрешаете видеть свое.

В меню настройки команд можно произвольным образом настроить видимость в различных командах, в которых вы состоите.

Особая команда, доступная всем «Мой регион», позволяет видеть всех, кто вступил в эту команду и разрешил показ своего местоположения. На карте отображаются спасатели в радиусе примерно 100-140 км вокруг вас, при перемещении в другой регион вы будете видеть спасателей вокруг вас.

В любой момент вы можете включить или выключить видимость вас в составе команд. Данный режим никак не отражается на энергопотреблении, т.к. использует уже существующие и переданные данные.

**## Влияет ли сервис «КОМАНДА» на получение вызовов, участие в инцидентах и дежурства?**  
Нет, режим команды никак не сказывается на получении вызовов и дежурствах. Это исключительно дополнительная функция. Вызовы о инцидентах получат все, кто находится на дежурстве, вне зависимости от участия в командах.

**## Как создаются команды?**

Общедоступной командой во всех регионах является команда «Мой регион». Вступление и выход из нее осуществляется в настройках приложения. Все остальные команды формируются на базе общественных движений и организаций. Решение о создании команды для организации принимают региональные администраторы Спасатель.Рядом.

### Установите приложение в App Store и Play Market



(<https://play.google.com/store/apps/details?id=org.extremum.svidetel>)



(<https://itunes.apple.com/ru/app/%D1%81%D0%BF%D0%B0%D1%81%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BC-%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%BE%D1%8F-%D0%BF%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D1%89%D1%8C/id1423600384?mt=8>)



© Все права защищены. Спасатель Рядом 2024



[премия.мывместе.рф/](http://премия.мывместе.рф/)



(<https://www.extremum.spb.ru/>)  
<https://www.extremum.spb.ru/>  
<https://www.extremum.spb.ru/>  
**международная премия  
#МЫВМЕСТЕ**

[Политика конфиденциальности](#)  
[\(/information/confident\)](#)

Присоединяйтесь к нам!



(<https://vk.com/spasatelme>)



(<https://www.facebook.com/groups/spasatel.me>)



([https://www.instagram.com/spasatel\\_me](https://www.instagram.com/spasatel_me))

