

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**  
**для организации работы в Республике Марий Эл с лицами,**  
**ограниченными возможностями по слуху и зрению (инвалидами по**  
**слуху, инвалидами по зрению) о порядке вызова экстренных**  
**оперативных служб по единому номеру «112» посредством текстовых**  
**сообщений (SMS)**

В настоящее время для организации взаимодействия с лицами, ограниченными возможностями по слуху и зрению, кроме голосового вызова по номеру «112», имеется возможность SMS общения в системе вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – система-112). Этот функционал позволяет лицам с нарушением слуха и речи отправить SMS в центр обработки вызова системы-112 для его дальнейшей обработки и доставки в службы экстренного реагирования:

- пожарной охраны;
- реагирования в чрезвычайных ситуациях;
- полиции;
- скорой медицинской помощи;
- аварийной службы газовой сети;
- служба «Антитеррор».

Необходимо просто направить SMS с коротким текстом на номер «112», так же указав в нем, что общение возможно только через SMS, в связи с нарушениями слуха и речи отправителя. Сообщение примет оператор (диспетчер) системы-112, для анализа SMS и передачи информации о происшествии в необходимые экстренные оперативные службы по месту нахождения заявителя необходимы следующие сведения:

1. Где?

Полный адрес места происшествия. Необходимо помнить, что полный адрес места происшествия, это район республики, название населенного пункта, название улицы, номер дома (корпуса, строения, владения), номер квартиры; название трассы, направление движения, километровые столбы, пересечение дорог (улиц), название объекта. В садово-товарищеских обществах это название товарищества, номер проезда (линии) или направление (направо, налево), номер участка и т.д.

2. Кто?

Сведения о заявителе: фамилия, имя, отчество.

3. Что?

При передаче сообщения о происшествии по единому номеру «112» необходимо в SMS указать только самое главное. Возможно написать код происшествия – 01, 02, 03 или 04.

Расшифровка кодов:

- 01 - пожар, другая помощь УГПС;
- 02 - полиция;
- 03 - неотложная медицинская помощь;
- 04 - аварийная служба газа.

При необходимости получения дополнительной информации оператор системы-112 может направить из системы-112 сообщение с уточняющими вопросами (номер подъезда, номер этажа и т.д.). Заявителю придет сообщение, которое начинается: система-112 сообщает.

**ВАЖНО!** Ответное сообщение заявитель должен отправить не абоненту, от которого придет уточняющее SMS, а снова на короткий номер «112».

Лица с нарушением зрения, могут обратиться в службу-112 посредством звонка. Телефоны для незрячих пользователей обеспечивают возможность людям с нарушениями полноценно обмениваться SMS, использовать возможности современных средств связи полным образом. Каждое мобильное устройство оснащено специализированным программным обеспечением, который озвучивает высококачественным синтезатором речи все события на дисплее.

В этом случае система-112 должна быть доукомплектована всем необходимым оборудованием, и иметь в штате сурдопереводчика, чтобы стать доступной для глухонемых.

Для обучения (инструктажа) лиц с нарушением слуха и речи, с нарушением зрения осуществлению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» предлагается проводить специалистам центра обработки вызова системы-112 совместно с сотрудниками региональных Общероссийских общественных организаций инвалидов «Всероссийское Общество Трудового Красного Знамени общество слепых», «Всероссийское общество глухих» или специализированных центров:

- разъяснительную работу;
- организовывать совместные обучающие занятия, по необходимости с привлечением сурдопереводчика и иных специалистов;
- разрабатывать и обновлять методический материал.

В рамках рабочей встречи с ведомствами и организациями - участниками эксплуатации системы-112 по вопросам сотрудничества и развития системы-112 при участии ЗАО НТЛ «НЭКСТ ТЕХНИКА», состоявшейся 11.11.2019, было предложено провести анализ возможности оснащения лиц, ограниченных по зрению, портативными устройствами (телефонами) с упрощенным набором номера «112» (специальной кнопкой красного цвета на задней стороне устройства).