МИНИСТЕРСТВО
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ,
ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ СИТУАЦИЯМ
И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ
(МЧС РОССИИ)

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

Театральный проезд, 3, Москва, 109012
Тел. 8(495)983-79-01; факс: 8(495)624-19-46

25 МАЙ 2020 № 43-4643-33

На № _____ от _____

Органы исполнительной власти
субъектов Российской Федерации

О направлении типовых
методических рекомендаций

Во исполнение поручений Председателя Правительства Российской Федерации Д.А. Медведева от 29.11.2018 № ДМ-П12-8409 и Заместителя Председателя Правительства Российской Федерации М.А. Акимова от 18.07.2019 № МА-П10-6075 «О дополнительных мерах по обеспечению инвалидам по слуху и по зрению удобного для них доступа к системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб в субъектах Российской Федерации, в том числе в отдаленных и сельских районах», МЧС России направляет для руководства в работе типовые методические рекомендации по организации обучения (инструктажа) инвалидов по слуху и по зрению (граждан с потерей слуха и зрения) по возможным вариантам вызова экстренных служб (далее – методические рекомендации).

Методические рекомендации согласованы с МВД России, Минтрудом России, а также с общероссийскими общественными организациями инвалидов (ОООИ «Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых», ОООИ Всероссийское общество глухих»).

Приложение: Методические рекомендации на 13 л. в 1 экз.

П.Ф. Барышев

Куликов Сергей Сергеевич
(495) 400-96-26

013109

Типовые методические рекомендации информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушениями слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Регламент) устанавливает правила организации указанного информационного взаимодействия. Взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность дежурных диспетчерских служб. Минтруд России и органы государственной власти субъектов Российской Федерации в соответствии с Федеральными законами от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» привлекают организации, осуществляющие социальное сопровождение, в качестве диспетчерских служб для взаимодействия с системой-112. Органы государственной власти субъектов Российской Федерации совместно с органами социальной защиты организуют обучение (инструктажи) инвалидов по слуху и инвалидов по зрению (граждан с потерей слуха или зрения) по возможным вариантам вызова экстренных служб, а также разрабатывают практические пособия и памятки.

1.2. Целью разработки Регламента является обеспечение возможности вызова экстренных оперативных служб по единому номеру инвалидам с нарушением слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, в соответствии с положениями статьи 28 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в

Российской Федерации»[1] и в объеме, установленном Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958.

1.3. Дежурная диспетчерская служба, предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушением слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении создается в субъекте Российской Федерации и функционирует в соответствии с Положением о данной службе, утверждаемым в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Дежурная диспетчерская служба, предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, осуществляет перевод с русского жестового языка, а также обработку обращений граждан, зарегистрированных в органах социальной защиты субъекта Российской Федерации, поступающих по иным, доступным для данной категории пользователей, коммуникативным каналам, включая выделенные и наложенные системы экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи, короткие текстовые сообщения (SMS), факсимильную связь и т.п. Перечень обрабатываемых типов обращений граждан регламентируется Положением о данной службе.

---

[1] «Инвалиды обеспечиваются необходимыми средствами телекоммуникационного обслуживания, специальными телефонными аппаратами (в том числе для абонентов с дефектами слуха), переговорными пунктами коллективного пользования.

Инвалиды обеспечиваются бытовыми приборами, тифло-, сурдо- и другими средствами, необходимыми им для социальной адаптации.»

1.5. Русский жестовый язык признается языком общения при наличии нарушений слуха и (или) речи, в том числе в сферах устного использования государственного языка Российской Федерации[2].

1.6. Перевод русского жестового языка (сурдоперевод, тифлосурдоперевод) осуществляют переводчики русского жестового языка (сурдопереводчики, тифлосурдопереводчики), имеющие соответствующие образование и квалификацию[3].

1.7. Органы государственной власти и органы местного самоуправления создают условия в подведомственных учреждениях для получения инвалидами по слуху услуг по переводу, с использованием русского жестового языка[4].

1.8. Порядок предоставления услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдопереводу) определяется Правительством Российской Федерации[5].

1.9. Уполномоченные органы оказывают инвалидам помощь в получении услуг по сурдопереводу, тифлосурдопереводу, предоставлении сурдотехники, обеспечении тифлосредствами[6].

1.10. Участниками информационного взаимодействия являются Центр обработки вызовов системы-112 административного центра субъекта Российской Федерации (далее – ЦОВ-АЦ), резервный центр обработки вызовов системы-112 (далее – РЦОВ) и дежурная диспетчерская служба,

---

[2] В соответствии с положениями статьи 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в действующей редакции.

[3] В соответствии с положениями статьи 14 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в действующей редакции.

[4] В соответствии с положениями статьи 14 Федеральный закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в действующей редакции.

[5] В соответствии с положениями статьи 14 Федеральный закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в действующей редакции.

[6] В соответствии с положениями статьи 14 Федеральный закона от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" в действующей редакции.

предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушением слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении (далее – ДДС), функционирующая в субъекте Российской Федерации.

1.11. В своей деятельности участники информационного обмена, руководствуются нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, нормативными документами соответствующих министерств и ведомств, а также настоящим Регламентом.

1.12. Действие Регламента распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб[7], а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии системы-112 определено органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»[8].

1.13. Территорией действия Регламента является зона ответственности всех ДДС ЭОС и иных, участвующих в информационном взаимодействии системы-112.

1.14. Информационное взаимодействие дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушениями слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении осуществляется с использованием вынесенных полнофункциональных рабочих мест операторов ЦОВ-АЦ (РЦОВ), которыми оснащается каждое рабочее место по приему обращений граждан

---

[7] Перечень экстренных оперативных служб вызов которых обязан круглосуточно и бесплатно обеспечить оператор связи пользователю услугами связи утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 894

[8] Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958

указанных ДДС[9]. Вызовы и сообщения о происшествиях иных типов, адресованные на номер «112» в сетях связи общего пользования на данные рабочие места не маршрутизируются ЦОВ-АЦ (и РЦОВ).

1.15. На основании настоящего Регламента разрабатываются документы (соглашения, инструкции для дежурных смен), регламентирующие вопросы информационного взаимодействия.

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. Вызов /либо короткое текстовое сообщение/, адресованное на единый номер «112» поступает оператору в ЦОВ-АЦ или ЦОВ-ЕДДС в зависимости от территориального расположения абонента. При этом ведется автоматическая запись разговора оператора с абонентом.

2.2. Если номер вызывающего абонента, полученный из сети связи общего пользования, может быть идентифицирован техническими средствами ЦОВ-АЦ или ЦОВ-112, как абонированный гражданином, являющимся инвалидом по слуху (по списку номеров за передачу и актуализацию которого отвечает указанная ДДС), вызов передается на обслуживание свободному оператору из группы рабочих мест, закрепленной за данной ДДС.

Организация очереди внутри группы производится техническими средствами ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

2.3. При наличии нескольких свободных операторов ДДС распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора ДДС с начала смены.

---

[9] Операторы дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении проходят обязательно обучение по программе оператора ЦОВ-АЦ при интеграции данной ДДС в систему-112.

2.4. При поступлении обращения гражданина, зарегистрированного в органах социальной защиты субъекта Российской Федерации, по иным, доступным для данной категории пользователей, коммуникативным каналам, включая выделенные и наложенные (по обслуживанию) системы экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи, короткие текстовые сообщения - SMS (адресованные непосредственно на номер, абонированный ДДС), факсимильные сообщения (адресованные непосредственно на номер абонированный ДДС) и т.п. выбор свободного оператора ДДС и диспетчирование очереди производится техническими средствами ДДС.

Оператор ДДС обеспечивает идентификацию и первичный сбор доказательной базы по заведомо ложным вызовам экстренных оперативных служб и в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.5. Оператор ДДС при приеме вызова или обращения иного типа заполняет общую и при необходимости специфическую часть унифицированной карточки информационного обмена системы-112[10] на автоматизированном рабочем месте (далее – АРМ) оператора ЦОВ-АЦ (РЦОВ). Порядок заполнения карточки определяется должностными инструкциями дежурной смены ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

При заполнении карточки вносится примечание, регламентирующее порядок обратного вызова к заявителю, в соответствии с его коммуникативными возможностями (см. приложение 1 к настоящему Регламенту).

2.6. При необходимости экстренного реагирования оператор ДДС в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь инструкцией дежурной смены ДДС, принимает

---

[10] Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС ЭОС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС ЭОС понимается извещение соответствующей ДДС ЭОС о создании (корректировке) карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС ЭОС.

решение о передаче унифицированной карточки информационного обмена оператору ЦОВ-АЦ (РЦОВ) для организации реагирования и завершает вызов (сеанс аудиовизуальной связи, обработку сообщения).

2.7. При самостоятельном завершении вызова оператор ДДС оказывает необходимую консультативную помощь заявителю, завершает вызов (сеанс аудиовизуальной связи, обработку сообщения) и закрывает унифицированную карточку информационного обмена.

2.8. После отправки унифицированной карточки информационного обмена в ЦОВ-АЦ (РЦОВ) оператор ДДС контролирует подтверждение получения карточки, при необходимости по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

2.9. Оператор ЦОВ-АЦ (РЦОВ) после получения карточки информационного обмена организует реагирование на вызов. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями, в соответствии с действующими регламентами информационного взаимодействия.

При необходимости оператор ЦОВ-АЦ или диспетчер привлекаемой к реагированию ДДС ЭОС уточняет информацию по контактным реквизитам заявителя. Если иное не определено в соглашении об информационном взаимодействии, обратные вызовы к заявителям, обратившимся через дежурно диспетчерскую службу, предоставляющую справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении осуществляются исключительно при посредничестве оператора данной ДДС.

Все действия по реагированию диспетчера привлеченных ДДС ЭОС вносят в карточку информационного обмена. После завершения реагирования диспетчер каждой из привлеченных ДДС ЭОС ставит в

карточке информационного обмена соответствующую отметку и отправляет карточку оператору ЦОВ-АЦ (РЦОВ).

2.10. Карточка информационного обмена по обращению, принятому к исполнению, находится на контроле на рабочем месте оператора ЦОВ-АЦ (РЦОВ), принявшего вызов. Оператор ЦОВ-АЦ (РЦОВ), контролирующий состояние вызова, при необходимости координирует действия ДДС ЭОС, предпринимает дополнительные действия по реагированию на обращение. Снятие с контроля производится после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования. При снятии с контроля производится информирование оператора ДДС.

III. Порядок задействования операторов ЦОВ-112 – переводчиков русского жестового языка для оказания помощи силам и средствам ЭОС и иных служб в процессе организации реагирования.

3.1. Сотрудники привлеченных для реагирования сил ЭОС в зоне реагирования (на месте происшествия) используют русский письменный язык и навыки общения с инвалидами по слуху в качестве основного средства общения (коммуникативного канала) с лицами с ограничениями вербальной коммуникации, вовлеченными в процесс реагирования, либо являющихся субъектами оказания помощи.

3.2. При необходимости оперативной коммуникации и в иных случаях, требующих голосового общения по телефону с сотрудником(ами) привлеченных для реагирования сил ЭОС, сотрудник привлеченных для реагирования сил ЭОС устанавливает сеанс аудио-визуальной связи с использованием штатного оконечного оборудования пользователя (планшетный компьютер фельдшера бригады скорой помощи или сотрудника ГИБДД и т.п.), либо с использованием оконечного оборудования пользователя иного лица, либо с использованием выделенных и наложенных

(по обслуживанию) систем экстренной и не экстренной аудиовизуальной связи. Для установления сеанса используется адресация непосредственно дежурных диспетчерских служб, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении в соответствующих сетях связи и коммуникативных программных приложениях.

3.3. Оператор ЦОВ-112 – переводчик русского жестового языка осуществляет перевод устной речи (телефонных переговоров, бесед) посредством жестового языка (прямой перевод) и дактилологии для инвалидов по заболеваниям слуха в процессе реагирования на месте происшествия.

Синхронный перевод обеспечивается либо по аудиоканалу установленного сеанса аудиовизуальной связи, либо устанавливается телефонное соединение (обратный вызов) от оператора ЦОВ-112 – переводчик русского жестового языка к оконечному оборудованию пользователя, указанному сотрудником осуществляющих реагирование сил ЭОС.

3.4. Решение о завершении установленного сеанса аудиовизуальной связи принимает сотрудник осуществляющих реагирование сил ЭОС.

3.5. При необходимости тефло- сурдо-перевода оператор ЦОВ-112 – переводчик русского жестового языка извещает ДДС всех привлекаемых к реагированию ЭОС посредством телефонной связи и определяет порядок своего участия в организации реагирования в зависимости от конкретных обстоятельств происшествия совместно с диспетчерами ДДС ЭОС.

Приложение 1.

Часть опросного листа, специфичная для обработки нетелефонных обращений (заполняется в дежурных диспетчерских службах, предоставляющих справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушением слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении, либо оператором ЦОВ-112 системы-112)		
Тип первичного обращения	Текст	Выбирается из классификатора: • **Телефонный вызов** • **Короткое текстовое сообщение (SMS)** • **Факсимильное сообщение** • **Сообщение электронной почты** • **Служба обмена мгновенными сообщениями (IM)** • **Видеотелефонный вызов (русский жестовый язык)** • **Система экстренной связи (русский жестовый язык)** • **Система экстренной связи (тревожная кнопка)**

Ограничения вербальной коммуникации	Текст	Выбирается из классификатора: • **инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации. Вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика.** • **инвалид с нарушением слуха в некоторых ситуациях нуждается в услугах сурдопереводчика.** • **Слабослышащий. В некоторых ситуациях нуждается в услугах сурдопереводчика.** • **Немой. В некоторых ситуациях нуждается в услугах сурдопереводчика.** • **Нет ограничений**
Доступный коммуникативный канал (факс)	Телефонный номер	ТФОП (в случае отсутствия не заполняется)
Доступный коммуникативный канал (SMS) - предпочтительный	Телефонный номер	СПС (в случае отсутствия не заполняется)
Доступный коммуникативный канал (SMS) - дополнительный	Телефонный номер	СПС (в случае отсутствия не заполняется)

Доступный коммуникативный канал (видео) - предпочтительный	Тип	Выбирается из классификатора доступных каналов аудиовизуальной коммуникации конкретной ДДС, предоставляющей справочно-коммуникационные услуги инвалидам
	Идентификатор	Текст
Доступный коммуникативный канал (видео) - дополнительный	Тип	Выбирается из классификатора доступных каналов аудиовизуальной коммуникации конкретной ДДС, предоставляющей справочно-коммуникационные услуги инвалидам
	Идентификатор	Текст
Доступный коммуникативный канал (мгновенные сообщения - IM)	Тип	Выбирается из классификатора доступных служб обмена мгновенными сообщениями конкретной ДДС, предоставляющей справочно-коммуникационные услуги инвалидам
	Идентификатор	Текст
Доступный коммуникативный канал (электронная почта)	Идентификатор	Текст