

**Временный порядок  
обращения граждан с ограниченными возможностями по слуху и речи  
для вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»**

Общее положение

Данный временный порядок разработан на период проведения технических мероприятий по доработке унифицированного специального программного обеспечения Системы-112, которые позволят использовать сервис обратной связи с заявителем по средствам СМС сообщений для обращения граждан с ограниченными возможностями по слуху и речи, а также с не ярко выраженной (неразборчивой) речью в систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее – Система-112), для организации вызова экстренных оперативных служб (пожарная охрана, полиция, скорая медицинская помощь, служба газовой сети, антитеррор), а также для организации реагирования служб жизнеобеспечения.

Порядок обращения в Систему-112 посредством СМС сервиса

Для вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» необходимо набрать СМС сообщение и направить его **на номер «112»**. СМС-сообщение должно содержать следующую информацию:

1. Что заявитель является глухонемым (это необходимо для того, чтобы с Вами мог оперативно связаться оператор Системы-112 посредством СМС сервиса с использованием мобильного телефона).
2. Фамилию, Имя Отчество заявителя.
3. Кратко что произошло (пожар, нарушение правопорядка, ДТП, необходима скорая медицинская помощь или необходимо привлечение сразу нескольких экстренных служб, есть пострадавшие или погибшие их число и т.д.).
4. Точный адрес места происшествия (населенный пункт, улица, дом, квартира).
5. При необходимости вызова скорой медицинской помощи обязательно указать возраст пациента, которому необходима медицинская помощь, краткое описание проблемы (боли в области сердца, высокое давление и т.д.).
6. Быть в готовности вести диалог с оператором Системы-112 (номер мобильного телефона оператора «112» - 8-991-3-711-235) для уточнения необходимых дополнительных параметров происшествия. Без промедления отправлять ответные СМС-сообщения.
7. Оставаться на связи до прибытия экстренных оперативных служб и оказания необходимой помощи.