



Органы исполнительной власти
субъектов Российской Федерации

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

07 МАЙ 2020

№ 43-4332-33

На № _____ от _____

О направлении типового алгоритма

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, МЧС России направляет для руководства в работе типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии (приложение № 11 к Методическим рекомендациям «О развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», 2018 г., далее – алгоритм).

Алгоритм действий операторов системы-112 согласован Минтрудом России, МВД России, Следственным комитетом Российской Федерации.

Приложение: Алгоритм на 12 л. в 1 экз., копии согласования на 8 л. в 1 экз.

П.Ф. Барышев

Приложение № 11 к Методическим рекомендациям
«О развитии, организации эксплуатации и контроля
функционирования системы обеспечения вызова
экстренных оперативных служб по единому номеру
«112», 2018 г.

**Типовой алгоритм действий операторов системы обеспечения
вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»
при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации
с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки
о происшествии**

I. Общие положения

1.1. Настоящий алгоритм действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии (далее – Алгоритм) устанавливает последовательность действий операторов системы-112 и диспетчеров ЕДДС при получении сообщения по единому номеру «112».

1.2. Целью разработки Алгоритма является типизация и унификации процессов приема, обработки и передачи информации в системе-112.

1.3. Действие Алгоритма распространяется на ситуации вызова экстренных оперативных служб¹, а также иных служб и/или организаций, участие которых в информационном взаимодействии системы-112 определено органом исполнительной власти субъекта РФ в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»².

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

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

II. Порядок обработки поступающих вызовов

2.1. На рис. 1 показана последовательность совершения основных процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», которая позволяет оптимизировать время приема и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие.

¹ 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.

² Утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 958.

и обработки вызова и сократить общее время реагирования на происшествие. Данная последовательность указана в типовом Регламенте информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб.

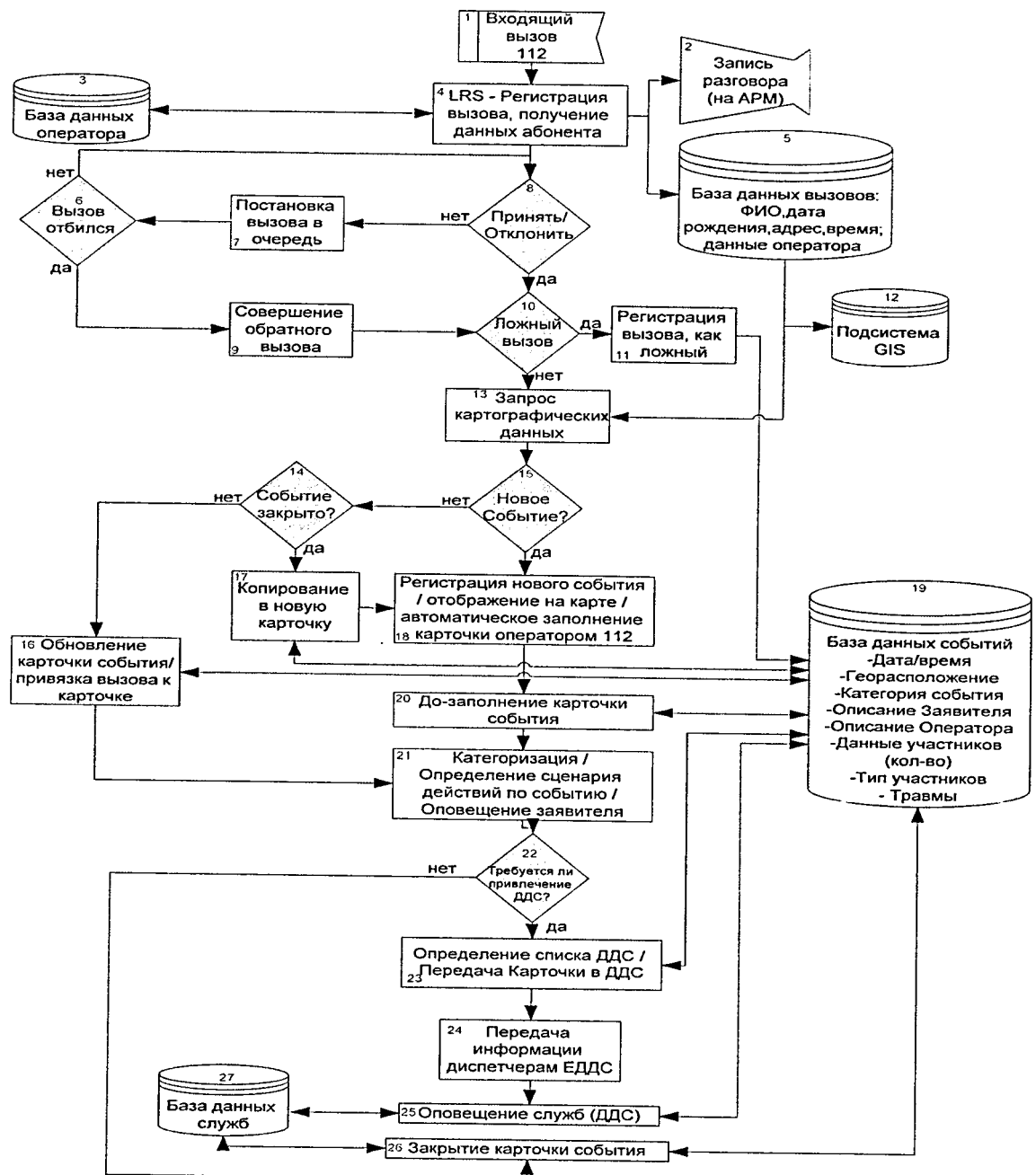


Рисунок 1. Последовательность совершения процедур (действий) по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

территориального расположения абонента и от принятой в субъекте РФ схемы функционирования системы-112. При этом:

- автоматически определяется номер абонентского устройства, с которого поступил вызов;
- автоматически (или по запросу) от оператора связи принимаются данные о местоположении абонентского устройства, с которого осуществляется вызов (при технической возможности);
- осуществляется автоматическая запись разговора вплоть до его окончания.

2.3. При децентрализованной схеме приема и обработки вызовов если в момент поступления вызова в ЕДДС нет свободного оператора, вызов переводится на оператора ЦОВ (резервного ЦОВ). При этом происходит определение номера телефона абонента и сопоставление его с имеющимися в системе списками. При централизованной схеме приема и обработки вызовов вызов поступает в ЦОВ, при отсутствии свободных операторов вызов перенаправляется в РЦОВ. При наличии нескольких свободных операторов распределение вызовов должно осуществляться в автоматическом режиме с учетом общего времени загрузки каждого оператора с начала смены.

2.4. Оператор системы-112 при приеме вызова заполняет общую часть унифицированной карточки информационного обмена (далее - информационная карточка). Под унифицированной карточкой информационного обмена понимается документ единой базы данных системы-112, доступ к которому имеют все ДДС, привлекаемые к реагированию. Под передачей унифицированной карточки информационного обмена между ДДС понимается извещение соответствующей ДДС о создании (корректировке) информационной карточки, относящейся к компетенции соответствующей ДДС.

2.5. При отсутствии необходимости экстренного реагирования возможен перевод вызова на голосовой интерактивный автоответчик (IVR) для предоставления позвонившему информации по стандартным вопросам

или доступ к базе знаний подсистемы консультативного обслуживания населения.

2.6. При необходимости экстренного реагирования оператор системы-112 в ходе первичного заполнения унифицированной карточки информационного обмена, руководствуясь уточненными критериями передачи информации, указанными в двухсторонних соглашениях по организации взаимодействия, принимает решение о привлекаемых для реагирования ДДС и завершает вызов или перенаправляет вызов в соответствующую ДДС.

2.7. При перенаправлении вызова в ДДС оператор системы-112 одновременно в автоматизированном режиме передает диспетчеру ДДС унифицированную карточку информационного обмена, заполненную в электронном виде в ходе первичного опроса. Оператор системы-112 дожидается ответа диспетчера ДДС, подтверждения получения заполненной информационной карточки и подтверждения о соответствии поступившего вызова зоне ответственности данной ДДС. Если в режиме конференции отпадает необходимость участия в ней оператора системы-112, то после получения подтверждений оператор системы-112 отключается от абонента.

2.8. При внезапном прерывании вызова оператор системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) осуществляет обратный звонок до позвонившего абонента. В случае невозможности продолжения разговора (абонент не отвечает) оператор системы-112 или диспетчер ЕДДС (ДДС) действуют, исходя из уже полученной информации.

2.9. При самостоятельном завершении вызова оператор системы-112 определяет перечень ДДС, силы и средства, которых необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, вносит список ДДС в унифицированную карточку информационного обмена и, используя автоматизированную информационную систему, направляет ее адресатам.

Автоматически информационная карточка сохраняется в базе данных автоматизированной информационной системы системы-112.

2.10. После отправки унифицированной карточки информационного обмена в ДДС оператор системы-112 контролирует подтверждение получения информационной карточки, при необходимости, по телефонным каналам связи предоставляет уточняющую информацию.

2.11. Все информационные карточки по вызовам, поступившим с территории соответствующего муниципального образования, доступны на рабочем месте диспетчера ЕДДС данного муниципального образования.

2.12. Диспетчер ЕДДС подтверждает получение информационной карточки. При привлечении нескольких ДДС диспетчер ЕДДС отвечает за организацию их взаимодействия, корректировку действий, обеспечение информацией системы мониторинга, доведение новой информации по данному происшествию.

2.13. При получении любой информационной карточки диспетчер ЕДДС осуществляет контроль своевременного закрытия информационной карточки диспетчерами ДДС, анализирует данные по результатам реагирования и, при необходимости, вносит записи в специфичную часть информационной карточки, касающуюся ЕДДС.

2.14. После завершения реагирования всеми участвующими ДДС диспетчер ЕДДС закрывает информационную карточку.

2.15. Диспетчер ДДС после получения информационной карточки организует реагирование на вызов.

2.16. Действия по организации реагирования определяются должностными инструкциями. При необходимости, диспетчер уточняет информацию по контактному телефону позвонившего. Все действия по реагированию диспетчер ДДС вносит в информационную карточку.

2.17. После завершения реагирования диспетчер ДДС ставит в информационной карточке соответствующую отметку.

2.18. При передаче от оператора системы-112 информации о ЧС диспетчерский персонал ЕДДС, при необходимости, заполняет или корректирует общую часть унифицированной карточки информационного обмена и завершает вызов.

2.19. Информационная карточка вызова находится в базе данных системы-112 и доступна всем ДДС, привлеченным к реагированию. Каждая ДДС имеет возможность корректировки своей специфической части информационной карточки.

III. Примерные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

Примерные сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» приведены в таблице 1.

При разработке соответствующих регламентов следует установить указанные сроки как предельные.

Таблица 1. Сроки совершения процедур по обеспечению вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112»

№	Наименование показателя	Нормативное значение
1	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа системы-112 (от момента установления соединения до момента ответа оператора ЦОВ (РЦОВ)/ЕДДС)	20 сек. для 98% вызовов
2	Среднее время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа оператора системы-112 (от момента установления соединения до	8 сек.

№	Наименование показателя	Нормативное значение
	начала опроса)	
3	Среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося по номеру «112» или идентификация ситуации оператором системы-112	75 сек.
4	Время консультативного обслуживания обратившегося по номеру 112 Оператором системы	2 мин
5	Время оповещения оператором системы-112 соответствующих ДДС о происшествии (среднее время, в течение которого с момента начала разговора карточка события с заполненными обязательными полями становится доступна диспетчеру ДДС)	75 сек.
6	Максимальное время, в течение которого после отправки оператором системы-112 карточки событий с заполненными обязательными полями, диспетчер ДДС подтверждает факт приема сообщения о происшествии	30 сек.
7	Максимальное время, в течение которого оператор системы-112 должен инициировать обратный звонок в случае прерывания опроса обратившегося	10 сек.
8	Минимальное количество попыток обратного звонка, которое оператор системы 112 должен совершить после прерывания опроса, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	3 шт.
9	Максимальное время, в течение которого с момента установления соединения оператор системы-112 ожидает ответа абонента при обратном звонке, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	1 мин.
10	Максимальное время в течение которого осуществляется оказание психологической поддержки системой 112, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями	30 мин.
11	Максимальное время ожидания обратившегося по номеру «112» ответа переводчика или психолога системы-112 (если они не входят в штатное расписание)	20 сек.
12	Минимальный срок хранения информации о поступившем вызове (информационная карточка, аудиозапись)	3 года

IV. Особенности действий операторов системы-112 при поступлении обращения с недостаточной для организации реагирования информацией о происшествии

Действия оператора системы-112 при внезапном прерывании разговора с абонентом при условии наличия информации, достаточной для организации реагирования, указаны в п.2.8.

При поступлении вызова или короткого текстового сообщения от абонента сети подвижной радиотелефонной связи с недостаточной для организации реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством коротких текстовых сообщений. Для этого требуется направлять абоненту вопросы в виде коротких текстовых сообщений, предусматривающие однозначные ответы «да» или «нет», в следующей последовательности:

- нужна ли помощь? (первое сообщение должно содержать информацию о правилах ответа для всех последующих сообщений – «отправьте сообщение с любым текстом в случае ответа «да» или пустое сообщение в случае ответа «нет»); при отрицательном ответе либо при отсутствии ответа на первый вопрос вызов признается ложным, информационная карточка закрывается;

- имеет ли возможность абонент писать развернутые сообщения? В случае положительного ответа абоненту предлагается изложить подробную информацию о причинах вызова; реагирование организуется при получении достаточного количества информации по алгоритму, описанному в разделе II и завершающемся закрытием информационной карточки;

- абоненту предлагается в случае необходимости перевести телефон в беззвучный режим;

- совпадает ли адрес происхождения с адресом абонентского устройства?
В случае отрицательного ответа методом последовательного сужения выясняется адрес – административный центр или муниципальное образование, район города, улица...; оператор одновременно выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию, абонент информируется о начавшемся реагировании;

- методом последовательных вопросов выясняется, какая служба нужна;
- методом последовательных вопросов выясняется, тип происшествия, характерный для данной службы;
- абонент информируется о начале реагирования.

При поступлении вызова от абонента сети фиксированной телефонной связи с недостаточной для реагирования информацией и невозможности обратного вызова (абонент не отвечает) оператор системы-112 выясняет, нет ли в базе данных незакрытых информационных карточек с событием по указанному адресу; при совпадении адресов карточка привязывается к существующему событию. При отсутствии зарегистрированных по указанному адресу происшествий оператор системы-112 инициирует получение информации (при наличии) от подсистемы мониторинга – срабатывание датчиков задымления, газовых датчиков, визуальное наблюдение с использованием систем видеофиксации (наличие дыма, огня, скопления людей, разрушений здания, ДТП и др.). При отсутствии внешних признаков происшествия оператор системы-112 направляет информационную карточку диспетчеру ЕДДС. Диспетчер ЕДДС в течение установленного регламентом времени осуществляет попытки дозвона и контролирует обстановку с использованием подсистемы мониторинга и других доступных методов.

При возможности осуществления односторонней голосовой связи (оператор системы-112 говорит и слушает, абонент только слушает) оператор системы-112 осуществляет попытку общения с абонентом посредством условных звуков по описанному выше алгоритму общения посредством коротких текстовых сообщений (например 1 щелчок – «да», 2 щелчка – «нет») или принимает решение по организации реагирования на основании полученной фоновой звуковой информации об окружающей обстановке по адресу абонентского устройства.



СЛЕДСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(СК РОССИИ)

Технический пер., д. 2,
г. Москва, Россия, 105005

10.04.2020 № Исксб-244-13899-20/12811

На № 43-1530-33 от 18.03.2020

Заместителю Министра
Российской Федерации
по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и
ликвидации последствий
стихийных бедствий

Яцуценко В.Н.

Уважаемый Виктор Николаевич!

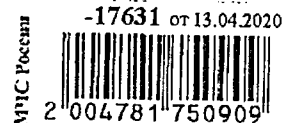
В Следственном комитете Российской Федерации рассмотрен проект типового алгоритма действий операторов системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» при получении сообщения о происшествии или чрезвычайной ситуации с учетом случаев отсутствия или не полностью выраженной заявки о происшествии.

Замечаний и предложений по типовому алгоритму действий операторов не имеется.

Заместитель Председателя
Следственного комитета
Российской Федерации

С уважением
Александров

А.В. Федоров



БВ 0070530

Следственный комитет Российской
Федерации
№Исксб-244-13899-20/12811



МИНИСТЕРСТВО
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МВД России)

ул. Житная, 16, Москва, 119991

12.03.2020 № 1/2667

на № 43-997-33 от 20.02.2020

Заместителю Министра
Российской Федерации
по делам гражданской обороны,
чрезвычайным ситуациям и ликвидации
последствий стихийных бедствий

генерал-полковнику
П.Ф. Барышеву

О рассмотрении проекта типовых
методических рекомендаций

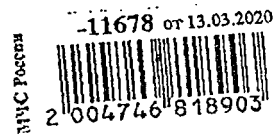
Уважаемый Павел Федорович!

Министерством внутренних дел Российской Федерации Ваше обращение по вопросу согласования доработанного проекта типовых методических рекомендаций субъектам Российской Федерации по организации обучения (инструктажа) инвалидов по слуху и по зрению (граждан с потерей слуха и зрения) по возможным вариантам вызова экстренных служб рассмотрено.

Замечаний и предложений не имеется, считаем возможным согласовать указанный проект типовых методических рекомендаций в представленной редакции.

Заместитель Министра
генерал-лейтенант полиции

В.Д. Шулика



519308



МИНИСТЕРСТВО
ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРУД РОССИИ)

ПЕРВЫЙ
ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

улица Ильинка, 21, Москва, ГСП-4, 127994
тел.: 8 (495) 606-00-60, факс : 8 (495) 606-18-76

№ _____

На № _____ от _____

Письмо Аппарата Правительства Российской Федерации от 20.01.2020 № П10-2100 о продолжении работы по реализации поручения от 18.07.2019 № МА-П10-6075 в рамках п.3 Перечня поручений Председателя Правительства Российской Федерации от 27.11.2018 № ДМ-П12-8409

На исх. от 20.02.2020 № 43-997-33

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий

Театральный проезд, д. 3,
г. Москва, 109012

Минтруд России
13-З/10/П-2208
13.03.2020



В соответствии с письмом Аппарата Правительства Российской Федерации от 20.01.2020 № П10-2100 в рамках исполнения поручения Правительства Российской Федерации от 18.07.2019 № МА-П10-6075, пункта 3 перечня поручений Председателя Правительства Российской Федерации от 27.11.2018 № ДМ-П12-8409 направленных на обеспечение инвалидам по слуху и по зрению удобного для них доступа к системе вызова экстренных служб в субъектах Российской Федерации, в том числе в отдаленных и в сельских районах, Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации рассмотрен направленный письмом МЧС России от 20.02.2020 № 43-997-33 доработанный проект типовых методических рекомендаций субъектам Российской Федерации по организации обучения (инструктажа) инвалидов по слуху и инвалидов по зрению (граждан с потерей слуха и зрения по возможным вариантам вызова экстренных оперативных служб (далее – типовые рекомендации), и сообщается.

Проект типовых рекомендаций проработан с общероссийскими общественными организациями инвалидов (общероссийской общественной организацией инвалидов "Всероссийское ордена Трудового Красного Знамени общество слепых" (далее – ВОС) и общероссийской общественной организацией инвалидов "Всероссийское общество глухих" (далее – ВОГ).

МЧС России
Вх. №: В-11977
Дата: 16.03.2020

Принимая во внимание высказанное общественными объединениями инвалидов мнение по итогам их рассмотрения Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации полагает возможным согласовать проект типовых методических рекомендаций с учетом прилагаемых замечаний ВОС и ВОГ.

Приложение: на 4 л.

Вовченко

А.В. Вовченко



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИНВАЛИДОВ
"ВСЕРОССИЙСКОЕ ОРДЕНА ТРУДОВОГО КРАСНОГО ЗНАМЕНИ
ОБЩЕСТВО СЛЕПЫХ"
(ВОС)

109992 г. Москва, Новая ул., 14
Телефон: (495) 628-13-74

Телеграф Москва К-12 ВОС

Телефакс (495) 623-76-00
E-mail info@vos.org.ru

02.03.2020 № 1/4-51
На № _____

Министру труда
и социальной защиты
Российской Федерации
А.О. Котякову
127994, г. Москва, ГСП-4,
ул. Ильинка, д.21

Уважаемый Антон Олегович!

Всероссийское общество слепых (далее - ВОС), повторно рассмотрев обращение Минтруда России, сообщает следующее.

ВОС внимательно изучив доработанные Методические рекомендации «О развитии, организации, эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» МЧС России повторно вносит следующие предложения.

Ранее высказанное замечание о том, что в документе не полностью проработан вопрос вызова экстренных служб для слепоглохих граждан — не учтено. Согласно тексту, оператор-сурдопереводчик при необходимости тифлосурдоперевода извещает всех привлекаемых к реагированию и определяет порядок своего участия в организации реагирования. Однако каким конкретным способом будет оказываться помощь слепоглохим не указано.

Считаем необходимым проработать детально этот вопрос и прописать его в вышеуказанном документе.

Также просим рассмотреть наше второе предложение, высказанное ранее. В 2020-2021 годах планируется разработка и утверждение национального стандарта ГОСТ Р «Система вызова помощи для маломобильных групп населения. Общие технические требования», который должен регламентировать в том числе и вышеуказанные вопросы. В этой связи высказываем предложение, что представленные Методические рекомендации должны быть увязаны с ГОСТом. По этой причине целесообразно дождаться публикации хотя бы первой редакции ГОСТа, которая намечена на 2020 год.

Минтруд России
В-24147
02.03.2020



0126212470100

Без учёта вышеназванных предложений Методические рекомендации могут быстро утратить своё значение.

С уважением,
Член комиссии
при Президенте
Российской Федерации
по делам инвалидов,
президент ВОС



А.Я. Неумывакин

А.Л. Лобанов
8 (495) 623-62-50



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ИНВАЛИДОВ
«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ГЛУХИХ»
ЦЕНТРАЛЬНОЕ ПРАВЛЕНИЕ
НПО со Специальным Консультативным Статусом при Экономическом и Социальном Совете ООН

Россия, 123022, Москва, улица 1905 года, 10-а, стр.1
www.voginfo.ru

тел.: (499) 255-67-04, факс: (499) 253-28-12
E-mail: secretariat@voginfo.ru

№ 02/1-01/26 от 19.02.2020 г.
на № 13-3/10/П-278 от 17.01.2020 г.

Министру труда
и социальной защиты
Российской Федерации
А.О. Котякову

Уважаемый Антон Олегович!

Общероссийская общественная организация инвалидов «Всероссийское общество глухих», ознакомившись с Методическими рекомендациями «О развитии, организации эксплуатации и контроля функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112», вносит в данный документ следующие замечания:

1. П. 4 «Условия и порядок проведения апробации» дополнить: «персонал, проводящий апробацию, должен иметь документ о праве оказания переводческих услуг инвалидам по слуху, а также свидетельство о прохождении аттестации (установленного образца) с присвоением категории, которое получено не ранее 5 лет назад».
2. Приложение В «Проверка квалификации персонала на умение принять вызов от лиц с ограниченными возможностями по слуху» дополнить пунктом 4:

4	проверка навыков общения с инвалидами по слуху/проверка уровня владения русским жестовым языком	задают вопросы на русском жестовом языке	сотрудники четко и правильно отвечают на русском жестовом языке на поставленные вопросы
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

3. В главе I «Общие положения», п. 1.3. изложить в следующей редакции: «Дежурная диспетчерская служба, предоставляющая справочно-коммуникационные услуги инвалидам с нарушениями слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении...».

Минтруд России
В-20377
21.02.2020



0126072261103

4. В главе III, п. 3.1. изложить следующим образом: «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».
5. В главе III, п. 3.2 заменить фразу «инвалидам с полной потерей слуха» на «инвалидам с нарушениями слуха».
6. В Приложении 1 исключить слово «глухонемой», слово «сурдопереводчик» заменить на «переводчик русского жестового языка».

С.А. Иванов

Вице-президент ВОГ

С.А. Иванов