

ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАТИВНЫЕ ПОДХОДЫ ПО СНИЖЕНИЮ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ РИСКОВ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Миргуламлы Ф.О., Смиловенко О.О.

*Университет гражданской защиты МЧС Беларуси, г. Минск, Республика Беларусь
mirgulamli.fuad@gmail.com*

The article examines the existing problem of the lack of a communication system with the dispatcher of the emergency line of the Ministry of Emergency Situations for persons with disabilities. Measures are proposed to create this communication, which will reduce the individual risks of emergencies for people with disabilities.

Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций всех видов является глобальной проблемой и, несомненно, относится к сфере национальной безопасности каждого государства. Успешно решать задачи по обеспечению безопасности жизнедеятельности людей в современных условиях можно только проведением целого комплекса мероприятий по предупреждению и устранению последствий чрезвычайных ситуаций (ЧС), для чего необходимо знать причины возникновения, движущие силы, характер и стадии их развития, изучать природу опасных явлений, усовершенствовать систему связи с диспетчером горячей линии при ЧС, в частности для лиц с ограниченными возможностями, заблаговременно готовиться к возможным угрозам, предотвращая или ослабляя их последствия[1].

По результатам переписи населения 2019 года число лиц с ограниченными возможностями в Азербайджане составило 620 тысяч человек, что составляет 6% от всего населения Азербайджана.

В 2008 году Азербайджан ратифицировал конвенцию о правах инвалидов, принятую Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года и вступившую в силу 3 мая 2008 года (на тридцатый день после присоединения или ратификации двадцатью государствами). Согласно Конвенции государства - участники должны принимать надлежащие меры для обеспечения инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, к транспорту, к информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также доступ к другим объектам и услугам, в частности, к информационным, коммуникационным и другим службам, включая электронные и экстренные службы.

Руководством страны осуществляется ряд мероприятий по защите и улучшению жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями. Указом президента 31-го мая 2018-го года был принят закон Азербайджанской Республики «О правах инвалидов».

Лица с ограниченными возможностями являются одной из самых социально уязвимых категорий, особенно люди с врожденной и/или полной глухотой. Основным средством коммуникации у большинства инвалидов по слуху является русский жестовый язык, отличающийся собственной лексикой и грамматикой. Кроме того, неразвитая функция слуха, как правило, сопровождается иными отклонениями. Значительная часть инвалидов по слуху имеет проблемы функционирования речевого аппарата. К данной категории людей нужен особый подход как в предупреждении (оповещении), так и в устранении последствий ЧС различного характера [2].

В последнее время наблюдается рост числа пострадавших впоследствии ЧС как природного, так и техногенного характера. В частности, это лица с ограниченными возможностями. Главной причиной тому является отсутствие системы связи для населения с ограниченными возможностями с диспетчером горячей линии МЧС Азербайджанской Республики. Проанализировав данную проблему, было предложено следующее решение по снижению рисков для лиц с ограниченными возможностями:

разработать систему связи с диспетчером для населения с ограниченными возможностями (глухонемых) при возникновении ЧС. Системой связи будет программное обеспечение для смартфонов и идентичных устройств. Программное обеспечение будет работать на основе готовых шаблонов и в зависимости от вида ЧС известит диспетчера МЧС. Технические возможности системы 112 позволяют определить номер телефона абонента, его местоположение. Кроме того, из базы данных системы 112 на автоматизированное рабочее место оператора автоматически поступит информация (ФИО, адрес места жительства, телефоны для связи и пр.) с пометкой абонента как инвалида, что позволит оператору правильно выбрать вид коммуникативного взаимодействия с заявителем (подключение оператора-сурдопереводчика, диалог посредством SMS). Данная система связи позволит своевременно среагировать на вызов пострадавшего, тем самым значительно снизит риск опасности для населения этой категории.

Также можно отметить программное обеспечение оператора мобильной связи «Баксель» с целью оповещения населения о ЧС или иных сведений, которая функционирует в Центре управления в кризисных ситуациях. С помощью этой программы на карте Азербайджана можно выбрать зону риска, набрать сообщение и отправить. Все пользователи, находящиеся в этой выбранной зоне, получают смс-сообщение.

Для решения коммуникативных проблем для лиц с ограниченными возможностями должны создаваться диспетчерские службы по социальному сопровождению, в том числе с предоставлением услуг перевода русского жестового языка. Служба будет предназначена для предоставления инвалидам различных видов справочно-коммуникационных услуг, в том числе двухстороннюю передачу сообщений между инвалидом и любым абонентом, вызов служб экстренного реагирования, заказ такси, билетов на поезд, самолет, предоставление справочной информации, доступной для абонентов телефонной сети, юридические консультации для родителей детей-инвалидов по слуху, психологическая помощь и прочее [3].

Реализовать данную коммуникацию возможно посредством SMS-сообщений, электронных сообщений (социальные сети, электронная почта), видеовызовов через сеть Интернет (Skype, Whatsapp, Viber), вызовов на номера сети видеотелефонной связи, посредством видеотелефона, видеотерминала и других видеотелефонных систем связи.

Недостатком вызова экстренных оперативных служб через операторов диспетчерской службы является увеличение времени обработки сообщения о происшествии в связи с необходимостью передачи информации в дежурно-диспетчерские службы экстренных оперативных служб после приема от заявителя. Следует особо отметить, что системы интернет видеотелефонии (например, Skype) имеют явные технологические ограничения при

решении задач, связанных с вызовом экстренных оперативных служб. Так, например, разработчики Skype не рекомендуют использовать данный ресурс для вызова экстренных оперативных служб из-за возможных перебоев во время видеозвонка.

Также предложение по усовершенствованию коммуникации в рамках координации проводимых соответствующими органами исполнительной власти, органами исполнительной власти и органами местного самоуправления работы по созданию, развитию и организации эксплуатации системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» (далее — система 112) даст возможность вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» инвалидам с полной потерей слуха и иным лицам, испытывающим трудности в вербальном общении [4].

Для обслуживания обращений лиц с ограниченными возможностями по слуху следует реализовать следующие технологические решения:

сурдопереводчик одновременно работает на автоматизированном рабочем месте (далее — АРМ) оператора системы 112 и АРМ оператора Комплекса, принимая информацию от заявителя по видеосвязи Комплекса, вводя информацию на АРМ системы 112 для передачи в соответствующие службы;

сурдопереводчик вводит информацию на АРМ оператора Комплекса с последующей передачей ее на АРМ оператора системы 112 с помощью универсального протокола взаимодействия;

сурдопереводчик принимает информацию на АРМ оператора Комплекса, голосом передавая ее оператору системы 112, который в свою очередь вводит информацию и передает экстренным оперативным службам.

Воплощение в жизнь указанных мероприятий, в частности, реализация системы коммуникации лиц с ограниченными возможностями с диспетчером горячей линии 112, особый подход как в предупреждении (оповещении), так и в устранении последствий ЧС различного характера, должно привести к повышению эффективности проводимых мероприятий и снижению индивидуального риска для данной категории людей.

Литература

1. «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» от 21.12.1994 г. № 68-ФЗ в редакции от 07.05.2009 № 84-ФЗ.
2. Акимов, В.А. Безопасность жизнедеятельности. Безопасность в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера: Учеб.пособ./ В.А. Акимов, Ю.Л. Воробьев, М.П. Фалеев и др. – М.: Высш. шк., 2007.
3. Денисов, В.В. Безопасность жизнедеятельности. Защита населения и территорий при ЧС: Учеб.пособ. В.В. Денисов – М. : Издательский центр «МарТ», 2007.
4. Дешёвых, Ю.А. О системе независимой оценки рисков - «Гражданская защита», 2007. - № 11. - С. 27-28.