

УТВЕРЖДАЮ:

Директор КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска»

Л.Ф. Чернова
«28» декабря 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о Диспетчерском центре связи для инвалидов по слуху для оказания экстренной и иной социальной помощи

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок взаимодействия диспетчерского центра связи (далее – ДЦС) с гражданами, имеющими ограниченные возможности по слуху, и иными лицами, испытывающими трудности в вербальном общении.

1.2. Настоящее положение регулирует деятельность ДЦС, действующего в рамках краевого государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска» (далее – Учреждение).

1.3. ДЦС создан для совершенствования системы адаптации инвалидов по слуху к существующим условиям жизни за счет обеспечения доступа к информационным ресурсам и создания возможности коммуникации инвалидов по слуху со слышащими гражданами.

1.4. ДЦС предоставляет консультационно–информативную, экстренную и социальную помощь инвалидам по слуху.

1.5. ДЦС осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Алтайского края, нормативными правовыми актами Министерства труда и социальной защиты Алтайского края, Уставом Учреждения, настоящим Положением, приказами директора Учреждения.

1.6. Создание, ликвидация или реорганизация ДЦС осуществляется приказом директора Учреждения по согласованию с Министерством труда и социальной защиты Алтайского края.

1.7. Руководство деятельностью ДЦС осуществляет Вольных Наталья Владимировна, председатель Алтайского регионального отделения общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», директор клуба для глухих города Бийска.

1.8. Работники ДЦС должны иметь соответствующую образовательную подготовку, отличный слух, внятную дикцию и квалифицированно владеть жестовой речью (сурдопереводом). Работники ДЦС осуществляют свою деятельность в соответствии с должностными инструкциями, положениями, приказами Учреждения.

1.9. Контроль деятельности ДЦС осуществляется директором Учреждения, Министерством труда и социальной защиты Алтайского края в пределах их компетенции.

2. Основные цели и задачи диспетчерского центра связи для глухих, участники процесса

2.1. Цель ДЦС – создание и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей инвалидов по слуху посредством оказания консультационно-информативной, экстренной и иной социальной помощи.

2.2. ДЦС предназначен для решения следующих задач посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка:

2.2.1. оказание справочно-информационной и консультационной помощи инвалидам по слуху;

2.2.2. осуществление взаимодействия инвалидов по слуху с органами власти, органами местного самоуправления при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе при взаимодействии с коммерческими и некоммерческими организациями;

2.2.3. осуществление взаимодействия при вызове экстренных оперативных служб.

3. Участниками процесса предоставления услуг инвалидам по слуху являются:

потребитель услуги (абонент, клиент) – инвалид по слуху. Потребитель имеет право на создание условий для беспрепятственного получения услуг и получение информации;

исполнитель – ДЦС, созданный при КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Бийска». Исполнитель предоставляет услуги потребителю с персонифицированным учетом факта обращения;

заказчик – Министерство труда и социальной защиты Алтайского края. Заказчик совместно с исполнителем проводит информационно-разъяснительную работу среди населения об организации работы ДЦС.

3. Функции и направления работы диспетчерского центра связи глухих

3.1. Предоставление услуг удаленного перевода русского жестового языка (прямого и обратного) осуществляется при передаче информации:

- от инвалида по слуху специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.;

- от инвалида по слуху физическим лицам (родственникам, знакомым и др.);

- от физического лица инвалиду по слуху.

3.2. Консультирование с использованием русского жестового языка по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.

3.2. Оказание содействия в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок).

3.3. Оказание посреднических действий при записи на прием в лечебные, социальные и иные учреждения Алтайского края.

3.4. Оказание содействия при вызове:

- служб экстренной помощи: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения;
- врача на дом, специалистов ЖКХ и других служб жизнеобеспечения;
- заказ такси, билетов, номеров в гостинице и т.п.

3.5. Оказание содействия в решении следующих задач:

- трудоустройство и профессиональная самореализация;
- социально-культурная адаптация;
- получение психологической поддержки.

3.6. Предоставление различной справочной информации:

- об имеющихся в регионе организациях (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в интернете, режим работы и др.);
- о расписании движения автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного транспорта, стоимости билетов и др.;
- по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов по слуху;
- прочая справочная информация.

3.7. Ведение персонифицированного учета обращений инвалидов по слуху и баз данных инвалидов по слуху, проживающих на обслуживаемой территории.

3.8. Ведение в установленной форме учета статистических данных об обслуживаемых гражданах и количестве предоставленных им социальных услуг.

3.9 Достижение установленных показателей качества социальных услуг (в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2008).

4. Состав диспетчерского центра связи для глухих

4.1. Диспетчерская служба включает в себя пункт, расположенный по адресу: г.Бийск, ул. Заводская, д.59, оборудованный оргтехникой в соответствии с перечнем технических средств, установленным в пункте 4.2 настоящего положения, и диспетчерский персонал.

4.2. Рабочее место диспетчера должно быть оснащено следующими техническими средствами:

персональный компьютер в сборе (системный блок/клавиатура/мышь/ монитор); веб-камера; смартфон.

4.3. Оборудование должно обеспечивать выполнение следующих функций:

прием/отправка и обработка вызовов, поступающих по неголосовым каналам связи: с помощью факсимильных сообщений, коротких текстовых сообщений (SMS), электронных сообщений через сети Интернет, мгновенных текстовых сообщений через сети Интернет (ICQ и др.);

прием/отправка и обработка голосовых и видео сообщения через сети Интернет (Skype и иных программ, обеспечивающих видеосвязь);

прием/отправка и обработка входящих вызовов с телефонных номеров сети общего пользования и мобильных номеров.

4.4. Документация на рабочем месте включает в себя:

памятку для клиента (Приложение № 1);
журнал учета регистрации обращений граждан и оказания услуг в ДЦС (приложение № 2)
журнал ведения статистической отчетности о работе ДЦС (Приложение № 3);
телефонные справочники и прочую справочную литературу;
бланки управленческих документов.

4.5. Специалист ДЦС (оператор ДЦС) обязан:

4.5.1. владеть навыками прямого перевода устной речи (телефонных переговоров, радиотелевизионных передач, производственных совещаний, собраний, бесед, учебных занятий и т.п.) посредством жестового языка (дактилологии) для глухих; владеть обратным переводом жестовой речи глухих (дактилологии) в устную речь;

4.5.2. владеть навыками пользования персональным компьютером, основным пакетом программ Microsoft Office (Outlook, Excel, Word), а также иными программными средствами, используемыми при предоставлении услуг ДЦС;

4.5.3. соблюдать конфиденциальность полученных во время работы сведений, не разглашать тайны, ставшие известными в процессе предоставления услуги (если это не угрожает здоровью и жизни обслуживаемого гражданина и/или других людей или случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации);

4.5.4. добросовестно исполнять свои обязанности, поддерживать базу сведений о каждом обслуживаемом в актуальном состоянии;

4.5.5. быть тактичным, вежливым, оперативно решать возникающие вопросы и соблюдать требования кодекса этики.

5. Организация работы диспетчерского центра связи для глухих

5.1. ДЦС функционирует в рамках режима работы учреждения:
со вторника по пятницу – с 12 часов 00 минут до 16 часов 00 минут;
в субботу – с 10 часов 00 минут до 14 часов 00 минут;
выходные дни - понедельник, воскресенье, праздничные дни.

5.2. Прием сообщений от инвалидов по слуху и передача сообщений осуществляется с использованием таких видов связи как короткие текстовые сообщения (SMS), электронные сообщения (ICQ, электронная почта), видео вызовов через сеть Интернет (Skype).

5.3. Для выполнения профессиональных обязанностей, связанных с оказанием справочно-информационной и консультационной помощи инвалидам по слуху, операторам ДЦС предоставляются необходимые справочные и информационные ресурсы.

5.4. В целях осуществления оперативного взаимодействия с инвалидами по слуху операторы ДЦС формируют:

- базу данных инвалидов по слуху, проживающих на обслуживаемой территории;

- информационные базы об учреждениях, предоставляющих услуги инвалидам по слуху; о службах экстренной помощи; о расписаниях движения транспорта и пр.

5.5. Факт обращения инвалидов по слуху в ДЦС фиксируется в документах, утвержденных для данного вида деятельности: в журнале учета регистрации обращений граждан в ДЦС и журнале ведения статистической отчетности о работе ДЦС.

5.6. Осуществляется организация хранения информации о содержании обращений граждан и действиях оператора ДЦС (на электронных и (или) бумажных носителях), а также хранения персональных данных и недопущение их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

6. Порядок и условия предоставления услуг оператором ДЦС

6.1. Услуги ДЦС предоставляются инвалидам по слуху, а также специалистам органов исполнительной власти различных уровней (федеральный, краевой, муниципальный) в сферах социального обслуживания населения, образования, медицины и иных приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов при предоставлении инвалидам по слуху государственных и муниципальных услуг.

6.2. Услуги ДЦС предоставляются бесплатно.

6.3. Основанием для оказания услуг ДЦС является:

6.3.1. личное обращение в ДЦС инвалида по слуху или его законного представителя;

6.3.2. личное обращение специалиста органа исполнительной власти (федеральный, краевой, муниципальный уровень) в сферах образования, медицины и иных приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов при предоставлении государственных и муниципальных услуг инвалидам по слуху.

6.4. При первичном обращении в ДЦС потребитель (инвалид по слуху) сообщает о себе следующую информацию для внесения в базу данных:

фамилия, имя, отчество обратившегося лица;

статус заявителя (инвалид по слуху, специалист ведомства, учреждения, организации);

место проживания;

контактные данные.

6.5. При повторном обращении потребителя в ДЦС оператор осуществляет поиск абонента в базе данных и далее действует в соответствии с пп. 6.5 – 6.10 настоящего Положения.

6.5. Оператор ДЦС, принимающий вызов, представляется заявителю, затем регистрирует сведения об обращении в Журнале регистрации обращений.

Для получения необходимых сведений оператор задает уточняющие вопросы абоненту о характере обращения; месте нахождения абонента (при необходимости), а также другие сведения, необходимые для исполнения обращения.

6.6. При обращении абонента в случае экстренной ситуации, требующей последующего взаимодействия оператора ДЦС со службами экстренного оперативного реагирования (МЧС, полиция, медицинская помощь, пожарная

охрана, служба газовой сети и т.п.), оператором выясняются следующие сведения (по возможности):

- характер экстренной ситуации;
- место нахождения (при необходимости);
- дата и время происшествия (когда случилось – дата, время);
- наличие и количество пострадавших людей;
- характер травм или проявление заболевания;
- другие сведения, необходимые для оказания оперативной помощи.

6.7. После связи оператора ДЦС с дежурно-диспетчерской службой экстренных оперативных служб и передачи информации об экстренной ситуации оператор ДЦС сообщает абоненту о предпринятых мерах, и дает, по возможности, рекомендации о необходимых действиях до прибытия помощи.

6.8. Для получения необходимой информации клиент (инвалид по слуху) может обратиться в ДЦС следующими способами:

6.8.1. с помощью мобильного телефона потребитель отправляет короткое текстовое сообщение (SMS) на номер: **+7 913 096 30 06**, в котором должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, и конкретное содержание вопроса.

После того, как запрос клиента будет получен специалистом ДЦС и обработан, на его номер мобильного телефона диспетчером направляется текстовое сообщение (SMS) с ответом, если же обращение клиента требует дополнительное время для сбора и обработки информации при помощи других компетентных учреждений, то ответ будет направлен клиенту в течение 2–х рабочих дней, о чем сообщается потребителю при подтверждении принятия обращения;

6.8.2. по электронной почте на адрес: **surdocentr22@mail.ru**, отправив текстовое сообщение, в котором должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, конкретное содержание вопроса и адрес электронной почты, на который клиенту было бы удобнее получить ответ.

После того, как запрос клиента будет получен специалистом ДЦС и обработан, на электронный адрес клиента направляется текстовое сообщение с обработанным ответом, если же обращение клиента требует дополнительное время для сбора и обработки информации при помощи других компетентных учреждений, то ответ будет направлен клиенту в течение 2–х рабочих дней, о чем сообщается потребителю при подтверждении принятия обращения;

6.8.3. при использовании клиентом программы Skype (Скайп) (специальная программа, позволяющая диспетчеру не только слышать, но и видеть собеседника в процессе оказания ему консультационной помощи) клиент осуществляет видеозвонок по адресу: **zhestuno**.

Осуществив видеозвонок, клиент должен дождаться, когда на экране появится оператор-переводчик жестового языка. На жестовом языке или письменно клиент сообщает оператору свою фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона, или адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса.

На основе анализа полученной от заявителя информации специалист ДЦС принимает решение о возможности предоставления социальной услуги и необходимых для этого действиях, информирует заявителя о принятом решении. В тех случаях, когда решение вопроса требует продолжительного

времени, возможно прерывание сеанса связи с заявителем (по согласованию с заявителем) с обязательным определением времени повторного сеанса в течение 2-х рабочих дней.

6.9. Диспетчер самостоятельно или с привлечением (при необходимости) ресурсов других структурных подразделений осуществляет действия, необходимые для выполнения запроса заявителя, и после достижения результата информирует об этом заявителя.

6.10. Запрос считается выполненным после получения диспетчером от заявителя согласия с достигнутым результатом.

6.11. В целях контроля качества предоставляемых ДЦС услуг ведется запись всех разговоров диспетчера с заявителем, а также копирование текстов мгновенных сообщений (ICQ, сообщений в социальных сетях и т.п.), сообщений электронной почты.

6.12. При обработке обращений абонентов оператор ДЦС несет ответственность за разглашение персональных данных и передачу конфиденциальной информации третьим лицам в порядке, установленном действующим законодательством.

7. Ответственность

7.1 Ответственность за результаты деятельности ДЦС несет руководитель ДЦС.

7.2 Оператор ДЦС в пределах, определенных действующим законодательством о труде, несет ответственность:

7.2.1. за неисполнение, ненадлежащее исполнение трудовых обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией – в пределах, определенных трудовым законодательством Российской Федерации;

7.2.2. за совершенные в процессе осуществления своей деятельности правонарушения – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации;

7.2.3. за причинение материального ущерба работодателю – в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению о диспетчерском центре
связи для инвалидов по слуху для
оказания экстренной и иной
социальной помощи в Алтайском крае

Памятка для граждан

**Диспетчерский центр связи для инвалидов по слуху в Алтайском крае
предоставляет следующие услуги:**

1. Передача сообщений с помощью имеющегося средства связи от инвалида по слуху любому абоненту или инвалиду по слуху от любого абонента.
2. Вызов служб экстренной помощи (скорая помощь, служба спасения, полиция, аварийные службы), вызов врача на дом, служб ЖКХ, заказ такси и т.д.
3. Запись на прием в лечебные, социальные и иные организации.
4. Помощь в решении социально значимых вопросов при обращении инвалидов по слуху в государственные и муниципальные учреждения (социальная защита, МСЭ, пенсионный фонд, учреждения здравоохранения, образования, труда и занятости и др. организации).
5. Помощь в оформлении документов.
6. Иные информативно-консультационные и справочные услуги, в том числе предоставление справочной информации об организациях Алтайского края, режиме работы и предоставляемых ими услугах, расписании движения транспортных средств (автобус, самолет, поезд), проводимых культурно-массовых мероприятиях и т.д.

Информационное общение между инвалидами по слуху и операторами диспетчерской службы осуществляется посредством: SMS-сообщений; электронных сообщений (E-mail); исходящих вызовов на мобильный телефон; вызовов посредством сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Skyp).

Территория обслуживания ДЦС, контактная информация:

№ п/п	Адрес пункта ДЦС, режим работы	Контактная информация	Территория обслуживания пункта ДЦС
1	2	3	4
	г. Бийск, ул. Заводская, д.59 Режим работы: вторник – пятница с 12 ⁰⁰ – до 16 ⁰⁰ суббота с 10 ⁰⁰ - 14 ⁰⁰	Номер моб. телефона для SMS: <u>+7 913 096 30 06</u> Электронный адрес: <u>surdocentr22@mail.ru</u> Адрес Skyp (скайп): <u>zhestuno</u> (Сур- доцентр)	Город Бийск Бийский район Смоленский район Троицкий район Солонешенский район Солтонский район Алтайский район Советский район

Приложение № 2
к Положению о диспетчерском центре
связи для инвалидов по слуху для
оказания экстренной и иной
социальной помощи в Алтайском крае

Журнал учета регистрации обращений граждан в диспетчерский центр связи для инвалидов по слуху

В _____

(наименование учреждения)

Пример заполнения формы

№ п/п	Дата обращения	Способ обращения в ДЦС*	ФИО гражданина	Адрес, контактный телефон гражданина	Статус гражданина	Причина обращения (кратко изложить вопрос(ы) абонента)	Результат (кратко изложить результат(ы) обращения гражданина)
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	16.08.2017	ЭП	Иванов Иван Иванович	г. Бийск, ____	Инвалид 1 группы	1. Запись к врачу 2. Консультация по вопросу_____	1. Записан к врачу ____ на _____.20__ 2. Оказана консультация____-
2.	16.08.2017	Скайп	Петров Петр Петрович	Бийский район, ____	Инвалид 2 группы	Справка о расписании движения автобусов	Информация предоставлена ____
3.	...						

* - ЭП – электронная почта, SMS – сообщение по мобильному телефону, Скайп

Приложение № 3
к Положению о диспетчерском центре
связи для инвалидов по слуху для
оказания экстренной и иной
социальной помощи в Алтайском крае

Журнал ведения статистической отчетности о работе диспетчерского центра связи для инвалидов по слуху

В _____

(наименование учреждения)

за период _____

Пример заполнения формы

№ п/п	Наименование показателя статистической отчетности о работе диспетчерского центра связи	Количество обратившихся граждан/ количество обращений	из них		
			оказано содействие по обращению	результат не достигнут, помощь не оказана	причины не достижения результата
1	2	3	4	5	6
1.	Количество обратившихся граждан за отчетный период (чел.)	30	30		
2.	Количество поступивших обращений (вопросов) за отчетный период (с учетом повторных обращений одного гражданина в течение периода) (ед.), в т.ч.:	100	100		
2.1.	передача информации от инвалида по слуху специалистам организаций, обеспечивающих жизнедеятельность инвалидов, физическим лицам (родственникам, знакомым) и наоборот	8	8		
2.2.	содействие в оформлении документов	12	12		
2.3.	предоставление справочной информации о режиме работы организаций, расписании движения транспорта, стоимости билетов и др.	10	10		
2.4.	содействие при вызове служб экстренной помощи (скорая помощь, полиция, пожарные, аварийные службы, служба спасения)	10	10		
2.5.	вызов врача на дом, специалистов ЖКХ и др. служб	25	25		
2.6.	запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения	30	30		
2.7.	другие вопросы (указать)	5	5		
3.	Способы обращения граждан (соответствует количеству поступивших обращений, указанных в пункте 2) (ед.), в т.ч.:	100	x	x	x
3.1.	количество обращений, поступивших по электронной почте	20	x	x	x
3.2.	количество обращений, поступивших по SMS	40	x	x	x
3.3.	количество обращений, поступивших по факсу	30	x	x	x
3.4.	количество видеообращений, поступивших по скайп	10	x	x	x

