МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ «Ессентукский ЦР»
_____ Е.В.Герасименко
Приказ № 206-0
«07» декабря 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЕ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ПЕРЕВОДА РУССКОГО ЖЕСТОВОГО ЯЗЫКА

Ессентуки

2016 г.

1. **Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок работы диспетчерской службы на базе государственного бюджетного образовательного учреждения «Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» (далее – диспетчерская служба).

1.2. Круг заявителей:

1.1.1. физические лица-инвалиды по слуху, проживающие на территории Ставропольского края;

1.1.2. представители организаций, органов государственной власти и местного самоуправления, нуждающиеся в передаче информации глухим и слабослышащим гражданам.

1.3. Общее руководство диспетчерской службой осуществляет директор учреждения. Организационно-методическое и управленческое руководство осуществляет заместитель директора по информационно-аналитической работе.

1.4. В своей деятельности диспетчерская служба руководствуется требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края.

1.5. Финансирование деятельности диспетчерской службы учреждения осуществляется за счет субсидий, выделяемых из бюджета Ставропольского края.

2. **Цели и задачи диспетчерской службы.**

2.1. Цель диспетчерской службы – предоставление консультативной, справочной информации и передача информации посредством перевода русского жестового языка через оператора в удаленном режиме.

2.2. Диспетчерская служба решает следующие основные задачи:

2.2.1. прием звонков и сообщений от граждан-инвалидов по слуху и представителей организаций, органов государственной власти и местного самоуправления, нуждающихся в передаче информации глухим и слабослышащим гражданам;

2.2.2. консультирование граждан по вопросам деятельности учреждения, а также о порядке оказания предоставляемых услуг;

2.2.3. оказание консультативно-информативной помощи и предоставление справочной информации;

2.2.4. перевод русского жестового языка в устную речь и обратно;

2.2.5. обработка и анализ поступившей информации.

3. **Функции диспетчерской службы.**

3.1. Диспетчерская служба выполняет следующую функцию:

3.1.1. повышение уровня доступности социальных услуг для инвалидов по слуху.

4. Условия предоставления услуг диспетчерской службы инвалидам по слуху.

4.1. Услуги диспетчерской службы предоставляются по инициативе гражданина или его законного представителя.

4.2. Услуги диспетчерской службы предоставляются бесплатно.

5. Порядок функционирования диспетчерской службы.

5.1. Диспетчерская служба функционирует в рамках работы учреждения:

с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов;

перерыв на обед с 12.00 до 13.00;

суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные дни.

5.2. Прием информации предусмотрен по следующим видам связи: программное обеспечение Skape (Скайп), электронная почта (e-mail), факсимильная связь (факс), мобильный телефон (SMS), стационарный телефон.

5.3. Прием информации через Skype (Скайп): гражданин осуществляет видеозвонок. Дождавшись, когда на экране появится оператор-переводчик русского жестового языка, гражданин сообщает оператору свою фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона, адрес электронной почты (дополнительно) и содержание вопроса. Оператор, по возможности без прерывания видеосвязи, дает ответ гражданину на вопрос или в течение 2-х рабочих дней направляет ответ на указанный вид связи.

5.4. Перевод и передача информации через Skype (Скайп): гражданин осуществляет видеозвонок. Дождавшись, когда на экране появится оператор-переводчик русского жестового языка, гражданин сообщает оператору свою фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона, адрес электронной почты (дополнительно) и информацию, которую необходимо перевести посредством жестового языка. Оператор, без прерывания видеосвязи, переводит информацию в устную речь и обратно.

5.5. Прием информации по факсу: на номер факса гражданин отправляет текстовое сообщение с указанием своей фамилии, имени, отчества, номера факса, мобильного телефона, адрес электронной почты (дополнительно) и содержание вопроса. Оператор получает запрос, обрабатывает и направляет ответ гражданину в течение 2-х рабочих дней.

5.6. Прием информации по электронной почте (e-mail): на номер электронной почты гражданин отправляет текстовое сообщение с указанием своей фамилии, имени, отчества, мобильного телефона, адрес электронной почты и содержание вопроса. Оператор получает запрос, обрабатывает и направляет ответ гражданину в течение 2-х рабочих дней.

5.7. Прием информации по мобильному телефону (SMS): на номер мобильного телефона гражданин отправляет текстовое сообщение (SMS) с указанием своей фамилии, имени, отчества и содержание вопроса. Оператор получает запрос, обрабатывает и направляет ответ гражданину в течение 2-х рабочих дней.

5.8. Прием звонков по стационарному телефону: гражданин осуществляет вызов на городской номер телефона, указывает фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона (адрес электронной почты, факс) и содержание вопроса. Оператор, по возможности без прерывания связи, дает ответ гражданину на вопрос или в течение 2-х рабочих дней направляет ответ на указанный вид связи.

7. Состав диспетчерской службы.

7.1. Диспетчерская служба размещается в здании учреждения, по адресу г. Ессентуки, ул. Чкалова, д.1, в информационно-аналитическом центре.

7.2. Диспетчерская служба включает в себя специально оборудованное оргтехникой рабочее место специалиста.

7.3. Оргтехника должна обеспечивать:

7.3.1. устойчивое функционирование средств связи, внутреннюю связь;

7.3.2. прием информации по единому выделенному телефонному номеру телефонной сети общего пользования;

7.3.3. документирование (запись) ведущихся переговоров.

7 7.4. Документация на рабочем месте включает в себя:

7.4.1. журнал учета полученной и переданной информации;

7.4.2. телефонные справочники;

7.4.3. формализованные бланки управленческих документов с заранее постоянной частью текста.

7.5. Специалист диспетчерской службы обязан:

7.5.1. 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);

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

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

7.6 Специалист диспетчерской службы должен владеть навыками прямого перевода устной речи (телефонных переговоров, радиотелевизионных передач, производственных совещаний, собраний, бесед, учебных занятий и т.п.) посредством русского жестового языка для глухих. Владеть обратным переводом русского жестового языка в устную речь.

Приложение № 1 Журнал регистрации обращений граждан в диспетчерскую службу.

Приложение № 3. Журнал ведения статистической отчетности о работе диспетчерской службы.

Приложение № 1

Журнал регистрации обращений граждан в диспетчерскую службу

№ п/п	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес проживания гражданина	Статус гражданина	Причина обращения	Результат обращения

Приложение № 2

Журнал ведения статистической отчетности о работе диспетчерской службы

№ п/п	Количество поступивших обращений	Способ обращения	Наименование вопроса обращения гражданина	Результат обращения гражданина