

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

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

«СОГЛАСОВАНО»

Начальник отдела реабилитации
и социальной интеграции
инвалидов минсоцзащиты края

С. Ю. Буняева

« » 2016 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБПОУ
«Ессентукский ЦР»



Е.В. Герасименко

Приказ № 206-0

от « 07 » декабря 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЕ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ПО СУРДОПЕРЕВОДУ

Ессентуки

2016

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок взаимодействия диспетчерской службы для оказания услуг по сурдопереводу государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Ессентукский центр реабилитации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья» (далее – диспетчерская служба учреждения) с гражданами, проживающими на территории Ставропольского края обратившимися в данную диспетчерскую службу.

1.2. Диспетчерская служба предоставляет консультационно-информативную, социальную помощь гражданам - инвалидам по слуху.

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 - создание и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей инвалидов по слуху, посредством оказания консультационно-информативной помощи и предоставление справочной информации.

2.2. Диспетчерская служба решает следующие основные задачи:

2.2.1. прием от населения сообщений, касающихся деятельности учреждения, а также порядка оказания услуг;

2.2.2. оказание консультационно-информативной помощи и предоставление справочной информации обратившимся гражданам;

2.2.3. 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 - выходные дни.

5.2. Для получения необходимой информации клиент может обратиться в диспетчерскую службу по факсу: на номер факса, отправив текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер факса, мобильного телефона, адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет получен оператором и обработан, на его факс поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.3. Для получения необходимой информации клиент может также обратиться в диспетчерскую службу по электронной почте, отправив текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, конкретное содержание вопроса и адрес электронной почты, на который бы клиенту было бы удобнее получить ответ. После того, как запрос клиента будет получен оператором и обработан, на его адрес электронной почты поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.4. Для получения необходимой информации клиент может обратиться в диспетчерскую службу лично. При личном обращении он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет получен оператором, он при наличии возможности, осуществляет действия по выполнению запроса клиента. При отсутствии возможности выполнения запроса в день обращения, оператор направляет на его телефон текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

6. Использование программы Skype (Скайп).

6.1. В рамках диспетчерской службы работает программа связи Skype (Скайп) – специальная программа, позволяющая диспетчеру не только слышать, но и видеть собеседника в процессе оказания ему консультационной помощи. Данная программа рассчитана на слабослышащих и глухонемых клиентов.

6.2. Для получения помощи граждане могут связаться с диспетчером через программу Skype.

6.3. 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.

7. Состав диспетчерской службы.

7.1. Диспетчерская служба размещается в здании учреждения, по адресу г. Ессентуки, ул. Чкалова, 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.

7.4. 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 жестового языка (дактилологии) для глухих. Владеть обратным переводом жестовой речи глухих (дактилологии) в устную речь.

Приложение № 1. Журнал регистрации обращений граждан в диспетчерскую службу.

Приложение № 2. 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

Положение разработала
мастер п/о ИАЦ
Синильник Н. Л.