

УТВЕРЖДЕНО
приказом Директора ГКУ
«ЦСОН в г.о. Нальчик»

от «15» 01 2021 года № 8-1-П

Положение
о диспетчерском центре связи для инвалидов по слуху

1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок деятельности диспетчерского центра ГКУ «Центра социального обслуживания населения в городском округе Нальчик» (далее - соответственно диспетчерский центр, Учреждение) по оказанию услуг посредством сурдоперевода гражданам, проживающим на территории Кабардино-Балкарской Республики, обратившимся в диспетчерский центр.

1.2. Диспетчерский центр создается на базе Учреждения.

1.3. Услуги по сурдопереводу (переводчиков жестового языка) предоставляются на основе Договора на оказание переводческих услуг, заключаемого между Учреждением и юридическим и (или) физическим лицом, имеющим право на данный вид деятельности.

1.4. Финансирование деятельности диспетчерского центра осуществляется за счет средств республиканского бюджета Кабардино-Балкарской Республики, в рамках реализации мероприятий Государственной программы «Доступная среда в Кабардино-Балкарской Республике» на 2021-2025 годы, утвержденный постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 26 декабря 2019г. №247-ПП.

1.5. В своей деятельности диспетчерский центр руководствуется законодательством Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

1.6. Учреждение имеет право проверять ход и качество предоставления услуг диспетчерским центром, не вмешиваясь в его деятельность.

2. Цель и основные задачи диспетчерского центра

2.1. Целью создания диспетчерского центра является повышение уровня доступности социальных услуг для инвалидов по слуху путем оперативного реагирования в решении их проблем, оказания им справочно-информационной и консультативной поддержки.

2.2. Основными задачами диспетчерского центра являются:

2.2.1. справочно - информационная и консультационная поддержка инвалидов по слуху посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка, SMS-сообщения, по факсу, а также с использованием адреса электронной почты;

2.2.2. оказание помощи инвалидам по слуху по взаимодействию с органами исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, органами местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики и иными учреждениями, организациями;

2.2.3. обработка и анализ поступившей информации в целях повышения качества предоставления услуг инвалидам по слуху.

3. Условия и форма предоставления услуг диспетчерского центра

3.1. Услуги инвалиду по слуху предоставляются в случае его обращения в диспетчерский центр лично либо через законного представителя.

3.2. Диспетчерский центр предоставляет услуги бесплатно.

4. Функционирование диспетчерского центра и предоставления услуг

4.1. Диспетчерский центр размещается в здании ГКУ «Центр социального обслуживания населения в г.о. Нальчик» функционирует круглосуточно.

4.2. Диспетчерский центр включает в себя пункт, оборудованный оргтехникой, и диспетчерский персонал.

4.3. Оргтехника должна обеспечить:

4.3.1 устойчивое функционирование средств связи, внутреннюю связь;

4.3.2 документирование (запись) ведущихся переговоров.

4.4. Требования к рабочему месту включают наличие:

4.4.1 оргтехники;

4.4.2 журнала учета полученной и переданной информации;

4.4.3 телефонных справочников;

4.4.4 нормативно-правовой базы.

4.5. Диспетчерский центр обеспечивает передачу информации от инвалида по слуху специалистам органов государственной власти Кабардино-Балкарской Республики, органов местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики, учреждений (организаций) жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и другим организациям в том числе:

4.5.1 об организациях в Кабардино-Балкарской Республике, сведениями о которых заинтересован инвалид по слуху (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в интернете и другая доступная информация);

4.5.2 о расписании движения автомобильного, железнодорожного и воздушного транспорта, стоимости билетов;

4.5.3 по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания (с использованием информации специалистов органов труда, занятости и социальной защиты);

4.5.4 Содействие при вызове:

служб скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб;

врача на дом, специалистов ЖКХ и др.;

запись на прием в лечебные, социальные учреждения и иные учреждения.

4.6. Для получения необходимой информации инвалид по слуху может обратиться в диспетчерский центр:

4.6.1 по факсу: на номер факса, отправив текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона и конкретное содержание вопроса;

4.6.2 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 инвалиду по слуху было бы удобнее получить ответ;

4.6.3 по каналам сотовой связи посредством SMS - сообщения;

4.6.4 по видеотелефонной системе связи.

4.7. При обращении инвалида по слуху по мобильному телефону посредством SMS - сообщения, и по видеотелефонной системе связи оператор переводчик русского жестового языка (далее - диспетчер) принимающий вызов представляется и уточняет:

4.7.1 фамилию, имя, отчество инвалида по слуху, контактный телефон;

4.7.2 характер обращения и место его нахождения;

4.7.3 другие сведения, необходимые для исполнения обращения;

4.8. После того, как обращение инвалида по слуху будет получен диспетчером, он при наличии возможности, осуществляет действия по выполнению обращения инвалида по слуху. При отсутствии возможности выполнения обращения в тот же день, диспетчер направляет на его телефон текстовое сообщение с ответом в течение 3-х рабочих дней со дня обращения.

4.9. Диспетчер диспетчерского центра обязан:

4.9.1 соблюдать трудовую дисциплину;

4.9.2 соблюдать конфиденциальность полученных во время работы сведений, не разглашать сведения, ставшие известными в процессе предоставления услуги (если это не угрожает здоровью или жизни обслуживаемого инвалида по слуху или других людей или случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации);

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

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

5. Требования к диспетчеру диспетчерского центра

5. Диспетчер диспетчерского центра должен иметь квалификацию переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика).

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

к Положению о диспетчерском центре для
оказания услуг инвалидам по слуху

Образец

**Журнал регистрации обращений
инвалидов по слуху в диспетчерский центр**

№/№	Дата регистрации обращения	Ф.И.О. инвалида по слуху (полностью)	Адрес	Статус гражданина	Причина обращения	Результат обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ №2
к Положению о диспетчерском центре для
оказания услуг инвалидам по слуху

Образец

**Журнал ведения статистической отчетности
о работе диспетчерского центра**

№\ №	Количество поступивших обращений (от инвалидов по слуху)	Способ обращения	Наименование вопроса обращения гражданина	Результат обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к Положению о диспетчерском центре для
оказания услуг инвалидам по слуху

Образец

Отчет по обращениям
инвалидов по слуху в диспетчерский центр
за смену с 9.00 «__» _____ 20__ г. до 9.00 «__» _____ 20__ г.

№\ №	ФИО инвалида пол слуху (полностью)	Адрес, телефон	Причина обращения	Результат обращения

ПРИЛОЖЕНИЕ №4
к Положению о диспетчерском центре для
оказания услуг инвалидам по слуху

Образец

Акт № ____ от «__» _____
**О приемке работ выполненных в соответствии с договором № ____ от
«__» _____**

Исполнитель _____

Заказчик Государственное Казенное Учреждение «Центр социального обслуживания населения в городском округе Нальчик»

За период с «__» _____ по «__» _____

Выполнил(а) следующий перечень и объем работ:

№	Наименование услуг	Количество услуг
1.	оказание справочно-информационной и консультативной поддержки инвалидов по слуху по интересующим их вопросам	
2.	содействие инвалидам по слуху при выезде служб скорой помощи, полиции, пожарной и аварийной служб, врача на дом, специалистам ЖКХ, записи на прием в лечебные, социальные учреждения и иные учреждения и др.	
3.	оказание помощи инвалидам по слуху во взаимодействие с органами исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, органами местного самоуправления Кабардино-Балкарской Республики и иными организациями посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка, SMS-сообщения, по факсу, а также с использованием адреса электронной почты	
4.	обработка и анализ поступившей информации в целях повышения качества предоставления услуг инвалидам по слуху	

Оказано услуг на сумму _____ рублей
_____ 00 копеек.

Выше перечисленные услуги выполнены полностью и качественно.
Заказчик к исполнителю претензий не имеет.

Исполнитель
ИП _____ / _____
М.П.

Заказчик
Директор _____ З.М. Бетуганов
ГКУ «ЦСОН в г.о. Нальчик»
М.П.