

Утверждаю:



Директор БУ РА «РРЦ для детей и подростков с ОВ»

И.Э. Решетов

09 2019 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ПО СЛУХУ**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок взаимодействия диспетчерской службы для инвалидов по слуху (далее - Диспетчерская служба) БУ РА «Республиканский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее - Центр) с инвалидами по слуху, проживающими на территории Республики Алтай обратившимися в данную диспетчерскую службу.

1.2. Диспетчерская служба предоставляет справочно-информационную и консультативную помощь гражданам - инвалидам по слуху.

1.3. Общее руководство Диспетчерской службой осуществляет директор Центра. Организационно-методическое и управленческое руководство осуществляет заместитель директора по организационно-методической работе.

1.4. В своей деятельности Диспетчерская служба руководствуется требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Алтай, Уставом Центра и настоящим положением.

### **2. Цели и задачи Диспетчерской службы**

2.1. Цель Диспетчерской службы - обеспечение доступности получения социальных услуг для инвалидов по слуху посредством оказания справочно-информационной и консультативной помощи.

2.2. Диспетчерская служба решает следующие основные задачи.

2.2.1. Оказание справочно-информационной и консультативной помощи гражданам - инвалидам по слуху, проживающим на территории г. Горно-Алтайска, посредством предоставления бесплатных услуг дистанционного перевода русского жестового языка.

2.2.2. Передача информации от инвалида по слуху специалистам организаций и органов местного самоуправления, с которыми заключено соответствующее соглашение, с целью перевода его речи с русского

жестового языка для специалистов организаций и органов местного самоуправления и перевода речи специалистов организаций и органов местного самоуправления на жестовый русский язык.

2.2.3. Прием от населения сообщений, касающихся деятельности Центра, а также порядка оказания социальных услуг.

2.2.4. 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 инвалида по слуху.

4.2. Услуги диспетчерской службы предоставляются бесплатно.

4.3. Услуги диспетчерской службы предоставляются с учетом исполнения требований ФЗ № 152-ФЗ «О защите персональных данных».

### **5. Организация деятельности Диспетчерской службы**

5.1. Диспетчерская служба функционирует в рамках режима работы Центра: с понедельника по пятницу с 8 ч. 00 мин. до 17

ч. 00 мин.,

перерыв на обед с 13 ч.00 мин. до 14 ч.

00 мин., суббота, воскресенье -

выходные дни.

5.2. С целью получения услуг Диспетчерской службы инвалид по слуху должен написать соответствующее заявление на имя директора Центра (Приложение № 1).

5.3. Для получения необходимой информации инвалид по слуху либо специалист организации или органа местного самоуправления может обратиться в Диспетчерскую службу, сделав видеозвонок с помощью программы Skype (Скайп). Осуществив видеозвонок, инвалид по слуху должен дождаться, когда на экране появится оператор-переводчик жестового языка. На жестовом языке инвалид по слуху сообщает оператору свою фамилию, имя, отчество и конкретное содержание вопроса.

5.4. Для получения необходимой информации инвалид по слуху может обратиться в диспетчерскую службу по мобильному телефону посредством



SMS-сообщения, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос инвалида по слуху будет получен оператором и обработан, на его телефон поступит текстовое сообщение с ответом.

5.5. Для получения необходимой информации инвалид по слуху 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 инвалида по слуху будет получен диспетчер, он при наличии возможности, осуществляет действия по выполнению запроса инвалида по слуху. При отсутствии возможности выполнения запроса в день обращения, диспетчер направляет на его телефон текстовое сообщение с ответом.

5.6. Диспетчерская служба размещается в здании Центра.

5.7. Диспетчерская служба оборудована соответствующей оргтехникой.

5.8. Оргтехника должна обеспечивать:

5.8.1. Устойчивое функционирование средств связи, внутреннюю связь;

5.10.2. Прием информации по единому выделенному телефонному номеру телефонной сети общего пользования.

#### **6. Диспетчер Диспетчерской службы обязан:**

6.1. 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).

6.2. Добросовестно исполнять свои обязанности, поддерживать базу сведений о каждом обслуживаемом в актуальном состоянии.

6.3. Быть тактичным, вежливым, оперативно решать возникающие вопросы и соблюдать требования этики.

6.4. Диспетчер Диспетчерской службы должен владеть навыками прямого перевода устной речи (телефонных переговоров) посредством жестового языка (дактилологии) для глухих, владеть обратным переводом жестовой речи глухих (дактилологии) в устную речь.

#### **6. Рабочая документация Диспетчерской службы:**

6.1. Журнал учета полученной и переданной информации;

6.2. Телефонные справочники.