

Карачаево-Черкесское региональное отделение  
Общероссийской общественной организации инвалидов  
«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ГЛУХИХ»

ПРИКАЗ

28.04.2017 г.

№ 4

О создании Диспетчерской службы по предоставлению информационно-переводческих услуг инвалидам по слуху

В целях оказания инвалидам по слуху, проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, информационно-переводческих услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Создать с 1 мая 2017 года Диспетчерскую службу по оказанию информационно-переводческих услуг инвалидам по слуху, проживающим на территории Карачаево-Черкесской Республики, на период действия государственной программы Карачаево-Черкесской Республики «Доступная среда» в Карачаево-Черкесской Республике на 2016-2020 гг.», утвержденной постановлением Правительства Карачаево-Черкесской Республики от 02.12.2016 № 335 (далее – Диспетчерская служба).

2. Утвердить прилагаемое Положение о Диспетчерской службе.

3. В Диспетчерской службе установить численность в 2 штатные единицы диспетчеров - переводчиков жестового языка, владеющих основами русского жестового языка.

Председатель

А.И. Акперова

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЕ ПО ОКАЗАНИЮ  
ИНФОРМАЦИОННО-ПЕРЕВОДЧЕСКИХ УСЛУГ  
ИНВАЛИДАМ ПО СЛУХУ**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок взаимодействия диспетчерской службы по оказанию информационно-переводческих услуг инвалидам по слуху (далее – диспетчерская служба) с гражданами, обратившимися в диспетчерскую службу.

1.2. Диспетчерская служба является структурным подразделением Карачаево-Черкесского регионального отделения общероссийской общественной организации «Всероссийское общество глухих» и предоставляет консультационно-информативную, социальную, психологическую помощь инвалидам по слуху и услуги по переводу жестового языка.

1.3. Общее руководство, организационно-методическое и управленческое руководство диспетчерской службой, осуществляет Председатель Карачаево-Черкесского регионального отделения общероссийской общественной организации «Всероссийское общество глухих».

1.4. В своей деятельности диспетчерская служба руководствуется законодательством Российской Федерации и Карачаево-Черкесской Республики и настоящим Положением.

1.5. Финансирование деятельности диспетчерской службы осуществляется за счет субсидий, выделяемых из республиканского бюджета Карачаево-Черкесской Республики.

1.6. Работники диспетчерской службы должны иметь соответствующую образовательную подготовку, отличный слух, внятную дикцию и квалифицированно владеть жестовой речью.

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

2.1. Цели диспетчерской службы:

совершенствование 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;

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

2.2. Диспетчерская служба решает следующие основные задачи:

2.2.1. оказание консультационно-информативной, социальной, психологической помощи инвалидам по слуху и услуг по переводу жестового языка обратившимся гражданам;

2.2.2. посредничество между инвалидами по слуху и учреждениями, предприятиями, организациями, отдельными гражданами в вопросах оказания бытовой помощи, предоставление консультаций и др.

### **3. Функции диспетчерской службы.**

3.1. Диспетчерская служба выполняет следующую функцию:

3.1.1. повышение уровня доступности социальных услуг для инвалидов.

3.2. Диспетчерская служба предназначена для обеспечения:

справочно-информационной и консультационной поддержки инвалидов по слуху посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка;

взаимодействия инвалидов по слуху с федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Карачаево-Черкесской Республики, органами местного самоуправления в сферах образования, медицины и иных приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов, при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе при взаимодействии с коммерческими и некоммерческими организациями;

взаимодействия при вызове экстренных оперативных служб.

### **4. Условия предоставления услуг диспетчерской службы инвалидам по слуху.**

4.1. Услуги диспетчерской службы предоставляются:

инвалидам по слуху;

частным, юридическим лицам и представителям органов государственной власти, которым необходимо передать информацию инвалиду по слуху.

4.2. Услуги диспетчерской службы предоставляются бесплатно.

### **5. Порядок функционирования диспетчерской службы.**

5.1. Диспетчерская служба функционирует: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов; суббота, воскресенье - выходные дни.

5.2. Работник диспетчерской службы принимает через средства связи вопросы, просьбы и соответственно реагирует на них, т.е.:

отвечает на вопросы, если это возможно, то немедленно. В случае если вопрос требует запросов в другие организации, то ответ на вопрос предоставляется обратившемуся гражданину не позднее 2-х рабочих дней с момента обращения;

фиксирует вопросы, просьбы в журнале обращений граждан.

5.3. Для получения необходимой информации гражданин 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 гражданина

будет получен оператором и обработан, на его факс поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.4. Для получения необходимой информации гражданин 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 гражданину было бы удобнее получить ответ. После того, как запрос гражданина будет получен оператором и обработан, на его адрес электронной почты поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.5. Для получения необходимой информации гражданин 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 гражданина будет получен оператором и обработан, на его телефон поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.6. Для получения необходимой информации гражданин 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 гражданина будет получен оператором, он при наличии возможности, осуществляет действия по выполнению запроса гражданина. 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 диспетчерской службе работает программа связи Skype (Скайп), позволяющая диспетчеру не только слышать, но и видеть собеседника в процессе оказания ему информационно-переводческих услуг.

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

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

## **7. Состав диспетчерской службы**

7.1. Диспетчерская служба размещается в здании по адресу г. Черкесск, ул. Демиденко, 157 «в», в специально оборудованном помещении.

7.2. Диспетчерская служба включает в себя пункт, оборудованный оргтехникой, и диспетчерский персонал.

7.3. Оргтехника должна обеспечивать:

7.3.1. устойчивое функционирование средств связи;

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.

7.5. 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, 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 № 3.** Памятка для граждан.

Приложение № 1 к Положению

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 к Положению

Журнал ведения статистической отчетности  
о работе диспетчерской службы

№ п/п	Количество поступивших обращений	Способ обращения	Вопрос, обращение гражданина	Результат обращения

Памятка для граждан

**Диспетчерская служба  
по оказанию информационно-переводческих услуг  
предоставляет следующие услуги:**

1. Передача сообщений, как лично, так и используя имеющиеся средства связи: от инвалида по слуху любому абоненту; инвалиду по слуху от любого абонента.

2. Вызов служб экстренного реагирования, в т.ч. скорой помощи, службы спасения, милиции, врача на дом, заказ такси и т.д.

3. Запись на прием в лечебные, социальные и иные организации.

4. Решение 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. Иные информативно-консультационные услуги, в том числе предоставление справочной информации об организациях г. Черкесска и Карачаево-Черкесской Республики и предоставляемых ими услугах; расписание движения транспортных средств (автобус, самолет, поезд) и т.д.

Информационное общение между инвалидами по слуху и операторами диспетчерской службы осуществляется посредством: факсимильных сообщений; SMS-сообщений; электронных сообщений (E-mail); исходящих вызовов на телефонные номера сети общего пользования (фиксированные и мобильные); вызовов на номера сети видеотелефонной связи, посредством сети информационно-телекоммуникационной «Интернет», видеотелефона, видеотерминала и других видеотелефонных систем связи.