Министерство социальной защиты населения Амурской области
государственное автономное учреждение Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта» (ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН»)

ПРИКАЗ

14.09.2016 № 467- д

г. Благовещенск

Об организации работы
региональной диспетчерской
службы

В целях обеспечения реализации подпрограммы «Реабилитация и обеспечение жизнедеятельности инвалидов в Амурской области» государственной программы «Развитие системы социальной защиты населения Амурской области на 2014-2020 гг.», утвержденной постановлением Правительства Амурской области от 25.09.2013 № 444 и во исполнение приказа министерства социальной защиты населения Амурской области от 25.08.2016 № 258

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Положение о региональной диспетчерской службы связи для инвалидов по слуху в государственном автономном учреждении Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта» (далее – РДС и центр соответственно) (приложение № 1);

1.2. номенклатуру дел РДС (приложение № 2);

1.3. формы документов для ведения учета и отчетности о работе с абонентами РДС (приложение № 3).

2. Координацию и контроль деятельности РДС возложить на заместителя директора Н.С. Беляеву.

3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор О.В. Подкорытова

Приложение № 1 к приказу
директора ГАУ АО
«Благовещенский КЦСОН»
от 14.09.2016№ 467-д

Положение
о региональной диспетчерской службе связи для инвалидов по слуху в государственном автономном учреждении Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта»

1.Общие положения

1.1. Региональная диспетчерская служба связи для инвалидов по слуху (далее – РДС) создается на базе государственного автономного учреждения Амурской области «Благовещенский комплексный центр социального обслуживания населения «Доброта» (далее – центр) в соответствии с приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 25.08.2016 № 258.

1.2. Общее руководство РДС осуществляет директор центра. Координацию деятельности РДС осуществляет заместитель директора.

1.3. В своей деятельности РДС руководствуется требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Амурской области.

2. Цели и задачи

2.1. Цель РДС – повышение уровня доступности социальных услуг для инвалидов по слуху путем оперативного реагирования в решении их потребностей, оказания справочно-информационной и консультационной поддержки инвалидов по слуху посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода жестового языка.

2.2. РДС решает следующие основные задачи:

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

взаимодействие инвалидов по слуху с федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами власти Амурской области, органами местного самоуправления в сферах образования, социальной защиты населения, здравоохранения и иных приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов, при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе при взаимодействии с коммерческими и некоммерческими организациями;

взаимодействие при вызове экстренных служб.

3. Порядок предоставления услуг РДС

3.1. Порядок предоставления услуг РДС носит заявительный характер и добровольный характер.

Предоставление услуг РДС производится на бесплатной основе.

3.2. РДС обеспечивает предоставление следующих услуг инвалиду по слуху:

а) передача информации:

от инвалида по слуху специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты населения, образования, культуры, спорта) и др., и ответную информацию от специалиста – инвалиду по слуху;

от инвалида по слуху физическим лицам (родственникам и др.);

от физического лица – инвалиду по слуху.

б) содействие в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок);

в) предоставление информации:

об имеющихся в регионе организациях (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в интернете, режим работы и др.);

о расписании движения автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного транспорта, стоимости билетов и др.;

по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов по слуху (с использования информации специалистов органов социальной защиты населения).

г) содействие при вызове:

служб экстренной помощи: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения;

врача на дом, специалистов ЖКХ и др.

д) запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения региона.

3.3. Оказание бесплатных справочно-коммуникационных услуг инвалиду по слуху осуществляется с персонифицированным учетом факта обращения, на основании следующих сведений:

фамилия, имя отчество обратившегося лица;

характер обращения;

место нахождения абонента (при необходимости);

мобильный номер для обмена короткими текстовыми сообщениями (SMS);

адрес электронной почты;

регистрационные данные абонента для связи через сеть Интернет посредством программ, обеспечивающих обмен мгновенными сообщениями (ICQ, WhatsApp, социальные сети и т.п.) и видео обращений (Skype и т.п.).

Возможно предоставления возможности оперативной коммуникации при взаимодействии со специалистом при обращении в РДС.

3.4. Специалист, принимающий вызов, представляется заявителю, затем регистрирует сведения об обращении. Для получения необходимых сведений специалист задает уточняющие вопросы абоненту.

Получив запрос на обработку обращения, специалист РДС проверяет наличие контактных данных абонента в базе и только после этого начинает обрабатывать запрос.

Если абонент не зарегистрирован в базе данных, специалист РДС запрашивает от абонента посредством любого вида связи копию справки МСЭ, индивидуальной программы реабилитации (абилитации) (далее – ИПРА), копию паспорта (первую страницу и страницу с отметкой о регистрации) для подтверждения инвалидности по слуху. После получения копии справки МСЭ специалист РДС заносит в базу контактные данные абонента для дальнейшего обслуживания.

После принятия решения о дальнейших действиях, обеспечивающих исполнение обращения, специалист РДС сообщает об этом абоненту.

После исполнения обращения специалист связывается с абонентом (в случае завершения вызова с абонентом для выполнения обращения) и сообщает о готовности выполненного обращения, завершает вызов для обеспечения готовности к принятию следующего обращения.

4. Вызов экстренных оперативных служб

4.1. При обращении абонента в случае экстренной ситуации, требующей последующего взаимодействия специалиста РДС со службами экстренного оперативного реагирования (МЧС, полиция, медицинская помощь, пожарная охрана, служба газовой сети и т. п.), специалистом РДС выясняются следующие сведения (при возможности):

характер экстренной ситуации;

место нахождения;

дата и время происшествия;

наличие пострадавших людей и их количество;

характер травм или проявление заболевания;

фамилия, имя, отчество позвонившего лица;

с какого абонентского устройства осуществляется вызов;

другие сведения, необходимые для оказания оперативной помощи.

4.2. После связи специалиста РДС с дежурно-диспетчерской службой экстренных оперативных служб и передачи информации об экстренной

ситуации, он сообщает абоненту о принятых мерах, и дает, по возможности, рекомендации о необходимых действиях до прибытия помощи.

5. Порядок функционирования РДС

5. 1.РДС функционирует в рамках работы ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» с понедельника по пятницу с 8-00 до 17-00, суббота, воскресенье и праздничные дни – выходные.

5.2. РДС размещается в здании по адресу г. Благовещенск, ул. Горького, 172\1, офис 2, в специально оборудованном помещении.

5.3. Рабочее место специалиста РДС должно быть оснащено техническими средствами в соответствии с п. 3.4. Положения о региональной диспетчерской службе связи для инвалидов по слуху, утвержденного приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 25.08.2016 № 258.

Приложение № 2 к приказу
директора ГАУ АО
«Благовещенский КЦСОН»
от 14.09.2016№ 467-д

Номенклатура дел
региональной диспетчерской службы ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН

Индекс дела	Заголовок дела (тома, части)	Количество дел (томов, частей)	Срок хранения дела (тома, части), № статей по перечню	Примечание
10-01	Законы и иные нормативные правовые акты (указы, постановления), распоряжения Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, муниципальные нормативные правовые акты	1 т.	До минования надобности п. 1	
10-02	Положение о региональной диспетчерской службе, должностная инструкция (копии)	1 т.	До замены новыми	
10-03	Приказы по основной деятельности (копии)	1 т.	До минования надобности п. 19 «а»	Присланные для сведения – до минования надобности
10-04	Акты внутренних проверок деятельности региональной диспетчерской службы (копии)	1 т.	5 лет ст. 173 ЭПК	
10-05	Планы работы диспетчера - годовые - месячные	1 т.	5 лет, ст. 290 до минования надобности, ст. 288	
10-06	Отчеты о работе отделения - годовые - месячные, еженедельные	2 т.	ст. 467 5 лет 1 год	
10-07	Журнал регистрации обращений граждан в РДС	1 т.	3 года после окончания регистрации	
10-08	Журнал ведения статистической отчетности	1 т.	3 года после окончания регистрации	
10-09	Информационные материалы (буклеты, визитки и др.) о работе РДС	3 т.	5 лет	

Приложение № 3 к приказу
директора ГАУ АО
«Благовещенский КЦСОН»
от 14.09.2016№ 467-д

Журнал регистрации обращения граждан в региональную диспетчерскую службу

№ п\п	Дата регистрации обращения	Фамилия, имя, отчество гражданина	Адрес проживания гражданина	Статус гражданина	Причина обращения	Результат обращения
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 4 к приказу
директора ГАУ АО
«Благовещенский КЦСОН»
от 14.09.2016№ 467-д

Журнал ведения статистической отчетности о работе региональной диспетчерской службы

№ п\п	Количество поступивших обращений	способ обращения	Категория обращения гражданина	Результат обращения гражданина
1	2	3	4	5