

Министерство социальной защиты населения Амурской области

Государственное автономное учреждение Амурской области
«Комплексный центр социального обслуживания и региональных
инноваций «Доброта»
(ГАУ АО «КЦСОиРИ «Доброта»)

ПРИКАЗ

09.06.2026

№ 147- д

г. Благовещенск

Об утверждении Положения
о региональной диспетчерской
службы

Во исполнение приказа ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» от 05.06.2026 № 130-д «О переименовании учреждения», а также с целью совершенствования организации работы региональной диспетчерской службы связи для инвалидов по слуху ГАУ АО «КЦСОиРИ «Доброта» (далее – Учреждение)

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение «Региональной диспетчерской службы связи для инвалидов по слуху» (приложение № 1);
2. Считать утратившим силу приказ ГАУ АО «Благовещенский КЦСОН» от 14.09.2016 № 467-д «Об организации работы региональной диспетчерской службы»
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора Козыреву С.В.

Директор



О.В. Подкорытова

Положение

о региональной диспетчерской службе связи для инвалидов по слуху

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение регламентирует основные функции, цели и задачи деятельности региональной диспетчерской службы связи для инвалидов по слуху (далее – РДС) ГАУ АО «КЦСОиРИ «Доброта» (далее - Учреждение), основы управления и организации его работы, а также иные вопросы функционирования РДС.

1.2 РДС создан при отделении срочного социального обслуживания ГАУ АО «КЦСОиРИ «Доброта» и действует на основании устава Учреждения и настоящего Положения.

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 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 (ММХ, 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 режиме работы ГАУ АО «КЦСОиРИ «Доброта» 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.

Приложение № 2 к приказу
директора ГАУ АО «КЦСОиРИ
«Доброта»
от 09.06.2026 № 147-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	Журнал регистрации обращений граждан в РДС (электронный)	1 т.	5 лет ст. 182 «е»	

Приложение № 3 к приказу
директора ГАУ АО «КЦСОиРИ
«Доброта»
от 09.06.2026 № 147-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 «КЦСОиРИ
«Доброта»
от 09.06.2026 № 147-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