

УТВЕРЖДАЮ



Председатель
Кировской региональной общественной организации
«Вятский духовно-просветительский центр «Елена»
для глухих, слабослышащих и слепоглухих»

И. А. Шильяев

«1» августа 2018 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о структурном подразделении

ДИСПЕТЧЕРСКИЙ ЦЕНТР СВЯЗИ ДЛЯ ГЛУХИХ И СЛАБОСЛЫШАЩИХ
Кировской региональной общественной организации
«Вятский духовно-просветительский центр «Елена»
для глухих, слабослышащих и слепоглухих»
(Приложение №1 к Приказу №3 от 1.08.2018 г.)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Диспетчерского центра связи для глухих и слабослышащих, далее ДЦС, является структурным подразделением Кировской региональной общественной организации «Вятский духовно-просветительский центр «Елена» для глухих, слабослышащих и слепоглухих», далее КРОО ВятДПЦ «Елена», осуществляющим предусмотренные настоящим Положением функции.
- 1.2. Настоящее Положение регламентирует порядок работы Диспетчерского центра связи для глухих и слабослышащих с глухими и слабослышащими гражданами города Кирова и Кировской области.
- 1.3. ДЦС руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами «О некоммерческих организациях», «Об образовании», «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Кировской области, Уставом КРОО ВятДПЦ «Елена».
- 1.4. ДЦС оказывает экстренную и иную социальную помощь гражданам, имеющим ограничения по слуху.
- 1.5. Общее руководство ДЦС осуществляет председатель КРОО ВЯТДПЦ «ЕЛЕНА».

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ЦЕНТРА

- 2.1. Основной целью ДЦС является:
 - 2.1.1. Создание и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей граждан, имеющих ограничения по слуху, посредством оказания консультационно-информативной и социальной помощи.

2.2. Задачами ДЦС являются:

- 2.2.1. Прием от населения сообщений, касающихся деятельности учреждения, а также порядка оказания социальных услуг.
- 2.2.2. Оказание консультационно-информативной, социальной помощи обратившимся гражданам.
- 2.2.3. Обработка и анализ поступившей информации.

3. ФУНКЦИИ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ЦЕНТРА

3.1. Диспетчерский центр выполняет функцию повышения уровня доступности социальных услуг для граждан, имеющих ограничения по слуху.

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ЦЕНТРА

- 4.1. Услуги ДЦС предоставляются по инициативе гражданина или его законного представителя.
- 4.2. Услуги ДЦС предоставляются бесплатно.

5. ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ЦЕНТРА

5.1. Диспетчерский центр функционирует в рамках работы учреждения:

- ПН-ПТ: 10:00 – 18:00 чч.
- Обед: 12:00 – 13:00 чч.
- СБ-ВС: выходные дни.
- Экстренная помощь по телефону: круглосуточно.

5.2. Для получения необходимой информации гражданин может также обратиться в Диспетчерский центр 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 гражданину было бы удобнее получить ответ.

5.3. 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.

5.4. Для получения необходимой информации гражданин может обратиться в Диспетчерский центр лично.

5.4.1. При личном обращении гражданин должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и конкретное содержание вопроса.

5.4.2. После того, как запрос гражданина будет получен оператором, он при наличии возможности, осуществляет действия по выполнению запроса гражданина.

5.4.3. 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) В ДЦС

6.1. Для коммуникации с инвалидами по слуху посредством русского жестового языка ДЦС использует программу видеосвязи Skype (Скайп) – специальная

программа, позволяющая диспетчеру не только слышать, но и видеть собеседника в процессе оказания ему консультационной помощи.

- 6.2. Для получения помощи граждане могут связаться с диспетчером через программу Skype.
- 6.3. Осуществив видео звонок, гражданин должен дождаться, когда на экране появится оператор-переводчик жестового языка. На жестовом языке или письменно в программе гражданин сообщает оператору свою фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона, или адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса.

7. СОСТАВ ДИСПЕТЧЕРСКОГО ЦЕНТРА

- 7.1. ДЦС размещается в здании, по месту регистрации КРОО ВятДПЦ «ЕЛЕНА», по адресу г. Киров, ул. Свободы, д. 70А.
- 7.2. В составе структурного подразделения ДЦС может быть не более 3-х специалистов Диспетчеров связи.
 - 7.2.1. Количество штатных единиц в составе ДЦС определяется Штатным расписанием, утвержденным Правлением КРОО ВятДПЦ «ЕЛЕНА».
- 7.3. Диспетчер связи ДЦС назначается на должность и освобождается от должности Приказом Председателя КРОО ВятДПЦ «ЕЛЕНА».
- 7.4. Специалист ДЦС должен иметь квалификацию переводчика Русского Жестового Языка.

8. ДИСПЕТЧЕР СВЯЗИ

- 8.1. Диспетчер связи ДЦС обязан:
 - 8.1.1. 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).
 - 8.1.2. Добросовестно исполнять свои обязанности, поддерживать базу сведений о каждом обслуживаемом в актуальном состоянии.
 - 8.1.3. Быть тактичным, вежливым, оперативно решать возникающие вопросы и соблюдать требования этики.
 - 8.1.4. Выполнять требования, предусмотренные Должностной инструкцией диспетчера связи.
- 8.2. Диспетчер связи ДЦС несет ответственность:
 - 8.2.1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных Должностной инструкцией в пределах, определенных Трудовым Законодательством РФ.
 - 8.2.2. За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности в пределах, определенных Административным, Уголовным и Гражданским Законодательством РФ.
 - 8.2.3. За причинение материального ущерба в пределах, определенных Трудовым и Гражданским Законодательством РФ.

9. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ДЦС

- 9.1. Для созданий благоприятных условий функционирования ДЦС, необходимо хорошее техническое обеспечение и бесперебойная работа всей техники ДЦС.
- 9.2. ДЦС должен быть оснащен следующими видами техники:
- Компьютер и монитор (Моноблок) с комплектующими;
 - Веб-камера высокого разрешения;
 - Высокочувствительный микрофон с наушниками;
 - Высокоскоростной интернет;
 - Смартфон;
 - Стационарный телефон/факс;
 - Оргтехника (принтер, копир, сканер или МФУ).
- 9.3. Техническое оснащение ДЦС должно обеспечивать:
- Устойчивое функционирование всех средств внешней связи.
 - Внутреннюю связь.
 - Прием информации по единому выделенному телефонному номеру телефонной сети общего пользования.
 - Документирование (запись) ведущихся переговоров.

10. ДОКУМЕНТАЛЬНЫЙ УЧЕТ

- 10.1. Для бесперебойной работы ДЦС и анализа выполненной работы диспетчером связи, необходимо вести документальный учет поступивших вызовов и принятых обращений.
- 10.2. Документация на рабочем месте включает в себя:
- Журнал учета полученной и переданной информации.
 - Телефонные справочники.