



Государственное автономное учреждение Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Е.В. Шестакова

«11» сентября 2022г.

## ПОЛОЖЕНИЕ о диспетчерском центре связи для граждан с нарушением слуха

### Раздел 1. Общие положения

1.1. Диспетчерский центр связи для граждан с нарушением слуха (далее - ДЦС) действует в составе отделения организационно-аналитической работы (далее - ООАР) ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов» (далее - Центр).

1.2. ДЦС осуществляет свою деятельность в соответствии с Соглашением об информационном взаимодействии между Министерством общественной безопасности Свердловской области и Министерством социальной политики Свердловской области в рамках обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Свердловской области для граждан с нарушением слуха.

1.3. ДЦС осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; Конвенцией о правах инвалидов от 13.12.2006; ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования; законами Свердловской области от 03.12.2014 № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области», от 19.12.2016 № 148-ОЗ «О социальной защите инвалидов в Свердловской области»; Постановлением Правительства Свердловской области от 22.1.2014 № 23-ПП «Об утверждении комплексной программы Свердловской области «Доступная среда»; Приказом Министерства социальной политики от 1.09.2020 № 522 «О создании условий информационной доступности для граждан с нарушениями слуха»; иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, регламентирующими вопросы социального обслуживания населения, социальной реабилитации и абилитации инвалидов, приказами Центра, а также настоящим Положением.

1.4. ДЦС осуществляет свою деятельность как самостоятельно, так и во взаимодействии со структурными подразделениями Центра.

### Раздел 2. Цели и задачи деятельности ДЦС

2.1. Цель деятельности ДЦС: обеспечить оказание экстренной и иной социальной помощи гражданам с нарушением слуха, проживающим в Свердловской области.

2.2. Задачи деятельности ДЦС:

2.2.1. Обеспечить коммуникацию граждан с нарушением слуха со слышащими людьми по вопросам предоставления (получения) социальных услуг, мер социальной поддержки, при вызове экстренных оперативных служб (скорая помощь, полиция, аварийные службы, пожарные и пр.).

2.2.2. Обеспечить предоставление гражданам с нарушением слуха необходимой им информации по вопросам социального обслуживания, получения мер социальной поддержки;

2.2.3. Обеспечить оказание содействия гражданам с нарушением слуха в записи на прием и оформлении документов, необходимых для получения услуг в органах местного самоуправления, организациях социального обслуживания, здравоохранения, образования, физической культуры и спорта, культуры, Центрах занятости, бюро МСЭ, социально-ориентированных некоммерческих и общественных организациях; Фонде социального страхования, многофункциональных центрах и др. (при наличии причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности);

2.2.4. Обеспечить оказание содействия гражданам с нарушением слуха при вызове экстренных оперативных служб (скорая помощь, полиция, аварийные службы, пожарные и пр.).

2.2.5. Обеспечить информационное сопровождение клиентов с нарушением слуха в период курса реабилитации; работников Центра с нарушением слуха в период выполнения ими должностных обязанностей.

### Раздел 3. Функции ДЦС

3. Для решения поставленных задач ДЦС реализует следующие функции:

3.1. для решения задачи 2.2.1:

- передача информации от граждан с нарушением слуха слышащим людям и обратно с использованием русского жестового языка, SMS-сообщений, электронной почты;

- разъяснение гражданам с нарушением слуха смысла и содержания информации, передаваемой им слышащими людьми;

3.2. для решения задачи 2.2.2:

- анализ содержания и объема информации, необходимой гражданину с нарушением слуха для разрешения конкретной ситуации;

- оперативный поиск справочной информации (адреса, телефоны, режим работы, порядок обращения и т.п.);

- консультирование по вопросам социального обслуживания, получения мер социальной поддержки;

3.3. для решения задачи 2.2.3:

- анализ конкретной ситуации гражданина с нарушением слуха (выявление причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности);

- оперативный поиск информации (адреса, телефоны, режим работы, порядок обращения и т.п.);

- согласование (обсуждение) с гражданином с нарушением слуха порядка действий (обращения в конкретное учреждение / к конкретному специалисту),

- взаимодействие с представителями органов местного самоуправления, организаций социального обслуживания, здравоохранения, образования, физической культуры и спорта, культуры, Центров занятости, бюро МСЭ,

социально-ориентированных некоммерческих и общественных организаций; Фонда социального страхования, многофункциональных центров и др. по вопросам записи на прием и оформления документов, необходимых для получения услуг;

3.4. для решения задачи 2.2.4:

- передача информации специалистам экстренных оперативных служб (скорая помощь, полиция, аварийные службы, пожарные и пр.);
- контроль прибытия специалистов экстренных оперативных служб к гражданину с нарушением слуха.

3.5. для решения задачи 2.2.5:

- фиксирует полученную информацию от оператора единого номера «112» в журнале регистрации обращений, подтверждает принятие в работу;
- осуществляет консультирование заявителя, при необходимости передает информацию в ДЦС по месту проживания и заносит в журнал факт передачи;
- фиксирует результат решения проблемы (или после получения информации от территориального ДЦС);

3.6. для решения задачи 2.2.6:

- прямой и обратный перевод на русский жестовый язык;
- адаптация информационного контента Центра для граждан с нарушением слуха.

#### Раздел 4. Организация деятельности ДЦС

4.1. Общее руководство ДЦС осуществляет заместитель директора Центра, непосредственное - заведующий ООАР.

Функции диспетчера ДЦС осуществляет методист ООАР, должностные обязанности, требования к квалификации, общие и специальные знания которого определяются должностной инструкцией, утверждаемой в установленном порядке (далее - методист).

4.2. Заведующий отделением:

осуществляет руководство ДЦС;

обеспечивает выполнение решений и поручений учредителя, относящихся к компетенции ДЦС;

обеспечивает своевременное информирование и рассмотрение обращений заинтересованных сторон о работе ДЦС (включая размещение и актуализацию информации на официальном сайте Центра);

взаимодействует в пределах своей компетенции со структурными подразделениями и работниками Центра в порядке, установленном локальными актами, с учредителем и другими заинтересованными сторонами;

запрашивает в установленном порядке у руководителей структурных подразделений и работников Центра информацию, справки и другие документы, необходимые для выполнения возложенных на ДЦС задач и функций;

организует ведение учета, составление и представление отчетности, относящейся к компетенции ДЦС;

представляет директору, заместителю директора по направлению деятельности предложения по вопросам, относящимся к компетенции ДЦС;

вносит на рассмотрение директора предложения о штатной численности ДЦС;

разрабатывает должностную инструкцию методиста ДЦС;

участвует в совещаниях, проводимых по вопросам, отнесенным к компетенции ДЦС;

осуществляет долгосрочное и краткосрочное планирование деятельности ДЦС;

