



ПРИКАЗ

« 13 » декабря 2016 г.

№ 226

г. Ижевск

О диспетчерских службах по социальному сопровождению инвалидов по слуху в комплексных центрах социального обслуживания населения

В целях создания условий для получения инвалидами по слуху услуг по переводу с использованием русского жестового языка в организациях социального обслуживания, подведомственных Министерству социальной, семейной и демографической политики Удмуртской Республики, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке создания и функционирования диспетчерских служб по социальному сопровождению инвалидов по слуху в комплексных центрах социального обслуживания населения.

2. Директорам комплексных центров социального обслуживания населения при наличии работников, прошедших в установленном порядке обучение русскому жестовому языку, организовать создание и функционирование диспетчерских служб по социальному сопровождению инвалидов по слуху в соответствии с Положением, предусмотренным пунктом 1 настоящего приказа.

3. Настоящий приказ вступает в силу через 10 дней после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 декабря 2016 года.

Министр

О.А. Корепанова

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства
социальной, семейной и
демографической политики
Удмуртской Республики
от «13» декабря 2016 года № 226

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке создания и функционирования диспетчерских служб по социальному сопровождению инвалидов по слуху в комплексных центрах социального обслуживания населения

1. Диспетчерская служба по социальному сопровождению инвалидов по слуху (далее – диспетчерская служба) создается и ликвидируется приказом директора комплексного центра социального обслуживания населения (далее – учреждение).

2. Диспетчерская служба не является самостоятельным структурным подразделением учреждения.

Функции диспетчерской службы осуществляют работники учреждения, прошедшие в установленном порядке обучение русскому жестовому языку.

3. Рабочие места, занимаемые работниками учреждения, осуществляющими функции диспетчерской службы, оборудуются средствами оргтехники, позволяющими обеспечить:

- 1) взаимодействие с гражданами, являющимися инвалидами по слуху (далее – граждане);
- 2) устойчивое функционирование средств связи;
- 3) прием информации по единому выделенному телефонному номеру телефонной сети общего пользования.

4. Режим работы диспетчерской службы устанавливается приказом директора учреждения.

5. Диспетчерская служба осуществляет следующие функции:

1) прием от граждан сообщений, требующих немедленного реагирования в связи с угрозой их жизни либо здоровью, в целях передачи их в уполномоченные органы государственной власти, организации (органы внутренних дел, органы (организации) обеспечения пожарной безопасности, медицинские организации и др.);

2) консультирование граждан по вопросам получения мер социальной поддержки инвалидов по слуху, предоставляемых органами социальной защиты населения;

3) консультирование по вопросам признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании и порядка предоставления социальных услуг в Удмуртской Республике.

6. Гражданин вправе обратиться в диспетчерскую службу лично либо следующими способами:

по факсу;
по электронной почте;
по сотовой связи (путем направления СМС-сообщения);
по скайп-связи.

7. В обращении, направляемом по факсу, электронной почте либо в виде СМС-сообщения, должны быть указаны:

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина;
содержание вопроса;

способ направления ответа с указанием номера телефона (при направлении ответа по факсу либо СМС-сообщением) либо адреса электронной почты (в случае если требуется письменный ответ).

При личном обращении или при обращении по скайп-связи сведения, указанные в настоящем пункте, записываются в соответствии с информацией, представленной гражданином письменно и (или) на жестовом языке.

8. Отсутствие указания фамилии, имени, отчества в сообщении, требующем немедленного реагирования, не является основанием для отказа в принятии мер по его исполнению.

9. Поступившие обращения регистрируются в журнале учета обращений инвалидов по слуху согласно приложению.

10. Сообщения, требующие немедленного реагирования в связи с угрозой жизни либо здоровью гражданина, подлежат немедленному исполнению.

11. Консультирование гражданина по вопросам, предусмотренным подпунктами 2, 3 пункта 5 настоящего Положения, осуществляется непосредственно при личном обращении гражданина, а также при его обращении по скайп-связи.

В случае обращения гражданина по вопросам, предусмотренным подпунктами 2, 3 пункта 5 настоящего Положения, иными способами, указанными в пункте 6 настоящего Положения, либо в случае необходимости направления по просьбе гражданина письменного ответа, ответ направляется указанным гражданином способом не позднее 10 рабочих дней с момента поступления обращения.

Приложение
к Положению о порядке создания и
функционирования диспетчерских
служб по социальному
сопровождению инвалидов по слуху
при комплексных центрах
социального обслуживания населения

Журнал
учета обращений инвалидов по слуху

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Место жительства	Краткое содержание обращения	Краткое содержание ответа, способ направления
1	2	3	4	5	6