

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ
СЛУЖБЫ С ПОМОЩЬЮ ПРОГРАММЫ
SKYPE КАК ОДНА ИЗ ФОРМ РАБОТЫ СО
СЛАБОСЛЫШАЩИМИ И
ГЛУХОНЕМЫМИ ГРАЖДАНАМИ**

методическое пособие



2014 г.

Содержание

Диспетчерская служба.....	3
Организация деятельности диспетчерской службы.....	4
Приложение № 1. Положение о диспетчерской службе.....	5
Приложение № 2. Примерный медиа-план по информированию клиентов о работе диспетчерской службы.....	8
Приложение № 3. Журнал регистрации обращений граждан в диспетчерскую службу (примерная форма)	9
Приложение № 4. Журнал ведения статистической отчётности о работе диспетчерской службы (примерная форма).....	9
Приложение № 5. Информация о контактах диспетчерских служб центров социальной защиты и комплексных центров социального обслуживания населения Саратовской области.....	10
Список литературы	14

Диспетчерская служба

Согласно статистике Саратовской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» на территории Саратовской области проживает 3118 инвалидов по слуху (из них в городе – 2051 человек, в сельской местности – 1067 человек).

Диспетчерская служба, созданная в комплексном центре социального обслуживания населения г. Саратова, оказывает информационно-консультативные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам. Граждане,



проживающие в муниципальных районах области, имеют возможность обратиться в диспетчерские пункты, действующие на базе комплексных центров социального обслуживания и центров социальной защиты населения.

Комплексные центры социального обслуживания и центры социальной защиты населения Саратовской области оснащены современной оргтехникой

(компьютеры, веб-камеры, многофункциональные устройства, телефоны, факсы).

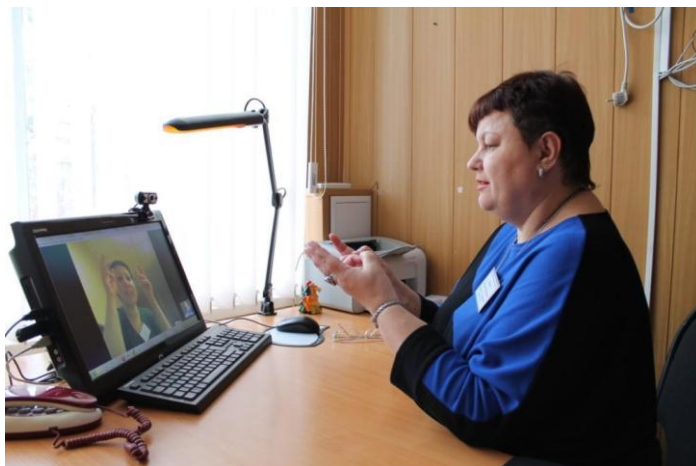
В настоящее время во всех комплексных центрах социального обслуживания и центрах социальной защиты населения Саратовской области, установлена программа Skype, назначены сотрудники, ответственные за работу с клиентами посредством данной программы.

Skype является бесплатной программой, обеспечивающей между компьютерами текстовую, голосовую и видеосвязь через Интернет (IP-телефония).

В настоящее время в диспетчерские службы комплексных центров социального обслуживания и центров социальной защиты населения Саратовской области посредством видеозвонков, электронных писем и смс поступают, в среднем, по 2-3 обращения глухих и слабослышащих клиентов в неделю.

Анализ статистики обращений показывает, что данный способ обращений в социозащитные учреждения удобен и необходим для глухих и слабослышащих граждан. Наиболее актуальными вопросами являются:

– участие в культурных и спортивных мероприятиях,



- проводимых учреждениями социальной защиты Саратовской области – 56%;
- получение мер социальной поддержки и материальной помощи – 24%;
 - социальное сопровождение в социально-бытовых вопросах – 5%;
 - психологическая помощь инвалидам, испытывающим чувство одиночества, имеющим сложности в отношениях с детьми или родственниками – 4%;
 - вопросы трудоустройства инвалидов – 1%.

Организация деятельности диспетчерской службы

1. Диспетчерская служба в учреждении действует на основании Положения (Приложение № 1).
2. Приказом директора учреждения определяются обязанности работников по обеспечению деятельности диспетчерской службы.
3. Рабочее место оборудуется необходимой оргтехникой: персональный компьютер, веб-камера, колонки, принтер, сканер, телефоны (в т.ч. телефон для приема обращений по смс) и т.д.

ПРИГЛАШЕНИЕ

Уважаемый(ая) _____!

В государственном автономном учреждении Саратовской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Балаковского района» Вы можете получить различные государственные услуги, в том числе ответы на ряд юридических, психологических и социальных вопросов.

Напоминаем, что в Центре работают различные клубы по интересам, кружки декоративно – прикладного творчества, тренажёрный зал. Также на безвозмездной основе вы можете повысить свои навыки на курсах компьютерной грамотности, обучаться на различных факультетах «Университета третьего возраста».

Для Вашего удобства в нашем Центре создана дистанционная система общения с гражданами, включающая в себя программу «Skype» и электронную почту.

Интересующие Вас вопросы можно задать, позвонив по программе Skype – логин Koshkina-Nataliya, где Вам ответит сурдопереводчик, или отправить свой вопрос на электронный адрес Центра centrsoc@balakovo.sar.ru.

Услуги Вам могут быть оказаны во время очного консультирования по адресу:

Улица Титова, дом 19 «а», телефон: 44-70-67, 44-63-62,

Время работы учреждения:

понедельник – четверг с 9.00 до 18.00 (обед с 13.00 – 13.48),

пятница с 9.00 до 17.00, выходной – суббота, воскресенье.

Приглашаем Вас к общению!

ГАУ СО «КЦСОН Балаковского района»

4. Осуществляется информирование граждан о работе диспетчерской службы и способах обращения (посредством Skype, электронной почты, телефонной связи) в соответствии с медиа-планом (Приложение № 2)

5. Осуществляется ведение учетно-отчетной документации о работе диспетчерской службы (Приложения № 3, № 4).

6. Обеспечивается интерактивная связь с

КЛИЕНТОМ.

Положение о диспетчерской службе

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок взаимодействия диспетчерской службы учреждения (далее – диспетчерская служба учреждения) с гражданами, проживающими на территории муниципального района и обратившимися в данную диспетчерскую службу.

1.2 Диспетчерская служба представляет собой консультационно-информативную, социальную, психологическую и правовую помощь гражданам пожилого возраста и инвалидам с различными видами ограничения здоровья.

1.3. Общее руководство диспетчерской службой осуществляет директор учреждения.

1.4. В своей деятельности диспетчерская служба руководствуется требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Саратовской области.

2. Цели и задачи диспетчерской службы.

2.1 Цель диспетчерской службы – создание и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей пожилых граждан и инвалидов с различными видами ограничения здоровья, посредством оказания консультационно-информативной, социальной, психологической и правовой помощи.

2.2. Диспетчерская служба решает следующие основные задачи:

2.2.1. прием от населения сообщений, касающихся деятельности учреждения, а также порядка оказания социальных услуг;

2.2.2. оказание консультационно-информативной, социальной, психологической и правовой помощи обратившимся гражданам;

2.2.3. обработка и анализ поступившей информации.

3. Функции диспетчерской службы.

3.1. Диспетчерская служба выполняет следующую функцию:

3.1.1. повышение уровня доступности социальных услуг для пожилых граждан и инвалидов с различными видами ограничения здоровья.

4. Условия предоставления услуг диспетчерской службы гражданам пожилого возраста и инвалидам с различными видами ограничения здоровья.

4.1. Услуги диспетчерской службы предоставляются по инициативе гражданина или его законного представителя.

4.2. Услуги диспетчерской службы предоставляются бесплатно.

5. Порядок функционирования диспетчерской службы.

5.1. Диспетчерская служба функционирует в рамках работы учреждения:

с понедельника по четверг с _____ до _____ часов,
в пятницу с _____ до _____ часов,
перерыв на обед с _____ до _____ часов,
суббота, воскресенье – выходные дни.

5.2. Для получения необходимой информации клиент может обратиться в диспетчерскую службу по факсу: на номер факса _____, отправив текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер факса, мобильного телефона, адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет получен оператором и обработан, на его факс поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2 – х рабочих дней.

5.3. Для получения необходимой информации клиент может также обратиться в диспетчерскую службу по электронной почте: на адрес _____ отправив текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, конкретное содержание вопроса и адрес электронной почты, на который бы клиенту было бы удобнее получить ответ. После того, как запрос клиента будет получен оператором и обработан, на его адрес электронной почты поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2 – х рабочих дней.

6. Использование программы Skype (Скайп).

6.1. В рамках диспетчерской службы работает программа связи Skype (Скайп) – специальная программа, позволяющая диспетчеру не только слышать, но и видеть собеседника в процессе оказания ему консультационной помощи. Данная программа рассчитана на слабослышащих и глухонемых клиентов.

6.2. Для получения помощи граждане могут связаться с диспетчером через программу Skype по адресу: _____.

6.3. Осуществив видеозвонок, клиент должен дождаться, когда на экране появится оператор-переводчик жестового языка. На жестовом языке или письменно клиент сообщает оператору свою фамилию, имя, отчество, номер мобильного телефона, или адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса.

7. Состав диспетчерской службы.

7.1. Диспетчерская служба размещается в здании учреждения, по адресу _____, в специально оборудованном помещении.

7.2. Диспетчерская служба включает в себя пункт, оборудованный оргтехникой, и диспетчерский персонал.

7.3. Оргтехника должна обеспечивать:

7.3.1. устойчивое функционирование средств связи, внутреннюю связь;

7.3.2. прием информации по единому выделенному телефонному номеру телефонной сети общего пользования;

7.3.3. документирование (запись) ведущихся переговоров.

7.4. Документация на рабочем месте включает в себя:

7.4.1. журнал учета полученной и переданной информации;

7.4.2. телефонные справочники;

7.4.3. формализованные бланки управленческих документов с заранее постоянной частью текста;

7.5. Специалист диспетчерской службы обязан:

7.5.1. 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).

7.5.2. добросовестно исполнять свои обязанности, поддерживать базу сведений о каждом обслуживаемом в актуальном состоянии.

7.5.3. быть тактичным, вежливым, оперативно решать возникающие вопросы и соблюдать требования этики.

**Примерный медиа-план
по информированию клиентов
о работе диспетчерской службы**

№ п/п	Наименование мероприятий	Срок исполнения	Ответственный
1.	Разработка и вручение индивидуальных приглашений инвалидам с нарушением слуха.	В течение недели после определения потенциальных клиентов	Специалисты по социальной работе Центра
2.	Написание и опубликование статей о работе диспетчерской службы Центра (в газетах и на сайте министерства социального развития Саратовской области, сайте муниципального района).	1-й год работы службы – ежеквартально, в последующие годы -1 раз в квартал	Специалист по работе со СМИ организационно – методического отделения
3.	Организация съёмки телесюжетов (радиосюжетов) о деятельности диспетчерской службы Центра, с целью привлечения потенциальных клиентов.	1 раз в год	Специалист по работе со СМИ
4.	Разработка, издание и распространение буклетов, информирующих о деятельности диспетчерской службы.	1 раз в квартал	Специалист по социальной работе организационно – методического отделения
5.	Информирование граждан о работе диспетчерской службы на мероприятиях, проводимых Центром; во время встреч с представителями общественных организаций, учреждений, профсоюзов.	Постоянно	Директор учреждения, заместитель директора
6.	Проведение мониторинга качества предоставления услуг диспетчерской службы (среди клиентов, пользующихся услугами данной службы).	1 раз в полугодие	Заведующий отделением срочного социального обслуживания

**Журнал регистрации обращений граждан в диспетчерскую службу
(примерная форма)**

№ п/п	Дата регистрации	ФИО гражданина (или указание на анонимность)	Адрес гражданина	Статус гражданина	Причина обращения	Результаты обращения
<i>1</i>	<i>20.01.2014 г.</i>	<i>Иванов И.И.</i>	<i>г. Балаково, улица Советская, дом 65, квартира 5</i>	<i>Инвалид III группы</i>	<i>Консультация по предоставлению социальных услуг на дому</i>	<i>Принят на социальное обслуживание (с указанием даты)</i>

**Журнал ведения статистической отчётности о работе диспетчерской службы
(примерная форма)**

№ п/п	Количество поступивших звонков (за неделю, месяц, квартал)	Наименование вопросов, обращений гражданина	Результат обращения гражданина
<i>1</i>	<i>12 (за месяц)</i>	<i>Получение информации о работе тренажёрного зала</i>	<i>Посещение занятий в тренажёрном зале. Сформирована новая группа здоровья.</i>

**Информация о контактах диспетчерских служб
центров социальной защиты и комплексных центров социального обслуживания населения Саратовской области,
размещенных на сайте министерства социального развития области на 01.08.2014 г.**

№ п/п	Наименование учреждения	Режим работы диспетчерской службы в учреждении	Адрес SKYPE	Номер факса для обращения в диспетчерскую службу	Электронная почта для обращения в диспетчерскую службу	Номер телефона для sms сообщения
1.	ГАУ СО «ЦСЗН Александрово-Гайского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00 обед 12.00 - 13.48	csonalgay	8 (84578) 2-23-38	csonalgay@rambler.ru	89372428650
2.	ГАУ СО «ЦСЗН Аркадакского района»	Пн – Пт 9.00 - 18.00 обед 13.00 - 14.00	kconarkadak	8 (84542) 4-11-48	cson@mail.ru	89603484486
3.	ГАУ СО «ЦСЗН Аткарского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00 обед 13.00 - 14.00	Tatiana 412420	8 (84552) 3-21-25	atkcon@yandex.ru	89063167582
4.	ГАУ СО «ЦСЗН Базарно-Карабулакского района»	Пн - Чт 8.00 - 17.00 Пт 8.00 - 16.00 обед 12.00 - 13.00	CSZN12	факс:8 (84591) 2-13-75 тел: 8 (84591) 7-25-23	gu_cson@bk.ru	89378038798
5.	ГАУ СО «КЦСОН Балаковского района»	Пн - Чт 9.00-18.00 Пт 9.00-17.00 обед 13.00 - 13.48	kconbalakovo Koshkina-Nataliya	8 (8453) 44-70-74 8 (8453) 44-11-34	centrsoc@balakovo.san.ru	89271065764
6.	ГАУ СО «КЦСОН Балашовского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00. обед 12.00 - 13.00	balashcon	8 (84545) 2-24-50	gubcon@mail.ru	89603514004
7.	ГАУ СО «ЦСЗН Балтайского района»	Пн – Пт 8.00 - 16.15 обед 12.00 - 13.00	gausokcon	8 (84592) 2–27-60	baltay@mail.ru	89173160319

8.	ГАУ СО «КЦСОН Вольского района»	Пн - Чт 8.00-17.00 Пт 8.00 - 16.00 обед 12.00 - 12.48	csonol	8 (84593) 7-05-23	Grygoryk-NA@yandex.ru	89370277117
9.	ГАУ СО «ЦСЗН Воскресенского района»	Пн – Пт 9.00 – 17.00 обед 13.00 - 14.00	CSZN_Voskr	8 (84568) 2-29-18	soc05voskr@saratov.gov.ru	89271377163
10.	ГАУ СО «ЦСЗН Дергачевского района»	Пн – Пт 8.00 – 17.00 обед 12.00 – 13.00	gausokcson	8 (84563) 2-91-91	dergachi.gucson@mail.ru	89678083295
11.	ГАУ СО «ЦСЗН Духовницкого района»	Пн – Пт 8.00 - 16.00 обед 12.00 – 13.00	glukhova.e.v	8 (84573) 2-25-14	duh-cson@yandex.ru	89873676951
12.	ГАУ СО «ЦСЗН Екатериновского района»	Пн – Пт 9.00 до 17.00 обед 13.00 – 14.00	SOBES6412	8 (84554) 2-26-06	sobes6412@bk.ru	89020431311
13.	ГАУ СО «ЦСЗН Ершовского района»	Пн – Пт 8.00 – 17.00 обед 12.00 – 13.00	ershov_kcon Румия Фитисенко	8 (84564) 5-11-10	csonersh-buh@yandex.ru	89648455308
14.	ГАУ СО «ЦСЗН Ивантеевского района»	Пн – Пт 8.00 - 16.12 обед 12.00 - 13.00	Ivacson1965	8 (84579) 5-23-70	iva_cson@rambler.ru	89372266832
15.	ГАУ СО «ЦСЗН Калининского района»	Пн – Пт 8.00 – 17.00 обед 12.00 – 13.00	gbucsznkalininsk	8(84549) 2-26-48	soc11kalin_gy@saratov.gov.ru	89271156131
16.	ГАУ СО «ЦСЗН Красноармейского района»	Пн – Пт 9.00 - 18.00 обед 13.00 - 13.48	ossokcson64	8 (84550) 2-21-71	kcon@inbox.ru	89063107762
17.	ГАУ СО «ЦСЗН Краснокутского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00 обед 12.00 - 13.00	-cson-04	8 (84560) 5-28-02	cson04@yandex.ru	89271524510
18.	ГАУ СО «ЦСЗН Краснопартизанского района»	Пн – Пт 9.00 – 18.00 обед 13.00 – 14.00	KrpartizanCSON	8 (84577) 2-10-97	KrpartizanCSON@yandex.ru	89372630160

19.	ГАУ СО «ЦСЗН Лысогорского района»	Пн – Пт 10.00 - 17.00 обед 13.00 – 13.48	lcorcson2	8 (84551) 2–15–64	AntonovaOM_cson@mail.ru	89173138522
20.	ГАУ СО «ЦСЗН Марковского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00 обед 13.00 - 14.00	kconmarks	8 (84567) 5-54-31	kconmarks@mail.ru	89372504572
21.	ГАУ СО «ЦСЗН Новобурасского района»	Пн – Пт 10.00 – 17.00 обед 13.00 – 14.00	GAUKCSON	8 (84557) 2-23-55	socnarod@mail.ru	89379615431
22.	ГАУ СО «ЦСЗН Новоузенского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00 обед 12.00 - 13.00	kcon1995	8(84562) 2-14-04	chsonnovouz2008@ yandex.ru	89616415563
23.	ГАУ СО «ЦСЗН Озинского района»	Пн – Пт 8.48 – 18.00 обед 13.00 – 14.00	gukcson-ozinki	8 (84576) 4-27-83 8 (84576) 4-27-82 8 (84576) 4-22-78	soc17ozin_gy@saratov.gov.ru gucsn-ozinki@mail.ru	89173166284
24.	ГАУ СО «ЦСЗН Перелюбского района»	Пн – Пт 9.00 - 18.00 обед 12.00 - 14.00	soc18perelub	8 (84575) 2-18-03	soc18perelub@saratov.gov.ru	89271320506
25.	ГАУ СО «ЦСЗН Петровского района»	Пн - Чт 8.00 - 17.00 Пт 8.00 - 16.00 обед 13.12 – 14.00	petrovskkcon	8 (84555) 2-77-82	zabota1@san.ru	89271153222
26.	ГАУ СО «ЦСЗН Питерского района»	Пн – Пт 8.30 - 17.30 обед 12.00 - 14.00	csonpiterka	8 (84561) 2-12-28	cson-pit@yandex.ru	89271240973
27.	ГАУ СО «ЦСЗН Пугачевского района»	Пн – Пт 8.00 -17.00 обед 12.00 – 13.00	centr852	8 (84574) 2-13-84	soc35pugach_gy@saratov.gov.r u	89271011832
28.	ГАУ СО «ЦСЗН Ровенского района»	Пн – Пт 9.00 – 18.00 обед 13.00 – 14.00	zcon.rovnoe	8 (84596) 2-11-97	rovnoe.zson@rambler.ru	89063007423
29.	ГБУ СО «ЦСЗН Романовского района»	Пн – Пт 8.00 -17.00 обед 13.00 – 14.00	Gbu-cszn- Romanovka@yan dex.ru	8 (84544) 4-06-91	soc21roman@saratov.gov.ru	89616422126
30.	ГАУ СО «ЦСЗН	Пн – Пт				89271228662

	Ртищевского района»	8.00 – 17.00 обед 12.00 – 12.48	cszn-rtishevo	8 (84540) 4-25-29	cszn36@mail.ru	89033837438
31.	ГАУ СО «ЦСЗН Самойловского района»	Пн – Пт 8.00 - 17.00 обед 12.00 - 13.00	csonsam	8 (84548) 2-17-81	samcson@yandex.ru soc22samoil@saratov.ru	89276247786 89372457450
32.	ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова»	Пн - Чт 8.00 - 17.00 Пт 8.00 - 16.00 обед 12.00 - 12.48	CSON SARATOV	8 (8452) 96-64-41	omozson@mail.ru	89616449421
33.	ГАУ СО «ЦСЗН Саратовского района»	Пн – Чт 8.00 - 17.00 Пт 8.00 - 16.00 обед 13.00 - 14.00	Oso20131	8 (8452) 67-62-09 8 (8452) 67-62-19	centreson@client.scts.ru	89093375715
34.	ГАУ СО «ЦСЗН Советского района»	Пн – Пт 8.00 -12.00	cson_stepnoe	8 (84566) 5-36-45	soc24sovet@saratov.gov.ru	89279114611
35.	ГАУ СО «ЦСЗН Татищевского района»	Пн – Пт 8.30 - 17.30 обед 12.30 -13.30	kcsontat	8 (84558) 4-14-04	Soc25tatish@saratov.gov.ru	89172124656
36.	ГАУ СО «ЦСЗН Турковского района»	Пн – Пт 9.00 - 18.00 обед 13.00 - 14.00	cson01	8 (84543) 2-27-84	cson1@rambler.ru	89272210934
37.	ГАУ СО «ЦСЗН Федоровского района»	Пн – Пт 8.00-17.00 обед 13.00-14.00	Famely037	8 (84565) 5-08-60	csumokrous@yandex.ru; soc27fedor@saratov.gov.ru; famely037@mail.ru	89271011758
38.	ГАУ СО «ЦСЗН Хвалынского района»	Пн – Пт 9.00 - 12.00	soc38hval	8 (84595) 2-28-62	soc38hval@saratov.gov.ru	89271517134
39.	ГАУ СО «КЦСОН Энгельского района»	Пн - Чт 9.00 - 18.00, Пт 9.00 -17.00 обед 13.00 - 14.00	cson_engels	8 (8453) 77-53-67	cson_eng@mail.ru	89170211509

Список литературы

Периодические издания:

1. Викторов И.В. Организация деятельности диспетчерских служб в современном мире // Социальное обслуживание. – 2011. - № 6. – С. 18-20.
2. Дерябина А.К. Социальные проблемы инвалидов по слуху // Социальная работа. - 2012. - № 10. – С. 11.
3. Федулова О.В. Состояние и перспективы развития диспетчерской службы // Социологические исследования. – 2012. - № 2. – С. 25-27.

Интернет – ресурсы:

1. ГАУ СО «КЦСОН г. Саратова». Методические рекомендации по организации работы с клиентами, имеющими инвалидность по слуху «Как обслужить клиента с инвалидностью по слуху». – Режим доступа: http://www.social.saratov.gov.ru/social_state_institutions/cson/saratov_cson/inf_method_materialy/?PAGEN_1=2;
2. Потапова М. Диспетчерская служба для глухих теперь работает и на Московскую область. – Режим доступа: http://polit.ru/article/2013/04/01/ps_call_service/;
2. Хабров Ю. В Пензе создана единая диспетчерская служба для глухонемых. – Режим доступа: http://www.penzainform.ru/news/social/2012/07/28/v_penze_sozdana_edinaya_dispetcherskaya_sluzhba_dlya_gluhonemih.html;
3. Чернов А. Проблемы выявлены – будем решать! – Режим доступа: <http://www.deafnet.ru/new.phtml?c=70&id=12067>;
4. Эрнст М. Все дело в качестве жизни. – Режим доступа: http://uho.com.ua/ru/zvuki_i_sluh/lists/934.