

Памятка для клиента

Диспетчерская служба для глухих предоставляет следующие услуги:

1. Диспетчерская служба предоставляет консультационно-информативную помощь гражданам (абонентам)- инвалидам по слуху.

2. Перечень услуг

Передача информации: от инвалида по слуху специалистам органов, организаций предоставляющих услуги населению, физическим лицам (родственникам, знакомым и др.); от физического лица инвалиду по слуху.

Предоставление информации:

- об имеющихся в регионе организациях;
- о расписании движения автомобильного, железнодорожного, водного и воздушного транспорта, стоимости билетов и др.;

- по вопросам социальной поддержки и социального обслуживания инвалидов по слуху (с использованием информации специалистов органов социальной защиты населения).

Содействие при вызове:

- служб экстренной помощи: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения;

- врача на дом, специалистов ЖКХ и др.

- запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения региона.

3. Диспетчерская служба функционирует: с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00 часов; перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

4. Для получения необходимой информации клиент может обратиться в диспетчерскую службу:

- по факсу, отправив текстовое сообщение, в котором указывается ФИО, номер факса, мобильный телефон, адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса;

- по электронной почте, отправив текстовое сообщение, в котором указывается ФИО, номер телефона, конкретное содержание вопроса.

- по мобильному телефону посредством SMS-сообщения, в котором он указывает ФИО и конкретное содержание вопроса;

- лично;

- через Skype (Скайп). На жестовом языке или письменно сообщив оператору ФИО, номер мобильного телефона, или адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса.

Ответ поступает гражданину в течение 2-х рабочих дней.

5. При обращении абонента в случае экстренной ситуации, требующей последующего взаимодействия оператора-переводчика диспетчерская служба со службами экстренного оперативного реагирования (МЧС, полиция,

медицинская помощь, пожарная охрана, служба газовой сети и т.п.), необходимо сообщить оператору сведения (по возможности):

- характер экстренной ситуации;
- место нахождения (при необходимости);
- дата и время происшествия (когда случилось – дата, время);
- наличие пострадавших людей (есть ли пострадавшие);
- количество пострадавших (сколько пострадавших);
- характер травм или проявление заболевания;
- фамилия, имя, отчество позвонившего лица (кто сообщает о происшествии);
- с какого абонентского устройства осуществляется вызов (номер телефона);
- другие сведения, необходимые для оказания оперативной помощи.

После связи оператора-переводчика с дежурно-диспетчерской службой экстренных оперативных служб и передачи информации об экстренной ситуации, оператор-переводчик сообщает абоненту о предпринятых мерах, и дает, по возможности, рекомендации о необходимых действиях до прибытия помощи.