Областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Томский техникум социальных технологий»
Ресурсный центр инклюзивного профессионального образования Томской области

УТВЕРЖДЕН
Директор ОГБПОУ «~~ТТСТ~~»
_____ О. Б. Гудожникова
Приказ от «13» 01 2016 г. № 5/1
Введен в действие с «13» 01 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ЛАБОРАТОРИИ ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ
(Диспетчерская служба для оказания услуг по сурдопереводу)
(в редакции от 13.01.2016)

Томск 2016

1. **Общие положения**.

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок оказания услуг по сурдопереводу инвалидам по слуху и слабослышащим гражданам г. Томска и Томской области, организацию учебной практики студентов специальности «Организация сурдокоммуникации» на базе Диспетчерской службы для оказания услуг по сурдопереводу ОГБПОУ «Томский техникум социальных технологий» Лаборатории практических методов обучения (далее - Служба).

1.2 Служба предназначена для усиления практической подготовки студентов специальности «Организация сурдокоммуникации» ОГБПОУ «Томский техникум социальных технологий», приобретения ими навыков работы в качестве сурдопереводчиков, а также оказания профессиональной консультационно-информативной, социальной помощи инвалидам по слуху и слабослышащим гражданам г. Томска и Томской области.

1.3. Общее руководство диспетчерской службой осуществляет директор учреждения. Организационно-методическое и управленческое руководство осуществляет руководитель Ресурсного центра инклюзивного профессионального образования Томской области ОГБПОУ «ТТСТ».

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

1.5. Финансирование деятельности диспетчерской службы учреждения осуществляется за счет субсидий, выделяемых из бюджета Томской области.

2. **Цели и задачи Службы**.

2.1. **Цель** Службы: создание и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей инвалидов по слуху, посредством оказания консультационно-информативной, социальной помощи; организация учебной практики студентов ОГБПОУ «ТТСТ», обучающихся по специальности «Организация сурдокоммуникации» на базе Службы - Лаборатории практических методов обучения.

Учебные задачи Службы:

- организация учебной практики студентов ОГБПОУ «Томский техникум социальных технологий»;

- закрепление теоретических знаний по общепрофессиональным и специальным дисциплинам;

- получение представлений о содержании конкретных видов профессиональной деятельности, участие в такой деятельности под руководством (контролем) кураторов;

- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте;

- обретение и развитие навыков работы в коллективе, навыков управления совместной деятельностью;

- использование результатов профессиональных практик для написания курсовых и выпускных квалификационных работ;

- организация учебного процесса для студентов ОГБПОУ «Томский техникум социальных технологий» таким образом, чтобы они получили помимо специального образования, соответствующую подготовку и знание социальных проблем современного общества и путей их разрешения;

- совершенствование форм и методов обучения лиц, обучающихся сурдопереводу;

- выработка у студентов профессионально значимых черт характера, навыков и умений.

Социальные задачи Службы:

- создание и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей инвалидов по слуху и слабослышащих, посредством оказания консультационно-информативной, социальной помощи.

2.2. 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, помощи обратившимся гражданам;

2.2.3. обработка и анализ поступившей информации;

2.2.4. организация практической подготовки студентов специальности «Организация сурдокоммуникации».

3. Функции Службы.

3.1. Служба выполняет следующие функции:

3.1.1. повышение уровня доступности социальных услуг для инвалидов по слуху и слабослышащих граждан г. Томска и Томской области.

3.1.2. повышение уровня профессиональной подготовки студентов ОГБПОУ «ТТСТ».

4. Условия предоставления услуг Диспетчерской службы инвалидам по слуху и слабослышащих.

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

4.2. Услуги диспетчерской службы предоставляются бесплатно.

5. Порядок функционирования.

5.1. Диспетчерская служба для оказания услуг по сурдопереводу.

5.1.1. Диспетчерская служба функционирует с понедельника по субботу круглосуточно; воскресенье - выходной день.

5.1.2. 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.

5.1.3. Для получения необходимой информации клиент может также обратиться в диспетчерскую службу 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 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.

5.1.4. Для получения необходимой информации клиент может обратиться в диспетчерскую службу по мобильному телефону посредством SMS-сообщения, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет получен оператором и обработан, на его телефон поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.1.5. Для получения необходимой информации клиент может обратиться в диспетчерскую службу лично. При личном обращении он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, контактный телефон и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет получен оператором, он при наличии возможности, осуществляет действия по выполнению запроса клиента. При отсутствии возможности выполнения запроса в день обращения, оператор направляет на его телефон текстовое сообщение с ответом, в течение 2-х рабочих дней.

5.1.6. Для получения необходимой информации и решения социально-значимых вопросов в муниципальных, государственных организациях социальной сферы (социальная защита, медицинские учреждения, организации коммунально-бытового обслуживания, почта) клиент может обратиться в диспетчерскую службу для вызова специалиста на адрес конкретной организации. Операторы службы самостоятельно оценивают социальную значимость вопроса клиента. Выезд оператора диспетчерской службы осуществляется в пределах г. Томска.

5.2. Лаборатория практических методов обучения.

5.2.1. Лаборатория практических методов обучения функционирует в рамках работы Диспетчерской службы за исключением режима работы, который определен с 9.00 до 17.00 с понедельника по пятницу.

5.2.2. Организация и проведение практики обучающихся (студентов), осваивающих основные профессиональные образовательные программы

среднего профессионального образования осуществляются согласно Положению о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования (Приказ Минобрнауки России от 18 апреля 2013 г. № 291).

5.2.3. Общий порядок организации и проведения учебной практики в ОГБПОУ «ТТТС» закреплен в Положении и практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования.

5.2.4. Учебная практика по специальности «Организация сурдкоммуникации (сурдопереводчик)» направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Обучающиеся, осваивающие ОПОП СПО в период прохождения практики в ОГБПОУ «ТТСТ», обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

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.

6.2. Для получения помощи граждане могут связаться с диспетчером через программу Skype.

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 г. Томск, ул. Войкова 86, 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 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.

7.6 Специалист диспетчерской службы должен владеть навыками прямого перевода устной речи (телефонных переговоров, радиотелевизионных

передач, производственных совещаний, собраний, бесед, учебных занятий и т.п.) посредством жестового языка (дактилологии) для глухих. Владеть обратным переводом жестовой речи глухих (дактилологии) в устную речь.

Приложение № 1. План мероприятий («дорожная карта») по созданию Диспетчерской службы для оказания услуг по сурдопереводу.

Приложение № 2. Журнал регистрации обращений граждан в диспетчерскую службу.

Приложение № 3. База данных клиентов диспетчерской службы.

Приложение № 4. Памятка для клиента

Приложение № 2

Журнал регистрации обращений

граждан в диспетчерскую службу

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес проживания	Контакт. телефон	Дата и место рождения	Паспортные данные (серия, номер, дата и место выдачи)	Серия и номер справки МСЭ	Причина обращения	Результат обращения	Форма обращения роспись
1										
2										
3										

Приложение № 3

База данных клиентов

диспетчерской службы

№ п/п	Дата обращения	Форма обращения	Ф.И.О.	Контактный телефон	Адрес проживания	Дата и место рождения	Паспортные данные	Серия и № справки МСЭ
1								
2								
3								

Приложение № 4

Памятка для клиента

Диспетчерская служба для оказания услуг по сурдопереводу предоставляет следующие услуги:

1. Передача сообщений, как лично, так и используя имеющиеся средства связи: от инвалида по слуху любому абоненту; инвалиду по слуху от любого абонента.
2. Вызов служб экстренного реагирования, в т.ч. скорой помощи, службы спасения, милиции и т.д.
3. Решение социально значимых вопросов при обращении инвалидов по слуху в государственные и муниципальные учреждения (социальная защита, МСЭ, пенсионный фонд, учреждения здравоохранения, образования, труда и занятости и др. организации).
4. Иные информативно-консультационные услуги, в том числе предоставление справочной информации об организациях г. Томска и Томской области и предоставляемых ими услугах; расписание движения транспортных средств (автобус, самолет, поезд) и т.д.

Информационное общение между инвалидами по слуху и операторами диспетчерской службы осуществляется посредством: факсимильных сообщений; SMS-сообщений; электронных сообщений (Интернет пейджер, E-mail); исходящих вызовов на телефонные номера сети общего пользования (фиксированные и мобильные); вызовов на номера сети видеотелефонной связи, посредством видеотелефона, видеотерминала и других видеотелефонных систем связи.