

«Утверждено»  
на заседании президиума Совета ГОО  
«Московский Дом ветеранов (пенсионеров) войн  
и Вооруженных Сил»

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о Службе неотложной помощи инвалидам и участникам войн «Тревожная кнопка»**

#### **I. Общие положения.**

1.1. Служба неотложной помощи «тревожная кнопка» создана для оказания неотложной помощи инвалидам и участникам Великой Отечественной войны, участникам боевых действий – инвалидам 1 группы, постоянно проживающих по месту регистрации в городе Москве.

1.2. Служба является структурным подразделением Управления надомного обслуживания ветеранов Московского Дома ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных Сил (далее Служба).

1.3. Начальник Службы назначается и освобождается от должности приказом председателя Совета, по представлению начальника Управления.

1.4. Служба в своей работе руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, законами и постановлениями Правительства г. Москвы, Уставом Дома ветеранов, распорядительными документами руководства, правилами внутреннего трудового распорядка, «Положением об Управлении надомного обслуживания ветеранов Государственно-общественного объединения «Московский Дом ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных Сил».

1.5. Структуру и штаты Службы утверждает председатель Совета Московского Дома ветеранов.

1.6. Состав Службы неотложной помощи определяется штатным расписанием «Московского Дома ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных Сил».

## II. Основные задачи.

2.1 Основной задачей Службы неотложной помощи является обеспечение неотложной (медицинской и социальной) помощью инвалидов и участников Великой Отечественной войны.

2.2 Выполнение основной задачи Службой неотложной помощи осуществляется через работу диспетчерского пункта, оснащенного аппаратным и программным комплексом (колл-центр).

2.3 Отбор ветеранов для организации им неотложной помощи через устройство «тревожная кнопка» осуществляется Центрами социального обслуживания административных округов города Москвы совместно с ветеранскими организациями.

2.4 Между ветераном, предоставленным на обслуживание устройством «тревожная кнопка», и «Московским Домом ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных Сил», в лице начальника Управления надомного обслуживания заключается письменный договор, которым определяются порядок и сроки оказания ветерану неотложной помощи с помощью диспетчерской службы и устройства «тревожная кнопка».

2.4.1 Договор может быть расторгнут при отказе ветерана от обслуживания, или регулярном нарушении условий договора со стороны Клиента, либо смерти ветерана.

2.5 Доставка ветерану устройства «тревожная кнопка» осуществляется Центрами социального обслуживания через Управление надомного обслуживания. При расторжении Договора устройство «тревожная кнопка» возвращается в Управление.

2.6 Служба неотложной помощи:

2.6.1 Осуществляет круглосуточный прием обращений от ветеранов по системе связи «тревожная кнопка» (IP телефония, мобильная связь) и по линиям московской городской телефонной сети.

2.6.2 Оказывает ветеранам неотложную помощь через службы 01,02, 03,04, 112.

2.6.3 Решает задачи медицинской помощи и лекарственного обеспечения путем передачи поступивших по системе «тревожная кнопка» обращений в медицинские учреждения Департамента здравоохранения г. Москвы.

2.6.4 Помогает решению социальных вопросов, поступивших от ветеранов по системе «тревожная кнопка», путем обращений в учреждения Департамента социальной защиты, территориальные центры социального обеспечения, муниципальные структуры районов, Отдел правовой и консультативной работы Московского Дома ветеранов.

2.6.5 Осуществляет психологическую поддержку ветеранов.

2.6.6 Ведет учет и систематизацию обращений ветеранов, готовит доклады председателю Совета и в Департамент социальной защиты населения.

2.6.7 Обеспечивает устойчивую работу технических средств и программного обеспечения системы «тревожная кнопка».

2.6.8 Обеспечивает техническую готовность, актуальность и корректуру базы данных клиентов «тревожной кнопки».

2.7 Служба для решения возложенных на нее задач имеет право:

2.7.1 Запрашивать в установленном порядке от структурных подразделений организации и у структур, с которыми осуществляется взаимодействие, информацию (материалы) по вопросам, входящим в компетенцию службы.

2.7.2 Вносить предложения руководству организации по вопросам, входящим в компетенцию службы.

2.7.3 В процессе деятельности служба неотложной помощи непосредственно взаимодействует с структурными подразделениями МДВ:

- отделениями обслуживания ветеранов управления надомного обслуживания МДВ;
- службами медико-социального управления МДВ;
- отделом правовой и консультативной работы МДВ.

2.8 Диспетчеры выполняют следующие задачи:

2.8.1 Обеспечивают прием обращений ветеранов, организуют оповещение центров социального обслуживания и учреждений здравоохранения о необходимости оказания помощи и оповещают о происшедшем родственников, друзей и соседей (при их наличии).

2.8.2 Осуществляет активный обзвон Клиентов системы «тревожная кнопка» с целью повторного обучения ветеранов возможностям устройства, а также актуализации базы данных.

2.8.3 Осуществляют обзвон Клиентов системы «тревожная кнопка» с целью поздравления с праздниками, знаменательными датами и юбилеями.

2.8.4 Осуществляет обзвон Клиентов системы «тревожная кнопка» с целью контроля исполнения должностных обязанностей социальными работниками-сиделками и их присутствия на рабочих местах.

2.9 Организация настройки и обслуживания системы «тревожная кнопка», контроль за работоспособностью системы «тревожная кнопка» и наличием денежных средств на счете, а также оплата расходов на обеспечение связи устройств «тревожная кнопка» осуществляется за счет средств выделенных субсидий Московскому Дому ветеранов войн и Вооруженных Сил.

### III. Организация работы

3.1 В целях наиболее качественного обслуживания ветеранов, а также своевременного реагирования на поступающие обращения, Диспетчерский состав разделен на 2 группы:

1 группа: обеспечивает прием звонков от ветеранов в период пиковых нагрузок.

2 группа: обеспечивает круглосуточный прием звонков от ветеранов.

3.2 Продолжительность работы 1 группы сотрудников – по 8 часов в день, 5 дней в неделю, с двумя фиксированными выходными, начало работы в 09-00, окончание работы в 17-30, в том числе обед 30 мин., в период с 11-00 до 13-00, который в рабочее время не входит.

3.3 Продолжительность работы 2 группы работников – сутки по 24 часа, начало работы в 9-00, окончание – в 9-00 следующего дня, в том числе перерывы: на обед 30 минут в период с 11-00 до 13-00, ужин 30 минут в период с 18-00 до 19-00, которые в рабочее время не входят. Им установлена рабочая неделя с предоставлением выходных дней по скользящему графику, сутки – рабочие, 3 суток выходных.

3.3.1 Для 2-ой группы работников устанавливается суммированный учет рабочего времени с периодом 1 год.

3.4 Часы работы в ночное время, а именно с 22-00 до 06-00 оплачиваются в повышенном размере: 40% часовой тарифной ставки за каждый час работы.

3.5 Точный учет отработанного каждым работником времени ведется в таблице учета рабочего времени.

3.6 Диспетчеры службы «неотложной помощи» производят работу в течение установленной продолжительности рабочего времени в соответствии с графиком работы.

3.6.1 График работы утверждается и доводится до сведения работников под роспись за месяц до введения его в действие.

3.7 Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на Службу задач и функций несет Начальник Службы неотложной помощи.

#### **IV. Нормативы звонков в работе диспетчерской**

4.1 Загруженность оператора должна составлять не более 80% рабочего времени. Время в разговоре должно составлять: для входящей линии не более 40 минут из каждого часа; для исходящей линии не более 60% рабочего времени.

4.2 Среднее время в разговоре при входящем звонке должно составлять до 1 минуты при неотложных вызовах и до 7 минут при неприоритетных вызовах.

4.3 Исходящий вызов служб при неотложных вызовах должен быть совершен в течение 10 секунд после получения информации о необходимости вызова во входящем звонке от ветерана.

4.4 Исходящий вызов служб при неприоритетных вызовах должен быть совершен в течение 5 минут после получения информации о необходимости вызова во входящем звонке от ветерана.

**Начальник Управления надомного обслуживания ветеранов  
Государственно-общественного объединения «Московский Дом  
ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных Сил»**

**И.А. Милютин**