

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

Кемеровского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» по проекту

**«Диспетчерская служба для инвалидов по слуху для оказания консультационно-дистанционных услуг инвалидам»
в период 01.06.2021г.-30.11.2021г.**

Тематическая направленность «Социальная поддержка инвалидов по слуху и их семей для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности и полноценной интеграции их в общество»

ОТЧЕТ

по проекту «Диспетчерская служба для инвалидов по слуху для оказания консультационно-дистанционных услуг инвалидам»
в период 01.06.2021г.-30.11.2021г.

Кемеровским региональным отделением Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих». подписано соглашение о предоставлении субсидии из областного бюджета некоммерческой организации, не являющейся государственным (муниципальным) учреждением по тематической направленности «Социальная поддержка инвалидов по слуху и их семей для обеспечения комфортных условий жизнедеятельности и полноценной интеграции их в общество»

Целевая группа, на которую направлена реализация проекта:

Инвалиды с нарушением слуха и инвалиды с одновременным нарушением слуха и зрения, проживающие на территории Кемеровской области

Территориальная направленность :

г. Кемерово, 650024, г. Кемерово, ул. Космическая 16 в Кемеровское местное отделение ООИ ВОГ собственное помещение ООИ ВОГ, Охват численности инвалидов по слуху свыше 1300 человек (Кемеровский район, г. Березовский, г. Топки и Топкинский район; тел. эл. почта kemgorvog@yandex.ru тел. **89963342951**
г. Анжеро – Судженск, Ижморский и Яйский районы; эл. почта: dizajner_1958@mail.ru, тел. 89089445675
г. Мариинск и Мариинский район, Чебулинский, Тисульский и Тяжинский районы.), эл. почта tatianavaleologia@mail.ru , тел. 89994301820

г.Новокузнецк , 654061 г. Новокузнецк,ул. Тольятти 11 , Новокузнецкое местное отделение ООИ ВОГ, собственное помещение ООИ ВОГ. Охват численности инвалидов по слуху свыше 1000 человек Новокузнецкий район, г.Таштагол, Таштагольский район, г. Осинники, Калтан. эл. почта lara.gataulina@mail.ru , vera-49-49@mail.ru , Тел. 89133232314, 89059051766

г. Юрга, 652000 г. Юрга ул. Кирова,14 , Юргинское местное отделение ООИ ВОГ, охват численности инвалидов по слуху свыше 120 человек, Юргинский и Яшкинский район, эл. почта urgavog@yandex.ru, тел. 89235209176

г. Прокопьевск, 653000г. Прокопьевск ул. Менжинского 2 , Прокопьевское местное отделение ООИ ВОГ, охват численности инвалидов по слуху свыше 320 человек эл. почта: prokorvog@yandex.ru , тел. 89530625255 (Прокопьевский район,)
г. Белово, Беловский район, г. Гурьевск, Гурьевский район, г.Салаир , эл. почта belvog@yandex.ru тел.89511755872, 89609106299

г. Ленинск - Кузнецкий, 652502 г. Ленинск - Кузнецкий, ул. Горького, 26 , Ленинск- Кузнецкое местное отделение ООИ ВОГ собственное помещение ООИ ВОГ, Охват численности инвалидов по слуху свыше 100 человек (г. Полысаево,

Ленинск-Кузнецкий и Крапивинский районы)эл. почта leninskvog@yandex.ru, тел. 89234818419

г. Междуреченск, 652870 г. Междуреченск ул. 50- лет ВЛКСМ дом 58 - 50,
Междуреченское местное отделение ООИ ВОГ, охват численности инвалидов по слуху свыше 120 человек (г. Мыски, г. Киселевск) эл. почта enagajchenko@mail.ru
Тел. 89609266205, 89293516195

Функционирование диспетчерской службы обеспечивается в ежедневном в рабочее время (с 9-00 до 18-00) кроме выходных и праздничных дней.

Областной круглосуточный диспетчерский пункт функционирует круглосуточно,
место нахождения: 650024, г. Кемерово, ул. Космическая 16 в, 8-3842-38-26-45,
электронная почта: kemervog@yandex.ru , [89089453633](tel:89089453633)

Цель проекта:

Оказание содействия инвалидам по слуху в получении:

- Информационно-консультативных дистанционных услуг на территории Кемеровской области по социально – бытовым, юридическим иным вопросам;
- Предоставление услуг переводчиков русского жестового языка.
- (вызвать экстренную медицинскую службу, МЧС, заказать социальное такси, вызвать аварийную службу ЖКХ, заказать авиа- ж/д билеты, узнать расписание пассажирского транспорта, заказать услуги переводчика жестового языка и др.)
Тифлосурдосопровождение для граждан не имеющих ИПРА

Задачи проекта:

- - улучшение качества жизни инвалидов по слуху;
- -обеспечение свободного доступа инвалидов по слуху к получению информации;
- -создание безбарьерной среды обитания;
- -телефон доверия.

Объем и источники финансирования проекта:

Ожидаемые конечные результаты реализации проекта: В результате работы над проектом , повысилось качество и комфорт жизнедеятельности инвалидов по слуху , расширился свободный доступ инвалидов по слуху к получению информации.

Диспетчерская служба способствует инвалидам по слуху в обеспечении:

-справочно-информационной и консультационной поддержки инвалидов по слуху посредством предоставления бесплатных услуг удаленного перевода русского жестового языка;

-взаимодействия инвалидов по слуху с федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления в сферах образования, медицины и иных приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов, при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе при взаимодействии с коммерческими и некоммерческими организациями;

- взаимодействия при вызове экстренных оперативных служб.

Диспетчерская служба для инвалидов по слуху для оказания консультационно-дистанционных услуг инвалидам предоставляет базовые услуги, содействующих в повседневных процессах жизнедеятельности инвалидов по слуху.

В базовый набор услуг, оказываемых инвалидам по слуху данными службами, входит:

- передача информации:

-от инвалида по слуху специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.;

-от инвалида по слуху физическим лицам (родственникам, знакомым и др.);

-от физического лица инвалиду по слуху.

- содействие в оформлении документов (заявлений, квитанций, справок);

- предоставление информации:

-об имеющихся в регионе организациях (наименование, вид деятельности, адрес, телефон, адрес в интернете, режим работы и др.);

-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, УК и др.

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

Прием сообщений от инвалида по слуху производится с использованием таких видов связи как факсимильные сообщения, короткие текстовые сообщения (SMS), электронные сообщения (ICQ, социальные сети, электронная почта), видео вызовов через сеть Интернет (Skype, ooVoo, и др.).

Также в рамках деятельности диспетчерской службы решаются такие задачи, как:

- повышение качества и комфортности жизнедеятельности инвалидов по слуху

- обеспечение свободного доступа к информации

- содействие в организации дистанционного обучения для инвалидов;

-содействие при трудоустройстве инвалида и профессиональной самореализации;

-содействие в социально-культурной адаптации;

- содействие в получении психологической поддержки.

1. Для реализации проекта проведено ряд мероприятий

Проект состоит из отдельных мероприятий, каждое из которых имеет собственную цель:

1.1. Подбор операторов – переводчиков русского жестового языка в территориях

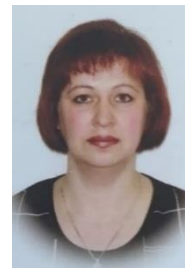
Оператор – переводчик с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) областного круглосуточного диспетчерского пункта и диспетчерского пункта г. Кемерово

- Михайлова Екатерина Александровна



Оператор – переводчик с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) диспетчерского пункта г. Прокопьевска

- Катаева Марина Геннадьевна



Оператор – переводчик с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) диспетчерского пункта г. Ленинск-Кузнецкого

- Мальцева Рита Владимировна



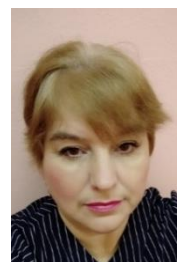
Оператор – переводчик с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) диспетчерского пункта г. Юрга

- Заворотная Наталья Павловна



Оператор – переводчик с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) диспетчерского пункта г. Новокузнецка

- Гатаулина Лариса Николаевна



Оператор – переводчик с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика) диспетчерского пункта г. Междуреченска

Нагайченко Елена Юрьевна



2. Заключены договора на техническое обеспечение и обслуживание диспетчерских пунктов.

2.1 на оплату интернета

- 2.2 на оплату мобильной связи
- 2.3 на оплату водосбытовой компании
- 2.4 на услуг энергосбытовой компании
- 2.5 Техническое обслуживание парка компьютерной техники, настройка, в т.ч. закупка запасных частей для модернизации ПК

Компьютерный парк:

- Областного круглосуточного диспетчерского пункта
- Юргинского диспетчерского пункта
- Ленинск - Кузнецкого диспетчерского пункта
- Междуреченского диспетчерского пункта
- Прокопьевского диспетчерского пункта
- Новокузнецкого диспетчерского пункта

3. Управление проектом и контроль за ходом его реализации.

Контроль за настоящим проектом осуществляло руководство Кемеровского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих»

Соисполнителем проекта выступали Кемеровское, Новокузнецкое, Юргинское, Прокопьевское, Ленинск-Кузнецкое, Междуреченское местные отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

4. Ресурсное обеспечение проекта.

Кадровое:

К реализации проекта были привлечены специалисты Кемеровского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» имеющие высокую профессиональную квалификацию:

- шесть операторов-переводчиков с квалификацией переводчика русского жестового языка (сурдопереводчика)
- руководитель службы переводчиков русского жестового языка Кемеровского РО ООИ ВОГ;
- технические службы
- переводчики русского жестового языка;
- куратор - бухгалтер Кемеровского РО ООИ ВОГ.

5. Оценка Эффективности и социально - экономических последствий реализации проекта

Потребитель – инвалид по слуху в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Государственной программой «Доступная среда» на период до 2020 года имеет право на создание условий для беспрепятственного получения услуг и получение информации.

Объём субсидии, направленный на достижение результатов значения показателя по состоянию на отчетную дату освоен в полном объёме, что составляет 100% выполнение плана.

В процессе реализации проекта получены следующие результаты:

- интенсификация доступной среды в городах Кузбасса;
- увеличение числа инвалидов, имеющих доступ к информационно-справочным и экстренным службам;
- повышение уровня и качества жизни инвалидов;
- эффективность реабилитации за счет повышения доступности информационных услуг;
- создана информационная база данных по инвалидам;
- повышение социальной активности, преодоление самоизоляции инвалидов;
- рост социальной сплоченности и социальной стабильности в обществе;
- совершенствование системы адаптации инвалидов по слуху к существующим условиям жизни за счет обеспечения доступа к информационным ресурсам;
- созданы возможности коммуникации инвалидов по слуху со слышащими гражданами.
- предоставляются услуги удаленного перевода русского жестового языка;
- доступность социально – бытовых услуг
- в период пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 диспетчерская служба оказалась готовой к дистанционной работе и оказанию услуг в непростое время.

Инвалид по слуху, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, имеет возможность самостоятельно вызвать экстренные оперативные службы (МЧС, скорая медицинская

помощь, полиция, пожарная охрана, аварийная служба газовой сети) через пункты Диспетчерской службы Кузбасса, используя при удаленной коммуникации технологии видеосвязи, текстовые сообщения (SMS) Объем оказанных услуг диспетчерскими пунктами в период с 01.06.2021г по 30.11.2021 года составил 3749 обращений.

№ п/п	месяц	смс - обращения	веб обращения	личные обращения	Обращения по заболеванию и профилактике COVID	Обращения по вакцинации	ИТОГО
1	Прокопьевск	329	307	251	264	90	1241
2	Междуреченск	56	56	133	1	1	247
3	Юрга	285	50	103	24	25	487
4	Ленинск-Кузнецкий	143	457	89	6	11	706
5	Новокузнецк	218	119	146	31	21	535
6	Кемерово	75	84	60	11	9	239
7	Круглосуточный	53	142	72	17	10	294
	итого	1159	1215	854	354	167	3749

Инвалиды по слуху обращаются в диспетчерские пункты Кузбасса по различным вопросам жизнедеятельности

	Характер обращений	Прокопьевск	Междуреченск	Юрга	Л-К	Новокузнецк	Кемерово	круглосуточный	итого
1	Обращения по заболеванию и профилактике COVID	298	3	24	6	31	13	8	383
2	Обращения по вакцинации	99	1	25	11	21	6	11	174
3	социальная защита и реабилитация	45	41	41	63	36	13	121	360
4	содействие в предоставлении переводчиков РЖЯ	23	6	103	11	231	23	220	617
5	по вопросу труда и заработной платы	16	15	44	27	15	12	36	165
6	по жилищно - бытовым вопросам	123	31	25	16	47	15	17	274
7	по оказанию материальной помощи	45	7	0	20	10	2	32	116
8	по медобслуживанию	105	20	73	172	17	61	15	463
9	по правовым вопросам	35	37	42	42	38	12	39	245
10	Вызов спец служб и другие вопросы	98	88	81	89	137	205	254	952
		887	249	458	457	583	362	753	3749



Диспетчерская служба Кемеровского регионального отделения ОООИ ВОГ обеспечивает разные возможности коммуникации инвалидов по слуху со слышащими гражданами органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.

На основе мониторинга и анализа современных технических средств связи, отвечающих коммуникативным потребностям инвалидов по слуху, а также реализованных на сегодняшний день лучших практик и программ, направленных на социальную интеграцию инвалидов по слуху в общество, постоянно возникает необходимость сохранить и развивать в Кузбассе диспетчерские пункты по социальному сопровождению лиц с нарушением слуха, в том числе, посредством предоставления услуг удаленного перевода русского жестового языка.

Диспетчерская служба по социальному сопровождению инвалидов по слуху полностью соответствует положениям статьи 14 федерального закона от 24.11.1995 г. N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», касающейся обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации.

Руководитель некоммерческой организации _____ А.А. Иващенко
(подпись) (расшифровка подписи)
Дата «_____» _____ 2021 М.П.

ОТЗЫВЫ

получателей услуг диспетчерских пунктов Кемеровской области Кузбасса.



Я Дроздова Ирина Геннадьевна. Являюсь инвалидом по слуху 2-ой группы.

О диспетчерской службе в нашем городе хочу сказать от всех инвалидов по слуху много хороших слов, в Юрге проживает очень много людей с нарушением слуха и диспетчерская служба просто необходима нам.

Открытие этого пункта было в 2015 году и стало для нас (инвалидов по слуху) большой радостью и решило много наших трудностей. Так как сурдопереводчик один на весь город и Юргинский район и не всегда могла помочь, если нужна была какая-то срочная помощь, теперь можно обратиться в диспетчерскую службу любое время. Вызов

скорой помощи, полиции и других специалистов на дом – для нас теперь не проблема и даже если сурдопереводчик не может прийти, вопрос можно решить через диспетчерскую службу по видеосвязи, это очень удобно.

Хочу выразить огромную благодарность, за открытие диспетчерского пункта.

Обращаемся к вам с просьбой, нам очень необходимо, чтобы диспетчерская служба работала круглый год.

Я Ерохина Надежда Васильевна

07.08.1952г рождения

и моя сестра **Первова Любовь Васильевна**

15.09.1948г.р, являемся людьми с

нарушением здоровья по слуху с детства.

Проживаем мы в городе Полысаево. Очень часто обращаемся к диспетчеру.

Сейчас во время эпидемии везде приёмы граждан по записи. Диспетчер нас записывает в поликлиники, социальные учреждения, предоставляет онлайн – переводы по скайпу.

Так как мы с сестрой пожилого возраста, часто вызываем терапевта домой.

Социального работника, сотрудника ЖКХ. Все вызовы осуществляются через диспетчера службы. В дальнейшем идёт через веб – камеру онлайн – перевод с представителями. В марте проходило собрание собственников жилого дома. Всё собрание диспетчер находился с нами на связи и переводила на РЖЯ.

Хочется сказать слова благодарности всем кто создавал диспетчерскую службу. Нам людям с нарушением здоровья по слуху, очень важно чтобы между миром глухих и слышащих была постоянная доступная связь. Отдельно хочется сказать спасибо нашему диспетчеру Мальцевой Рите Владимировне.



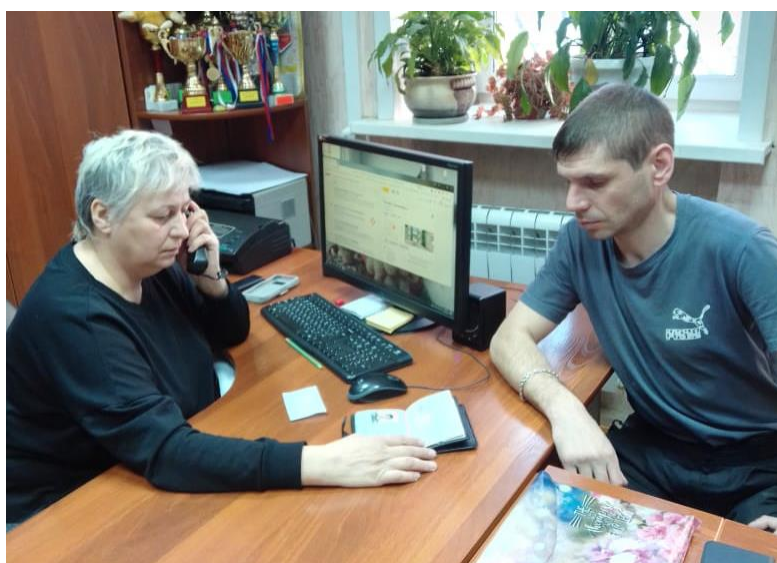
РОМАНОВА НАДЕЖДА



Сурдопереводчики во всех рангах и названиях нам, инвалидам по слуху, **ОЧЕНЬ НУЖНЫ!** Через диспетчерский пункт часто заказываю запись на прием к врачу, т.к. сейчас установили **ЗАПИСЬ** к специалистам и терапевтам через коллцентры (очень не удоно!), а мы – глухие!

У нас вся семья инвалиды тотальные по слуху, других «слышащих» родственников нет. Нам без сурдопереводчика и в т.ч. диспетчера службы сурдоперевода никак не обойтись. Бывает необходимо срочно предоставить переводчика РЖЯ, вызвать сантехника, аварийную. Мы считаем, что диспетчерский пункт сурдоперевода нужен.

ИВАННИКОВА МАРИНА



Травников Сергей Анатольевич-очень хорошо, что есть диспетчерский пункт в городе Прокопьевске для решения различных проблем , консультации и помощи. Мне нужна помощь в трудоустройстве через центр занятости населения. И мне помогает наш переводчик – оператор в этом. Для меня это хороший помощник

Лагутина Ольга Викторовна-диспетчерский пункт во время пандемии самый лучший помощник для решения проблем по видеосвязи и СМС- сообщение запись к врачу, соцзащиту, пенсионный фонд.



Савельев Александр Александрович- благодарю работу диспетчерского пункта г. Прокопьевска за оказанную мне помощь в вакцинации от covid-19 и получение сертификата о вакцинации.



Григорьев Дмитрий Петрович

Диспетчерский пункт города Прокопьевска в очень сложное время пандемии предоставляет услуги сурдопереводчика дистанционно в МФЦ для предоставления документов и заявление на получения нового паспорта. Спасибо что есть такая диспетчерская служба.



Я Пронин Николай Александрович являюсь инвалидом по слуху.

Очень благодарен за существование **областного круглосуточного диспетчерского пункта**. В любое время я могу обратиться к операторам - переводчикам русского жестового языка по видеокамере или смс сообщением - дистанционно. Всегда помогут и подскажут в моих возникающих вопросах и проблемах.

Дистанционное обращение очень удобное средство связи для нас глухих инвалидов, и особенно в период пандемии коронавирусной инфекции у нас в стране.

Хочу сказать огромное спасибо за диспетчерскую службу и нашим переводчикам. Надеюсь, что диспетчерская служба будет работать всегда, это очень удобно для нас инвалидов по слуху.



В Новокузнецком местном отделении Всероссийского общества глухих работает Диспетчерская служба глухих. На сегодня мы инвалиды по слуху в любое время обращаемся в диспетчерскую службу по решению разных вопросов.

Так у меня случилась аварийная ситуация, прорвало батареи. Обратилась в службу к Ларисе Николаевне, вопрос решен мгновенно. Очень хорошо, что есть такая служба! Нам очень удобно! Мы очень довольны и благодарны.

С благодарностью и уважением **Елена Панэ**

В Новокузнецке работает Диспетчерская служба глухих. Это так здорово!

Я в любое время могу обратиться за помощью и решить любой вопрос.

На решение вопросов уходит намного меньше времени.

Мне надо было к врачу на прием, переводчик не успевает.

Вопрос решен через диспетчерскую службу. Очень удобно разговаривать по видеозвонку через диспетчерскую службу.

Спасибо всем!!! Классно что есть служба!



С благодарностью, **Александр Борков**