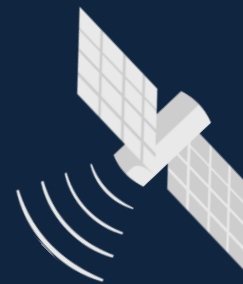




Социальный проект

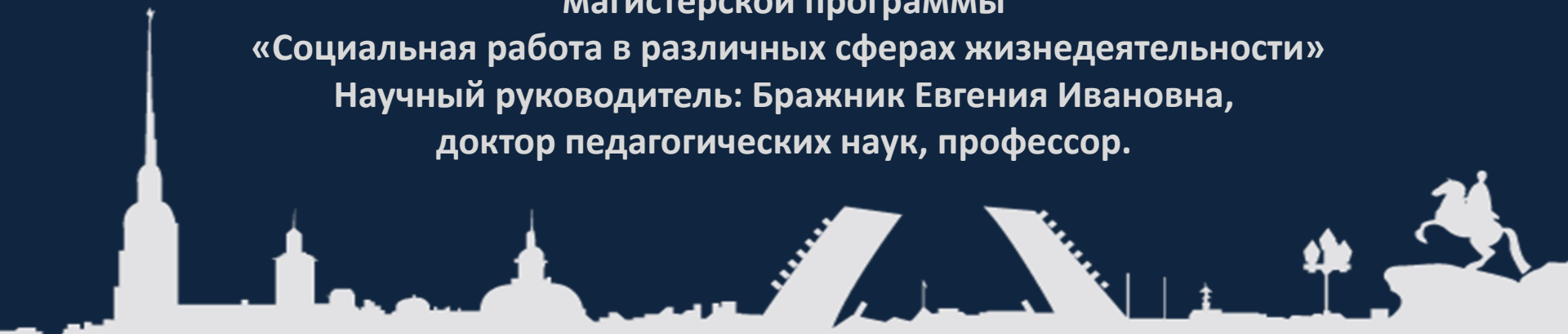


**Санкт-Петербургская  
социальная круглосуточная диспетчерская служба для  
людей с ограниченными возможностями здоровья  
«СПУТНИК»**

**Автор: Васильева Екатерина Михайловна  
Студентка ФГБОУ РГПУ им А.И. Герцена  
магистерской программы**

**«Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»**

**Научный руководитель: Бражник Евгения Ивановна,  
доктор педагогических наук, профессор.**



**ПРОБЛЕМЫ:** • ИНТЕГРАЦИЯ ИНВАЛИДОВ В ОБЩЕСТВО • БЕЗБАРЬЕРНАЯ СРЕДА • ТРУДОУСТРОЙСТВО ИНВАЛИДОВ • ОБРАЗОВАНИЕ И ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ • АДАПТАЦИЯ ЛЮДЕЙ, НЕДАВНО УТРАТИВШИХ СЛУХ, ЗРЕНИЕ ИЛИ РЕЧЬ ВРЕМЕННО ИЛИ НАВСЕГДА • ДЕФИЦИТ ОБЩЕНИЯ У ЛЮДЕЙ С ОВЗ\*.

**ЦЕЛИ:** • СОЗДАТЬ **БЕСПЛАТНУЮ** СОЦИАЛЬНУЮ ДИСТАНЦИОННУЮ СЛУЖБУ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ПО ЗРЕНИЮ, СЛУХУ, РЕЧИ В ВОЗРАСТЕ ОТ 14 ЛЕТ, А ТАКЖЕ ДЛЯ ЛЮДЕЙ **БЕЗ СТАТУСА ИНВАЛИДА**, ИМЕЮЩИХ ВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СО СЛУХОМ, ЗРЕНИЕМ ИЛИ РЕЧЬЮ В ВОЗРАСТЕ ОТ 14 ЛЕТ • СДЕЛАТЬ ДОСТУПНЫМ ВЫЗОВ ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ (МЧС, СКОРАЯ ПОМОЩЬ, ПОЛИЦИЯ, ПОЖАРНЫЕ) ДЛЯ ВСЕХ ГРАЖДАН ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ИХ ФИЗИЧЕСКИХ ОГРАНИЧЕНИЙ И ВОЗРАСТА • ОКАЗАТЬ СОЦИАЛЬНУЮ ПОДДЕРЖКУ ИНВАЛИДАМ В ТРУДОУСТРОЙСТВЕ В ВОЗРАСТЕ ОТ 18 ЛЕТ • ОКАЗАТЬ ДИСТАНЦИОННУЮ СОЦИАЛЬНО-БЫТОВУЮ ПОМОЩЬ ИНВАЛИДАМ И ЛЮДЯМ С ОВЗ • ПОВЫСИТЬ УРОВЕНЬ И КАЧЕСТВО ЖИЗНИ ЛЮДЕЙ С ВРЕМЕННЫМИ ИЛИ ПОСТОЯННЫМИ ОВЗ • СФОРМИРОВАТЬ С ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВАМИ ЛЮДЕЙ С ОВЗ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ С ЦЕЛЬЮ ФОРМИРОВАНИЯ БАЗЫ О ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ .

**ЗАДАЧИ:** • РАЗРАБОТАТЬ ПРОГРАММУ ПОДГОТОВКИ ОПЕРАТОРОВ ДИСПЕТЧЕРСКОЙ СЛУЖБЫ С УЧЕТОМ СПЕЦИФИКИ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ, ИМЕЮЩИМИ ОВЗ • СОЗДАТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ В ВОЗРАСТЕ ОТ 14 ЛЕТ ЕДИНУЮ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВУЮ БАЗУ, СОДЕРЖАЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ О МЕРОПРИЯТИЯХ И СОБЫТИЯХ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ • СОЗДАТЬ БАЗУ ДАННЫХ РЕЗЮМЕ/АНКЕТ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО СОДЕЙСТВИЯ ТРУДОУСТРОЙСТВУ • РАЗРАБОТАТЬ АЛГОРИТМ ПОЛУЧЕНИЯ И ПЕРЕДАЧИ ИНФОРМАЦИИ О КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЯХ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ ОТ ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВ И ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА • РАЗРАБОТАТЬ ПРОЦЕСС ДОСТУПА К БАЗЕ ДАННЫХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ РАБОТОДАТЕЛЕЙ • СОЗДАТЬ СОЦИАЛЬНУЮ СЕТЬ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОВЗ • МАССОВОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ О НОВОЙ СЛУЖБЕ.

\*Ограниченными возможностями здоровья

## ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ «СПУТНИКА»

- Доступность для людей с проблемами слуха/речи/зрения
- Возможность обращаться без оформления дополнительных справок и программ
- Предоставление услуг бесплатно
- Круглосуточный доступ к вызову экстренных служб

## СРЕДСТВА СВЯЗИ СО «СПУТНИКОМ»

- Skype/WhatsApp (видеосвязь, чат)
- Телефонная связь
- Факс
- Электронная почта



## ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРИЕМА

Продолжительность консультаций ограничена 3 обращениями по 20 минут в сутки (общая продолжительность 60 минут) для всех категорий лиц с ОВЗ.

Количество и время приема не ограничено в случаях вызова экстренных служб и в ситуациях, опасных или угрожающих жизни и здоровью в момент обращения.

В случаях, когда заявителю требуется более продолжительное сопровождение сурдопереводчика/социального специалиста, ему может быть рекомендовано обратиться в другие соответствующие службы.

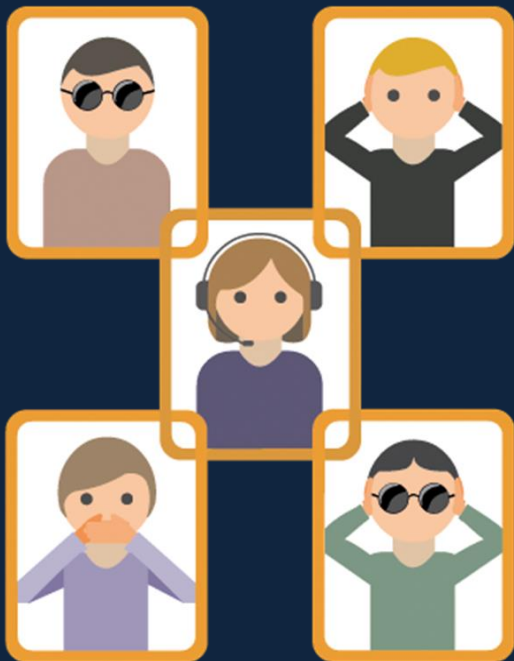
## ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ ДЛЯ РАБОТЫ «СПУТНИКА»

- Программы связи Skype/WhatsApp или другие аналоговые программы
- Свой сайт
- Форум
- Страницы в социальных сетях
- Канал на Youtube, содержащий видео со звуком, субтитрами, синхронным сурдопереводом
- E-mail



## КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Диспетчер принимает вызов по программе Skype/WhatsApp или аналоговой программе



Получает информацию о заявителе, спрашивая: ФИО, дату рождения, номер телефона, адрес регистрации, e-mail, цель обращения. В случае, если это человек без инвалидности, но с временной глухотой, потерей зрения или речи, уточняет причину заболевания.

Если цель обращения совпадает с перечнем предоставляемых услуг, оказывает консультацию/помощь. Если запрашиваемую услугу центр не оказывает, оператор дает соответствующие вопросу рекомендации .

Завершив консультацию, заполняет анкету\* заявителя. При первичном обращении формирует личное дело, содержащее личные данные и сведения об обращениях.

\*образец содержится в папке с риложени

## ОПЕРАТОР «СПУТНИКА» ДИСТАНЦИОННО, ПОСРЕДСТВОМ ВИДЕОСВЯЗИ/ЧАТА/Е-MAIL ПОМОЖЕТ ГРАЖДАНАМ С ОВЗ:



оператор доступен 24/7 для  
вызова экстренных служб;

консультирование по вопросам  
образования, трудоустройства,  
досуга с 9 до 18 без выходных;

информация о государственных  
и муниципальных услугах  
с 9 до 21 без выходных;

информация о выплатах,  
льготах, начислениях, пенсиях  
с 9 до 18 будние дни.

РЖЯ-Русский Жестовый Язык \*

- вызвать экстренную службу помощи (пожарных, полицию, МЧС, скорую помощь, газово-аварийную службу и пр.);
- вызвать врача на дом;
- определить местонахождение в городе, помочь сориентироваться в пространстве;
- воспользоваться нужным общественным транспортом;
- «сопроводить» оформление документов в МФЦ (перевод РЖЯ\* для глухих или чтение текста для человека с проблемами зрения);
- «сопроводить» в магазине, аптеке и др.;
- оказать консультацию по выплатам и льготам;
- выбрать образовательное учреждение;
- оказать консультацию по вопросам трудоустройства;
- общаться на приеме у врача;
- узнать о предстоящих культурных событиях и мероприятиях в городе;
- поговорить с родственниками или близкими.

**Заявителю для получения услуг «Спутника»  
необходимо иметь смартфон\компьютер\планшет  
или другое устройство с соответствующим  
программным обеспечением**

**Некоторые** из социально-бытовых трудностей **людей с проблемами речи**, которые центр поможет преодолевать:

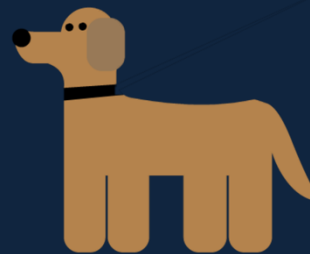


**Некоторые** из социально-бытовых трудностей **слепых/слабовидящих**, которые центр поможет преодолевать:

- необходимость срочного взаимодействия с органами гос. власти, когда нет возможности ожидать письменный ответ, диспетчер может организовать конференц-связь, или позвонить от лица заявителя. Актуально для людей прошедших через операции на горле по причине раковых и др. заболеваний. Также в случае проблем с голосообразующим аппаратом.

-Вызов скорой помощи, полиции, пожарных, МЧС, коммунальных служб, аварийно-газовую службу, служб ЖКХ;  
-Вызов врача на дом;  
-Содействие трудоустройству;  
-Предоставит информацию о культурно-досуговых мероприятиях и событиях для людей с ОВЗ/

- ориентация на объектах соц. значения (аптека, МФЦ, поликлиника, больница);  
- ориентация в городе;  
- определение нужного общественного транспорта;  
- проблема с использованием гос. сайта.



люди, недавно потерявшие (из-за болезни, производственной травмы, несчастного случая) речь или зрение, особенно нуждаются в социальной поддержке, помощи и защите.

Некоторые из социально-бытовых трудностей **слепоглухих**, которые центр поможет преодолевать:

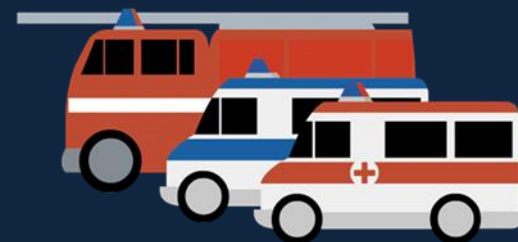
Благодаря современным технологиям (компьютерной приставке Брайля), слепой/слепоглухой может пользоваться компьютером и мобильными гаджетами, что позволит ему с помощью диспетчера сообщить родственникам важную информацию, а также воспользоваться другими услугами центра. Статус слепоглухого человек получает в т.ч. при глухоте на одно ухо или тугоухости.



-Вызов скорой помощи, полиции, пожарных, МЧС, коммунальных служб, аварийно-газовую службу, служб ЖКХ;  
-Вызов врача на дом;  
-Содействие трудоустройству;  
-Предоставит информацию о культурно-досуговых мероприятиях и событиях для людей с ОВЗ.

Некоторые из социально-бытовых трудностей **глухих/слабослышащих**, которые центр поможет преодолевать:

- необходимость в услугах переводчика, владеющим Русским Жестовым Языком , в таких случаях как:  
- на приеме у врача;  
- при поломке лифта;  
-ДТП;  
- чрезвычайные Ситуации;  
- в суде;  
- при оформлении государственных и муниципальных услуг.



люди, недавно потерявшие (из-за болезни, производственной травмы, несчастного случая) зрение и\или слуха, особенно нуждаются в социальной поддержке, помощи и защите



## ПОМОЩЬ "СПУТНИКА" В ОРГАНИЗАЦИИ ДОСУГА



«Спутник» формирует из полученной информации календарь событий.

### ЗАЯВИТЕЛИ

Изучают полученную информацию. Посещают или не посещают предложенные мероприятия. В случае низкой явки на мероприятия проводится опрос, который, например, может показать, что заявителю нужен сопровождающий, но он стесняется о нем просить, или он заранее убежден в том, что мероприятие организовано плохо.

Создание форума. Форум будет содержать информацию о прошедших и предстоящих мероприятиях, отзывы о них.

## СОДЕЙСТВИЕ «СПУТНИКА» В ТРУДОУСТРОЙСТВЕ

Центры занятости населения

Учреждения СПО

Заявители с ОВЗ

Общественные организации, работодатели

Учреждения ВО

Курсы, вакансии

Программы для лиц с ОВЗ

Резюме, анкеты

Информация о вакансиях

Программы для лиц с ОВЗ

«Спутник» формирует из полученной информации базу сведений, календарь событий. Совершает рассылку.

**ЗАЯВИТЕЛИ**

Изучают полученную информацию. Устраиваются на работу/ получают образование/посещают курсы повышения квалификации или переквалификации/предоставляют «Спутнику» отзывы.

**РАБОТОДАТЕЛИ**

Резюме и анкеты, содержащиеся в базе вакансий, будут иметь ознакомительную, общую информацию без личных данных лиц с ОВЗ, и могут быть предоставлены в полном объеме исключительно по специальному запросу

## ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

- Широкое распространение аналогичных диспетчерских служб на территории РФ с учетом специфик регионов.
- Разработка единообразного принципа удаленной работы с людьми, имеющими ограничения по здоровью.
- Разработка или совершенствование существующих программ, предназначенных для помощи слепым и слабовидящим, посредством сбора информации от пользователей.
- Разработка и установка антивандальных аппаратов с видеосвязью, предоставляющих возможность получать государственные услуги людям с ОВЗ в регионах, имеющих сложности с доступом к сети Интернет.
- Формирование культурно-досуговой базы содержащей в себе сведения о региональных и федеральных событиях и мероприятиях для людей с ОВЗ.
- Формирование базы данных о профессиональных возможностях и потребностях инвалидов . Сформированная база будет интересна для представителей малого и среднего бизнеса, желающих организовать рабочие места для инвалидов, привлекая государственное субсидирование.
- Сбор и аналитика данных о здоровье населения, что будет способствовать контролю и совершенствованию социальной системы и системы здравоохранения, выводу информации о специфике производственных травм.
- Создание социальной сети для инвалидов с ОВЗ.
- Расширение спектра предоставляемых услуг.
- Формирование отдела по предоставлению услуг очного характера (сурдоперевод, сопровождение, привлечение волонтеров)

## НОВИЗНА

заключается в разработке единообразного принципа удаленной работы с людьми, имеющими ОВЗ зрения, речи, слуха, с возможным последующим широким распространением на территории РФ.

А также, помимо услуг экстренной связи и помощи в быту данная служба повысит уровень и качество жизни людей с ОВЗ следующим образом :

Обращение заявителя, оказание основной услуги

При желании заявителя формирование анкеты для оказания содействия в трудоустройстве

Формирование базы данных, содержащей резюме желающих трудоустроиться

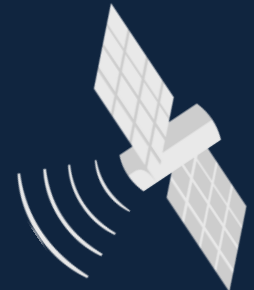
Предоставление сведений по запросу от потенциального работодателя или центру занятости населения.

С учетом этих данных, представители малого и среднего бизнеса могут разрабатывать бизнес-план, с возможностью применения гос. субсидий в его реализации (например, от центра занятости населения).

При желании заявителя формирование анкеты для информирования о культурно-досуговых мероприятиях и\или для последующего общения с другими людьми с ОВЗ

Формирование анкеты с соответствующими пожеланиями, в дальнейшем заявитель будет получать оповещения о мероприятиях.

Разработка социальной сети/форума/сайта специально для людей с ОВЗ, что позволит им общаться в будущем на межрегиональном уровне



# ПИЛОТНЫЙ ЗАПУСК «СПУТНИКА»

## ЧТО НУЖНО ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ДИСПЕТЧЕРА

Прохождение обучения с последующим тестированием, организованное рабочее пространство с высокоскоростным интернетом и, комната отдыха, комната приема пищи.

В среднем, в 1-ом районе Санкт-Петербурга 3000 человек с ОВЗ по зрению , слуху или речи.

Потребуется 10 диспетчеров в будние дни, из них:

- 3 диспетчера в режиме работы с 9 до 18
- 2 диспетчера в режиме работы 24 часа
- 5 диспетчеров в режиме работы с 9 до 21

А также:

Специалист по документообороту/старший смены

Специалист технической поддержки

Папка с дополнительными материалами содержит:

1. Анкету заявителя, заполняемую диспетчером.
2. Список услуг «пилотного» «Спутника».
3. Образец приглашения для глухих\слабослышащих на праздник
4. Образец приглашения для всех лиц с ОВЗ по слуху, речи, зрению на видеоконференцию, организованную библиотекой



## ВАРИАНТЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ «СПУТНИКА»

- **Как подразделение МФЦ**

- Специалисты МФЦ могут быстро переквалифицироваться и освоить специфику работы с людьми с ограниченными физическими возможностями;
- Идеальная площадка для пробного «запуска» «Спутника»;
- МФЦ располагает подходящими для работы программами «ЭСРН» (электронный социальный регистр населения) , «ЭДО» (Электронный документооборот);
- Огромная практика организации приема и работы.

- **Как отдел предоставления дистанционных социально-бытовых услуг для лиц с ОВЗ в Санкт-Петербургском Едином Центре предоставления социальных услуг**

- **Разместить на портале государственных услуг в качестве нового сервиса**

Позволит:

- Быстро идентифицировать граждан, обращающихся в центр, что минимизирует количество ложных вызовов;
- Возможность организовать пилотные проекты в любом из регионов РФ;
- Собирать и анализировать данные о здоровье населения, что будет способствовать контролю и совершенствованию социальной системы и системы здравоохранения;
- Поможет собирать сведения о производственных травмах, что позволит иметь более реальное представление об охране и защите труда.

- **Как новая государственная организация**

## СЛУЖБЫ ОКАЗЫВАЮЩИЕ АНАЛОГИЧНЫЕ УСЛУГИ

- «Система забота» имеет диспетчерскую службу для глухих и слабослышащих людей (<https://vk.com/sistemazabota>). Глухим\слабослышащим не пенсионного возраста предварительно необходимо оформить ИППСУ через отдел соц. защиты района. Слепым и слабовидящим не пенсионного возраста услуги оказываются платно.
- Диспетчерский центр для глухих и слабослышащих г. Киров. (<https://vk.com/dcdeaf43>).
- Дистанционная диспетчерская служба для глухих и слабослышащих в Санкт-Петербурге [https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg\\_kalinin/news/156756/](https://www.gov.spb.ru/gov/terr/reg_kalinin/news/156756/) В рамках расширения возможностей информационно-справочной службы Городского информационно-расчётного центра и службы заказа социального такси.
- Диспетчерская служба для глухих в Ленинск-Кузнецке. <http://риа-ленинск.рф/23724>.
- Вызов скорой помощи по смс в Москве.

**Уже существующие службы диспетчерской связи можно реорганизовать**