**Информация о работе диспетчерской службы связи для глухих**

**ОГБУ «Многопрофильный центр реабилитации инвалидов»**

С 2017 года в ОГБУ «Многопрофильный центр реабилитации» с удаленным рабочим местом на базе Всероссийского общества глухих функционирует «Диспетчерская служба связи для глухих».

Целью диспетчерской службы является создание условий доступной коммуникации инвалидов по слуху со слышащим и развитие службы оперативного реагирования для решения потребностей инвалидов по слуху, посредством оказания адресной помощи (консультационно-информативной).

Основные услуги, которые предоставляет диспетчерская служба следующие:

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

2. 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.

3. 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.

Глухие обращаются по различным причинам: запись к врачу; в налоговую инспекцию; консультирование по коммунальным услуга; регистрация на портале Госуслуги; вызов скорой помощи; вызов электрика, сантехника, сурдопереводчика, специалиста на поверку счетчика, мастера по ремонту; разговор с помощником судьи, со специалистом социальной защиты, со специалистом МТС, со специалистом пенсионного фонда РФ, со специалистом по страхованию, с завучем школы, с агентом недвижимости, с представителем УВД, заполнение документов; по поводу слухового аппарата; заказ ТСР; заявление в ГИБДД; консультирование по социально-бытовым вопросам и т.д.

За семь лет функционирования службы поступило 10 077 обращений. В 2017 году – 914, в 2018 – 1417, в 2019 – 1378, в 2020 – 1415, в 2021 – 1507, в 2022 – 1661, в 2023 – 1785.

Граждане обращаются посредством доступных им способов связи: skype, стационарный телефон, мобильный телефон (видеосвязь), смс, индивидуальное консультирование.

За семь лет в службу посредством skype поступило 830 обращений, стационарного телефона – 89, мобильного телефона (видеосвязь) – 2 407, смс – 2 096, индивидуальное консультирование – 4 570, эл. почта – 3, мобильный телефон – 82.