|  |
| --- |
| Додаток до Порядку проведення моніторингу виконання (реалізації) програм (проектів, заходів) громадськими об’єднаннями осіб з інвалідністю, які отримують фінансову підтримку за рахунок бюджетних коштів (пункт 6) наказу Мінсоцполітики № 579 від 18.08.2020, наказ Фонду № 102 від 17.11.2020 |

**МОНІТОРИНГОВИЙ ЗВІТ**

**І. Загальна інформація про програму (проект, захід)**

|  |  |
| --- | --- |
| Назва програми (проекту, заходу) | Всеукраїнський проєкт «Сервіс УТОГ – 24/7» - система цілодобового дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих |
| Найменування громадського об’єднання осіб з інвалідністю | Всеукраїнська громадська організація інвалідів "Українське товариство глухих" (УТОГ) |
| Пріоритетне завдання, на реалізацію якого спрямовано програму (проект, захід) | Сприяння в реалізації Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю, міжнародних угод з прав людини, чинного законодавства, державних програм, що стосуються забезпечення та дотримання прав осіб з інвалідністю.  Сприяння забезпеченню для осіб з інвалідністю та інших малобільних груп населення доступу до фізичного оточення, транспорту, інформаційно-комунікаційних систем і технологій.  Сприяння формуванню якісної системи соціального захисту осіб з інвалідністю та гідних умов життя для цієї групи громадян. Просвітництво та інформування осіб з інвалідністю щодо можливих видів соціальної допомоги, самостійного проживання, деінституалізації, тощо.  Сприяння реалізації соціального замовлення та розвитку системи соціальних послуг через організацію надання послуг перекладу жестовою мовою, в т. ч. з використанням технологій дистанційного відеозв'язку.  Сприяння формуванню політики захисту та безпеки осіб з інвалідністю в ситуаціях ризику, збройних конфліктів, надзвичайних гуманітарних ситуаціях.  Інформування суспільства щодо розвʼязання проблем осіб з інвалідністю у державі та формування позитивного ставлення суспільства до осіб з інвалідністю. |
| Строк виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | Вересень – грудень 2020 р. |
| Адміністративно-територіальний рівень виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | Загальноукраїнський. Проєктом буде охоплена вся територія України, незалежно від місця проживання чи місцезнаходження особи, яка звертається. |
| Мета програми (проекту, заходу) (одним реченням: у першій частині ‒ заплановані досягнення завдяки виконанню (реалізації) програми (проекту, заходу), у другій ‒ шляхи виконання (реалізації) | Створення постійної (цілодобової) доступності до послуг перекладача жестової мови через використання засобів відеозв'язку та програмного забезпечення з використанням отримувачами індивідуальних засобів зв'язку (смартфон, планшет).  Створення та забезпечення взаємодії з системою «Сервіс УТОГ» для працівників установ, організацій, закладів, підприємств, особливо державних та органів місцевого самоврядування, з особами з інвалідністю зі слуху з метою здійснення безперешкодної комунікації. |
| Актуальність програми (проекту, заходу) (актуальність проблеми та обґрунтування необхідності виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | Особи з інвалідністю зі слуху щоденно стикаються з недоступністю фізичного оточення, транспорту, інформаційно-комунікаційних систем та технологій через відсутність доступної інформації у вигляді текстової інформації або перекладу жестовою мовою та , через що виникає гостра потреба в отриманні необхідної інформації, стикаються з барʼєрами під час комунікації з оточуючим світом, особливо під час контакту з життєво важливими обʼєктами.  Сучасний темп життя та стрімкий розвиток інформаційно-комунікаційних технологій дає можливість застосування їх в процесі реабілітації осіб з інвалідністю зі слуху, здійсненні їх соціального захисту, створенні доступного середовища для глухих людей та людей зі зниженим слухом вимагає забезпечення впровадження та стабільної роботи таких технологій у ефективній реалізації державної політики соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху.  Одним із необхідних складових компонентів соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху, їх реабілітації та інтеграції в суспільство є надання послуг перекладу жестовою мовою. Для цього необхідна значна кількість висококваліфікованих перекладачів жестової мови, кількість яких в Україні є недостатньою для забезпечення всього обсягу потреб, з якими щоденно стикається глуха особа. Загальна кількість перекладачів жестової мови, які офіційно здійснюють професійну діяльність як штатні працівники УТОГ, складає 171 особа при загальній кількості осіб з порушеннями слуху 42 тис. осіб, тобто 1 професійний перекладач жестової мови на 245 осіб.  Зі збільшенням вільного доступу до технологій відеозв'язку, які наявні практично у всіх соціальних месенджерах, з'явилася можливість їх практичного застосування для потреб осіб з інвалідністю зі слуху, зокрема для здійснення відеозв'язку з перекладачем жестової мови, що є значно ефективнішим та дає можливість надати послуги більшій кількості людей, ніж якби це здійснювалося виключно при особистому супроводі (зменшуються затрати часу на проїзд до обʼєкта, в якому необхідно здійснити надання послуг, перекладач жестової мови після закінчення надання послуг одному заявнику може одразу з робочого місця приступити до надання послуги наступному заявнику, тощо).  Українським товариством глухих з 2018 року впроваджено в роботу дію системи «Сервіс УТОГ». Сервіс УТОГ – сукупність, наявних у вільному доступі, програмно-технічних засобів (мобільних додатків), які популярні у особистому використанні серед осіб з порушеннями слуху, з можливістю встановлення відеозв'язку, що забезпечують оперативне приймання, реєстрацію, передачу, обробку, облік, використання та обмін інформацією (даними) через відеозв'язок з можливістю узагальнення даних про результати роботи, з дотриманням адресності та вимог законодавства про захист персональних даних.  Сервіс УТОГ здійснює свою діяльність в робочий час організацій УТОГ, крім святкових та вихідних днів, тобто з 9.00 до 17.00 з понеділка по п'ятницю. Однак практика показує, що досить високою є потреба у цілодобовому наданні таких послуг, що вимагає додаткових витрат – на оплату праці перекладачам жестової мови, які будуть працювати в нічний час та у вихідні дні. Виникає потреба у забезпеченні цілодобового надання послуг дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих – тобто додаткове залучення перекладачів жестової мови до роботи в «Сервіс УТОГ 24/7» в нічний часта святкові і вихідні дні .  Створення системи забезпечення цілодобово осіб з інвалідністю зі слуху послугами перекладача жестової мови шляхом використання інформаційно-комунікаційної систем через відеозв'язок з особистих засобів зв'язку (смартфон, планшет) та організація вирішення порушених питань, шляхом комплексного надання соціальних послуг особам з інвалідністю зі слуху, сприяння здійсненню процесу реабілітації та інтеграції особи з інвалідністю в суспільне життя сприятиме вдосконаленню реалізації державної політики соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху та гідних умов життя для них, створенню доступності в суспільстві для людей з інвалідністю зі слуху. При цьому Державою вже врегульовано механізм вирішення питання забезпечення осіб з інвалідністю зі слуху технічними засобами – смартфонами з функцією відеозвʼязку або планшетами, шляхом грошової компенсації вартості за самостійно придбані засоби орієнтування, спілкування та обміну інформацією, відповідно до Постанови КМУ від 05 квітня 2012 року №321, що дозволяє забезпечити практично всіх осіб з інвалідністю зі слуху сучасними смартфонами.  Реалізація проєкту формуватиме якісну систему соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху та гідні умови їх життя. Просвітництво та інформування осіб з інвалідністю зі слуху забезпечить доступну якісну системи взаємозвʼязку «Особа з інвалідністю зі слуху – Сервіс УТОГ – суспільство (держава, установа, організація тощо)», що в підсумку сформує систему політики соціального захисту та безпеки для осіб з інвалідністю зі слуху в повсякденному житті та особливо, в ситуаціях ризику, збройних конфліктах та надзвичайних гуманітарних ситуаціях. |
| Стислий опис виконаної (реалізованої) програми (проекту, заходу) (до 50 слів) | Цілодобова доступність послуг перекладача жестової мови та організація повного супроводу особи з інвалідністю зі слуху для вирішення порушеного або виявленого під час первинного звернення питання. (Індикатор: кількість наданих послуг через систему «Сервіс УТОГ" не менше 150 викликів за добу).  Забезпечення цілодобового безперешкодного доступу особам з інвалідністю зі слуху до оточення та всіх послуг, які необхідні для життєдіяльності особи, організація вирішення порушених у зверненні питань. (Індикатор: кількість позитивно вирішених звернень або організованих для вирішення – не менше 75% від загальної кількості звернень). |
| Загальний бюджет виконаної (реалізованої) програми (проекту, заходу) (грн) | 923 971,13 |
| Обсяг фінансування з державного бюджету (грн) | 448 043,13 |
| Інформація про залучення до виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) власних коштів (інших джерел). Сума співфінансування (грн) | 475 928,00 |

Продовження додатка

**II. Завдання програми (проекту, заходу)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) | | Фактичні показники | |
| Завдання програми (проекту, заходу) | Види діяльності, заходи, методи та способи виконання | Завдання програми (проекту, заходу) | Види діяльності, заходи, методи та способи виконання |
| Організація роботи системи цілодобового дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих («Сервіс УТОГ – 24/7») | Підбір та залучення до роботи в проекті «Сервіс УТОГ- 24/7» висококваліфікованих перекладачів жестової мови.  Розробка інструкції (алгоритму роботи) для перекладачів жестової мови залучених до роботи в проекті «Сервіс УТОГ – 24/7» та інших працівників системи УТОГ, які будуть залучатися до процесу організації вирішення порушених або виявлених під час звернення питань та супроводу особи, в разі потреби, поза сферою впливу «Сервіс УТОГ – 24/7».  Проведення навчального семінару, інструктажу для залученого до реалізації проекту «Сервіс УТОГ – 24/7» персоналу.  Облаштування робочого місця для перекладачів жестової мови залучених до роботи в «Сервіс УТОГ – 24/7» в нічний час та у святкові і вихідні дні.  Впровадження окремого програмного забезпечення для систем Android та IOS для покращеної взаємодії між користувачами проекту «Сервіс УТОГ – 24/7».  Забезпечення технологічного супроводу роботи програмного забезпечення та технічного оснащення проекту «Сервіс УТОГ – 24/7».  Поширення інформації серед осіб з інвалідністю зі слуху щодо можливостей проекту «Сервіс УТОГ – 24/7». | Формування команди для реалізації проекту. Залучення до реалізації проекту обласних організацій УТОГ.  Забезпечення цілодобово осіб з інвалідністю зі слуху послугами перекладача жестової мови шляхом використання інформаційно-комунікаційної систем через відеозв'язок з використанням ними особистих засобів зв'язку (смартфон, планшет) та організація вирішення порушених питань, шляхом комплексного надання соціальних послуг особам з інвалідністю зі слуху. | Облаштування робочого місця для перекладачів жестової мови задіяних в роботі системи "Сервіс УТОГ -24/7" |
| Забезпечення цілодобової доступності до послуг перекладача жестової мови в режимі відеозв'язку для осіб з інвалідністю зі слуху для налагодження комунікації при словесному спілкуванні та працівників державних та інших установ, організацій, закладів для налагодження комунікації з особами з інвалідністю зі слуху. | Забезпечення здійснення перекладу словесної мови на жестову мову та/або жестової мови на словесну через встановлення відеозвʼязку отримувачів (заявників) з перекладачем жестової мови в проекті «Сервіс УТОГ -24/7».  Організація процесу комплексного надання соціальних послуг особам з інвалідністю зі слуху та забезпечення повного супроводу для вирішення питань, які були порушені або виявлені під час первинного звернення.  Сприяння процесу реабілітації та інтеграції особи з інвалідністю зі слуху через жестову мову та використання інформаційно-комунікаційних систем і технологій.  Побудова механізму взаємодії моделі «Особа з інвалідністю зі слуху – Сервіс УТОГ – суспільство (держава, установа, організація тощо)». | Проведення роботи з інформування осіб з порушеннями слуху про діяльність системи "Сервіс УТОГ -24/7", популяризація послуг відеозвʹязку з перекладачем жестової мови через "Сервіс УТОГ" та отримання комплексного обслуговування при зверненні в разі потреби. Інформування про реалізацію проекту за результатами проведення конкурсу з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства, для виконання (реалізації) яких надається фінансова підтримка. | Організація та проведення навчально-практичного семінару "Послуги перекладача жестової мови - особливості та специфіка надання якісних послуг" з залученням представників європейських національних організацій глухих. |
| Інформаційне забезпечення проекту «Сервіс-УТОГ – 24/7» та його популяризація для використання працівниками установ, організацій, закладів та підприємств, які можуть здійснювати прийом громадян з інвалідністю зі слуху, незалежно від форми власності з метою налагодження постійного процесу взаємодії з особами з інвалідністю зі слуху та створення умов | Розробка інформаційних матеріалів про проект «Сервіс-УТОГ – 24/7» та їх поширення серед установ, організацій, закладів та підприємств, які можуть здійснювати прийом громадян з інвалідністю зі слуху, насамперед - серед державних установ, організацій, закладів та підприємств та підпорядкованих органам місцевого самоврядування.  Проведення онлайн семінарів для працівників державних та підпорядкованих органам місцевого самоврядування установ, організацій, закладів та підприємств, які можуть здійснювати прийом громадян з інвалідністю зі слуху щодо можливостей проекту «Сервіс-УТОГ – 24/7». | Проведення роботи по вдосконаленню системи "Сервіс УТОГ".  Організація та проведення навчально-практичного семінару "Послуги перекладача жестової мови - особливості та специфіка надання якісних послуг" з залученням представників європейських національних організацій глухих. | Презентація та впровадження системи "Сервіс УТОГ- 24/7" в установах, організаціях, закладах різних сфер, які можуть здійснювати прийом громадян з порушеннями слуху |

(порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію)

**ІІІ. Інформація щодо виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) та результатів**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Етап | Дата і місце виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | Назва та суть заходу для реалізації етапу | Результати виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) (показники досягнень, динаміка показників (у числовому та / або якісному вимірі) | | Практичне використання отриманих результатів (окремо зазначити інформацію щодо короткострокових та довгострокових результатів) | |
| Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) | Фактичні показники | Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) | Фактичні показники |
| І етап. Підготовчий | 01 вересня -15 жовтня 2020 року | Підбір та залучення до роботи в проекті «Сервіс УТОГ- 24/7» висококваліфікованих перекладачів жестової мови. | Сформована команда для повноцінної реалізації проекту «Сервіс УТОГ- 24/7» | Кваліфікований персонал, який вміє і здатний працювати з особами з інвалідністю зі слуху та працівниками установ, організацій, закладів, підприємств в режимі дистанційного відеозвʼязку. | Створено умови для можливості оперативної взаємодії в режимі відеозвʼязку з перекладачем жестової мови незалежно від статусу учасника процесу через програмний комплекс «Сервіс УТОГ- 24/7». | Підібрано кадровий потенціал перекладачів жестової мови, який забезпечує надання послуг у режимі відеозвʼязку цілодобово.Сформовано алгоритм їх роботи та визначено можливості для збільшення функціоналу системи. |
|  | 01 жовтня - 15 листопада 2020 року | Розробка інструкції (алгоритму роботи) для перекладачів жестової мови залучених до роботи в проекті «Сервіс УТОГ – 24/7» та інших працівників системи УТОГ, які будуть залучатися до процесу організації вирішення порушених або виявлених під час звернення питань та супроводу особи, в разі потреби, поза сферою впливу «Сервіс УТОГ – 24/7». | Розроблені інструкції та програма інструктажу та семінару для персоналу, задіяного безпосередньо в процесі роботи проекту «Сервіс УТОГ – 24/7». | Інформаційний матеріал, який розповсюджується серед всього персоналу, задіяного в реалізації проекту «Сервіс УТОГ – 24/7». Готовність до проведення семінару (залежно від ситуації при поширенні коронавірусної інфекції – в онлайн режимі або з особистою участю). | Створено умови для налагодження комунікації осіб з порушеннями слуху при словесному спілкуванні та працівників державних та інших установ, організацій, закладів через відеозвʼязок з перекладачем жестової мови. | Числовий показник досягнення складає 25 383 звернення, що більше на 10 383 звернення від кількості попередньо зазначеної при плануванні проекту. |
|  | 01 вересня - 31 грудня 2020 року | Проведення начального семінару для залученого до реалізації проекту «Сервіс УТОГ – 24/7» персоналу. | Залучення до участі в семінарі 60-70 осіб – перекладачі жестової мови, інструктори у справах глухих з усіх обласних центрів України, які будуть задіяні в реалізації проекту «Сервіс УТОГ- 24/7» | Підготовлено 70 фахівців | Якісна система соціального захисту осіб з інвалідністю та забезпечення гідних умов життя осіб з порушеннями слуху в українському суспільстві. | Завдяки реалізації проекту створено додаткові умови для забезпечення належного соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху, їх реабілітації та інтеграції в суспільство через безперешкодне отримання послуг перекладу жестовою мовою з використанням інформаційно-комунікаційних систем та технологій. |
|  | 01 вересня - 31 грудня 2020 року | Облаштування робочого місця для перекладачів жестової мови залучених до роботи в «Сервіс УТОГ – 24/7» в нічний час та у святкові і вихідні дні. | Закупівля необхідного обладнання, технічна підготовка до запуску та реалізації проекту. Тестування програмного комплексу. Обслуговування та підготовка до використання технічного обладнання (сервер). | Облаштовано робочого місця, навчено персонал. | Створення умов для функціонування якісної системи соціального захисту осіб з інвалідністю та забезпечення гідних умов їх життя осіб через інноваційні рішення та зменшення неефективних витрат робочого часу перекладачів жестової мови. | Облаштовано робочого місця для перекладачів жестової мови та Створення умов для функціонування якісної системи соціального захисту осіб з інвалідністю |
|  | 01 жовтня - 31 грудня 2020 року | Впровадження окремого програмного забезпечення для систем Android та IOS для покращеної взаємодії між користувачами проекту «Сервіс УТОГ – 24/7». | Програмне забезпечення (програмний комплекс), яке у вільному доступі можна завантажити та встановити у плей-маркеті та користуватися залежно від категорії користувача (особа з інвалідністю зі слуху, працівник установи, організації, закладу, до якої звернулася особа з інвалідністю зі слуху, перекладач жестової мови залучений до роботи в проекті «Сервіс УТОГ 24/7» | Введено в дію програмний комплекс «Сервіс УТОГ – 24/7». | Забезпечення постійної цілодобової доступності до послуг перекладача жестової мови в режимі відеозв'язку для осіб з інвалідністю зі слуху для налагодження комунікації при словесному спілкуванні та працівників державних та інших установ, організацій, закладів для налагодження комунікації з особами з інвалідністю зі слуху. | Забезпечення належного соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху, їх реабілітації та інтеграції в суспільство через безперешкодне отримання послуг перекладу жестовою мовою з використанням інформаційно-комунікаційних систем та технологій. |
|  | 20 листопада - 15 грудня 2020 року | Поширення інформації серед осіб з інвалідністю зі слуху щодо можливостей проекту «Сервіс УТОГ – 24/7». | Інформаційні матеріали, відеоролики в Інтернет та соціальних мережах щодо реалізації проекту «Сервіс УТОГ -24/7» | Обізнаність осіб з порушеннями слуху про проект «Сервіс УТОГ -24/7» та його можливості. | Поширення інформаційні матеріали, відеоролики в Інтернет та соціальних мережах | Суттєво підвищено обізнаність осіб з порушеннями слуху про проект «Сервіс УТОГ -24/7» та його можливості. |
| ІІ етап. Основний етап | 01 вересня - 31 грудня 2020 року | Забезпечення здійснення перекладу словесної мови на жестову мову та/або жестової мови на словесну через встановлення відеозвʼязку отримувачів (заявників) з перекладачем жестової мови в проекті «Сервіс УТОГ 24/7». | Прийом звернень в системі «Сервіс УТОГ -24/7» в кількості не менше 150 викликів на добу. | Забезпечення надання послуг перекладу жестовою мовою особам з інвалідністю зі слуху. | Сприяння процесу реабілітації та інтеграції особи з інвалідністю зі слуху через жестову мову та використання інформаційно-комунікаційних систем і технологій. | встановлення відеозвʼязку отримувачів (заявників) з перекладачем жестової мови в проекті «Сервіс УТОГ- 24/7». |
|  | вересень – грудень 2020 | Адміністрування проекту «Сервіс УТОГ- 24/7» в частині організації роботи перекладачів та оперативного вирішення проблем у разі їх виникнення. | Управління процесом цілодобової роботи перекладачів жестової мови в програмному комплексі «Сервіс УТОГ- 24/7». Надання постійної клієнтської підтримки всім користувачам програмного комплексу. | Стабільна робота програмного комплексу та забезпечення надання послуги перекладача жестової мови в режимі відеозвʼязку. | Створення умов для можливості оперативної взаємодії в режимі відеозвʼязку з перекладачем жестової мови незалежно від статусу учасника процесу через програмний комплекс «Сервіс УТОГ- 24/7». | Рівень заінтересованості для осіб з порушеннями слуху вважаємо високим. Особи з порушеннями слуху самостійно використовують сервіс для налагодження комунікації.  При цьому рівень заінтересованості у працівників установ, організацій та закладів є низьким, через відсутність засобів для звʼязку (планшет/смартфон) та небажання використовувати власний мобільний номер для реєстрації в системі. |
|  | вересень – грудень 2020 | Організація процесу комплексного надання соціальних послуг особам з інвалідністю зі слуху та забезпечення повного супроводу для вирішення питань, які були порушені або виявлені під час первинного звернення. | Комплексний повний супровід особи з інвалідністю зі слуху, у якої під час звернення виникла потреба для подальшого вирішення порушеного питання. Облік проведеної роботи. Відсутність повторного звернення з одного й того ж питання від однієї особи. | Повний супровід та організація вирішення порушеного питання, виявленого при зверненні, в найкоротші терміни (не більше 3-х днів в залежності від складності питання та учасників його вирішення). | Забезпечено регламентований індикатор - кількість наданих послуг через систему «Сервіс УТОГ – 24/7» не менше 150 викликів за добу. | Облік проведеної роботи. Відсутність повторного звернення з одного й того ж питання від однієї особи. |
|  | вересень – грудень 2020 | Сприяння процесу реабілітації та інтеграції особи з інвалідністю зі слуху через жестову мову та використання інформаційно-комунікаційних систем і технологій. | Створення умов для вільного використання особами з порушеннями слуху інформаційно-комунікаційних технологій, усунення дискомфорту при зверненні до установ та організацій. Збільшення кількості самостійних звернень осіб з порушеннями слуху до установ, організацій, закладів. | Оперативне та швидке вирішення звернення особи з інвалідністю зі слуху. Збільшення кількості звернень осіб з інвалідністю зі слуху до установ, організацій, закладів. Створення умов для вільного вирішено особою з інвалідністю зі слуху своїх потреб та питань. | Інформування осіб з порушеннями слуху про «Сервіс УТОГ- 24/7» здійснювалося через інформаційні відеоролики жестовою мовою, роз’яснення та консультування в соціальних мережах, зокрема всеукраїнського формату – телеграм-групи #ВЗГ\_ЖМ (охоплення 6012 учасників), Форум УТОГ (1392 учасники), група у Фейсбук «ВГОІ «Українське товариство глухих» (7987 учасників), а також канали звʼязку з членами УТОГ у всіх обласних організаціях. | 25383 звернення за весь період реалізації проекту (122 доби). З розрахунку на добу – 208 звернень в середньому |
|  | вересень – грудень 2020 | Забезпечення технологічного супроводу роботи програмного забезпечення та технічного оснащення проекту «Сервіс УТОГ – 24/7». | Стабільна робота програмного забезпечення та технологічного обладнання, необхідного для реалізації проекту. | Стабільна робота проекту «Сервіс УТОГ -24/7» | 42 036 осіб потенційно отримали інформацію про реалізацію проекту через відвідування сайту УТОГ та соціальних мереж | 10979 осіб є потенційними користувачами «Сервіс УТОГ -24/7» через реєстрацію в системі електронного обліку членів УТОГ |
|  | Вересень 2020 року | Побудова механізму взаємодії моделі «Особа з інвалідністю зі слуху – Сервіс УТОГ – суспільство (держава, установа, організація тощо)». | Реалізація механізму взаємодії, при якому забезпечується оперативна взаємодія між усіма учасниками процесу вирішення порушеного особою з інвалідністю зі слуху питання. Залучення, за потреби, відповідних спеціалістів. Оперативне вирішення порушених при зверненні питань. | Договори про співпрацю між УТОГ та установами, організаціями, закладами, підприємствами на безоплатне надання послуг за участі особи з інвалідністю зі слуху або особи з порушеннями слуху. | Підсилюється готовністю деяких осіб з порушеннями слуху використовувати власні засоби звʼязку та самостійно оплачений мобільний інтернет. | Низький рівень популяризації та впровадження «Сервіс УТОГ -24/7» на місцях в установах, організаціях та закладах через необхідність додаткового технічного оснащення (планшет) та забезпечення якісного-інтернет-звʼязку. |
| ІІІ етап. Інформаційний | Вересень – жовтень 2020 року | Розробка інформаційних матеріалів про проект «Сервіс-УТОГ – 24/7» та їх поширення серед установ, організацій, закладів та підприємств, які можуть здійснювати прийом громадян з інвалідністю зі слуху, насамперед - серед державних установ, організацій, закладів та підприємств та підпорядкованих органам місцевого самоврядування. | Інформаційні матеріали – буклети, флаєри, інформація в Інтернет, на сайтах центральних органів влади тощо про механізм взаємодії при зверненні особи з порушеннями слуху. | Обізнаність працівників установ, організацій, закладів та підприємств, які здійснюють прийом громадян або взаємодію з громадянами про можливості проекту «Сервіс УТОГ -24/7» та використання в роботі можливостей «Сервіс УТОГ -24/7» | Не менше 15 тисяч звернень через програмний комплекс «Сервіс УТОГ -24/7» за період реалізації проекту. | Інформування осіб з порушеннями слуху про «Сервіс УТОГ -24/7» здійснювалося через інформаційні відеоролики жестовою мовою, розʼяснення та консультування в соціальних мережах, зокрема всеукраїнського формату – телеграм-групи #ВЗГ\_ЖМ (охоплення 6012 учасників), Форум УТОГ (1392 учасники), група у Фейсбук «ВГОІ «Українське товариство глухих» (7987 учасників), а також канали звʼязку з членами УТОГ у всіх обласних організаціях.  Загалом охоплення системою «Сервіс УТОГ -24/7» складає |
|  | Жовтень 2020 року | Проведення онлайн семінарів для працівників державних та підпорядкованих органам місцевого самоврядування установ, організацій, закладів та підприємств, які можуть здійснювати прийом громадян з інвалідністю зі слуху щодо можливостей проекту «Сервіс-УТОГ – 24/7». | Серія онлайн семінарів для працівників державних та підпорядкованих органам місцевого самоврядування установ, організацій, закладів та підприємств, які можуть в процесі діяльності взаємодіяти з особами з порушеннями слуху. | Обізнаність працівників ключових установ організацій, закладів з специфікою взаємодії з особами з порушеннями слуху та успішним застосуванням програмного комплексу «Сервіс УТОГ -24/7».  Договори про співпрацю з ключовими в житті людини з порушеннями слуху установами, організаціями, закладами. | Розроблено демо-версію додатка, робота над яким продовжується | Заінтересованість дуже висока, оскільки програмний додаток значно спростить механізм використання системи та забезпечить оперативну системну взаємодію з операторами (перекладачами жестової мови) |

(зазначити, чи було досягнуто очікуваних результатів при виконанні (реалізації) програми (проекту, заходу); чи мають отримані результати суспільну цінність, яку саме; порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) цільової аудиторії | | Фактичні показники цільової аудиторії | |
| Представники | Кількість | Представники | Кількість |
| Цільова аудиторія:  - особи з порушеннями слуху;  - працівники установ, організацій, закладів соціальної сфери;  - працівники установ, організацій, закладів охорони здоровʼя;  - працівники установ, організацій, закладів екстрених служб;  - працівники установ, організацій, закладів Пенсійного фонду України;  - працівники установ, організацій, закладів комунальної сфери;  - працівники установ, організацій, закладів підпорядкованих Міністерству внутрішніх справ;  - працівники освітніх установ, організацій, закладів;  - працівники Центрів надання адміністративних послуг;  - працівники установ, організацій, закладів органів місцевого самоврядування;  - працівники установ, підприємств, організацій, закладів, які здійснюють надання послуг населенню;  - роботодавці, які працевлаштовують або працевлаштували особу з інвалідністю зі слуху;  - працівники установ, організацій, закладів підприємств сфери культури;  - працівники установ, організацій, закладів освітньої сфери;  - працівники інших установ, підприємств, організацій, закладів, які можуть здійснювати прийом громадян. | Загальна кількість представників цільової категорії, яка може бути охоплена – не менше 70 тис. осіб, з них не менше 35 тис. осіб з інвалідністю зі слуху. | особи з порушеннями слуху – ті, які скористалися системою цілодобового дистанційного відеозвʼязку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих за весь період дії проекту  особи в установах, організаціях та закладах, з якими комунікували особи з порушеннями слуху  Відвідувачі офіційного веб-сайту УТОГ https://utog.org/, соціальні мережі, телеграм канали та групи  перекладачі жестової мови, спеціалісти обласних організацій, відповідальні за організацію роботи з особами з порушеннями слуху на місцях. | 25383 осіб    25383 осіб  42036 осіб  20 осіб |

(порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію; зазначити, який інструментарій використовувався для розрахунку кількісних показників залученої цільової аудиторії; як саме було залучено представників цільової аудиторії, чи було отримано зворотний зв’язок від учасників програми (проекту, заходу) стосовно задоволення їхніх потреб)

Продовження додатка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) залучення партнерів до виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | | Фактичні показники | |
| Найменування | Форма участі та обов’язки у межах виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | Найменування | Форма участі та обов’язки у межах виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) |
| Вінницька  обласна організація УТОГ  Волинська  обласна організація УТОГ  Дніпропетровська  обласна організація УТОГ  Житомирська  обласна організація УТОГ  Закарпатська  обласна організація УТОГ  Запорізька  обласна організація УТОГ  Івано-Франківська  обласна організація УТОГ  Київська  організація УТОГ  Кіровоградська  обласна організація УТОГ  Львівська  обласна організація УТОГ  Миколаївська  обласна організація УТОГ  Одеська  обласна організація УТОГ  Полтавська  обласна організація УТОГ  Рівненська  обласна організація УТОГ  Сумська  обласна організація УТОГ  Тернопільська  обласна організація УТОГ  Харківська  обласна організація УТОГ  Херсонська  обласна організація УТОГ  Хмельницька  обласна організація УТОГ  Черкаська  обласна організація УТОГ  Чернівецька  обласна організація УТОГ  Чернігівська  обласна організація | Забезпечення роботи перекладачів жестової мови в денний час з 9 до 17 год в робочий час, крім вихідних та святкових днів.  Організація процесу комплексного надання соціальних послуг особам з інвалідністю зі слуху та забезпечення повного супроводу для вирішення питань, які були порушені або виявлені під час первинного звернення.  Зазначені організації є структурними підрозділами ВГОІ «Українське товариство глухих» та виконавцями у реалізації проекту в частині забезпечення роботи «Сервіс УТОГ – 24/7».в робочий час, крім вихідних та святкових днів. | 1. Вінницька обласна організація  2. Волинська обласна організація  3.Дніпропетровська обласна організація  4. Житомирська обласна організація  5. Закарпатська обласна організація  6. Запорізька обласна організація  7. Івано-Франківська обласна організація УТОГ,  8. Київська організація УТОГ,  9. Кіровоградська обласна організація  10. Львівська обласна організація  11. Миколаївська обласна організація  12. Одеська обласна організація УТОГ,  13. Полтавська обласна організація  14. Рівненська обласна організація  15. Сумська обласна організація УТОГ,  16. Тернопільська обласна організація  17. Харківська обласна організація  18. Херсонська обласна організація  19. Хмельницька обласна організація  20. Черкаська обласна організація  21. Чернівецька обласна організація  22. Чернігівська обласна організація | 1. Дяченко Галина Василівна, голова.  2. Сопронюк Галина Василівна, голова  3. Троян Ірина В’ячеславівна, голова  4. Дем'янчук Валерій Станіславович, голова  5. Булеца Наталія Сергіївна, голова  6. Дюжев Віктор Юрійович, голова  7. Шенеленко Денис Олександрович, в. о. голови  8. Котова Тамара Іванівна, голова  9. Майстренко Марина Іванівна, голова  10. Балдига Володимир Васильович, голова  11. Леонідович, голова  12. Бабін Олександр Васильович, в. о. голови  13. Усенко Леонід Вікторович, голова  14. Лебедюк Віра Віталіївна, в. о. голови  15. Ковтун Олеся Володимирівна, в.о. голови  16. Коцовська Надія Дмитрівна, голова  17. Яковлєва Олена Вікторівна, голова  18. Фомін Григорій Михайлович, голова  19. Адамчук Микола Степанович, голова  20. Петрова Ольга Леонідівна, в.о. голови  21. Дубровіна Людмила Іванівна, голова  22. Сивенко Лариса Миколаївна, голова |

(порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію; зазначити, чи було партнерство взаємовигідним, як це вплинуло на досягнення результативних показників)

Ризики при виконанні (реалізації) програми (проекту, заходу) - відсутні

(зазначити, з якими внутрішніми та зовнішніми ризиками стикнулося громадське об’єднання при виконанні (реалізації) програми (проекту, заходу); який інструментарій було використано для їх мінімізації та усунення; чи всі ризики були враховані під час планування програми (проекту, заходу); як здійснювалися моніторинг та оцінювання виконання програми (проекту, заходу); які інструменти використовувались)

**ІV. Інформаційний супровід при виконанні (реалізації) програми (проекту, заходу) та сталість програми (проекту, заходу)**

Інформування громадськості про хід та результати виконання (реалізації) програми (проекту, заходу)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип інформаційного повідомлення (стаття, блог, телесюжет, радіоефір, пост тощо) | Заголовок інформаційного повідомлення | Назва інформаційного джерела | Адреса розміщення (онлайн-посилання) |
| Статті, пости, оголошення | «Сервіс УТОГ – 24/7» впевнено поруч | Офіційний сайт УТОГ <https://utog.org/>  група у Фейсбук «ВГОІ «Українське товариство глухих» | <https://utog.org/projects/servis-utog-24-7-vpevneno-poruch>  <https://utog.org/projects/vseukrainskij-proekt-servis-utog-24-7>  <https://utog.org/projects/ogoloshennia-pro-konkursnij-vidbir-perekladachiv-zhestovoi-movi>  <https://utog.org/projects/vidbuvsia-navchalno-praktichnij-seminar-dlia-perekladachiv-zhsetovoi-movi-servis-utog-247>  <https://utog.org/projects/>  <https://uk-ua.facebook.com/kievutog/?ref=page_internal> |

(зазначити, які методи, канали та інструменти поширення інформації про програму (проект, захід) використовувались і які інформаційні та медіа-партнери брали участь у виконанні (реалізації) програми (проекту, заходу); з якими засобами масової інформації співпрацювало громадське об’єднання; які технології та медіа використовувалися для поширення інформації; порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію)

Продовження додатка

|  |  |
| --- | --- |
| Перспективи подальшого виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) після завершення періоду фінансової підтримки за рахунок бюджетних коштів, можливі джерела фінансування | |
| Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) | Фактичні показники |
| Стабільно працююча та доступна всім без винятку особам з інвалідністю зі слуху система цілодобового дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих «Сервіс УТОГ- 24/7».  Відпрацьований механізм взаємодії працівників державних та інших установ, організацій, закладів для налагодження комунікації з особами з інвалідністю зі слуху, які звернулися до них. | Планується продовження роботи системи цілодобового дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих «Сервіс УТОГ -24/7» шляхом розширення функціоналу системи через впровадження та розвиток комплексу послуг для осіб з порушеннями слуху, заявки на які можуть прийматися через систему «Сервіс УТОГ – 24/7» та забезпечуватиметься організаційна складова її роботи. До можливих джерел фінансування може бути віднесено – участь у конкурсах проектів, грантах тощо. Залучення фінансування з інших джерел, зокрема, власних. Вихід на міжнародні донорські організації, які могли б виступити донорами реалізації проекту. |

(порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію)

|  |  |
| --- | --- |
| Інформація щодо поширення позитивного досвіду в процесі виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) | |
| Планові показники (відповідно до опису програми (проекту, заходу) | Фактичні показники |
| Узагальнена інформація про реалізацію проекту. Звіт про реалізацію проекту. Портфоліо проекту за підсумками його реалізації. | Впроваджено позитивний досвід: завдяки реалізації проекту створено додаткові умови для забезпечення належного соціального захисту осіб з інвалідністю зі слуху, їх реабілітації та інтеграції в суспільство через безперешкодне отримання послуг перекладу жестовою мовою з використанням інформаційно-комунікаційних систем та технологій. Продовження діяльності щодо створення умов для функціонування якісної системи соціального захисту осіб з інвалідністю та забезпечення гідних умов їх життя осіб через інноваційні рішення та зменшення неефективних витрат робочого часу перекладачів жестової мови. |

(порівняти планові та фактичні показники; якщо не вдалося досягти планових показників ‒ вказати причини, що спричинили таку ситуацію)

**V. Підсумок**

Досягнення мети і завдань в результаті виконання (реалізації) програми (проекту, заходу): Досягнуто визначених короткострокових та довгострокових результатів: створено умови для можливості оперативної взаємодії в режимі відеозв’язку з перекладачем жестової мови незалежно від статусу учасника процесу через програмний комплекс «Сервіс УТОГ 24/7». Підібрано кадровий потенціал перекладачів жестової мови, який забезпечує надання послуг у режимі відеозв’язку цілодобово. Сформовано алгоритм їх роботи та визначено можливості для збільшення функціоналу системи. Створено умови для налагодження комунікації осіб з порушеннями слуху при словесному спілкуванні та працівників державних та інших установ, організацій, закладів через відеозв’язок з перекладачем жестової мови. Числовий показник досягнення складає 25 383 звернення, що більше на 10 383 звернення від кількості попередньо зазначеної при плануванні проекту. Розповсюджено 50 000 буклетів про зміст і значення «Сервіс УТОГ-24/7» для осіб з порушенням слуху через обласні організації УТОГ, установи, організації, заклади. Зафіксовано 42036 осіб – відвідувачів офіційного сайту УТОГ щодо реалізації проєкту. 20 осіб-перекладачів жестової мови, спеціалісти ГО були задіяні в реалізації проєкту. 6 перекладачів жестової мови забезпечували роботу «Сервіс УТОГ-24/7» в нічний час, вихідні та святкові дні. 44 перекладачі жестової мови в обласних організаціях УТОГ, які підтримували роботу сервісу в робочий час.

Відповідність результативних показників виконання (реалізації) програми (проекту, заходу) плановим показникам:

Організація роботи системи цілодобового дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих («Сервіс УТОГ – 24/7») – виконано.

<https://utog.org/projects/>

[**https://utog.org/projects/vseukrainskij-proekt-servis-utog-247**](https://utog.org/projects/vseukrainskij-proekt-servis-utog-247)

Забезпечено регламентований індикатор - кількість наданих послуг через систему «Сервіс УТОГ" не менше 150 викликів за добу.

Розроблено демо-версію додатка, робота над яким продовжується.

Фонд пропонує вважати, що мета проєкту «Сервіс УТОГ-24/7» - система цілодобового дистанційного відеозв’язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих та очікувані результати досягнуто в ході реалізації (виконання) проєкту.

Рівень заінтересованості та задоволення потреб цільової аудиторії в результаті діяльності, що провадиться у межах виконання (реалізації) програми (проекту, заходу):

Найбільш високий рівень заінтересованості у цільової аудиторії – осіб з порушеннями слуху. Рівень задоволення – максимально можливий в умовах організованої роботи системи «Сервіс УТОГ 24/7». Кількість операторів, які забезпечували прийом та обробку звернень на «Сервіс УТОГ 24/7» у робочий час склала 4 особи, а в разі потреби залучалися додатково перекладачі жестової мови, які забезпечували постійний подальший супровід особи, яка звернулася, до остаточного вирішення порушеного питання. В нічний час та святкові і вихідні дні роботу забезпечували 2 перекладачі жестової мови.

Рівень заінтересованості для осіб з порушеннями слуху - високий. Особи з порушеннями слуху самостійно використовують сервіс для налагодження комунікації.

При цьому рівень заінтересованості у працівників установ, організацій та закладів є низьким, через відсутність засобів для зв’язку (планшет/смартфон) та небажання використовувати власний мобільний номер для реєстрації в системі.

Розробка мобільного додатку «Сервіс УТОГ -24/7» - Заінтересованість дуже висока, оскільки програмний додаток значно спростить механізм використання системи та забезпечить оперативну системну взаємодію з операторами (перекладачами жестової мови).

Повнота охоплення цільової аудиторії у межах виконання (реалізації) програми (проекту, заходу): 25383 осіб – особи з порушеннями слуху – ті які скористалися системою цілодобового дистанційного відеозвʼязку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих за весь період дії проекту та, відповідно 25383 особи в установах, організаціях та закладах, з якими комунікували особи з порушеннями слуху, 42036 осіб - Інформування осіб з порушеннями слуху, 20 осіб - перекладачі жестової мови, спеціалісти обласних організацій.

Обсяг бюджетних коштів, витрачених на виконання (реалізацію) програми (проекту, заходу): 399 421,06 грн

Інформаційний супровід при виконанні (реалізації) програми (проекту, заходу): Офіційний сайт УТОГ <https://utog.org/>, група у Фейсбук «ВГОІ «Українське товариство глухих» <https://uk-ua.facebook.com/kievutog/?ref=page_internal>

Перспективи подальшого виконання (реалізації) програми (проекту, заходу): Планується продовження роботи системи цілодобового дистанційного відеозв'язку з перекладачем жестової мови Українського товариства глухих «Сервіс УТОГ -24/7» шляхом розширення функціоналу системи через впровадження та розвиток комплексу послуг для осіб з порушеннями слуху, заявки на які можуть прийматися через систему «Сервіс УТОГ» та забезпечуватиметься організаційна складова її роботи. До можливих джерел фінансування може бути віднесено – участь у конкурсах проектів, грантах тощо. Залучення фінансування з інших джерел, зокрема, власних. Вихід на міжнародні донорські організації, які могли б виступити донорами реалізації проекту.

Моніторинг здійснювався фахівцями відділу взаємодії з громадськими об’єднаннями осіб з інвалідністю Фонду соціального захисту інвалідів та працівниками Київського міського відділення Фонду соціального захисту інвалідів шляхом участі у заходах онлайн, на основі проміжних, підсумкових та фінансових звітів громадських об’єднань осіб з інвалідністю – переможців конкурсу.