

Правила работы Службы удаленной компьютерной поддержки для людей с одновременным нарушением слуха и зрения

1. Проект «Служба удаленной компьютерной поддержки для людей с одновременным нарушением слуха и зрения» реализуется Ассоциацией лиц с нарушением слуха и зрения и организаций, оказывающих им поддержку «Со-гласие» при поддержке Программы «Фонд быстрого реагирования для поддержки НКО в контексте COVID-19», реализуемой Благотворительным Фондом развития филантропии «КАФ», при поддержке Представительства Европейского Союза в России.

2. Официальная почта Службы удаленной компьютерной поддержки (далее – Служба) - tech.podderzhkasg@gmail.com

Официальные страницы Службы в социальных сетях:

ВКонтакте: <https://vk.com/club181281856>,

Фейсбук: <https://www.facebook.com/groups/320157442007865/>

3. Срок ответа на обращения, пришедшие на почту или в социальные сети, – 24 часа (не считая выходные и праздничные дни).

4. Формат работы Службы включает 3 направления: консультирование, удаленная компьютерная помощь и очная техническая помощь.

5. Консультации оказываются по любому вопросу, связанному с компьютерной техникой, мобильными устройствами, работой программы экранного доступа. Консультация выполняется в удобном для обратившегося человека формате – по электронной почте, по телефону или через личные сообщения в социальных сетях или мессенджерах. Формат предоставления консультации определяется куратором Службы после предварительного общения с человеком, обратившимся за консультацией.

6. Удаленная компьютерная помощь предполагает подключение к компьютеру пользователя и выполнение тех или иных работ по запросу пользователя: установка или переустановка программ, их настройка, настройка почтовых клиентов, регистрация электронной почты, регистрация на форумах, в соцсетях, проведение возможных диагностических проверок. Обратите внимание: переустановить операционную систему удаленно невозможно, поэтому такая услуга в рамках работы Службы не предоставляется. Для получения удаленной компьютерной помощи необходимы подключение к сети Интернет и наличие программы для получения доступа к компьютеру. Если человек с одновременным нарушением слуха и зрения пользуется программой экранного доступа JAWS, то в этой программе имеется утилита для удаленного подключения JAWS-Tandem. Для осуществления подключения технический специалист передает пользователю код для доступа, пользователь вводит этот код, и далее технический специалист самостоятельно по запросу пользователя осуществляет необходимые действия. Для тех пользователей, кто не пользуется программой экранного доступа или иной программой экранного доступа (например, NVDA без установленного дополнения Remote), используется специальная программа удаленного доступа – TeamViewer. Для подключения специалиста к компьютеру пользователя требуется передать Идентификатор пользователя (ИД) и пароль, которые генерирует программа, затем технический специалист самостоятельно по запросу пользователя осуществляет необходимые действия в компьютере пользователя.

7. При необходимости в консультации или сеансе удаленной компьютерной помощи принимает участие переводчик со знанием русского жестового языка.

8. При необходимости личной консультации или помощи человек с одновременным нарушением слуха и зрения может обратиться к специалистам в Москве и Московской области, Ижевске, Краснодаре, Йошкар-Оле, Перми, Челябинске и Уфе.

9. Консультации и техническая поддержка оказываются на безвозмездной основе людям с одновременным нарушением слуха и зрения, а также представителям (родители или опекуны) слепоглохих детей.

10. После получения консультации, сеанса удаленной компьютерной помощи или очной технической поддержки желательно оставить отзыв о качестве полученной услуги, скорости ее предоставления и удовлетворенности пользователя результатами.