



АСИ

Национальная
Социальная
Инициатива

НАЦИОНАЛЬНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ИНИЦИАТИВА

**Современные ожидания от социальной
сферы по данным социологии**

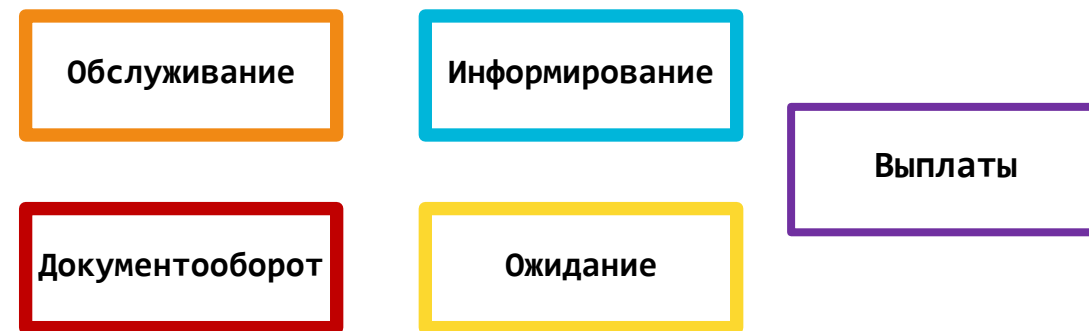
Основной фокус в ожиданиях от сферы социального обслуживания

Основной фокус в ожиданиях граждан - это своевременное получение пособий, оборудования и технических сопутствующих средств реабилитации.

Особенно это характерно для пенсионеров и маломобильных групп граждан, в силу отсутствия у этой группы нуждающихся достаточных знаний о возможности получения социальной помощи.

Второй фокус - уменьшение сложности получения подобных мер поддержки и услуг и их многоэтапность (обследование, постановка на учет, оформление большого количества документации и т.д.), что часто является барьером для тех, кто эту помощь оформляет. Часто это происходит в силу возраста, а в районах в том числе из-за недостаточного уровня знаний относительно бюрократических моментов.

Социология выделяет пять основных блоков проблем:



Помимо этого граждане упоминают следующие общие проблемы:

- потеря информации (документы и информация не хранится или часто теряется. При повторном обращении всю информацию о человеке приходится вносить заново)
- долгое ожидание получения услуги
- плохая информированность граждан о правах

Острой проблемой выделяют бюрократизм, сложность оформления документов и протокольный подход, который в разы усложняет процесс подачи документов!

Причины не обращения за услугами - Ленинградская область

В регионе остро стоит проблема информирования о процессе получения социальных услуг: так, малое количество и путанность информации о том, как получить социальную помощь – наиболее распространенная причина не обращения за социальной помощью (31%).

Второй по распространенности причиной является то, что услуга оказалась недоступной в связи с законодательными ограничениями (19%), которая также связана с некачественным информированием о доступности услуг. Столько же респондентов полагают, что обращение в органы социальной защиты населения отнимает **слишком много времени** (19%). Затрачиваемое на получение социальной услуги время практически не волнует жителей сельских населенных пунктов (6%).

На третьем месте по актуальности стоит **отсутствие информации о возможности получить социальную услугу определенного типа** в органах социальной защиты (18%). Причем эта проблема также не стоит в селах Ленинградской области (только 6% респондентов указали на нее).

В сумме до 2/3 обратившихся имели проблемы, связанные с некачественным информированием.

Почему Вы никогда не обращались в органы соц.защиты? (%)



Проблемы при получении услуг - Ленинградская область

Только 1/3 жителей Ленинградской области не сталкивались ни с какими проблемами при получении социальных услуг.

В сельских населенных пунктах их доля выше – 48%. Однако напомним, что для жителей сельских НП соцслужбы менее доступны – почти 40% из них не удалось получить соцпомощь, а значительная часть разочарована в системе соцзащиты. Иными словами, видимая «беспроблемность» в получении соцслужб «компенсируется» низкой доступностью и сравнительно более редкими обращениями в органы соцзащиты со стороны жителей сельских НП.

Комплексной является **проблема информирования**. Каждый четвертый (28%) отметил, что не обладал достаточной информацией о получении социальной помощи со стороны государства. Доля тех, кто выбрал данный вариант ответа выше в малых городах и ПГТ (32%).

Жители городов от 50 до 250 тыс. чел. чаще прочих жалуются на сложность и запутанность процесса получения услуги (13%), а также на несоответствие полученной помощи ожиданиям (11%). Жителям сел чаще отказывают в получении социальной помощи без всякого объяснения причин (13%).


Сталкивались Вы с какими-то проблемами при получении социальной помощи? (%)




Информирование

Информирование

Заявительный характер процессов в социальной сфере является одним из основных **барьеров** получения социальной помощи. Часть пользователей не осведомлена о своем праве получить социальные выплаты или другие социальные услуги. Как следствие обращение за социальной защитой обрастает целым рядом «мифов». Например:

 *я слышала, что те кто обращаются на госуслуги ставятся в лист ожидания на полчаса...*

 *Чтобы получить соцзащиту – нужно иметь сразу двух лежачих больных*

Это происходит из-за слабой осведомленности пользователей о своих правах и условиях получения социальной помощи. Наиболее часто пользователи обращают внимание на следующие блоки проблем:

Люди не знают, что им положена социальная помощь

Одной из наиболее часто встречающихся жизненных ситуаций является отсутствие информации у пользователей о возможности получения социальной помощи в связи с чем они не обращаются за ней. Особенно актуальна данная проблема для людей старшего возраста и проживающих в удаленных населенных пунктах.

Люди не знают, где и как получить положенную им социальную помощь

После того, как человек узнает о том, что ему положена социальная помощь, вторым этапом возникает проблема с тем, что люди не знают, куда обратиться для получения социальной помощи (многие полагают, что получить ее могут только непосредственно в соц.защите, не зная о других, более простых вариантах получения помощи)

Непрозрачность критериев получения социальных выплат

Большинство пользователей при первом обращении **не понимают до конца критериев получения выплат** или социальной помощи, нет простой информационной справки, поиск по существующим сайтам **многоступенчатый** и найти свой случай не все пользователи в состоянии. Личный формат обращения также не приносит результата, так как не во всех учреждениях людям могут предоставить полную и исчерпывающую информацию (например, в пенсионном фонде или МФЦ)

Общение с работниками учреждений

Обслуживание

Проблема с информированностью вскрывает целый ряд проблем и в других областях, особенно в том, что связано с общением и коммуникацией с сотрудниками, помогающими в оформлении социальной помощи. Сотрудники социальной защиты для многих пользователей единственное звено, которое может помочь как получить недостающую информацию, так и помочь в оформлении.

Однако, зачастую именно тут появляются самые серьезные проблемы:

1. Некомпетентность
2. Замалчивание информации или предоставление не полной информации
3. Обман пользователей (например, говорят, что оформление невозможно)
4. Нежелание консультировать по телефону или посмотреть причину отказа/статус заявления
5. Хамство и грубость
6. Перенаправляют на оформление через Госуслуги, чтобы не заниматься самим оформлением документов



Здравствуйте, обратилась, сказали не чего давать не будем. Ответа так и не сказали. У них 1 апреля, один ответ.



пришёл отказ, но и (5к ежемесячная выплата тоже так и не пришла) Подумала что по новой нужно заполнить заявление, так как уже год прошёл, но и тут пишут что заявление на рассмотрении(хотя прислали отказ) Наша соц. Защита как обычно грубит и посылает в Кемеровскую соц. Защиту.



Почти 10 минут жду ответа от соц.защиты! Слушаю гудки, меня перенаправили три человека, четвёртый похожу не хочет со мной разговаривать, вот как работает соц.защита



Долгое ожидание

Ожидание

В случае получения социальной помощи, также как и медицинской, для людей важна в том числе и **скорость ее получения**. Проблема актуальна для всех акторов получения услуг (люди с ОВЗ, молодые матери, люди старшего возраста и т.д.).

Помимо того, что на скорость получения услуг очень влияет зачастую долгий и многоэтапный процесс оформления социальной помощи или выплат, сами выплаты или технические средства реабилитации часто задерживают.

Пользователи не понимают, с чем связаны такие сроки выплат или оказания социальной помощи, также зачастую их ориентируют на **более короткие сроки**, что вызывает негатив, а также провоцирует повторное обращение в учреждения для получения дополнительной информации по срокам. Хотя есть ряд пользователей, которые смирились с данными сроками и принимают их как данность. Для них важнее в целом получить пособие

Ситуация обостряется тем, что нет информационного центра или личного кабинета, где было бы понятно, когда придут выплаты. А существующие органы и структуры зачастую не могут предоставить актуальную информацию:

““

Я подавала 19 апреля, мне наверное еще месяц ждать, а потом 3 месяца выплаты ждать 😞 и смех и грех

““

А вообще сначала пройдите на эти пособия, а уже потом выплаты ждите. Я думаю не раньше августа (конца)

““

Надо звонить в соц защиту и узнавать, только так, либо ждать выплату

““

Анна, я больше месяца ждала выплату. Дурдом был. Может сейчас быстрее

Сбор и оформление документов

Документооборот

Одной из самых проблемных зон является **сбор необходимых документов и их подача**. На этом этапе выявляется целый ряд серьезных проблем и препятствий для получателя социальных услуг.

Особенно проблемным этот пункт становится для людей пожилого возраста, которые в силу своих особенностей не всегда могут корректно и с первого раза заполнить необходимые документы.

Также у людей старшего возраста есть страх подписать некорректные документы (например, что отнимут квартиру, переведут деньги на счет и т.д.). Поэтому очень **нуждаются в сопровождении и помощи грамотного юриста или специалиста**.

Слишком большой объем документов

Сбор большого объема необходимых документов (до 10-13 разных форм, справок и копий) пугает пользователей. Усложняет процесс как бумажный формат документооборота, так и электронный (нет возможности сделать скан или это вызывает технические сложности у пользователей. Особенно старшего возраста)

Разные формы подачи заявления

В зависимости от места подачи документов и процесса оформления (на месте или заранее) изменяется не только форма заявки, но и иногда набор необходимых документов, что фрустрирует пользователей и усложняет процесс получения услуги

Отсутствие необходимых медицинских справок на момент подписания договора

Для ряда социальных услуг помимо сбора основной части документов необходимо иметь медицинские справки к моменту подписания договора. Так как зачастую про этот момент пользователи забывают, а работники социальной службы не проговаривают этот момент дополнительно, то это опять же влияет на увеличение срока получения услуг.

Выплаты

Выплаты

Для большинства пользователей обращение за социальной помощью – это **получение выплат**. Это наиболее известная и часто используемая услуга в социальной сфере. Куда меньшее количество пользователей знают о возможности других социальных услуг.

Помимо сложности оформления выплат, пользователи сталкиваются еще с рядом проблем:

1. Сумма выплат

Для многих пользователей сумма выплат является недостаточной для комфортного проживания

2. Условия получения выплат

Часто они непрозрачные и не до конца ясные. Пользователи не всегда могут быстро понять, на какие группы граждан рассчитаны выплаты.

3. Возможность мошенничества

Пользователи обсуждают, что из-за непрозрачности условий получения выплат возможно мошенничество при получении социальных выплат. Иногда и непреднамеренное в силу непонимания всех условий

4. Недостаточная информация о перерасчете

5. Зависания программ, влияющие на итоговое решение. Порождает недоверие к системе в целом и у пользователей возникают сомнения о корректности решения

“ “ *у меня на госуслугах нет информации о выплатах!*

“ “ *Никак не могу найти информации о выплатах!*

“ “ *Выплаты всегда приходят нерегулярно и с задержками!
Смирись уже!*

Основные выводы в сфере социального обслуживания на дому

Нет возможности получения качественного ухода на дому

Уход на дому связан с рядом сложностей и данный формат, хоть и является для многих более предпочтительным, но сопряжен с рядом сложностей:

1. Неквалифицированная помощь работников (недостаток образования или внимания)
2. Грубое или невнимательное обращение
3. Воровство
4. Не хватка необходимого оборудования (судно, пеленки и т.д.)

Отказ без сформулированных причин

Отказ в получении необходимой социальной услуги и так является стрессом, но помимо этого отказ **без обоснования или его непрозрачность** не позволяет пользователям быстро понять причины отказа (нехватка документов, невыполнение условий получения выплат и т.д.). Это порождает **искусственное увеличение сроков** получения социальной помощи или поиска другого решения сложившихся обстоятельств.

При этом люди не знают, куда обратиться для получения уточненной информации по отношению причин отказа и следующих шагов, что возвращает нас к проблеме информированности в данной сфере.

““

Сейчас дозвонилась до соц. Защиты. Сказали причину отказа. Ошибка в отчестве мужа у нас. Поэтому отказ нам.

Направления развития в сфере социального обслуживания на дому

Топ направлений, посредством которых регионы планируют повышать качество предоставления услуг и удовлетворенность потребителей:

Направления, в рамках которых планируются улучшения в первую очередь



37% регионов

Сокращение пользовательского пути получения услуг



25% регионов

Внедрение выявительного порядка предоставления услуг



25% регионов

Оптимизация информирования населения о доступных услугах



25% регионов

Оптимизация и цифровизация межведомственного обмена данными о заявителе



25% регионов

Оптимизация предоставления услуг на дому

Инструменты планирования и развития социальной сферы

