

**Д.Г.Галицкий**

# **ГИД**

**по преодолению  
административных барьеров  
в социальном обслуживании**

## Оглавление

1.	Как пользоваться гидом .....	3
2.	Цели предоставления сервисов .....	5
2.1.	Выравнивание доступности сервиса для всех потребителей.....	5
2.2.	Компенсация недостаточного дохода, перераспределение благ.....	5
2.3.	Стимулирование отдельных направлений активности .....	6
2.4.	Возмещение вреда.....	6
2.5.	Награда.....	7
3.	Формы социального обслуживания.....	7
3.1.	Выплата денежных средств.....	8
3.2.	Оплата за потребителя .....	8
3.3.	Компенсация ранее произведенных расходов.....	9
3.4.	Предоставление вещей и оказание услуг.....	10
3.5.	Предоставление приоритета .....	10
4.	Критерии предоставления сервисов .....	11
4.1.	Официальный доход.....	11
4.2.	Обследование условий проживания.....	12
4.3.	Принадлежность к группам с ограниченным доступом к сервису.....	12
4.4.	Статус, не связанный с доступностью сервисов.....	13
4.5.	Самостоятельное отнесение к потребителям сервиса .....	13
5.	Виды административных барьеров .....	13
5.1.	Недостаток информации .....	14
5.2.	Территориальная, транспортная недоступность .....	14
5.3.	Недоступность во времени .....	15
5.4.	Сложная процедура .....	15
5.5.	Отсутствие процедуры .....	16
5.6.	Несогласованные действия разных учреждений.....	16
5.7.	Неисполнение законодательства.....	17
5.8.	Субъективные критерии предоставления.....	17
5.9.	Свободная конкуренция потребителей .....	18
5.10.	Потенциальный барьер из расходов .....	18
5.11.	Меры по ограничению спроса.....	18
5.12.	Отсутствие сопутствующих сервисов.....	19
5.13.	Коррупция, взятки .....	19
5.14.	Нерегулярное оказание .....	20
5.15.	Низкая полезность, небольшой объем.....	20
5.16.	Отсутствие индивидуального подхода .....	21
6.	Методы исследования барьеров .....	21
6.1.	Опрос посетителей .....	21
6.2.	Опрос общественных объединений.....	22
6.3.	Опрос работников обслуживающих организаций .....	22
6.4.	Натурное наблюдение.....	23
6.5.	Пробное испытание .....	24
6.6.	Исследование нормативной базы.....	24
6.7.	Изучение выполнения требований законодательства .....	25
6.8.	Сравнение спроса и предложения.....	25
7.	Страдающие группы .....	25
7.1.	Малоимущие .....	25
7.2.	Одинокие .....	26
7.3.	Малообразованные, неграмотные, не владеющие русским языком.....	26
7.4.	Сильно занятые .....	26
7.5.	Живущие в отдаленных местах.....	26

7.6.	Несимпатичные .....	26
7.7.	Ограниченные в возможностях .....	27
7.8.	Не интегрированные в общество, плохо ориентирующиеся в современной жизни.....	27
7.9.	Не имеющие доступа к благам цивилизации .....	27
7.10.	Опасные для окружающих .....	27
7.11.	Ограниченные в свободе .....	27
8.	Методы ликвидации барьеров .....	28
8.1.	Проведение независимой экспертизы.....	28
8.2.	Изменение нормативной базы .....	28
8.3.	Принуждение к исполнению инструкций .....	29
8.4.	Изменение условий оказания сервиса, не регламентированных законодательством .....	30
8.5.	Разъяснительная работа с работниками обслуживающих организаций	31
8.6.	Информирование потребителей.....	32
8.7.	Дистанционное обслуживание.....	33
9.	Приложения .....	33
9.1.	Список вопросов для выявления административных барьеров .....	33

## **1. Как пользоваться гидом**

При создании данного гида ставилась цель собрать воедино и систематизировать все сведения, необходимые для изучения и проведения мероприятий по преодолению административных барьеров в социальных обслуживании (социальных сервисах).

Под социальным обслуживанием (социальным сервисом) будет пониматься предоставление государственными и муниципальными учреждениями услуг, льгот, приоритетов, материальных и финансовых ресурсов гражданам в силу законодательных обязательств или по собственной инициативе в порядке публичного договора, т.е. всем обратившимся, попадающим под установленный критерий предоставления сервиса. Административным барьером будет считаться любое препятствие в использовании сервиса, если оно установлено решением органа власти или может быть уменьшено либо устранено аналогичным решением, за исключением обоснованных препятствий, т.е. не введенных исключительно для ограничения доступа нецелевых потребителей или облегчения доступа целевых.

Административным барьером может быть не только действие властей, но и их бездействие (отсутствие необходимых решений) в создании условий для беспрепятственного доступа всех потребителей сервиса, например, бездействие в создании пандусов для инвалидов, в установлении удобного режима работы пункта обслуживания.

Эффективным будет считаться сервис, который достигает поставленной цели при осуществлении в установленном порядке, т.е. для достижения запланированного результата не требуется никаких дополнительных действий и ресурсов (бюджетных средств).

Публичный характер сервисов и их социальная направленность предполагает, что к ним должен быть обеспечен равный доступ для всех категорий потребителей. Здесь нельзя допускать свободной конкуренции потребителей за сервис, как это принято в коммерческой сфере, иначе самые обездоленные и нуждающиеся могут оказаться аутсайдерами в конкурентной борьбе и не получить обслуживания.

