

**ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ**

по теме:

**«АНАЛИЗ ПРАКТИКИ И ПРОБЛЕМ ПОЛУЧЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИНВАЛИДАМ»**
(заключительный)

Отчет
студентки V курса
дневного отделения
юридического факультета
специальности «Социальная работа» ПГУ
Истоминой Е.С.

Пермь 2011

Оглавление

Введение.....	3
Результаты анкетного и экспертного опросов	5
Результаты анкетного опроса «Проблемы предоставления социальных услуг для инвалидов».....	5
Результаты экспертного опроса	8
Предложения//Рекомендации	11
Приложение 1	16
Приложение 2	18

1. ВВЕДЕНИЕ

Инвалидность является проблемой не одного человека или даже не части населения, а всего общества в целом. Социальная специфика инвалидности заключается в правовых, экономических, коммуникативных, психологических и прочих барьерах, которые не позволяют людям с различными отклонениями здоровья активно включиться в жизнь общества и полноценно участвовать в ней. По данным ООН, в среднем 10 % населения в мире - инвалиды, из них более двух миллионов - инвалиды-колясочники. По данным Федеральной службы государственной статистики РФ и Минздравсоцразвития России, численность инвалидов в Российской Федерации превышает 13 млн. человек, что составляет более 9% населения. В Пермском крае проживает 254,3 тысячи инвалидов, что составляет 9% от общей численности населения края.

В условиях современной России лица с ограниченными возможностями и их семьи являются одной из наиболее ущемленных категорий населения. Помимо общих социальных трудностей, характерных для значительной части населения в кризисной ситуации, они с большими трудностями адаптируются к негативным социальным изменениям, обладают пониженней способностью к самозащите, испытывают тактически стопроцентную малообеспеченность, страдают от недостаточности развития правовой базы, неразвитости систем помощи им со стороны государства и негосударственных организаций.

Инвалид — это лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограниченной жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. Ограничение жизнедеятельности выражается в полной или частичной утрате лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Слепые, глухие, немые, люди с нарушенной координацией движения, полностью или частично парализованные и т. п. признаются инвалидами в силу очевидных отклонений от нормального физического состояния человека. Инвалидами признаются также лица, которые не имеют внешних отличий от обычных людей, но страдают заболеваниями, не позволяющими им трудиться в разнообразных сферах так, как это делают здоровые люди. Например, человек, страдающий ишемической болезнью сердца, неспособен выполнять тяжелые физические работы, но умственная деятельность ему вполне по силам.

Инвалиды, как и все население в целом, пользуются социальными услугами, предоставляемые государством. Из-за специфики данной категории, при пользовании той или иной услугой, возникают определенные трудности. Порой, из-за барьеров, инвалиды не пользуются услугами, на которые имеют право. В связи с этим, возникает потребность в изучении барьеров и разработке предложений по преодолению этих барьеров. Для решения данных вопросов, проводилось исследование. В начале исследования были выделены гипотезы:

1. Излишний бюрократизм помеха в предоставлении социальной услуги.
2. Отсутствие специфических форм предоставления услуги является барьером в получении услуги.
3. Из-за отсутствия материально-технической базы получателей услуг, усложняется процесс получения услуги.
4. Предпочтения инвалидов не соответствуют предоставляемым услугам.

Объектом исследования были социальные услуги для инвалидов. *Предметом исследования* являлось предоставление социальных услуг для инвалидов. Главной целью исследования было выявление проблемы предоставления социальных услуг для инвалидов. Для решения цели были поставлены ряд задач:

1. Изучить механизм предоставления услуги;
2. Проконсультироваться со специалистами учреждений, предоставляющих социальные услуги, для выявления проблем возникающих при предоставлении услуг;
3. Исследовать мнения получателей услуг по вопросу качества предоставления услуги;

4. Определить предпочтения получателей социальных услуг в вопросе предоставления услуги;
5. Выявить специфические каналы предоставления социальных услуг, наиболее приемлемые (удобные) для инвалидов.

Методико-процедурный раздел

Метод:

1. Полуформализованное интервью (Анкетный опрос);
2. Экспертный опрос;

Инструментарий:

1. Анкета;

Выборка:

1. Анкетный опрос: с тремя квотами. В качестве квот можно выделить следующие – наличие инвалидности, возраст от 20 до 40 лет, место проживания (100% - г. Пермь)
2. Экспертный опрос: Руководители служб, специалисты служб.

Объем выборки:

1. Анкетный опрос: 100 человек.
2. Экспертный опрос: 4 человека.

Сроки проведения исследования: с 20 мая 2011 года по 20 июня 2011 года

Сроки обработки результатов: с 21 июня 2011 г. 22 июня 2011 года

Место проведения исследования: г. Пермь.

Теоретическая интерпретация:

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты

Социальная услуга – комплекс правовых, экономических, психологических, образовательных, медицинских, реабилитационных и других мероприятий, направленных на отдельные социальные группы, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах и требуют посторонней помощи с целью улучшения или восстановления их жизнедеятельности, социальной адаптации и возвращения к полноценной жизни.

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТНОГО И ЭКСПЕРТНОГО ОПРОСОВ

Результаты анкетного опроса

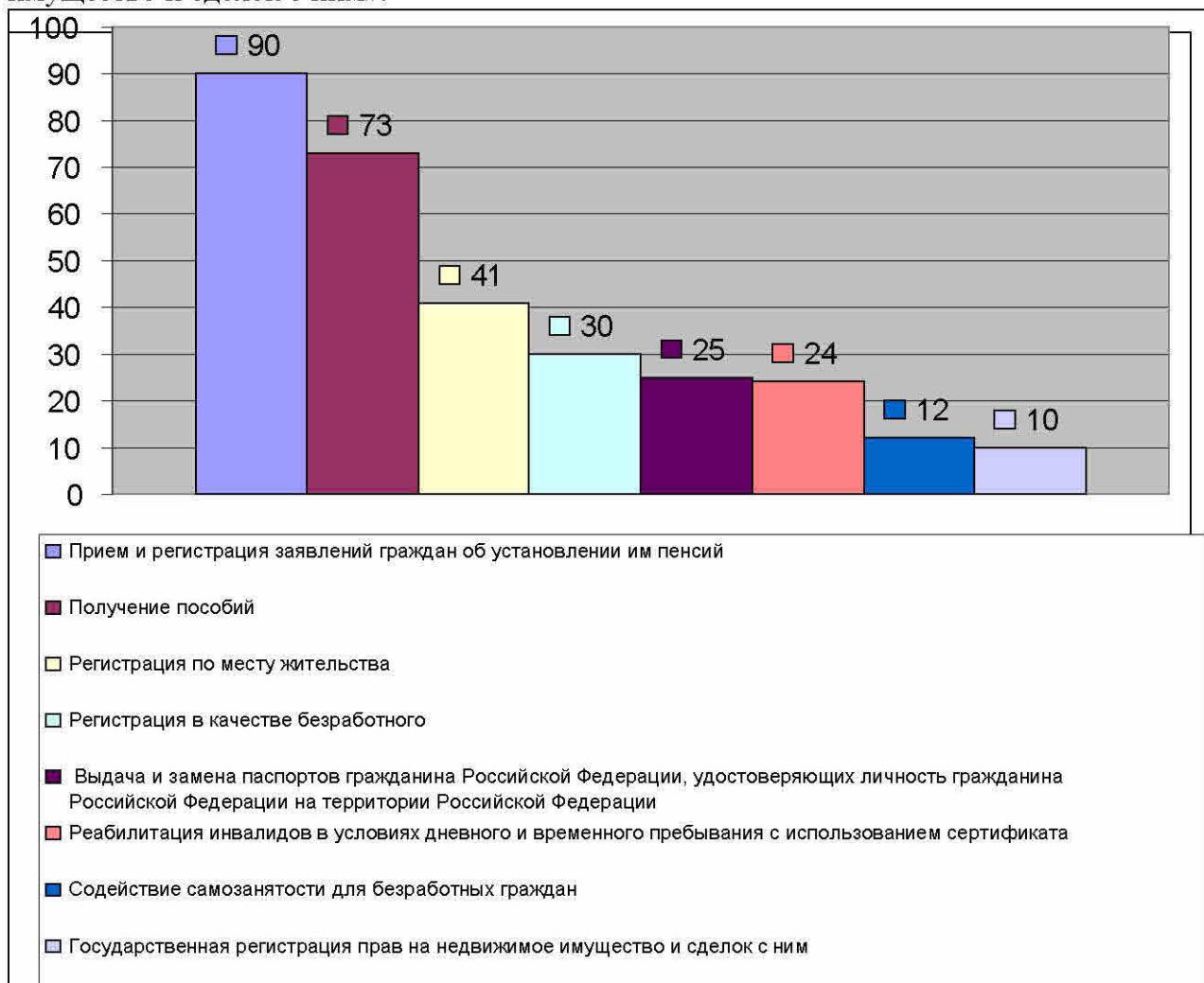
«Проблемы предоставления социальных услуг для инвалидов»

Анкетный опрос получателей услуг, в котором участвовало 100 человек, подтвердил гипотезы исследования.

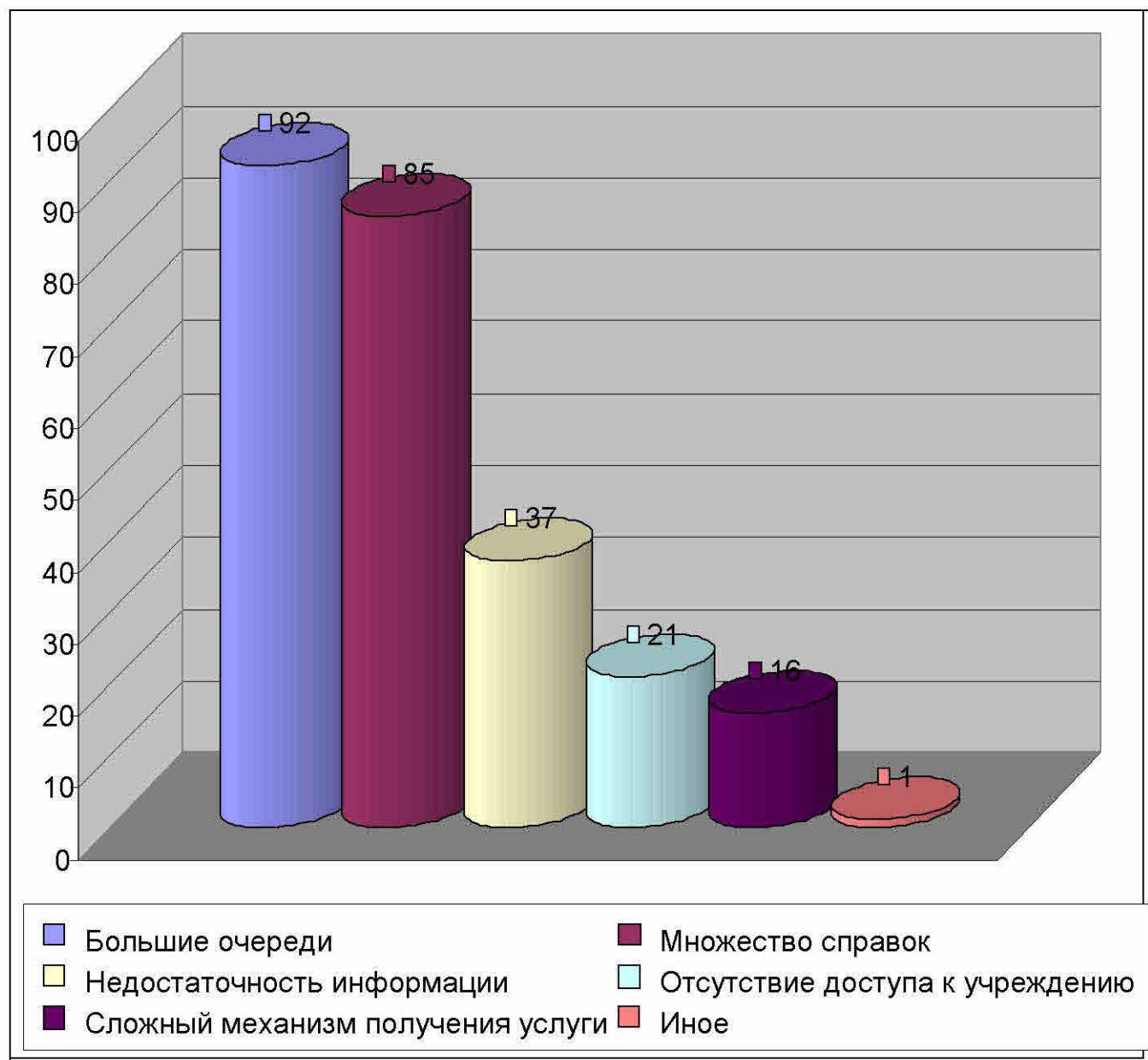
В анкетном опросе было задано три вопроса с предложенными вариантами ответов и возможностью написать свой ответ:

1. Какими социальными услугами чаще всего пользуетесь?
2. Какие барьеры/трудности возникают у Вас при использовании социальных услуг?
3. Как Вы думаете, как можно улучшить качество предоставления услуги?

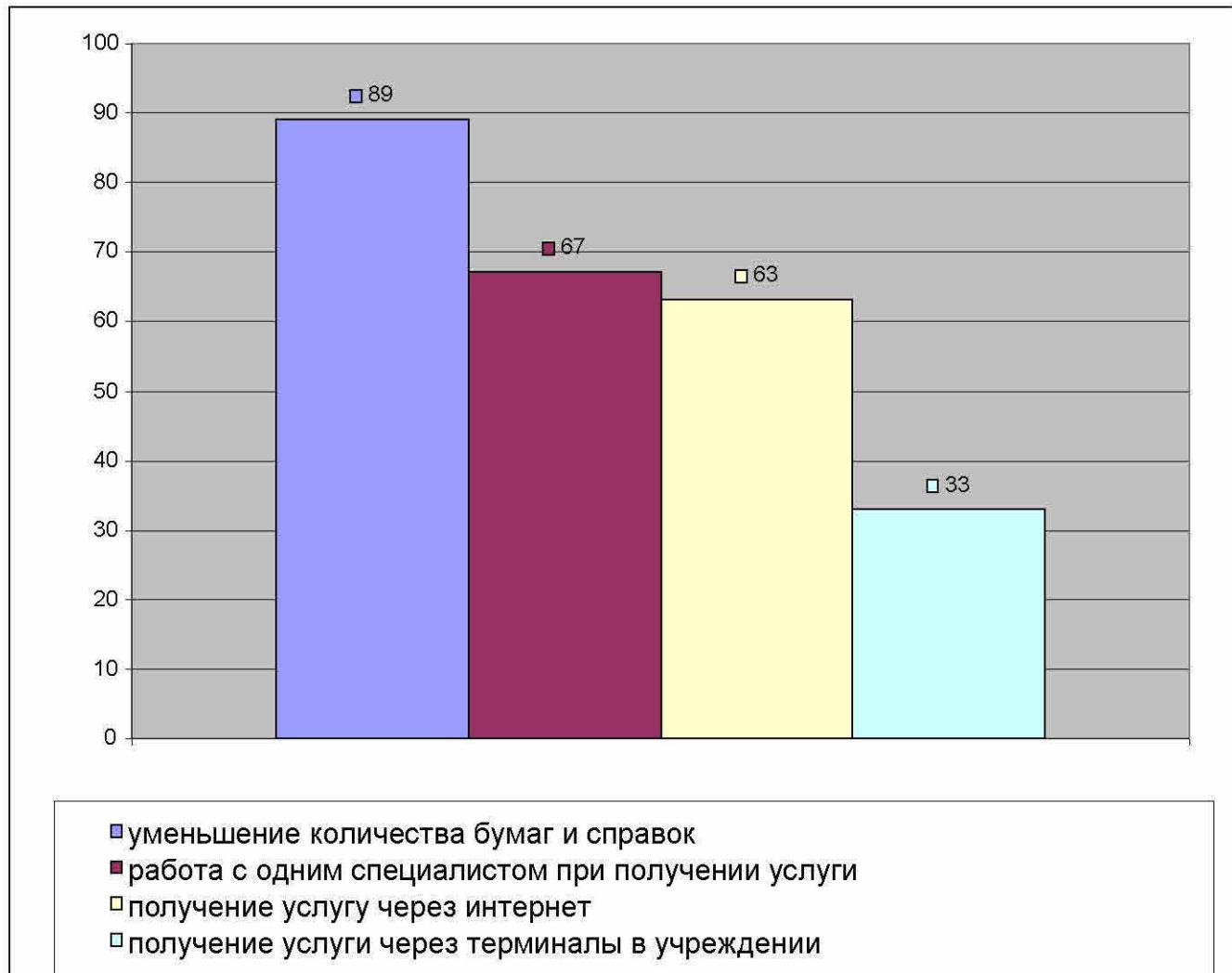
Результаты ответов на первый вопрос показали, что чаще всего инвалиды пользуются социальной услугой «прием и регистрация заявлений граждан об установлении им пенсий», 90 человек из 100 отметили это. Второй часто используемой услугой является получение пособий, 73 человек отметили это. 41 человек отметили, что часто используют услугу «регистрация по месту жительства». Стоит отметить, что 30 человек указали, что пользуются и пользуются довольно часто услугой «регистрация в качестве безработного». 25 человек выделили такую услугу, как «выдача и замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации». В связи с введением сертификатов для инвалидов, 24 человека из 100 отметили, что пользуются услугой «реабилитация инвалидов в условиях дневного и временного пребывания с использованием сертификата». Хотелось бы отметить, что данной услугой могли пользоваться и большее количество инвалидов, но, в связи с тем, что они не знают, как можно её получить, они ей не пользуются. 12 человек отметили, что пользовались услугой «Содействие самозанятости для безработных граждан». Также 10 человек пользовались услугой «государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним».



По итогам ответов на второй вопрос: «Какие барьеры/трудности возникли при использовании социальных услуг?», можно сделать вывод, что двумя самыми главными барьерами, при использовании той или иной услугой, являются «большие очереди» и «множество справок». Так, 92 человека из 100 отметили, что «большие очереди» один из основных барьеров, и 85 человек также отметили, что получение услуги мешают большое количество справок и прочих документов. Хотелось бы отметить, что 37 инвалидов подчеркнули, что недостаточность информации о той или иной услуги является существенным барьером при получении услуг. Помимо всех барьеров, выделенных инвалидами ранее, хотелось бы также обратить особое внимание, на такой барьер как «отсутствие доступа к учреждению». Так, 21 человек отметили, что порой получить услугу невозможно в связи с тем, что отсутствует доступ к учреждениям. Также, 16 человек отметили, что сложный механизм получения услуги, тоже мешает воспользоваться ими. Более того, было отмечено, что сотрудники учреждений, предоставляющие услугу, разговаривают с получателем в грубой форме и не поясняют как предоставляется услуга. Так, один из инвалидов написал: *«При получении информации об услуги, работники не умеют спокойно объяснить, что мне нужно сделать. Кричат, нервничают»*.



Исходя из ответов на третий вопрос, можно сделать вывод, что качество услуги повысится, если уменьшится количество бумаг и справок. Так, 89 человек предложили сделать ими это, что услуга была качественнее. Стоит отметить, что 67 человек отметили, что хотели бы работать с одним специалистом, при получении услуги. Кроме того, больше половины инвалидов, а именно 63 человека, посчитали, что качество предоставления услуги улучшится, если её можно будет получить через интернет. 33 человека предложили улучшить качество с помощью получения услуги через терминалы в учреждении.



Результаты экспертного опроса

В экспертном опросе участвовали 2 руководителя Центров занятости и 2 специалиста ЦЗН. По результатам экспертного опроса, можно сделать следующие выводы:

1. Информацию о процедуре получения услуг можно получить:

- ✓ По телефону;
- ✓ Личное посещение;
- ✓ На сайте: <http://szn.perm.ru>.

2. Чаще всего пользуются инвалиды услугами:

1. государственная услуга содействия гражданам в поиске подходящей работы;
2. государственная услуга по содействию самозанятости безработных граждан;
3. государственная услуга по организации профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, профессионального обучения;
4. государственная услуга по осуществлению социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;

3. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- ✓ на сайте <http://szn.perm.ru>: предоставляется только в форме административных регламентов (сложно для понимания для инвалидов);
- ✓ в отделениях Центров занятости населения: предоставляется в доступной для понимания форме (в схемах, в последовательности, с пояснениями).

ОТСУТСТВУЕТ доступ к информации для слабовидящих и слепых.

4. За получением услуги нужно обращаться Центры занятости в районах г.

Перми:

- ✓ Дзержинский районный отдел занятости населения г.Перми;
- ✓ Индустриальный районный отдел занятости населения г.Перми;
- ✓ Кировский районный отдел занятости населения г.Перми;
- ✓ Ленинский районный отдел занятости населения г. Перми;
- ✓ Мотовилихинский районный отдел занятости населения г. Перми;
- ✓ Орджоникидзевский районный отдел занятости населения г.Перми;
- ✓ Свердловский районный отдел занятости населения г.Перми.

При государственной услуги по содействию самозанятости безработных граждан также нужно обратиться в Налоговую службу.

5. Конечный результат обращения в каждое учреждение или орган:

- ✓ Статус «Безработный»;
- ✓ Профессиональная ориентация;
- ✓ Получение пособия по безработице.

6. Конечный результат услуги будет получен в течение:

- ✓ постановка на учет занимает в среднем 40 минут;
- ✓ переподготовка в зависимости от того как долго обучаются;
- ✓ самозанятость самая продолжительная, так как состоит из нескольких стадий.

7. Процесс сбора документов обычно занимает:

В среднем, продолжительность подготовки занимает полчаса. В случае если гражданин приходит с ксерокопиями, ему понадобиться минут 10 на заполнение различных карт. Сбор документов по самозанятости достаточно долгий, так как нужно идти в налоговую и прочее.

8. Механизмов заочного получения услуги не существует. В самых востребованных услугах такой возможности нет. Но, в таких услугах, как получение информации о рынке труда и получение списка вакансий можно информацию можно получить на сайте.

9. На сбор документов приходится тратить в среднем 50 рублей.

10. Необходимые бланки и образцы заявлений можно получить:

- ✓ в ЦЗН;
- ✓ На сайте.

11. Пакет документов для получения услуги:

- ✓ ИПР(копия);
- ✓ паспорт(копия);
- ✓ документы об образовании(копия);
- ✓ трудовая книжка (копия);
- ✓ если ранее где-то работал, то справку с последнего места работы с доходом за последние 3 месяца (оригинал).

12. Документы принимают с первого раза. Но, к сожалению, иногда бывает, что граждане приносят не подходящую справку о доходах с последнего места работы, которую приходится менять

13. Дополнительных требований со стороны органов власти нет.

14. Учреждения и органы нужно посещать:

- ✓ При постановке на учет нужно появиться один раз, и потом уже просто отмечаться каждый месяц;
- ✓ При переподготовке прийти и получить направление.

15. О полученном результате уведомляют в ЦЗН.

16. Конфликтные ситуации бывают. В основном из-за:

- ✓ Не правильная форма справки о доходах, с последнего места работы;
- ✓ Список вакансий не удовлетворяет получателя услуги;
- ✓ Размер пособия не удовлетворяет получателя услуги;
- ✓ Время приема граждан(при первичной постановки на учет время другое, чем при вторичном приеме или предоставлении другой государственной услуги).
- ✓ Граждане прописанные в другом районе, не могут получить полного пакета государственных услуг.

17. Конфликтные ситуации решаются прямо на месте, путем пояснения и разговора. Либо через начальника.

18. Жалобы подают. Жалобы разрешаются с помощью руководителя, иногда с участием юриста.

19. Очереди существуют.

20. Среднее время ожидания в очереди 20-30 минут.

21. Запись или электронная очередь отсутствует.

22. Учреждения оборудованы

- ✓ туалеты;
- ✓ кондиционер;
- ✓ места ожидания;
- ✓ места для заполнения документов;
- ✓ пандус;

23. Организаций, которые за плату помогают ускорить и упростить процесс получения услуги не существуют. Есть только платные кадровые агентства.

24. Органы и учреждения удобно расположены. В основном, не далеко от остановок. Можно доехать на общественном транспорте.

25. Специфические потребности есть у инвалидов:

- ✓ Много обращается глухих.
- ✓ Маломобильные инвалиды обращаются не так часто.
- ✓ К инвалидам требуется индивидуальный подход. Поэтому у нас есть специалист, который работает только с инвалидами.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ//РЕКОМЕНДАЦИИ

Результаты анкетного опроса показали, что инвалиды при получении социальной услуги испытывают следующие проблемы:

- ✓ «большие очереди»;
- ✓ недостаточность информации;
- ✓ «отсутствие доступа к учреждению»;
- ✓ сложный механизм получения услуги;
- ✓ некомпетентность сотрудников.

Кроме того, люди с ограниченными возможностями предложили варианты повышения качества услуг:

- ✓ работа с одним специалистом, при получении услуги;
- ✓ получение услуги через интернет;
- ✓ получения услуги через терминалы в учреждении;
- ✓ уменьшение количества бумаг и справок.

Исходя из выявленных проблем предоставления социальных услуг и предложений лиц с инвалидностью для повышения качества предоставления социальных услуг, можно предложить следующие направления модернизации предоставления социальных услуг:

- I. Повышение информированности об услуги;
- II. Упрощение системы получения социальной услуги;
- III. Обеспечение доступности предоставления социальной услуги;

I. Повышение информированности об услуги.

Повышение информированности инвалидов об услуги можно обеспечить, внедрив следующие технологии:

1. Индивидуальная программа реабилитации + социальная услуга.

Каждое лицо с ограниченными возможностями с различной периодичностью получает Индивидуальную Программу Реабилитации. В связи с этим, в ИПР можно прикладывать информационный материал, который бы содержал в себе перечень услуг, которыми инвалид может пользоваться. Информационный материал при ИПР должен содержать в себе всю информацию о социальных услугах, причем на «народном» языке. Услуга содержит в себе:

- ⌚ Основания получения услуги;
- ⌚ Механизм получения услуги;
- ⌚ Перечень документов;
- ⌚ Учреждения, предоставляющие услугу (адрес, время работы, телефон, сайт).

Например: Временный уход за престарелыми и инвалидами в стационарном учреждении

Основания получения услуги: Временный уход за престарелыми и инвалидами в стационарном учреждении. Временный уход (пребывание, проживание) за престарелыми и инвалидами в домах-интернатах, психоневрологических интернатах Пермского края предоставляется гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном уходе. На условиях полной оплаты услуга обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизни, проведение медицинских, психологических и социальных мероприятий. Пожилым гражданам и инвалидам предоставляется питание и профессиональный уход, организация их отдыха и досуга. Все учреждения расположены в зданиях, предназначенных для безопасного и комфортного проживания, соответствуют требованиям надзорных органов и Государственного стандарта социального обслуживания населения Пермского края.

Механизм получения услуги:

1. **Определить**, соответствует ли гражданин, требующий временного ухода, условиям предоставления этой услуги:

Временный уход предоставляется следующим категориям граждан:

- женщинам старше 55 лет;
- мужчинам старше 60 лет;
- инвалидам, нуждающимся в постоянном постороннем уходе;
- инвалидам, страдающим психическими расстройствами (в стадии ремиссии).

Уход осуществляется в стационарных (интернатных) учреждениях социального обслуживания населения (домах-интернатах для престарелых и инвалидов, психоневрологических интернатах).

Прием и зачисление в стационарные учреждения осуществляется при наличии свободных мест. Решение о предоставлении временного ухода за пожилыми гражданами и инвалидами принимается руководителем учреждения. Медицинскими противопоказаниями для зачисления граждан в интернаты являются:

- хронический алкоголизм и наркомания;
- психические расстройства;
- кожно-венерические заболевания, требующие лечения в специализированных стационарных учреждениях здравоохранения;
- онкологические заболевания (поздние стадии);
- открытая (активная) форма туберкулеза;
- карантинные инфекционные заболевания (бактериальные, вирусные) в семье.

2. **Выбрать** наиболее подходящее вам интернатное учреждение:

1. Александровский психоневрологический интернат
2. Ананьевский дом-интернат для престарелых и инвалидов
3. Бардымский дом-интернат для престарелых и инвалидов
4. Березниковский дом-интернат для престарелых и инвалидов
5. Березовский дом-интернат для престарелых и инвалидов
6. Булатовский психоневрологический интернат
7. Верещагинский дом-интернат для престарелых и инвалидов
8. Верхне-Городковский психоневрологический интернат
9. Верхне-Кургинский геронтологический центр
10. Гайвинский дом-интернат для престарелых и инвалидов
11. Гремячинский психоневрологический интернат
12. Губахинский психоневрологический интернат
13. Дубровский психоневрологический интернат
14. Еловский психоневрологический интернат
15. Ильинский дом-интернат для престарелых и инвалидов
16. Кизеловский психоневрологический дом-интернат
17. Коспашский психоневрологический интернат
18. Краснокамский дом-интернат для престарелых и инвалидов
19. Кувинский психоневрологический интернат
20. Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов
21. Култаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов
22. Кучинский психоневрологический интернат
23. Лысьвенский психоневрологический интернат
24. Новоильинский реабилитационный центр для лиц с умственной отсталостью
25. Нытвенский психоневрологический интернат
26. Озерский психоневрологический интернат
27. Октябрьский дом-интернат для престарелых и инвалидов
28. Оханский дом-интернат для престарелых и инвалидов
29. Пальниковский психоневрологический интернат
30. Пельмский дом-интернат для престарелых и инвалидов

31. Пермский геронтопсихиатрический центр
 32. Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов
 33. Тулумбайхинский дом –интернат для престарелых и инвалидов
 34. Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов
 35. Чердынский дом интернат для престарелых и инвалидов
 36. Юрический психоневрологический интернат
3. **Направить по адресу электронной почты электронной почты kamaeva@permkrai.ru заполненную заявку.**
4. В течение 3 рабочих дней **получить ответ специалиста** учреждения об итогах рассмотрения заявки.
5. В случае положительного ответа привезти престарелого или инвалида в выбранное вами интернатное учреждение и **предоставить** руководителю стационарного учреждения **необходимые документы**.
6. **Оплатить услуги** пребывания в интернатном учреждении согласно стандартному набору услуг.
7. **Выбрать** (при необходимости) для более успешного пребывания престарелого или инвалида в интернатном учреждении дополнительные услуги. Виды и стоимость предоставляемых дополнительных услуг в каждом учреждении могут быть разными.
- Перечень документов:*
- **личное письменное заявление** либо самого клиента, либо родственников, подтвержденное подписью клиента;
 - **паспорт;**
 - **медицинскую карту** (заключение организации системы здравоохранения о состоянии здоровья гражданина и результаты анализов);
 - **договор на стационарное социальное обслуживание**, заключаемый между гражданином или его законным представителем и руководителем учреждения.
- !!!Документы могут быть представлены в подлинниках или копиях, заверенных в установленном порядке

Учреждения, предоставляющие услугу (адрес, время работы, телефон, сайт).

✓ **Агентство по управлению социальными службами Пермского края:**
614006 г. Пермь, ул. Коммунистическая, д.56.
Телефоны: руководитель Агентства – Светлана Аркадьевна Вострикова, (8342) 217-78-56
начальника отдела по работе с учреждениями – Елена Владимировна Сеземина, (8342) 217-77-52

2. Смс запрос-оповещение.

Фактически все люди с ограниченными возможностями имеют сотовые телефоны. В связи с этим можно создать смс-центр с информацией о социальных услугах. Для этого создается единый регистр социальных услуг, где каждая услуга будет иметь свой номер. Регистр размещается на сайте госуслуга.ру, а также на всех сайтах тех учреждений, которые предоставляют услуги. Также регистр размещается на стендах в различных общественных организациях, в учреждениях социальной защиты в других видах социальных учреждений. Также регистр может выдаваться вместе с ИПР.

Например, отправляешь смс с номером услуги на номер смс-центра, После чего на телефон приходит краткая информации о социальной услуги (механизм реализации, учреждения).

3. Информация на стенде = информации на сайте

В результате экспертного опроса, выяснилось, что информация об услугах представлена и в самом учреждении, и на сайте. Проблема заключается в том, что на сайте она предоставляется в виде административного регламента на профессиональном языке одним большим документом. В то время, как на стенах в учреждении вся информация подается лаконично и на обыденном языке. В связи с этим, надо, чтобы на сайте учреждений располагалась информация об услуги в такой же форме, как и в самом учреждении, то есть лаконично, схематично и на обыденном языке.

II. Упрощение системы получения социальной услуги.

1. Получение услуги через интернет

На сайте госуслуга.ру уже присутствуют услуги, которые можно получить через интернет. Надо максимально увеличить этот список.

Инвалид заходит на сайт, где по облегченному механизму получает услугу. Но здесь появляется проблема доступности интернета для инвалидов. Так, услугу через интернет можно получить во всех отделениях почты (а они фактически все в пошаговой доступности), в отделениях ВОИ (в каждом районе они есть), в других общественных организациях.

2. Терминал

Каждое учреждение обеспечивается терминалом, с помощью которого инвалид может получить и информацию об услуге, а также и получить услугу, не выстаивая очереди. В терминал вводятся данные, которые автоматически проверяются (то есть единая база данных) и выдается конечный результат.

3. Единый специалист

Инвалиды в своих ответах пожелали работать с одним специалистом. В службах можно ввести специалиста, который бы профилировался на работе с инвалидами (обладал психологическими навыками и приемами, имел опыт работы с данной категорией, знал их особенности и т.д.).

3. Единая электронная база

Главная проблема внедрение технологий предоставления услуг через интернет и терминалы состоит в том, что для получения услуг требуется определенное количество документов, предъявляемых в бумажном виде. В связи с этим, надо разработать единую базу данных получателей услуг. Например:

1. Паспорт. Паспортные данные, которые реже всех меняются, УФМС России направляются в электронную базу.

2. ИПР. Бюро медико-социальной экспертизы каждой ИПР присваивает электронный номер, который инвалид может ввести как в терминале, так и в интернете. Все данные ИПР направляются в единую электронную базу.

3. Трудовая книжка. Два варианта перевода данных трудовой книжки в единую электронную базу.

- ✓ Индивидуальный (персонифицированного) учет граждан в системе пенсионного страхования. Работодатели обязаны в пенсионный фонд направлять информацию о работниках. Так, в ПФ РФ на каждого работника есть своя база данных, которая содержит в себе паспортные данные, место рождения, ФИО, номер страхового свидетельства, а самое главное, периоды трудовой и (или) иной деятельности. В связи с этим, эти данные также можно разместить в единой электронной базе.

- ✓ НДФЛ. Работодатели вносят сведения о работнике в налоговые службы. Сведения трудовой книжки содержаться в справке НДФЛ. Поэтому эти данные также можно вносить в электронную базу.

III. Обеспечение доступности предоставления социальной услуги

Принцип доступности учреждений, предоставляющих социальные услуги, не должен отходить на 2 план. Надо также обеспечивать доступ к информации, к зданиям, обеспечивать комфортность. Особенno, важно обеспечивать доступ к информации.

Так как не все учреждения могут обеспечить доступ к услуге, можно предложить технологию *аутсорсинга*. Смысл заключается в том, чтобы социальные услуги предоставлялись не в тех службах, в которых они должны предоставляться, а в тех учреждениях, которые, прежде всего, могут обеспечить принцип доступности. В связи с тем, что инвалиды, в зависимости от профиля инвалидности, имеют свои общественные организации, которые в полной объеме обеспечивают принцип доступности, предоставление социальных услуг можно организовать прямо там. Так, например, специалист Центра занятости два раза в неделю организует процесс получения социальных услуг в обществе слепых. Это позволит облегчить получение услуги и повысить качество предоставления услуг.

Приложение 1

АНКЕТА

Анкета заполняется анонимно!

1. Отметьте, пожалуйста, социальные услуги, которыми Вы пользуетесь чаще всего?

- Получение паспорта;
 - Установление пенсии;
 - Регистрация в качестве безработного в центрах занятости;
 - Государственная регистрация юридического лица;
 - Регистрация недвижимости;
 - Реабилитации инвалидов в условиях дневного и временного пребывания с использованием сертификата;
 - Содействие самозанятости для безработных граждан;
 - Регистрация по месту жительства;
 - Получение пособий;
 - Иные услуги
-
-
-
-
-
-

2. Какие барьеры возникали у Вас при использовании социальных услуг?

- Множество справок;
 - Большие очереди;
 - Отсутствует доступ к учреждениям;
 - Недостаточно информации об услуги;
 - Сложных механизм получения услуги;
 - Иные услуги
-
-
-
-
-
-

Приложение 1 (продолжение)

3. Как Вы думаете, как можно улучшить качество предоставления услуг?

- Возможность получения услуги через интернет;
 - Возможность работать с одним специалистом при получении услуги;
 - Получение услуги через терминалы в учреждениях;
 - Уменьшить количество бумаг;
 - Иные предложения
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

СПАСИБО ЗА ОТВЕТЫ!

Вопросы для экспертного опроса.

1. Каким образом можно получить информацию о процедуре получения услуг? (телефон, интернет, СМИ, личное посещение и т.д.)
2. Какими услугами чаще всего пользуются инвалиды?
3. Доступна ли информация о порядке предоставления услуги?
4. Куда нужно обращаться за получением услуги?
5. Каков конечный результат обращения в каждое учреждение или орган?
6. В течение какого времени будет получен конечный результат услуги?
7. Сколько обычно времени занимает процесс сбора документов?
8. Существуют ли механизмы заочного получения услуги (без посещения органов власти и учреждений)?
9. Сколько денег приходится тратить на сбор документов?
10. Где можно получить необходимые бланки и образцы заявлений?
11. С каким пакетом документов нужно обращаться для получения услуги, нужно ли делать ксерокопии документов и каких?
12. Все ли документы принимают с первого раза?
13. Возникают ли какие-нибудь дополнительные требования со стороны органов власти?
14. Сколько раз нужно посещать учреждения и органы?
15. Каким образом уведомляют о полученном результате?
16. Бывают ли конфликтные ситуации?
17. Как решаются конфликтные ситуации?
18. Подают ли жалобу и каковы результаты рассмотрения жалобы?
19. Существуют ли очереди?
20. Какого среднее время ожидания в очереди?
21. Существует ли запись или электронная очередь?
22. Оборудованы ли учреждения и органы?

- туалеты;
- гардероб;
- кондиционер;
- места ожидания;
- места для заполнения документов;
- лифт;
- пандус;

23. Существуют ли организации, которые за плату помогают ускорить и упростить процесс получения услуги?
24. Удобно ли расположены органы и учреждения?
25. Какие специфические потребности есть у инвалидов (например, это люди, как правило, маломобильные, а значит им трудно посещать органы самостоятельно или у них особые психологические потребности - любое взаимодействие с государством для них болезненно и т.д.)?