

Университетский проект «Ассоциации независимых центров экономического анализа» (АНЦЭА)

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ

по теме:

«АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ПОЛУЧЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
ОТДЕЛЬНЫМ КАТЕГОРИЯМ НАСЕЛЕНИЯ В ПЕРМСКОМ КРАЕ: ПРИМЕР
РЕПРЕССИРОВАННЫХ ЛИЦ И ЛИЦ, ПОСТРАДАВШИХ ОТ ПОЛИТИЧЕСКИХ
РЕПРЕССИЙ»
(заключительный)

Пермь 2011

Перечень используемых сокращений

НКО – некоммерческая организация

Отдел соцзащиты – отдел социальной защиты при Министерстве здравоохранения

ФЗ – федеральный закон

Содержание

Введение	4
Предоставление государственных услуг репрессированным лицам и лицам, пострадавшим от политических репрессий в Пермском крае	4
Основные характеристики исследуемой социальной группы	5
Организации, занимающиеся вопросами репрессированных лиц и лиц, пострадавших от политических репрессий	6
Гипотеза исследования.....	7
Проблемы в предоставлении услуг	7
Предложения и рекомендации к качеству предоставления государственных услуг	11
Приложение к исследованию	14

Введение

Отчет посвящен выполнению научно-исследовательских работ по теме «Анализ проблем получения государственных услуг отдельным категориям населения в Пермском крае: пример репрессированных лиц и лиц, пострадавших от политических репрессий».

Концепция выполнения работ исходит из необходимости повышения качества предоставления государственных услуг и снижения издержек получателей услуг. Для этого было необходимо осуществить сбор актуальной и значимой информации о предпочтениях данной социальной группы, о существующей в настоящий момент практике предоставления государственных услуг, а также следует выявить проблемы в данной области.

В качестве основных методов сбора информации выступили глубинные интервью со специалистами отделов соцзащиты, руководством НКО «Мемориал», получателями услуг. Также проведен анализ федерального и регионального законодательства в данной области.

Всего проведено исследование по 3-м, особым для данной социальной группы, государственным услугам.

Предоставление государственных услуг репрессированным лицам и лицам, пострадавшим от политических репрессий в Пермском крае

Предоставление услуг населению – главная обязанность государства. А поддержка отдельных категорий населения есть необходимое условие поддержания стабильности во всем обществе. Кроме того, государство, оказывая внимание отдельным группам, приобретает что-то вроде хорошей репутации.

В данной работе будут рассмотрены наиболее проблемные услуги предоставляемые такой категории населения как репрессированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий. В связи с этим обозначим правовую сторону вопроса.

Федеральное законодательство: Закон РСФСР «О реабилитации репрессированных народов» от 1.07.1993г. № 5303-1; Закон «О реабилитации жертв политических репрессий» от 18.10.1991г.(ред.2003г.) №1761-1; Постановление Правительства РФ №160 от 16.03.1993г. «О порядке выплаты денежных компенсаций...»; Постановление Правительства №926 от 12.08.1994г.

Таким образом: *Репрессированные* - граждане Российской Федерации, граждане государств - бывших республик СССР, другие иностранные граждане, лица без гражданства, подвергшиеся политическим репрессиям в виде лишения свободы или помещения на принудительное лечение в психиатрические лечебные учреждения на территории Российской Федерации с 25 октября (7 ноября) 1917 г. и реабилитированные в соответствии с Законом правоохранительными органами на территории Российской Федерации;

лица, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, подвергшиеся политическим репрессиям в виде лишения свободы или помещения на принудительное лечение в психиатрические лечебные учреждения на территории государств - бывших республик СССР, а также подвергшиеся указанным репрессиям по решениям советских судебных органов либо военных трибуналов и внесудебных органов, действовавших за пределами СССР, и реабилитированные компетентными органами этих государств (если решение о реабилитации не противоречит законодательству Российской Федерации и при

условии, что аналогичная компенсация не была ими получена от данных государств) либо государственными органами бывшего СССР.

Региональное законодательство: Закон Пермской области от 30.11.2004 № 1830-388 «О социальной поддержке отдельных категорий населения Пермской области» (репрессированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий). Указ губернатора №11 от 25.01.2005 г. «Об утверждении положения о порядке предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям населения Пермского края».

Основные характеристики исследуемой социальной группы

Данная социальная группа малочисленна, с каждым годом уменьшается, что обусловлено возрастом и возможной инвалидностью. Актуализировать проблему качественного оказания государственных услуг данной категории необходимо в связи с прямой обязанностью государства по поддержке отдельных категорий граждан. Высокая тревожность группы объясняется историческим прошлым (пострадали от действий органов государственной власти, а получение услуг – прямое взаимодействие с государством), а получение статуса репрессированного лица или лица, пострадавшего от политических репрессий становится сложным моральным испытанием. Так по закону необходимо доказать свою «репрессированность» для получения доступа к государственным услугам.

Таким образом, *объектом* исследования выступают государственные услуги в отношении репрессированных лиц и лиц, пострадавших от политических репрессий. *Предметом* - административные барьеры¹, возникающие при получении данной социальной группой государственных услуг.

Характерными особенностями данной социальной группы являются следующие:

- 1) Возраст;
- 2) Маломобильность и возможная инвалидность;
- 3) Одинокие и малоимущие;
- 4) Проживающие в разных частях края, то есть отдаленные от центра, где работают правозащитные организации (удаленность от получения услуг) – ограничение для данной группы;
- 5) Высокая тревожность.

Забота о людях, пострадавших от государства – долг и прямая обязанность современной России, провозгласившей социальную направленность в своем развитии. Поддерживая данную группу, государство признает террор советской власти, признает свою историю.

По законодательству Российской Федерации для репрессированных и лиц, пострадавших от политических репрессий существует собственный набор государственных услуг, оказываемых только данной категории лиц.

Комплекс услуг, предоставляемых социальной группе:

- 1) получение ежемесячной денежной выплаты (размер в зависимости от статуса);

¹ Под административным барьером понимается существующая неформальная практика в органах государственной власти или нормативно-правовые акты, способствующие этой практике (к примеру, коррупциогенный фактор - усмотрение).

2) льготы на оплату жилого помещения (содержание и ремонт жилого помещения, наем жилого помещения, предоставляемого по договору социального найма в домах, относящихся к государственному и муниципальному жилищным фондам);

3) льготы на оплату коммунальных услуг (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение (канализация), электроснабжение, газоснабжение, в том числе: снабжение сетевым природным или сжиженным газом, газом в баллонах, теплоснабжение, приобретение твердого топлива в домах, не имеющих централизованного отопления);

4) компенсация проезда один раз в год железнодорожным транспортом (в оба конца) по территории Российской Федерации, а в местностях, не имеющих железнодорожного сообщения, - в размере 50 процентов стоимости проезда водным, воздушным или междугородным автомобильным транспортом;

5) первоочередная установка квартирного телефона и одноразовая компенсация стоимости установки квартирного телефона;

7) первоочередное получение санаторно-курортных путевок;

8) первоочередное предоставление жилого помещения реабилитированным лицам и членам их семей, нуждающимся в улучшении жилищных условий, в соответствии с жилищным законодательством Российской Федерации и Пермского края;

9) внеочередной прием в дома-интернаты для престарелых и инвалидов;

10) право на приобретение социального проездного документа для проезда на городском пассажирском транспорте (кроме такси), на пригородном автомобильном транспорте (кроме такси), для приобретения билетов на проезд железнодорожным и водным транспортом пригородного сообщения со скидкой 100%. Порядок приобретения социального проездного документа и его стоимость устанавливаются нормативным правовым актом Правительства Пермского края.

Меры социальной поддержки предоставляются лицам, реабилитированным в соответствии с Законом Российской Федерации «О реабилитации жертв политических репрессий», после установления (назначения) им пенсии в соответствии с федеральными законами «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» или установления инвалидности независимо от прекращения ими трудовой деятельности.

Многие услуги перекликаются с услугами, предоставляемыми другим категориям населения – инвалидам и пенсионерам. Для получения ряда услуг, нашей категории граждан необходимо также получить статус пенсионера в соответствии с законодательством и/или статус инвалида.

Для выделения репрессированных лиц и лиц, пострадавших от политических репрессий как особой социальной группой, следует рассматривать специфические услуги, оказываемые только им без необходимости в пенсионном удостоверении и справки об инвалидности. Среди таких услуг автором обозначены следующие: получение свидетельства о присвоении статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий, внеочередное предоставление путевок на санаторно-курортное лечение, внеочередной прием в дома-интернаты для престарелых и инвалидов.

Организации, занимающиеся вопросами репрессированных лиц и лиц, пострадавших от политических репрессий

В Пермском крае, вопросами репрессированных и пострадавших от политических репрессий занимаются следующие организации и органы государственной власти:

1. Комиссия по восстановлению прав реабилитированных жертв политических репрессий Пермского края
614006, г.Пермь, ул.Куйбышева, 14
Девяткин Николай Андреевич

2. Управление ФСБ по Пермскому краю
614000 г. Пермь, ул. 25 Октября, д.12
3. Прокуратура Пермского края
614600, г. Пермь, ул. Луначарского, 60
3. Информационный центр УВД Пермского края
614600 г. Пермь, Комсомольский пр. 74
4. Государственный общественно-политический архив Пермского края
614068, г. Пермь, ул. Большевистская, 162
5. Государственный архив Пермского края
614070, г. Пермь, ул. Студенческая, 36
6. НКО «Мемориал» (филиал по Пермскому краю)

Гипотеза исследования

Наиболее вероятные проблемы могут возникнуть при получении государственных услуг на этапе присвоения гражданину статуса реабилитированного/пострадавшего от политических репрессий. Так как при установлении этого факта необходимо обращаться в органы власти по месту «последней репрессии», в соответствующие архивы. Попросту информация может быть утеряна или до сих пор не рассекречена. На статус реабилитированного/пострадавшего от политических репрессий могут претендовать также граждане союзных республик Советского Союза. Таким образом, при установлении факта репрессии необходимо взаимодействие с органами соцзащиты республики, где был репрессирован наш гражданин. Также сложность в определении статусов реабилитированного и пострадавшего от политических репрессий.

Проблемы в предоставлении услуг

1. Проблема в получении справки о реабилитации как основания для получения свидетельства о присвоении статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий.

Как и предполагалось, услуга получения статуса оказывается самой актуальной, популярной, проблемной и в то же время является пропуском к получению всех других услуг. В силу специфики категории «репрессированные лица и лица пострадавшие от политических репрессий», а точнее возрастных особенностей, потребность в предоставлении государственных услуг постоянно снижается (высокая смертность среди лиц). Пик спроса на получение статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий пришелся на начало – середину 90-х прошлого века, что обусловлено образованием нового государства (РФ) и соответственной сменой документов и процедур. По данным на 2010 год, по Пермскому краю зафиксировано 4000 официально признанных репрессированных/пострадавших от политических репрессий человек, по городу Пермь – 1424 человека (по данным НКО «Мемориал»).

Наиболее популярными услугами являются услуги на льготы по оплате ЖКХ и оплата билетов на ж/д транспорт, возмещение затрат на погребение. Особенностью оказания государственных услуг является «оплата по факту», что становится некоторым ограничением для реципиентов.

Спрос на получение статуса невысок в настоящий момент. Процедура по выдаче свидетельств закреплена сроками в отделе социальной защиты населения (10-ого и 25-ого

числа каждого месяца). В каждом отделе соцзащиты² есть информация об общественной организации «Мемориал»: по всем вопросам, не относящимся к компетенции отдела, специалист отправляет в НКО «Мемориал». Однако тесного взаимодействия выявлено не было.

Перечень документов на получение свидетельства:

- Заявление (заполняется в отделе)
- Ксерокопия паспорта
- Ксерокопия пенсионного удостоверения
- Ксерокопия справки о реабилитации
- Фотография 1 шт, матовая 3x4

Механизм предоставления услуги выглядит следующим образом: лицо, претендующее на статус должно обратиться в государственные органы (в зависимости от статьи, репрессированные и пострадавшие делятся на две основные категории – проходившие по политическим статьям (ст 58.2) и раскулаченные): Прокуратура (для политических) и УВД по ПК (для кулаков). В данных органах, на основании обращения, выдается справка о реабилитации, которая далее предоставляется в отдел соцзащиты по месту жительства, где и выдается свидетельство репрессированного/пострадавшего от политических репрессий.

Основной проблемой в предоставлении услуги является получение справки о реабилитации. Проблемность состоит в том, что многие архивные документы до сих пор не рассекречены, что автоматически делает невозможным получение услуги; запросы на подтверждение факта репрессии делает само претендующее лицо в Архивы, Прокуратуры и УВД по месту расстрела (последнего содержания в местах заключения). Самым длительным процессом становится получение справки о реабилитации, так как это связано с работой Архивов и проверкой документов в госорганах. Возможности заочного получения услуги в данный момент нет. После получения справки, получателю следует обратиться в отдел соцзащиты по месту жительства с паспортом, свидетельство выдается без запроса иных дополнительных документов, не обозначенных в пакете требуемых.

Заявления, обращения и прочие документы при получении свидетельства заполняются специалистом отдела соцзащиты. Консультации и информирование также осуществляет специалист.

Информирование населения о государственных услугах происходит бессистемно. По словам Ламары Ипполитовны Живак³, все, кто «хотел получить статус» (и имел на

² Прим., отделы соцзащиты организованы во всех районах города. В отделе есть отдельный специалист, работающий с репрессированными лицами и лицами, пострадавшими от политических репрессий (а также с инвалидами ВОВ, тружениками тыла и др.).

³ Ламара Ипполитовна Живак возглавляет Ассоциацию граждан, пострадавших от политических репрессий при региональном отделении НКО «Мемориал», имеет статус репрессированного лица.

него право) его получили. Общественная организация «Мемориал» оказывает различные услуги данной категории населения, является посредником между государством и репрессированными лицами. Им оказывается всесторонняя информационная (куда, как, где, что необходимо) и моральная (мероприятия, поездки, досуг) поддержка.

Получение статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий открывает доступ к другим услугам (льготы на оплату ЖКХ – наиболее популярная услуга; бесплатный проезд, погребение и др.).

2. Отсутствие электронных процедур и информационной поддержки в сети Интернет.

Информирование населения осуществляется через объявления на стендах в здании отдела соцзащиты, а также при НКО «Мемориал». Электронные процедуры не применяются и не считаются необходимостью для оказания услуг данной категории населения, что обусловлено спецификой социальной группы.

3. Проблема транспортной доступности и неприспособленность отделов социальной защиты.

Доступ в отделы соцзащиты в значительной степени затруднен месторасположением (неудачное расположение, часто на окраинах района), отсутствием пандусов и какого-либо специального оборудования для инвалидов и престарелых. В здании отсутствует гардероб и туалет (только для сотрудников), кондиционеры. Коридоры узкие без окон, отсутствуют места для заполнения документов.

В лучшем случае, добраться до отдела соцзащиты в своем районе можно пешком или на 1 автобусе/трамвае/троллейбусе без пересадок. Транспортные расходы туда - обратно при стоимости проезда на июнь 2011 года – 12 рублей (без проездного документа) составляют 24 рубля. Необходимость посещения отдела соцзащиты для получения свидетельства: минимум 3 раза (1й-получение информации о пакете документов; 2й-предоставление пакета документов; 3й-получение свидетельства). Итого 72 рубля транспортных расходов на отдел соцзащиты. Также необходимо личного обращения в органы Прокуратуры, УВД и др. за справкой, то есть минимум 2 поездки (обращение - получение) за 48 рублей.

Итого: 48 + 72 = 120 рублей.

4. Недостаточность технического обеспечения.

В пакет предоставляемых документов требуется ряд ксерокопий документов, которые реципиент должен приготовить самостоятельно. В связи с тем, что отделы соцзащиты сами не осуществляют копирование документов, возникают дополнительные расходы у получателя услуг. Средняя стоимость ксерокопии – от 2 до 4 рублей. Переплата за услугу в получении свидетельства составляет от 6 до 12 рублей, с учетом фотографии – около 130-140 рублей.

5. Проблема разграничения полномочий между уровнями власти.

При вступлении в силу Федерального закона № 122-ФЗ от 22.08.2004 «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации...» (так называемый закон «о монетизации льгот»), репрессированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий были перенесены из списка федеральных льготников в региональные. Таким образом, появляется разница в размерах пособий от региона к региону. Как следствие, недовольство некоторых граждан размерами социальной поддержки в Пермском крае.

Репрессированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий переведены в разряд региональных льготников, что в значительной степени усложняет оказание конкретной услуги по «санаторно-курортному лечению». По факту, данная услуга в Пермском крае «не работает».

6. Несовершенство регионального законодательства: несоответствие краевого закона и указа губернатора.

На основании Краевого Закона № 1830-388 «О социальной поддержке отдельных категорий населения Пермской области» и Указа губернатора №11 сложилась следующая ситуация: по федеральному законодательству существует один набор государственных услуг, по краевому законодательству дублируется данный набор услуг и устанавливается размер пособий конкретно для края. А в Указе губернатора не обозначена одна услуга - первоочередное получение санаторно-курортных путевок. То есть, реципиенты де-юре обладают правом на данную услугу, но по факту не могут ее получить.

По заявлениям «Мемориала», нарушается право репрессированного/пострадавшего от политических репрессий в получении услуги. На это в отделе соцзащиты говорят следующее:

«Мы руководствуемся указом губернатора №11 (прилагается выписка из Указа- список предоставляемых услуг) <...> За санаторно-курортными путевками не обращались... <>».

*Существующая практика получения услуги по санаторно-курортному лечению:

Предоставление путевок на санаторно-курортное лечение осуществляется для репрессированных/пострадавших от политических репрессий только в том случае, когда они обращаются за данной услугой в ином качестве – при статусе «Инвалид». В таком случае, указ можно «обойти», то есть обойти региональное законодательство и получить «федеральную» услугу, так как инвалиды – федеральные льготники.

Услуга по внеочередному предоставлению места в домах-интернатах предоставляется по процедуре аналогичной процедуре для инвалидов. Точнее процедура предоставления услуги одна для инвалидов и репрессированных/пострадавших от политических репрессий. Внеочередность предоставления услуги для последних проверить не удалось, так как обращений за услугой не зафиксировано.

7. Проблема «значимости» статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий.

Выплаты и все формы социальной поддержки данной категории различны в зависимости от деления: пострадавшие от политических репрессий получают меньшую сумму относительно репрессированных лиц. В связи с этим, большинство граждан стараются получить статус репрессированного. По словам Л.И. Живак, большинство граждан в Пермском крае признаны репрессированными.

Также размеры выплат уступают размерам выплат и льготам такой категории как инвалиды. Таким образом, существует тенденция среди репрессированных и пострадавших от политических репрессий лиц по предпочтению статуса инвалида статусу репрессированного/пострадавшего от политических репрессий при получении государственных услуг. В частности, получение путевок на санаторно-курортное лечение осуществляется по описанной выше практике. Значимость статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий снижается, в большинстве случаев, свидетельство не используется.

Предложения и рекомендации к качеству предоставления государственных услуг

В ходе проведенного исследования, был выделен ряд проблем теоретического и практического характера.

Важнейшей проблемой становится *проблема несоответствия* в краевом законодательстве: Закон прописывает одно, а Указ губернатора исключает одну услугу.

Решение:

- 1) дополнение подзаконного акта, обладающего меньшей юридической силой по сравнению с краевым законом, положением о предоставлении внеочередных путевок на санаторно-курортное лечение для данной категории.
- 2) признание неформальной практики получения услуги санаторно-курортного лечения при статусе «инвалид».

Проблема неудобства при получении предоставляемых услуг.

Решение:

- Техническая сторона вопроса: ксерокопирование документов возможно осуществлять «на месте» (в отделе соцзащиты) за приемлемую цену, либо полностью передать эту функцию специалисту (обеспечить техникой и канцелярскими товарами, чтобы специалист сам делал ксерокопии документов, либо вывести на «аутсорсинг»).
- Обслуживание: время ожидания приема в порядке живой очереди занимает в среднем от 10 до 15-17 минут.
- Условия при получении услуг в отделе соцзащиты: так как нет гардероба и туалетов для посетителей (только служебный), необходимо их создать, поскольку это публичное место. В весеннее-летний период в помещениях с узкими коридорами и, как правило, без окон особенно важно установить кондиционеры во избежание духоты и возможных неудобств (посетители в

основном в возрасте, следовательно, могут почувствовать себя плохо). В коридорах места для ожидания приема - примерно 3-4 места около каждого кабинета. Отсутствие приспособлений для инвалидов и пожилых посетителей (пандусы и проч.)

- Материальная сторона вопроса: транспортные расходы на услугу по получению свидетельства о признании репрессированным/пострадавшим от политических репрессий (минимум) составляют около 120 рублей. Технические расходы на копирование (+ фотография) документов на 1 пакет документов составляют около 130-140 рублей. *Итого: 250-260 рублей*⁴. Сумма довольно ощутимая для одиноко проживающего, мало имущего гражданина.

Внедрение электронных процедур в работу отделов и возможность заочного получения услуг, по словам сотрудников отдела соцзащиты, маловероятна и в ней нет необходимости в силу специфики данной категории населения. Однако, в рамках вступления в силу ФЗ № 210, после перехода к электронному документообороту и электронным услугам, комплекс услуг, оказываемых репрессированным лицам и лицам, пострадавшим от политических репрессий будет оказываться при помощи сети Интернет. Это позволит снизить издержки реципиентов и сделает удобным процесс получения услуг. В связи с этим и с особенностью социальной группы целесообразно разработать специальную Целевую Программу обучения работе с электронными сервисами, к примеру, на базе библиотек. Также возможно обеспечение их Электронно-Цифровыми Подписями.

Проблема разграничения полномочий федерального и регионального уровней.

Решение: изменить статус репрессированного/пострадавшего от политических репрессий с уровня регионального передать на федеральный уровень.

Прим. Данный вопрос на региональном уровне не может быть решен, конкретно этим занимается Правление «Мемориала» во главе с Арсением Рогинским.

Проблема «значимости» статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий.

Решение: В настоящее время, перед гражданином стоит выбор: получать статус репрессированного/пострадавшего от политических репрессий или статус инвалида. Поскольку и выплаты и льготы для Инвалидов шире и выше, то все больше граждан предпочитают второе. В связи с этим, необходимо, раз компетенция по определению размеров и льгот для репрессированных принадлежит региону, пересмотреть законодательство в этой области.

Категория репрессированных/пострадавших от политических репрессий для Пермского края особенно важна. В прошлом, Пермская область была местом ссылки каторжников и политических заключенных – самое известное место в крае ГУЛАГ «Пермь-36» под г. Чусовой. Таким образом, поддержка этих граждан – долг непосредственно края.

⁴ При минимальных транспортных издержках (без пересадок)

Учитывая специфику исследуемой категорией населения, самым оптимальным решением всех их проблем выглядит применение проектного подхода. Это обусловлено возрастными особенностями и ограниченным числом репрессированных лиц. Проект может быть рассчитан на перспективу в 20-25 лет, так как минимальная планка возраста около 65 лет.

Приложение к исследованию

Вопросы для глубинного интервью:

- Мемориал, Ассоциация жертв политических репрессий
 1. Как часто к Вам обращаются за помощью лица, претендующие на статус репрессированного/пострадавшего от политических репрессий?
 2. В информации какого характера нуждаются эти лица (с чем возникают проблемы)?
 3. Какая услуга является наиболее проблемной для данной категории лиц?
 4. С какими проблемами к Вам обращаются лица, уже получившие статус репрессированного/пострадавшего от политических репрессий?
 5. Что побуждает человека обратиться за присвоением статуса репрессированного (зачем ему это, что это дает и т.д.)?
- Отдел соцзащиты.
 1. По каким вопросам чаще всего к Вам обращаются репрессированные граждане?
 2. Как часто обращаются к Вам по вопросу получения статуса репрессированного/пострадавшего от политических репрессий?
 3. Какова процедура получения услуг санаторно-курортного лечения и внеочередного получения места в домах-интернатах? (документы, порядок рассмотрения).
 4. Каким образом можно получить информацию о процедуре присвоения статуса репрессированного? Какими каналами информирования им удобнее пользоваться (телефон, интернет, СМИ, личное посещение и т.д.)?
 5. Доступна ли информация о порядке предоставления услуги?
 6. Что побуждает человека обратиться за присвоением статуса репрессированного (зачем ему это, что это дает и т.д.)?
 7. Каков конечный результат обращения в каждое учреждение или орган?
 8. Какие органы и учреждения являются наиболее проблемными для репрессированных?
 9. Сколько времени необходимо для присвоения статуса репрессированного?
 10. Сколько обычно занимает процесс сбора документов?
 11. Существуют ли механизмы заочного получения услуги (без посещения органов власти и учреждений)?
 12. Сколько денег приходится тратить на сбор документов?
 13. Где можно получить необходимые бланки и образцы заявлений?
 14. С каким пакетом документов нужно обращаться для получения статуса?
 15. Возникают ли какие-нибудь дополнительные требования со стороны органов власти?
 16. Сколько раз нужно посещать учреждения и органы?
 17. Бывают ли конфликтные ситуации? Как решаются конфликтные ситуации?
 18. Существуют ли очереди? Какого среднее время ожидания в очереди? Существует ли запись или электронная очередь?
 19. Оборудованы ли учреждения и органы? Является ли это важным для репрессированных?

туалеты ____; гардероб ____; кондиционер ____; места ожидания ____;

места для заполнения документов ____; лифт ____; пандус ____;

20. Удобно ли расположены органы и учреждения?
21. Каковы предпочтения этой социальной группы в отношении организации предоставления услуги (заочные формы, электронные сервисы, уменьшение сроков, доступность и понятность информации и т.д.)?
22. Какие у получателей услуги возникают проблемы при обращении органы власти? С какими административными барьерами они сталкиваются (каждый пункт дополните комментарием)?

большие сроки прохождения административных процедур

недоступность достоверной информации об услуге

длинные очереди

некомфортные условия приема посетителей

неудобство графика работы учреждений

недоброжелательность должностных лиц

сложность подготовки пакета документов

отсутствие заочных форм, в том числе электронных, получения услуги

иные барьеры
