



ОБОБЩЕНИЕ НА АНКЕТАТА ЗА ДОСТЪПА ДО СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

Във връзка с представения за обществено обсъждане проект на Правилник за приложение на Закона за социалните услуги

Фондация „Светът на Мария“ разработи анкета, която се допита до хора с увреждания, техни близки, социални работници, и други граждани, за мнението им по няколко ключови елемента в процедурата на насочване за ползване на социални услуги.

След като беше разпространена сред клиентите на Фондацията и техните близки, в социалните медии и групи на хората с увреждания, както и чрез други организации, работещи с хората с увреждания, анкетата събира 388 отговора, които представляват мнението по редица въпроси, засегнати от ППЗСУ.

Общо 388 отговори на анкетата:

- човек с увреждане – 72 отговора
- близък на човек с увреждане – 162 отговора
- професионалист в социална услуга – 70 отговора
- гражданин – 77 отговора
- не е посочено – 7 отговора

Обобщени отговори и изводи:

1. За вас важно ли е да има възможност да се заяви по телефона или по имейл желание за ползване на социална услуга?

- Да – 357 (93%)
- Не – 13 (3%)
- Не мога да преценя – 14 (4%)

Потребителите подкрепят важността на предложението в чл.1(1) на Правилника за възможност да се заяви желание по телефон или по електронен път, което улеснява достъпа за тях.

2. За вас важно ли е да се оказва съдействие, за да може човек да се ориентира и прецени от каква социална услуга има нужда?

- Да – 367 (96%)
- Не – 13 (3%)
- Не мога да преценя – 2 (1%)

Подкрепата, консултацията и информирането са нужни на хората преди стъпката на заявяване. За това изказваме становище, че дефиницията на насочването в чл. 1 и чл.8 на ППЗСУ, следва да включва информиране на лицата относно съществуващите социални услуги, които имат право да ползват, условията и сроковете за тяхното ползване.

Настоящата анкета е проведена като част от проект „Да поговорим за социалните услуги“, финансиран от Столична програма „Социални иновации“, 2020 г.

3. За вас важно ли е да бъде поканен човекът с увреждане на среща до 5 дни след заявяване на желанието за ползване на социална услуга?

- Да – 305 (80%)
- Не – 40 (11%)
- Не мога да преценя – 36 (9%)

В сравнение с другите въпроси, важноста на срещата е неочевидна за около 20 процента от респондентите. Това показва, че функцията на срещата и на бързия срок е неясна.

4. За вас важно ли е, ако е невъзможно човекът да дойде на срещата, да може да бъде посетен вкъщи?

- Да – 358 (94%)
- Не – 13 (3%)
- Не мога да преценя – 10 (3%)

Потребителите силно подкрепят предложената в чл.2 и чл.9 на ППЗУ възможност лицето да бъде посетено на мястото на пребиваването му. Тъй като анкетата показва, че това е важен елемент за гражданите, следва дефиницията на това, кога служителят трябва да направи това посещение, да е по-ясна, за да могат хората да се възползват от правата си.

5. Съгласни ли сте след издаване на документ за насочване към социална услуга/предварителна оценка човекът с увреждане да трябва да посети отново администрацията, за да подпише и получи изготвената оценка?

- Да – 84 (22%)
- Не – 259 (68%)
- Не мога да преценя – 40 (10%)

Болшинството отговорили са против изискването в чл. 5(2) и 11(2) предварителната оценка да трябва да се подпише лично от лицето – затова ние предлагаме това изискване да отпадне. Ако целта е получаване на съгласие, вместо това може да се даде възможност лицето да изрази несъгласие с изготвената оценка по друг път.

6. Смятате ли за добра идея подаването на документите да е свързано само с едно посещение до институцията или с едно посещение в дома?

- Да – 340 (88%)
- Не – 25 (6%)
- Не мога да преценя – 20 (5%)

Отговорите показват, че потребителите искат да имат възможно най-улеснена процедура за насочване, и неколкократните посещения я усложняват. Затова предлагаме реда за насочване в ППЗСУ да се преразгледа по начин, който да сведе процедурата до едно посещение. Това би улеснило както потребителите, така и администрацията.

7. Смятате ли за добра идея повечето от информацията, нужна за насочване към социална услуга, да бъде събирана служебно?

- Да – 293 (76%)
- Не – 56 (15%)
- Не мога да преценя – 35 (9%)

ППЗСУ (в чл.3 и чл.10) постановява, че допълнителна информация може да бъде изисквана от лицата само когато тя не може да бъде осигурена по служебен път – отговорилите на анкетата подкрепят това предложение, тъй като събирането на документи представлява административна, и понякога финансова тежест за лицата, които вече се намират в сложна ситуация и имат нужда от подкрепа.

8. Смятате ли за добра идея да можете да получите електронно документа с предварителната оценка?

- Да – 322 (84%)
- Не – 44 (11%)
- Не мога да преценя – 19 (5%)

Потребителите подкрепят опцията за най-лесно възможно получаване на документа да насочване / предварителната оценка. В духа на електронното правителство следва тази опция да бъде въведена в Правилника.

9. Искате ли да знаете предварително какви документи е нужно да се представят, когато се заявява ползване на конкретна социална услуга?

- Да – 375 (98%)
- Не – 5 (1%)
- Не мога да преценя – 2 (1%)

Възможността насочващият служител да поиска допълнителна информация от лицето (според чл.3 и чл.10 ППЗСУ) създава неяснота и липса на предвидимост – затова ние предлагаме Правилника да разписва какви точно документи могат да бъдат поискани, което да осигури прозрачност и сигурност на потребителите. Тази идея е категорично подкрепена от почти всички отговорили.

10. Смятате ли, че трябва когато човек вече ползва социална услуга, да бъде по-лесно подновяването на предварителната оценка за ползването ѝ?

- Да – 367 (96%)
- Не – 7 (2%)
- Не мога да преценя – 10 (3%)

Очевидна е важноста Правилника да предполага улеснена процедура за подновяване на вече съществуващ документ за насочване – докато в момента такава не е предвидена. Предлагаме да се въведе такава промяна, защото е явна важноста и за потребителите.