



Общественное объединение «**БЕЛОРУССКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ТРУДЯЩИХСЯ ЖЕНЩИН**»

Общественное объединение «**РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АССОЦИАЦИЯ ИНВАЛИДОВ-КОЛЯСОЧНИКОВ**»

Программа: «Права человека в социальной сфере: социальная действительность, социальные контракты, влияние целевых групп на продвижение общественных интересов».

Предлагаем Вашему вниманию результаты исследования, проведенного в партнерстве Фондом развития правовых технологий, Общественным объединением «Республиканская Ассоциация инвалидов-колясочников» и Общественным объединением «Белорусская организация трудящихся женщин». Исследование направлено на защиту прав человека и продвижение общественных интересов в социальной сфере.

Цель исследования: осуществить проверку действия Закона Республики Беларусь «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных граждан».

Целевые группы: инвалиды, многодетные матери, пенсионеры.

Период проведения: январь-сентябрь 2009 года.

Проверка действия Закона Республики Беларусь «О государственных социальных льготах, правах и гарантиях для отдельных граждан» посредством кооперации общественных объединений и гражданских инициатив социальной направленности.

Исследование было разработано и проведено в двух формах:

- путем инкорпорирования в профессиональный республиканский социологический опрос, систематически проводимый Независимым институтом социально-экономических и политических исследований (далее - НИСЭПИ), ключевых вопросов исследования. Для этой цели из общей структуры разработанного нами инструментария были выбраны вопросы, которые вошли в социологический опрос и результаты по нему были получены в июле 2009 года;
- самостоятельно силами команды проекта, организаций партнеров и привлеченными дополнительно волонтерами и исполнителями. Данная часть исследования была направлена на развитие работы с конкретными целевыми

группами и опиралась на навыки и возможности неправительственных организаций с привлечением к разработке инструментария и обработке данных социологов. Результаты этой части исследования были получены нами к середине августа 2009 года.

Социологическая помощь была оказана специалистами НИСЭПИ, Агентства гуманитарных технологий, Центра социальных инноваций.

Результаты анкетирования в целевых группах: инвалиды, многодетные матери, пенсионеры

Хватает ли Вам информации о правах на получение социальной помощи и социальных гарантиях, предоставляемой государством?

<i>Хватает ли информации?</i>	<i>% среди инвалидов</i>	<i>% среди многодетных матерей</i>	<i>% среди пенсионеров</i>	<i>% среди всех опрошенных</i>
Да	14,1	5,7	13,7	10,4
Скорее да	37,5	23,0	17,7	23,7
Скорее нет	18,8	45,9	38,7	38,0
Нет	28,1	23,0	27,4	25,6
Нет ответа	1,6	2,5	2,4	2,2
Итого	100	100	100	100

Большинство респондентов отмечают нехватку информации (в большей или меньшей степени) - 63,6%. В разной степени удовлетворены имеющейся информацией 34,1%.

Среди различных групп в наибольшей степени удовлетворены получением информации инвалиды, в наименьшей – многодетные матери. Возможно, это связано с налаженностью социальной работы с этой категорией.

Откуда Вы узнаете о социальных гарантиях и льготах?

<i>Как изменится жизнь при уменьшении помощи?</i>	<i>% среди инвалидов</i>	<i>% среди многодетных матерей</i>	<i>% среди пенсионеров</i>	<i>% среди всех опрошенных</i>
СМИ	53,1	61,5	78,2	65,6
Государственные органы	10,9	23,8	20,2	20,0
Общественные организации	23,4	23,0	8,9	18,6
Друзья, знакомые	64,1	69,7	58,9	65,7
Специальная литература, нормативные акты	6,3	8,2	6,5	6,3
Другие	6,3	4,9	6,2	5,7

Две основных группы источников – СМИ и друзья и знакомые. Для пенсионеров на третьем месте идут государственные органы, для инвалидов - общественные организации. У многодетных матерей наблюдается наибольшая диверсификация (разнообразие) источников информации, они в равной степени используют и государственные органы, и общественные организации. В наименьшей степени используется специальная литература или нормативные акты.

Сделал ли переход на адресный принцип более справедливым распределение адресной помощи?

Более справедливое распределение?	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех опрошенных
Да	9,4	7,4	12,9	9,8
Скорее да	7,8	13,9	12,1	11,7
Скорее нет	20,3	37,7	31,5	31,3
Нет	40,6	23,8	23,4	28,2
Затрудняюсь ответить	21,9	17,2	20,2	19,0
Итого	100	100	100	100,0

Новый принцип распределения помощи признают более справедливым 21,5%. 59,5% не считает их таковыми. Достаточно большое число опрошенных затрудняются оценить нововведения.

Оценка разных групп несколько расходится. Более позитивно новый принцип оценивают пенсионеры и многодетные матери, менее позитивно – инвалиды.

Изменение условий получения помощи после введения в действие нового закона о социальных льготах.

В таблицах даны %-ты только от тех, кто обращался за помощью (все, кто отметил «не обращался» исключены)

Продолжительность процедуры	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех опрошенных
Стала больше	17,2	22,5	18,5	21,7
Не изменилась	26,6	36,3	51,9	37,9
Стала меньше	14,1	19,6	4,9	13,0
Нет ответа	42,2	21,6	24,7	27,3
Итого	100	100	100	100,0

Количество документов	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех опрошенных
Увеличилось	14,1	25,5	28,4	25,3
Не изменилось	28,1	37,3	40,7	35,2
Уменьшилось	10,9	18,6	3,7	11,5

Нет ответа	46,9	18,6	27,2	28,1
Итого	100	100	100	100,0

Количество инстанций	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех опрошенных
Увеличилось	10,9	23,5	18,5	22,1
Не изменилось	31,3	38,2	29,8	37,5
Уменьшилось	7,8	23,5	2,4	10,3
Нет ответа	50,0	20,6	49,2	30,0
Итого	100	100	100	100,0

Во всех трех случаях следует отметить противоречивость оценок: часть респондентов считает что время, количество документов и количество инстанций уменьшилось, часть отвечает, что увеличилось. Это свидетельствует только о высокой субъективности такого рода оценок. Тем не менее, можно с высокой определенностью сказать, что большинство склонно отмечать либо отсутствие изменений, либо ухудшение ситуации. Причем все три «условия» оцениваются практически одинаково. Важно отметить также высокую долю тех, кто вообще не дал ответа на эти вопросы. В связи с этим можно предположить, что оценки, которые даются, имеют скорее отношение к общему отношению к процедурам, которые связаны с получением помощи, чем с объективной характеристикой затраченного времени или числа документов. Общая оценка, очевидно, скорее негативная.

Наиболее негативные оценки дают пенсионеры, в свою очередь многодетные матери чаще отмечают уменьшение инстанций и продолжительности процедуры.

Действует ли принцип "Одного окна" при обращении за социальной помощью?

Действует ли «Одно окно»	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех опрошенных
Да	9,4	3,3	2,4	4,1
Иногда да, иногда нет	14,1	35,2	25,8	26,9
Нет	15,6	36,1	16,9	25,3
Не знаю, что это такое	34,4	4,1	12,9	13,6
Не знаю, т.к. не обращался	26,6	19,7	35,5	26,9
Нет ответа	-	1,6	6,5	3,2
Итого	100	100	100	100

Действие принципа одного окна очевидно не налажено. Большинство опрошенных либо не сталкивались с ним, либо отмечают его недейственность или «неустойчивость». Фактически число людей, отмечающих, что этот принцип полностью реализуется, составляет среди инвалидов 9,4%, среди многодетных матерей – 3,3%, а среди пенсионеров – 2,4%. В любом случае он пока не вошел в реальную практику обращений граждан как принцип, кардинально меняющий и облегчающий процедуру получения помощи.

Удовлетворяют ли Вас льготы, гарантии и помощь, предоставляемые государством?

Удовлетворяют ли и льготы	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех
---------------------------	-------------------	-----------------------------	---------------------	--------------

гарантии?		матерей		опрошенных
Да	1,6	,8	3,2	1,9
Скорее да	4,7	15,6	13,7	12,3
Скорее нет	29,7	46,7	44,4	41,8
Нет	64,1	32,8	35,5	41,1
Нет ответа	-	4,1	3,2	2,8
Итого	100	100	100	100

Наиболее однозначно и категорично свою неудовлетворенность высказывают инвалиды. Среди них позитивные оценки дают только 6,3%. Большая удовлетворенность наблюдается среди многодетных матерей и пенсионеров. Однако среди них в той или иной степени удовлетворены предоставляемой государством помощью и гарантиями только 16,2% (многодетные матери) и 16,9% (пенсионеры).

Как изменится Ваша жизнь, если уменьшится объем и уровень помощи, которая сейчас предоставляется государством?

Как изменится жизнь при уменьшении помощи?	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди всех опрошенных
окажусь на грани выживания	23,4	14,8	23,4	20,3
не смогу поддерживать существующий уровень жизни	35,9	30,3	31,5	32,6
существенно не изменится	31,3	40,2	26,6	32,3
другое	6,3	1,6	,8	2,2
затрудняюсь ответить	3,1	10,7	17,7	11,7
Нет ответа	-	2,5	-	3,0
Итого	100	100	100	100

В целом следует отметить высокую зависимость жизненных возможностей и перспектив от помощи, которую оказывает государство (даже при ее, в целом, неудовлетворительной оценке). Наибольшая зависимость среди инвалидов: 23% - окажутся на грани выживания, и 35,9% - не смогут самостоятельными усилиями поддерживать свой уровень жизни. Близки к ним оценки пенсионеров, поскольку для большинства из них пенсии являются единственным источником доходов, и в будущем их трудоспособность может только уменьшаться. В наименьшей степени это касается многодетных матерей, которые вероятно, не сильно ощущают эту помощь и не рассчитывают на нее. 40,2% отмечают, что ничего не изменится, а еще 10,7% затрудняются оценить возможные изменения.

Какие виды помощи, которые предусмотрены в законе о социальных льготах, для Вас наиболее важны?

Наиболее важные виды помощи	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров
Технические средства	62,5	4,1	11,2

социальной реабилитации			
Денежные выплаты (пенсии, единовременные выплаты, пособия, выплаты)	56,3	81,2	61,2
Социальные услуги	35,9	22,1	27,6
Жилищные субсидии	28,1	63,5	16,3
Лекарственные средства	63,1	27,9	74,5

Для инвалидов наиболее востребованы технические средства реабилитации, лекарства и финансовая помощь, для многодетных матерей – финансовая помощь и жилье, для пенсионеров – финансовая помощь и лекарства. Социальные услуги не входят в число наиболее востребованных ни в одной из категорий, но, тем не менее их отмечают от 22,1 до 35,9%. Среди всех этот вид помощи наиболее нужен инвалидам. Возможно, плохо развитая инфраструктура социальных услуг и низкое качество делает не столь востребованными.

Как Вы думаете, как изменится Ваша жизнь в ближайшем будущем?

Как изменится жизнь в будущем?	% среди инвалидов	% среди многодетных матерей	% среди пенсионеров	% среди опрошенных
существенно улучшится	1,6	3,3	1,6	2,2
немного улучшится	20,3	13,1	8,1	12,3
не изменится	23,4	22,1	20,2	21,5
немного ухудшится	17,2	23,0	22,6	22,2
существенно ухудшится	18,8	22,1	25,0	22,8
затрудняюсь ответить	18,8	13,9	22,6	18,0
Нет ответа	-	2,5	-	0,9
Итого	100	100	100	100

Общий эмоциональный фон – скорее негативный (что закономерно для такого рода групп). Наиболее пессимистичны – пенсионеры (им не с чем связывать надежды на улучшение). Наиболее оптимистичны – инвалиды.

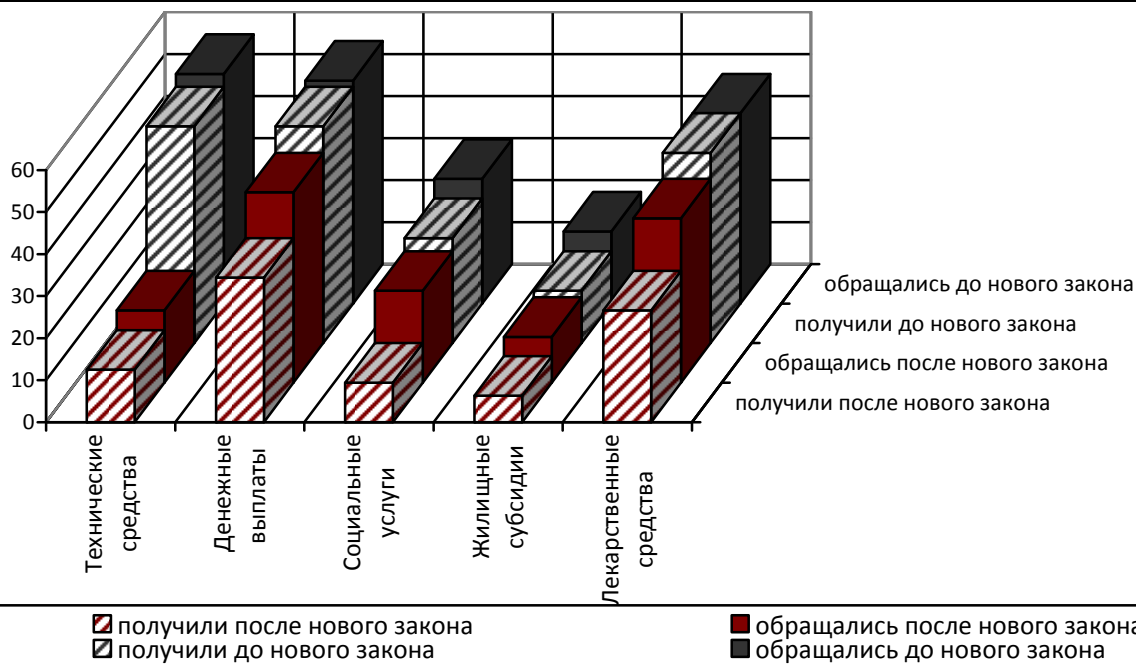
Обращения за помощью. Получение помощи.

Изменение числа обращений за помощью и получение ее до и после принятия нового закона о льготах. По группам:

Инвалиды

	Обращались до нового закона	Получили	Обращались после нового закона	Получили
Технические средства реабилитации	54,7	51,6	17,2	12,5
Денежные	53,1	51,6	45,3	34,4

выплаты				
Социальные услуги	29,7	25,0	21,9	9,4
Жилищные субсидии	17,2	12,5	10,9	6,3
Лекарственные средства	45,3	45,3	39,1	26,6
иное	7,8	7,8	7,8	1,6



До принятия нового закона о льготах инвалиды обращались в первую очередь за техническими средствами реабилитации, денежными субсидиями и лекарствами. Разница между числом обращений и числом получений невелика. Можно сказать, что подавляющее большинство обращений были удовлетворены. Чаще всего оставались не полученными такие виды помощи как жилищные субсидии и социальные услуги.

После принятия нового закона число обращений уменьшилось по всем видам помощи. Однако следует помнить о том, что временной промежуток после принятия этого закона составил около года. В ответах же на вопрос о помощи до принятия закона люди могли обращаться к своему многолетнему опыту. Учитывая это обстоятельство, разница между числом обращений до и после принятия нового закона *может быть признана несущественной*, за исключением такого вида помощи как «технические средства реабилитации». Число обращений сократилось почти втрое. Такое сокращение также имеет свои объективные причины, поскольку технические средства (в основном речь идет о колясках), вероятно, приобретаются не так уж часто и их наличие снимает необходимость обращения.

В качестве причин, по которым опрошенные инвалиды не стали обращаться за теми или иными видами помощи после введения нового закона чаще всего называют: отсутствие необходимости, дополнительные трудности при получении, а также отсутствие оснований для получения помощи согласно новому закону.

Существенный разрыв между числом обращений и получений помощи также может быть связан с небольшим временным промежутком после принятия нового закона. Тем не менее, следует отметить, что в качестве *причин неполучения* чаще всего отмечается: в отношении технических средств реабилитации – ожидание своей очереди или

отсутствие в наличии данного средства, в отношении социальных услуг, денежных средств и лекарств – отказ по формальным основаниям.

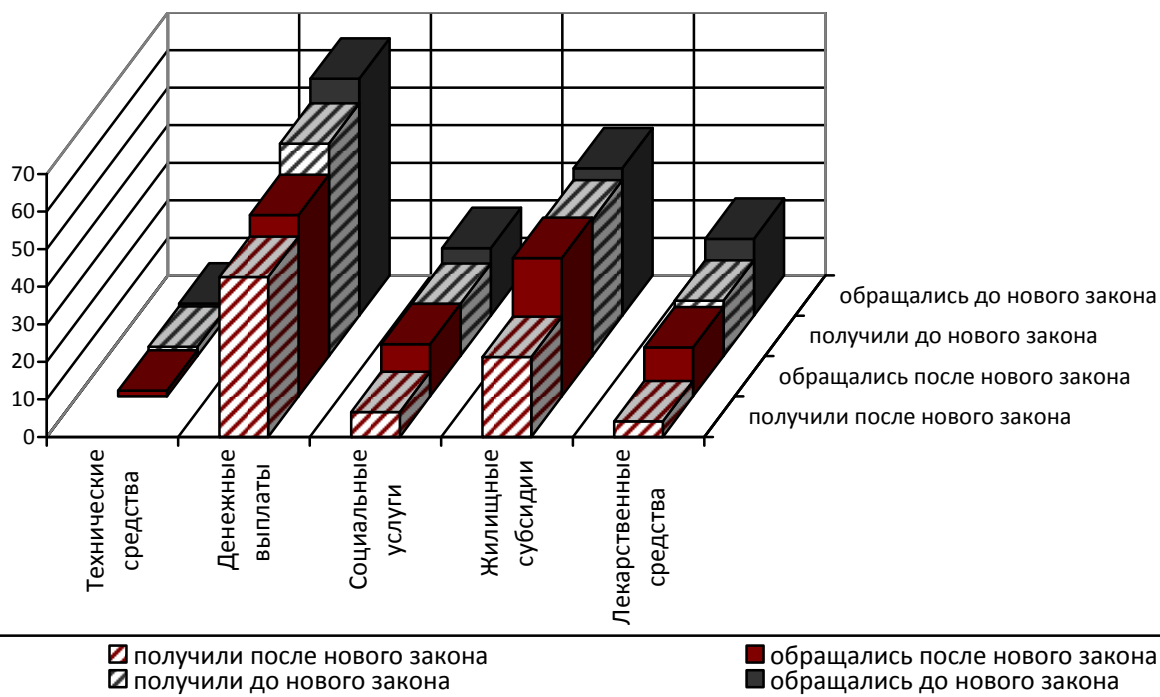
Удовлетворенность полученной помощью, соответствие ее качества ожиданиям и потребностям, также трудно оценить в силу малого количества инвалидов, получивших определенные виды помощи за период после принятия нового закона о льготах. Из всех видов помощи можно некоторым образом оценить удовлетворенность такими видами, как *денежные виды и лекарственные средства*.

Соответствует ли качество помощи ожиданиям:	Денежные средства	Лекарства
полностью соответствует	,0	,0
скорее соответствует	9,5	29,4
скорее не соответствует	61,9	52,9
совсем не соответствует	28,6	17,6

Очевидно, что уровень соответствия качества полученной помощи ожиданиям и потребностям опрошенных инвалидов крайне низкий.

Многодетные матери

	Обращались до нового закона	Получили	Обращались после нового закона	Получили
Технические средства реабилитации	3,3	2,5	1,6	-
Денежные выплаты	63,1	56,6	48,3	42,6
Социальные услуги	18,0	13,9	13,9	6,6
Жилищные субсидии	39,3	36,1	36,9	21,3
Лекарственные средства	20,5	14,8	13,1	4,1
Иное	7,4	4,9	4,9	2,5
Не обращались	13,1		13,1	



Соотношение между обращениями за помощью и объемом полученной помощи среди многодетных матерей сходно с описанным выше. Следует отметить, что здесь выделяются 2 наиболее востребованных вида помощи – денежные выплаты и жилищные субсидии. При этом жилищные субсидии, очевидно, имеют более длительный лаг для реализации запроса, но до принятия нового закона обращения удовлетворялись практически в полном объеме. После принятия закона объем обращений мало изменился. Основные причины необращения в несоответствии новым критериям получения жилищных субсидий и отсутствие необходимости. Причины отказа в помощи состоят в основном в трудностях со сбором документов, отказами по формальным основаниям (жилье, социальные услуги и финансы), а также отсутствием в наличии лекарств.

Сокращение объема обращений за денежными выплатами в большинстве случаев связаны с тем, что этот вид помощи больше «не положен» (частично это может быть связано с взрослением детей), а также с увеличением трудностей в получении этой помощи.

Сокращение обращений за лекарственными средствами матери связывают с новыми сложностями в получении этого вида помощи.

Среди полученной после введения нового закона помощи можно оценить удовлетворенность такими видами как «денежные средства» и «жилищные субсидии».

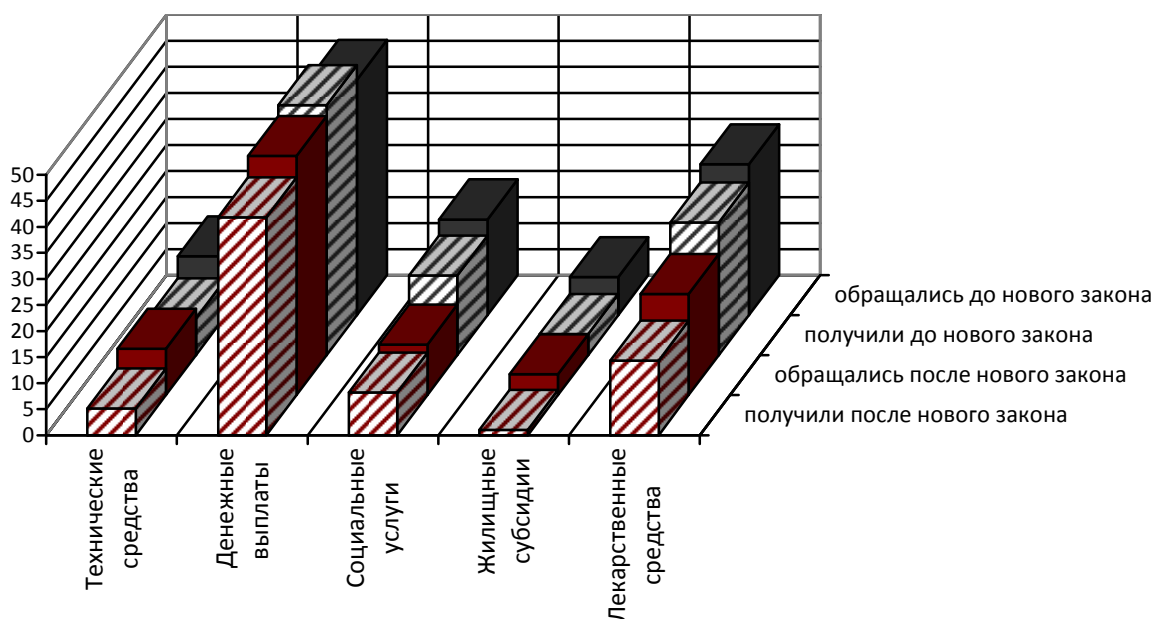
Соответствует ли качество помощи ожиданиям:	Денежные средства	Жилищные субсидии
	полностью соответствует	4,1
скорее соответствует	24,5	55,0
скорее не соответствует	63,3	15,0
совсем не соответствует	8,2	,0





Можно отметить, что уровень соответствия полученной социальной помощи в виде жилищных субсидий достаточно высокий: в целом 85% многодетных матерей отмечает соответствие полученной помощи своим ожиданиям и потребностям, уровень

удовлетворенности помощью, выдаваемой в виде денежных средств, значительно ниже – только около четверти опрошенных считают его в какой-то мере соответствующим их потребностям и ожиданиям.

Пенсионеры

	Обращались до нового закона	Получили	Обращались после нового закона	Получили
Технические средства реабилитации	11,3	7,1	8,9	5,1
Денежные выплаты	45,2	48,0	45,9	41,8
Социальные услуги	18,4	15,3	9,7	8,2
Жилищные субсидии	7,3	4,1	4,0	1,0
Лекарственные средства	29,0	25,5	19,4	14,3
Иное	11,2	10,2	2,4	-
Не обращались	31,5		34,7	



 получили после нового закона	 обращались после нового закона
 получили до нового закона	 обращались до нового закона

Общие тенденции здесь сохраняются. Своя специфика в наиболее востребованных видах помощи – денежных выплатах и лекарствах. Уменьшилось обращение за лекарствами и социальными услугами. В обоих случаях пенсионеры ссылаются на «неположенность» этих услуг в новых условиях и на дополнительные сложности с получением.

Уровень удовлетворенности наиболее востребованными в этой группе видами социальной помощи примерно одинаков: около трети опрошенных пенсионеров отмечают, что качество полученной помощи в виде денежных средств (пенсия) и лекарств «скорее соответствует» их потребностям и ожиданиям (отметим, что полного соответствия не отметил ни один из опрошенных). Остальная часть опрошенных в той

или иной степени не удовлетворена полученной помощью, по отношению к денежным средствам эта неудовлетворенность выражена в большей степени.

Соответствует ли качество помощи ожиданиям:	Денежные средства	Лекарственные средства
полностью соответствует	,0	,0
скорее соответствует	29,8	29,4
скорее не соответствует	55,3	64,7
совсем не соответствует	14,9	5,9

О причинах неполучения помощи говорить здесь практически не возможно, поскольку из тех немногих, кто не получили помощь буквально единицы дают ответы. Эти ответы в основном – отказ по формальным основаниям.

Результаты республиканского опроса (извлечение):

53. Какими видами социальной помощи Вы пользовались до введения нового закона (до 2008 года)? (возможно более одного ответа)

Вариант ответа	%
<i>Денежные выплаты (пенсии, пособия, единовременные выплаты)</i>	24.3
<i>Лекарственные средства</i>	17.3
<i>Социальные услуги</i>	15.5
<i>Жилищные субсидии</i>	9.1
<i>Технические средства социальной реабилитации</i>	3.4
<i>Иное</i>	0.3
<i>За помощью я не обращался</i>	56.0

54. А за какими видами социальной помощи Вы обращались за последний год (после введения нового закона)? (возможно более одного ответа)

Вариант ответа	%
-----------------------	----------

<i>Денежные выплаты (пенсии, пособия, единовременные выплаты)</i>	16.4
<i>Лекарственные средства</i>	13.5
<i>Социальные услуги</i>	9.6
<i>Жилищные субсидии</i>	4.9
<i>Технические средства социальной реабилитации</i>	1.5
<i>Иное</i>	0.3
<i>За помощью я не обращался</i>	64.9

58. Оцените, пожалуйста, как изменились условия получения социальной помощи после введения в действие нового закона о социальных льготах?

	<i>Увеличилось</i>	<i>Не изменилось</i>	<i>Уменьшилось</i>	<i>НО</i>
<i>Количество документов, которые необходимо подать для получения помощи (льготы)?</i>	15.6	35.6	8.8	40.0
<i>Количество инстанций, которые необходимо посетить, чтобы получить помощь (льготу)</i>	14.5	33.0	12.2	40.3
<i>Время ожидания получения помощи</i>	13.9	39.2	5.2	41.7

59. Удовлетворяет ли Вас та социальная помощь, которая предоставляется государством?

<i>Вариант ответа</i>	<i>%</i>
<i>Да</i>	7.2
<i>Скорее да</i>	23.5
<i>Скорее нет</i>	25.9
<i>Нет</i>	19.3
<i>НО</i>	24.1

63. Хватает ли Вам информации о своих правах на получение социальной помощи, предоставляемой государством?

Вариант ответа	%
<i>Да</i>	16.4
<i>Скорее да, чем нет</i>	25.5
<i>Скорее нет, чем да</i>	29.9
<i>Нет</i>	26.5
<i>НУ</i>	1.7

Полные результаты опроса были опубликованы на сайте НИСЭПИ <http://www.iiseps.org/opros55.html> .