

# Достъп до социалните помощи: Намаляване на неизползването

## Кратък преглед

### Въведение

Много хора не получават социалните помощи, които им се полагат по право. Системите за предоставяне на помощи се различават съществено между отделните държави членки на ЕС, но въпросното „неизползване“ (или „неизплащане“) изглежда обичайно явление на територията на ЕС. В настоящото проучване е изследван мащабът на неизползването и се търси обяснение за него. Освен това се проучва как може да бъде избегнато неизползването, като са представени примери от практиката на 10 държави членки: Австрия, Белгия, Естония, Финландия, Италия, Нидерландия, Франция, Румъния, Словакия и Обединеното кралство.

Акцентът е поставен върху неизползването на парични социални помощи за хора в уязвимо положение, в това число помощи за минимални доходи, жилищно настаняване, здраве, старост, отопление, дете, безработица, увреждания и грижи. В проучването размерът и критериите за получаване на право за помощи са приети като даденост, определена от правителството.

### Контекст на политиката

Помощите се предоставят от правителствата на конкретни основания, като предотвратяване на бедност или гарантиране на достъп до основни стоки и услуги. Ако помощите не достигат до хората, за които са предназначени, те не изпълняват тези цели.

Независимо от основните цели за предоставяне на помощи, определени от правителствата, намаляването на неизползването допринася и за изпълнението на целите на равнище ЕС. Европейската комисия посочи „осигуряване на справедливост, борба с бедността и насърчаване на равните възможности“ като приоритет в своите интегрирани насоки за стратегията „Европа 2020“. В този контекст тя твърди, че „системите за социална закрила следва да се изградят по такъв начин, че да се улеснява използването им от всички правоимащи лица“. Ако някои хора искат помощта, която им се полага по право, а други не, възниква несправедливост, по-специално ако тези, които не получават помощта, са хора в най-уязвимото положение.

Намаляването на неизползването на социалните помощи допринася за постигане на целевите показатели за заетост на „Европа 2020“, тъй като така се увеличава използването

на помощите, предназначени за улесняване на интегрирането в пазара на труда. То допринася и за постигане на целите, поставени в пакета за социалните инвестиции на ЕС. На първо място, то може да предотврати по-големи социални и икономически разходи в дългосрочен план, като улесни достъпа до обществени услуги, храна, жилищно настаняване и здравни грижи. Второ, доколкото неизползването може да се дължи на сложни процедури за подаване на заявление и нееднозначни критерии за предоставяне на право, решаването на тези проблеми може да направи системите за подпомагане не само по-ефективни, но и по-ефикасни.

### Основни констатации

**Разпределение на неизползването по държави**  
В това проучване са дадени последните оценки на неизползването в 16 държави членки, които се различават съществено по своето устройство като социални държави. Според проучването неизползването е по всяка вероятност проблем и в останалите 12 държави членки. Оценките показват, че във всяка от посочените държави членки има поне един вид помощ, която не се получава от над една трета от хората, имащи право на нея. Неизползването е проблем за широк набор от помощи и не се ограничава само до получаваните въз основа на имущественото състояние.

#### Обяснение на неизползването

В подчертано различен контекст неизползването от хората в уязвимо положение може да се обясни до голяма степен със следните причини:

- липса на информация: липса на осведоменост или погрешни представи за помощта, получаването на право или процедурите за подаване на заявление;
- скъпоструващ или сложен достъп: възпираща сложност на процедурата за подаване на заявление или недостиг на ресурси, напр. на време, способност за ориентирване в системата или възможност за пътуване до службата за социални помощи или за заетост;
- социални бариери: заклеяване или чувство за заклеяване — понякога свързано с условията за предоставяне на помощ или с процедурата за подаване на заявление, гордост или липса на доверие в институциите.

## Насоки за политиката

Разнообразните причини за неизползването показват, че може да се наложи подходите за преодоляване на неизползването да бъдат също така разнообразни и да прилагат няколко стратегии едновременно. Примерите от практиката предлагат някои поуки, описани по-долу.

### Подобряване на административните процедури

- В идеалния случай помощите следва да се изплащат автоматично, без да е нужно да се подава заявление. Институцията, която има достъп до съответните данни, за да прецени кой има право, е може би в най-добрата позиция да управлява изплащанията на помощите. Като алтернатива, базите данни могат да се свържат по начини, които зачитат неприкосновеността на личния живот.
- Простите, прозрачни, стабилни и лесно достъпни критерии за отпускане на помощи могат да намалят неизползването. Лицата, вземащи политически решения, следва да внимават с обратната логика, според която, ако простотата и достъпът до данните определят критериите за отпускане, това би попречило да се постигне целта на помощта.
- Проактивните административни системи могат да изиграят съществена роля за намаляване на неизползването, като уведомяват хората, които по всяка вероятност имат право на помощ. Това включва информиране на хората при настъпване на определени събития в живота им и за това кога се променят критериите за предоставяне на право.
- Повечето системи за помощи са създадени преди широкото използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) и са изменени само на части и постепенно. Преосмислянето на системите като цяло в контекста на ИКТ може да направи подаването на заявление излишно или да направи в по-голяма степен системите проактивни.
- Процедурите за подаване на заявление онлайн могат да намалят неизползването, тъй като за този процес ще се изисква по-малко време и пътуване; те могат да намалят и административните разходи. Групите без достъп до ИКТ трябва обаче да бъдат подпомагани и занапред.
- Процедурите за подаване на заявление чрез социалните служби са податливи на заклемяване; освен опциите за подаване онлайн, премахването на връзката между заявленията за помощи и социалните грижи може да се окаже възможно решение.
- Хора, които не са подавали заявление, могат да предоставят важна информация за това как процедурите за подаване на заявление да станат по-достъпни.
- Неизползването следва да се разглежда като стандартен компонент на оценката за въздействие на помощите.

### Предоставяне на необходимата информация, когато е необходимо

- Обикновеното уведомяване на хората за различните помощи и критериите за отпускането им невинаги е достатъчно. Може да се наложи да се предостави информация за мястото и начина на подаване на заявление за конкретни помощи, за активна подкрепа при процеса на подаване на заявление или за даване на възможност на хората да научат по-общо неща за правото на помощ.
- Разпространяването на ясна информация също и за липсата на такова право до потенциалните получатели и доставчиците на услуги, които могат да насочват хората, може да спести административни разходи и да предотврати разочарованието поради отхвърляне на заявленията, както и да допринесе за избягване на грешки при оценката.
- Помощите, отпуснати на местно равнище, са изложени на риск от неизползване, когато са част от сложна, фрагментирана структура за предоставяне на помощи. Наред с местните уебсайтове, националните уебсайтове, където хората могат да проверяват правата си за общински помощи и да подават заявления, могат да подобрят достъпа.
- Нужен е творчески подход за достигане до неподдаващите заявления, освен хората, които вече са установили контакт с обществените услуги. Дори ако отначало се достигне само до малък брой хора, това може да оправдае използваните ресурси поради мултипликационния ефект, при който информацията прониква в нови социални мрежи.
- Важно е да се повиши информираността по този въпрос сред органите на местното управление, за които е по-вероятно да са осведомени за конкретни групи в техните местни общности, изложени на риск от неизползване. Те могат да получат допълнителен стимул да намалят неизползването сред своите жители, ако помощите се финансират от регионалните или от националните органи на управление.
- Връзката между публичната администрация, местните доставчици на услуги и неправителствените организации (НПО), както и със синдикатите и работодателите, може да помогне на хората да използват правата си.
- За организации като доставчици на социални жилища, обществени услуги, телекомуникации и здравно осигуряване е важно да знаят, че е възможно техните клиенти да имат право на помощи, които не предявяват. Ако бъде преодоляно неизползването, може да се предотврати просрочване на плащанията, прекъсване на услугите, разселване и загуба на осигуровки.

#### Допълнителна информация

Пълният текст на доклада „Access to social benefits: Reducing non-take-up“ (Достъп до социалните помощи: намаляване на неизползването) може да се намери на <http://eurofound.europa.eu/publications>.

За допълнителна информация се свържете с Hans Dubois, служител по изследванията, на адрес: [hdu@eurofound.europa.eu](mailto:hdu@eurofound.europa.eu).