

# Piekļuve sociālajiem pabalstiem: pabalstu nepieprasīšanas līmeņa samazināšana

## Kopsavilkums

### Ievads

Daudzi cilvēki nesaņem sociālos pabalstus, uz kuriem viņiem ir tiesības. Pabalstu sistēmas starp ES dalībvalstīm ievērojami atšķiras, bet, šķiet, ka šāda “pabalstu nepieprasīšana” (vai “pabalstu nepiešķiršana”) ir pierasta lieta visā ES. Šajā pētījumā ir pētīta pabalstu nepieprasīšanas līmeņa pakāpe, kā arī mēģināts rast tai skaidrojumu. Tajā arī ir pētīts, kā var risināt pabalstu nepieprasīšanas problēmu, piedāvājot gadījumu pētījumus no 10 dalībvalstīm: Apvienotās Karalistes, Austrijas, Beļģijas, Francijas, Igaunijas, Itālijas, Nīderlandes, Rumānijas, Slovākijas un Somijas.

Galvenā uzmanība ir pievērsta monetāro sociālo pabalstu, ar kuriem nodrošina atbalstu cilvēkiem nedrošās situācijās, tostarp minimālo ienākumu, mājokļa, veselības, vecuma, apkures, bērna, bezdarba, invaliditātes un aprūpes pabalstu, nepieprasīšanai. Pētījumā ņemts vērā valdību noteiktais pabalstu lielums un piešķiršanas kritēriji.

### Politikas konteksts

Pabalstus nodrošina valdības konkrētu iemeslu dēļ, piemēram, lai novērstu nabadzību vai garantētu piekļuvi pirmās nepieciešamības precēm un pamatpakalpojumiem. Ja šos pabalstus nesaņem cilvēki, kuriem tie ir domāti, tad šo pabalstu mērķis nav izpildīts.

Neatkarīgi no mērķiem, kas ir pamatā valdību noteiktajam pabalstu nodrošinājumam, ar pabalstu nepieprasīšanas līmeņa samazināšanu tiek sekmēta arī mērķu sasniegšanu ES līmenī. Eiropas Komisija savās integrētajās pamatnostādnēs, kas ir pamatā stratēģijai “Eiropa 2020”, ir noteikusi prioritāti “nodrošināt taisnīgumu, apkarot nabadzību un veicināt vienlīdzīgas iespējas”. Šajā kontekstā Komisija uzskata, ka “sociālās aizsardzības sistēmas būtu jāveido tā, lai tās aptvertu visas personas, kurām ir attiecīgās tiesības”. Ja daži cilvēki pieprasa pabalstu, uz ko viņiem ir tiesības, kamēr citi to nedara, tas nav taisnīgi, jo īpaši, ja tie, kuri nesaņem šo pabalstu, ir cilvēki visnedrošākajās situācijās.

Ar pabalstu nepieprasīšanas līmeņa samazināšanu var veicināt stratēģijas “Eiropa 2020” nodarbinātības mērķu sasniegšanu, jo tas palielina pieprasīšanas līmeni pabalstiem, kas domāti integrācijas veicināšanai darba tirgū.

Tas arī veicina ES Sociālo ieguldījumu paketē noteikto mērķu sasniegšanu. Pirmkārt, tas var novērst lielākas sociālās un ekonomiskās izmaksas ilgtermiņā, veicinot piekļuvi komunālajiem pakalpojumiem, pārtikai, mājoklim un veselības aprūpei. Otrkārt, ņemot vērā, ka pabalstu nepieprasīšana var būt sarežģītu pieteikšanās procedūru un neskaidru piešķiršanas kritēriju rezultāts, ar šo jautājumu risināšanu var padarīt pabalstu sistēmas ne tikai vēl efektīvākas, bet arī vēl lietderīgākas.

### Būtiskākie konstatējumi

#### Pabalstu nepieprasīšanas līmeņa kartēšana

Šajā pētījumā ir noteiktas jaunākās pabalstu nepieprasīšanas līmeņa aplēses 16 dalībvalstīs, kas ievērojami atšķiras labklājības valsts funkciju izteiksmē. Pētījumā ir norādīts, ka, iespējams, pabalstu nepieprasīšana ir problēma arī pārējās 12 dalībvalstīs. Pēc aplēsēm var spriest, ka katrā no noteiktajām dalībvalstīm pastāv vismaz viena veida pabalsts, ko nesaņem vairāk nekā viena trešdaļa cilvēku, kuriem tas pienākas. Pabalstu nepieprasīšanas problēma attiecas uz ļoti dažādiem pabalstiem, nevis tikai uz pabalstiem, kas atkarīgi no ienākumiem.

#### Pabalstu nepieprasīšanas problēmas skaidrojums

To, ka cilvēki nedrošās situācijās nepieprasa pabalstus, ļoti dažādos kontekstos lielā mērā var izskaidrot ar:

- informācijas trūkumu — nepietiekama informētība vai nepareiza uztvere par pabalstu, piešķiršanas vai pieteikšanās procedūrām;
- piekļuves izmaksām vai sarežģītību — attur pieteikšanās procedūras sarežģītība vai pietrūkst resursu, piemēram, laika, spējas orientēties sistēmā vai spējas nokļūt labklājības vai nodarbinātības birojā;
- sociālajām barjerām — stigmatizācija vai stigmatizācijas uztvere, kas dažreiz ir saistīta ar nosacījumiem, kādi attiecas uz pabalstu vai pieteikšanās procedūru, lepnums vai uzticības trūkums iestādēm.

## Politikas norādes

Pabalstu nepieprasīšanas dažādie iemesli nozīmē, ka metodikām pabalstu nepieprasīšanas problēmu risināšanai jābūt tikpat daudzveidīgām un tajās vienlaicīgi jāizmanto daudzas stratēģijas. Turpmāk ir aprakstītas mācības, kas gūtas gadījumu pētījumos.

### Administratīvo procedūru uzlabošana

- Ideālā variantā pabalsti ir jāizmaksā automātiski bez jebkādas pieteikšanās. Tā iestāde, kurai ir piekļuve attiecīgajiem datiem, lai lemtu par tiesībām uz pabalstu, var būt vispiemērotākā, lai pārvaldītu pabalstu maksājumus. Alternatīvi datubāzes var būt saistītas, ievērojot privātuma principus.
- Vienkārši, pārredzami, stabili un viegli pieejami kritēriji var samazināt pabalstu nepieprasīšanas līmeni. Tomēr politikas veidotājiem ir jābūt piesardzīgiem attiecībā uz pretējo loģiku, piešķiršanas kritērijus pamatojot uz vienkāršību un datu pieejamību un tādējādi apdraudot pabalsta mērķi.
- Proaktīvām administratīvām sistēmām var būt galvenā nozīme pabalstu nepieprasīšanas līmeņa samazināšanā, informējot tos cilvēkus, kuriem, visticamāk, ir tiesības saņemt pabalstus. Tas ietver cilvēku informēšanu arī gadījumos, ja notiek konkrēti notikumi dzīvē un ja mainās piešķiršanas kritēriji.
- Lielākais vairums pabalstu sistēmu tika izstrādātas pirms informācijas un komunikācijas tehnoloģijas (IKT) plašs lietošanas, un tās ir tikušas pielāgotas tikai pakāpeniski un soli pa solim. Pilnībā pārskatot sistēmas IKT kontekstā, var izrādīties, ka pieteikšanās vairs nav vajadzīga, vai arī sistēmas kļūst proaktīvākas.
- Tiesīsaistes pieteikšanās procedūras var samazināt pabalstu nepieprasīšanas līmeni, padarot pieteikšanos lētāku attiecībā uz patērēto laiku un ceļošanu. Šādu procedūru rezultātā var arī samazināties administratīvās izmaksas. Tomēr ir jāturpina atbalstīt grupas, kurām nav piekļuves IKT.
- Pieteikšanās procedūras sociālās labklājības birojos ir tendētas uz stigmatizāciju. Cits risinājums varētu būt pabalstu pieteikumu nošķiršana no sociālās labklājības.
- Cilvēki, kuri nav pieprasījuši pabalstus, var sniegt svarīgu informāciju par to, kā padarīt pieteikšanās procedūras vēl pieejamākas.
- Pabalstu nepieprasīšana ir jāuzskata par pabalstu ietekmes novērtējuma standarta elementu.

### Pareizās informācijas nodrošināšana pareizajā laikā

- Ne vienmēr pietiek tikai ar vienkāršu cilvēku informēšanu par dažādiem pabalstiem un piešķiršanas kritērijiem. Var būt nepieciešams sniegt informāciju par to, kur un kā pieteikties konkrētiem pabalstiem, aktīvi atbalstīt cilvēkus pieteikšanās procesā vai dot iespēju cilvēkiem uzzināt par tiesībām uz pabalstu plašākā kontekstā.
- Ar precīzas informācijas izplatīšanu arī par pabalstu nepiešķiršanu gan potenciālajiem saņēmējiem, gan pakalpojuma sniedzējiem, kuri var griezties pie cilvēkiem, var ietaupīt administratīvās izmaksas un novērst vilšanos sakarā ar noraidītiem pieteikumiem, kā arī novērst kļūdas novērtējumos.
- Pastāv risks, ka vietējā līmenī izveidotus pabalstus nepieprasa, ja tie ir daļa no sarežģītas un fragmentētas pabalstu sistēmas. Līdzās vietējām tīmekļa vietnēm valsts tīmekļa vietnes, kur cilvēki var pārbaudīt savas tiesības uz pašvaldību pabalstiem un iesniegt pieteikumus, var uzlabot piekļuvi.
- Lai uzrunātu tos, kuri nepieprasa pabalstus, ir vajadzīga radoša pieeja, pārsniedzot sazināšanos ar cilvēkiem, kuri jau izmanto valsts pakalpojumus. Pat ja sākotnēji tikai neliels cilvēku skaits saņem informāciju, tas var attaisnot patērētos resursus, tam var būt pastiprinošs efekts, kā arī informācija var nonākt jaunos sociālos tīklos.
- Ir svarīgi vairojot informētību par šo problēmu vietējo pašvaldību līmenī, jo tās, domājams, var apzināt konkrētas pabalstu nepieprasīšanas riska grupas savās vietējās kopienās. Tās var īpaši stimulēt pabalstu nepieprasīšanas līmeņa samazināšanu savu iedzīvotāju vidū, ja pabalstus finansē reģionālā pašvaldība vai valsts.
- Saikne starp valsts pārvaldi, vietējo pakalpojumu sniedzējiem un nevalstiskām organizācijām (NVO), kā arī arodbiedrībām un darba devējiem var palīdzēt cilvēkiem izmantot viņu tiesības.
- Svarīgi, ka organizācijas, kas nodrošina sociālos mājokļus, komunālos pakalpojumus, telekomunikācijas un veselības apdrošināšanu pakalpojumus, apzinās, ka to klienti var būt tiesīgi saņemt pabalstus, kurus viņi nepieprasa. Ar pabalstu nepieprasīšanas problēmas risināšanu var novērst parādus, pakalpojumu atslēgšanu, izlikšanu no mājokļiem un apdrošināšanas zaudēšanu.

### Papildu informācija

Ziņojums *Access to social benefits: "Reducing non-take-up" ir pieejams: <http://eurofound.europa.eu/publications>.*

Lai saņemtu plašāku informāciju, sazinieties ar pētniecības vadītāju Hans Dubois, rakstot uz adresi [hdu@eurofound.europa.eu](mailto:hdu@eurofound.europa.eu)