



EU Funds for Social Services

ТЕХНИЧЕСКИ НАСОКИ ЗА ЕФЕКТИВНИ ИНТЕРВЕНЦИИ В СФЕРАТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОЛИТИКАТА И
ПРАКТИЧЕСКИ СЪПКИ В СФЕРАТА
НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ



Co-funded by
the European Union

ПРОЕКТЪТ HELPDESK

01

Проектът „Помощно бюро за социални услуги за фондовете на ЕС“ (HELPDESK) има за цел да достигне до основните заинтересовани страни на европейско и национално равнище, участващи във финансирането от ЕС (споделено управление), и до доставчиците на социални услуги, за да могат те да работят по-ефективно при разпределянето и използването на Европейския социален фонд+ (ЕСФ+) и Европейския фонд за регионално развитие (ЕФРР) за проекти за социално приобщаване. По време на проекта партньорството разработи няколко инструмента за улесняване на този процес въз основа на събраните знания за нуждите и предизвикателствата, както и добрите практики при използването на ЕСФ+ и ЕФРР за проекти в областта на социалните услуги в държавите-членки на ЕС.

Проектът поставя основите на Помощно бюро за социални услуги с два основни приоритета:

- Да подкрепя доставчиците на социални услуги и на местните/регионалните координатори за социални услуги в осъществяването на достъп до фондовете на ЕС (по-специално на ЕСФ+ и ЕФРР) и в използването им;
- Да подпомага управляващите органи (или други подобни органи) на национално ниво да разпределят ефективно средствата на ЕС (по-специално ЕСФ+, ЕФРР) за финансиране на качествени интервенции в сферата на социалните услуги.

Проектът HELPDESK си поставя три основни цели:

- Насърчаване на изграждането на капацитет и повишаване на осведомеността за това как фондовете на ЕС (по-специално ЕСФ+ и ЕФРР) могат по-добре да подкрепят ефективни интервенции в областта на социалните услуги.
- Улесняване на опростяването на достъпа и използването на средствата на ЕС за социални услуги.
- Улесняване на обмена и сътрудничеството между управляващите органи, доставчиците и координаторите на социални услуги и Европейската комисия, за да се гарантира, че приоритетите за финансиране се основават на оценка на нуждите и са насочени към ефективни интервенции в областта на социалните услуги, основани на доказателства.

Както се вижда от приоритетите и целите на проекта, могат да бъдат определени следните основни целеви групи:

- Европейската комисия.
- Управляващите органи и междинните звена (или съответните национални/регионални/местни органи).
- Социалните служби (местни/регионални/национални).

Технически насоки за ефективни интервенции в областта на социалните услуги предлага цялостен инструмент за управляващите органи (УО) и социалните служби за оптимизиране на използването на ресурсите на Европейския социален фонд плюс (ЕСФ+) и Европейския фонд за регионално развитие (ЕФРР).

При разработването на това ръководство бе приложен многостранен изследователски подход, който започна с проучване на документи за създаване на Листове с профил на страната за всяка държава-членка на ЕС. Тези листове предоставиха важна информация за приоритетите, сумите и управляващите органи на национално ниво. Беше проведено европейско проучване, насочено към УО и към социалните служби в 27-те държави членки, за да се оценят нуждите, предизвикателствата и възможностите за достъп и използване на средствата от ЕСФ+ и ЕФРР. Освен това Националният форум за събиране на данни (NEGF) улесни задълбочените дискусии между заинтересованите страни, като потвърди нововъзникващите тенденции и предостави качествени прозрения. Беше направен преглед на съществуващата литература, за да се допълнят данните, и бяха проведени поредица от междусекторни и тематични работни срещи за разработване на ефективни стратегии за интервенция.

Технически насоки е насочено към критичните пропуски и предизвикателства, пред които са изправени както УО, така и социалните служби. От рационализирането на процесите на управление на средствата до максимизирането на социалното въздействие, настоящото ръководство предлага приложими стратегии за насърчаване на сътрудничеството и иновациите при предоставянето на социални услуги според различните видове заинтересовани страни, независимо дали става въпрос за доставчици на социални услуги, УО (изпълнителни и политически) или Европейската комисия (ЕК).

Настоящият документ се основава на обобщението на резултатите, включени в окончателния вариант на Техническото ръководство за ефективни интервенции в сферата на социалните услуги. Настоящият документ очертава основните препоръки за политиката, които социалните служби трябва да вземат предвид при планирането и прилагането на интервенции. В тези препоръки за политиката се препоръчва систематичен подход за разработване и прилагане на социални услуги, които поставят нуждите и правата на хората и маргинализираните групи като приоритет. Те подчертават значението на основаните на доказателства проектни предложения, които ефективно се занимават с проекти за услуги, ориентирани към отделната личност, към потребителя и правата, вкл. и чрез интегриране и партньорство с различни заинтересовани страни. Те очертават значението на използването на технологиите за повишаване на качеството на услугите. Освен това подчертават значението на подходящо обучен персонал, за да се гарантира съответната безопасност и подкрепа, като същевременно се спазват принципите на правата на човека, социалното приобщаване и недискриминацията при предоставянето на услуги. Препоръките за политиката са резултат от всеобхватно сътрудничество със социалните служби, УО, ЕК и други заинтересовани страни. Набелязаните мерки изразяват волята да се насърчи продължаващото сътрудничество за постигане на по-голямо въздействие. Документът съдържа и практически стъпки, които социалните служби могат да предприемат, за да подобрят незабавно предоставянето на социални услуги.

ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОЛИТИКАТА

03

- Преди разработването на проектни предложения, следва да се извърши **оценка на потребностите**, за да се идентифицират специфичните нужди на (целевото) население и да се гарантира, че социалните услуги са съобразени с тези нужди.
- Оценката на потребностите, извършена от социалните служби, които се интересуват от изготвянето на предложения за проекти, и, когато е целесъобразно, в сътрудничество с други ключови заинтересовани страни, по-специално местните и регионалните власти, обществените служби по заетостта, социалноосигурителните органи, други организации с нестопанска цел/организации от сферата на социалната икономика и др. следва да послужи като **основа за разработване, внедряване и разширяване на проектите за услуги, които са ориентирани към отделната личност, основани са на правата и предоставят повече възможности на лицата, които се нуждаят от грижи и подкрепа**.
- При разработване на проектни предложения следва да се използват **основани на доказателства и доказани решения**, да бъдат осигурени социални услуги, които да **отговарят на нуждите** на отделните потребители и на идентифицираните нужди на конкретна група маргинализирани потребители или потребители в неравностойно положение по ефективен и ефикасен начин.
- Да се разработват и насърчават **интегрирани и всеобхватни** социални услуги, включващи партньорства с други доставчици на услуги и съответните местни и регионални власти, обществени служби по заетостта или социалноосигурителни органи.
- Да се прилагат механизми и да се използват **количествени и качествени показатели** за наблюдение и оценка на ефекта от предоставянето на услугите и да се гарантира, че социалните услуги, които се ръководят или разширяват с финансовата подкрепа на ЕСФ+ или ЕФРР, могат да отговорят по най-добрия начин на нуждите на потребителите и да подобрят тяхното благосъстояние (позовавайки се също на принципа на съвместното производство).
- Социалните услуги да се разработват по начин, който да **осигурява достъп до тях от страна на всички потребители**, включително на тези с физически или интелектуални увреждания, чрез осигуряване на помощни мерки или персонал и чрез премахване на физическите и комуникационните бариери.
- Да се разработват социални услуги, които използват **ИКТ**, за да **подобряват качеството на услугите**, да улесняват работата на персонала, който ги предоставя, и да гарантират правата и автономността на ползвателите на услугите, като се основават на техните конкретни способности.
- Да се разработват социални услуги, ръководени или разширявани с финансовата подкрепа на ЕСФ+ или ЕФРР, които си поставят за цел да разполагат с подходящо **обучен персонал, наличен** в достатъчен брой, **защитен** в съответствие с изискванията за здравословни и безопасни условия на труд, и **подкрепен** от управленски и цифрови инструменти за предоставяне на висококачествени услуги, които отговарят на нуждите на потребителите.
- Да се разработват социални услуги, които **да зачитат правата на крайните потребители**, да улесняват **социалното приобщаване** и да предотвратяват **дискриминацията, сегрегацията и социалното изключване**.

ПРАКТИЧЕСКИ СТЪПКИ

04

По-долу е представен списък с бързо изпълними мерки, които доставчиците на социални услуги могат да предприемат незабавно, за да гарантират, че ЕСФ+ и ЕФРР допринасят за осигуряването на достъп до социални услуги в съответствие с принципите на Европейския стълб на социалните права и други съответни местни, регионални, национални и европейски рамки на политиките, както и с международното право. Мерките имат за цел да обхванат хоризонтални въпроси, засягащи социалните услуги в целия Европейски съюз.

01



Извършване на оценка на нуждите

с цел идентифициране на специфичните нужди на (целовото) население и за да може да се гарантира, че социалните услуги са съобразени с тези нужди.

02



Прилагане на ориентиран към потребителя подход

за предоставяне на услуги, които се фокусира върху нуждите и предпочитанията на отделните потребители. Включване на потребителите в проектирането и разработването на услугите чрез прилагане на механизъм за съвместно разработване.

03



Използване на практики, основани на доказателства

за да се гарантира, че услугите са ефективни и ефикасни за посрещане на нуждите на потребителите.

04



Създаване на партньорства

с други доставчици на услуги, за да се гарантира, че потребителите получават цялостни и координирани услуги.

05



Осигуряване на подходящо обучение на персонала

да са налични в достатъчен брой, да са защитени в съответствие с изискванията за здравословни и безопасни условия на труд и да са подкрепени от управленски и цифрови инструменти, за да предоставят висококачествени услуги, които отговарят на нуждите на потребителите.

06



Прилагане на програма за осигуряване на качеството

с цел да се наблюдава и оценява предоставянето на услугите и да се гарантира, че те отговарят на нуждите на потребителите.

07



Гарантиране на достъпност на услугите

за всички потребители, включително за тези с физически или интелектуални затруднения, чрез премахване на физическите и комуникационните бариери.

08



Използване на технологии

да се подобри и усъвършенства предоставянето на услуги, като например телездравни услуги или онлайн запазване на часове, но също така да се осигури подходящо обучение за правилно използване на цифровите устройства от персонала и потребителите.

09



Предоставяне на информация и обучение

на потребителите за техните права и възможности за ползване на социални услуги. Гарантиране, че доставчиците на услуги също са запознати с правата на потребителите.

10



Разработване и прилагане на механизъм за подаване на жалби и обратна връзка

да се гарантира, че потребителите могат да предоставят обратна връзка и да изразяват опасения относно предоставянето на услуги.



EU Funds for Social Services

ПОВЕЧЕ ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕТЕ ДА
НАМЕРИТЕ НА:
WWW.EUFUNDS4SOCIAL.EU



Co-funded by
the European Union