



Ceļā uz inovatīvu sociālo pakalpojumu sniegšanu Baltijas jūras reģionā

Rīcības politikas ieteikumi



Imprint

VADOŠAIS PARTNERIS

Šlēsvīgas–Holšteinas diakonijas centrs, Iekšējās misijas zemes apvienības asociācija (Diakonisches Werk Schleswig-Holstein, Landesverband der Inneren Mission e.V)

Kanalufer 48
24768 Rendsburg, Vācija
Tālrunis: 04331-593-0
Fakss: 04331-593-244
info@diakonie-sh.de

PROJEKTA KORDINATORE

Dorisa Šēra (Doris Scheer), scheer@diakonie-sh.de

PROJEKTA KOMUNIKĀCIJA

REM Consult Lang + Partner, Hamburga
Hauke Zīmens (Hauke Siemen),
sempre@rem-consult.eu

AUTORI

Anna Berlina, Gustafs Norlens (Gustaf Norlén), Dorisa Šēra, Hauke Zīmens

MĀKSLINIECISKĀ VADĪTĀJA

Linna Grēvenica (Lynn Grevenitz), kulturkonsulat.com

IKONAS © fontawesome.com & © freepik.com

ATTĒLI

Titullapa: © Jadids Levi (Yadid Levi) / norden.org

4. lapa: © Magnuss Froderbergs (Magnus Fröderberg) / norden.org

7. lapa: © Mihails Rosners Himans (Michael Rosner Hyman) / Unsplash.com

Aizmugurējais vāks © Priscilla de Prēza (Priscilla du Preez) / Unsplash.com

Projekta izpildes laiks: 2016. gada marts – 2019. gada februāris

Projekts SEMPRE tika daļēji finansēts ar Eiropas Savienības atbalstu (Eiropas reģionālās attīstības fonds) Interreg Baltijas jūras reģiona programmas ietvaros 2014 -2020.

Projektu atbalstīja arī Vācijas Federālā transporta un digitālās infrastruktūras ministrija saskaņā ar federālo programmu „Transnacionālā sadarbība”.



Šie ieteikumi balstīti uz autoru un projekta partneru redzējumu. Eiropas Savienība un Vadošā iestāde/Apvienotais sekretariāts nav atbildīgi par šīs informācijas un rīcības politikas jebkādu lietošanu.

Visus attēlus aizsargā autortiesības, un tie ir attiecīgo autoru īpašums.

SEMPRE PROJEKTA PARTNERI

- 1 Šlēsvīgas–Holšteinas diakonija, Vācija
- 2 Ziemeļvācijas Evāņģēliski luteriskā baznīca, Vācija
- 3 Šlēsvīgas–Holšteinas tautsaimniecības akadēmija, Vācija
- 4 Novias Universitāte (Novia University of Applied Sciences), Somija
- 5 Kokkola Universitāte (Kokkola University Consortium Chdenius), Somija
- 7 Liepājas Diakonijas centrs, Latvija
- 8 Latvijas Universitāte, Latvija
- 9 Luterāņu Diakonijas centrs, Lietuva
- 10 Igaunijas Evāņģēliski luteriskā baznīca, Igaunija
- 11 Sociālo darbību fonds, Igaunija
- 12 Mūžizglītības fonds PERITIA, Polija
- 13 Coompanion Norrbotten, Zviedrija
- 14 Sunderbijas Tautas augstskola, Zviedrija
- 15 Dienvidu Dānijas Universitāte (University College South Denmark), Dānija
- 16 Nordregio, Zviedrija
- 17 Vidzemes Augstskola, Latvija

Ceļā uz inovatīvu sociālo pakalpojumu sniegšanu Baltijas jūras reģionā

Rīcības politikas ieteikumi ir balstīti uz SEMPRES projekta ietvaros iegūtajām zināšanām. Projektu finansēja Interreg Baltijas jūras reģiona programmā no 2016. līdz 2019. gadam. Ieteikumi radušies arī vairāku šī projekta laikā rīkoto semināru rezultātā, kuros piedalījās vairākas ārējas ieinteresētās personas. Ieteikumi adresēti politikas veidotājiem un lēmumu pieņēmējiem sociālo lietu, reģionālās attīstības un inovāciju jomā. Ieteikumu mērķis ir nodrošināt uzticamu, finansiāli pieejamu un ērti sasniedzamu pakalpojumu infrastruktūru lauku apvidos

Sociālie un demogrāfiskie izaicinājumi, pakalpojumu centralizācija un mazāki labklājības budžeti ir radījuši spiedienu uz pakalpojumu sniegšanas kvalitāti lauku apvidos. Īpaši tas skar nelabvēlīgākā situācijā esošus iedzīvotājus, jo viņiem draud nabadzība un sociālā atstumtība, kā arī šo cilvēku potenciāls netiek pilnībā izmantots. Ja vēlamies uzturēt un uzlabot labklājības pakalpojumus, kā arī risināt iepriekš norādītās problēmas, būs vajadzīgas inovatīvas pieejas. Tas attiecas gan uz problēmu risinājumiem, gan veidiem kā tos sasniegt (Lindberga, 2018).

Lietotāju iesaistīšanās pakalpojumu izstrādē un sniegšanā tiek ieteikta kā daudzsološa pieeja sociālo pakalpojumu inovāciju paradigmai, jo tā var būt ļoti nozīmīga, lai ātri un elastīgi pielāgotos mainīgajām prasībām, kā arī padarītu sociālos pakalpojumus efektīvākus, visaptverošākus, efektīgākus un ilgtspējīgākus (Copus et al., 2017). Pakalpojumu lietotāju iesaiste attiecas uz procesu, kurā piedalās šie lietotāji, kas reāli izmanto pakalpojumu. Lietotāji iesaistās pakalpojuma plānošanā, izstrādē un īstenošanā. Šāda pieeja veicina sociāli ietverošāku un inovatīvāku pakalpojumu sniegšanu. Priekšrocības, kuras sniedz pakalpojumu lietotāju iesaistīšanās, ir daudz un dažādas. Arvien vairāk tiek atzīta pieeja, ka tieši pakalpojumu lietotāju pieredzes dēļ veidojas labāka izpratne par to, kas konkrētajā situācijā ir vajadzīgs, kas darbojas un kas var palīdzēt uzlabot pakalpojumu kvalitāti. Pakalpojumu lietotāju aktīva iesaistīšana sociālo pakalpojumu izstrādē un īstenošanā var arī veicināt lietotāju personīgo izaugsmi, sniedzot tiem iespēju attīstīt savu potenciālu, kā arī iegūt jaunas prasmes, zināšanas un uzlabot pašnovērtējumu..

Lai arī ieguvumi šajā pakalpojumu lietotāju iesaistē jau ir zināmi un tiek augstu novērtēti, tomēr tā aizvien nav pārāk ierasta un pieņemta prakse. Lai palielinātu šīs metodes biežāku izmantošanu, ir nepieciešamas aktīvākas darbības un visu ieinteresēto personu iesaiste. Lai uzlabotu dzīves kvalitāti un labklājību, izmaiņām jānotiek vienlaicīgi gan organizatoriskajās, gan sociālajās struktūrās, tāpēc šīs rīcības politikas mērķgrupu veido sociālo pakalpojumu sniedzēju organizācijas, atbildīgie dažādos politiskajos pārvaldības līmeņos, kā arī citas ieinteresētās personas.



SEMPRE – sociālā pējināšana lauku apvidos

Interreg projekta SEMPRES mērķis ir veicināt nelabvēlīgākā situācijā esošu grupu, piemēram, vientuļo cilvēku vai migrantu iesaistīšanos pakalpojumu sniegšanā un inovāciju radīšanā. Lai to paveiktu un radītu jaunas idejas, Baltijas jūras reģionā 11 partneru darba teritorijās izveidoja vietējos spējināšanas tīklus, kas darba rezultātā izveidoja 30 vietējo lietotāju vadītus mikroprojektus. Šajā procesā projekta partneri pārbaudīja dažādus pakalpojumu lietotāju spējināšanas instrumentus un apkopoja tos „Spējināšanas rokasgrāmatā”



Kas nepieciešams veiksmīgai sociālo pakalpojumu lietotāju iesaistei?

IETEIKUMI PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU ORGANIZĀCIJĀM

Pakalpojumu sniedzēju organizācijas sadarbojas tieši ar pakalpojumu lietotājiem un ir galvenie dalībnieki, nodrošinot, ka lietotāju iesaistīšana notiek uz vietas. Tālāk ir apskatīts, ko pakalpojumu sniedzēju organizācijas var darīt, lai atvieglotu lietotāju iesaistīšanos sociālo pakalpojumu izstrādē un sniegšanā. Atzīstot, ka pakalpojumu sniedzēju organizāciju resursi, lielums un kapacitāte dažādās valstīs ievērojami atšķiras un ka tas var ietekmēt to rīcībspēju, ieteikumu mērķis ir sniegt plašu pasākumu spektru, ko var pieņemt dažādos kontekstos.

1. Prasmju un kompetenču pilnveidošana

- Lai veicinātu un īstenotu pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos, nepieciešams stiprināt, uzlabot sociālo pakalpojumu personāla kapacitāti un prasmes

Pārāk bieži pakalpojumu sniedzēja darbiniekiem nav pietiekamu zināšanu, prasmju un kompetences, kas nepieciešamas, lai viņi varētu uzlabot savas darba metodes, atteiktos no ierastajām un pieņemtajām darba metodēm un veicinātu lielāku pakalpojumu lietotāju iesaisti. Tādēļ pakalpojumu sniedzēju organizācijām ir svarīgi atbalstīt, spēcīnāt savu personālu vajadzīgo prasmju attīstīšanā, mudināt viņus piedalīties dažādosursos, apmācībās, kā arī nodrošināt tiem visus nepieciešamos laika un finanšu resursus.

- Veicināt pārrobežu pieredzes apmaiņu un savstarpēju mācīšanos vienam no otra

Savstarpējas vizītes un mācību ekskursijas ir lielisks veids kā pilnveidoties un apgūt jaunas zināšanas, atrast labākos risinājumus un iepazīties ar jaunākajām metodēm. Tā ir iespēja nodot reālas prakses piemērus arī citām organizācijām.

2. Pakalpojumu lietotāju iesaistīšana organizatoriskās prakses ietvaros

- Veicināt pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos kā organizatoriskās prakses neatņemamu sastāvdaļu

Lai veicinātu lietotāju iesaistīšanos, pakalpojumu sniedzējiem būtu vairāk jāpārdomā sava organizatoriskā prakse – nepieciešama atbalstoša un pretimnākoša vadība, kura motivē un mudina uz pakalpojumu lietotāju reālu līdzdalību. Organizatoriskās pārmaiņas ietver ikdienas darba gaitu pārkārtošanu, resursu pārdali, vietas radīšanu kritiskām pārdomām un dialogam, kā arī kopēju lēmumu pieņemšanas procesu pārvērtēšanu. Tas, protams, ir ilgtermiņa process, kas prasa pārmaiņas gan attieksmē, gan arī zināšanu un prasmju apguvē.

Viens no iespējamajiem veidiem kā ilgtermiņā stiprināt vadību un uzņemties lielākas saistības ir iesaistīties un atbalstīt pārdomātu, stratēģisku tīklu veidošanu starp organizācijām, kuras iesaistītas pārmaiņu procesā, tādējādi veicinot pieredzes apmaiņu un organizāciju savstarpēju izaugsmi, jaunu prasmju apguvi.¹

Ir svarīgi, lai pakalpojumu sniedzēji nopietni pievērstos pakalpojumu lietotāju reālai iesaistei. Ja tas tiks darīts tikai vārdos, tas būs neefektīvi un var radīt neapmierinātību. Metodes un rīkus

“Lietotāju iesaistes īstenošana no organizatoriskā skatu punkta ir sarežģīts uzdevums, tā prasa daudz saziņas un apņēmības, un vēlmi novirzīties no iemītas takas.”

**Dorisa Šēra (Doris Scheer),
projekta līderis, Šlēsvigas-
Holšteinas diakonijas centrs**

pakalpojumu lietotāju iesaistīšanai lūdzu skatīt „Spējināšanas rokasgrāmatā” (*Empowerment Handbook*).²

- **Nodarbiniet pakalpojumu lietotājus kā darbiniekus**

Bijušo vai pašreizējo pakalpojumu lietotāju nodarbināšana vai lomas nodrošināšana ir veids, kā dot ieguldījumu viņu pilnvarās un apzināties viņu vērtību. Pakalpojumu lietotājus var iesaistīt kā darbiniekus, koordinatorus, mentorus vai atbalstītājus. Pārlicinieties, ka uztveriet viņus nopietni un izturieties pret viņiem kā pret līdzvērtīgiem kolēģiem. Bijušie pakalpojumu lietotāji var dot organizācijai specifiskas zināšanas. Viņi ir eksperti pēc pieredzes un var pareizā veidā runāt ar nelabvēlīgā situācijā esošu grupu dalībniekiem, darbojoties kā durvju atvērēji un uzticami cilvēki, kā arī ir pozitīvi piemēri citiem.

- **Neliela apjoma pilotprojekti**

Pakalpojumu sniedzēji var izmantot savus resursus, lai finansētu inovatīvus izmēģinājuma risinājumus sociālo pakalpojumu sniegšanai, kas nodrošinātu spēcīgu un kvalitatīvu lietotāju iesaistīšanos. Paši pakalpojumu sniedzēji var veidot un veicināt neliela apjoma pilotprojektus, kas saistīti ar mazu budžetu, zemu birokrātiju, kurā iesaistīti maz cilvēku. Šāda pilotāža nelielos

apmēros, nelielā mērogā ir teicams veids, kā noteikt vai šim konkrētajam risinājumam ir potenciāls augt par kaut ko ļoti vērtīgu un noderīgu, vai tomēr saprast, ka konkrētais risinājums nestrādās un nav vērts ieguldīt ievērojamākus laika un finanšu resursus.

- **Atbalstīt pakalpojumu lietotājus organizācijas procesu izveidē**

Vēl viens veids kā palielināt pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos ir atbalstīt lietotāju vadītās iniciatīvas. Pakalpojumu sniedzēji var atvieglot šo procesu, piedāvājot apmācības, nodrošinot telpas dažādām sanāksmēm un interešu pārstāvības aktivitātēm. Saistībā ar lietotāju virzītām iniciatīvām skatīt *Compilation of SEMPRE Micro Projects*.³

IETEIKUMI VALSTS IESTĀDĒM, POLITIKAS VEIDOTĀJIEM UN CITĀM IESAISTĪTAJĀM ORGANIZĀCIJĀM

Pakalpojumu sniedzēju organizācijām ir ierobežotas iespējas darboties stratēģiskā līmenī, tādēļ ir svarīgi iesaistīt sabiedriskā sektora dalībniekus un aģentūras pakalpojumu lietotāju līdzdalības veicināšanā. Eiropas Savienības fondu apgūvē Baltijas jūras reģiona valstīs ievērojami atšķiras sociālo pakalpojumu sniegšanas organizāciju atbildības līmenis, tāpēc šis ieteikumu kopums saistīts uz plašāku aģentūru un ieinteresēto personu loku.

- 1. **Finansēšanas mehānismu pieejamība un atbilstība**

- **Izprast finansēšanas mehānismu un instrumentu atšķirības**

Ļoti svarīga ir dažādu finansējuma veidu un instrumentu pieejamība, kas atbilstu dažādu lietotāju vadīto iniciatīvu vajadzībām un potenciālam. Šiem finansējuma instrumentiem būtu jābūt tādiem, lai tie ļautu pieteikt finansējumam dažādām ieinteresētajām



„Ātrā nauda” ir pieejama jauniešiem vecumā no 13 – 25 gadiem mazu projektu īstenošanai, kuru budžets Norr apgabalā Zviedrijā ir līdz 1000 eiro. Šajā finansēšanas mehānismā nav noteikts, ka pieteikumu iesniedzējiem jābūt jau izveidotai organizācijai. Vairāk lasiet: <https://boden.enamnd.se/oversikt/overview/375> (zviedru valodā)

personām, organizācijām un neoficiālām grupām. Kā labus prakses piemērus maza mēroga finanšu instrumentiem var nosaukt mikrokredītus un „ātro naudu” (skatīt informācijas lodziņu).

- **Vienkāršot administratīvās un pieteikumu iesniegšanas procedūras, lai varētu nodrošināt finansējuma pieejamību mazākām organizācijām – NVO, kooperatīviem un sociālajiem uzņēmumiem**

Valoda, kas ir pārāk sarežģīta un uzstājīga, birokrātiskā pārraudzības veids un projektu pārvaldības procesi – tie ir galvenie šķēršļi, ar ko saskaras sociālo pakalpojumu sniedzēji un pakalpojumu lietotāji, kuri vēlas pieteikties finansējumam.

- **Resursu veidošana darbam ar dažādiem finansēšanas instrumentiem**

Informācijai un prasmju veidošanai, kā izstrādāt pieteikumu, atskaitīties par izmaksām un vadīt konkrēto projektu, būtu jābūt ērti un viegli pieejamai ikvienam, kas ir ieinteresēts pieteikties. Prasmju attīstības pamatā jābūt aktīvai lietotāju iesaistīšanai, un apmācībās ir jāiekļauj lietotāju iesaistes principi.

2. Ekosistēma lietotāju iesaistīšanai

- **Lietot publisko iepirkumu kā instrumentu, lai atbalstītu pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos**

Publisko iepirkumu var izmantot, lai radītu ekosistēmu, kas atvieglo un veicina lietotāju iesaistīšanos, parakstot līgumus par publiskajiem pakalpojumiem vai pērkot preces vai pakalpojumus. Ir svarīgi, lai sociāli atbildīgie publiskie iepirkumi nedotu priekšroku jau labi zināmām un atzītām organizācijām, bet izvērtētu arī jaunpienācējus.

- **Izveidot sociālo pakalpojumu sniedzējiem atbalstošu vidi, lai pielāgotu jaunas darba metodes un pārvaldītu organizatoriskās izmaiņas**

Sociālo pakalpojumu sniedzējiem paredzētas sistēmas izveide, kas atvieglo pakalpojumu lietotāju iesaistīšanos un mudinātu uz lietotāju orientētām iniciatīvām, varētu ietvert dažādus pasākumus – apmācības un prasmju uzlabošanu sociālo pakalpojumu sniedzējiem (publiskajā, privātajā un trešo pušu sektorā), kā arī pakalpojumu lietotāju iesaistīšanu sociālā darba izglītības procesos. Šādas darbības ir nepieciešamas, lai

sociālo pakalpojumu sniedzēji varētu pieņemt un adaptēties jaunām darba metodēm, instrumentiem, kā arī sekmīgi pārvaldītu organizatoriskās pārmaiņas.

- **Nodrošināt, ka pilsoniskās sabiedrības organizācijas netiktu izmantotas kā sociālās labklājības pakalpojumu aizvietošanas**

Pirmkārt, lietotāju vadītās iniciatīvas vajadzētu uztvert kā veidu, kā veicināt sociālās inovācijas, stiprināt sociālo kapitālu un ieguldījumu kvalitatīvāku sociālo pakalpojumu sniegšanā. Tomēr būtu jāizvairās no pilnas atbildības nodošanas sabiedrības pārstāvjiem, jo primāri par pakalpojumu sniegšanu atbild pašvaldības un valsts iestādes.

3. Partnerība un sadarbības tīklu veidošana

- **Mobilizēt vairākus ieinteresētos partnerus**

Lai risinātu sarežģītākas sociālās problēmas, lietotāju iesaistīšanas praksei, kovirzapakalpojumu lietotāji, ir lielāks potenciāls gūt panākumus, ja tās ir vienotas vietējo un reģionālo partneru tīklā un ir apvienotas dažādas dalībnieku zināšanas un resursi. Vienlaicīga vairāku ieinteresēto pušu, partneru pievēršanās risinājumiem jautājumiem var pavērt jaunas iespējas finansējumam un atvieglot varas un atbildības sadali. Šī pieeja tika veiksmīgi pārbaudīta un īstenota SEMPRE projektā, kura ietvaros kā sadarbības platforma tika izveidots „lokālās spējīnāšanas tīkls” (Local Empowerment Networks). Šī tīkla dalībnieki bija vietējās kopienas pārstāvji, piemēram, no lauku iedzīvotāju asociācijām, bezpeļņas organizācijām, “tautas augstskolas”, darba ņēmēju apvienībām un vietējām iestādēm.

IETEIKUMI EIROPAS SAVIENĪBAS POLITIKAS VEIDOTĀJIEM UN ORGANIZĀCIJĀM

1. Labāks fokuss uz sociālo dimensiju Eiropas savienības noteikumos un programmās

- **Pievienot sociāli atbildīgus kritērijus Eiropas Savienības iepirkumu noteikumiem**

Eiropas Savienības noteikumi jau pieļauj sociālus apsvērumus, ja vien tiek ievēroti principi par izmaksu lietderīgu izmantošanu un vienlīdzīgu piekļuvi visiem Eiropas Savienības piegādātājiem.

Sociāli atbildīgāku kritēriju papildus pievienošana un īstenošana padarītu publisko iepirkumu par stratēģisku instrumentu, lai ietekmētu sabiedrību visaptverošākā un sociāli ilgtspējīgākā veidā.

- **Veltīt lielāku uzmanību sociālajai dimensijai Eiropas Savienības politikās un jaunās finansēšanas programmās**

Sociālā inovācija nav būtiski atzīta Eiropas stratēģiskajā domāšanā, jo īpaši ERAF (Eiropas Reģionālās attīstības fonds). Turpmākajām Interreg programmām būtu vairāk jāatzīst Eiropas reģionālās attīstības un teritoriālās sadarbības sociālās dimensijas vērtība, kas izpaustos kā tehnoloģisko un sociālo jauninājumu vienlīdzīga izvērtēšana. Sociālās inovācijas būtu pienācīgi jāvērtē un jāatzīst attiecīgajās politikas jomās un stratēģijās, tai skaitā arī Eiropas Savienības Baltijas jūras reģiona stratēģijā un rīcības plānā.

- **Ietvert principus pakalpojumu lietotāju iesaistīšanai, kas izriet no SEMPRE un Eiropas Savienības politikas, programmām**

SEMPRE projekta ietvaros lietotāju iesaiste un prasmju spējinašana notiek četros līmeņos: individuāli, grupās, organizatoriski un sabiedriski. Visi šie līmeņi būtiski ietekmē cilvēku dzīves kvalitāti un labklājību. Lai panāktu paliekošas un ilgtermiņa pārmaiņas, prasmju spējinašana būtu jāveic visos līmeņos vienlaikus.

2. Interreg programmas pēc 2020. gada

- **Atļaut Interreg projektu priekšfinansēšanu**

Interreg projektu darbības uzsākšanai būtisks šķērslis mazāku organizāciju līdzdalībai ir finansējuma trūkums, jo tām ir jāsāk strādāt un veikt visas projektā plānotās darbības pirms tās saņem pirmo maksājumu, kas var ieilgt līdz pat 14 mēnešiem. Daļai projekta budžeta partneriem būtu jābūt pieejamai jau pirms projekta uzsākšanas. Tas pavērs plašākas iespējas iesaistīties Interreg projektos plašākām iesaistītajām grupām un dalībniekiem.

3. Aprakstoši rādītāji, lai novērtētu rezultātus sabiedrībai

Papildus citiem mērījumiem, ir svarīgi aprēķināt projektu pievienoto vērtību sabiedrības rezultātu izteiksmē. Ir jāizstrādā

atbilstoša aprakstoša rādītāju sistēma, jo kvantitatīvie rādītāji nemēra produkta vai pakalpojuma kvalitāti. Turpmākajām Interreg programmām būtu jānodrošina lielāka elastība attiecībā uz šiem rādītājiem, lai, novērtējot projektu progresu, ņemtu vērā sociālās perspektīvas. Viens no risinājumiem varētu būt ļaut katram projektam pašam izstrādāt attiecīgu aprakstošo rādītāju kopumu, lai izmēritu un novērtētu tā progresu.

Atsauces

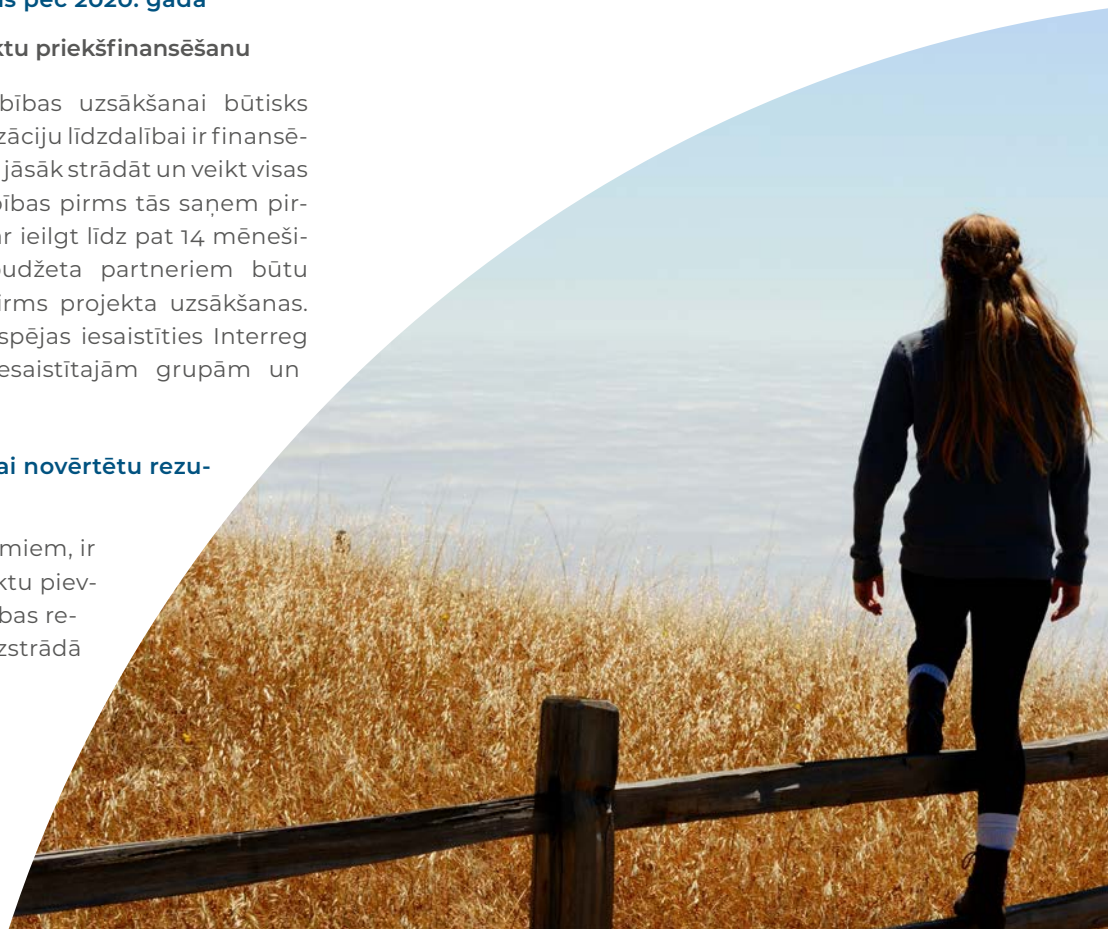
Izmantotā literatūra

Copus A., Perjo L., Berlina A., et al. (2017) Social innovation in local development: Lessons from the Nordic countries and Scotland.

Lindberg M. (2018) Promoting and sustaining rural social innovation. European Public & Social Innovation Review 2(2): 30–41.

Piezīmes

- 1 Informāciju par to, kā atbalstīt organizatorisko pārmaiņu procesu, skatiet SEMPRE organizācijas ceļvedi sociālo pakalpojumu sniedzējiem (<http://www.sempre-project.eu/roadmap>)
- 2 <http://www.sempre-project.eu/handbook>
- 3 <http://www.sempre-project.eu/micro-projects>



Kā mēs varam izveidot spēcinošu vidi, kas novērtē pakalpojumu lietotāju zināšanas un veicina sociālo pakalpojumu kopražošānu kopā ar lietotājiem? Atrodiet atbildes uz šo jautājumu politikas ieteikumos, pamatojoties uz SEMPRE projekta pieredzi. Šie politikas ieteikumi ir adresēti pakalpojumu sniedzēju organizācijām un politikas un lēmumu pieņēmējiem, kas nodarbojas ar sociālajām lietām vietējā, reģionālā, valsts un ES līmenī.

