

# Učinkovito uključivanje izbjeglica

Participativni pristupi za  
praktičare na lokalnoj razini



## 1 | PRIRUČNIK



# ZAHVALE

Priručnik je naručio Regionalni ured za Europu UNHCR-a, a razvijen je u suradnji sa Skupinom za migracijsku politiku.

Sastavio ga je Carmine Conte uz potporu Alexandera Wolffhardta iz Skupine za migracijsku politiku, uz tehničke upute multifunkcionalnog tima UNHCR-a i doprinose sudionika terenskog ispitivanja i provjere u sedam europskih zemalja.

Posebno zahvaljujemo nacionalnim koordinatorima u Bugarskoj, Finskoj, Grčkoj, Italiji, Malti, Poljskoj i Srbiji:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Finski institut za migracije)

Konstantinos Vlachopoulos (Helenska zaklada za europsku i vanjsku politiku – ELIAMEP)

Gaia Testore (nezavisna istraživačica i savjetnica)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes i Sonia Marcantonio (Zaklada Ljudi za promjene)

Renata Stefańska (Centar za istraživanje migracija, Sveučilište u Varšavi)

Gordana Grujičić i Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

## COLOPHON

Fotografije:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Dizajn: dagmarvanschaik.nl

# SADRŽAJ

<b>1. PREDGOVOR</b>	<b>5</b>
<b>2. UVOD</b>	<b>5</b>
<b>3. ORGANIZACIJA ALATA</b>	<b>6</b>
<b>4. KAKO SE KORISTITI ALATOM?</b>	<b>8</b>
<b>5. KOJA SU KLJUČNA PODRUČJA SVEOBUHvatNOG PRISTUPA INTEGRACIJI I UKLJUČENOSTI?</b>	<b>10</b>
5.1 Jasno utvrdite potrebnu vrstu pomoći – stalno ocjenjujte potrebe, upoznajte se s preprekama pristupu i prilagodite usluge na temelju povratnih informacija i redovitog vrednovanja.	
5.2 Osigurajte pomoć svima prema njihovim potrebama – učinite svoje usluge dostupnima svima kako bi različite skupine imale jednak pristup i pomoć prilagođenu svojim potrebama.	
5.3 Osmislite dugoročne usluge – usvojite dugoročnu perspektivu uključivanja i nakon prihvata i rane integracije.	
5.4 Radite ne samo za ljude, već i s njima u suradnji – uključite korisnike u planiranje, provedbu i vrednovanje, uzmite u obzir njihovo mišljenje i dijelite s njima informacije.	
5.5 Uključite lokalne zajednice i podržite volontiranje – iskoristite resurse društva prihvata i izgradite povjerenje i pozitivnu identifikaciju s izbjeglicama.	
5.6 Nastojte omogućiti sveobuhvatnu podršku za integraciju – povežite se i surađujte s drugim pružateljima usluga kako biste nadoknadili propuste sustava.	
<b>6. OPĆI KONTROLNI POPIS</b>	<b>64</b>
<b>7. POKAZATELJI ZA PROCJENU KVALITETE INTEGRACIJSKIH PRAKSI</b>	<b>66</b>
<b>8. POJMOVNIK</b>	<b>70</b>
<b>9. SVJEDOČANSTVA</b>	<b>72</b>

# 1. PREDGOVOR

Aktivnosti na lokalnoj razini bitne su za učinkovitu integraciju i uključivanje izbjeglica u zajednicu.

Gradovi su uz svoju predanost primjeni Globalnog kompakta o izbjeglicama pokazali da su inkubatori inovacija i dobrih praksi kojima je svrha zaštita izbjeglica. Kamo se izbjeglice sele i kako su uključene u zajednice domaćina, ovisi o viziji, suradnji i predanosti gradonačelnika, općina i lokalnih skupina. Lokalne vlasti često pokazuju velikodušnu solidarnost s izbjeglicama i migrantima tako što se „omotaju“ oko njih i prepoznaju njihov bogat i raznolik doprinos. Lokalne zajednice također mogu pokazati suosjećanje kao odgovor na progon, gubitak i kulturno otuđenje osoba raseljenih zbog sukoba i nasilja.



Priručnik je razvijen u suradnji sa Skupinom za migracijsku politiku s ciljem pružanja praktičnih smjernica lokalnim akterima i poticanja uključenja izbjeglica.

Cilj nam je bio izraditi alat koji se temelji na praktičnim iskustvima općinskih vlasti i lokalnih aktera u pretvaranju nacionalnih politika u rješenja kao što su stanovanje, pristup dokumentaciji te društvena i gospodarska uključenost. Ta su rješenja najdjelotvornija ako su izbjeglice u potpunosti uključene u njihovo osmišljavanje i razvoj. Izbjeglice posjeduju pravo bogatstvo vještina i iskustava te žele pridonijeti svojim novim zajednicama. Znamo da sudjelovanje izbjeglica u odlučivanju pomaže izgraditi povjerenje u ostvarivanje osnovnih prava i potaknuti osjećaj pripadnosti i povjerenja u zajednice domaćina. Participativni pristupi vode do pametnijih politika i učinkovitijih programa. Međutim, upravljanje učinkovitim sudjelovanjem raznolikih skupina može predstavljati izazov, posebno u pogledu ispunjavanja potreba izbjeglica u izradi projekata. Ovaj je alat osmišljen upravo kako bi u tome pomogao lokalnim zajednicama.

Nastao je na temelju desetljeća iskustva UNHCR-a i naših partnera, kao i eksperimentiranja s participativnim pristupima. No, ovaj se alat po nečemu ipak razlikuje. Uzima u obzir određene izazove s kojima se suočavaju gradonačelnici, gradska uprava i lokalni pružatelji usluga prilikom pružanja dobrodošlice izbjeglicama i migrantima, kao i njihova uključivanja u zajednice. Jednostavnim jezikom opisali smo dobre prakse kako bismo nadahnuli inovacije i kreativnost. Također smo osmislili pokazatelje za mjerenje napretka, procjenu učinka i promjenu smjera ako se pokaže potrebnim.

Alat je nastao u suradnji s lokalnim vlastima, pružateljima usluga, civilnim društvom i organizacijama koje vode izbjeglice diljem Europe. Ispitan je na terenu u nekoliko zemalja i konteksta te prilagođen u skladu s rezultatima. Dodatno nas je potaknuo entuzijazam i prihvaćanje alata te se nadamo da će se pokazati korisnim svim praktičarima. Također se nadamo da će biti prihvaćen kao „živi“ vodič i potaknuti vas na dijeljenje dobrih projekata, iskustava i ideja za buduće inačice alata.

Gillian Triggs – pomoćnica Visokog povjerenika za zaštitu UNHCR-a

## 2. UVOD

Uključivanje nedavno pristiglih tražitelja azila, izbjeglica, migranata i osoba bez državljanstva postalo je ključni prioritet za gradonačelnike, općinske vlasti, lokalna civilna društva i pružatelje usluga. Dok se nacionalnim politikama uspostavlja širi politički okvir, lokalne su vlasti te koje su suočene s često zastrašujućim zadatkom provođenja u djelo i pronalaženja praktičnih rješenja. U Globalnom kompaktu o izbjeglicama integracija i uključenost prepoznati su kao zajednička odgovornost, dok su općine, privatni sektor i lokalne organizacije postali glavni akteri inovacija i ključni partneri UNHCR-a. Uspjeh ili neuspjeh u postizanju učinkovite uključenosti ili integracije na lokalnoj razini može utjecati na buduće odluke o azilu, preseljenju i komplementarnim putovima. Stoga je od iznimne važnosti da uspijemo.

Iako se broj inicijativa za integraciju i uključenost povećao od vrhunca dolazaka 2015. i 2016. godine, lokalnim akterima i općinskim vlastima dostupan je tek mali broj praktičnih smjernica o tome kako se njihove usluge i prakse mogu prilagoditi posebnoj situaciji i potrebi za zaštitom tražitelja azila i izbjeglica, migranata i osoba bez državljanstva. Sudjelovanje je ključno za izradu projekta i utvrđivanje mogućih ispravaka, ali organizacija i održavanje mogu predstavljati izazov. Razumijevanje različitih potreba

izbjeglica<sup>1</sup> i migranata prema dobi, rodu, kulturi, invaliditetu ili drugim čimbenicima te osmišljavanje odgovarajućih programa nije lak zadatak, no itekako se isplati. Alat je namijenjen lokalnim akterima kao pomoć u izradi participativnih pristupa u vlastitim mjestima na temelju desetljeća iskustva dionika u humanitarnom radu i razvoju te izradi programa koji potiču uključivanje i integraciju u zajednice domaćina.

Također pomaže praktičarima shvatiti utjecaj njihovih postupaka te koje se prakse mogu smatrati dobrim praksama i primijeniti u drugim kontekstima. Pojam „dobre prakse“ postao je ključan pojam u razvoju, financiranju, provedbi, vrednovanju i (međunarodnoj) promociji tih praksi. Međutim, što se smatra „dobrom praksom“ u integraciji i uključenosti, slabo je poznato, bez jasnih kriterija koji bi se primijenili prilikom osmišljavanja i provedbe novog projekta radi povećanja potencijalnog učinka.

Zajednica istraživača i niz međunarodnih studija omogućili su pouzdan pregled uspješnih standarda integracije i

---

<sup>1</sup> Za potrebe ovog priručnika, izraz izbjeglica može uključivati izbjeglice, osobe kojima je odobrena supsidijarna zaštita, tražitelje azila i druge osobe kojima je potrebna međunarodna zaštita i koje ispunjavaju potrebne uvjete.



nacionalnih politika na makro razini, kao što je Nacionalni mehanizam za vrednovanje (NIEM) temeljen na pokusnom projektu UNHCR-a i Indeks razvijenosti politika integracije migranata (MIPEX). S druge strane, praktičarima integracije i tijelima za financiranje na mikrorazini nedostaju praktični alati koji bi pomogli odrediti smjer djelovanja i procijeniti moguće prednosti i nedostatke u slučaju specifičnih potreba zaštite i socijalnih potreba izbjeglica i tražitelja azila. Ovim se alatom nastoji riješiti taj nedostatak.

Sadrži **praktične alate s detaljnim uputama i komunikacijske materijale** koji lokalnim dionicima mogu pomoći u osmišljavanju, praćenju, dobivanju povratnih informacija od korisnika te evaluaciji praksi integracije i uključivanja.

Alat također nudi pregled **ključnih kriterija** koji omogućavaju prepoznavanje **dobrih praksi** integracije i uključenosti. U svakom poglavlju ovog Priručnika predstaviti će se dobre prakse prema određenim kriterijima i čimbenicima uspjeha, kao i potencijal za prijenos, u cijelosti ili djelomično, u druge nacionalne i lokalne kontekste ili utjecaj na razvoj politika integracije.



# 3. ORGANIZACIJA ALATA

Integracijski alat temelji se na najboljim dostupnim istraživanjima i standardima iz cijele Europe, uključujući lokalne vlasti, međunarodne organizacije, nevladine organizacije, akademske zajednice i pojedinačne praktičare. Alat se sastoji od **Priručnika** prilagođenog za ispis, **interaktivne mrežne inačice** Priručnika, tablice s bodovima, **animiranih videouputa** i **promocijske videosnimke od jedne minute**.

1

## PRIRUČNIK ZA ISPIS

**Priručnik** predstavlja konceptualni dio alata te sadrži materijale za čitanje i multimedijalne materijale. Nudi jasne i precizne smjernice za pružatelje usluga i lokalne vlasti za usvajanje sveobuhvatnog pristupa integraciji izbjeglica koji je podijeljen u 6 ključnih područja. Cilj je Priručnika pomoći praktičarima u pružanju učinkovitih usluga uz pristup aktivnostima najboljih praksi i tehnikama za učinkovito uključivanje.

4

## ANIMIRANE VIDEOUPUTE

**Animirane videoupute** predstavljaju dodatan medij uz koji se praktičari upoznaju s glavnim pojmovima Priručnika. Međutim, potrebno je napomenuti da videoupute nisu zamjena za Priručnik, nego im je svrha dodatno pojasniti središnje teme predstavljene u poglavljima.

2

## MREŽNI INTERAKTIVNI PRIRUČNIK

**Interaktivna mrežna inačica Priručnika** praktičarima nudi verziju Priručnika koja je jednostavnija za upotrebu i također nudi mogućnost ispunjavanja kontrolnih popisa za samoprovjeru i pisanja bilješki na kraju svakog poglavlja. Ovi kontrolni popisi i bilješke zatim se automatski sažimaju na kraju Priručnika što omogućava praktičarima da vide vlastiti prilagođeni sažetak.

3

## TABLICA S BODOVIMA

**Tablica s bodovima** dostupna je na internetu kako bi praktičari lakše prepoznali dobre integracijske prakse upotrebom sustava za ocjenjivanje koji je jednostavan za upotrebu.

5

## PROMOCIJSKI VIDEO


Svrha je **promocijskog videa u trajanju od jedne minute** podizanje svijesti o alatu i upoznavanje praktičara s njegovom svrhom i ciljevima.



Priručnik je prvo ispitan u sedam zemalja koje su sudjelovale u pokusu (**Bugarska, Italija, Finska, Grčka, Malta, Poljska i Srbija**) i temelji se na osvrtima i povratnim informacijama ključnih dionika u pitanju integracije.<sup>1</sup> Proces je također trebao stvoriti stabilne mreže praktičara i organizacija u svakoj od zemalja koji u potpunosti razumiju i uključuju Priručnik u svoje programe. Cilj je ove metodologije osigurati da se Priručnik, nakon početne „faze testiranja“ u sedam pokusnih zemalja, može široko primijeniti u cijeloj europskoj regiji, ali i u cijelom svijetu.

---

<sup>1</sup> Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective); Gaia Testore (istraživačica i savjetnica); Sari Vanhanen (Finski institut za migracije); Jean-Pierre Gauci (Zaklada Ljudi za promjene); Renata Stefańska (Centar za istraživanje migracija, Sveučilište u Varšavi); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Helenska zaklada za europsku i vanjsku politiku – ELIAMEP)



**„Prije svega, izbjeglice je potrebno saslušati kad govore o svojim potrebama i očekivanjima, mjerama koje su osmišljene prema njihovim potrebama i u fazi vrednovanja.“**

**NACIONALNI PARTNER UNHCR-A I MPG-A**

## 4. KAKO SE KORISTITI ALATOM?

U svrhu sveobuhvatnog pristupa integraciji i uključenosti, **dionici u integraciji izbjeglica pozivaju se iskoristiti sve alate tijekom razvoja, prilagodbe i vrednovanja vlastitih praksi.** Čak i ako određene dimenzije nisu primjenjive na njihove projekte i područja rada, dionici se mogu okrenuti onim dimenzijama alata koje su relevantne i ključne za pružanje usluga izbjeglicama.

U tu svrhu, alat sadrži **praktične kontrolne popise, primjere dobrih praksi i pitanja s jasnim odgovorima** koji se mogu iskoristiti prilikom osmišljavanja i procjene novih mjera, povezati s dokazima u primjerima dobre prakse društveno-ekonomske uključenosti i učinkovitim pristupom pravima i kulturnoj integraciji. Alat također može poslužiti kao instrument za poticanje angažiranosti i dijeljenje informacija u lokalnim zajednicama koje sudjeluju u integraciji i uključivanju.

**Kontrolni popisi:**

- **Pružaju praktične smjernice** za integraciju i uključivanje izbjeglica na kraju svakog poglavlja.
- **Omogućuju zaposlenicima da prepoznaju bitne potrebe** i kapacitete te ostvare **bolju povezanost** s izbjeglicama uz svoje aktivnosti.
- **Pomažu prilagoditi usluge potrebama i mogućnostima izbjeglica** i **provesti** postojeće i nove projekte s njima u skladu.
- **Pomaže ocijeniti djeluje li praksa kako je predviđeno.**
  - Ako je praksa zadovoljila sve stavke s kontrolnog popisa, to znači da je organizacija u potpunosti prihvatila sveobuhvatan pristup integraciji i uključivanju u relevantnom ključnom području.
  - Ako praksa nije zadovoljila neke stavke s kontrolnog popisa, to znači da bi organizacija trebala poboljšati način na koji je usluga osmišljena ili način na koji se usluga pruža izbjeglicama.
  - Ako praksa nije zadovoljila nijednu stavku s kontrolnog popisa, organizacija bi se trebala osvrnuti na usluge koje pruža i primijeniti smjernice iz alata prilikom osmišljavanja i provedbe svojih usluga.

Primjeri **dobre prakse** uključeni u Priručnik utvrđeni su prema navedenim ključnim kriterijima u svakom poglavlju i pet ključnih pokazatelja (cjelovit popis dostupan je na 68. stranici):

- **Uključenost i sudjelovanje**
- **Relevantnost i komplementarnost**
- **Učinkovitost**
- **Održivost**
- **Partnerstvo i suradnja.**

**Kontrolni popisi za samoprovjeru** mogu se pronaći u mrežnoj inačici Priručnika i služe kao pomoć pružateljima usluga u vrednovanju i praćenju praksi te:

- Pomažu praktičarima ocijeniti njihove usluge.
- Pomažu prepoznati nedostatke i potrebna poboljšanja pri pružanju usluga.

- Praktičarima pružaju priliku osvrnuti se na postojeće i nove prakse te ih nastaviti redovito pratiti.
- Omogućavaju razgovor i razmjenu informacija s ostalim dionicima u svrhu osnaživanja strategija za integraciju i uključenosti.

**Tablica s bodovima** dostupna na internetu lokalnim akterima nudi jasne kriterije za prepoznavanje primjera dobre prakse i predstavlja jednostavan alat za brzu procjenu praksi integracije i uključenosti upotrebom sustava bodovanja.

### KOMU JE NAMIJENJEN ALAT?

Alat je namijenjen:

- **javnim tijelima i uslugama na nacionalnoj i lokalnoj razini**
- **organizacijama civilnog društva, uključujući organizacije koje vode izbjeglice**
- **vjerskim organizacijama**
- **obrazovnim institucijama**
- **poslovnim akterima.**

Cilj je alata povezivanje i razgovor o izazovima integracije na sveobuhvatan način te jačanje zajednica praktične provedbe. Primjenjuje se i na razini organizacija i na razini praktičara koji pružaju usluge izbjeglicama koji bi se trebali obvezati i prijaviti se za alat kako bi procijenili i unaprijedili svoju organizacijsku kulturu i strukturu.


### ČEMU SLUŽI ALAT?

- **Samovrednovanje:** dionici u integraciji izbjeglica mogu alat primijeniti radi bolje **analize vlastitih praksi** te za razgovor i promišljanje o glavnim rezultatima unutar tima kao i izvan njega (s partnerima i dionicima, uključujući i izbjeglice).

Potiču se da primijene i iskoriste ovaj alat **u svim relevantnim uslugama i praksama** koje provode (kao pružatelji usluga) ili financiraju (kao ulagači/podugovaratelji). U tu svrhu, dio alata čini jednostavan vodič, odnosno Priručnik, u kojem su objašnjeni svi koraci i predstavljeni primjeri upotrebe i učinka takvog pristupa.

- **Preispitivanje i samopoboljšanje:** prilikom upotrebe Alata, lokalni dionici mogu svoje prakse promotriti „novim očima“ kako bi prepoznali što već djeluje, a što se može poboljšati u pružanju usluga izbjeglicama.

Također mogu planirati **nove aktivnosti i razvijati prijedloge za projekte** kojima se predviđa cjelovit pristup integraciji i uključenosti u područjima koja su bitna za njihovu organizaciju. Zbog toga alat sadrži primjere **dobre prakse** koji mogu poslužiti kao nadahnuće za buduće djelovanje i projekte dionika u integraciji i uključenosti izbjeglica, kao i **poveznice** na dodatne izvore informacija o prijavljenim temama i praksama.



## 5. KOJA SU KLJUČNA PODRUČJA SVEOBUHVAATNOG PRISTUPA INTEGRACIJI I UKLJUČENOSTI?

Integracija izbjeglica dinamičan je i složen dvosmjernan proces koji je specifičan za potrebe i mogućnosti svakog pojedinca i svake lokalne zajednice.<sup>2</sup> Društvo domaćin i javne i privatne institucije moraju uložiti napor kako bi dočekali izbjeglice i zadovoljili njihove potrebe, a same izbjeglice da se prilagode novoj okolini bez odricanja vlastitog kulturnog identiteta. Kada se izbjeglice osjećaju sigurno, samouvjereno i dobrodošlo, tada mogu ulagati u svoju novu zemlju boravišta i dati vrijedan doprinos društvu. Odgovarajuća podrška, motivacija, upoznavanje s lokalnom kulturom i prihvaćanje nove društvene okoline mogu donijeti veliku obostranu korist.

---

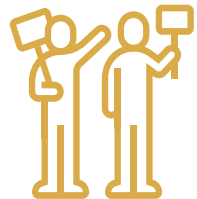
<sup>2</sup> Izvršni odbor UNHCR-a, Zaključak o lokalnoj integraciji br. 104 : <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Prema uspješnom i sveobuhvatnom integracijskom modelu, utvrđeno je šest ključnih područja za uspjeh usluga koje se pružaju izbjeglicama:



**1. JASNO UTVRDITE VRSTU POMOĆI KOJA JE IZBJEGLICAMA POTREBNA.**

Stalno ocjenjujte potrebe, upoznajte se s preprekama pristupu i prilagodite usluge na temelju povratnih informacija i redovitog vrednovanja.



**2. OSIGURAJTE POMOĆ SVIMA PREMA NJIHOVIM POTREBAMA.**

Učinite svoje usluge dostupnima svima kako bi različite skupine imale jednak pristup i pomoć prilagođenu svojim potrebama.



**3. OSMISLITE DUGOROČNE USLUGE.**

Usvojite dugoročnu perspektivu uključivanja i nakon prihvata i rane integracije.



**4. RADITE NE SAMO ZA LJUDE, VEĆ I S NJIMA U SURADNJI.**

Uključite izbjeglice u planiranje, provedbu i vrednovanje, uzmite u obzir njihovo mišljenje i dijelite s njima informacije.



**5. UKLJUČITE LOKALNE ZAJEDNICE I PODRŽITE VOLONTIRANJE.**

Iskoristite resurse društva prihvata i izgradite povjerenje i pozitivnu identifikaciju s izbjeglicama.



**6. NASTOJTE OMOGUĆITI SVEOBUHVAATNU PODRŠKU ZA INTEGRACIJU I UKLJUČENOST.**

Povežite se i surađujte s drugim pružateljima usluga kako biste nadoknadili propuste sustava.



## 5.1. JASNO UTVRĐITE VRSTU POMOĆI KOJA JE IZBJEGLICAMA POTREBNA.

Stalno ocjenjujte potrebe, upoznajte se s preprekama pristupu i prilagodite usluge na temelju redovitog vrednovanja.

Usmjerenost na vještine, sposobnosti i potrebe izbjeglica ključna je za njihovu učinkovitu integraciju u društvo. To je potrebno uzeti u obzir od najranijih faza konceptualizacije i osmišljavanja svih operacija i usluga do njihove konačne provedbe i vrednovanja. Integracijske usluge trebale bi osnažiti izbjeglice i pripremiti ih da odgovore na izazove s kojima se suočavaju, izbjegavaju rizična ponašanja u suočavanju sa stresnim situacijama i iskoriste prilike koje vode do dugoročnih rješenja. Pružatelji usluga i lokalne vlasti trebaju na integriran način pristupiti osmišljavanju, provedbi i daljnjem razvoju mjera podrške te promicati sposobnost izbjeglica da uspješno sudjeluju u programima i uslugama koje zatim i završavaju. Njihov je krajnji cilj osnažiti izbjeglice kako bi postali aktivan dio društvene okoline i samostalno pristupili gospodarskim i društvenim resursima.



### PREDNOSTI UTVRĐIVANJA POTREBNE VRSTE POMOĆI

- Potiče se društvena i ekonomska sposobnost izbjeglica da neovisno zadovolje svoje potrebe na održiv i dostojanstven način.
- Bolje razumijevanje potreba za integracijom, sposobnosti, izazova i prilika izbjeglica.
- Usluge i strategije prilagođene potrebama, sposobnostima, izazovima i prilikama izbjeglica.
- Promiče se sposobnost izbjeglica da spriječe, preduhitre i svladaju izazove.
- Smanjuje se ranjivost izbjeglica i ovisnost o humanitarnoj i vanjskoj pomoći.

## ČIMBENICI USPJEHA: KRITERIJI ZA DOBRU PRAKSU



**Stalno procjenjujte potrebe:** Usluge temeljite na redovitoj i cjelovitoj procjeni potreba i nedostataka te redovito revidirajte i prilagođavajte mjere u skladu s novim okolnostima.



**Procjena potreba iz više izvora:** Procijenite potrebe izbjeglica na temelju svih relevantnih dostupnih podataka i više izvora informacija.



**Usluge bez prepreka:** Osigurajte usluge na više jezika i izbjegavajte složene administrativne postupke.



**Ciljane informacije koje su lako dostupne:** Omogućite jednostavan pristup uslugama i jasne informacije o načinima dobivanja pomoći.



**Prilagođena podrška koja omogućava dugotrajno uključivanje:** Ponudite ciljane integracijske usluge koje vode do redovnog pristupa obrazovanju, tržištu rada, stanovanju, lokalnom društvenom životu i zajednicama.





## KONTROLNI POPIS ZA UTVRĐIVANJE POTREBNE VRSTE POMOĆI

Kontrolni popis u nastavku sadrži detaljne korake za pomoć organizacijama u planiranju i utvrđivanju svih zadataka koje je potrebno provesti kako bi se utvrdila vrsta pomoći potrebna izbjeglicama.



Kako biste planirali svoje integracijske strategije i usluge koje ćete pružati, **analizirajte sve relevantne dostupne informacije** o posebnoj situaciji izbjeglica, uključujući razgovore s izbjeglicama (pogledajte 4. ključno područje za više pojedinosti) te procijenite trendove u ishodima integracije za izbjeglice.



**Prepoznajte postojeće potrebe za integracijom, kao i nove moguće izazove** povezane s provedbom usluga. Na primjer, pandemija bolesti COVID-19 izazvala je nove problematične situacije i za pružatelje uobičajenih usluga i usluga za izbjeglice (npr. problemi s učenjem na daljinu u edukaciji o integraciji zbog nedovoljnih informatičkih sposobnosti).



**Prilagodite usluge, planove i strategije** kao odgovor na prepoznate nove potrebe i izazove integracije. Tražite mišljenje izbjeglica i potičite otvoreno ozračje i dobre odnose za procjenu novih i često nevidljivih potreba za integracijom (pogledajte ključno područje 4.4 za više pojedinosti).



**Istražite uzroke problema u integraciji**, iskorijenite diskriminaciju i uklonite prepreke radi boljeg rada u budućnosti. Probleme mogu uzrokovati prakse lokalne zajednice, institucionalne predrasude ili strukturne zapreke



**Razmislite kako najbolje podržati sposobnosti izbjeglica s ciljem rješavanja potreba za integracijom i poboljšanja pristupa za društveno-ekonomsku uključenost.** Izbjeglice i njihove zajednice posjeduju vještine i sposobnosti koje se mogu iskoristiti. Bolje razumijevanje sposobnosti vodi do boljeg razumijevanja načina na koje se mogu najbolje iskoristiti i dodatno razviti.



---

**Osigurajte mogućnost prigovora i davanje povratnih informacija** o svojim aktivnostima uz nezavisne mehanizme povratnih informacija (npr. anonimne pisane prijave koje se prikupljaju u sandučićima dostupnima u centrima za distribuciju, uredima, zdravstvenim ustanovama, školama itd.).



---

Promislite o **pristupačnosti svojih usluga** i mogućim **preprekama** na koje izbjeglice mogu naići.



---

**Uzmite u obzir vjersku različitost te jezične i kulturne barijere** koje bi mogle ometati pristup vašim uslugama. Primjerice, osigurajte višejezične materijale u različitim oblicima ili usluge tumača tijekom savjetovanja i usmjeravanja.



---

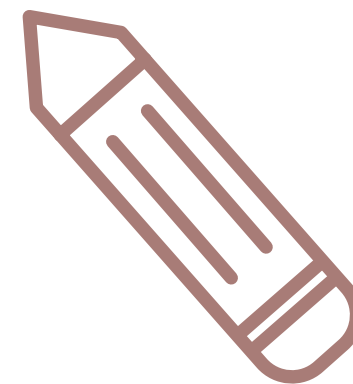
**Uklonite složenu dokumentaciju** za pristup uslugama koja je rezultat pravila i uvjeta koje nedavno pristigle osobe ne mogu ispuniti.



---

**Izgradite mostove i redovito dijelite informacije** kako se izbjeglice ne bi osjećale napušteno, bez bitnih informacija u vezi s uslugom koju pružate.

---



## PRIMJERI DOBRE PRAKSE OLAKŠAVANJA PRISTUPA USLUGAMA ZA IZBJEGLICE



### PRILAGOĐENA PODRŠKA KOJA OMOGUĆUJE DUGOTRAJNO UKLJUČIVANJE

U Finskoj se organiziraju sastanci za „prijenos“ s posebnih usluga na redovne usluge za nedavno pristigle osobe u općini prihvata. Nakon određenog razdoblja (3 godine), tijekom kojeg izbjeglice primaju pomoć uz posebne usluge, organizira se sastanak za „prijenos“ ključnih informacija o situaciji izbjeglica (npr. postojanje posebnih potreba itd.) koje se tada dijele s relevantnim tijelima tako da nije potrebno ponovno prikupljati iste informacije. Cilj je izbjeći daljnje korištenje „posebnih usluga“ nakon prvotnog razdoblja intenzivnog ili specijaliziranog djelovanja. Ovom se praksom nastoji pripremiti i osnažiti izbjeglice da postanu obični stanovnici općine, poput ostalih finskih državljana, uz stvaranje sigurne okoline i zajednice u koju se mogu uključiti i imati normalan život.

U Poljskoj, obiteljski centar u Lublinu jedna je od najuspješnijih institucija lokalne samouprave za integraciju izbjeglica koja se redovito oslanja na fondove EU-a. Izbjeglice mogu unajmiti tri stana u vlasništvu Grada na ukupno razdoblje od 24 mjeseca uz gradski program zaštićenog stanovanja koji provodi općinski obiteljski centar

u Lublinu. Programi zaštićenog stanovanja mogu pomoći strancima u posebno teškim situacijama i pripremiti ih na samostalan život unutar lokalne zajednice.

U Turskoj, Metropolitanska općina Istanbul (IMM) slijedi pristup usmjeren na uključivanje izbjeglica u različite usluge uključujući, ali ne ograničavajući se na socijalne usluge, omogućavanje sredstava za život, osnaživanje i sudjelovanje. Centar za osnaživanje žena, kvartovski centri za kulturu i vrtići Yuvamiz Istanbul (Istanbul je naš dom) svoje usluge pružaju i izbjeglicama i članovima zajednice domaćina. Izbjeglice se također mogu koristiti uslugama centara za stručno osposobljavanje i ureda za zapošljavanje IMM-a. UNHCR je podržao ISMEK (Umjetničke radionice i stručno osposobljavanje Metropolitanske općine Istanbul) u digitalizaciji tečajeva zbog pandemijskih mjera. Centar za stručno osposobljavanje ISMEK-a izbjeglice privlači uz nekoliko modula obuke na arapskom, uključujući turski za strance, informacijske tehnologije i društvenu koheziju. Nadalje, platforma za civilno sudjelovanje u sklopu IMM-a uspostavila je radnu skupinu za izbjeglice kako bi podijelili svoje prijedloge i pružili povratne informacije IMM-u.



### STALNO PROCJENJUJTE POTREBE

U Bugarskoj, Humans in the Loop (HITL) nagrađivano je društveno poduzeće osnovano 2017. s vizijom osnaživanja zajednica pogođenih sukobima uz obuku i poslove u informatičkoj industriji. HITL je vrlo aktivan u području procjene potreba i okolnosti korisnika. HITL prepoznaje moguće potrebe i izazove uz stalne procjene koje se provode svaka tri mjeseca. Primjerice, HITL anketira korisnike o radnim uvjetima, osobnim putovanjima i iskustvu tijekom programa osposobljavanja/dokvalifikacije, kao i programa zapošljavanja. HITL upotrebljava ankete i jednostavne upitnike koji pomažu analizirati povratne informacije i uvesti promjene u skladu s novim potrebama i potencijalnim preprekama s kojima se korisnici susreću na poslu ili edukaciji. Ove ankete također uključuju dodatni odjeljak za povratne informacije u kojem se korisnici mogu požaliti na sve osobne izazove s kojima se susreću, a



da pritom nužno ne otkriju svoj identitet. Ankete kasnije analizira odjel za društveni učinak koji s odgovornom osobom ili odjelom raspravlja o svim pitanjima korisnika.

U Grčkoj, Razvojna agencija u Karditsi (ANKA) provodi programe i projekte u ruralnim i urbanim područjima okruga Karditsa koji se temelje na povratnim informacijama dobivenim od izbjeglica. Primjerice, ANKA je pokrenula fokusne skupine s predstavnicima izbjegličkih zajednica u gradu Karditsi. Cilj je fokusnih skupina prikupiti povratne informacije o aktivnostima, zadacima i projektima ANKA-e, uključiti izbjeglice i migrantske zajednice u proces donošenja odluka i čuti njihova stajališta.

Poljska udruga „Za Zemlju“ mala je organizacija pokrenuta u zajednici koja se bavi integracijom izbjeglica u jednom od izbjegličkih centara u Poljskoj. U provođenju aktivnosti savjetuju se s izbjeglicama, a često pokreću aktivnosti na zahtjev samih izbjeglica, npr. savjetovanje s nutricionistom, škola vožnje bicikla, prikupljanje novca za kupnju naočala i računala za djecu (koja su im potrebna za školu tijekom pandemije bolesti COVID-19).



## CILJANE INFORMACIJE KOJE SU LAKO DOSTUPNE

U Bugarskoj, Udruga za razvoj iz Sofije (SDA) općinska je zaklada koja je u rujnu 2021. u Sofiji otvorila prvi Ured za informacije i usluge za državljane trećih zemalja. To je fizički prostor u središtu Sofije s ciljem izravnog pružanja informacija i integracijskih usluga migrantima i izbjeglicama koji žive u Sofiji. Ured je zajednička inicijativa SDA-e, općine Sofija, UNHCR-a, Bugarskog Crvenog križa i 13 nevladinih organizacija aktivnih u području integracije izbjeglica i migranata. Jedan je od ciljeva Zavoda omogućiti ravnopravan i lak pristup uslugama svim različitim skupinama te ih podržati na lokalnoj razini. Svi partneri izbjeglicama i migrantima pružaju lako razumljive letke na raznim jezicima kao što su engleski, arapski, farski, pašto itd. Također će pokrenuti mrežnu stranicu na kojoj će biti dostupan popis usluga Ureda, dok će se važne informacije redovito dijeliti na društvenim mrežama. Ured djeluje uz projekt koji financira EU, a SDA je potpisala dodatni četverogodišnji ugovor o partnerstvu s općinom Sofija kako bi se zajamčila održivost projekta i nakon trenutačnog programa financiranja.

U Poljskoj je pokrenuta linija za pružanje informacija gdje migranti mogu brzo dobiti informacije telefonom ili e-poštom o uslugama i pomoći koji su dostupni u Gdanjsku. Informacije su dostupne na nekoliko jezika. Linija za pomoć pokrenuta je kao odgovor na rezultate ankete o promjenama koje su se dogodile u životima migranata u vezi s epidemijom bolesti COVID-19.



## USLUGE BEZ PREPREKA

Grad Hämeenlinna u Finskoj nudi informacije o praksama, politikama i uslugama za migrante koji žive u gradu i diljem Finske putem mrežne stranice MyIntegration.fi. Sadržaj stranice dostupan je na finskom, engleskom, arapskom, somalijskom i ruskom jeziku. Sadržaj je također dostupan u zvučnom obliku i može se poslušati putem aplikacije ReadSpeaker na finskom, engleskom, arapskom i ruskom jeziku. Sadržaj su pripremile same izbjeglice koje mogu bolje predvidjeti potrebe različitih skupina i na njih odgovoriti. Posjetitelji također mogu pružiti povratne informacije na različitim jezicima. Na stranici se nalazi i blog čiji sadržaj izrađuju volonteri i imigranti koji žele podijeliti svoja iskustva s integracijom. Administratori stranice u stalnom su kontaktu s lokalnim vlastima i pružateljima usluga kako bi se sadržaj redovito nadopunjavao.

## DODATNE INFORMACIJE: KORISNI MATERIJALI I IZVORI

---

OECD, Radimo zajedno za lokalnu integraciju migranata i izbjeglica, (2018.), OECD Publishing, Paris.

*U izvješću se opisuje što je potrebno za formuliranje pristupa integraciji koji se temelji na zajednici uz usklađene napore na svim razinama vlasti, kao i među državnim i nedržavnim akterima. Sadrži kontrolni popis od 12 točaka, odnosno alat koji svaki grad ili regija, u Europi, OECD-u ili šire, može rabiti na svim razinama vlasti i u suradnji s drugim lokalnim akterima u svojim nastojanjima da promiču učinkovitije integracije migranata.*

---

PandPAS, Programi prije i nakon dolaska kako bi se olakšalo uključivanje i spriječila ksenofobija i radikalizacija, Dobro došli! Zbirka dobrih praksi koje već postoje za pružanje dobrodošlice i prvo uključivanje izbjeglica, 2018. *Izvješće sadrži zbirku primjera dobrih*

*praksi integracije izbjeglica kao dio projekta PandPAS „Programi prije i nakon dolaska za olakšavanje uključivanja i sprječavanje ksenofobije i radikalizacije“.*

---

Pilat A. & Potkańska D., Lokalni odgovori na izbjegličku krizu u Poljskoj. Prihvat i integracija, NIEM-ove analize, Institut za javne poslove i Skupina za migracijsku politiku, Varšava / Bruxelles, 2017.

*U publikaciji se utvrđuju i analiziraju trenutna integracijske politike za tražitelje azila i izbjeglice u Poljskoj iz lokalne perspektive te opisuju politike, programi i aktivnosti prijvata, prije integracije i za vrijeme integracije koje provode i javni i nevladini sektori.*

---

UNHCR, Operativne smjernice o odgovornosti prema pogođenim osobama (AAP), 2020.

*Izvješće UNHCR-a pruža smjernice o tome kako provesti načelo odgovornosti prema pogođenim osobama (AAP), opisano kao „predanost namjernom i sustavnom uključivanju izraženih potreba, zabrinutosti, sposobnosti i stavova osoba pod mandatom UNHCR-a u njihovoj različitosti te odgovornost za vlastite organizacijske odluke i djelovanje zaposlenika u svim intervencijama i programima zaštite, pomoći i rješenja“.*

---

UNHCR, Alat UNHCR-a za participativnu procjenu u operacijama, 2006.

*Alat UNHCR-a sadrži niz koraka koje je potrebno slijediti pri participativnoj procjeni izbjeglica ili drugih osoba pod mandatom UNHCR-a. Participativna procjena opisuje se kao „proces izgradnje partnerstva sa ženama i muškarcima izbjeglicama svih dobi i podrijetla promicanjem sudjelovanja uz strukturirani dijalog“.*





## 5.2 OSIGURAJTE POMOĆ SVIMA PREMA NJIHOVIM POTREBAMA

Učinite svoje usluge dostupne svima kako bi različite skupine imale jednak pristup i pomoć prilagođenu svojim potrebama.

Jednak pristup podršci za raznolike i ranjive skupine ključan je u svim fazama pružanja usluga. Ranjive i raznolike skupine mogu uključivati, na primjer, izbjeglice i migrante, interno raseljene osobe i osobe bez državljanstva, djecu bez pratnje i djecu odvojenu od roditelja, žrtve trgovine ljudima, osobe s invaliditetom, LGBTIQ+ osobe, starije osobe, beskućnike, žene u rizičnoj situaciji, osobe s psihičkim i fizičkim zdravstvenim problemima, ljude koji žive u ruralnim područjima i manjine. Strukturne nejednakosti i (višedimenzionalna) diskriminacija u kombinaciji s drugim uvjetima mogu u praksi umanjiti njihov pristup osnovnim uslugama i pomoći.

Za proširenje opsega usluga i zadovoljavanje posebnih potreba različitih skupina potrebna su dodatna sredstva i ciljana pomoć. Kako bi se to postiglo, dionici u integraciji i uključenosti morat će omogućiti sredstva i stručnost za uspostavu mehanizama za prepoznavanje, provjeru i upućivanje osoba s posebnim potrebama kako bi se osigurali odgovarajući i pristupačni procesi i postupci.

### PREDNOSTI PRUŽANJA POMOĆI SVIMA PREMA NJIHOVIM

- Širi opseg integracije ranjivih osoba u različita polja i usluga integracije.
- Izbjeglice kojima prijeti isključenost imaju bolji pristup tržištu rada, programima integracije, procjeni vještina i društvenom životu u zajednici domaćinu.
- Usluge su bolje prilagođene posebnim potrebama ranjivih osoba.
- Osmišljavanje strategije i tima s više dionika.
- Prevladavanje strukturnih prepreka, diskriminacije i stereotipa prema raznolikim skupinama izbjeglica.
- Izbjegava se društvena isključenost i marginalizacija izbjeglica.
- Izbjeglice ponovno imaju osjećaj vlastite vrijednosti, samopouzdanja i vlastite snage.
- Izgradnja mreža među ranjivim osobama, zajednice domaćina i odgovarajućih institucija (npr. lokalnih ili nacionalnih organizacija za prava osoba s invaliditetom).





## ČIMBENICI USPJEHA: KRITERIJI ZA DOBRU PRAKSU



**Sigurnost i pomoć:** Učinkovito i pravodobno rješavati pitanja ranjivosti i rizik od nepravde tijekom cijelog procesa integracije.



**Kvalificirani stručnjaci u više područja:** Osigurajte kvalificirane stručnjake iz više područja za rad s različitim ranjivim skupinama izbjeglica.



**Pristupačnost:** Osigurajte da su sve vaše usluge i objekti pristupačni i uključivi (stavovi zaposlenika, prilagodljivi oblici i komunikacija bez prepreka) te da su svi dionici prošli edukaciju o različitosti.



**Suradnja prilikom pružanja usluga:** Usluge pružajte u suradnji s lokalnim vlastima, nevladinim organizacijama, zdravstvenim institucijama i socijalnim službama kako biste ranjivim izbjeglicama omogućili pristup specijaliziranim uslugama.







## KONTROLNI POPIS ZA PRUŽANJE POMOĆI SVIMA PREMA NJIHOVIM POTREBAMA

Kontrolni popis u nastavku sadrži detaljne korake za pomoć organizacijama u planiranju i utvrđivanju svih zadataka koje je potrebno provesti kako bi se pružila pomoć svima prema njihovim potrebama.



**Savjetujte se s ljudima iz različitih skupina i potaknite ih da sudjeluju u osmišljavanju usluga.**



**Nastojte prepoznati i pronaći ranjive skupine, savjetovati se s njima i ostati u kontaktu.**



Pobrinite se da sve žene i muškarci svih dobi dobiju **precizne, lako čitljive i pristupačne informacije** o tome kako pristupiti uslugama u različitim oblicima (putem radija, preporuka, informativnih knjižica koje se lako čitaju, teksta popraćenog znakovima i slikama, audiovizualnih materijala namijenjenih djeci izbjeglicama s intelektualnim teškoćama itd.)



**Osigurajte uravnoteženu i jednaku zastupljenost** različitih skupina tijekom pripreme usluga.



**Uključite različite potrebe, probleme i vrijednosti** svih skupina izbjeglica u osmišljavanje i provedbu usluga.



Uspostavite **posebne mehanizme, sigurne prostore i forume** za poticanje jednakog pristupa i podrške različitim skupinama. Možete, primjerice, organizirati neformalno druženje kako bi se ženama i djevojkama osigurao siguran prostor gdje mogu izraziti nezadovoljstvo i dobiti dobar savjet, slobodno govoriti o svojim iskustvima, izazovima, pa čak i traumama bez osude.



**Svoje usluge osmislite na način koji omogućuje najbolje iskorištavanje vještina i sposobnosti svih korisnika**, uključujući najranjivije kategorije osoba.



---

**Educirajte partnere, osobe koje rade u zdravstvenim institucijama i socijalnim službama** da prioritet daju uključivanju ranjivih skupina i **izgrade svoje sposobnosti** da takve usluge provedu neovisno.



---

**Vodite računa da edukacije i radionice uključuju predstavnike lokalne zajednice i mreža** kao što su zajednice mladih, organizacije za prava žena, LGBTIQ+ osoba i osoba s invaliditetom te drugih kolektiva.



---

**Pobrinite se da pružatelji usluga i mogući partneri pružaju specijalizirane usluge** kojima ranjive skupine imaju pristup, primjerice, osiguravanjem odgovarajućeg smještaja i pomoćne opreme potrebne za kretanje izbjeglica s invaliditetom.



---

Osigurajte dostupnost **fleksibilnih usluga** prilikom planiranja i izvođenja projekata, s obzirom na to da mnoge izbjeglice rade izvan uobičajenog radnog vremena, te osigurajte prilagođenu i neformalnu podršku izbjeglicama (npr. prijatelji/mentori, sredstva / prostori izvan radnog vremena).



---

Prilikom procjene usluga **usvojite konkretna pitanja o potrebama različitih skupina** i upotrijebite prikupljene podatke za izmjene i prilagođavanje usluga u skladu sa zaprekama s kojima se suočavaju ranjive osobe.



---

Vodite računa da sve žene i muškarci svih dobnih skupina imaju **priliku dati svoj komentar**, mišljenje i povratne informacije o ponuđenim uslugama.



---

**Podignite svijest i razgovarajte** o posebnim potrebama ljudi koji pripadaju ranjivim skupinama kada se o tim pitanjima raspravlja s nacionalnim i lokalnim vlastima, predstavnicima zakona, zdravstvenim radnicima, drugim humanitarnim radnicima i medijima.



---

**Usvojite planove za postizanje ravnopravnosti**, posebno u slučaju javnih služba i lokalnih vlasti, s konkretnim alatima za sprječavanje diskriminacije i poticanje jednakosti.

---

## PRIMJERI DOBRE PRAKSE PRUŽANJA POMOĆI SVIMA PREMA NJIHOVIM POTREBAMA



### PRISTUPAČNOST

U Bugarskoj, [MigrantLife.bg](http://MigrantLife.bg) mrežna je platforma za samopomoć s ciljem osnaživanja i podrške migrantima i izbjeglicama koji borave u Bugarskoj pružanjem cjelovitih, ažurnih i pouzdanih informacija. Sadrži brojne kategorije kao što su pravna pomoć, zapošljavanje, obrazovanje, socijalna pomoć, brak s bugarskim državljaninom, državljanstvo, trgovanje ljudima, ograničenje kretanja, potpomognuti dobrovoljan povratak i reintegracija, između ostalih. Trenutačno je dostupna na sedam jezika: bugarskom, engleskom, arapskom, farsiju, urdu, paštu i ruskom. Platforma je dostupna na sedam najčešćih jezika izbjeglica i migranata u Bugarskoj kako bi se jezične barijere smanjile na najmanju moguću mjeru. Također je dostupan modul „Zatraži pomoć“ gdje korisnici mogu postaviti pitanja na koja tim FAR-a odgovara putem telefona, zooma ili e-pošte. Na taj način, izbjeglice i migranti koji borave izvan Sofije, kojima nije uvijek dostupna pravna pomoć stručnjaka za migracijsko pravo, mogu imati koristi od profesionalnih pravnih savjeta. Sadržaj na platformi jednostavan je za čitanje i sadrži upute korak po korak.

Grad Hämeenlinna u Finskoj nudi tečajeve za migrante koji ne sudjeluju u formalnom obrazovanju zbog, na primjer, zdravstvenog statusa, životne situacije ili roditeljnog dopusta. Svrha je tečajeva poboljšanje znanja finskog jezika, vještina čitanja i pisanja te pružanje

informacija o finskom društvu. Polaznici također mogu raditi na svojim osobnim ciljevima, kao što su izgradnja dnevne rutine, upoznavanje drugih ljudi i aktivnosti za slobodno vrijeme. Budući da mnogi polaznici imaju zdravstvene probleme, tečajevi uključuju i vrijeme za odmor te različite aktivnosti i načine učenja. Održava se manje sati tjedno nego u formalnom obrazovanju kako nastava ne bi bila previše zamorna i preveliko opterećenje za sudionike.

Općina [Vänernsborg](http://Vänernsborg) u Švedskoj uspostavila je posebnu jedinicu za prihvrat izbjeglica, otvorenu za javnost dva puta tjedno, gdje izbjeglice mogu lako dobiti informacije o pogodnostima koje su im dostupne na zahtjev. Izbjeglicama se dodjeljuje osoba za kontakt koja im pruža savjet i podršku u praktičnim stvarima, na primjer, upis na tečaj švedskog jezika, upis djece u školu, otvaranje bankovnog računa i dobivanje bankovne kartice, pronalaženje prikladnog namještaja ili pak obilazak grada.

U švedskoj općini [Västra Götaland](http://Västra Götaland), socijalne su službe jezik u govoru i pismu učinile dostupnijim i manje birokratskim. Time su olakšali korisnicima razumijevanje razloga na temelju kojih su donesene određene odluke ili im je odbijen zahtjev za socijalnu pomoć.



## KVALIFICIRANI STRUČNJACI U VIŠE PODRUČJA

U Srbiji je Grupa 484 uspostavila suradnju s Olimpijskim komitetom Srbije kako bi se ubrzala integracija djece migranata uključene u obrazovni sustav zemlje. Točnije, 2018. godine osmislili su program koji će pridonijeti pojačanoj i dinamičnoj socijalizaciji djece migranata i lokalne djece uz razne nastavne i izvannastavne aktivnosti u školi, ali i izvan nje. Program uključuje seminar i tzv. olimpijski sat. Cilj je seminara osnažiti stručne kompetencije za rad s djecom migrantima i za njih osmisliti izvannastavne sportske aktivnosti. U tu svrhu, stručnjaci i nastavnici tjelesnog odgoja upoznaju se s psihičkim i emocionalnim stanjem djece migranata i kulturama zemalja iz kojih dolaze, čime se omogućuje razmjena iskustava o pristupu i metodologiji u obrazovanju te didaktičkim materijalima. To doprinosi primjerenom uključivanju djece migranata u osnovnoškolsko obrazovanje u Srbiji, ali i potiče širenje ideja tolerancije, razumijevanja, kao i prihvaćanja različitih identiteta, kulturne raznolikosti i međukulturne suradnje.

U Finskoj, Centar za obrazovanje odraslih u gradu Turku redovito organizira individualne mentorske razgovore sa studentima. Na početku, sredini i na kraju 10-mjesečnog integracijskog tečaja, svi studenti imaju individualne mentorske razgovore sa svojim nastavnicima. Tijekom tih povjerljivih razgovora, studenti i nastavnici razgovaraju o različitim aspektima života, karijere i planova za budućnost. Razgovori studentima pomažu izraziti svoje mišljenje i osjećaje povezane s integracijskim procesom te pronađu vlastiti put za integraciju u društvo domaćina.



## SIGURNOST I POMOĆ

U Srbiji, Isusovačka služba za izbjeglice (JRS) vodi integracijsku kuću „Pedro Arrupe“ kao sklonište za ranjive skupine maloljetnika bez pratnje do 14 godina koji su odvojeni od obitelji. U kući mogu smjestiti do 20 osoba na ograničeno vrijeme. Uz osnovne potrebe kao što su smještaj, hrana, odjeća i zdravstvena skrb, organiziraju se i zajedničke aktivnosti te individualna psihološka podrška koju provode zaposlenici i partnerske organizacije. Korisnici koji ostaju dulje od mjesec dana uključuju se u obrazovni sustav, dok neslužbena edukacija i kreativne radionice služe za lakše i bolje uključivanje u obrazovni sustav. U kući se brinu o najranjivijim skupinama djece: žrtvama fizičkog, psihičkog i seksualnog nasilja, djeci koja su u opasnosti da postanu žrtve trgovine ljudima, raznih oblika iskorištavanja i krijumčarenja i za koje postoji utvrđena potreba za njihovim izdvajanjem iz velikih skupina. Rad s korisnicima organiziran je tako da se uzimaju u obzir utvrđene ranjivosti i pružaju informacije o kućnom redu i podršci u kući na različitim jezicima.

U Poljskoj, „Moja šansa u Poljskoj“ projekt je koji provodi Zaklada Ocalenie s ciljem poboljšanja osnovnih vještina stranaca s dozvolom za rad. Podrška uključuje procjenu njihovih potreba te pružanje edukacija, savjetovanja i psihološke podrške. Pomoć u vidu edukacije omogućena

je svim sudionicima i provodi se kao teoretska i praktična nastava. Svakom polazniku dodjeljuje se mentor koji je zadužen za motiviranje polaznika. Njihov odnos uključuje usmjeravanje, podršku u razvoju i savjetovanje. Polaznici također imaju pravo na besplatno čuvanje djece tijekom edukacije. Psihološka pomoć također je dostupna polaznicima koji izraze želju, a provodi se na dva načina: individualni sastanci s psihologom i grupe za podršku.

U Grčkoj je općina Atena pokrenula pokusni program za promicanje integracije mladih izbjeglica u kojem se nude tečajevi jezika, individualno savjetovanje o karijeri i stanovanju te informatički tečajevi i tečajevi audiovizualnih umjetnosti.

U Grčkoj, Terapijski centar za osobe kojima je potrebna skrb (KETHEA) vodi program koji je posebno usmjeren na pružanje informacija, savjetovanja, psihološke podrške i usluga prevencije migrantima i izbjeglicama koji imaju problema s ovisnostima.

U Grčkoj, atenski je Caritas osnovao centar za izbjegličke obitelji koji predstavlja sigurno i gostoljubivo mjesto, uređeno kao uobičajen dom s prostorom za odmor i za djecu, TV-om, kuhinjom, prostorom za obitelj, toaletima i tuševima. Žene

izbjeglice ovdje mogu jesti, spavati, odmarati se, doći, istuširati se toplom vodom, nahraniti svoju djecu, dobiti čistu odjeću i higijenske proizvode, dobiti pristup internetu kako bi komunicirale sa svojim obiteljima i savjetovale se sa socijalnim radnikom. Svrha je da se žene i djeca ovdje osjećaju sigurno, dobrodošlo, poštovano i „kao kod kuće“.

U Njemačkoj, Ministarstvo rada, socijalnih i obiteljskih pitanja i integracije grada Hamburga podržava i financira „EmpowerVan“, mobilnu informacijsku i savjetodavnu uslugu u kombiju koji redovito posjećuje prihvatilišta i smještajne objekte. Cilj je umanjiti izolaciju djevojaka i žena u prihvatilištima i smještajnim centrima gdje često nemaju siguran i privatni prostor. Kombi služi kao siguran prostor za pomoć ženama, od liječničkih pregleda do pronalaska novog smještaja ako je žena doživjela zlostavljanje.





## DODATNE INFORMACIJE: KORISNI MATERIJALI I IZVORI

Skupština europskih regija (AER), Prilagođavanje rezultata AMiD-a europskim lokalnim vlastima, 2019.

*Izvjeshće pruža uvid u načine za učinkovito upravljanje prihvatom i integracijom izbjeglica, tražitelja azila i migranata s invaliditetom u EU-u.*

Pristup uslugama za migrante s invaliditetom (AMID) Analiza nedostataka i izvješće o procjeni potreba: Austrija, Finska, Grčka i Italija, 2018.

*U izvješću se utvrđuju i analiziraju nedostaci i izazovi u postojećem sektoru invaliditeta i usluge dostupne migrantima s invaliditetom u Austriji, Grčkoj, Finskoj i Italiji. Zaključci svih nacionalnih izvješća doprinijet će razvoju alata za procjenu*

*potreba koji služi za procjenu i prepoznavanje posebnih potreba određene ranjive skupine.*

Handicap International, Kontrolni popis za hitne intervencije koje uključuju osobe s invaliditetom prilagođen u skladu s radnom skupinom za osobe s invaliditetom

*Dokument uključuje Kontrolni popis za hitne intervencije koje uključuju osobe s invaliditetom i Opće smjernice za zaštitu i uključivanje ozlijeđenih osoba i osoba s invaliditetom.*

Agencija Europske unije za temeljna prava (FRA), Integracija mladih izbjeglica u EU-u: dobre prakse i izazovi, 2018.

U izvješću su prikazane uspješne prakse integracije mladih izbjeglica (djeca i mladi između 16 i 24 godine) u EU-u.

Međuagencijski Stalni odbor (IASC), Priručnik za uključivanje rodnog aspekta u humanitarno djelovanje, 2017.

Priručnik sadrži sažeti vodič koji se temelji na lekcijama koje je naučila humanitarna zajednica i odražava glavne izazove u nastojanju da se rodni aspekt na odgovarajući način uključi u humanitarno planiranje i programiranje.

UNFPA, Smjernice za uspostavljanje sigurnih prostora za žene i djevojke, 2015.

Smjernice pružaju pregled definicije sigurnih prostora i

ključnih načela kojih bi se trebalo pridržavati pri uspostavljanju takvih prostora u humanitarnim i postkriznim kontekstima.

UNHCR-IDC, Alat za utvrđivanje ranjivosti – prepoznavanje i rješavanje ranjivosti: Alat za sustave azila i migracija, 2016.

Alat za utvrđivanje i rješavanje situacija ranjivosti razvijen u suradnji UNHCR-a i IDC-a namijenjen je usmjeravanju i informiranju radnika na prvoj crti i donositelja odluka o važnosti čimbenika ranjivosti u donošenju odluka o ograničenju kretanja, upućivanju na alternative ograničenju kretanja, otvaranju prihvatnih objekata, smještaju u zajednici i mogućnostima podrške u kontekstu azila i migracijskih postupaka i sustava.



---

UNHCR, Politike dobi, roda i različitosti, 2018.

U Politici se prikazuje kako UNHCR primjenjuje pristup koji u obzir uzima dob, rod i različitosti na sve aspekte svog rada kako bi osigurao da osobe pod mandatom UNHCR-a mogu uživati svoja prava na ravnopravnoj osnovi i sudjelovati u odlukama koje utječu na njihove živote, obitelji i zajednice.

---

UNHCR, Okvir za zaštitu djece, 2012.

U ovom Okviru koji je razvio UNHCR primjenjuje se pristup sustava zaštite djece koji uključuje aktivnosti za nositelje dužnosti na svim razinama – obitelji, zajednici, nacionalnoj i međunarodnoj – kako bi se ublažili sigurnosni rizici s kojima se djeca suočavaju i na njih se pronašao odgovor.

---

UNICEF, Smjernice za uključivanje djece s teškoćama u humanitarne akcije (2017.)

Smjernice je izradio UNICEF u svrhu uključivanja djece i adolescenata s invaliditetom u sve faze humanitarne akcije od pripreme za hitne slučajeve do oporavka.



## 5.3. OSMISLITE DUGOROČNE USLUGE

Usvojite dugoročnu perspektivu uključivanja i nakon prihvata i rane integracije.

Pružatelji usluga, lokalne vlasti i njihovi zaposlenici (kao što su škole, službe za zapošljavanje, socijalne službe, bolnice i druge institucije) trebali bi razumjeti i zadovoljiti potrebe izbjeglica i nakon faza prihvata i rane integracije. Nedostatak dugoročne perspektive može dovesti do pogoršanja siromaštva i povećanja društveno-ekonomske isključenosti.

Usluge integracije trebale bi uključivati ciljne mjere koje odgovaraju na posebne potrebe izbjeglica i podržavaju dugoročni smještaj i društvenu mobilnost (npr. pristup tečajevima jezika na višim razinama, procjenu vještina, priznavanje vještina i usavršavanje, podršku u visokom obrazovanju itd.). Mjere integracije trebale bi se usuglasiti i prilagoditi u svim relevantnim područjima politike kako bi se odgovorilo na izazove suvremenih migracijskih društava. Osmišljavanje dugoročnih usluga i prilika za društveno-ekonomsko uključivanje izbjeglica ključno je za holistički pristup integraciji. Za to je potreban odmak od vremenski ograničenih inicijativa temeljenih na projektima, koje nisu međusobno povezane i ovisе o jednom (vanjskom) donatoru, prema sveobuhvatnim višegodišnjim integracijskim strategijama temeljenim na osiguranom financiranju ili različitim mogućnostima financiranja.

### PREDNOSTI DUGOROČNIH USLUGA:

- Učinkovito prepoznavanje vještina, kvalifikacija i vrijednosti izbjeglica.
- Sprječavanje sociokulturne segregacije u susjedstvima, lokalnim institucijama i zajednicama domaćinima.
- Bolji i redovitiji pristup obrazovanju, stanovanju, zdravstvu i zapošljavanju za izbjeglice.
- Razvoj multikulturalnog i višejezičnog društva koje održava društvenu koheziju.
- Redovita interakcija između nedavno pristiglog i lokalnog stanovništva.
- Pozitivni rezultati integracije smanjuju socioekonomske razlike između nedavno pristiglog i lokalnog stanovništva.



## ČIMBENICI USPJEHA: KRITERIJI ZA DOBRU PRAKSU



**Horizontalna i koordinacija na više razina:** Izgraditi snažne mehanizme horizontalne koordinacije politika među ključnim akterima, uključujući lokalne vlasti i nevladine organizacije / privatne pružatelje usluga.



**Različitost u javnim službama:** Različitost stanovništva odražava se u različitosti zaposlenika u javnim službama na svim razinama kadrovanja.



**Stalna prilagodba potrebama raznolikog društva:** Uključiti raznolikost u upravljanje socijalnim uslugama i infrastrukturom, kao što su škole, predškolsko obrazovanje, socijalna skrb, javno stanovanje i zdravstvene usluge.



**Dugoročni ciljevi integracije:** Usvojiti učinkovite regionalne ili lokalne integracijske planove ili strategije, temeljene na namjenskim proračunima i uključivanju dionika (civilno društvo, lokalne i regionalne razine itd.).



**Međukulturne kompetencije:** Pojačati međukulturnu osjetljivost i osjetljivost na različitost prilikom pružanja usluga, uključujući mogućnost davanja informacija i interakcije na stranim jezicima ako je potrebno.







## KONTROLNI POPIS ZA OSMIŠLJAVANJE DUGOROČNIH USLUGA:

Kontrolni popis u nastavku sadrži detaljne korake za pomoć organizacijama u planiranju i utvrđivanju svih zadataka koje je potrebno provesti za osmišljavanje dugoročnih usluga.<sup>3</sup>



**Izradite procjenu potreba** i precizna predviđanja uskih grla u nastajanju i budućih zahtjeva izbjeglica u vašem području (vidi 1. ključno područje).



**Koordinirajte i uravnotežite ulaganja** uz različite sustave i područja politika (npr. skrb za djecu, obrazovanje, stanovanje) na određenom teritoriju, čime se postiže komplementarnost, **dati prioritet društvenim ulaganjima** i odgovarajućoj **društvenoj infrastrukturi**.



Osigurajte **tečajeve jezika** i nakon prvog razdoblja integracije, na višim razinama znanja i prema potrebama, za izbjeglice koji u zemlji žive već nekoliko godina ili dulje.



**Uvedite ciljano strukovno osposobljavanje za izbjeglice** i popratne mjere u redovitu obuku na temelju procjene i vrednovanja vještina ili kvalifikacija.



**Sustavno podržavajte djecu izbjeglice u školama i njihove roditelje**; roditelji moraju biti uključeni u proces učenja svoje djece jer oni imaju ključnu ulogu ne samo u školskom uspjehu djece, već i u njihovoj dugoročnoj prilagodbi društvu.



Pokrenite i promičite programe mentorstva i partnerstva kako bi se olakšala društvena uključenost (vidi 5. ključno područje za više pojedinosti).



**Potičite inicijative za uključivanje izbjeglica u visoko obrazovanje.**



**Podržite pristup zdravstvenoj skrbi**, posebno uslugama mentalnog zdravlja i skrbi za starije.

<sup>3</sup> Neki zadatci nisu primjenjivi na rad nevladinih organizacija, stoga se ne uzimaju u obzir tijekom vrednovanja.



Pomozite izbjeglicama u prelasku iz prihvatilišta za tražitelje azila u samostalno stanovanje; **omogućite izbjeglicama pristup dostupnim programima subvencija troškova stanovanja ili socijalnim stanovima.**



**Osigurajte potrebna sredstva lokalnim i malim nevladinim organizacijama** s ciljem dugoročne integracije izbjeglica.



**Uložite** javna sredstva u četvrti s niskim prihodima s raznolikim stanovništvom.



**Koordinirajte društveno i prostorno (urbano) planiranje** horizontalno i vertikalno na različitim razinama vlasti.



Osigurajte da je kapacitet javnih službi primjeren potrebama stanovništva u vašem području.



**Promičite pozitivne stavove o izbjeglicama** u područjima stagnacije ili smanjenja društvenih ulaganja.



**Prepoznajte nove mogućnosti financiranja za dugoročnu integraciju** i podržite prijave pružatelja usluga, s obzirom na to da će u razdoblju od 2021. do 2027. godine EU osigurati više ukupnih sredstava za izbjeglice i migrante te integraciju, kao i lakši pristup lokalnim vlastima, a posebno povećati sredstva Europskoga socijalnog fonda, glavnog instrumenta financiranja EU-a za socijalno uključivanje i integraciju tržišta rada u svrhu poticanja dugoročne integracije.



**Prilagodite svoje usluge posebnim potrebama izbjeglica** kako biste osigurali dugotrajnu uključenost i izbjegli ovisnost o vanjskoj pomoći na duže vrijeme.



**Informirajte izbjeglice o dugoročnim prednostima svojih usluga i spriječite odustajanja;** primjerice, tijekom pandemije bolesti COVID-19, mogu se otvoriti novi kanali za komunikaciju s izbjeglicama (sastanci se mogu održavati na otvorenom, redovito upotrebljavajte društvene mreže, WhatsApp itd.). Osigurajte tehnička sredstva putem kojih izbjeglice mogu pristupiti vašim uslugama (prijenosna računala, tableti, internet itd.).

## PRIMJERI DOBRE PRAKSE POMOĆI IZBJEGLICAMA NAKON PRIHVATA



### DUGOROČNI CILJEVI INTEGRACIJE

U Italiji, Tandem je projekt zajedničkog stanovanja koji provodi CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus i uključuje mlade Talijane i mlade migrante kojima je odobrena međunarodna zaštita (u dobi između 19 i 30 godina) s ciljem poticanja međukulturnih odnosa, uzajamne podrške i autonomije. Svrha je projekta Tandem pomoći izbjeglicama da napuste sustav prihvata, pronađu odgovarajuća rješenja za stanovanje, dobiju informacije i razviju osobne mreže. U tu svrhu, poseban ured pruža pristupačne rasporede i ekonomsku podršku u plaćanju režija. Korisnici usluga projekta Tandem također sudjeluju na mjesečnim sastancima, u skupini ili pojedinačno. Osobe zadužene za određeni slučaj uključene su u upravljanje stanom i njihova stalna prisutnost pomaže u poboljšanju odnosa s korisnicima i otkrivanju potencijalnih prepreka. Tandem predstavlja inovativno rješenje za prepreke na koje izbjeglice nailaze pri traženju stana i stvaranju veza u zemlji domaćinu.

U Italiji, SiforREF međunarodni je projekt koji provodi Javno poduzeće za pružanje usluga (ASP) općine Bologna za smanjenje rizika od marginalizacije izbjeglica nakon faze prihvata. Projekt potiče sudjelovanje tvorca politika, dionika, lokalnih institucija i korisnika u integraciji izbjeglica. Informacije o potrebama za integraciju i lokalnim resursima prikupljaju se uz aktivnosti savjetovanja (upitnici, strukturirani intervjui, fokusne skupine) u kojima sudjeluju izbjeglice i udruge migranata. ASP zatim organizira više radionica i sastanaka u zajednici na četiri teme (dom, socijalizacija, zapošljavanje i osnaživanje ljudi) s ciljem unaprjeđenja osobnih mreža izbjeglica i pristupa informacijama. Otvoren je poseban kontakt na WhatsAppu i e-adresa kako bi imali stalan kontakt s ljudima i kako bi aktivnosti bile pristupačnije. Izbjeglice imaju mogućnost slati poruke i tražiti informacije (npr. mjesto i vrijeme radionice) na svim jezicima. Raspored održavanja aktivnosti dostupan je i izbjeglicama i lokalnom stanovništvu.



## MEĐUKULTURNE KOMPETENCIJE

U Švedskoj je općina Botkyrka provela UNESCO-ov LUCS pokusni projekt za međukulturni prihvata izbjeglica. Rezultati pokusnog projekta pokazuju da se međukulturni prihvata razvija i tijekom susreta s izbjeglicama i pridošlicama i na strukturnoj organizacijskoj razini.

U Mađarskoj je Srednjoeuropsko sveučilište osmislilo Inicijativu otvorenog učenja (OLive) koja se provodi u nekoliko europskih zemalja u partnerstvu s drugim sveučilištima i nudi redovne ili izvanredne obrazovne programe osmišljene kako bi se izbjeglicama olakšao pristup visokom obrazovanju. Cilj OLive-a nije samo razvijanje akademskih vještina i sposobnosti, nego i razvijanje jezičnih vještina potrebnih u akademskom okruženju. Inicijativa također pomaže studentima izbjeglicama razviti vještine upravljanja karijerom i zagovaranja kao dio pripreme za visoko obrazovanje.

Njemački okrug Heilbronn organizira volontere ili plaćene mentore-roditelje u školama za rješavanje problema nedostatka dijaloga i suradnje između škole i roditelja migranta. Iz okruga traže ljude koji govore njemački i neki drugi jezik i dostupni su za informiranje roditelja migranata o školskom sustavu. Mentori se zatim šalju u škole i vrtiće koji zatraže njihove usluge i dobivaju naknadu za troškove.



## STALNA PRILAGODBA POTREBAMA RAZNOLIKOG DRUŠTVA

Uz pokusni projekt u Poljskoj, Welcome Home, nastoji se omogućiti pristup stanovanju za izbjeglice, s obzirom na nepristupačne stanarine kod privatnih iznajmljivača i duge liste čekanja za socijalne stanove. Organizacija najprije sa stanodavcem potpisuje ugovor za dugoročan (na dvije i više godina) najam stana po tržišnoj cijeni i zatim taj stan po cijeni manjoj od tržišne iznajmljuje obiteljima izbjeglica kojima prijete beskućništvo. Dok žive u takvim stanovima, obitelji sudjeluju u programu integracije koji uključuje tečajeve jezika, podršku u pronalasku posla, poduku iz međukulturnih odnosa itd. Kako obitelj postaje samostalnija, tako se iznos stanarine povećava sve dok nisu u mogućnosti plaćati tržišnu cijenu.

U Poljskoj su Centri za pomoć obiteljima na razini okruga odgovorni za isplatu novčanih naknada, kao i nefinancijsku pomoć izbjeglicama. Neki od najaktivnijih Centara za pomoć obiteljima provode iznimne aktivnosti kako bi izbjeglicama pružili pomoć prilagođenu njihovim potrebama. Program „Witek”, koji provodi varšavski Centar za pomoć obitelji, na primjer, pruža dodatnu podršku odabranim obiteljima nakon završetka jednogodišnjeg individualnog programa integracije za izbjeglice. „Integracijom do samostalnosti“ još je jedna zanimljiva inicijativa koja nudi besplatno stručno savjetovanje i pomoć pri pronalasku posla, stan za najam i kontakte u obrazovnim institucijama, centrima za socijalnu skrb i zdravstvenim institucijama.







## DODATNE INFORMACIJE: KORISNI MATERIJALI I IZVORI

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Gradovi i migranti, provedba Povelje o integrirajućim gradovima, EuroCities, 2020.

*U izvješću su opisane mjere integracije gradova i utvrđeni ključni trendovi u svim gradovima povezani s integracijom migranata.*

Vijeće Europe, Politike o uključivoj integraciji Strategije uključive integracije: ususret zajedničkom modelu, 2019.

*U radu se opisuju opća načela koja bi trebala biti temelj uključivih integracijskih strategija i koja proizlaze iz standarda i vrijednosti kojih se pridržavaju države članice Vijeća Europe. Također se ukazuje na logični okvir kojim bi se osigurala usmjerenost i učinkovitost strategije temeljene na dokazima.*

Vijeće Europe, Međukulturni grad korak po korak – Praktični vodič za primjenu urbanog modela međukulturne integracije (2014.)

*Vodič sadrži kratak pregled koncepta međukulturne integracije, savjete o koracima i mjerama koji bi gradovima mogli pomoći u razvoju međukulturne strategije, kao i elemente takve strategije s analitičkim pitanjima, prijedlozima i praktičnim primjerima u raznim europskim gradovima i šire.*

Uredništvo EWSI-ja, Koje sve mjere postoje da bi se osigurala dugoročna integracija migranata i izbjeglica u Europi?, Europska mrežna stranica za integraciju, 2020.

*Članovi uredništva EWSI-ja istražili su niz pokazatelja dugoročne integracije u svim državama članicama EU-a i Ujedinjenom Kraljevstvu te provjerili postojanje ili dostupnost posebnih politika ili mjera za izbjeglice.*

OECD, Financijsko obrazovanje i dugoročna integracija izbjeglica i migranata. Odgovori na izbjegličku krizu, 2016.

*U izvješću se razmatra kako financijsko obrazovanje može pridonijeti dugoročnim politikama koje imaju za cilj olakšavanje integracije izbjeglica u postkriznom scenariju.*

UNHCR, Operativne smjernice o odgovornosti prema pogođenim osobama (AAP), 2020.

*Izvješće UNHCR-a pruža smjernice o tome kako provesti načelo odgovornosti prema pogođenim osobama (AAP), opisano kao „predanost namjernom i sustavnom uključivanju izraženih potreba, zabrinutosti, sposobnosti i stavova osoba pod mandatom UNHCR-a u njihovoj različitosti te odgovornost za vlastite organizacijske odluke i djelovanje zaposlenika u svim intervencijama i programima zaštite, pomoći i rješenja”.*

UNHCR, Alat UNHCR-a za participativnu procjenu u operacijama, 2006.

*Alat UNHCR-a sadrži niz koraka koje je potrebno slijediti pri participativnoj procjeni izbjeglica ili drugih osoba pod mandatom UNHCR-a. Participativna procjena opisuje se kao „proces izgradnje partnerstva sa ženama i muškarcima izbjeglicama svih dobi i podrijetla promicanjem sudjelovanja uz strukturirani dijalog”.*

## 5.4 RADITI NE SAMO ZA LJUDE, VEĆ I S NJIMA U SURADNJI

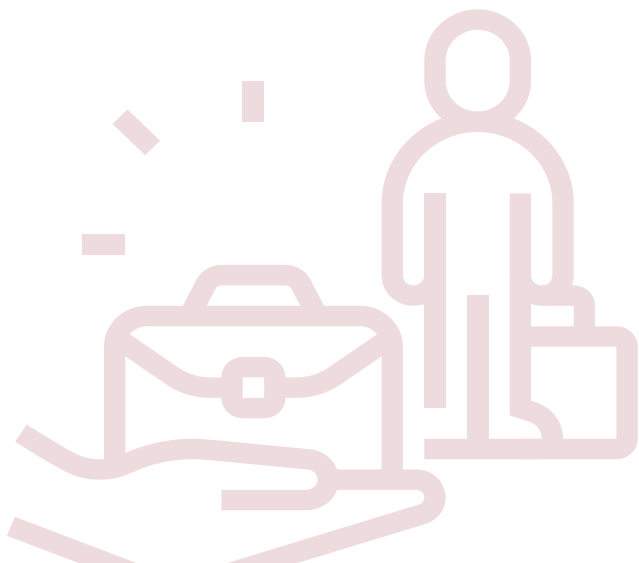
Uključite korisnike u planiranje, provedbu i vrednovanje te uzmite u obzir njihovo mišljenje.

Uključivanje izbjeglica u osmišljavanje, provedbu, praćenje i vrednovanje usluga koje im se pružaju predstavlja ključan korak prema holističkom pristupu integraciji. Tako se njihovi interesi i perspektive, potrebe i sposobnosti kao primarnih dionika sustavno odražavaju te se povećava njihovo prihvaćanje i preuzimanje odgovornosti. Nadalje, jača se odnos s nadležnim tijelima i povećava povjerenje dionika prema izbjeglicama koje pak se potiče da budu aktivni sudionici u donošenju odluka, a ne samo korisnici usluga. Ovaj proces savjetovanja i sudjelovanja potrebno je proširiti izvan samih projekata na razinu politike kako bi se osiguralo da su potrebe izbjeglica zadovoljene.

U tu je svrhu potrebno omogućiti različite načine i postupke za učinkovito rješavanje situacija osoba s različitom duljinom boravka, društvenim kapitalom, statusom boravka i koje se nalaze u različitim fazama učenja jezika i stjecanja državljanstva.

### PREDNOSTI RADA U SURADNJI S IZBJEGLICAMA

- Donošenje boljih odluka koje se temelje na uvidima, znanju i vještinama izbjeglica.
- Strukturirana partnerstva s različitim skupinama izbjeglica koja omogućuju rješavanje mogućih rizika od isključenosti zbog dobi, roda i različitosti.
- Bolje razumijevanje integracijskih potreba izbjeglica.
- Bolje razumijevanje zapreka integraciji s kojima se suočavaju raseljene osobe i zajednica domaćina, kao i njihovih uzroka.
- Učinkovitiji i uspješniji programi i usluge.
- Preciznije procjene razine zadovoljstva radom zaposlenika, lokalnih vlasti i pružanja usluge.
- Poboljšana odgovornost i transparentnost lokalnih vlasti i pružatelja usluga prema izbjeglicama i donatorima.
- Izbjeglice imaju veću razinu samopoštovanja, samopouzdanja i osjećaja kontrole.
- Pojačana društvena uključenost i solidarnost među izbjeglicama.



## ČIMBENICI USPJEHA: KRITERIJI ZA DOBRU PRAKSU



**Zastupljenost:** Uključite izbjeglice svih rodova, dobnih skupina, nacionalnosti i drugih čimbenika različitosti (npr. invaliditet, razina obrazovanja) i savjetujte se s njima o obliku i sadržaju integracijskih usluga kako bi sva stajališta bila jednako zastupljena.



**Kontinuitet:** Razmislite i isplanirajte proces tako da ima duži rok trajanja, a ne samo kao jednokratnu aktivnost; savjetovanje neka bude redovita aktivnost.



**Preuzimanje odgovornosti i obveza:** Izgradite povjerenje i objasnite prednosti sudjelovanja u savjetovanju, pristupite im kao stručnjacima, a ne kao pasivnim primateljima usluga.



**Pristupačna komunikacija:** Savjetovanje provodite na jeziku i u obliku koji su izbjeglicama poznati kako bi svi mogli sudjelovati.



**Pristupačnost procesa:** Omogućite izbjeglicama sudjelovanje u procesu savjetovanja uz dostupne materijale i organizacijski okvir na temelju kojih mogu sudjelovati.





## KONTROLNI POPIS ZA PRUŽATELJE USLUGA KOJI RADE U SURADNJI S IZBJEGLICAMA

Kontrolni popis u nastavku sadrži detaljne korake za pomoć organizacijama u planiranju i utvrđivanju svih zadataka koje je potrebno provesti kako bi u svom radu surađivali s izbjeglicama.



Prije početka procesa savjetovanja **prikupite dostupne relevantne informacije i podatke** koji se odnose na izbjeglice i njihovu integraciju.



**Utvrdite lokacije i potrebe izbjeglica**, kao i ranjive i raznolike društvene skupine.



**Analizirajte podatke prikupljene** tijekom čitavog ciklusa projekta.



Prilikom razvoja projektnog proračuna, **s financijerima i donatorima razgovarajte** o važnosti poticanja sudjelovanja izbjeglica i kulturnih posrednika.



**Uključite izbjeglice u osmišljavanje i provedbu** inicijative.



**Ponudite novčanu naknadu ili naknadu putnih troškova** izbjeglicama koje žele iskoristiti vaše usluge, ali suočene su s financijskim preprekama.



Za vrijeme savjetovanja, **omogućite uslugu čuvanja djece izbjeglicama** (posebno ženama) koje imaju obitelji zbog čega nemaju vremena uključiti se u dodatne projekte.



**Usvojite pristupačan i lako razumljiv način komunikacije** na jeziku i u obliku koji je izbjeglicama poznat na projektima i programima namijenjenima izbjeglicama i migrantima.



Nakon što isporučite uslugu, **zamolite korisnike za povratne informacije** koje mogu uključivati, na primjer, zahtjev za promjenom osobe za kontakt u organizaciji (službe za socijalnu skrb, nevladine udruge itd.) ili dodatno pojašnjenje nezadovoljavajuće odluke (lokalne ili regionalne vlasti/tijela).



**Najmanje dva puta godišnje zatražite od izbjeglica da ispune upitnik** kako biste prikupili povratne informacije o uslugama.



**Razmotrite povratne informacije i poduzmite korake** za postupno prilagođavanje aktivnosti u skladu s dobivenim komentarima.



**Uključite izbjeglice u društvena istraživanja** u fazama planiranja, savjetovanja, istraživanja i provođenja intervjua.



**Priznajte pravo izbjeglica na izražavanje vlastitog mišljenja** o kvaliteti pruženih usluga i **osigurajte sigurne prostore gdje korisnici mogu ostaviti povratne informacije**. Primjerice, izbjeglice mogu zatražiti sastanak sa zaposlenicima ili voditeljem službe koji pružaju određenu uslugu.



Omogućite izbjeglicama mehanizme za davanje povratnih informacija, sustavno ih informirajte kako se njihovi doprinosi upotrebljavaju pri osmišljavanju, ispravljanju ili unaprjeđenju inicijativa za integraciju i kako izgledaju konačne/revidirane usluge.





## POSEBAN KONTROLNI POPIS ZA LOKALNE VLASTI KOJE RADE U SURADNJI S IZBJEGLICAMA

Lokalne vlasti imaju ključnu ulogu u integraciji izbjeglica i potrebne su im posebne smjernice za uključivanje izbjeglica u svoj rad i usluge. Kontrolni popis u nastavku sadrži temeljne korake koje lokalne vlasti mogu poduzeti za promicanje uključivog pristupa u administraciji i nabavi.



**Promicanje zastupljenosti osoba** s migrantskim ili izbjegličkim podrijetlom u regionalnim i lokalnim skupštinama, parlamentima i drugim tijelima odlučivanja koja odražava njihov stvarni udio među stanovništvom.



**Uključite izbjeglice i migrante u participativno donošenje odluka na lokalnoj razini** (građanski forumi, savjetovanja, razvoj gradske četvrti itd.).



**Uspostavite nezavisna savjetodavna tijela** na lokalnoj razini koja bi predstavljala potrebe i interese izbjeglica i migranata.



**Uključite informacije o građanskom i političkom sudjelovanju** u aktivnosti socijalne orijentacije.



Prilikom ugovaranja vanjskih subjekata za pružanje usluga **uključite posebnu klauzulu za društvenu uključenost izbjeglica** kao jedan od uvjeta isporuke usluge.





## PRIMJERI DOBRE PRAKSE LOKALNIH VLASTI KOJE RADE U SURADNJI S IZBJEGLICAMA



### ZASTUPLJENOST

Otvaranje prostora i mogućnosti za savjetovanje prvi je korak za učinkovitu suradnju s izbjeglicama. U Italiji je općina Ravenna izmijenila lokalne propise kako bi se „Međukulturna mreža za migracije“ priznala kao službeni sugovornik. Svi su građani pozvani pridružiti se Međukulturnoj mreži za migracije, a posebno migranti i izbjeglice.

Druga strategija za uključivanje izbjeglica koju je usvojila općina Ravenna uključuje organizaciju fokusnih skupina i tzv. otvorenih kafića. Instrument je usvojen s ciljem prikupljanja informacija o mogućim zaprekama. Prilikom organizacije fokusne skupine potrebno je uzeti u obzir da svi sudionici govore istim jezikom ili ga barem znaju dovoljno da bi mogli razgovarati s voditeljima, ali i jedni drugima. Također je potrebno odvojiti vrijeme nakon rasprave za odgovore na pitanja sudionika i pružanje pojedinačne psihološke ili tehničke podrške.



### PRISTUPAČNA KOMUNIKACIJA

U Norveškoj, zamjenik gradonačelnika Osla zadužen za raznolikost održava tjedne digitalne sastanke s nevladinim organizacijama koje se bave pravima manjinama kako bi bolje razumio situaciju, razgovarao o potrebama i osigurao poštovanje mjera zaštite i propisa o socijalnom distanciranju. U Oslu su također pokrenuli mrežnu stranicu s informacijama na različitim jezicima. Općina podržava rad nevladinih organizacija u njihovu radu s ranjivim manjinskim skupinama pružanjem posebnih informativnih plakata i pokretanjem kampanja na društvenim mrežama. Informativni plakati postavljeni su u trgovinama, džamijama, crkvama i drugim objektima kako bi svi stanovnici imali pristup najnovijim točnim informacijama. Poduzete su posebne mjere kako bi se informacije i pomoć omogućili romskoj zajednici i neprijavljenim migrantima.





## PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI I OBVEZA

Finski Savjetodavni odbor za etničke odnose (ETNO) dobar je primjer uključivanja migranata, izbjeglica i etničkih manjina u službeni proces savjetovanja. Radi se o službenoj mreži stručnjaka za pitanja integracije, migranata i etničkih manjina. Sastoji se od nacionalnog savjetodavnog odbora i sedam regionalnih odbora koji se biraju svake četiri godine, zajedno s 300 predstavnika organizacija civilnog društva, udruga migranata, udruga koje promiču multikulturalnost, udruga etničkih i vjerskih manjina, političkih stranaka, radničkih i poduzetničkih organizacija, ministarstava, regionalnih vlasti i općina.

Na Malti, teatar Teatru Salesjan uspostavio je sustav za povratne informacije o svojim postojećim projektima kako bi prikupili iskustva i povratne informacije od žena koje sudjeluju u projektu Capcapcaplaq. Sustav uključuje redovita savjetovanja s izbjeglicama kako bi se uvažila njihova mišljenja o kvaliteti usluga tijekom čitavog trajanja projekta. Sustavno se prikupljaju ključni podatci o učinkovitosti radi praćenja i analize projekta.

U Poljskoj je grad Gdanjsk objavio osnivanje prvog poljskog Vijeća migranata koje će savjetovati gradonačelnika i druge lokalne vlasti o pitanjima i politikama vezanim za integraciju migranata i izbjeglica. Kako bi predstavili raznolikost migrantske populacije, odabrani volonteri imaju različita podrijetla, razine obrazovanja i vjerska uvjerenja. Unatoč ograničenim ovlastima i nedostatku vlastitog proračuna, Vijeće se pokazalo korisnim posebice tijekom pandemije COVID-19 kao tijelo kojem se stranci i izbjeglice mogu obratiti radi dobivanja informacija iz prve ruke.

Centar za jednak tretman u Gdanjsku sigurno je mjesto gdje ljudi mogu prijaviti diskriminaciju na temelju, između ostalog, nacionalnosti, rase ili vjere. Centar ima sedam jedinica koje vode različite nevladine organizacije, čime se prepoznaje različitost.

Gradska uprava Varšave 2016. je izradila „Vodič za aktivne stanovnike“, preveden na engleski, ukrajinski i vijetnamski. U njemu su strancima, bez obzira na njihov status, predstavljene aktivnosti u kojima mogu sudjelovati (npr. sudjelovanje u izradi proračuna i lokalnih inicijativa).



## PRIMJERI DOBRE PRAKSE NEVLADINIH ORGANIZACIJA I PRUŽATELJA USLUGA KOJI RADE U SURADNJI S IZBJEGLICAMA



### PRISTUPAČNOST PROCESA

U Turskoj, Centar za podršku obitelji, ženama i osobama s invaliditetom (AKDEM) općine Zeytinburnu provodi različite programe socijalne zaštite, osiguranja sredstava za život, socijalne kohezije i koordinacije za izbjeglice u okrugu. AKDEM se nalazi u sastavu općine i služi kao društveni centar u kojem se okupljaju ugrožene zajednice te je usvojio holističku perspektivu u odnosu prema ranjivim osobama, bez obzira na pravni status osoba ili državljanstvo. U skladu s područjem rada AKDEM-a i uključivim pristupom, žene i djeca izbjeglice uključeni su u usluge socijalne zaštite i aktivnosti osnaživanja u centru dok njihove majke sudjeluju u radionicama šivanja i satovima turskog jezika. Usluge su dostupne na više jezika i uključuju izbjeglice iz Sirije i Afganistana te osobe pod mandatom UNHCR-a s različitim podrijetlom.

U uredima vojvodstva Mazowieckie dostupan je upitnik namijenjen strancima koji žele legalizirati svoj boravak u Poljskoj. Sadrži pitanja povezana sa zadovoljstvom stranaca uslugama pruženima u uredima vojvodstva Mazowieckie.

Organizacija za zaštitu prava migranata djeluje u Centru za podršku migrantima (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) u Gdanjsku gdje pruža pomoć migrantima koji su doživjeli nejednak tretman zbog svoje nacionalnosti u različitim područjima života, primjerice, na poslu, u školi, prilikom traženja stana, u pitanjima sigurnosti i službenim pitanjima.



### ZASTUPLJENOST

Poljska udruga „Za Zemlju“ mala je organizacija pokrenuta u zajednici koja se bavi integracijom izbjeglica u jednom od izbjegličkih centara u Poljskoj. Svoje aktivnosti provode nakon savjetovanja s izbjeglicama. Kako bi se osnažile žene izbjeglice, osnovan je Klub za druženje žena u kojem žene od Poljakinja uče razne zanate. U budućnosti planiraju osnovati društveno poduzeće gdje bi žene izbjeglice izrađivale i prodavale svoje rukotvorine i tako se financijski osamostalile.

„Zaklada za Somaliju“ multikulturalna je organizacija otvorena za sve migrante bez obzira na nacionalnost ili vjeru koju zajedno vode migranti različitih nacionalnosti i Poljaci. Vode različite projekte u bliskoj suradnji s izbjeglicama: 1) „Ništa o nama bez nas“ daje strancima savjete povezane s njihovim potrebama i predlaže rješenja njihovih problema; 2) Međukulturni inkubator migrantskih organizacija pomaže strancima pokrenuti i voditi vlastite organizacije; 3) Abeceda poduzetništva sveobuhvatan je tečaj za pokretanje i vođenje vlastitog poduzeća. Nakon završetka tečaja strancima je omogućena daljnja individualna podrška.



## DODATNE INFORMACIJE: KORISNI MATERIJALI I IZVORI

---

Europska koalicija gradova protiv rasizma, ECCAR Akcijski plan za jednakost u 10 točaka za gradove bez rasizma, 2017.

*Alat za jednakost služi kao priručnik za pomoć gradovima u provedbi lokalnih politika za uspješnu borbu protiv rasizma i diskriminacije ili prilagodbu postojećih politika.*

---

Webinar mreže SHARE, Sudjelovanje i zajedničko stvaranje u integraciji izbjeglica i migranata u EU-u, 15. prosinca 2020.

*Mreža SHARE ističe 10 temeljnih načela i razmatranja za provedbu participativnih pristupa i zajedničkog stvaranja s izbjeglicama i migrantima.*

---

Torfa M., Organizacije koje vode izbjeglice u Europi: doprinosi politikama, prilike i izazovi, ECRE radni dokument, 2019.

*U radu se procjenjuje mogu li organizacije koje vode izbjeglice pozitivno doprinijeti pronalaženju praktičnih rješenja i politika za pitanja izbjeglica i razloge zašto nisu praktično uključeni u razvoj, vrednovanje i raspravu o politikama/praksama azila i integracije na razini EU-a.*

---

UNHCR, Sigurnije i snažnije: Iskustva žena izbjeglica nakon preseljenja u UK, 2020.

*U izvješću su predstavljeni rezultati Participativne procjene u zaštiti i integraciji žena izbjeglica koje su preseljene u Ujedinjeno Kraljevstvo (UK) kao dio programa preseljenja britanske vlade.*

---

UNHCR, Bolja zaštita izbjeglica u Europi i svijetu: prijedlozi UNHCR-a za obnavljanje povjerenja uz bolje upravljanje, partnerstvo i solidarnost, 2016.

*U radu je predstavljena vizija sveobuhvatne buduće politike za azil i izbjeglice EU-a, s obzirom na unutarnju i vanjsku dimenziju, kako bi se potaknuo dugoročni razvoj usklađenih programa na razini EU-a za učinkovito rješavanje migracija.*

---

UNHCR, Alat UNHCR-a za participativnu procjenu u operacijama, 2006.

*Alat UNHCR-a sadrži niz koraka koje je potrebno slijediti pri participativnoj procjeni izbjeglica ili drugih osoba pod mandatom UNHCR-a. Participativna procjena opisuje se kao „proces izgradnje partnerstva sa ženama i muškarcima izbjeglicama svih dobi i podrijetla promicanjem sudjelovanja uz strukturirani dijalog“.*

## 5.5 UKLJUČITE LOKALNE ZAJEDNICE I PODRŽITE VOLONTIRANJE

Iskoristite resurse društva prihvata i izgradite povjerenje i pozitivnu identifikaciju s izbjeglicama.

Sudjelovanje lokalne zajednice ključan je dio sveobuhvatnog pristupa. Integracija je dvosmjernan proces koji zahtijeva podršku i aktivnu ulogu društva prihvata. Praktičari integracije trebali bi promicati ulogu (i naglašavati odgovornosti) lokalnog stanovništva i poticati građanske inicijative. Glavni je cilj potaknuti klimu dobrodošlice bez ksenofobije i diskriminacije. Jedan je od ključnih načina za postizanje ovog cilja podrška lokalnih vlasti i pružatelja usluga volonterskim inicijativama za integraciju izbjeglica.

Volonterske aktivnosti znatno pridonose integraciji uz razvoj vještina i osobnih mreža izbjeglica i migranata te služe kao dopuna državnim integracijskim politikama (koje u mnogim slučajevima i zamjenjuju). Tim se inicijativama osnažuje društvena, ekonomska i kulturna integracija uz izloženost lokalnom jeziku i kulturi te pojedinačnu potporu. Važnost inicijativa vidljiva je u fazama dolaska i prihvata, gdje mogu pomoći u pronalasku smještaja i ranoj orijentaciji, kao i pri dugotrajnoj uključenosti.

### PREDNOSTI PODRŠKE VOLONTERSKIM AKTIVNOSTIMA

- Često su pristupačnije i inovativnije od postojećih programa za integraciju.
- Jednostavnije pokretanje pokusnih programa i provedbu među većim brojem različitih praktičara uključenih u rad s ljudima.
- Iskustvo i znanje volontera i lokalnog stanovništva o nekom području može koristiti čitavoj zajednici.
- Brze i fleksibilne razvojne strukture temeljene na suradnji omogućuju pokretanje inicijativa „odozdo prema gore“ i virtualno sudjelovanje.
- Rješenja temeljena na sudjelovanju građana i dobivanju ideja i znanja iz mnoštva, tzv. crowdsourcing.
- Redovita upotreba društvenih mreža i novih tehnologija, uključujući aplikacije i mrežne platforme.
- Bolja vidljivost i doseg zahvaljujući većem fokusu na komunikaciju nego što je to slučaj u mnogim postojećim programima za integraciju.



## ČIMBENICI USPJEHA: KRITERIJI ZA DOBRU PRAKSU



**Pojedinačna i stalna podrška:** Omogućite dugoročnu društvenu uključenost uz redovite mentorske sastanke jedan na jedan / između ravnopravnih sudionika (peer-to-peer) radi izgradnje povjerenja i dugotrajnih odnosa.



**Cijeli niz modela podrške:** Ciljano iskoristavajte i kombinirajte sve oblike volonterskih aktivnosti, uključujući slobodno vrijeme, obrazovanje, zapošljavanje, obiteljsko i „birokratsko“ mentorstvo.



**Poticanje međukulturne kompetencije svih uključenih:** Osmislite aktivnosti koje jačaju međukulturne vještine i razumijevanje i volontera i korisnika.



**Uključenost migranata koji već neko vrijeme žive u zajednici:** Potaknite izbjeglice koje su već neko vrijeme ovdje i stanovnike s migrantskim podrijetlom da volontiraju kao posrednici i primjer međukulturne kompetencije.



**Povezivanje podrške i podizanja svijesti:** Promijenite mišljenje javnosti o integraciji nabolje i njegujte „kulturu dobrodošlice“ promicanjem volontiranja kao odgovora civilnog društva i isticanjem sudjelovanja izbjeglica i migranata u građanskim aktivnostima.



**Precizno povezivanje doprinosa volontera s konkretnim potrebama izbjeglica:** Iskoristite mrežne alate za povezivanje i baze podataka volontiranja za sustavno okupljanje raspršenih volontera i prilika za pružanje pomoći.



**Mjesto i vrijeme u skladu s potrebama:** Osmislite aktivnosti izvan radnog vremena (za vikend ili navečer) i u četvrtima gdje žive korisnici ili u blizini prihvatilišta



## KONTROLNI POPIS ZA PROMICANJE VOLONTERSКИH INICIJATIVA:

Kontrolni popis u nastavku sadrži detaljne korake za pomoć organizacijama u planiranju i utvrđivanju svih zadataka koje je potrebno provesti kako bi poticale volonterske inicijative.



**Educirajte i koordinirajte mentore volontere** i povežite ih s izbjeglicama i migrantima koji žive u blizini i bave se istim poslom ili ih zanimaju iste stvari.



**Usmjerite se na inicijative koje uključuju učenje** radi usvajanja jezika i pristupa stručnom i visokom obrazovanju te nastojte ponuditi usluge koje nadopunjuju tečajeve jezika i društvenu orijentaciju uz postojeće integracijske politike.



**Omogućite trenere** za pomoć u obrazovanju, pogotovo za pomaganje učenicima s domaćom zadaćom, ispitima i pri prelasku iz škole na posao.



**Organizirajte kulturne aktivnosti i slobodno vrijeme koji uključuju različite načine učenja**, uzimajući u obzir talente i interese volontera, izbjeglica i migranata, kao što su, primjerice, kuhanje, sport, umjetnost i izrada rukotvorina kako biste aktivirali društvene i kulturne resurse izbjeglica i migranata te potaknuli međukulturno učenje.



**Organizirajte mentorske programe za zapošljavanje i samozapošljavanje** i usredotočite se na motivaciju, uzore, kontakte u struci, tzv. soft skills i posebne potrebe, primjerice, mladih i žena.



**Organizirajte mentorske programe za obitelji** u svrhu izgradnje obiteljskih veza kod razdvojenih obitelji i djece koja žive sama; osigurajte djeci bez pratnje emocionalnu podršku, osjećaj dobrodošlice i pravno zastupanje.



**Organizirajte za tek pristigle migrante aktivnosti za lakše snalaženje u birokraciji** tijekom procesa registracije i prijave boravka uz pomoć volontera koji su upoznati s radom relevantnih državnih i lokalnih službi, uzimajući u obzir potrebe i interese nedavno pristiglih migranata.



**Iskoristite informacije dostupne na internetu** te alate za orijentaciju i prevođenje.



**Izrazite podršku, uključite se u javnu raspravu i tražite pozornost javnosti i medija.** Uz javne kampanje potaknite zблиžavanje migranata koji su tek stigli u zajednicu i njihovih susjeda u svrhu sprječavanja glasina i izgradnje kulture prihvatanja, povjerenja i spremnosti na pomoć.





## DOBRE PRAKSE POTICANJA NA VOLONTIRANJE



### POJEDINAČNA I STALNA PODRŠKA

U Finskoj, Womento omogućuje usluge trenera iz zajednice za obrazovane migrantice od 2012. godine. Zaposlenici Womentoa pronalaze migranticama mentore s kojima zatim razgovaraju o finskoj radnoj kulturi ili vježbaju vokabular finskog jezika vezan uz svoje zanimanje ili rade na pisanju molbi i životopisa. Svaki par mentora i migrantice radi individualno, a usluga se ne naplaćuje.

U Srbiji, Izbjeglance za izbjeglice (IZI) pokusni je projekt koji Beogradski centar za ljudska prava provodi od travnja 2021. u izvršnom partnerstvu s Uredom UNHCR-a u Srbiji. IZI uključuje razmjenu iskustava između izbjeglica koje već dugo žive u zemlji i izbjeglica i tražitelja azila kojima je potrebna dodatna podrška u integraciji u srpsko društvo. Izbjeglance asistenti mogu pomoći osobama u sličnoj situaciji da se integriraju i upoznaju sa svojim pravima i obvezama na najučinkovitiji mogući način. Mogu osnažiti druge izbjeglice dijeljenjem svojih iskustava te različitim vještinama i znanjima koji su ključni za početak novog života u Srbiji.



### CIJELI NIZ MODELA PODRŠKE

U Finskoj, Čitajmo zajedno nacionalna je mreža koja od 2004. promiče pismenost i učenje finskog jezika među ženama i djevojkama migranticama u Finskoj i potiče njihovu integraciju u finsko društvo. Skupine za učenje nalaze se jednom tjedno na dva sata. Mreža također organizira seminare i radionice te objavljuje obrazovne materijale.



### POVEZIVANJE PODRŠKE I PODIZANJA SVIJESTI

U Estoniji, koncerti Tolerantna Estonija privukli su velik broj ljudi i uključili se u javne rasprave u partnerstvu s većim medijskim kućama. Kako bi se izbjegličkoj krizi dalo ljudsko lice i istaknula sudbina pojedinaca, za mnoge kulturne inicijative ključna je izravna uključenost i vidljivost glazbenika i izvođača izbjeglica.



### **PRECIZNO POVEZIVANJE DOPRINOSA VOLONTERA S KONKRETNIM POTREBAMA IZBJEGLICA**

U Finskoj se kao lokalna inicijativa razvila višejezična aplikacija koja obuhvaća više usluga (npr. mogućnost Odaberi svoju budućnost pruža migrantima jednostavnu i brzu mobilnu uslugu za istraživanje svojega novoga grada, pronalazak zanimljivih događaja i upoznavanje ljudi), dok je razvojna tvrtka Funzi razvila aplikaciju „paket za učenje“ za tražitelje azila koja korisnicima nudi pouzdane informacije i olakšava njihovu integraciju u Finskoj.

U Finskoj, program Startup Refugees pomogao je stotinama migranata i izbjeglica slijediti svoje snove i postati poduzetnicima. Program vode poznati poduzetnici te uključuje mrežu od 300 poslovnih, javnih i nevladinih partnera, a pomaže im 300 volontera koji utvrđuju poduzetničke vještine u prihvatilištima, povezuju korisnike s mentorima i pokreću poduzetničke inkubatore.



### **POTICANJE MEĐUKULTURNE KOMPETENCIJE SVIH UKLJUČENIH**

U Njemačkoj, Sveučilište Kiron izradilo je mrežnu platformu za učenje za izbjeglice diljem svijeta, kao i bliskoistočne zajednice koje inače ne bi imale pristup usluzi. Tako se 1500 budućih studenata prijavilo na dvogodišnje studijske smjerove iz računalnih znanosti, inženjerstva, poduzetništva i ekonomije te društvenih znanosti koji se provode putem interneta. Studenti jedni drugima pomažu na sastancima skupina za učenje uživo i putem interneta, a ako prođu prvu fazu koja se provodi putem interneta, imaju priliku studirati na jednom od 22 partnerska sveučilišta.

## DODATNE INFORMACIJE: KORISNI MATERIJALI I IZVORI

---

Brošura EGSO-a, Kako organizacije civilnog društva pomažu izbjeglicama i migrantima u EU-u: Uspjesi i obećavajuće prakse s Nagrade EGSO-a za civilno društvo 2016. godine, 2017.

*Publikacija pruža općeniti pregled inicijativa civilnog društva za uspješnu integraciju izbjeglica i migranata u EU-u.*

---

Članovi uredništva EWSI-ja, Usporedna analiza: volonterske i građanske inicijative prije i poslije 2015., europska mrežna stranica za integraciju, 2016.

*Na europskoj mrežnoj stranici za integraciju objavljena je analiza, uključujući i pregled po državama, volonterskih inicijativa pokrenutih u svim državama članicama EU-a. Nove se inicijative mapiraju, uspoređuju s nekoliko postojećih dugotrajnih inicijativa i analiziraju s obzirom na inovativnost, dodanu vrijednost i moguću utjecaj na integraciju.*

---

Mreža Sirius, Mentorstvo: što se može postići programima podrške, a škole ne mogu? 2014.

*U radu se istražuju prednosti mentorstva i profesionalizacija mentorskih organizacija te načini na koje tvorcii politika mogu osmisliti mentorske programe i druge projekte za pomoć u obrazovanju kao sastavni dio obrazovnog konteksta. Također su istaknuti primjeri uspješnih iskustava s mentorima usmjerenih na otkrivanje talenata i mogućnosti djece migranata.*

---

UNHCR, Pristup temeljen na zajednici u operacijama UNHCR-a, 2008.

*Priručnik UNHCR-a služi zaposlenicima u primjeni pristupa utemeljenog na zajednicama kako bi se osobe pod mandatom UNHCR-a stavilo u središte svih odluka koje utječu na njihove živote.*

---

Visoki povjerenik UN-a za izbjeglice (UNHCR), Međunarodni olimpijski odbor (MOO) i organizacija Terre des hommes (Tdh), Alat Sport kao zaštita: program za mlade u situaciji prisilnog raseljavanja, 2018.

*Alat Sport kao zaštita služi kao pomoć u radu Olimpijske zaklade za izbjeglice i dostupan je širokom rasponu organizacija i dionika u svrhu boljeg razumijevanja i uspješne provedbe programa Sport kao zaštita.*

---

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., Europsko mjerilo za integraciju izbjeglica: Usporedna analiza mehanizma vrednovanja nacionalnih integracija u 14 zemalja EU-a, Varšava/ Bruxelles, 2019.

*U izvješću NIEM-a predstavljena je usporedna procjena temeljena na pokazateljima okvira za integraciju izbjeglica u 14 zemalja EU-a. Analiza je usmjerena na pravne pokazatelje, pokazatelje politika i pokazatelje*

*koji služe za mjerenje širenja opsega usluga, koordinaciju politika i nastojanja da se poveća razina sudjelovanja i uključenosti društva prihvata.*







## 5.6 NASTOJTE OMOGUĆITI SVEOBUH VATNU PODRŠKU ZA INTEGRACIJU I UKLJUČENOST

Povežite se i surađujte s drugim pružateljima usluga kako biste nadoknadili propuste sustava.

Sveobuhvatan pristup integraciji izbjeglica zahtijeva uključenost čitave vlade i čitavog društva. To podrazumijeva trajnu suradnju temeljenu na partnerstvu među svim relevantnim akterima, uključujući nacionalne, regionalne i lokalne vlasti, javne službe, socijalne partnere i civilno društvo. Također se očekuje strukturno i dugoročno financiranje integracije, kao i pristup stabilnom financiranju na lokalnoj razini i za organizacije civilnog društva. Suradnja i zajednička provedba politika vode do bolje usmjerenih politika te jasnijih odgovora na potrebe i perspektive izbjeglica.

Uz veću legitimnost koja proizlazi iz sudjelovanja većeg broja ljudi i uključivanje više organizacija civilnog društva i lokalnih/regionalnih aktera, politike također mogu postati održivije i postići jači učinak. Zahvaljujući aktivnoj podršci javnih tijela za usluge koje pružaju, nevladine organizacije mogu doprinijeti dugoročnoj uključenosti izbjeglica u društvo prihvata.

### PREDNOSTI RADA U SURADNJI S IZBJEGLICAMA

- Stabilna i dugoročna partnerstva s više dionika na različitim razinama upravljanja koja osnažuju aktere da pridonose procesu integracije izbjeglica.
- Upravljanje integracijom i raznolikošću proširuju se na sva relevantna područja, usluge i područja politike.
- Pojačana koordinacija između regionalnih i lokalnih vlasti u području integracije izbjeglica.
- Bolja koordinacija između lokalnih vlasti i tijela, odbora ili pružatelja usluga zapošljavanja, zdravstvene skrbi, stanovanja i obrazovanja.
- Stalan izvor sredstava i potpore lokalnim vlastima, nevladinim i neprofitnim organizacijama potiče dugoročnu uključenost izbjeglica.



## ČIMBENICI USPJEHA: KRITERIJI ZA DOBRU PRAKSU



**Više dionika i strategija na više razina:** Zajednički razvijte sveobuhvatnu integracijsku strategiju koja uključuje regionalne i lokalne vlasti, pružatelje usluga i civilno društvo.



**Preuzimanje odgovornosti i sudjelovanje:** Potaknite redovito uključivanje izbjeglica i savjetovanje s njima u vezi s građanskim aktivnostima, društvenim životom lokalne zajednice i odlučivanjem.



**Uključenost društva prihvata:** Prepoznajte integraciju kao dvosmjernan proces i potaknite aktivnu ulogu društva prihvata za bolju provedbu lokalnih javnih politika.



**Dostupnost strukturnog financiranja:** Osigurajte održiva, raznolika i dovoljna sredstva za mjere integracije, čime se postiže kontinuitet i povećanje opsega usluga. U mnogim zemljama i kontekstima to znači pristup financiranju iz programa EU-a za lokalne vlasti, civilno društvo i organizacije koje vode izbjeglice.





## KONTROLNI POPIS ZA POVEZIVANJE I SURADNJU S DRUGIM PRUŽATELJIMA USLUGA I NADOKNAĐIVANJE PROPUSTA SUSTAVA.

Kontrolni popis u nastavku sadrži detaljne korake za pomoć organizacijama u planiranju i utvrđivanju svih zadataka koje je potrebno provesti za povezivanje i suradnju s drugim pružateljima usluga.



**Osmislite strategije** kojima se **društvo prihvata** potiče ili obvezuje aktivno uključiti i udovoljiti potrebama korisnika.



**Osmislite strategije** koje uključuju **regionalne i lokalne vlasti te pružatelje usluga** radi poticanja integracije izbjeglica i omogućite sredstva za provedbu tih strategija.



**Pokrenite mehanizam s više dionika** za zajednički razvoj sveobuhvatnih strategija za integraciju i uključenost te preispitajte operacije, prakse, usluge i rezultate integracije u suradnji s relevantnim partnerima (lokalne vlasti, nevladine organizacije, socijalni partneri, istraživačke institucije itd.).



**Izgradite regionalna partnerstva** za poticanje integracije i uključivanja izbjeglica u ruralnim područjima koje bi se zbog udaljenosti, izolacije i ograničenog pristupa ciljanim uslugama mogle naći u osjetljivom položaju.



**Potičite volonterske inicijative** koje će nadopuniti javne politike financiranjem koordinacije tih inicijativa na svim razinama, čime bi postale dio redovne ponude usluga za izbjeglice (više informacija: [5.5 Uključite lokalne zajednice i podržite volontiranje](#)).



**Podržite uključivanje izbjeglica** u građanske aktivnosti kroz ciljano informiranje o pravima i mogućnostima izbjeglica da se pridruže takvim aktivnostima, kao i osiguranjem sredstava organizacijama koje rade s izbjeglicama.



**Osnujte tijelo za savjetovanje s izbjeglicama** o temama vezanima za njihovu integraciju i uključenost, uključite udruge izbjeglica ili izabranog predstavnika kao stalnog člana i osigurajte sredstva za uspostavu stalnih savjetodavnih tijela.



**Redovito provodite i financirajte kampanje** za senzibiliziranje društva prihvata o položaju izbjeglica, za borbu protiv diskriminacije i suzbijanje predrasuda i pogrešnih stavova.



**Kao javno tijelo koje upravlja fondovima EU-a ili isplaćuje sredstva, osigurajte pristup fondovima EU-a** za organizacije civilnog društva i lokalne vlasti. Upoznajte aktere s mogućnostima financiranja i uključite ih kao partnere u nacionalne programe relevantnih fondova.



**Strateški iskoristite fondove EU-a ili druge međunarodne fondove** za ispravljanje nedostataka u sustavu potpore, pokrenite pokusne projekte, testirajte nove inicijative i učite iz postojećih modela i iskustava. U potpunosti iskoristite sve dostupne instrumente, uključujući između ostaloga Europski socijalni fond (ESF) i Fond za azil, migracije i integraciju (AMIF).





## PRIMJERI DOBRE PRAKSE SVEOBUHVAATNOG PRISTUPA



### VIŠE DIONIKA I STRATEGIJA NA VIŠE RAZINA

U Srbiji, Lokalni akcijski planovi (LAP) imaju za cilj poboljšanje životnih i društveno-ekonomskih standarda ciljanih kategorija prisilno raseljenih osoba i migranata. Problemi će se rješavati planski i dugoročno, uz mjere i aktivnosti u potpunosti prilagođene stvarnim potrebama korisnika. Bolje iskorištavanje postojećih resursa (materijalnih, tehničkih, ljudskih i institucionalnih) postiže se umrežavanjem relevantnih lokalnih institucija i drugih lokalnih partnera. LAP prikazuje dostupne podatke o dobi, spolu i obrazovnim potrebama za svaku od različitih kategorija prisilno raseljenih migranata te utvrđuje prioritete skupine ili najranjivije podskupine. Lokalna samouprava precizno bilježi probleme i potrebe navedene populacije te u skladu s tim planira ili predlaže rješenja. Za svaku od utvrđenih kategorija prisilno raseljenih migranata postavljaju se posebni ciljevi. Na primjer, jedan od ciljeva LAP-a općine Bačka Topola u razdoblju od 2020. do 2024. godine bio je stvaranje uvjeta za jačanje tolerancije i razumijevanje potreba tražitelja azila i migranata poboljšanjem kvalitete života u lokalnoj zajednici,

opremanjem prostora za zdravstvene, obrazovne, kulturne i druge usluge te dječjih i sportskih igrališta. Lokalni planovi izrađuju se u suradnji s nadležnim institucijama u svakoj općini i provode u partnerstvu s različitim dionicima.

U Poljskoj, Vijeće za model integracije migranata u vojvodstvu Mazowieckie okupilo je različite subjekte iz područja integracije stranaca: Ured vojvodstva Mazowieckie, Odbor za obrazovanje, Centar za socijalnu skrb, Varšavski ured rada, poljski Caritas, Zakladu Poljski migracijski forum, Zakladu za Somaliju, Zakladu za učenje stranih jezika Linguae Mundi, Udrugu za pravnu intervenciju i Zakladu za dijalog i toleranciju. Cilj Vijeća bio je utvrditi stanje i potrebe stranaca u različitim područjima integracije te izraditi preporuke. Zaključci Vijeća prikazani su u publikaciji „Stranci u Poljskoj. Priručnik za osobe koje rade sa strancima“. Također je izrađen dokument pod naslovom „Preduvjeti za strategiju integracije migranata u vojvodstvu Mazowieckie“. Dokumenti će se upotrebljavati u

provedbi integracijskih aktivnosti u vojvodstvu Mazowieckie, kao i u izradi nacionalne strategije za integraciju imigranata.

U Švedskoj, Partnerstvo Skåne stavlja snažan naglasak na dugotrajni rad s nedavno pristiglim migrantima, njihovo sudjelovanje i znanje. Partnerstvo praksu provodi na regionalnoj razini i uključuje velik broj općina. Partnerstvo Skåne čine organizacije zadužene za prihvata i pomoć migrantima u Skåneu koje zajednički razvijaju metode i osiguravaju uvjete za rješavanje prioriteta potreba tamo gdje je neophodna regionalna suradnja i koordinacija resursa.

U Bugarskoj, okrug Oborište u općini Sofija među prvim je i rijetkim bugarskim lokalnim vlastima koje provode nacionalnu politiku za integraciju izbjeglica. Oborište tako prihvaća velik broj izbjegličkih obitelji koje se žele nastaniti u Sofiji i nudi im početnu pomoć u integraciji do šest mjeseci u skladu s nadležnostima okruga. Usluge uključuju smještaj, pomoć pri upisu u lokalne državne škole, kao i općinsku socijalnu pomoć,

ako je to potrebno. Okrug Oborište program za integraciju izbjeglica započeo je 2020. godine preseljenjem dviju velikih obitelji koje su zatražile azil u Bugarskoj (ukupno 15 članova). Godine 2021. u Oborištu su prihvatili pet obitelji (ukupno 27 članova) u okviru projekta koji financira AMIF pod nazivom „Zajedno za integraciju“. Projekt se temelji na pristupu s više dionika i predvodi ga Bugarski Crveni križ zajedno s dvoje partnera: okrug Vitoša u općini Sofija i zaklada Centar Nadja. Bugarski Crveni križ nudi usluge socijalnih radnika i tumača, a centar Nadja psihološku pomoć. Projekt traje do prosinca 2022., a kako bi osigurao održivost, tim je već prijavio dva nova projekta za financiranje iz europskih i međunarodnih programa.

Finski Crveni križ koordinira i razvija Mrežu nevladinih udruga. Mreža se sastaje četiri puta godišnje i raspravlja o temama važnima za prihvata i integraciju. Predstavnici ministarstava također su prisutni na sastancima, čime je omogućena bolja razmjena informacija između trećeg sektora

i vlasti. Integracijska platforma za organizacije jedan je od alata u čijoj je izradi sudjelovala Mreža ([kotoutumistarjotin](#)). Alat služi za bolje razumijevanje aktivnosti koje akteri trećeg sektora pružaju na određenom području što nedavno pristiglim migrantima pomaže u procesu integracije. Platforma pomaže razumjeti podjelu aktivnosti između aktera trećeg sektora i vlasti, npr. na razini općine.

U Litvi, u [Akcijskom planu za integraciju stranaca u litavsko društvo za razdoblje 2018. – 2020.](#)

traži se redovita suradnja i koordinacija među nevladinim organizacijama, udruženja lokalnih vlasti te obrazovnih, socijalnih i zdravstvenih službi kako bi se osigurala uspješna integracija izbjeglica u društvo. U Akcijskom se planu od obrazovnih službi i tijela na regionalnoj i lokalnoj razini traži da organiziraju obuku za radnike u obrazovnom sustavu radi unaprjeđenja međukulturnih vještina, suzbijanja stereotipa i promicanja poštovanja prema različitosti i ravnopravnosti. Planom su također predviđene

aktivnosti kojima poslodavci zaposlenike informiraju o potrebama izbjeglica za integracijom i različitosti u smislu spola i roda, dobi, zemlje podrijetla i obiteljskog statusa. Cilj je Plana praćenje integracijskih procesa i politika prikupljanjem kvalitativnih i kvantitativnih podataka te predstavljanje rezultata državnim vlastima.



## UKLJUČENOST DRUŠTVA PRIHVATA

U Italiji je cilj projekta „Diffondere diversita' rafforzare comunita“ stvaranje prilika za zapošljavanje izbjeglica i tražitelja azila u poljoprivrednom sektoru i pomoć lokalnom razvoju u ruralnim područjima. U projekt su uključene dvije lokalne općine (općina Losine i općina Cerveno) i Bio Distretto iz Valcamonice, mreža za organsku poljoprivredu koja okuplja 40 malih poduzeća. U projektu se predstavlja jednostavan, ali učinkovit oblik podjele poslova u kojem dva ili više poduzeća udružuju svoje resurse i radnu snagu. U praksi, radnike u poljoprivredi pod redovnim uvjetima zapošljava grupa poslodavaca koji dijele usluge radnika tijekom cijele godine. Ovakvom organizacijom rada smanjuju se troškovi rada, stvaraju nove prilike za zapošljavanje i potiče zapošljavanje u poljoprivredi s poštenim uvjetima rada. Nadalje, poljoprivredna poduzeća postaju dio mreže što može koristiti poduzećima koja sudjeluju u projektu. Također se predviđa aktivna uloga društva prihvata izravnim uključivanjem volonterskog udruživanja malih poljoprivrednih poduzeća koja surađuju i međusobno si pomažu te mladih poljoprivrednika i njihovih obitelji koji aktivno podupiru migrante u procesu integracije.

Regija Emilia-Romagna u Italiji sustavno potiče učenje stranog jezika i međukulturno posredovanje radi uključivanja migranata i izbjeglica u društvo te kao odgovor na pojačane tokove migracija tijekom posljednjih nekoliko godina. Regija pri tome surađuje s državnim školama, neprofitnim sektorom, općinama i drugim javnim tijelima te lokalnim zajednicama. Suradnja s civilnim društvom i zadrugama gradi se uz strukturirano partnerstvo na više razina.

U Belgiji je glavni grad Bruxelles usvojio Akcijski plan za suzbijanje rasizma i diskriminacije za razdoblje 2018. – 2020. radi podizanja svijesti i uključivanja svih ministara i državnih tajnika u borbu protiv rasizma i diskriminacije. Plan se

temelji na 23 konkretne mjere za stvaranje društva u kojem tolerancija i solidarnost među stanovništvom zauzimaju prvo mjesto. Pokrenuta je platforma savjetovanje namijenjena svim organizacijama civilnog društva u Bruxellesu koje su spremne surađivati i prilagoditi svoje djelovanje ovom planu.

U Finskoj, „Föreningsliv för alla“ je projekt kojemu je cilj podržati sudjelovanje migranata u društvu poticanjem njihova uključivanja u rad finskih udruga. Projekt migrantima omogućuje usvajanje jezika izvan obrazovnog sustava, izgradnju vlastite mreže i stvaranje novih kontakata. Kao rezultat projekta, regija Jakobstad usvojila je tzv. dvosmjerni integracijski model uključivanjem trećeg sektora i udruga.

U Turskoj je Gradski odjel za žene, obitelj, obrazovanje i socijalne usluge općine Gaziantep 2014. godine osnovao Centar kulture Ensar. Centar je osnovan kao siguran prostor i za članove turske zajednice domaćina i za izbjeglice, u kojem se mogu družiti i učiti nove vještine. IOM je Društveni centar Ensar prvi put podržao 2017. godine preuređenjem i sanacijom te provođenjem aktivnosti društvene uključenosti, kao i izvannastavnih aktivnosti. U aktivnostima Centra mogu sudjelovati svi bez obzira na dob, rod i nacionalnost. Aktivnosti i usluge Centra pozitivno utječu na zajednicu tako što poboljšavaju komunikaciju između izbjeglica i zajednice domaćina te potiču povezivanje i interakciju uz društvene aktivnosti.



## PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI I SUDJELOVANJE

U Švedskoj dobru praksu socijalnog poduzetništva predstavlja Yalla Trappan, društveno poduzeće za integraciju rada i ženska zadruga koju vodi neprofitna udruga u Malmöu. Nudi obuku uz rad u tri područja: kafići i catering, studio za šivanje, usluge čišćenja i konferencijski prostor. Yalla Trappan primjenjuje model učenja uz rad kako bi potaknuli financijsku neovisnost migrantica koje su izložene velikom riziku od isključenja s tržišta rada.

Finsko vijeće za izbjeglice organizira tečaj „Građanske orijentacije“ namijenjen nedavno pristiglim odraslim migrantima u Finskoj. Tečaj pruža detaljne informacije o boravku, životu i radu u Finskoj. Migranti stječu građanske vještine potrebne za život u državi i upoznaju se s finskom kulturom i stanovništvom. Svrha je tečaja približiti finsko društvo izbjeglicama i osobama koje su nedavno pristigle te im razjasniti njihova prava i odgovornosti. Svaki tečaj vodi predavač koji govori istim jezikom kao i polaznici tečaja. Koncepti tečaja, nastavne metode i udžbenici dostupni su za neograničenu upotrebu u općinama i institucijama za učenje. U fazu razvoja ovog projekta bili su uključeni ključni dionici, kao što su općine regije Helsinki i Ministarstvo zapošljavanja i gospodarstva.

Turska općina Yıldırım pruža pomoć izbjeglicama po pitanju zaštite, sredstava za život i socijalne kohezije od početka situacije sa sirijskim izbjeglicama u Turskoj. Općina je osnovala Centar za socijalnu koheziju, jednu od prvih inicijativa usmjerenih na uključivanje izbjeglica kao korisnika usluga neke turske općine. Centar zbližava izbjeglice i članove zajednice domaćina uz strukturirane aktivnosti, kao što je terapija uz igru, radi poticanja veza i jačanja vještina za rješavanje problema. Također organiziraju aktivnosti za podizanje svijesti i širenje informacija o pristupu uslugama. Centar nudi i pomoć ženskim zadrugama koje uključuju izbjeglice u svrhu osnaživanja žena i razvijanja samostalnosti.

## DODATNE INFORMACIJE: KORISNI MATERIJALI I IZVORI

Skupština europskih regija (AER), Prilagođavanje rezultata AMiD-a europskim lokalnim vlastima, Pristup uslugama za migrante s invaliditetom (AMiD), 2019.

*Izvrješće pruža uvid u načine za učinkovito upravljanje prihvatom i integracijom izbjeglica, tražitelja azila i migranata s invaliditetom u EU-u.*

Europska komisija, Alat za upotrebu fondova EU-a za integraciju osoba migrantskog podrijetla, 2018.

*Svrha je alata pomoći nacionalnim i regionalnim tijelima za financiranje u provedbi integracijskih politika usmjerenih na osobe migrantskog podrijetla iskorištavanjem fondova EU-a u programskom razdoblju od 2014. do 2020. godine.*

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. & Vankova, Z., MIPEX Indeks razvijenosti politika integracije migranata, Barcelona / Bruxelles, 2015.

*Indeks razvijenosti politika integracije migranata (MIPEX) jedinstven je dugoročni projekt koji ocjenjuje i uspoređuje što vlade rade na promicanju integracije migranata u svim državama članicama EU-a i nekoliko zemalja koje nisu članice EU-a.*

Članovi uredništva EWSI-ja, Koje sve mjere postoje da bi se osigurala dugoročna integracija migranata i izbjeglica u Europi? Europska mrežna stranica za integraciju, 2020.

*Članovi uredništva EWSI-ja istražili su niz pokazatelja dugoročne integracije u svim državama članicama EU-a i Ujedinjenom Kraljevstvu te provjerili postojanje ili dostupnost posebnih politika ili mjera za izbjeglice.*

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. i Pasa, A., Migracije u ruralnim područjima EU-a, Izvrješće Znanost za politike Zajedničkog istraživačkog centra (JRC), Luksemburg, 2019.

*U izvješću se daje kvantitativni pregled migracija u ruralnim područjima za cijeli EU i doprinosi podizanju svijesti o slabo proučenoj pojavi migracija u ruralnim područjima.*

Wolffhardt A., Operacionalizacija sveobuhvatnog pristupa u integraciji migranata, RESOMA Sažetak rasprave o politikama, 2019.

*U sažetku politike ReSOMA-e objašnjava se pojam sveobuhvatnog pristupa integraciji i razrađuju posebne mogućnosti, ali i ograničenja, na lokalnoj razini u integraciji migranata. Predstavljeno je deset mogućih i konkretnih točaka provedbe sveobuhvatnog i dugoročnog pristupa u praksi koji imaju mogućnost financiranja.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., Europsko mjerilo za integraciju izbjeglica: Usporedna analiza mehanizma vrednovanja nacionalnih integracija u 14 zemalja EU-a, Varšava/ Bruxelles, 2019.

*U izvješću NIEM-a predstavljena je usporedna procjena temeljena na pokazateljima okvira za integraciju izbjeglica u 14 zemalja EU-a. Analiza je usmjerena na pravne pokazatelje, pokazatelje politika i pokazatelje koji služe za mjerenje širenja opsega usluga, koordinaciju politika i nastojanja da se poveća razina sudjelovanja i uključenosti društva prihvata.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., Europsko mjerilo za integraciju izbjeglica: Usporedna analiza mehanizma vrednovanja nacionalnih integracija u 14 zemalja EU-a, 1. vrednovanje: cjelovito izvješće. 2020.

*U izvješću NIEM-a prikazani su ključni podatci i napredci ostvareni u integraciji izbjeglica u razdoblju od 2017. do 2019. godine prema rezultatima tablice s bodovima istraživanja provedenog u 14 zemalja sudionica.*



## 6. OPĆI KONTROLNI POPIS ZA RAZVOJ SVEOBUHVAATNE INICIJATIVE ZA INTEGRACIJU I UKLJUČENOST:

- Redovito utvrđujte potrebe i mogućnosti izbjeglica.
- Uzmite u obzir i uklonite jezične i administrativne zapreke pristupu uslugama.
- Prilagoditi planove i strategije prema potrebama, sposobnostima i povratnim informacijama izbjeglica.
- Omogućite usluge za poticanje društveno-ekonomskog uključivanja izbjeglica i nakon faze prvog prihvata.
- Proširite mogućnosti financiranja za dugoročnu integraciju.
- Uključite izbjeglice u procjenu, planiranje, provedbu, praćenje, prilagodbu i vrednovanje vaših usluga.
- Pobrinite se da su ranjive skupine također uključene u osmišljavanje vaših usluga.
- Osigurajte ranjivim osobama jednak pristup i razinu podrške koje imaju druge izbjeglice.
- Zatražite od izbjeglica povratne informacije nakon pružene usluge i redovito ih obavještavajte.
- Potičite volonterske aktivnosti i uključite lokalnu zajednicu radi društvene, ekonomske i kulturne integracije izbjeglica.
- Podržite lokalne inicijative za pomoć izbjeglicama, kao što su aktivnosti koje uključuju slobodno vrijeme, obrazovanje, zapošljavanje, mentorske programe za obitelji i snalaženje u birokraciji.
- Pokrenite iskrenu suradnju temeljenu na partnerstvu među svim relevantnim akterima u integraciji, uključujući nacionalne, regionalne i lokalne vlasti, javne službe, socijalne partnere i civilno društvo.
- Preispitajte svoje poslovanje, prakse, usluge i rezultate integracije u suradnji s relevantnim partnerima.

# 7. POKAZATELJI ZA PROCJENU KVALITETE INTEGRACIJSKIH PRAKSI

Većina dobrih praksi u alatu odabrana je nakon procjene prema sljedećem popisu kriterija i pokazatelja:

## 1. DIMENZIJA: UKLJUČENOST I SUDJELOVANJE

Pokazatelji

### Osigurava li praksa dostupnost usluga različitim skupinama?

- Jednake mogućnosti omogućene su ciljnim skupinama (žene i muškarci svih dobnih skupina, LGBTIQ+ ovisno o specifičnoj ciljnoj skupini, osobe s invaliditetom i posebnim potrebama).
- Usvojen participativni pristup koji uključuje sve spolove i rodove, dobne skupine i različitosti.
- Jednakost i različitost ključan su dio načina na koji se pružaju usluge, uzimajući u obzir različite potrebe i sposobnosti.
- Dostupne su relevantne informacije o inicijativi na različitim jezicima, oblicima i komunikacijskim kanalima te su primjerene dobi, rodu i različitostima namijenjene publike.
- Način pružanja usluga prilagođen je, uzevši u obzir posebne potrebe ciljne skupine (npr. pružanje skrbi o djeci za (samohrane) roditelje, posebne prilagodbe za osobe s invaliditetom, fleksibilne usluge za fleksibilno radno vrijeme, prilagođena i neformalna podrška izbjeglicama).

### Uključuje li praksa aktivno sudjelovanje društva prihvata?

- Integracija se smatra dvosmjernim procesom koji utječe i na društvo prihvata (ponašanje, norme, institucije).
- Pretpostavlja se aktivna uloga društva prihvata u provedbi (npr. volontiranje).
- Uključuje aktivnosti za interakciju s društvom prihvata.

**Uključuje li praksa savjetovanje s korisnicima i njihovo sudjelovanje u procjeni, planiranju, provedbi, praćenju i vrednovanju aktivnosti?**

- Uključuje redovita savjetovanja s izbjeglicama kako bi se uvažila njihova mišljenja o kvaliteti usluga tijekom čitavog trajanja projekta, od procjene do vrednovanja.
- Korisnicima je ponuđena naknada za savjetovanje.
- Uspostavljeni su odgovarajući mehanizmi za povratne informacije kako bi korisnici mogli na siguran način izraziti svoje mišljenje o kvaliteti usluga.

## **2. DIMENZIJA: RELEVANTNOST I KOMPLEMENTARNOST**

Pokazatelji

**Jesu li ciljevi prakse relevantni za potrebe ciljnih skupina?**

- Utvrđuju se i analiziraju potrebe ciljne skupine (intervjui / fokusne skupine s ciljnom grupom, sekundarno istraživanje postojećih izvora, ankete).

**Ispravlja li praksa nedostatke u sustavu potpore za integraciju?**

- Utvrđuju se i analiziraju postojeći nedostaci u sustavu potpore za integraciju te osmišljavaju aktivnosti za ispravljanje tih nedostataka.
- Nadopunjuje postojeće mjere uz nadogradnju i usklađivanje s tim mjerama.
- Od samog početka radi se s korisnicima na razvoju dugoročnog plana integracije i poticanju prijelaza na glavne programe socijalne zaštite, integracije i uključivanja.

**Razvija li se praksa na temelju dostupnih politika, smjernica, alata i dobrih praksi na nacionalnoj i međunarodnoj razini / razini EU-a?**

- Primjenjuju se relevantne smjernice i alati na nacionalnoj i međunarodnoj razini / razini EU-a.

**Uzrokuje li praksa sustavno poboljšanje, odnosno zadovoljava li potrebe većine pripadnika ciljne skupine u ciljnom području?**

- Doprinosi jačanju sposobnosti izbjeglica / njihovih zajednica.
- Doprinosi jačanju sposobnosti relevantnih institucija za potporu integraciji (npr. promjena politike ili strategije, zakonodavna reforma, institucionalne reforme, reforme upravljanja, povećana odgovornost javne potrošnje ili poboljšano javno savjetovanje).
- Suzbija diskriminaciju i ispravlja nedostatak informacija kao prepreke dugoročnoj integraciji.
- Praksa se može primijeniti u drugim područjima i drugom opsegu i uključuje konkretne planove za proširenje.

### **3. DIMENZIJA: UČINKOVITOST**

Pokazatelji

**U kojoj su mjeri ciljevi prakse realistični i postignuti, u kojoj se mjeri prate i vrednuju?**

- Postignuti su željeni rezultati s konkretnim ishodima.
- Jasan okvir postignutih rezultata omogućuje mjerenje ishoda i učinaka uz pametne pokazatelje.
- Mogući rizici uzeti su u obzir prilikom osmišljavanja programa.
- Ključni podatci o učinkovitosti sustavno se prikupljaju radi redovitog praćenja i analize.
- Procjenjuje se i ispituje napredak prakse u ostvarenju ciljeva.
- Analizira se jesu li intervencije doprinijele dugoročno održivim promjenama u integraciji.

### **4. DIMENZIJA: ODRŽIVOST**

Pokazatelji

**Jesu li prednosti primijenjene u praksi nakon završetka aktivnosti?**

- Priprema se i provodi detaljan plan postupnog ukidanja aktivnosti radi održavanja pozitivnih promjena i iskorištavanja proizvoda / rezultata aktivnosti.

**Privlači li praksa strukturalno financiranje, podršku novih sponzora ili stvara vlastita sredstva?**

- Uspostavljaju se partnerstva i odnosi s relevantnim dionicima kao sastavni dio aktivnosti u svrhu nastavljanja aktivnosti nakon što završi prva faza financiranja.
- Šire se mogućnosti financiranja i pronalaze nove prilike za financiranje iz nacionalnih ili fondova EU-a za dugoročnu integraciju (npr. odmak od vremenski ograničenih inicijativa temeljenih na projektima, koje ovise o jednom (vanjskom) donatoru, prema sveobuhvatnim višegodišnjim integracijskim strategijama temeljenim na osiguranom financiranju ili različitim mogućnostima financiranja).
- Osiguravaju se ljudski potencijali, stručnost i infrastruktura potrebni za održavanje usluga nakon završetka aktivnosti.



## 5. DIMENZIJA: PARTNERSTVO I SURADNJA

Pokazatelji

**Obuhvaća li praksa strategiju za uspostavljanje komunikacije i koordinacije s drugim relevantnim akterima radi poticanja integracije migranata (npr. civilno društvo, javna tijela, privatni sektor)?**

- Ključni dionici uključeni su i sudjeluju u fazi razvoja.
- Razvijena je i provodi se strategija kojom će se uključiti u aktivnosti.

**Pridonosi li praksa razgovoru o poboljšanju politika potpore integraciji?**

- Doprinosi razvoju sveobuhvatnih integracijskih strategija koje uključuju regionalne i lokalne vlasti, pružatelje usluga i civilno društvo.
- Osigurava suradnju s relevantnim partnerima (lokalne vlasti, nevladine organizacije, socijalni partneri, istraživačke institucije itd.) radi zajedničke provjere operacija, praksi, usluga i ishoda integracije.

Ovaj alat za samoprocjenu prilagođen je prema MPG-ovoj mreži za vrednovanje inicijative Održive integracijske prakse (Sustainable Practices of Integration – SPRING) i omogućuje vam da na europskoj platformi ([www.integrationpractices.eu](http://www.integrationpractices.eu)) predstavite svoj primjer dobre prakse provjeren prema određenim kriterijima.

## 8. POJMOVNIK

**Tražitelj azila:** Tražitelj azila osoba je koja traži međunarodnu zaštitu. U zemljama s individualiziranim postupcima, tražitelj azila je osoba o čijem zahtjevu država u kojoj je zahtjev podnesen još nije donijela pravomoćnu odluku. Nemaju svi tražitelji azila ujedno i status izbjeglica, no sve su izbjeglice prvo tražitelji azila.

**Osobe pod međunarodnom zaštitom:** Osobe koje su već dobile status izbjeglice ili druge komplementarne oblike zaštite. U Priručniku se pojam izbjeglica upotrebljava za obje kategorije.

**Osobe pod supsidijarnom zaštitom:** Prema pravu EU-a, radi se o osobama koje ne ispunjavaju uvjete za dobivanje statusa izbjeglica, ali koje bi se povratkom u zemlju podrijetla suočile sa stvarnim rizikom od ozbiljne nepravde i koje nisu u mogućnosti dobiti zaštitu te zemlje.

**Komplementarni putevi:** Sigurni i uređeni putevi koji nadopunjuju postupak preseljenja izbjeglica i pomoću kojih izbjeglice mogu biti primljene u zemlju i zadovoljiti vlastite potrebe međunarodne zaštite te su u mogućnosti sami sebe uzdržavati u svrhu postizanja održivog i trajnog rješenja.

**Dugoročna rješenja:** Način na koji se situacija u kojoj se nalaze izbjeglice može zadovoljavajuće i trajno riješiti kroz nacionalnu zaštitu njihovih građanskih, kulturnih, ekonomskih, političkih i društvenih prava.

**Rasprava fokusne skupine:** Metoda za prikupljanje kvalitativnih podataka / informacija od skupine osoba unaprijed odabranih prema određenim kriterijima.

**Stranac:** Kategorija općenito uključuje sve one osobe koje su se odselile iz svog izvornog mjesta boravka, privremeno ili trajno, te zbog različitih razloga.

**Dobra praksa:** Inovativna, zanimljiva i inspirativna praksa koja ima potencijal da se u cijelosti ili djelomično prenese u druge nacionalne kontekste. Dobre prakse uključene u Priručnik utvrđene su prema ključnim kriterijima u svakom poglavlju i pet ključnih pokazatelja: uključenost i sudjelovanje; relevantnost i komplementarnost; učinkovitost; održivost; partnerstvo i suradnja.

**Uključenost:** Proces poticanja sudjelovanja izbjeglica u društvu uz osiguranje jednakih prava koja uživaju i državljani, stvaranje veza i prijateljstava, mogućnosti prijavljivanja za lokalne poslove ili školovanje u zajednici te pristup različitim uslugama poput stanovanja ili zdravstvene skrbi. U Akcijskom planu za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027. Europske komisije navodi se da „uključivanje za sve znači da se mora osigurati da sve politike budu dostupne i korisne svima, pa tako i za migrante i građane EU-a migrantskog podrijetla. To podrazumijeva prilagodbu i pretvorbu glavnih politika u skladu s potrebama raznolikog društva kako bi se uzele u obzir konkretne poteškoće i potrebe raznih skupina. Mjere kojima se pomaže migrantima u integraciji ne trebaju se niti bi se trebale provoditi na štetu mjera kojima se pomaže ostalim skupinama ili manjinama koje su ranjive ili u nepovoljnom položaju. Upravo suprotno, trebale bi općenito pridonijeti većoj uključenosti politika“.

**Integracija:** Lokalna je integracija, u izbjegličkom kontekstu, dinamičan i višeslojan, dvostrani proces koji zahtijeva trud svih zainteresiranih strana, uključujući i pripravnost izbjeglica da se prilagode prihvatnom društvu, a da se pritom ne moraju odreći svog vlastitog kulturološkog identiteta, te paralelnu pripravnost prihvatnih zajednica i javnih institucija da uz dobrodošlicu prime izbjeglice i zadovolje potrebe raznolikog stanovništva (Izvršni odbor UNHCR-a, Zaključak o lokalnoj integraciji br. 104 (LVI) – 2005.).

**Migranti:** Ljudi koji su se odlučili preseliti preko međunarodnih granica, ne zbog izravne prijetnje progona, ozbiljne ozljede ili smrti, već isključivo iz drugih razloga, kao što je poboljšanje svojih uvjeta traženjem posla ili mogućnosti obrazovanja ili ponovnog spajanja s obitelji.

**Maloljetnici:** Osobe koje su mlađe od zakonom propisane granice punoljetnosti i stoga nisu pravno neovisne. Pojam uključuje i adolescente. Prema Konvenciji o pravima djeteta (KPD), „dijete“ je osoba koja je mlađa od osamnaest godina, osim ako mjerodavnim zakonom nije određena niža dob. U KPD-u se pojam „dijete“ poistovjećuje s pojmom „maloljetnik“.

**Participativni pristup:** Pristup razvoju i/ili upravljanju u kojem su ključni dionici politike ili intervencije (a posebno predloženi korisnici) blisko uključeni u proces prepoznavanja problema i prioriteta te imaju značajnu kontrolu nad analizom i planiranjem, provedbom i praćenjem rješenja.

**Osobe pod mandatom UNHCR-a:** Sve osobe kojima je UNHCR ovlašten pružiti zaštitu, rješenja i pomoć. To uključuje izbjeglice, tražitelje azila, povratnike izbjeglice, osobe bez državljanstva i, u mnogim situacijama, interno raseljene osobe, uključujući one koji također mogu dobiti zaštitu i pomoć države i drugih partnera.

**Zaštita:** Koncept koji obuhvaća sve aktivnosti usmjerene na postizanje potpunog poštovanja prava pojedinca u skladu sa slovom i duhom zakona koji obuhvaćaju ljudska prava i prava izbjeglica te međunarodnih humanitarnih zakona. Zaštita uključuje stvaranje okoline za poštovanje ljudskih bića, sprječavanje i/ili ublažavanje neposrednih učinaka određenog obrasca zlostavljanja i vraćanje dostojanstvenih uvjeta života putem naknade štete, povrata i rehabilitacije.

**Izbjeglica:** Osoba koja ispunjava kriterije prihvatljivosti prema primjenjivoj definiciji izbjeglice, kako je predviđeno međunarodnim ili regionalnim instrumentima o izbjeglicama, prema mandatu UNHCR-a i/ili nacionalnim zakonodavstvom.

**Preseljenje:** Preseljenje izbjeglica iz zemlje u kojoj su tražili utočište u drugu zemlju koja ih je pristala primiti. Izbjeglice će obično dobiti azil ili neki drugi oblik prava na dugotrajni boravak i, u mnogim slučajevima, imat će priliku steći državljanstvo države u kojoj su se integrirali. Zbog toga je preseljenje dugoročno rješenje, kao i alat za zaštitu izbjeglica. Također je praktičan primjer međunarodnog dijeljenja obveza i odgovornosti.

**Mandat UNHCR-a:** Uloga i funkcije UNHCR-a navedeni u Statutu UNHCR-a i razrađeni u rezolucijama Opće skupštine Ujedinjenih naroda. Mandat UNHCR-a naveden u Statutu uključuje pružanje međunarodne zaštite izbjeglicama i traženje trajnih rješenja. UNHCR također ima mandat u vezi s pitanjima bezdržavljanstva, s obzirom na određenu ulogu koja mu je dana u skladu s člankom 11. Konvencije o smanjenju slučajeva bezdržavljanstva iz 1961. godine. Opća skupština također je zatražila od Ureda da promiče Konvencije o bezdržavljanstvu iz 1954. i 1961. godine te da pomogne u sprječavanju bezdržavljanstva pružajući državama tehničke i savjetodavne usluge o zakonima i praksi o državljanstvu.

**Ranjive osobe:** Osobe u fizički, mentalno ili socijalno nepovoljnom položaju koje možda nisu u mogućnosti zadovoljiti svoje osnovne potrebe i stoga mogu zahtijevati posebnu pomoć.





# 9. SVJEDOČANSTVA

*„Priručnik je koristan alat za usmjeravanje lokalnih vlasti u planiranju, provedbi i procjeni vlastitih integracijskih praksi te nudi mnoge praktične ideje kako izravno uključiti korisnike u proces.“*

---

Katharina Bamberg, savjetnica za politiku migracija i integracije mreže EUROCITIES

*„Alat nudi korisne smjernice za praktičare integracije i uključivosti utemeljene na načelima osnaživanja, zajedničkog dizajna, maksimiziranja potencijala raznolikosti i međukulturalne interakcije. Preporučam ga stručnjacima i volonterima koji rade na projektu Interkulturalni gradovi diljem svijeta.“*

---

Irena Guidikova, voditeljica Odjela za uključenost i suzbijanje diskriminacije, Vijeće Europe

*„Lokalne i regionalne vlasti ključne su za provedbu uspješnih politika integracije na terenu, ali su prečesto prepuštene same sebi kada je u pitanju provedba tih politika. Priručnik za integraciju UNHCR-a tada postaje neprocjenjiv alat.“*

---

Antje Grotheer, izvjestiteljica Europskog odbora regija (CoR) za Novi pakt o migracijama i azilu i potpredsjednica gradske skupštine njemačkog grada Bremena

Mandat UNHCR-a: Uloga i funkcije UNHCR-a navedeni u Statutu UNHCR-a i razrađeni u rezolucijama Opće skupštine Ujedinjenih naroda. Mandat UNHCR-a naveden u Statutu uključuje pružanje međunarodne zaštite izbjeglicama i traženje trajnih rješenja. UNHCR također ima mandat u vezi s pitanjima bezdržavljanstva, s obzirom na određenu ulogu koja mu je dana u skladu s člankom 11. Konvencije o smanjenju slučajeva bezdržavljanstva iz 1961. godine. Opća skupština također je zatražila od Ureda da promiče Konvencije o bezdržavljanstvu iz 1954. i 1961. godine te da pomogne u sprječavanju bezdržavljanstva pružajući državama tehničke i savjetodavne usluge o zakonima i praksi o državljanstvu.

