

Incluziunea efectivă a refugiaților

Abordări participative pentru specialiștii de
la nivel local



1

MANUAL

MULȚUMIRI

Acest Manual a fost redactat de:

Carmine Conte, Migration Policy Group, cu sprijinul lui Alexander Wolffhardt, Migration Policy Group;
îndrumările tehnice au fost oferite de o echipă multifuncțională din cadrul UNHCR, cu contribuții din partea participanților la testarea și validarea pe teren în șapte țări europene.

Mulțumiri speciale coordonatorilor naționali din Bulgaria, Finlanda, Grecia, Italia, Malta, Polonia și Serbia:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective)

Sari Vanhanen (Institutul pentru Migrație din Finlanda)

Konstantinos Vlachopoulos (Fundația Elenă pentru Politică Europeană și străină - ELIAMEP)

Gaia Testore (Cercetător și consultant independent)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes și Sonia Marcantonio (People for Change Foundation)

Renata Stefanska (Centrul pentru cercetare în domeniul migrației, Universitatea din Varșovia)

Gordana Grujicic & Vladimir Petronijevic (Grupa 484)



COLOPHON

Fotografie:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Design: dagmarvanschaik.nl

CUPRINS

1. CUVÂNT ÎNAINTE	5
2. INTRODUCERE	5
3. STRUCTURA SETULUI DE INSTRUMENTE	6
4. CUM FUNȚIONEAZĂ ACEST SET DE INSTRUMENTE?	8
5. CARE SUNT DOMENIILE CHEIE ALE ABORDĂRII CUPRINZĂTOARE A INTEGRĂRII?	10
5.1 Asigurați claritatea cu privire la sprijinul necesar - evaluați nevoile în mod continuu, conștientizați limitele de accesare și adaptați serviciile în funcție de feedback și evaluare regulată	
5.2 Asigurați-vă că asistența răspunde nevoilor tuturor persoanelor - integrați-vă serviciile, astfel încât grupurile diverse să se bucure de acces egal și de asistență personalizată	
5.3 Creați servicii pe termen lung - adoptați o perspectivă de incluziune pe termen lung dincolo de faza de primire și integrare timpurie	
5.4 Lucrați nu numai pentru oameni, ci și împreună cu aceștia - implicați beneficiarii în procesele de analiză, planificare, implementare și evaluare, apreciați feedbackul acestora și ține-i la curent	
5.5 Implicați comunitățile locale și susțineți voluntariatul - mobilizați resursele societății gazdă și promovați încrederea și identificarea pozitivă	
5.6 Luptați pentru o asistență completă de integrare - creați legături și coordonați-vă cu alți furnizori și acoperiți lacunele din sistem	
6. LISTĂ DE VERIFICARE GLOBALĂ	64
7. INDICATORI PENTRU EVALUAREA CALITĂȚII PRACTICILOR DE INTEGRARE	66
8. GLOSAR	70
9. MĂRTURII	72

1. CUVÂNT ÎNAINTE

Evenimentele de la nivel local au un impact asupra integrării și incluziunii efective a refugiaților în comunitate.

Faptul că orașele sunt incubatoare de inovație și bune practici care sprijină protecția refugiaților a fost demonstrat prin angajamentele acestora de a implementa Pactul Global pentru Refugiați. Într-adevăr, destinația refugiaților și modul în care aceștia sunt incluși în comunitățile gază depinde de viziunea, colaborarea și angajamentul primarilor, autorităților municipale și grupurilor locale. Autoritățile locale dau dovadă adesea de solidaritate generoasă cu refugiații și migranții, oferindu-le protecție și recunoscându-le contribuțiile abundente și diverse. De asemenea, comunitățile locale pot da dovadă de compasiune în cazurile de persecuție, pierdere sau înstrăinare culturală ale persoanelor strămutate ca urmare a conflictelor și violenței.



Acest Manual a fost elaborat împreună cu Migration Policy Group și își propune să ofere îndrumări practice pentru actorii locali și să constituie o sursă de inspirație pentru aceștia în procesul de incluziune a refugiaților.

Obiectivul nostru a fost de a crea un set de instrumente care să se bazeze pe experiențele practice ale autorităților municipale și ale actorilor locali în transpunerea politicilor naționale în soluții precum locuințe adecvate, acces la documente și incluziune socială și economică. Aceste soluții dau un randament optim atunci când refugiații sunt pe deplin incluși în proiectarea și elaborarea acestora. Refugiații oferă un volum semnificativ de competență, experiență și dorința de a contribui la noile lor comunități. Știm faptul că participarea refugiaților la procesul decizional contribuie la sporirea încrederii în exercitarea drepturilor de bază și la stimularea unui sentiment de apartenență și încredere în comunitățile gazdă. Abordările participative duc la politici mai inteligente și la programe cu un impact semnificativ. Cu toate acestea, gestionarea participării efective a diverselor circumscripții poate reprezenta o provocare, mai ales atunci când satisface nevoile refugiaților în procesul de elaborare a proiectelor. Acest instrument este conceput pentru a ajuta autoritățile locale exact în acest sens.

Setul de instrumente se bazează pe zeci de ani de experiență a UNHCR și a partenerilor noștri – și pe experimente – cu abordări participative. Însă acest set de instrumente este diferit. Se adresează în mod direct provocărilor specifice ale primarilor, administratorilor orașelor și furnizorilor locali de servicii în procesul de primire și includere a refugiaților și migranților. Am folosit un limbaj accesibil și am evidențiat bunele practici pentru a impulsiona inovația și creativitatea. De asemenea, am elaborat indicatori pentru cuantificarea progresului, evaluarea impactului și pentru corectarea cursului, după caz.

Acest instrument a fost creat în colaborare cu autoritățile locale, furnizorii de servicii, societatea civilă și organizațiile coordonate de refugiați din întreaga Europă. A fost testat pe teren în mai multe țări și contexte și a fost adaptat în consecință. Am fost încurajați de entuziasmul și implicarea cu care a fost primit acest instrument, care sperăm să fie util pentru specialiștii de pretutindeni. De asemenea, sperăm că acesta va fi un ghid „dinamic” și vă va încuraja să împărtășiți proiecte, experiențe și idei bune în cadrul iterațiilor viitoare ale instrumentului.

Gillian Triggs - Înalt Comisar Asistent pentru Protecție UNHCR

2. INTRODUCERE

Incluziunea solicitanților de azil, a refugiaților, a migranților și a apatrizilor nou sosiți a devenit o prioritate cheie pentru primari, autoritățile municipale, societățile civile locale și furnizorii de servicii. În timp ce politicile naționale stabilesc cadrul politic larg, autoritățile locale sunt cele care se confruntă cu sarcina adesea descurajatoare de a le implementa și de a găsi soluții practice. Pactul Global pentru Refugiați a recunoscut integrarea și incluziunea ca fiind o responsabilitate comună – iar autoritățile municipale, sectorul privat și organizațiile locale s-au evidențiat ca agenți cruciali ai inovației și parteneri cheie ai UNHCR. Succesul sau eșecul realizării incluziunii și integrării eficiente la nivel local poate influența procesul decizional ulterior al procedurilor de azil, relocare și al căilor complementare. Prin urmare, este esențial ca această procedură să fie încheiată cu succes.

Deși numărul de inițiative de integrare și incluziune a proliferat de la vârful sosirilor în perioada 2015/2016, actorii locali și autoritățile municipale au limitat îndrumările practice referitoare la modul în care serviciile și practicile lor pot fi adaptate la situația specifică și la nevoile de protecție ale solicitanților de azil și refugiaților, migranților și apatrizilor. Participarea este crucială pentru elaborarea proiectului și pentru identificarea corecțiilor necesare ale cursului, dar poate fi o provocare în ceea ce privește organizarea și susținerea de durată. Înțelegerea diferitelor

nevoi ale refugiaților¹ și migranților în funcție de vârstă, gen, cultură, religie, dizabilitate sau alți factori și elaborarea unor programe adecvate de răspuns este o provocare uriașă - dar una care merită efortul. Acest set de instrumente este conceput pentru a ajuta actorii locali să elaboreze abordări participative în propriile orașe, bazându-se pe decenii de experiență în rândul actorilor umanitari și de dezvoltare în ceea ce privește crearea de programe care încurajează incluziunea și integrarea în comunitățile gazdă.

De asemenea, setul de instrumente este conceput pentru a ajuta specialiștii să înțeleagă impactul muncii lor și tipurile de practici care pot fi clasificate ca bune practici și iterate în diferite contexte. Noțiunea de „bune practici” a devenit un concept esențial în dezvoltarea, finanțarea, implementarea, evaluarea și promovarea (transnațională) acestor practici. Cu toate acestea, sensul practic al „bunelor practici” în contextul integrării și incluziunii este prost înțeles, nu prezintă criterii clare care să poată fi aplicate în elaborarea și implementarea unui nou proiect în vederea sporirii la maximum a potențialului impact al acestora.

¹ În sensul acestui manual, termenul „refugiat” poate include refugiați, beneficiari de protecție subsidiară, solicitanți de azil și alte persoane care necesită protecție internațională li care sunt eligibile pentru serviciile descrise.

O comunitate de cercetători și o serie de studii internaționale au oferit o imagine de ansamblu solidă la nivel macro asupra standardelor de integrare favorabile și politicilor naționale, precum Mecanismul de evaluare a sistemelor naționale de integrare (NIEM) bazat pe un pilot UNHCR și Indicele politicilor de integrare a migranților (MIPEX). Cu toate acestea, la nivel micro, specialiștii în integrare și organismele de finanțare nu dispun de instrumente practice pentru a reflecta asupra cursului adecvat de acțiune și pentru a determina potențialele puncte forte și puncte slabe ale acestora în domeniul protecției și nevoilor sociale specifice ale refugiaților și solicitanților de azil. Acest set de instrumente își propune să remedieze această lacună.

Oferă un **set de instrumente practic pas cu pas și materiale de comunicare** care urmează să fie utilizate de către părțile interesate la nivel local în scopul proiectării, monitorizării, solicitării feedbackului din partea beneficiarilor și evaluării propriilor practici de integrare și incluziune.

De asemenea, acest set de instrumente analizează **criteriile cheie** de facilitare a identificării **bunelor practici** de integrare și incluziune. În fiecare capitol al acestui Manual bunele practici vor fi prezentate în funcție de seturi specifice de criterii și factori de succes, precum și de potențialul de transfer integral sau parțial în alte contexte naționale și locale sau de comunicare a politicilor de integrare.



3. STRUCTURA SETULUI DE INSTRUMENTE

Setul de instrumente de integrare se bazează pe cele mai bune cercetări, standarde și practici disponibile din întreaga Europă, inclusiv din partea administrațiilor locale, organizațiilor internaționale ONG-urilor sau specialiștilor individuali. Setul de instrumente constă dintr-un **Manual** care poate fi tipărit, **o versiune interactivă online a Manualului**, o fișă de punctaj, **un videoclip animat explicativ**, precum și **un videoclip promoțional de 1 minut**.

1

MANUAL CARE POATE FI TIPĂRIT

Manualul care ca scop acoperirea părții conceptuale a setului de instrumente și include materiale lizibile și multimedia. Oferă îndrumări clare și precise pentru furnizorii de servicii și autoritățile locale în vederea adoptării unei abordări cuprinzătoare referitoare la integrarea refugiaților, structurată în 6 domenii cheie. Scopul Manualului este de a ajuta specialiștii să ofere servicii de succes oferind acestora acces la activități și tehnici referitoare la cele mai bune practici pentru incluziunea efectivă.

4

VIDEOCLIP ANIMAT EXPLICATIV

Videoclipul animat explicativ oferă specialiștilor un mijloc suplimentar prin intermediul căruia se pot familiariza cu conceptele principale ale Manualului. De remarcă, totuși, faptul că videoclipul explicativ nu este un substituent al Manualului, ci vizează sprijinirea temelor centrale identificate în capitole.

2

MANUAL INTERACTIV ONLINE

Versiunea online interactivă a Manualului nu doar că oferă specialiștilor o versiune mai ușor de utilizat a Manualului, ci oferă și posibilitatea de a completa listele de autoevaluare

și de a face adnotări la finalul fiecărui capitol. Aceste liste de verificare și adnotări sunt apoi rezumate automat la finalul Manualului, fapt ce permite specialiștilor să vizualizeze propriul rezumat personalizat.

3

FIȘĂ DE PUNCTAJ

Fișa de punctaj este disponibilă online pentru a asista specialiștii în procesul de identificare a unor bune practici de integrare, prin aplicarea unui sistem de punctare ușor de utilizat


5

VIDEOCLIP PROMOȚIONAL

Videoclipul promoțional de 1 minut are ca scop creșterea gradului de conștientizare a setului de instrumente și, totodată, oferă specialiștilor o perspectivă conceptuală asupra scopului și obiectivelor sale.

Setul de instrumente a fost testat inițial în șapte țări pilot (Bulgaria, Italia, Finlanda, Grecia, Malta, Polonia și Serbia) și se bazează pe reflecția și feedbackul părților interesate cheie în domeniul integrării.¹ De asemenea, acest proces are rolul de a crea rețele stabile de specialiști și organizații în fiecare dintre țările care înțeleg și integrează pe deplin setul de instrumente în programele lor. Scopul acestei metodologii este de a se asigura că setul de instrumente, ulterior „fazei de testare” inițială în șapte țări pilot, va fi aplicabil la scară largă în întreaga regiune europeană, precum și în întreaga lume.

¹ Bistra Ivanova (Multi Kulti Collective); Gaia Testore (cercetător și consultant); Sari Vanhanen (Institutul pentru Migrație din Finlanda); Jean-Pierre Gauci (People for Change Foundation); Renata Stefanska (Centrul pentru cercetare în domeniul migrației, Universitatea din Varșovia) Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Fundația Elenă pentru Politică Europeană și străină - ELIAMEP)



„Mai presus de orice, refugiații trebuie să fie ascultați în ceea ce privește nevoile și așteptările lor și în ceea ce privește conceperea măsurilor care îi vizează și pe parcursul fazei de evaluare”

PARTENERUL NAȚIONAL AL UNHCR ȘI MPG

4. CUM FUNȚIONEAZĂ ACEST SET DE INSTRUMENTE?

Pentru a obține o abordare cuprinzătoare referitoare la integrare și incluziune,

Părțile interesate de integrarea refugiaților sunt invitate să folosească întregul set de instrumente pentru elaborarea, adaptarea și evaluarea propriilor practici. Chiar dacă anumite dimensiuni nu sunt aplicabile în cadrul proiectelor acestora și în domeniile lor de lucru, aceștia sunt responsabili pentru concentrarea asupra dimensiunilor cheie ale setului de instrumente care sunt relevante și cruciale pentru furnizarea serviciilor către refugiați.

În acest sens, setul de instrumente oferă **liste de verificare practice, bune practici și întrebări pas cu pas** care pot fi utilizate pentru elaborarea sau evaluarea de noi măsuri, corelate dovezilor bunelor practici existente privind incluziunea socio-economică, accesul efectiv la drepturi și integrarea culturală. În mod simultan, setul de instrumente are rol de instrument de implicare și diseminare care vizează comunitățile locale care acționează în domeniul integrării și incluziunii.

Listele de verificare:

- **Vor oferi îndrumări practice** privind integrarea și includerea refugiaților la sfârșitul fiecărui capitol;
- **Vor permite personalului să recunoască nevoile** și capacitățile relevante și să interacționeze mai bine cu refugiații pe parcursul activităților lor;
- **Vor ajuta la adaptarea serviciilor la nevoile și potențialul refugiaților și vor implementa** proiectele existente și noi în consecință;
- **Vor determina dacă practicile sunt „pe drumul cel bun”;**
 - Dacă practica îndeplinește toate aspectele prevăzute de lista de verificare, înseamnă că organizația adoptă pe deplin o abordare cuprinzătoare a integrării și incluziunii în domeniul cheie relevant;
 - Dacă practica nu reușește să îndeplinească anumite aspectele prevăzute de lista de verificare, înseamnă că organizația trebuie să continue îmbunătățirea modului în care serviciile este concepute sau furnizate refugiaților;
 - Dacă practica nu îndeplinește niciunul dintre aspectele prevăzute de lista de verificare, organizației i se va cere să reflecteze profund asupra serviciilor sale și să încorporeze îndrumările setului de instrumente în procesele de elaborare și implementare a serviciilor sale.

Bunele practici incluse în setul de instrumente sunt identificate respectând criteriile cheie din fiecare capitol și cei cinci indicatori generali cheie (consultați lista integrală la pagina 68):

- **Includere și participare;**
- **Relevanță și complementaritate;**
- **Eficiență;**
- **Sustenabilitate;**
- **Parteneriate și cooperare.**

Listele de verificare de autoevaluare pot fi găsite în manualul online pentru sprijinirea furnizorilor de servicii în procesele de evaluare și monitorizare a practicilor și:

- Vor ajuta specialiștii să își evalueze serviciile;
- Vor contribui la identificarea lacunelor și a domeniilor care necesită îmbunătățire în furnizarea de servicii;

- Vor oferi specialiștilor posibilitatea de a reflecta asupra practicilor existente și noi și de a continua să le monitorizeze în mod regulat;
- Vor sprijini discuțiile și schimburile cu părțile interesate în vederea consolidării strategiilor de integrare și incluziune.

Fișa de punctaj online va oferi actorilor locali criterii clare pentru identificarea bunelor practici și un instrument ușor accesibil pentru evaluarea rapidă a practicilor de integrare și incluziune prin intermediul unui sistem de punctare.

CUI ÎI ESTE ADRESAT ACEST SET DE INSTRUMENTE?

Acest set de instrumente este conceput pentru:

- **Autoritățile și servicii publice la nivel național și local;**
- **Organizațiile societății civile, inclusiv organizațiile coordonate de refugiați;**
- **Organizații de cult;**
- **Instituții educaționale;**
- **Actori comerciali.**

Setul de instrumente are ca scop conectarea și să discutarea provocărilor de integrare într-un mod cuprinzător și consolidarea comunităților de practică. Este aplicabil atât la nivelul organizațiilor, cât și al specialiștilor care oferă servicii refugiaților, care trebuie să își poată asuma și să se poată înregistra pentru a beneficia de setul de instrumente în vederea evaluării și îmbunătățirii culturii și structurii organizaționale a acestora.

CUI ÎI ESTE ADRESAT ACEST SET DE INSTRUMENTE?

- **Autoevaluarea:** părțile interesate din domeniul integrării refugiaților pot aplica acest set de instrumente pentru a-și **analiza mai bine practicile** și apoi pentru a comunica și reflecta asupra principalelor rezultate la nivel intern (în cadrul echipei) și extern (cu partenerii și părțile interesate, inclusiv cu refugiații).

Aceștia sunt încurajați să aplice și să utilizeze acest set de instrumente **în toate serviciile și practicile relevante** pe care le derulează (în calitate de furnizori de servicii) sau le finanțează (în calitate de finanțatori/subcontractanți). În acest sens, o parte a setului de instrumente este constituită de ghidul ușor de utilizat - Manualul - care explică fiecare etapă și oferă exemple de utilizare și impactul acestei abordări.

- **Auto-reflecție și auto-îmbunătățire:** atunci când folosesc acest set de instrumente, părțile interesate de la nivel local își pot evalua practicile din altă perspectivă pentru a identifica ceea ce funcționează deja bine și ceea ce poate fi îmbunătățit în furnizarea serviciilor lor către refugiați.

De asemenea, acestea pot planifica noi activități și elabora propuneri de proiecte care să prevadă o abordare cuprinzătoare a integrării și incluziunii în domeniile care sunt relevante pentru organizația din care fac parte. În acest sens, setul de instrumente prezintă exemple de **bune practici** care pot reprezenta o sursă de inspirație pentru lucrările și proiectele viitoare ale părților interesate din domeniul integrării și incluziunii refugiaților și, totodată, **oferă linkuri** către resurse suplimentare în vederea obținerii de informații suplimentare referitoare la temele și practicile raportate.



5. CARE SUNT DOMENIILE CHEIE ALE ABORDĂRII CUPRINZĂTOARE A INTEGĂRII?

Integrarea refugiaților este un proces bidirecțional dinamic și complex, care este specific nevoilor și abilităților fiecărui individ și ale fiecărei comunități locale.² Necesită eforturi atât din partea societății gazdă, cât și din partea instituțiilor publice și private pentru primirea refugiaților și satisfacerea nevoilor acestora, dar și din partea refugiaților, care trebuie să se adapteze la noul mediu fără a renunța la propria identitate culturală. Atunci când refugiații se simt în siguranță, încrezători și bineveniți, aceștia pot investi în noua lor țară de reședință și pot aduce contribuții valoroase societății. Sprijinul adecvat, motivarea, familiarizarea cu cultura locală și acceptarea noului mediu social pot aduce beneficii reciproce considerabile.

² Comitetul Executiv UNHCR, Concluzie referitoare la integrarea locală nr. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

În baza unui model de integrare de succes și cuprinzător, șase domenii cheie sunt esențiale pentru succesul serviciilor oferite refugiaților:



1. ASIGURAREA CLARITĂȚII CU PRIVIRE LA SPRIJINUL NECESAR PENTRU REFUGIAȚI

Evaluati nevoile în mod continuu, conștientizați limita de accesare și adaptați serviciile în funcție de feedback și evaluare regulată



4. LUCRAȚI NU NUMAI PENTRU OAMENI, CI ȘI ÎMPREUNĂ CU ACEȘTIA

Implicați refugiații în procesele de planificare, implementare și evaluare, apreciați feedbackul acestora și ține-i la curent.



2. ASIGURAȚI-VĂ CĂ ASISTENȚA RĂSPUNDE NEVOILOR TUTUROR PERSOANELOR

Integrați-vă serviciile, astfel încât grupurile diverse să se bucure de acces egal și de asistență personalizată.



5. IMPLICAȚI COMUNITĂȚILE LOCALE ȘI SUSȚINEȚI VOLUNTARIATUL

Mobilizați resursele societății gazdă și promovați încrederea și identificarea pozitivă.



3. CREAȚI SERVICII PE TERMEN LUNG

Adoptați o perspectivă de incluziune pe termen lung dincolo de faza de primire și integrare timpurie.



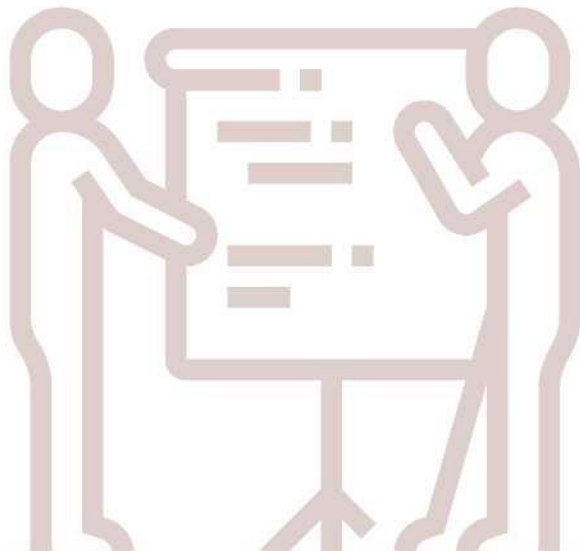
6. LUPTAȚI PENTRU O ASISTENȚĂ COMPLETĂ DE INTEGRARE ȘI INCLUZIUNE

Creați legături și coordonați-vă cu alți furnizori și acoperiți lacunele din sistem.

5.1. ASIGURAREA CLARITĂȚII CU PRIVIRE LA SPRIJINUL NECESAR PENTRU REFUGIAȚI

Evaluați nevoile în mod continuu, conștientizați limitele de accesare și adaptați serviciile în funcție de evaluarea regulată

Atenția la abilitățile, capacitățile și nevoile refugiaților reprezintă un element critic pentru a favoriza efectiv integrarea în societate a acestora. Acest aspect este necesar de la primele etape de conceptualizare și proiectare a tuturor operațiunilor și serviciilor până la implementarea și evaluarea finală a acestora. Serviciile de integrare trebuie să vizeze împuternicirea refugiaților prin echiparea și pregătirea acestora pentru a răspunde la provocările cu care se pot confrunta, a evita comportamentele riscante, a putea face față situațiilor stresante și pentru a profita de oportunitățile care conduc la soluții durabile. Furnizorii de servicii și autoritățile locale trebuie să abordeze procesele de proiectare, implementare și elaborare continuă a măsurilor lor de asistență într-un mod integrat; precum și să promoveze capacitatea refugiaților de a participa și a finaliza cu succes programele și serviciile. Obiectivul final este acela de a împuternici refugiații, astfel încât aceștia să poată deveni o parte activă a mediului social și să acceseze resursele economice și sociale în mod independent.



BENEFICIILE ASIGURĂRII CLARITĂȚII CU PRIVIRE LA SPRIJINUL NECESAR

- Capacitatea socială și economică a refugiaților de a-și satisface în mod independent nevoile esențiale într-o manieră durabilă și prin favorizarea demnității;
- O înțelegere mai precisă a nevoilor, capacităților, provocărilor și oportunităților de integrare ale refugiaților;
- Servicii și strategii personalizate corespunzător în funcție de nevoile specifice ale refugiaților;
- Capacitatea refugiaților de a preveni, absorbi și a-și reveni după provocările pe care le-au trecut;
- Vulnerabilitatea refugiaților și dependența de asistența umanitară și externă au fost reduse.

FACTORI DE SUCCES: CRITERII PENTRU OBȚINEREA BUNELOR PRACTICI



Evaluează nevoile în mod continuu: Servicii bazate pe o evaluare regulată și cuprinzătoare a nevoilor și lacunelor; revizuirea și adaptarea periodică a măsurilor ținând cont de circumstanțele schimbate;



Evaluarea nevoilor folosind mai multe surse: Evaluarea nevoilor refugiaților pe baza tuturor datelor relevante disponibile și a numeroaselor surse de informații;



Servicii fără limitare: Conceperea de servicii fără bariere lingvistice și cerințe administrative oneroase;



Informații direcționate și ușor de găsit: Permitea accesului facil la serviciile dvs. și furnizarea informațiilor clare despre modul de a beneficia de asistență;



Asistență personalizată care deschide calea către incluziunea pe termen lung: Furnizarea unor servicii de integrare direcționate care să conducă la accesul regulat la educație, piața muncii, locuințe, viața locală și comunități.





LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU ASIGURAREA CLARITĂȚII CU PRIVIRE LA SPRIJINUL NECESAR

Următoarea listă de verificare prezintă un proces pas cu pas detaliat pentru a ajuta organizațiile să programeze și să identifice toate sarcinile necesare care trebuie instituite pentru a asigura claritatea cu privire la sprijinul necesar pentru refugiați.



Pentru a vă putea planifica strategiile și serviciile de integrare care urmează să fie furnizate, **analizați toate informațiile relevante disponibile** cu privire la situația particulară a refugiaților, inclusiv prin discuții cu refugiații (consultați domeniul cheie 4 pentru detalii suplimentare); și evaluați tendințele în ceea ce privește rezultatele integrării pentru refugiați;



Identificați nevoile de integrare existente, dar și eventualele noi provocări asociate implementării serviciilor dvs. De exemplu, pandemia de COVID-19 a determinat noi situații problematice atât pentru furnizorii obișnuiți de servicii, cât și pentru refugiați (ex. probleme cu învățarea de la distanță în cadrul cursurilor de integrare ca urmare a lipsei competenței IT);



Adaptați serviciile, planurile și strategiile ca răspuns la identificarea noilor nevoi și provocări de integrare. Solicitați informații din partea refugiaților; și promovați o atmosferă deschisă și relații bune pentru a putea evalua nevoile de integrare noi și adesea invizibile (consultați domeniul cheie 4.4 pentru detalii suplimentare);



Analizați cauzele problemelor de integrare și eliminați discriminările și obstacolele pentru a funcționa mai bine în viitor. Pot apărea probleme ca urmare a practicilor comunităților locale, părtinirii instituționale și limitărilor structurale.



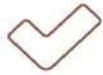
Luați în considerare modul de a sprijini capacitățile refugiaților de a răspunde nevoilor de integrare ale acestora și de a accesa oportunități de incluziune socio-economică. Refugiații și comunitățile lor au abilități și capacități pe care le pot dezvolta. O bună înțelegere a capacităților va ajuta la înțelegerea modului optim de utilizare și consolidare a acestora;



Asigurați posibilitatea de a depune reclamații și de a primi feedback pentru activitățile dvs. prin constituirea unor mecanisme independente de feedback (de exemplu, feedback scris anonim prin cutii ușor accesibile la punctele de distribuție, birouri, centre de sănătate, școli etc.);



Aveți grijă la **accesibilitatea serviciilor dvs.** și la eventualele **obstacole** pe care refugiații le pot întâmpina în încercarea de a le acces;



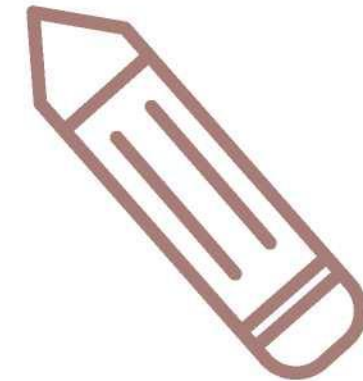
Înglobați diversitatea religioasă și abordați barierele lingvistice și culturale care ar putea împiedica accesul la serviciile dvs.; de exemplu, furnizați materiale multilingve în diferite formate sau servicii de interpretariat pentru a sprijini serviciile de consiliere și orientare;



Eliminați cerințele oneroase legate de documentația de accesare a serviciilor dvs. care rezultă din reguli și condiții pe care nou-veniții nu le pot îndeplini;



Aționați ca un formator de relații și împărtășiți informații în mod regulat, astfel încât refugiații să nu rămână singuri fără cunoștințe relevante cu privire la serviciul dvs.



EXEMPLE DE BUNE PRACTICI PENTRU FACILITATEA ACCESULUI LA SERVICII PENTRU REFUGIAȚI



ASISTENȚĂ PERSONALIZATĂ CARE DESCHIDE CALEA CĂTRE INCLUZIUNEA PE TERMEN LUNG

În Finlanda, întrunirile de „trecere” de la serviciile speciale la serviciile obișnuite sunt organizate pentru nou-veniții într-o municipalitate primitoare. Acest lucru presupune că, după o anumită perioadă (3 ani) în care refugiații sunt asistați prin intermediul serviciilor speciale, este organizată o întâlnire de „trecere” unde informațiile cheie referitoare la situația refugiaților (adică existența nevoilor specifice etc.) sunt transmise autorităților relevante, astfel încât nevoia de repetare a colectării și adunării în acest moment să fie eliminată. Scopul este de a evita continuarea „serviciilor speciale” după o perioadă inițială de lucru intensiv sau specializat. Ideea acestei practici este de a pregăti și sprijini refugiații, astfel încât aceștia să devină rezidenți obișnuiți ai municipiului, la fel ca ceilalți cetățeni finlandezi, prin crearea unui mediu sigur și a unei comunități care să îi includă astfel încât să poată avea o viață normală.

În Polonia, Centrele de Asistență Familială din Lublin reprezintă una dintre cele mai de succes instituții administrative locale pentru integrarea refugiaților, care se bazează în mod regulat pe finanțare din partea UE. Refugiații pot lua în chirie 3 apartamente aflate în proprietatea primăriei în cadrul unui program de locuințe protejate administrat de Centrul Municipal de Asistență Familială din Lublin, pentru o perioadă totală de 24

de luni. Locuințele protejate pot ajuta străinii în situații deosebit de dificile și îi pot pregăti pentru a-și construi viața în mod independent în cadrul comunității locale.

În Turcia, Autoritatea Municipală Metropolitană din Istanbul (IMM) urmărește o abordare a furnizării de servicii care integrează includerea refugiaților în diverse servicii, inclusiv, dar fără limitare la servicii sociale, mijloace de trai, împuternicire și participare. Centrul pentru Abilitarea Femeilor, locuințele de cartier și grădinițele cu program prelungit Yuvamiz Istanbul (Istanbul este Casa Noastră) oferă servicii pentru refugiați și membrii comunității gazdă deopotrivă. În mod similar, refugiații pot beneficia de centrele de formare profesională și birourile de ocupare a forței de muncă ale IMM. UNHCR a sprijinit în continuare ISMEK (Cursurile de artă și formare profesională ale Autorității Municipale Metropolitane din Istanbul) pentru digitalizarea cursurilor în contextul măsurilor pandemice. Centrul de formare profesională al ISMEK vizează refugiații prin mai multe module de formare offline în limba arabă, inclusiv limba turcă pentru străini, tehnologii informaționale și coeziune socială. De asemenea, în cadrul Consiliului Orașului Istanbul, o platformă de participare civilă în cadrul IMM constituie un grup de lucru pentru refugiați pentru ca refugiații să își împărtășească recomandările și să ofere feedback către IMM.



EVALUEAZĂ NEVOILE ÎN MOD CONTINUU

În Bulgaria, Humans in the Loop (HITL) este o întreprindere socială premiată constituită în anul 2017, care vizează abilitarea comunităților afectate de conflicte prin formare și slujbe în domeniul IT. HITL este foarte activ în domeniul evaluării nevoilor și circumstanțelor beneficiarilor. HITL identifică nevoile și provocările potențiale prin procesul de evaluare continuă care este organizat anual, în fiecare trimestru. De exemplu, HITL chestionează beneficiarii cu privire la condițiile de muncă și călătoriile personale și experiența în timpul programelor de formare/perfecționare, precum și cu privire la programele de ocupare a forței de muncă. HITL folosește sondaje și chestionare simple care ajută la analiza feedbackului și la implementarea schimbărilor în funcție de necesitățile noi limitările potențiale cu care se confruntă beneficiarii la locul de muncă sau pe parcursul formării. Aceste sondaje includ și o secțiune suplimentară de feedback unde beneficiarii pot depune reclamații cu privire la

orice provocări personale cu care se confruntă, fără a fi obligatorie divulgarea identității. Aceste anchete sunt ulterior analizate și raportate de către Departamentul pentru impact social, care discută cu persoana sau departamentul responsabil toate problemele formulate de beneficiari.

În Grecia, Agenția pentru Dezvoltare din Karditsa (ANKA) implementează programe și proiecte în zonele rurale și urbane din districtul Karditsa. În acest sens, apreciază feedbackul din partea refugiaților. De exemplu, ANKA a organizat focus grupuri din care fac parte reprezentanți ai comunităților de refugiați care locuiesc în orașul Karditsa. Obiectivul focus grupurilor este de a colecta feedback despre activitățile, sarcinile/proiectele ANKA, să implice refugiații și comunitățile de migranți în procesul decizional și să le asculte opiniile.

În Polonia, Asociația „For the Earth” este o mică organizație locală implicată în procesul de integrare a refugiaților în unul dintre centrele pentru refugiați din Polonia. Toate acțiunile acesteia sunt discutate cu refugiații și, de asemenea, desfășoară adesea activități ca răspuns la solicitărilor refugiaților, de ex. întâlniri cu un dietetician, învățarea mersului pe bicicletă, strângerea de fonduri pentru achiziția de ochelari de vedere sau computere pentru copii (necesare pentru școală în timpul pandemiei de Covid-19).



INFORMAȚII DIRECȚIONATE ȘI UȘOR DE GĂSIT

În Bulgaria, Asociația pentru Dezvoltare Sofia (SDA) este o fundație municipală care a deschis primul Birou pentru informații și servicii din Sofia pentru resortisanții țărilor terțe în septembrie 2021. Este un spațiu fizic din centrul Sofiei care are ca scop furnizarea directă de servicii de informare și integrare pentru migranții și refugiații rezidenți în Sofia. Biroul este o inițiativă comună a SDA, autorității municipale din Sofia, UNHCR, Crucii Roșii din Bulgaria și a 13 ONG-uri care activează în domeniul integrării refugiaților și migranților. Unul dintre scopurile Biroului este de a oferi acces egal și facil la serviciile oferite tuturor grupurilor diverse și de a le oferi asistență la nivel local. Broșuri ușor de citit în diferite limbi, precum engleză, arabă, farsi, paștu etc., sunt furnizate refugiaților și migranților de către toți partenerii. În plus, va fi disponibil un website unde serviciile Biroului vor fi listate public, iar informațiile relevante vor fi distribuite în mod regulat prin intermediul rețelelor sociale. Biroul este coordonat prin intermediul unui proiect finanțat de UE, iar SDA a semnat un acord suplimentar de parteneriat pe 4 ani cu autoritate municipală din Sofia pentru a garanta durabilitatea proiectului dincolo de finanțarea actuală.

În Polonia, datorită liniei directe de informare în situații de criză pentru imigranți, imigranții pot obține rapid informații prin telefon sau e-mail despre modul de accesare a serviciilor de asistență în Gdansk. Informațiile sunt disponibile în mai multe limbi. Linia de asistență a fost lansată ca răspuns la un sondaj privind schimbările care au avut loc în viața imigranților în legătură cu epidemia de Covid-19.

SERVICII FĂRĂ LIMITARE

În Finlanda, orașul Hameenlinna oferă informații despre practici, politici și servicii pentru imigranții care locuiesc în oraș și pe întreg teritoriul Finlandei pe website-ul MyIntegration.fi. Conținutul site-ului este oferit în paralel în limbile finlandeză, engleză, arabă, somaleză și rusă. De asemenea, conținutul este disponibil în format audio și poate fi ascultat prin intermediul ReadSpeaker în limbile finlandeză, engleză, arabă și rusă. Conținutul website-ului este elaborat chiar de imigranții care pot prevedea mai bine nevoile diferitelor grupuri și răspunde nevoilor acestora. De asemenea, permite cititorilor săi să ofere feedback în diferite limbi. Blogul de pe website oferă posibilitatea de a citi conținutul furnizat de voluntarii și imigranții care doresc să își împărtășească experiențele de integrare cu ceilalți. Administratorii website-ului păstrează legătura permanentă cu autoritățile și serviciile locale în vederea asigurării actualizării conținutului.



AFLAȚI MAI MULTE: MATERIALE UTILE, REFERINȚE

OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees (Colaborarea pentru integrarea la nivel local a migranților și refugiaților), (2018), OECD Publishing, Paris.

Acest raport descrie elementele necesare pentru a formula o abordare bazată pe locație a integrării prin eforturi concertate la niveluri de administrație, precum și între actorii statali și nestatali. Prezintă o listă de verificare cu 12 puncte, un set de instrumente pe care orice oraș sau regiune - din Europa, OCDE sau dincolo de acestea - îl poate utiliza pentru a lucra la diferite niveluri administrative și cu alți actori locali în tentativa de a promova o integrare mai bună a migranților.

PandPAS, scheme pre și post - sosire Pentru a facilita incluziunea și a preveni xenofobia și radicalizarea, Bine ați venit!" Colecție de bune practici deja existente pentru primirea și incluziunea inițială a refugiaților, 2018 *Acest raport oferă o colecție de bune practici pentru integrarea refugiaților*

ca parte a proiectului PandPAS cu privire la "Schemele pre și post-sosire pentru a facilita incluziunea și a preveni xenofobia și radicalizarea".

Pilat A. & Potkanska D., Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration (Răspunsuri locale la criza refugiaților din Polonia. Primire și integrare), Analize NIEM, Institutul pentru Relații Publice și Migration Policy Group, Varșovia/Bruxelles, 2017

Această publicație identifică și analizează politicile actuale de integrare față de solicitanții de azil și refugiații din Polonia dintr-o perspectivă locală și descrie politicile, programele și activitățile de primire, pre-integrare și integrare implementate atât de secțiunea publică, cât și de cea guvernamentală.

UNHCR, Îndrumare operațională privind răspunderea față de persoanele afectate (RPA), 2020

Acest raport al UNHCR oferă îndrumări cu privire la modul de implementare a principiului responsabilității față de persoanele afectate (RPA), descris ca „un angajament pentru incluziunea vizată și sistematică a nevoilor, preocupărilor, capacităților și opiniilor exprimate ale persoanelor de interes în diversitatea lor; și răspunderea pentru deciziile noastre organizaționale și acțiunile personalului în cadrul tuturor intervențiilor și programelor de protecție, asistență și găsire a soluțiilor”.

UNHCR, Setul de instrumente UNHCR pentru Evaluarea participativă în cadrul operațiunilor, 2006

Acest set de instrumente UNHCR evidențiază o serie de pași de urmat în vederea efectuării unei evaluări participative cu refugiații și alte persoane vizate. Evaluarea participativă este descrisă ca fiind „un proces de consolidare a parteneriatelor cu femeile și bărbații refugiați, indiferent de vârstă sau proveniență, prin promovarea participării semnificative prin metoda dialogului structurat”.

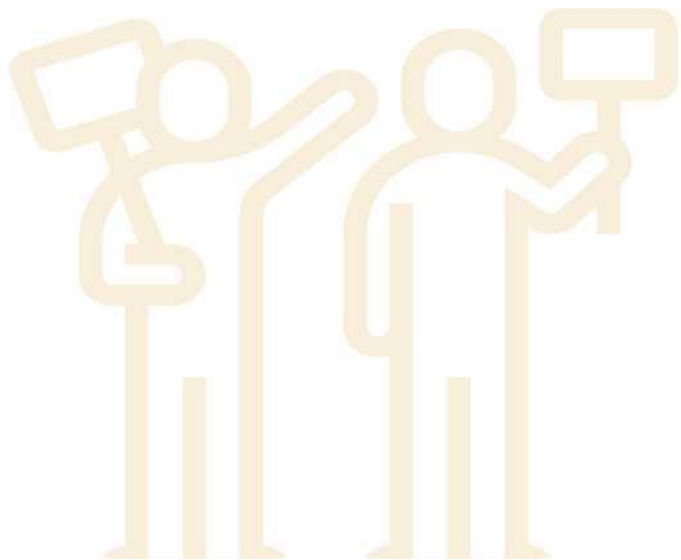


5.2 ASIGURAȚI-VĂ CĂ ASISTENȚA RĂSPUNDE NEVOILOR TUTUROR PERSOANELOR

Integrați-vă serviciile, astfel încât grupurile diverse să se bucure de acces egal și același nivel de asistență personalizată.

Accesul egal la asistență pentru grupuri diverse și vulnerabile reprezintă un factor crucial în cadrul tuturor fazelor de furnizare a serviciilor. Grupurile vulnerabile și diverse pot include, de exemplu, refugiați și migranți, persoane strămutate în interiorul țării și apatrizi, copii neînsoțiți și separați, victime ale traficului de persoane, persoane cu dizabilități, persoane care fac parte din comunitatea LGBTIQ+, persoane în vârstă, fără adăpost, femei aflate în pericol, persoane cu afecțiuni psihice și fizice, persoanele care locuiesc în zonele rurale și grupurile minoritare. Inegalitățile structurale și discriminarea (intersecțională) combinate cu alte condiții individuale le pot submina în practică capacitatea de a accesa serviciile și asistența de bază.

Capacitatea de integrare a serviciilor și abordarea nevoilor specifice ale grupurilor diverse necesită resurse suplimentare și asistență specifică. În acest sens, părțile interesate de integrare și incluziune trebuie să asigure resurse și competență suplimentare pentru stabilirea mecanismelor de identificare, selectare și trimitere a persoanelor cu nevoi specifice pentru a asigura procese și proceduri adecvate și accesibile pentru acestea.



BENEFICIILE ASIGURĂRII CĂ ASISTENȚA RĂSPUNDE NEVOILOR TUTUROR PERSOANELOR

- Integrarea persoanelor vulnerabile în diferite domenii și înglobarea serviciilor de integrare;
- Refugiații expuși unui risc mai mare de excludere beneficiază de un acces mai bun la piața muncii, programele de integrare, evaluările competențelor și viața socială în comunitatea gazdă;
- Servicii mai bine adaptate nevoilor specifice ale persoanelor vulnerabile;
- Strategia de răspuns cu mai multe părți interesate și echipă creată;
- Depășirea limitărilor structurale, a discriminării și a stereotipurilor față grupurile diverse de refugiați;
- Evitarea situațiilor de excludere socială și marginalizare a refugiaților;
- Redobândirea sentimentului de valorificare de sine, încredere și împuternicire a refugiaților;
- Au fost create rețele între persoanele vulnerabile și comunitatea gazdă și cu instituțiile relevante (de exemplu, organizațiile locale sau naționale pentru persoanele cu dizabilități).

FACTORI DE SUCCES: CRITERII PENTRU OBȚINEREA BUNELOR PRACTICI



Siguranță și asistență: Abordați în mod eficient și în timp util vulnerabilitatea și riscul de vătămare pe parcursul întregului proces de integrare;



Accesibilitate: Asigurați-vă că toate serviciile și facilitățile dvs. sunt accesibile și incluzive (fără bariere comportamentale, formate flexibile și fără bariere de comunicare) și că părțile interesate sunt instruite cu privire la diversitate;



Specialiști multidisciplinari și calificați: Asigurați-vă că specialiștii multidisciplinari și calificați colaborează cu diferite grupuri vulnerabile de refugiați;



Furnizarea serviciilor prin colaborare: Furnizați servicii în sinergie cu autoritățile locale, ONG-urile, serviciile de sănătate și sociale în vederea asistării refugiaților vulnerabili cu servicii specializate.





LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU ASIGURAREA CĂ ASISTENȚA RĂSPUNDE NEVOILOR TUTUROR PERSOANELOR

Următoarea listă de verificare prezintă un proces pas cu pas detaliat pentru a ajuta organizațiile să programeze și să identifice toate sarcinile necesare care trebuie instituite pentru a se asigura că sprijinul răspunde nevoilor tuturor persoanelor.



Consultați-vă cu persoane din grupuri diverse și încurajați participarea acestora la co-proiectarea serviciilor dvs.;



Depuneți eforturi pentru a **identifica, localiza, consulta și urmări** grupurile vulnerabile;



Asigurați-vă că toate femeile și bărbații de toate vârstele primesc **informații precise, ușor de citit și accesibile** referitoare la modul de accesare a serviciilor în diferite formate (radio, verbal, broșuri informative în format „ușor de citit”, texte cu simboluri și imagini, materiale audio-vizuale pentru copiii refugiați cu dizabilități intelectuale etc.);



Obțineți o reprezentare echilibrată și egală a grupurilor diverse în procesul de elaborare a serviciilor dvs.;



Includeți diferitele nevoi, preocupări și valori ale tuturor grupurilor diverse de refugiați în procesele de elaborare și implementare a serviciilor dvs.;



Constituiți **mecanisme specifice, spații sigure și forumuri** pentru a promova accesul egal și asistarea grupurilor diverse; de exemplu, pot fi constituite cadre informale pentru a oferi femeilor și fetelor un spațiu sigur în care să își poată comunica problemele și primi sfaturi utile, să vorbească liber despre experiențele, provocările și chiar traumele prin care au trecut, fără a fi judecate;



Proiectați-vă serviciile pentru a beneficia la maximum de abilităților și capacităților tuturor, inclusiv ale celor mai vulnerabile categorii de persoane;



Instruiți partenerii, persoanele care lucrează în domeniul sănătății și serviciilor sociale pentru a acorda prioritate incluziunii grupurilor vulnerabile și **pentru a le dezvolta capacitatea** de implementare independentă a acestora;



Asigurați-vă că respectivele cursuri și ateliere includ reprezentanți ai comunității locale și ai rețelelor, precum grupuri de tineri, organizații pentru femei, lgbtiq+ și pentru persoanele cu dizabilități și alte grupuri sociale;



Asigurați-vă că furnizorii de servicii și potențialii parteneri oferă servicii specializate care sunt accesibile grupurilor vulnerabile; de exemplu, prin asigurarea cazării adecvate și a echipamentelor de asistență necesare pentru mobilitatea refugiaților cu dizabilități;



Asigurați disponibilitatea **serviciilor flexibile** în momentul planificării și implementării proiectelor, deoarece mulți refugiați lucrează în afara programului obișnuit de lucru și oferă asistență adaptată și informală refugiaților (de exemplu, prieteni/mentori, resurse/spații în afara programului de lucru);



În momentul evaluării serviciilor, **adoptați întrebări specifice referitoare la nevoile grupurilor diverse** și utilizați datele colectate pentru intervenții asupra serviciilor și adaptarea acestora în funcție de obstacolele cu care se confruntă persoanele vulnerabile;



Asigurați-vă că tuturor femeilor și bărbaților de toate vârstele li se oferă **posibilitatea de face observații** și de a-și oferi contribuțiile și feedbackul cu privire la serviciile oferite;



Îmbunătățiți gradul de conștientizare și discutați despre nevoile specifice ale persoanelor care fac parte din grupuri vulnerabile pe parcursul discutării acestor probleme cu autoritățile naționale și locale, personalul de aplicare a legii, furnizorii de servicii medicale, alți lucrători umanitari și mass-media;



Adoptați planuri de egalitate, în special pentru serviciile publice și autoritățile locale, definind seturi de instrumente concrete pentru prevenirea discriminării și consolidarea egalității.

EXEMPLE DE BUNE PRACTICIV PENTRU ASIGURAREA CĂ ASISTENȚA RĂSPUNDE NEVOILOR TUTUROR PERSOANELOR



ACCESIBILITATE

În Bulgaria, MigrantLife.bg este o platformă online de dezvoltare personală care are ca scop împuternicirea și asistarea migranților și refugiaților care locuiesc pe teritoriul Bulgariei, oferindu-le informații actualizate complete și de încredere. Include, printre altele, numeroase categorii precum asistență juridică, ocuparea forței de muncă, educație, prestații sociale, căsătoria cu un cetățean bulgar, cetățenie, trafic de persoane, detenție, returnare voluntară asistată și reintegrare. În prezent, este disponibilă în 7 limbi - bulgară, engleză, arabă, farsi, urdu, paștu și rusă. Platforma este disponibilă în cele mai comune 7 limbi folosite de refugiații și migranții din Bulgaria, astfel încât barierele lingvistice să fie înlăturate cât mai mult posibil. În plus, există un modul „Solicită asistență” unde utilizatorii pot adresa întrebări pentru a primi răspunsuri din partea echipei FAR prin telefon, zoom sau e-mail. Astfel, refugiații și migranții care locuiesc în afara Sofiei, unde asistența juridică specializată din partea specialiștilor în domeniu și în dreptul migrației nu este întotdeauna disponibilă, pot beneficia de consultanță juridică profesională. Articolele din platformă sunt ușor de citit și oferă îndrumare pas cu pas.

În Finlanda, orașul Hameenlinna oferă cursuri pentru imigranții care nu urmează studii formale din cauza, de exemplu, a stării de sănătate, a situației cotidiene sau a concediului de creștere. Scopul acestor cursuri este de a promova cunoașterea limbii finlandeze, a îmbunătăți abilitățile de citire și scriere și a

oferi informații interpretate referitoare la societatea finlandeză. De asemenea, participanții își pot urmări propriile obiective personale, precum crearea unei rutine zilnice, întâlnirea cu alte persoane și activitățile de petrecere a timpului liber. Având în vedere faptul că numeroși participanți au probleme de sănătate, sunt aplicate mai multe pauze și sunt implementate diferite tipuri de activități de învățare în timpul cursurilor. Au loc mai puține lecții săptămânale decât în educația formală, astfel încât predarea să nu devină prea obositoare și copleșitoare pentru participanți.

În Suedia, autoritatea municipală din Vanersborg a constituit o unitate specifică de primire a refugiaților, deschisă publicului de două ori pe săptămână, unde refugiații pot obține cu ușurință informații referitoare la beneficiile pe care le pot solicita. Refugiaților li se desemnează o persoană de contact pentru consiliere și sprijin în probleme practice, de exemplu, înscrierea la un curs de limba suedeză, înscrierea copiilor la școală, obținerea unui cont bancar și a unui card bancar sau găsirea de mobilier adecvat sau pur și simplu îndrumarea persoanei respective prin oraș.

În Suedia, în [Vastra Gotaland](http://VastraGotaland), serviciile sociale și-au revizuit limba scrisă și vorbită pentru a o face mai accesibilă și mai puțin birocratică. Procedând astfel, au îmbunătățit capacitatea beneficiarilor de a înțelege motivele pentru care deciziile au beneficiat sau li s-a refuzat asistența socială.



SPECIALIȘTI MULTIDISCIPLINARI SI CALIFICAȚI

În Serbia, Group 484 a inițiat o cooperare cu Comitetul Olimpic al Serbiei în vederea accelerării integrării copiilor migranți incluși în sistemul educațional al țării. Mai precis, în anul 2018, aceștia au elaborat un program care să contribuie la socializarea intensă și dinamică în rândul copiilor migranți și al copiilor locali, diverse activități didactice și extracurriculare chiar în cadrul școlii, dar și în afara incintei școlii. Programul include un seminar și crearea unei Clase olimpice. Scopul seminarului este de a consolida competențele profesionale de lucru cu copiii migranți și de a crea activități recreative extracurriculare pentru aceștia. În acest sens, oferă specialiștilor și profesorilor de educație fizică o inițiere în starea psiho-emoțională a copiilor migranți, în cultura țărilor din care provin migrații, permițându-le astfel să își împărtășească experiența cu privire la abordarea și metodologia utilizate în educație și la forma materialelor didactice. Acest lucru contribuie la o incluziune mai adecvată a copiilor migranți în învățământul primar din Serbia, dar încurajează și propagarea ideilor de toleranță, înțelegere, precum și acceptarea diferitelor identități, diversitatea culturală și cooperarea interculturală.

În Finlanda, Centrul Educațional pentru Adulți din Turku organizează în mod regulat discuții cu studenții pentru îndrumare individuală. La începutul, mijlocul și sfârșitul cursului de integrare de 10 luni, toți studenții poartă discuții individuale de îndrumare cu profesorii de integrare. În cadrul acestor discuții, studentul și profesorul discută împreună în mod confidențial despre diferite aspecte de viață, carieră și planuri viitoare. Aceste discuții îi ajută pe elevi să-și exprime opiniile și sentimentele cu privire la procesul de integrare și să-și găsească propriul drum de integrare în societatea gazdă.



SIGURANȚĂ ȘI ASISTENȚĂ

În Serbia, Serviciul Iezuit pentru Refugiați (JRS) coordonează adăpostul de integrare „Pedro Arrupe” care adăpostește grupurile vulnerabile de minori neînsoțiți separați de familiile lor cu vârsta de până la 14 ani. Unitatea poate găzdui până la 20 de persoane pentru o perioadă limitată. Pe lângă nevoile de bază precum cazarea, hrana, îmbrăcămintea și îngrijirea medicală, sunt organizate activități comune, precum și asistență psihologică individuală din partea personalului și a organizațiilor partenere. Pe durata șederii, beneficiarii care stau mai mult de o lună sunt incluși în sistemul de învățământ, în timp ce educația non-formală și atelierelor creative sunt folosite pentru consolidarea și facilitarea incluziunii în sistemul de învățământ.

Adăpostul are grijă de cele mai vulnerabile grupuri de copii: victime ale violenței fizice, psihologice și sexuale, copii care sunt expuși riscului de a deveni victime ale traficului de ființe umane, diferite forme de exploatare și contrabandă și pentru care este identificată nevoia de a-i îndepărta din grupurile extinse. Lucrul cu beneficiarii este organizat astfel încât să ia în considerare vulnerabilitățile identificate și să ofere informații despre regulamentul intern și asistență în cadrul adăpostului în diferite limbi.

În Polonia, „My chance in Poland” este un proiect implementat de Fundația Ocalenie care urmărește îmbunătățirea competențelor de bază ale străinilor cu permis de muncă în țara respectivă. Asistența include

diagnosticarea nevoilor acestora și asigurarea de instruire, consiliere și asistență psihologică. Asistența educațională este asigurată pentru toți participanții și ia forma unei pregătiri teoretice și practice. Fiecare participant este asistat de un tutore, a cărui sarcină este să lucreze la motivația participantului. Relația acestora se bazează pe practică de mentorat și include instruire, asistență de dezvoltare și consiliere. De asemenea, beneficiarii au dreptul la servicii de educație și îngrijire a copiilor pe parcursul sesiunilor de instruire. De asemenea, este disponibilă asistență psihologică pentru participanții care doresc să beneficieze de aceasta, asistența fiind oferită sub două forme - ședințe individuale cu un psiholog și grupuri de susținere. În Grecia, autoritatea municipală din Atena a lansat un program pilot pentru promovarea integrării tinerilor refugiați, care oferă cursuri de limbi străine, consiliere individuală pentru carieră și găsirea unei locuințe și formare în domeniul abilităților de utilizare a calculatorului și referitoare la artele audiovizuale.

În Grecia, autoritatea municipală din Atena a lansat un program pilot pentru promovarea integrării tinerilor refugiați, care oferă cursuri de limbi străine, consiliere individuală pentru carieră și găsirea unei locuințe și formare în domeniul abilităților de utilizare a calculatorului și referitoare la artele audiovizuale.

În Grecia, Centrul de Terapie pentru Persoane cu Dependente (KETHEA) din Atena coordonează un program care are ca scop specific servicii de furnizare a informațiilor,

consiliere, asistență psihologică și prevenirea recidivei pentru imigranții și refugiații cu dependențe.

În Grecia, Caritas din Atena a înființat Centrul de Îngrijire cu Program Prelungit pentru Familiile Refugiaților care reprezintă un loc sigur și primitor, conceput ca o locuință normală, cu zonă de odihnă și pentru copii, televizor, bucătărie, spațiu pentru familie, toaleta și dușuri. Aici, femeile refugiate pot să mănânce, să doarmă, să se odihnească, să alăpteze, să facă un duș fierbinte, să-și hrănească copiii, să obțină haine curate și produse de igienă, să aibă acces la internet pentru a comunica cu familiile lor și pot consulta un asistent social. Scopul acestui serviciu este de a face ca femeia și copiii să se simtă în siguranță, primiți, respectați și într-un mediu „familiar”.

În Germania, Ministerul Muncii, Problemelor Sociale, Familiei și Integrării din orașul Hamburg sprijină și finanțează „EmpowerVan”, un serviciu mobil de informații și consiliere într-o autoutilitară care vizitează în mod regulat centrele de primire și unitățile de cazare. Obiectivul este de a aborda izolarea fetelor și femeilor în centrele de primire și cazare, unde adesea nu există spațiu sigur și privat pentru acestea. Autoutilitara este folosită ca un spațiu sigur pentru a asista femeile cu orice, de la întâlniri medicale până la găsirea de noi locuri de cazare în cazul în care una dintre femei a suferit abuz.



AFLAȚI MAI MULTE: MATERIALE UTILE, REFERINȚE

Adunarea Regiunilor Europene (AER), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities (Adaptarea rezultatelor AMiD la autoritățile europene locale), 2019

Acest raport oferă perspective asupra modului de susținere a unei administrări eficiente a primirii și integrării refugiaților, solicitanților de azil și migranților cu dizabilități în UE.

Accesul la Servicii pentru Migrații cu Dizabilități (AMiD) Raport privind analiza lacunelor și evaluarea nevoilor : Austria, Finlanda, Grecia și Italia, 2018

Acest raport identifică și analizează lacunele și provocările existente în sectorul persoanelor cu dizabilități și a serviciilor disponibile pentru migrații cu dizabilități din Austria, Grecia, Finlanda și Italia. Descoperirile din cadrul tuturor rapoartelor vor contribui la proiectarea

setului de instrumente pentru evaluarea nevoilor, care abordează evaluarea și identificarea nevoilor specifice ale unui anumit grup vulnerabil.

Handicap International, Lista de verificare a persoanelor cu dizabilități în vederea furnizării răspunsurilor de urgență Adaptată după raportul grupului de lucru pentru dizabilități

Acest document include o listă de verificare a persoanelor cu dizabilități în vederea furnizării răspunsurilor în caz de urgență și include Orientări generale pentru protecția și incluziunea persoanelor rănite și a persoanelor cu dizabilități.

Agencia Uniunii Europene pentru Drepturile Fundamentale (FRA), Integrarea tinerilor refugiați în UE: bune practici și provocări, 2018

Raportul FRA prezintă practici de integrare de succes ale tinerilor refugiați (copii și tineri cu vârste cuprinse între 16 și 24 de ani) în UE.

Comitetul Permanent Inter-agenții (IASC), Manual de gen pentru acțiuni umanitare, 2017

Acest manual oferă un ghid concis, bazat pe lecțiile învățate de comunitatea umanitară și reflectă principalele provocări cu care se confruntă în procesul de asigurare a integrării adecvate a genurilor în planificarea și programarea umanitară.

UNFPA, Orientări privind spațiile sigure pentru femei și fete, 2015

Această orientare prezintă o imagine de ansamblu asupra definiției spațiilor sigure,

precum și asupra principiilor cheie care trebuie urmate pentru crearea unor astfel de spații în contexte umanitare și post-criză.

UNHCR-IDC, Set de instrumente de evaluare privind vulnerabilitatea - Identificarea și abordarea problemei vulnerabilității: un set de instrumente pentru sistemele de azil și migrație, 2016

Acest set de instrumente de evaluare pentru identificarea și abordarea situațiilor de vulnerabilitate reprezintă o colaborare între UNHCR și IDC menită să ajute să ghideze și să informeze lucrătorii din prima linie și factorii de decizie cu privire la relevanța factorilor de vulnerabilitate pentru deciziile de detenție, trimiteri către alternative la detenție, unități de primire deschise, plasarea în comunitate și opțiuni de asistență, în contextul procedurilor și sistemului de azil și migrație.

UNHCR, Politica privind vârsta, genul și diversitatea, 2018

Această politică prezintă modul în care UNHCR aplică o abordare a vârstei, genului și diversității (AGD) la toate aspectele acțiunilor pe care le desfășoară, cu scopul de a se asigura că persoanele de interes își pot exercita drepturile pe picior de egalitate și pot participa în mod semnificativ la deciziile care le afectează viața, familiile și comunitățile.

UNHCR, A Framework for the Protection of Children (Un cadru pentru protecția copiilor), 2012

Acest cadru elaborat de UNHCR aplică o abordare a sistemelor de protecție a copilului care include acțiuni pentru persoanele însărcinate cu o sarcină profesională la toate nivelurile - familial, comunitar, național și internațional - pentru a reduce și a răspunde riscurilor de protecție cu care se confruntă copiii.

UNICEF, Ghid pentru includerea copiilor cu dizabilități în acțiunile umanitare (2017)

Acest ghid elaborat de UNICEF vă ajută să vă asigurați că adolescenții și copiii cu dizabilități sunt incluși în toate etapele acțiunilor umanitare, de la pregătirea pentru situații de urgență până la recuperarea după aceste situații.



5.3 CREAȚI SERVICII PE TERMEN LUNG

Adoptați o perspectivă de incluziune pe termen lung dincolo de faza de primire și integrare timpurie

Nevoile refugiaților trebuie să fie înțelese și satisfăcute dincolo de faza de primire și integrare timpurie de către furnizorii de servicii, autoritățile locale și personalul acestora (precum școlile, serviciile de ocupare a forței de muncă, asistență socială, spitalele și alte autorități). În caz contrar, lipsa unei perspective pe termen lung poate duce la exacerbarea sărăciei și la sporirea excluderii socio-economice.

Serviciile de integrare trebuie să includă măsuri specifice care să răspundă nevoilor specifice ale refugiaților care susțin stabilirea pe termen lung și mobilitatea socială (de exemplu, accesul la cursuri de limbi străine la niveluri superioare, evaluarea competențelor, recunoașterea și perfecționarea competențelor, asistență pentru învățământul terțiar etc.). Măsurile de integrare trebuie să fie coordonate și adaptate în mod corespunzător în toate domeniile de politică relevante pentru a răspunde la provocările societăților de imigrație contemporane. Crearea de servicii pe termen lung și de oportunități pentru incluziunea socio-economică a refugiaților este esențială pentru crearea unei abordări holistice referitoare la integrare. Acest lucru presupune o trecere de la inițiativele bazate pe proiecte, care sunt limitate în timp și care nu sunt intercorelate și depind de un anumit donator (extern), la o strategie de integrare cuprinzătoare pe mai mulți ani bazată pe finanțare garantată sau diverse oportunități de finanțare;

BENEFICIILE CREĂRII SERVICIILOR PE TERMEN LUNG:

- Recunoașterea efectivă a aptitudinilor, calificărilor și valorii refugiaților;
- Prevenirea separării socio-culturale în cartiere, instituțiile locale și comunitățile gazdă;
- Acces mai bun și regulat la educație, locuințe, sănătate și locuri de muncă pentru refugiați;
- Dezvoltarea unei societăți multiculturale și multilingve care menține coeziunea socială;
- Interacțiunea regulată între persoanele nou-sosite și populația rezidentă;
- Rezultate pozitive ale integrării care reduc discrepanțele socio-economice dintre populația nou-sosită și populația rezidentă.



FACTORI DE SUCCES: CRITERII PENTRU OBTINEREA BUNELOR PRACTICI



Coordonare orizontală și pe mai multe niveluri Elaborați mecanisme puternice de coordonare a politicilor orizontale între actorii cheie, inclusiv autoritățile publice locale și ONG-urile/furnizorii de servicii privați;



Diversitatea în serviciile publice: Reflectați diversitatea populației în componența forței de muncă din serviciul public la toate nivelurile de personal;



Adaptarea continuă la nevoile unei societăți diverse: Înglobați diversitatea în procesul de gestionare a serviciilor și infrastructurilor sociale, precum școli, educație timpurie, asistență socială, locuințe publice și servicii de sănătate;



Obiective de integrare pe termen lung: Adoptați planuri sau strategii de integrare regională sau locală eficiente, susținute de bugete dedicate și de implicarea părților interesate (societate civilă, la nivel local și regional etc.);



Competență interculturală: Îmbunătățiți sensibilitatea interculturală și referitoare la diversitate în momentul furnizării serviciilor, inclusiv capacitatea de a informa și de a interacționa în limbi străine, dacă este cazul.



LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU CREAREA SERVICIILOR PE TERMEN LUNG:

Următoarea listă de verificare prezintă un proces pas cu pas detaliat pentru a ajuta organizațiile să programeze și să identifice toate sarcinile necesare care trebuie instituite pentru crearea serviciilor de durată³



Oferiți o evaluare a nevoilor și o anticipare precisă a blocajelor emergente și a cererilor viitoare ale refugiaților din zona dvs. (consultați domeniul cheie 1);



Coordonați-vă și echilibrați-vă investițiile în diferite sisteme și domenii politice (de exemplu, îngrijirea copiilor, educație, locuințe) pe un anumit teritoriu, asigurând complementaritatea; **stabiliți prioritatea investițiilor și a infrastructurilor sociale** adecvate;



Furnizați **cursuri de învățare a limbii** și ulterior perioadei inițiale de integrare, la niveluri de competență mai înalte și în funcție de nevoi, în sprijinul refugiaților care locuiesc de mai mulți ani sau pentru o perioadă mai lungă într-o anumită țară;



Introduceți formarea profesională direcționată pentru refugiați și implementați măsuri complementare pentru cursurile de formare regulată bazate pe evaluarea și validarea competențelor sau calificărilor;



Susțineți în mod sistematic copiii refugiați în școli, precum și părinții acestor copii; părinții trebuie să fie implicați în procesul de învățare al copiilor, deoarece aceștia joacă un rol esențial nu numai în performanța școlară a copiilor, ci și în adaptarea socială pe termen lung a acestora;



Facilitați și promovați schemele de mentorat și de colaborare în vederea facilitării incluziunii sociale (consultați domeniul cheie 5 pentru detalii suplimentare);



Încurajați inițiativele de înscriere a refugiaților în învățământul superior;



Sprijiniți accesul la asistență medicală, în special la serviciile de sănătate psihică și îngrijirea persoanelor în vârstă;

³ Rețineți că anumite sarcini nu sunt aplicabile ONG-urilor și, prin urmare, nu trebuie să fie luate în considerare în procesul de evaluare a acestora.



Asistați refugiații în tranziția de la o unitate de primire pentru solicitanții de azil la un context de cazare independentă; **oferiți refugiaților acces la subvenții disponibile pentru locuințe sau locuințe sociale;**



Asigurați fondurile necesare ONG-urilor locale și mici care vizează sprijinirea integrării pe termen lung a refugiaților;



Investiți fonduri publice în (și redistribuiți-le către) **cartierele cu venituri mici, cu o populație diversă;**



Asigurați coordonarea între planificarea socială și spațială (urbană) atât la nivel orizontal, cât și la nivel vertical, în cadrul diferitelor niveluri de administrație;



Asigurați-vă că capacitatea serviciilor publice corespunde nevoilor populației din zona dvs.;



Promovați o nouă descriere pozitivă a situației refugiaților în zonele în care investițiile sociale stagnează sau sunt în scădere;



Identificați noi oportunități de finanțare pentru integrarea pe termen lung și sprijiniți aplicațiile furnizorilor de servicii, deoarece în perioada 2021-2027 UE va oferi o finanțare generală mai mare pentru refugiați și migranți, integrare și acces mai facil pentru autoritățile locale și, în special, utilizarea sporită a fondului social european, care este instrumentul principal de finanțare al UE pentru incluziunea socială și integrarea pe piața muncii în scopul promovării integrării pe termen lung;



Adaptați-vă serviciile la nevoile specific ale refugiaților pentru a asigura incluziunea pe termen lung și a evita dependența de asistență externă pe termen lung;



Informați refugiații cu privire la beneficiile pe termen lung ale serviciilor dvs. și preveniți abandonul; de exemplu, în timpul pandemiei de Covid-19, pot fi create noi canale de comunicare pentru a interacționa cu refugiații (întâlnirile pot fi organizate în aer liber, prin utilizarea regulată a rețelelor sociale, whatsapp etc.); Mijloace tehnice sigure pentru ca refugiații să vă poată accesa serviciile (prin furnizarea de laptopuri, tablete, internet etc.).

EXEMPLE DE BUNE PRACTICI PENTRU ASISTAREA REFUGIAȚILOR DINCOLO DE PRIMIREA TIMPURIE



OBIECTIVE DE INTEGRARE PE TERMEN LUNG

În Italia, Tandem este un proiect de co-găzduire, implementat de CIAC, Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus, care implică tineri italieni și migranți cu statut de protecție internațională (cu vârste cuprinse între 19 și 30 de ani), care are ca scop încurajarea relațiilor interculturale, sprijinului reciproc și autonomiei. Proiectul Tandem vizează sprijinirea refugiaților care părăsesc sistemul de primire, accesează soluții de locuințe decente, obțin informații și dezvoltă rețele personale. În acest sens, un birou specific oferă programe accesibile și asistență economică pentru plata utilităților. De asemenea, beneficiarii Tandem sunt implicați în colectivul lunar și în sesiuni individuale. Asistenții sociali sunt implicați în gestionarea apartamentului, iar prezența continuă a acestora ajută la îmbunătățirea relațiilor cu beneficiarii și la identificarea eventualelor obstacole. Tandem reprezintă o soluție inovatoare pentru abordarea obstacolelor pe care le întâmpină refugiații în procesul de găsire a soluțiilor de cazare și construirea de relații personale în țara gazdă.

În Italia, SiforREF este un proiect internațional implementat de Compania Publică pentru Servicii Personale (ASP) a autorității municipale din Bologna, care are ca scop contracararea riscului de marginalizare a refugiaților după faza de primire. Proiectul încurajează implicarea factorilor de decizie, părților interesate, instituțiilor locale și beneficiarilor în procesul de integrare a refugiaților. Informațiile referitoare la nevoile de integrare și resursele locale sunt colectate prin intermediul activităților de consultare (chestionare, interviuri structurate, focus grupuri) care implică refugiați și asociații de migranți. ASP organizează apoi mai multe ateliere și laboratoare comunitare pe 4 teme (cămin, socializare, locuri de muncă și abilitarea persoanelor) în vederea îmbunătățirii rețelelor personale ale refugiaților și accesul la informații. Au fost create un număr dedicat WhatsApp și o adresă de e-mail pentru a menține contactul cu oamenii și pentru a face activitățile mai accesibile. Refugiații au posibilitatea de a scrie mesaje și de a solicita informații (de exemplu, ora și locul de desfășurare a laboratorului) în toate limbile. Programul de activități este pus la dispoziție atât refugiaților, cât și localnicilor.



COMPETENȚĂ INTERCULTURALĂ

În Suedia, autoritatea municipală din Botkyrka a elaborat proiectul pilot UNESCO LUCS pentru primirea interculturală a refugiaților. Rezultatele generate de proiectul pilot arată că primirea interculturală se creează atât în cadrul întâlnirii cu refugiații și nou-veniți, cât și la nivel organizațional structural.

În Ungaria, Universitatea Central Europeană a creat Open Learning Initiative (OLive) care are loc în mai multe țări europene în parteneriat cu alte universități și oferă programe de studii la zi sau cu frecvență redusă menite să ajute refugiații să acceseze studii superioare. OLive nu urmărește doar să ofere abilități academice și competențe în materie, ci promovează dezvoltarea abilităților lingvistice necesare pentru mediile academice. În plus, OLive ajută studenții refugiați să dezvolte abilități de reprezentare și carieră pentru a-și completa pregătirea academică.

În Germania, districtul Heilbronn, Germania organizează programe care implică părinți mentori voluntari sau plătiți în școli pentru a aborda lipsa de dialog și colaborare în școli și părinții migranți. Districtul identifică persoanele care vorbesc germana și o altă limbă și sunt disponibil pentru a informa părinții migranți cu privire la sistemul școlar. Mentorii sunt apoi trimiși la școli și grădinițe care le solicită serviciile, iar cheltuielile acestora le sunt compensate.



ADAPTAREA CONTINUĂ LA NEVOILE UNEI SOCIETĂȚI DIVERSE

Un proiect pilot din Polonia, Welcome Home, încercă să faciliteze accesul la cazare pentru refugiați, având în vedere chiriile inaccesibile de pe piața privată și listele lungi de așteptare pentru locuințele sociale. În acest sens, organizația semnează mai întâi contracte de închiriere pentru apartamente pe termen lung (peste 2 ani) cu proprietarii la prețul pieței și apoi subînchiriază apartamentele familiilor de refugiați care sunt expuse riscului de a rămâne fără adăpost la un tarif mai mic decât cel de pe piață. În plus, în timp ce locuiesc în aceste apartamente, familiile participă la un program de integrare personalizat care include învățarea limbilor străine, asistență pentru ocuparea forței de muncă, mentorat intercultural etc. Pe măsură ce familiile devin mai independente, chiria crește treptat până când pot plăti tarifele la nivelul pieței.

În Polonia, Centrele de Asistență Familială sunt responsabile la nivel districtual pentru plata prestațiilor în numerar, precum și acordarea de asistență nefinanciară refugiaților. Unele dintre cele mai active Centre de Asistență Familială au desfășurat activități excepționale pentru a oferi refugiaților asistență mai personalizată. De exemplu, programul „Witek”, implementat de Centrul de Asistență Familială din Varșovia, oferă asistență suplimentară familiilor selectate după finalizarea programului individual de integrare de un an pentru refugiați. O altă inițiativă interesantă, intitulată “Integrare pentru autosuficiență”, a promovat consultații gratuite de specialitate și asistență pentru găsirea unui loc de muncă, unui apartament de închiriat și pentru contactul cu instituțiile de învățământ, centrele de asistență socială și instituțiile de sănătate.



AFLAȚI MAI MULTE: MATERIALE UTILE, REFERINȚE

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants. Implementing the Integrating Cities Charter (Orașe și migranți, implementare cartei orașelor integratoare), EuroCities, 2020

Acest raport subliniază măsurile de integrare din orașe și identifică tendințele cheie privind integrarea migranților din toate orașele.

Consiliul Europei, Laborator politic privind strategiile de integrare incluzivă : urmărirea unui model comun, 2019

Acest studiu subliniază principiile generale care trebuie să stea la baza strategiilor de integrare incluzivă și care decurg din standardele și valorile respectate de statele membre ale Consiliului Europei. De asemenea, acesta delimitează cadrul logic care poate asigura caracterul concentrat, bazat pe dovezi și eficient al unei strategii de integrare.

Consiliul Europei, Orașul intercultural, pas cu pas - Ghid practic pentru aplicarea modelului urban de integrare interculturală (2014)

Acest ghid oferă o scurtă prezentare a conceptului de consiliere referitoare la integrarea interculturală, prezentând pașii și măsurile care ar putea ajuta orașele să elaboreze o strategie interculturală și ilustrează elementele respectivei strategii cu întrebări analitice, sugestii și exemple de practică în diferite orașe din Europa și nu numai.

Echipa editorială EWSI, Care sunt măsurile în vigoare pentru a asigura integrarea pe termen lung a migranților și refugiaților în Europa?, website-ul european despre integrare, 2020.

Echipa editorială EWSI a cercetat o serie de indicatori de integrare pe termen lung în toate statele membre și în Marea Britanie și a analizat existența și disponibilitatea politicilor specifice sau măsurilor pentru refugiați.

OCDE, Educație financiară și integrarea pe termen lung a refugiaților și migranților Răspunsul la criza refugiaților, 2016

Acest raport analizează modul în care educația financiară poate contribui la politicile pe termen lung care vizează facilitarea integrării refugiaților într-un scenariu post-criză.

UNHCR, Ghid operațional privind răspunderea față de persoanele afectate (RPA), 2020

Acest raport al UNHCR oferă îndrumări cu privire la modul de implementare a principiului responsabilității față de persoanele afectate (RPA), descris ca „un angajament pentru incluziunea vizată și sistematică a nevoilor, preocupărilor, capacităților și opiniilor exprimate ale persoanelor de interes în diversitatea lor; și răspunderea pentru deciziile noastre organizaționale și acțiunile personalului în cadrul tuturor intervențiilor și programelor de protecție, asistență și găsire a soluțiilor”.

UNHCR, Setul de instrumente UNHCR pentru evaluarea participativă în cadrul operațiunilor, 2006

Acest set de instrumente UNHCR evidențiază o serie de pași de urmat în vederea efectuării unei evaluări participative cu refugiații și alte persoane vizate. Evaluarea participativă este descrisă ca fiind „un proces de consolidare a parteneriatelor cu femeile și bărbații refugiați, indiferent de vârstă sau proveniență, prin promovarea participării semnificative prin metoda dialogului structurat”.

5.4 LUCRAȚI NU NUMAI PENTRU OAMENI, CI ȘI ÎMPREUNĂ CU ACEȘTIA

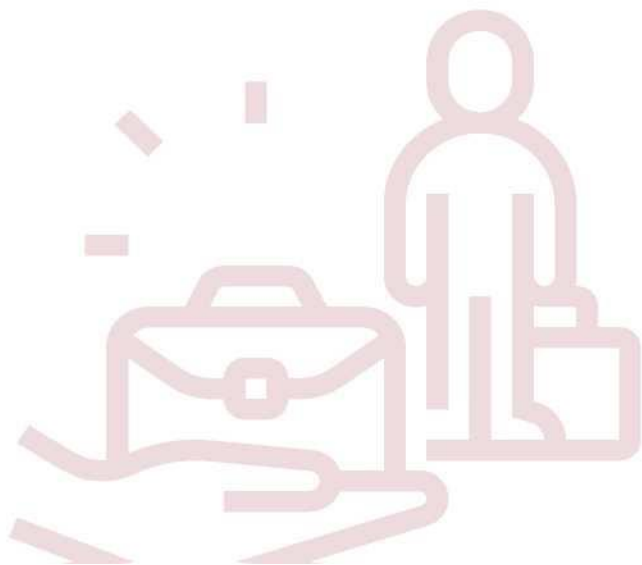
Implicați beneficiarii în procesele de planificare, implementare și evaluare și apreciați feedbackul acestora

Implicarea refugiaților în procesele de proiectare, implementare, monitorizare și evaluare a serviciilor oferite acestora reprezintă un aspect esențial pentru o abordare holistică a integrării. Se asigură că interesele și perspectivele, nevoile și capacitățile acestora în calitate de părți interesate primare sunt reflectate sistematic și, de asemenea, îmbunătățește acceptarea și implicarea refugiaților. În plus, consolidează relațiile cu autoritățile relevante și sporește credibilitatea părților interesate față de refugiații care sunt încurajați să ia parte în mod activ la procesul decizional, mai mult decât în calitate de simpli beneficiari ai serviciilor. Acest proces de consultare și participare trebuie să fie extins dincolo de proiecte la nivel de politică, pentru a se asigura că nevoile refugiaților sunt satisfăcute.

În acest sens, trebuie să fie disponibile diferite modalități și proceduri pentru a se adresa în mod eficient persoanelor cu durate diferite de ședere, capital social, statut de rezidență diferite și în diferite stadii de cunoaștere a limbii și dobândire a cetățeniei.

BENEFICIILE LUCRULUI CU REFUGIAȚII

- Decizii mai bine informate, bazate pe opiniile, cunoștințele și abilitățile refugiaților;
- Parteneriate structurate cu diverse grupuri de refugiați, care permit abordarea riscurilor potențiale de excludere din cauza vârstei, sexului și diversității;
- O mai bună înțelegere a nevoilor de integrare ale refugiaților;
- O mai bună înțelegere a obstacolelor de integrare cu care se confruntă persoanele strămutate și comunitatea gazdă și cauzele acestora;
- Programe și servicii mai eficiente;
- O evaluare mai precisă a nivelului de satisfacție cu privire la performanța personalului, activitatea autorităților locale și furnizarea de servicii;
- Îmbunătățirea răspunderii și transparenței autorităților locale și a furnizorilor de servicii atât față de refugiați, cât și față de donatori;
- Creșterea stimei de sine, a încrederii în sine și a sentimentului de control pentru refugiați;
- Implicarea socială și solidaritatea sporită în rândul refugiaților.



FACTORI DE SUCCES: CRITERII PENTRU OBTINEREA BUNELOR PRACTICI



Reprezentare: Implicați și consultați refugiații care aparțin diferitelor genuri, grupe de vârstă, naționalități și altor factori de diversitate (de exemplu, dizabilități, niveluri de educație) în procesele de formulare și proiectare a serviciilor de integrare pentru a asigura reprezentarea egală a tuturor perspectivelor;



Continuitate: Concepeți și planificați acest proces din perspectivă durabilă, nu ca exercițiu unic; prevedeați și comunicați consultarea ca un exercițiu regulat;



Proprietate și angajament: Creați încredere și explicați beneficiile participării la procesul de consultare, abordați-i în calitate de experți, nu în calitate de beneficiari pasivi ai serviciilor;



Comunicare accesibilă: Efectuați consultările într-o limbă și într-un format cu care refugiații sunt confortabili și care permit o participare reprezentativă;

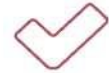


Accesibilitatea procesului: Permiteți refugiaților să ia parte la procesul de consultare, oferindu-le materiale și condițiile unui cadru organizațional care să le permită participarea.



LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU FURNIZORII DE SERVICII PENTRU LUCRUL CU REFUGIAȚII

Următoarea listă de verificare prezintă un proces pas cu pas detaliat pentru a ajuta organizațiile să programeze și să identifice toate sarcinile necesare care trebuie instituite pentru lucrul cu refugiații.



Înainte de începerea procesului de consultare, **colectați informațiile și datele relevante disponibile** referitoare la persoanele refugiate și integrarea acestora;



Cartografiați locurile și nevoile refugiaților, identificați grupurile sociale vulnerabile și diverse;



Analizați datele colectate pe parcursul întregului ciclu al proiectului;



La elaborarea bugetului proiectului, **discutați cu finanțatorii și donatorii** despre importanța încurajării participării refugiaților și a mediatorilor culturali;



Implicați refugiații în procesele de co-proiectare și co-implementare a inițiativei;



Oferiți compensații sau rambursări de călătorie pentru refugiații care doresc să acceseze serviciile dvs., dar întâmpină dificultăți financiare oneroase;



Pe parcursul consultărilor, **asigurați îngrijirea copiilor refugiaților** (important în special în cazul femeilor) care au familii și, prin urmare, nu au timp să se implice în proiecte suplimentare;



Adoptă un limbaj accesibil, ușor de înțeles, în limbile și formatele cu care refugiații se simt confortabil atunci când comunică în cadrul proiectelor și programelor pentru comunitățile de refugiați și migranți;



Odată ce serviciul dvs. a fost livrat, **solicitați feedback de la foștii beneficiari**; feedbackul poate viza de ex. solicitarea de înlocuire a persoanei de contact din organizația dvs. (servicii sociale, ONG-uri etc.) Sau pentru a clarifica motivațiile unei decizii nesatisfăcătoare (autorități/organisme locale sau regionale);



Transmiteți un sondaj refugiaților cel puțin de două ori pe an pentru a primi feedback cu privire la serviciile dvs.;



Revizuiți feedbackul și luați măsuri pentru corectarea treptată a operațiunilor dvs. în funcție de observațiile primite;



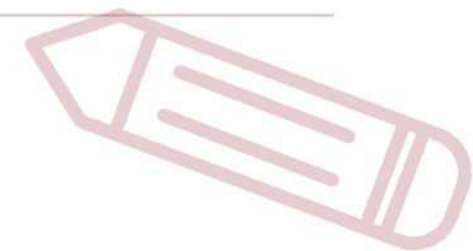
Implicați refugiații în cercetarea socială în calitate de co-proiectanți, consultanți, co-cercetători și intervievari;



Recunoașteți dreptul refugiaților de a-și exprima opiniile cu privire la calitatea serviciului dvs. și **promovați locuri sigure care facilitează transmiterea feedbackului**. De exemplu, refugiații pot solicita o întâlnire cu personalul sau directorul unei unități care prestează un anumit serviciu;



Oferiți refugiaților mecanisme de feedback, informându-i sistematic cu privire la modul de utilizare a contribuțiilor lor pentru proiectarea, corectarea sau îmbunătățirea inițiativelor de integrare și cu privire la aspectul serviciilor finale/revizuite.



LISTĂ DE VERIFICARE SPECIFICĂ PENTRU AUTORITĂȚILE LOCALE PENTRU LUCRUL CU REFUGIAȚII

Autoritățile locale joacă un rol esențial în procesul de integrare a refugiaților și necesită linii directoare specifice cu privire la modul de implicare a acestora în munca și serviciile lor. Lista de verificare evidențiază elementele fundamentale pentru autoritățile locale în vederea promovării unei abordări mai incluzive față de administrare și achiziție.



Promovați reprezentarea persoanelor cu origini de migranți sau refugiați în cadrul adunărilor regionale și locale, parlamentelor și altor organisme decizionale, care să reflecte ponderea lor reală în rândul populației;



Implicați refugiații și migranții în procesul decizional participativ la nivel local (foruri cetățenești, procese consultative, dezvoltarea cartierelor etc.);



Creați organisme consultative independente la nivel local pentru a reprezenta nevoile și interesele refugiaților și migranților;



Includeți informații despre participarea civică și politică la activitățile de orientare socială;



La contractarea entităților externe pentru furnizarea de servicii, **includeți o clauză specială pentru incluziunea socială a refugiaților** ca una dintre condițiile de furnizare a acestor servicii.





EXEMPLE DE BUNE PRACTICI ALE AUTORITĂȚILOR LOCALE CU REFUGIAȚII



REPREZENTARE

Crearea de locuri și oportunități de consultare reprezintă primul pas pentru a lucra eficient cu refugiații. În Italia, autoritatea municipală din Ravenna a introdus o modificare a codului municipiului pentru recunoașterea „Rețelei interculturale privind imigrația” ca interlocutor oficial. Toți cetățenii sunt invitați să se alătore Rețelei interculturale privind imigrația, în special migranții și refugiații.

O altă strategie pentru implicarea refugiaților adoptată de autoritatea municipală din Ravenna a fost organizarea de focus grupuri și world cafe-uri. Acestea adoptă instrumentul în vederea colectării de informații despre existența eventualelor limitări. În procesul de organizare a unui focus grup, trebuie să se acorde atenție limbajului comun: toți participanții trebuie să vorbească aceeași limbă sau cel puțin trebuie să prezinte o fluență suficientă nu numai să interacționeze cu facilitatorii, ci și între ei. De asemenea, trebuie să fie organizate momente specifice ulterioare discuției, pentru a răspunde cerințelor participanților și a le oferi asistență psihologică sau tehnică individuală.



COMUNICARE ACCESIBILĂ

În Norvegia, viceprimarul din Oslo responsabil cu Diversitatea organizează întâlniri digitale săptămânale cu ONG-uri referitoare la minorități pentru a obține o mai bună înțelegere a situației, a discuta nevoile și a conveni asupra acțiunilor pentru asigurarea respectării măsurilor și reglementărilor privind distanțarea socială de către toate persoanele. Oslo a creat o pagină de informații online în diferite limbi. De asemenea, autoritatea municipală a sprijinit ONG-urile care lucrează cu grupuri minoritare vulnerabile, oferindu-le afișe de informare specifice și organizând campanii pe rețelele sociale. Afișe informative au fost aplicate și în magazine, moschei și biserici, precum și în alte unități pentru a se asigura că informațiile actualizate și corecte ajung la toți rezidenții. Au fost luate măsuri speciale pentru a se asigura că informațiile și asistența ajung la comunitatea de romi și la migranții fără documente.



PROPRIETATE ȘI ANGAJAMENT

În Finlanda, Consiliul Consultativ pentru Relații Etnice (ETNO) reprezintă o ilustrare excelentă de implicare a imigranților, refugiaților și minorităților etnice în procesul de consultare formală. Este o rețea formală de experți în integrare și probleme ale migranților și minorităților etnice. Este compus dintr-un consiliu consultativ național și șapte consilii regionale selectate o dată la patru ani, împreună cu 300 de reprezentanți ai OSC-urilor, asociațiilor de migranți și multicultural, asociațiilor minorităților etnice și religioase, partidelor politice, organizațiilor pieței muncii, ministere, autorități regionale, autorități municipale.

În Malta, Teatru Salesjan a pus bazele unui sistem pentru feedback pentru proiectele existente pentru a obține experiențe și feedback din partea femeilor prin intermediul proiectului Capcapcaplaq. Acesta presupune activități regulate de consultare cu refugiații pentru a include contribuțiile și opiniile acestora cu privire la calitatea serviciilor pe parcursul întregului ciclu al programului. De asemenea, sunt colectate sistematic date cheie de performanță pentru monitorizarea și analiza proiectelor.

În Polonia, orașul Gdansk a raportat numirea primului Consiliu pentru imigranți din Polonia care să ofere consiliere primarului și altor autorități locale cu privire la problemele și politicile legate de integrarea migranților și a refugiaților. Pentru a reprezenta populația de imigranți în varietatea ei, voluntarii selectați provin din medii diferite și prezintă niveluri de educație și convingeri religioase diferite. În ciuda competențelor limitate și a lipsei unui buget propriu, acesta s-a dovedit a fi util mai ales în timpul pandemiei de Covid-19 în calitate de furnizor de informații de primă mână cu privire la nevoile străinilor și refugiaților.

Centrul pentru Tratatment Egal din Gdansk este un loc sigur unde pot fi depuse reclamații, printre altele, cu privire la discriminarea pe motiv de naționalitate, rasă sau religie. Centrul dispune de șapte puncte coordonate de șapte ONG-uri diferite care reflectă diversitatea.

În anul 2016, Primăria Varșovia a elaborat „Ghidul locuitorului activ”, tradus în limbile engleză, ucraineană și vietnameză. Acesta a prezentat oportunități pentru străini, indiferent de statutul juridic al acestora, de a se implica în activitățile orașenești (de exemplu, bugetul participativ și inițiativele locale).



EXEMPLE DE BUNE PRACTICI ALE ONG-urilor PENTRU LUCRUL CU REFUGIAȚII



ACCESIBILITATEA PROCESULUI

În Turcia, Centrul pentru Familie, Asistență pentru Femei și Persoane cu Dizabilități (AKDEM) al autorității municipale din Zeytinburnu desfășoară diverse programe de protecție socială, mijloace de trai, coeziune socială și coordonare pentru refugiații din district. AKDEM acționează ca un centru comunitar pentru comunitățile defavorizate din cadrul municipiului și adoptă o perspectivă holistică față de persoanele cu vulnerabilități, indiferent de statutul juridic sau de cetățenie al acestora. În conformitate cu domeniul de lucru și abordarea incluzivă a AKDEM, femeile și copiii refugiați sunt incluși în serviciile de protecție socială și activitățile de abilitare din centru, în timp ce mamele lor participă la atelierile de textile și la cursurile de limbă turcă. Serviciile sunt disponibile în mai multe limbi și include refugiați din Siria și Afganistan, întrucât există persoane de interes care provin din diferite medii.

Un chestionar disponibil la Oficiul Voievodatului Mazovia se adresează străinilor care își legalizează șederea în Polonia. Conține întrebări referitoare la satisfacția străinilor cu privire la serviciile din Oficiul Voievodatului Mazovia.

Punctul de protecție a drepturilor imigranților funcționează în cadrul Centrului de asistență pentru imigrație și imigranți (Centrum Wsparcia Imigrantow i Imigrantek) din Gdansk și oferă asistență imigranților care au suferit un tratament inegal din cauza naționalității lor în domenii precum locuri de muncă, locuințe, securitate, școală, probleme oficiale.



REPREZENTARE

În Polonia, Asociația „For the Earth” este o mică organizație locală implicată în procesul de integrare a refugiaților în unul dintre centrele pentru refugiați din Polonia. Toate acțiunile acesteia sunt întreprinse în urma consultării cu refugiații. În vederea abilitării femeilor refugiate, a fost înființat Clubul de întâlnire a femeilor, unde acestea învață meșteșuguri de la femeile poloneze. În viitor, aceasta plănuiește să creeze o întreprindere socială unde femeile refugiate își pot crea și vinde obiectele de artizanat, devenind astfel independente financiar.

„Foundation for Somalia” este o organizație multiculturală deschisă tuturor migranților, indiferent de naționalitate sau religie, coordonată și condusă atât de migranți de naționalități diferite, cât și de polonezi. Aceștia coordonează diferite proiecte în strânsă colaborare cu refugiații:

- 1) Programul Nimic despre noi fără noi are ca scop consultarea străinilor cu privire la nevoile acestora și propunerea de soluții pentru problemele lor;
- 2) Incubatorul Intercultural de Organizații ale Migranților sprijină străinii în procesul de constituire și coordonare a propriilor organizații;
- 3) ABC-ul antreprenoriatului este un curs cuprinzător despre modul de înființare și conducere a unei afaceri. La finalizarea cursului, străinii beneficiază de asistență individuală suplimentară.

AFLAȚI MAI MULTE: MATERIALE UTILE, REFERINȚE

Coaliția Europeană a Orașelor împotriva Rasismului, Set de instrumente al planului de acțiune ECCAR cu 10 puncte pentru egalitatea politicilor urbane împotriva rasismului, 2017

Setul de instrumente pentru egalitate este un manual pentru sprijinirea orașelor în procesul de implementare a politicilor locale care combat cu succes rasismul și discriminarea rasială sau în ajustarea celor existente.

Seminarul web ale rețelei SHARE, Participarea și elaborare comună pentru integrarea refugiaților și migranților în UE, 15 decembrie 2020

Rețeaua SHARE evidențiază 10 principii și considerații de bază pentru implementarea abordărilor participative și a elaborării comune împreună cu refugiații și migranții.

Torfă M., Organizații coordonate de refugiați (OCR-uri) în Europa: contribuții, oportunități și provocări referitoare la politică, Document de lucru ECRE, 2019

Această lucrare evaluează dacă organizațiile conduse de refugiați pot contribui în mod pozitiv la identificarea politicii și soluții practice la problemele refugiaților și a motivului pentru care aceștia nu sunt implicați în mod practic în dezvoltarea, evaluarea și discutarea politicilor/practicilor de azil și integrare la nivelul UE.

UNHCR, Safer and Stronger: Experiences of Refugee Women Resettled to the UK (Mai puternice în siguranță: Experiențele femeilor refugiate relocate în MB), 2020

Acest raport prezintă concluziile unei evaluări participative privind protecția și situația de integrare a femeilor refugiate care au fost relocate în Marea Britanie (MB) în cadrul schemelor de relocare ale guvernului Marii Britanii.

UNHCR, Better Protecting Refugees in the EU and Globally: UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity (O mai bună protecție a refugiaților în UE și la nivel global: Propunerile UNHCR pentru recâștigarea încrederii printr-o administrare, parteneriate și solidaritate mai bune), 2016.

Acest document prezintă o viziune pentru realizarea unei politici cuprinzătoare a UE în materie de azil și refugiați pentru viitor, atât la nivel intern, cât și extern, pentru a facilita constituirea pe termen lung a unor acorduri coerente la nivelul UE pentru a aborda și a răspunde în mod eficient mișcărilor.

UNHCR, Setul de instrumente UNHCR pentru evaluarea participativă în cadrul operațiunilor, 2006

Acest set de instrumente UNHCR evidențiază o serie de pași de urmat în vederea efectuării unei evaluări participative cu refugiații și alte persoane vizate. Evaluarea participativă este descrisă ca fiind „un proces de consolidare a parteneriatelor cu femeile și bărbații refugiați, indiferent de vârstă sau proveniență, prin promovarea participării semnificative prin metoda dialogului structurat”.

5.5 IMPLICAȚI COMUNITĂȚILE LOCALE ȘI SUSȚINEȚI VOLUNTARIATUL

Mobilizați resursele societății gazdă și promovați încrederea și identificarea pozitivă

Implicarea comunității locale reprezintă un element esențial al unei abordări cuprinzătoare. Integrarea reprezintă un proces bidirecțional care necesită sprijin și un rol activ din partea societății gazdă. Specialiștii în domeniul integrării trebuie să promoveze un rol - și să evidențieze responsabilitățile - pentru cetățenii nativi și să încurajeze inițiativele civice. Obiectivul general este de a promova un climat social primitiv, fără xenofobie și discriminare. O cale cheie pentru autoritățile locale și furnizorii de servicii în vederea realizării acestui obiectiv este sprijinirea inițiativelor de voluntariat pentru integrarea refugiaților.

Activitățile de voluntariat contribuie în mod semnificativ la integrare prin dezvoltarea competențelor și rețelelor personale ale refugiaților și migranților și prin completarea (iar în mai multe situații chiar înlocuirea) politicilor de integrare ale statelor. Aceste inițiative contribuie la consolidarea integrării sociale, economice și culturale prin expunerea la limba și cultura locală și prin asistență individuală. Inițiativele sunt importante în faza de sosire și primire, unde pot contribui la asigurarea adăpostului și a orientării timpurii, cât și în sprijinul incluziunii pe termen lung.

BENEFICIILE SPRIJINIRII ACTIVITĂȚILOR DE VOLUNTARIAT

- Adesea, pot fi mai accesibile și inovatoare decât programele de integrare consacrate;
- Ușor de pilotat și implementat datorită varietății mai mari de specialiști implicați în activități interpersonale;
- Experiența și cunoștințele profesionale ale voluntarilor și localnicilor din zona acestora pot aduce beneficii întregii comunități;
- Structuri de „start-up” rapide, flexibile și de colaborare, care permit inițiative ascendente participarea virtuală;
- Soluții bazate pe participarea cetățenilor și externalizarea spre public sau mase;
- Rețele sociale private și tehnologie nouă, inclusiv aplicații și platforme online utilizate în mod regulat;
- Vizibilitate și acoperire mai mari printr-un accent mai mare pe comunicare comparativ cu multe dintre programele de integrare consacrate.



FACTORI DE SUCCES: CRITERII PENTRU OBTINEREA BUNELOR PRACTICI



Asistență particularizată și continuă: Facilitați incluziunea socială pe termen lung prin intermediul unui mentorat individual continuu/de la egal la egal, care să permită construirea încrederii și a relațiilor de lungă durată;



Utilizarea întregii game de modele de asistență: Exploatați și combinați într-un mod direcționat toate formele activităților de voluntariat, inclusiv petrecerea timpului, educația, ocuparea forței de muncă, familia și mentoratul „burocratic”;



Încurajarea competenței culturale a tuturor persoanelor implicate: Proiectați activitățile astfel încât să contribuie la consolidarea abilităților interculturale și a înțelegerii atât a voluntarilor, cât și a beneficiarilor;



Implicarea imigranților deja stabiliți: Mobilizați refugiații care au sosit mai devreme și rezidenții care provin din familii de migranți pentru acțiuni de voluntariat ca formatori de relații și sursă de competență interculturală;



Corelarea asistenței cu creșterea gradului de conștientizare: Îmbunătățirea opiniei publice cu privire la integrare și promovarea unei „culturi primitoare” prin consolidarea voluntariatului ca răspuns al societății civile și prin evidențierea participării refugiaților și migranților la activități civice;



Corelarea precisă a contribuțiilor voluntarilor cu nevoile concrete ale refugiaților: Utilizați seturi de instrumente online de corelare și baze de date de voluntariat pentru reunirea sistematică a actorilor de voluntariat dispersați și pentru susținerea oportunităților;



Timpul și locul corelate nevoilor: Creați activități care să aibă loc în timpul liber (weekend-uri, seara) și în cartierele sau în apropierea centrelor de primire unde locuiesc beneficiarii.

LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU PROMOVAREA INIȚIATIVELOR DE VOLUNTARIAT:

Următoarea listă de verificare prezintă un proces pas cu pas detaliat pentru a ajuta organizațiile să programeze și să identifice toate sarcinile necesare care trebuie instituite pentru promovarea inițiativelor voluntare.



Instruiți și coordonați mentori voluntari și asociați-i cu refugiați și migranți care locuiesc în zona lor și care au aceeași profesie sau interese;



Concentrați-vă pe inițiative orientate spre învățare pentru a încuraja învățarea limbilor și accesul la învățământul profesional și superior și urmăriți crearea de oferte care să completeze învățarea limbilor și orientarea socială prin politici de integrare consacrate;



Puneți la dispoziție formatori de la egal la egal pentru educație, în special pentru a ajuta elevii cu temele, examenele și tranzițiile în școală și la locul de muncă;



Promovați activități mixte de învățare, culturale și petrecerea timpului liber în funcție de talentele și interesele voluntarilor și refugiaților și migranților, inclusiv, de exemplu, gătit, sporturi, arte și meserii, pentru activarea resurselor sociale și culturale ale migranților și pentru a promova învățarea interculturală;



Promovați scheme de mentorat pentru ocuparea forței de muncă și profesii libere, concentrându-vă pe motivație, modele de urmat, contacte profesionale, „competențe soft” și nevoi specifice, de ex. tineri adulți și femei;



Promovați scheme de mentorat familial pentru recrearea legăturilor familiale în cazul familiilor separate și copiilor care trăiesc singuri; oferiți sprijin emoțional și îndrumare pentru a-i face pe aceștia să se simtă bineveniți și oferiți reprezentare legală pentru minorii neînsoțiți;



Promovați activități de însoțire a nou-veniților în procesul birocratic de înregistrare și stabilire, cu voluntari care cunosc modul de navigare prin serviciile locale și de stat relevante pentru a răspunde nevoilor și intereselor individuale ale nou-veniților;



Exploatați eventualele informații online, seturi de instrumente orientative și de traducere;



Exprimați-vă sprijinul, interveniți în dezbaterile publice și continuați să sporiți nivelul de conștientizare al publicului și presei. Folosiți campanii publice pentru a reuni nou-veniții cu vecinii lor locali, pentru a contracara zvonurile și pentru a consolida acceptarea, încrederea și dorința de a ajuta.



BUNE PRACTICI PENTRU SPRIJINIREA VOLUNTARIATULUI



ASISTENȚĂ PARTICULARIZATĂ ȘI CONTINUĂ

În Finlanda, Womento furnizează formatori de la egal la egal pentru femeile migrante educate încă din anul 2021. În acest sens, ofițerii Womento identifică un mentor pentru o femeie imigrantă care discută despre cultura muncii în Finlanda sau utilizează vocabularul finlandez cu privire la domeniul profesional al acesteia sau lucrează la redactarea solicitărilor și CV-urilor. Fiecare pereche lucrează în mod individual, iar serviciul este prestat gratuit.

În Serbia, Refugees for Refugees (R4R) este o activitate de proiect pilot pe care Centrul pentru Drepturile Omului din Belgrad o implementează din aprilie 2021 într-un parteneriat executiv cu Biroul UNHCR din Serbia. R4R presupune schimbul de experiență între refugiații care locuiesc deja în țară de mult timp și refugiații și solicitanții de azil care au nevoie de asistență suplimentară pentru integrarea în societatea sârbă. Asistenții pentru refugiați pot ajuta persoanele aflate într-o situație similară să se integreze și să se informeze cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în cel mai eficient mod. Acestea pot abilita alți refugiați împărtășind experiențele personale și o varietate de abilități și cunoștințe care sunt esențiale pentru a începe o nouă viață în Serbia.



UTILIZAREA ÎNTREGII GAME DE MODELE DE ASISTENȚĂ

În Finlanda, proiectul Let's Read Together est o rețea națională care începând cu anul 2004 promovează alfabetizarea și cunoașterea limbii finlandeze în rândul femeilor și fetelor imigrante în Finlanda și le încurajează să se integreze în societatea finlandeză. Grupurile de învățare se întâlnesc o dată pe săptămână în sesiuni de câte două ore. De asemenea, rețeaua organizează seminare și ateliere și publică materiale educaționale.



CORELAREA ASISTENȚEI CU CREȘTEREA GRADULUI DE CONȘTIENȚIZARE

În Estonia, concertele Tolerant Estonia au reușit să atragă un public uriaș și să fie conectate la dezbateri publice în parteneriat cu instituții de media importante. Pentru a conferi un chip uman crizei refugiaților și pentru a evidenția soarta persoanelor, implicarea directă și vizibilitatea muzicienilor și interpreților refugiați a reprezentat un element cheie pentru multe dintre inițiativele coordonate de segmentul cultural.



CORELAREA PRECISĂ A CONTRIBUȚIILOR VOLUNTARILOR CU NEVOILE CONCRETE ALE REFUGIAȚILOR

În Finlanda, o aplicație multilingvă cu servicii integrale a apărut ca inițiativă locală (de exemplu, **Choose Your Future** oferă un serviciu mobil facil și rapid pentru migranți pentru a-i ajuta pe aceștia să își descopere noul oraș gazdă, a găsi evenimente interesante și a cunoaște oameni); startup-ul **Funzi** oferă o aplicație de tip „pachet de învățare” pentru solicitanții de azil și oferă informații sigure utilizatorilor de telefoane mobile, facilitând integrarea acestora în Finlanda.

În Finlanda, programul **Startup Refugees** a sprijinit sute de imigranți și refugiați în tentativa de a-și îndeplini visul de a deveni antreprenori. Programul acestora este coordonat de antreprenori renumiți care implică o rețea de 300 de parteneri de afaceri, publici și ONG-uri și este susținut de 300 de voluntari care ilustrează abilitățile antreprenoriale în centrele de primire, desemnează mentori și inițiază incubatoare de afaceri.



ÎNCURAJAREA COMPETENȚEI CULTURALE A TUTUROR PERSOANELOR IMPLICATE

În Germania, **Universitatea Kiron** a creat o platformă de învățare online pentru refugiații din întreaga lume și pentru comunitățile nedeservite din Orientul Mijlociu. 1.500 de potențiali studenți s-au înscris la cursurile online de doi ani în domeniile informatică, inginerie, afaceri și economie și științe sociale. Studenții se ajută reciproc prin intermediul grupurilor de studiu online și fizice și, în cazul în care trec de prima fază online, beneficiază de locuri de studiu în 22 de universități partener.

AFLAȚI MAI MULTE: MATERIALE UTILE, REFERINȚE

Broșura EESC, [How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize](#). (Modul în care organizațiile societății civile asistă refugiații și migranții în UE: Experiențe de succes și practici promițătoare de la Premiul CESE pentru societatea civilă din 2016), 2017

Această publicație oferă o prezentare generală a inițiativelor societății civile de a integra cu succes refugiații și migranții în UE.

Echipa editorială EWSI, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#) (Analiză comparativă: Inițiativele voluntarilor și cetățenilor înainte și după anul 2015), website european referitor la integrare, 2016

Website-ul european referitor la integrare oferă o analiză și o imagine de ansamblu pentru fiecare țară în parte, asupra inițiativelor voluntare care au apărut în toate statele membre ale UE. Inițiativele noi sunt cartografiate, comparate cu puținele inițiative de durată și analizate în ceea

inovația, valoarea adăugată și potențialul impact asupra integrării.

Rețeaua Sirius, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) (Mentoratul: Ce pot obține proiectele de asistență în plus față de școli?) 2014

Acest rezumat explorează beneficiile mentoratului și ale profesionalizării organizațiilor de mentorat și modul în care factorii de decizie pot proiecta mentoratul și alte proiecte de asistență educațională, astfel încât acestea să devină parte integrantă a peisajului educațional. De asemenea, evidențiază exemple de experiențe de mentorat de succes care se concentrează pe cultivarea talentelor ascunse și a potențialului copiilor migranților.

UNHCR, [A Community-based Approach in UNHCR Operations](#) (O abordare comunitară în cadrul operațiunilor UNHCR) 2008

Rolul acestui manual UNHCR este sprijinirea personalului în implementarea unei abordări comunitare în cadrul operațiunilor pentru a se asigura că persoanele

vizate sunt plasate în centrul tuturor deciziilor care le afectează viața.

Înaltul Comisariat al Națiunilor Unite pentru Refugiați (UNHCR), Comitetul Olimpic Internațional (IOC) și organizația Terre des hommes (Tdh), [Set de instrumente Sport pentru protecție](#). Programarea împreună cu tinerii aflați în situații de strămutare forțată, 2018

Acest set de instrumente Sport pentru protecție ghidează activitatea Fundației pentru Refugiul Olimpic și poate fi utilizat de o gamă largă de organizații și părți interesate pentru a înțelege și implementa mai bine o programare eficientă a programului Sport pentru protecție.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddlestone, T., [The European Benchmark for Refugee Integration](#) (Etalonul european pentru integrarea refugiaților): [A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#) (O analiză comparativă a mecanismul de evaluare a sistemelor naționale de

Acest raport NIEM prezintă o evaluare comparativă, bazată pe indicatori, a cadrelor de integrare a refugiaților în vigoare în 14 țări UE. Analiza se concentrează pe indicatorii juridici, indicatorii referitori la politică și indicatorii care contorizează integrarea, coordonarea politicilor, precum și eforturile care vizează participarea și implicarea societății gazdă.



5.6 LUPTAȚI PENTRU O ASISTENȚĂ COMPLETĂ DE INTEGRARE ȘI INCLUZIUNE

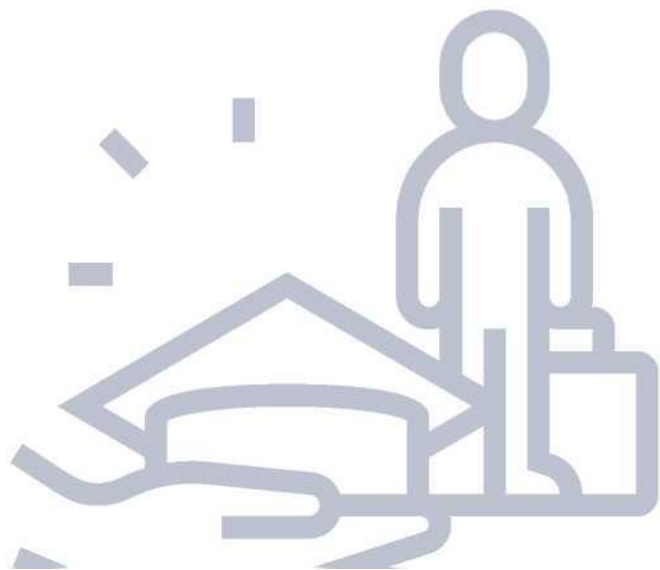
Creați legături și coordonați-vă cu alți furnizori și acoperiți lacunele din sistem

O abordare cuprinzătoare a procesului de integrare a refugiaților necesită un răspuns din partea tuturor organizațiilor guvernamentale și al întregii societăți. Aceasta presupune o cooperare susținută și bazată pe parteneriat între toți actorii relevanți, inclusiv autoritățile naționale, regionale și locale, serviciile publice, partenerii sociali și societatea civilă. De asemenea, presupune finanțare structurală și pe termen lung pentru integrare, precum și acces la o finanțare stabilă la nivel local și la nivelul organizațiilor civile. Colaborarea și implementarea comună a politicilor oferă promisiunea unor politici mai bine concentrate, care să răspundă mai clar nevoilor și perspectivelor refugiaților.

Beneficiind de o legitimitate sporită care decurge dintr-o participare mai largă și din faptul că există mai mulți actori locali/regionali și mai multe societăți civile care își asumă un anumit rol, politicile pot deveni mai durabile și pot genera un impact mai puternic. Datorită faptului că primesc sprijin activ din partea autorităților publice pentru asistența pe care o oferă, ONG-urile pot contribui la incluziunea pe termen lung a refugiaților în societatea gazdă.

BENEFICIILE LUCRULUI CU REFUGIAȚII

- Parteneriate stabile și pe termen lung, cu mai multe părți interesate, care acționează la diferite niveluri de administrație și care împuternicesc actorii să contribuie la procesul de integrare a refugiaților;
- Integrarea și managementul diversității înglobate în toate domeniile, serviciile și sectoarele de politică relevante;
- Coordonarea consolidată între autoritățile regionale și locale pentru integrarea refugiaților;
- O mai bună coordonare între autoritățile locale și organismele/consiliile/furnizorii de servicii de ocupare a forței de muncă, sănătate, locuințe și educație;
- Furnizarea continuă de resurse și sprijin pentru autoritățile locale, ONG-uri și organizații de sprijin non-profit favorizează incluziunea pe termen lung a refugiaților.



FACTORI DE SUCCES: CRITERII PENTRU OBTINEREA BUNELOR PRACTICI



Strategie cu mai multe părți interesate și pe mai multe niveluri: Elaborați în comun strategii cuprinzătoare de integrare care să implice autoritățile regionale și locale, furnizorii de servicii și societatea civilă;



Proprietate și participare: Sprijiniți implicarea și consultarea regulată a refugiaților în cadrul activităților civice, în viața socială a comunității locale și procesele decizionale;



Implicarea societății gazdă: Recunoașteți integrarea ca un proces bidirecțional și susțineți un rol activ al societății gazdă pentru o mai bună implementare a politicilor publice locale;



Disponibilitatea finanțării structurale: Asigurați mijloace susținute, diversificate și suficiente pentru măsurile de integrare, care favorizează continuitatea și îmbunătățirea. În numeroase țări și contexte, acest lucru presupune accesul la fonduri europene pentru autoritățile locale, societatea civilă și organizațiile coordonate de refugiați.



LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU CREAREA DE LEGĂTURI ȘI COORDONAREA CU ALȚI FURNIZORI ȘI ACOPERIREA LACUNELE DIN SISTEM

Următoarea listă de verificare prezintă un proces pas cu pas detaliat pentru a ajuta organizațiile să programeze și să identifice toate sarcinile necesare care trebuie instituite pentru relaționarea și coordonarea cu alți furnizori



Elaborați strategii care determină sau obligă societatea gazdă să se implice activ și să găzduiască beneficiarii;



Elaborați strategii care să implice **autoritățile regionale, locale și furnizorii de servicii** pentru a favoriza integrarea refugiaților și pentru a oferi mijloace pentru implementarea respectivelor strategii;



Constituiți un mecanism cu mai multe părți interesate pentru a dezvolta în comun strategii cuprinzătoare pentru integrare și incluziune și pentru a revizui operațiunile, practicile, serviciile și rezultatele integrării în coordonare cu partenerii relevanți (autorități locale, ONG-uri, parteneri sociali, cercetare, instituții etc.);



Încheiați parteneriate regionale pentru a asigura incluziunea și integrarea refugiaților și migranților din zonele rurale, care s-ar putea afla într-o situație mai vulnerabilă din cauza îndepărtării, izolării și accesului limitat la servicii vizate;



Încurajați inițiativele de voluntariat în completarea politicilor publice, prin finanțarea coordonării respectivelor inițiative la toate nivelurile, astfel încât acestea să fie incluse în ofertele standard de integrare pentru refugiați (informații suplimentare: [5.5 Implicati comunitățile locale și susțineți voluntariatul](#));



Srijiniți implicarea refugiaților în activități civice atât prin informații specifice cu privire la drepturile și posibilitățile refugiaților de lua parte la respectivele activități, cât și prin oferirea de mijloace organizațiilor pentru accesul sporit al acestora la refugiați;



Constituiți un organism care să se consulte cu refugiații în problemele privind integrarea și incluziunea acestora, care să implice asociații de refugiați sau un reprezentant ales ca membru permanent și care să ofere mijloace pentru constituirea unor organisme de consultare permanente;



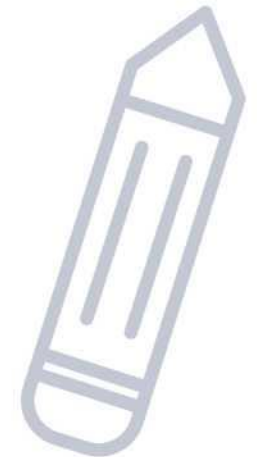
Desfășurați și finanțați în mod regulat campanii de sensibilizare a societății gazdă cu privire la situația refugiaților, combateți discriminarea și vizați prejudecățile și percepțiile greșite;



În calitate de autoritate publică care gestionează sau plătește fonduri UE, **oferiți acces la finanțarea UE** pentru organizațiile societății civile și autoritățile locale. Informați acești actori cu privire la oportunitățile de finanțare și implicați-i în calitate de parteneri în procesul național de programare a fondurilor relevante;



Utilizați în mod strategic fondurile UE sau alte forme de finanțare internațională pentru a acoperi lacunele din sistemul de asistență, a iniția și testa noi inițiative și a învăța din modelele și experiențele existente. Exploatați integral toate instrumentele disponibile, inclusiv, printre altele, Fondul social european (ESF) și Fondul pentru azil, migrație și integrare (AMIF).



EXEMPLE DE BUNE PRACTICI PENTRU O ABORDARE CUPRINZĂTOARE A STRATEGIEI



CU MAI MULTE PĂRȚI INTERESATE ȘI PE MAI MULTE NIVELURI:

În Serbia, Planurile locale de acțiune (PLA) urmăresc să îmbunătățească nivelul de trai și standardele socio-economice ale categoriilor vizate de persoane strămutate forțat și de migranți. Scopul acestora este de a rezolva problemele acestor categorii într-o manieră planificată și pe termen lung, creând măsuri și acțiuni pe deplin adaptate nevoilor reale ale acestora. Acest lucru permite utilizarea mai rentabilă a resurselor existente (materiale, tehnice, umane și instituționale) prin crearea unor rețele care includ instituțiile locale relevante și alți parteneri locali. PLA prezintă datele disponibile privind vârsta, genul și nevoile educaționale ale fiecărei categorii în parte de migranți strămuți forțat și identifică grupurile prioritare sau cele mai vulnerabile subgrupuri. Administrația locală înregistrează cu precizie problemele și nevoile acestei populații și planifică sau propune soluții în consecință. Pentru fiecare dintre categoriile diferite identificate de migranți strămuți forțat sunt stabilite obiective specifice. De exemplu, PLA al autorității municipale din Backa Topola include, în perioada cuprinsă între 2020 și 2024, obiectivul de a crea condiții pentru îmbunătățirea toleranței și înțelegerii nevoilor solicitanților de azil și migranților nevoiași,

prin îmbunătățirea calității vieții în comunitatea locală, echiparea spațiului pentru servicii de sănătate, educaționale, culturale și de alt fel, construirea de locuri de joacă pentru copii și terenuri sportive. Planurile locale sunt elaborate în cooperare cu instituțiile relevante din fiecare municipiu și sunt implementate în parteneriat cu diferite părți interesate.

În Polonia, Consiliul pentru modelul de integrare a migranților din provincia Mazowieckie a reunit diferite entități implicate în integrarea străinilor: Oficiul Voievodatului Mazovia, Consiliul de Învățământ, Centrul de Asistență Socială, Oficiul Muncii din Varșovia, Caritas Polonia, Polish Migration Forum Foundation, Fundația pentru Somalia, Fundația Linguae Mundi Foreign Language Learning, Asociația pentru Intervenție Legală și Fundația pentru Dialog și Toleranță. Scopul Consiliului a fost de a diagnostica situația și nevoile străinilor în diverse domenii de integrare și de a elabora recomandări. Concluziile consultărilor din cadrul Consiliului au fost utilizate în publicația „Foreigners in Poland”.

A handbook for people working with migrants” (Străini în Polonia. Un manual pentru persoanele care lucrează cu migranți). În plus, a fost redactat un document intitulat „Prezumții pentru strategia de integrare a migranților în voievodatul Mazowieckie”. Aceste documente vor sprijini activitățile de integrare în provincia Mazowieckie și vor fi utilizate în crearea unei strategii naționale de integrare a imigranților.

În Suedia, Skane Partnership pune un accent foarte puternic pe munca pe termen lung pentru participarea și cunoașterea migranților nou-sosiți. Acest parteneriat reprezintă o practică regională (la nivel de contorizare) care implică un număr semnificativ de municipalități. În cadrul Skane Partnership, organizațiile care sunt responsabile pentru primirea și stabilirea nou-veniților în Skane, s-au reunit pentru a elabora împreună metode și condiții sigure pentru abordarea nevoilor prioritare în cazurile în care este necesară cooperarea regională și coordonarea resurselor.

În Bulgaria, raionul Oboriste din municipiul Sofia este prima și singura autoritate locală din Bulgaria care implementează politica națională

privind integrarea refugiaților. Procedând astfel, Oboriste primește un număr mare de familii de refugiați care doresc să se stabilească la Sofia și le oferă asistență inițială de integrare conform competențelor raionului pe o perioadă de până la 6 luni. Aceste servicii includ locuințe, asistență pentru înscrierea la școală în școlile publice locale, precum și asistență socială municipală, după caz. Efortul de integrare a refugiaților din Oboriste a început în anul 2020 cu relocarea a 2 familii mari care au solicitat azil în Bulgaria (15 membri în total). În 2021, Oboriste a primit 5 familii (27 de membri în total) în cadrul unui proiect finanțat de AMIF denumit „Together for Integration”. Proiectul se bazează pe o abordare cu mai multe părți interesate și este coordonat de Crucea Roșie Bulgară și de alți doi parteneri: Raionul Vitoșa din municipiul Sofia și Centrul Fundației Nadya. Crucea Roșie Bulgară contribuie cu asistenți sociali și interpreți, iar Centrul Nadya - cu psihologi. Acest proiect se va derula până în decembrie 2022 și pentru a asigura sustenabilitatea, echipa a aplicat deja pentru 2 noi proiecte cu finanțare europeană și internațională.

În Finlanda, Crucea Roșie Finlandeză coordonează și dezvoltă Rețeaua pentru asociații neguvernamentale. Rețeaua are 4 întâlniri pe an în cadrul cărora discută subiecte relevante în domeniul primirii și integrării. De asemenea, la întâlnirile rețelei participă și anumite ministere, astfel este susținut fluxul de informații din sectorul terț către autorități și invers. Unul dintre seturile de instrumente la a cărui elaborare a contribuit această rețea este o platformă de integrare pentru organizații (kotoutumistarij otin).

Acest set de instrumente ajută la înțelegerea tipului de activități pe care actorii din sectorul terț le desfășoară la nivel locală, ceea ce îi ajută persoanele nou-venite în procesul de integrare. Platforma ajută la înțelegerea împărțirii activităților între actorii din sectorul terț și autorități, de ex. la nivel municipal.

În Lituania, Planul de acțiune 2018-2020 privind integrarea străinilor în societatea lituaniană necesită cooperare și coordonare regulată între ONG-uri, Asociația autorităților locale și serviciile de sănătate și educație, pentru a asigura integrarea cu succes a refugiaților în societate.

Planul de acțiune solicită autorităților și organismelor educaționale de la nivel regional și local să asigure instruirea lucrătorilor din domeniul educației în vederea îmbunătățirii abilităților interculturale, reducerii stereotipurilor și promovării valorilor respectului pentru diversitate și egalității. De asemenea, sunt prevăzute evenimente educaționale pentru angajatori, pentru a-i informa cu privire la nevoile de integrare ale refugiaților și diversitatea în ceea ce privește genul, vârsta, țara de origine și statutul familial. Scopul planului este monitorizarea proceselor și politicilor de integrare prin colectarea de date cantitative și calitative și prin înregistrarea acestora la autoritățile statului.



IMPLICAREA SOCIETĂȚII GAZDĂ

În Italia, proiectul „Diffondere diversita' rafforzare comunita'” are ca scop crearea oportunităților de angajare pentru refugiați și solicitanții de azil în sectorul agricol și sprijinirea dezvoltării locale în zona rurală. Proiectul implică două municipalități locale (Municipiul Losine și Municipiul Cerveno) și Bio Distretto din Valcamonica, o rețea de agricultură ecologică formată din 40 de întreprinderi mici. Proiectul promovează o formă simplă, dar eficientă de distribuire a locurilor de muncă, unde două sau mai multe întreprinderi își unifică resursele și forța de muncă. În practică, lucrătorii agricoli sunt angajați în condiții obișnuite de un grup de angajatori care folosesc în comun serviciile lucrătorilor pe parcursul întregului an. Acest aranjament reduce costurile asociate forței de muncă, creează noi oportunități de muncă și susține promovarea locurilor de muncă în agricultură în condiții de muncă echitabile. În plus, întreprinderile agricole sunt încorporate într-o rețea, care poate oferi avantaje întreprinderilor participante. De asemenea, prevede un rol activ al societății gazdă în implementarea acestuia, prin implicarea directă a unei asociații voluntare de întreprinderi agricole mici care cooperează în vederea susținerii reciproce și a tinerilor fermieri și a familiilor acestora care sprijină în mod activ migrații în procesul de integrare a acestora.

În Italia, regiunea Emilia-Romagna promovează în mod sistematic învățarea unei limbi secundare și medierea interculturală pentru includerea migranților și refugiaților în societate și pentru răspunsul la creșterea exponențială a fluxurilor din ultimii ani. În acest sens, regiunea colaborează cu școli publice, sectorul non-profit, autoritățile publice, alte organizații publice și cu comunitățile locale. Colaborarea cu societatea civilă și cooperarea este construită pe baza unui parteneriat structurat și dispus pe mai multe niveluri.

În Belgia, Capitala Bruxellesului a adoptat Planul de acțiune pentru combaterea rasismului și discriminării 018-2020 pentru a sensibiliza și a implica toți miniștrii și secretarii de stat în lupta împotriva rasismului și discriminării. Planul se bazează pe

pe 23 de măsuri politice concrete pentru a crea o societate în care toleranța și solidaritatea între populații ocupă un loc central. A fost înființată o platformă consultativă pentru a interacționa cu orice organizații ale societății civile de la Bruxelles care doresc să colaboreze și să lucreze în cadrul acestui plan.

În Finlanda, proiectul „Foreningsliv for alla” își propune să sprijine participarea socială a migranților prin stimularea implicării acestora în asociațiile finlandeze. Acest proiect oferă migranților oportunitatea de a învăța o nouă limbă în mediul extracurricular, de a-și crea propriile rețele informale și de a-și dezvolta noi contacte semnificative. Ca urmare a acestui proiect, regiunea Jakobstad a adoptat un model de integrare bidirecțional prin implicarea sectorului terț și a asociațiilor.

În Turcia, Departamentul pentru femei, familie, educație și servicii sociale al Autorității Municipale Metropolitane Gaziantep, a înființat Centrul Comunitar Ensar în anul 2014. Centrul a fost dezvoltat ca un spațiu sigur și permite atât membrilor din comunitățile gazdă, cât și refugiaților turci să participe și să interacționeze reciproc și să învețe noi abilități. OIM a început să sprijine Centrul Comunitar Ensar în anul 2017 prin renovarea și reabilitarea acestuia și prin desfășurarea de activități de incluziune socială, precum și prin activități extracurriculare. Centrul este accesibil tuturor persoanelor, indiferent de vârstă, gen și naționalitate. Activitățile și serviciile oferite au un impact pozitiv asupra comunității prin îmbunătățirea comunicării dintre refugiați și comunitatea gazdă și favorizează conexiuni și interacțiuni mai bune prin activitățile sociale.



PROPRIETATE ȘI PARTICIPARE

În Suedia, o bună practică de antreprenariat social este reprezentată de Yalla Trappan, o întreprindere socială de integrare profesională și cooperativă pentru femei coordonată de o asociație non-profit din Malmo. Oferă formare profesională în trei domenii: Servicii de servire și catering, atelier de cusut, servicii de curățare și conferință. Yalla Trappan adoptă un model de „învățare prin practică” pentru promovarea independenței financiare pentru femeile imigrante care sunt excluse unui risc ridicat de excludere de pe piața muncii.

În Finlanda, Consiliul finlandez pentru refugiați organizează un curs de „Orientare civică” destinat migranților adulți recent sosiți în Finlanda. Cursul oferă informații cuprinzătoare cu privire la condițiile de cazare, trai și muncă în Finlanda. Oferă abilitățile civice necesare în țară și îi familiarizează pe migranți cu istoria națiunii finlandeze. Obiectivul acestui curs este de a îmbunătăți înțelegerea de către refugiați și nou-veniți a societății finlandeze și de a clarifica propriile drepturi și responsabilități în țară. Fiecare curs este predat de un formator care vorbește aceeași limbă ca și participanții la curs. Conceptele, metodele de predare și manualele folosite pentru curs sunt disponibile pentru uz nerestricționat la autoritățile municipale și instituțiile de învățare. În faza de dezvoltare a acestui proiect au

fost implicate părțile interesate cheie, inclusiv autoritățile municipale din regiunea Helsinki și Ministerul Ocupării Forței de Muncă și Economiei.

În Turcia, autoritatea municipală din Yildirim oferă asistență refugiaților în ceea ce privește protecția, mijloacele de trai și coeziunea socială încă de la începutul situației refugiaților sirieni în Turcia. Autoritatea municipală a constituit un Centru de coeziune socială în district, acesta reprezentând una dintre primele inițiative care vizează includerea refugiaților în procesul de furnizare a serviciilor de către o autoritatea municipală din Turcia. Centrul reunește membrii refugiaților și a comunității gazdă prin activități structurate, precum terapia prin joc, pentru a facilita socializarea și conexiunile, precum și pentru a consolida abilitățile de rezolvare a problemelor. De asemenea, organizează activități de conștientizare și diseminare a informațiilor privind accesul la servicii. În plus, centrul oferă asistență cooperativelor de femei, implicând membri refugiați, cu scopul de a oferi femeilor oportunități de abilitare și de încredere în sine.

AFLAȚI MAI MULTE: MATERIALE UTILE, REFERINȚE

Adunarea Regiunilor Europene (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#) (Adaptarea rezultatelor AMiD la autoritățile europene locale), Accesul la Servicii pentru Migranții cu Dizabilități (AMID), 2019

Acest raport oferă perspective asupra modului de susținere a unei administrări eficiente a primirii și integrării refugiaților, solicitanților de azil și migranților cu

Comisia UE, [Set de instrumente privind folosirea fondurilor UE pentru integrarea persoanelor care provin din familii de migranți](#), 2018

Acest set de instrumente își propune să sprijine autoritățile naționale și regionale de finanțare în procesul de punerea în aplicare a politicilor de integrare care vizează persoanele care provin din familii de migranți, prin utilizarea fondurilor UE în perioada de programare 2014-

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. și Vankova, Z., [MIPEX Migrant Integration Policy Index](#) (Indicele politicilor de integrare a migranților), Barcelona/Bruxelles, 2015

Indicele politicilor de integrare a migranților (MIPEX) reprezintă un proiect pe termen lung unic care evaluează și compară activitățile desfășurate de administrații pentru integrarea migranților în toate statele membre UE și în mai multe țări non-UE.

Echipa editorială EWSI, [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) (Care sunt măsurile în vigoare pentru a asigura integrarea pe termen lung a migranților și refugiaților în Europa?). Website european referitor la integrare, 2020

Echipa editorială EWSI a cercetat o serie de indicatori de integrare pe termen lung în toate statele membre și în Marea Britanie și a analizat existența și disponibilitatea politicilor

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration in EU Rural Areas](#), (Migrația în zonele rurale UE), Raportul Science for Policy al Centrului Comun de Cercetare (JRC) Luxemburg, 2019

Acest raport oferă o imagine de ansamblu cantitativă asupra migrației în zonele rurale pentru întreaga UE și contribuie la creșterea gradului de conștientizare cu privire la fenomenul slab studiat al migrației în zonele rurale.

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#),

(Operaționalizarea unei abordări cuprinzătoare a integrării migranților), Rezumatul politicii de discuție RESOMA, 2019

Acest rezumat al politicii ReSOMA explică noțiunea de abordare cuprinzătoare a integrării și elaborează potențialele specifice - dar și limitările - la nivel local ale integrării migranților. Prezintă zece puncte focale posibile, concrete și finanțabile ale implementării unei abordări cuprinzătoare și pe termen lung în practică.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration](#) (Etalonul european pentru integrarea refugiaților): [A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#) (O analiză comparativă a mecanismul de evaluare a sistemelor naționale de integrare în 14 țări din UE), Varșovia/Bruxelles, 2019

Acest raport NIEM prezintă o evaluare comparativă, bazată pe indicatori, a cadrelor de integrare a refugiaților în vigoare în 14 țări UE. Analiza se concentrează pe indicatorii juridici, indicatorii referitori la politică și indicatorii care contorizează integrarea, coordonarea politicilor, precum și eforturile care vizează participarea și implicarea societății gazdă.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration](#) (Etalonul european pentru integrarea refugiaților): [A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism In 14 EU Countries \(O analiză comparativă a mecanismul de evaluare a sistemelor naționale de integrare în 14 țări din UE\)](#), Varșovia/Bruxelles 1 Raport cuprinzător, 2020

Acest raport NIEM prezintă date și evoluții cheie privind integrarea refugiaților în perioada 2017-2019, deoarece acestea sunt reflectat în punctajul cercetării desfășurate în cele 14 țări participante.

6. LISTĂ DE VERIFICARE GLOBALĂ PENTRU ELABORAREA UNEI INIȚIATIVE CUPRINZĂTOARE DE INTEGRARE ȘI INCLUZIUNE:

- Identificați în mod regulat nevoile și potențialul refugiaților;
- Abordați și eliminați barierele lingvistice și administrative în accesarea serviciilor dvs.;
- Adaptați-vă planurile și strategiile în funcție de nevoile, capacitățile și feedbackul refugiaților;
- Furnizați servicii pentru promovarea incluziunii socio-economice a refugiaților dincolo de faza inițială de primire;
- Diversificați oportunitățile de finanțare pentru integrarea pe termen lung;
- Implicați refugiații în procesele de analiză, planificare, implementare, monitorizare, adaptare și evaluare a serviciilor dvs.;
- Asigurați-vă că grupurile vulnerabile sunt incluse în procesul de co-proiectare a serviciilor dvs.;
- Asigurați-vă că persoanele vulnerabile beneficiază de acces egal și de același nivel de asistență ca ceilalți refugiați;
- Solicitați feedback din partea refugiaților odată ce serviciul dvs. a fost prestat și transmiteți-le informații regulate;
- Promovați activități de voluntariat și implicați comunitatea locală în vederea încurajării integrării sociale, economice și culturale a refugiaților;
- Sprijiniți inițiativele locale destinate refugiaților, precum timpul liber, educația, ocuparea forței de muncă, familia și mentorat „birocratic”;
- Creați o cooperare veritabilă bazată pe parteneriat între toți actorii relevanți pentru integrare, inclusiv autoritățile naționale, regionale și locale, serviciile publice, partenerii sociali și societatea civilă;
- Revizuiți-vă operațiunile, practicile, serviciile și rezultatele integrării în coordonare cu partenerii relevanți.

7. INDICATORI PENTRU EVALUAREA CALITĂȚII PRACTICILOR DE INTEGRARE

Majoritatea bunelor practici din setul de instrumente au fost selectate ca fiind exemplare și după evaluarea lor în baza următoarei liste de criterii și indicatori:

1. DIMENSIUNE: INCLUDERE ȘI PARTICIPARE

Indicatori

Practica asigură disponibilitatea serviciilor pentru grupuri diverse?

- Asigură șanse egale pentru grupurile țintă (femei și bărbați de toate vârstele, LGBTI în funcție de grupul țintă specific, persoane cu dizabilități și nevoi specifice);
- Adoptă o abordare participativă, de integrare a perspectivei de gen, de diversitate și de incluziune sensibilă la vârstă;
- Se asigură că egalitatea și diversitatea reprezintă aspecte esențiale ale modului în care sunt furnizate serviciile, ținând cont de nevoile și capacitățile diferite;
- Oferă informații relevante referitoare la inițiative în diferite limbi și formate și prin intermediul diferitelor canale de comunicare, corespunzătoare vârstei, sexului și diversității publicului vizat;
- Efectuează ajustări rezonabile ale modului de prestare a serviciilor, astfel încât să ia în considerare nevoile speciale ale grupului țintă (de exemplu, oferirea de îngrijire a copiilor pentru familiile monoparentale, ajustări specifice pentru persoanele cu dizabilități, furnizarea de servicii flexibile la ore flexibile, asistență adaptată și informală pentru refugiați).

Practica presupune participare activă a societății gazdă?

- Ia în considerare integrarea ca proces bidirecțional și vizează schimbări și din partea societății de primire (comportament, norme, instituții);
- Prevede un rol activ al societății de primire în implementarea acesteia (de exemplu, voluntari);
- Implică acțiuni pentru sprijinirea schimburilor cu societatea de primire.

Practica își consultă beneficiarii și îi implică în evaluarea, elaborarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea acțiunii?

- Organizează activități regulate de consultare cu refugiații pentru a asigura contribuțiile acestora pe parcursul întregului ciclu al programului, de la analiză la evaluare;
- Oferă beneficiarilor o mică compensație pentru facilitatea consultărilor;
- Asigură mecanisme corespunzătoare de feedback pentru beneficiari, astfel încât aceștia să își poată exprima opiniile referitoare la calitatea serviciilor în condiții de siguranță.

2. DIMENSIUNE: RELEVANȚĂ ȘI COMPLEMENTARITATE

Indicatori

Obiectivele practicii sunt relevante pentru nevoile grupurilor țintă?

- Identifică și analizează nevoile grupului țintă (interviuri/focus grupuri cu grupul țintă, cercetarea literaturii de specialitate, sondaje).

Practica remediază lacunele în domeniul asistenței pentru integrare?

- Identifică și analizează lacunele existente în domeniul asistenței pentru integrare și proiectează acțiuni pentru remedierea acestor lacune;
- Completează măsurile existente prin consolidarea și coordonarea cu acestea;
- Colaborează de la început cu beneficiarii în vederea elaborării unui plan de integrare pe termen lung și în vederea facilitării tranziției către programele de protecție socială, integrare și incluziune.

Practica se bazează pe politicile, îndrumările, seturile de instrumente și bunele practici disponibile la nivel național și internațional/UE?

- Utilizează/consultă îndrumări și instrumente relevante disponibile la nivel național și UE/internațional.

Practica duce la o îmbunătățire sistemică, prin abordarea nevoilor majorității grupului țintă din zona țintă?

- Contribuie la consolidarea capacităților refugiaților/comunităților acestora;
- Contribuie la consolidarea capacităților instituțiilor relevante pentru sprijinirea integrării (de exemplu, schimbarea politicii sau strategiei; reforma legislativă; reforme instituționale; reforme de guvernare; responsabilitate sporită pentru cheltuielile publice; sau procese îmbunătățite pentru consultări publice);
- Abordează problema discriminării și a discrepanțelor de informare ca obstacole în calea integrării pe termen lung;
- Practica este scalabilă și include planuri concrete de expansiune.

3. DIMENSIUNE: EFICIENȚĂ

Indicatori

În ce măsură sunt/au fost obiectivele practicii realiste, monitorizate, evaluate și atinse?

- Obține rezultatele preconizate cu randamente și urmări concrete;
- Prezintă un cadru clar pentru rezultate care facilitează contorizarea consecințelor și impactului prin intermediul indicatorilor SMART.
- Eventualele riscuri au fost luate în considerare în proiectarea programului;
- Colectează în mod sistematic date cheie de performanță pentru monitorizare și analiză regulată;
- Evaluează și revizuieste progresul practic pentru realizarea obiectivelor;
- Analizează dacă intervențiile acestuia contribuie la modificările durabile pe termen lung în domeniul integrării.

4. DIMENSIUNE: SUSTENABILITATE

Indicatori

Practica s-a folosit de beneficiile furnizate după finalizarea acțiunii?

- Elaborează și aplică un plan de eliminare treptată bine definit pentru a asigura schimbări pozitive durabile și utilizarea produselor/rezultatelor acțiunii.

Practica atrage finanțare structurală, sprijin din partea noilor sponsori sau generează propriile resurse?

- Încheie parteneriate și relații cu părțile interesate relevante ca parte integrantă a acțiunii de asigurare a continuității furnizării unui sprijin solid după încheierea finanțării principale;
- Diversifică sursele de finanțare și identifică noi oportunități de finanțare UE și naționale pentru integrarea pe termen lung (de exemplu, trecerea sau planificarea trecerii de la inițiative bazate pe proiecte, care sunt limitate în timp și dependente de un anumit donator (extern), la o strategie de integrare cuprinzătoare pe mai mulți ani bazată pe finanțare garantată sau diverse oportunități de finanțare);
- Se asigură că resursele umane, competența și infrastructura sunt puse la dispoziție pentru a susține serviciile la sfârșitul acțiunii.

5. DIMENSIUNE: PARTENERIAT ȘI COOPERARE

Indicatori

Practica prezintă vreo strategie de comunicare și coordonare cu alți actori relevanți în vederea favorizării integrării migranților? (ex. societatea civilă, autoritățile publice, sectorul privat)

- Asigură implicarea și participarea părților interesate cheie în faza sa de dezvoltare;
- A elaborat și implementează o strategie pentru a-i implica în acțiune.

Practica contribuie la discuții privind îmbunătățirea politicilor de sprijinire a integrării?

- Contribuie la dezvoltarea unor strategii cuprinzătoare de integrare care implică autoritățile naționale/regionale/locale, furnizorii de servicii și societatea civilă;
- Asigură colaborarea cu parteneri relevanți (autorități locale, ONG-uri, parteneri sociali, cercetare, instituții etc.) în vederea revizuirii comune a operațiunilor, practicilor, serviciilor și rezultatelor integrării.

Acest instrument de autoevaluare a fost adaptat după grila de evaluare a MPG pentru inițiativa Sustainable Practices of Integration (SPRING), care vă permite să vă prezentați bunele practici testate în funcție de criterii pe o platformă europeană (www.integrationpractices.eu).

8. GLOSAR

Solicitant de azil: Solicitanții de azil sunt persoane care solicită protecție internațională. În țările cu proceduri individualizate, solicitanții de azil sunt persoane ale căror cereri nu au primit încă o hotărâre definitivă în țara în care au fost depuse. Nu toți solicitanții de azil sunt recunoscuți în final ca refugiați, dar fiecare refugiat are inițial statutul de solicitant de azil.

Beneficiarii formelor de protecție internațională: Persoanele cărora li s-a acordat deja statutul de refugiat sau alte forme complementare de protecție. Acest Manual folosește termenul „refugiat” pentru a acoperi ambele categorii.

Beneficiarii formelor de protecție subsidiară: Potrivit legislației UE, acestea sunt persoane care nu se califică drept refugiați, dar care s-ar confrunta cu un risc real de a suferi vătămări grave în cazul în care ar fi returnate în țara de origine și care nu pot obține protecția țării respective.

Căi complementare: Căi sigure și reglementate care completează relocarea refugiaților și prin intermediul cărora refugiații pot fi admiși într-o țară și pot beneficia de protecție internațională deși se pot întreține singuri, pentru a ajunge la o soluție durabilă și pe termen lung.

Soluții durabile: Mijloacele prin care situația refugiaților poate fi rezolvată în mod satisfăcător și permanent prin asigurarea protecției naționale a drepturilor lor civile, culturale, economice, politice și sociale.

Discuții în cadrul focus grupului: O metodă de colectare a datelor/informațiilor calitative de la un grup de persoane preselectate în funcție de criterii specifice.

Străin: Această categorie include în general toate persoanele care s-au mutat de la locul lor inițial de reședință, temporar sau permanent, situație provocată de motive diferite.

Bună practică: O practică inovatoare, interesantă și inspiratoare, care are potențialul de a fi transferată integral sau parțial în alte contexte naționale. Bunele practici incluse în setul de instrumente sunt identificate respectând criteriile cheie din fiecare capitol și cei cinci indicatori generali: includere și participare; relevanță și complementaritate; eficiență; durabilitate; parteneriate și cooperare.

Incluziune: Procesul de promovare și îmbunătățire a nivelului de participare a refugiaților la societate, prin acordarea acelorași drepturi ca celor de care beneficiază cetățenii, prin crearea de relații și prietenii, prin posibilitatea de a aplica pentru locuri de muncă la nivel local locale sau a urma studii la nivel locale și prin accesul la diferite servicii precum locuință și asistență medicală. Planul de acțiune pentru integrare și incluziune 2021-2027 al Comisiei UE afirmă că „incluziunea pentru toate persoanele se referă la asigurarea faptului că toate politicile sunt accesibile și funcționează pentru toată lumea, inclusiv pentru migranți și cetățenii UE care provin din familiile de migranți. Acest lucru presupune adaptarea și transformarea politicilor globale în funcție de nevoile unei societăți diverse, ținând cont de provocările specifice și de nevoile diferitelor grupuri. Acțiunile pentru menite să ajute migranții să se integreze nu sunt și nu trebuie să fie în detrimentul măsurilor care sunt în beneficiul altor grupuri sau minorități vulnerabile sau dezavantajate. Din contră, acestea contribuie la crearea unui caracter mai incluziv al politicilor în termeni generali”.

Integrare: Integrarea locală în contextul refugiaților este un proces dinamic și cu mai multe fațete bidirecționale, care necesită eforturi din partea tuturor părților implicate, inclusiv o pregătire din partea refugiaților pentru a se adapta la societatea gazdă fără să fie necesară renunțarea la propria identitate culturală, precum și o disponibilitate corespunzătoare din partea comunităților gazdă și a instituțiilor publice de a primi refugiați și de a satisface nevoile unei populații diverse (Comitetul Executiv al UNHCR, Concluzia privind integrarea locală nr. 104 (LVI) - 2005).

Migranți: Persoane care au decis să traverseze granițele internaționale, nu din cauza unei amenințări directe de persecuție, vătămare gravă sau moarte, ci exclusiv din alte motive, precum îmbunătățirea condițiilor prin accesarea oportunităților de muncă sau educaționale sau reîntregirea familiei.

Minori: Persoanele care nu au vârsta legală a majoratului și, prin urmare, nu sunt independente din punct de vedere juridic. Acest termen include adolescenții. Conform Convenției cu privire la drepturile copilului (CRC), un „copil” este o persoană care nu a împlinit vârsta de optsprezece ani, cu excepția cazului în care legea aplicabilă stabilește o vârstă mai mică. În cadrul CRC, termenii „copil” și „minor” sunt sinonime.

Abordare participativă: O abordare a dezvoltării și/sau guvernării unde părțile interesate cheie (și în special beneficiarii propuși) ale unei politici sau intervenții sunt strâns implicate în procesul de identificare a problemelor și priorităților și dețin un control considerabil asupra analizei și planificării, implementării și monitorizării soluțiilor.

Persoane vizate: Toate persoanele pentru care UNHCR este mandat să ofere protecție, soluții și asistență. Acestea includ refugiații, solicitanții de azil, refugiații returnați, apatrizii și, în multe situații, persoanele strămutate intern (IDP), inclusiv persoanele care pot primi protecție și asistență din partea statului și a altor parteneri.

Protecție: Un concept care cuprinde toate activitățile menite să obțină respectarea deplină a drepturilor individului în litera și în spiritul drepturilor omului, al refugiaților și al dreptului internațional umanitar. Protecția presupune crearea unui mediu propice pentru respectarea ființelor umane, prevenirea și/sau atenuarea efectelor imediate ale unui anumit tipar de abuz și restabilirea condițiilor demne de viață prin măsuri reparatorii, restituire și reabilitare.

Refugiat: O persoană care îndeplinește criteriile de eligibilitate conform definiției aplicabile a refugiaților, astfel cum sunt prevăzute în instrumentele internaționale sau regionale privind refugiații, în cadrul mandatului UNHCR și/sau în legislația națională.

Relocare: Transferul refugiaților din țara în care au solicitat azil către un alt stat, care a fost de acord să îi primească. Refugiaților li se va acorda de obicei azil sau o altă formă de drepturi de ședere pe termen lung și, în multe situații, vor avea posibilitatea de a deveni cetățeni naturalizați. Din acest motiv, relocare reprezintă o soluție durabilă, precum și un set de instrumente pentru protecția refugiaților. De asemenea, reprezintă un exemplu practic de distribuire internațională a sarcinilor și răspunderilor.

Mandatul UNHCR: Rolul și funcțiile UNHCR așa cum sunt stabilite în Statutul UNHCR și așa cum sunt elaborate în rezoluțiile Adunării Generale a Națiunilor Unite. Mandatul UNHCR declarat în Statutul său este acela de a furniza protecție internațională și de a găsi soluții permanente pentru refugiați. UNHCR are un mandat suplimentar în ceea ce privește problemele de apatridie, deoarece îi este atribuit un rol desemnat în temeiul articolului 11 din Convenția pentru reducerea apatridiei din 1961. De asemenea, Adunarea Generală a solicitat biroului să promoveze Convențiile referitoare la apatridie din 1954 și 1961, precum și să contribuie la prevenirea apatridiei prin furnizarea către state a serviciilor tehnice și de consiliere cu privire la legislația și practica referitoare la naționalitate.

Persoană vulnerabilă: Persoane dezavantajate din punct de vedere fizic, psihic sau social, care se pot afla în imposibilitatea de a-și satisface nevoile de bază și, prin urmare, pot necesita asistență specifică.

9. MĂRTURII

„Acest manual este un instrument util pentru îndrumarea autorităților locale în procesele de planificare, implementare și evaluare a propriilor practicilor de integrare și oferă numeroase idei practice despre modul de implicare directă a beneficiarilor în proces”

Katharina Bamberg, Consilier politic în probleme de migrație și integrare în cadrul EUROCITIES

„Acest set de instrumente oferă îndrumări utile pentru specialiști din domeniul integrării și incluziunii, bazate pe principiile abilitării, co-proiectării, sporirii la maximum a potențialului de diversitate și interacțiune interculturală Lectură recomandată pentru profesioniștii și voluntarii din orașele interculturale din întreaga lume”.

Irena Guidikova, Șeful programelor de incluziune și anti-discriminare, Consiliul Europei

„Autoritățile locale și regionale au un rol esențial în elaborarea politicilor de integrare de succes la fața locului, dar de prea multe ori acestea sunt lăsate să se descurce pe cont propriu atunci când vine vorba de implementarea respectivelor politici. Manualul de Integrare UNCHR este un instrument neprețuit în acest sens.”

Antje Grotheer, raportor al Comitetului European al Regiunilor (CoR) pentru Noul Pact privind migrația și azilul și vicepreședinte al Parlamentului orașului Bremen, din Germania

Mandatul UNHCR: Rolul și funcțiile UNHCR așa cum sunt stabilite în Statutul UNHCR și așa cum sunt elaborate în rezoluțiile Adunării Generale a Națiunilor Unite. Mandatul UNHCR declarat în Statutul său este acela de a furniza protecție internațională și de a găsi soluții permanente pentru refugiați. UNHCR are un mandat suplimentar în ceea ce privește problemele de apatridie, deoarece îi este atribuit un rol specific în temeiul articolului 11 din Convenția pentru reducerea apatridiei din 1961. De asemenea, Adunarea Generală a solicitat biroului să promoveze Convențiile referitoare la apatridie din 1954 și 1961, precum și să contribuie la prevenirea apatridiei prin furnizarea către state a serviciilor tehnice și de consiliere cu privire la legislația și practica referitoare la naționalitate.

