

Efektivna inkluzija izbeglica

Participativni pristupi za
praktičare na lokalnom nivou



1 | PRIRUČNIK

ZAHVALNICE

Ovaj priručnik sastavili su:

Karmine Konte (Carmine Conte), Grupa za migracionu politiku, uz podršku Aleksandra Volfharda (Alexander Wolffhardt), Grupa za migracionu politiku; uz tehničke smernice multifunkcionalnog tima u UNHCR-u i doprinose učesnika u terenskom testiranju i validaciji u sedam zemalja u Evropi.

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

Bistra Ivanova (Multi kulti kolektiv)

Sari Vanhanen (Institut za migracije Finske)

Konstantinos Vlahopoulos (Konstantinos Vlachopoulos) (Helenska fondacija za evropsku i spoljnu politiku - ELIAMEP)

Gaja Testore (Gaia Testore) (nezavisna istraživačica i konsultantkinja)

Žan Pjer Gosi (Jean-Pierre Gauci), Betani Vilks (Bethany Wilkes) i Sonja Markantonio (Sonia Marcantonio) (Fondacija „Ljudi za promene“)

Renata Stefanska (Renata Stefańska) (Centar za istraživanje migracija, Vrašvski univerzitet)

Gordana Grujičić i Vladimir Petronijević (Grupa 484)

COLOPHON

Fotografije:

© UNHCR/ Vil Svonson (Will Swanson)

© UNHCR/ Endrju Mekkonel (Andrew McConnell)

Shutterstock

Dizajn: dagmarvanschaik.nl

SADRŽAJ

| | |
|---|-----------|
| 1. PREDGOVOR | 4 |
| 2. UVOD | 6 |
| 3. STRUKTURA KOMPLETA ALATA | 8 |
| 4. KAKO SE KORISTI OVAJ KOMPLET ALATA? | 10 |
| 5. KOJE SU KLJUČNE OBLASTI SVEOBUHVAATNOG PRISTUPA INTEGRACIJI I INKLUZIJI? | 12 |
| 5.1 Jasno sagledajte koja vrsta podrške je potrebna izbeglicama – kontinuirano procenjajte potrebe, budite svesni barijera koje otežavaju pristup i prilagođavajte usluge na osnovu povratnih informacija i redovnih evaluacija | |
| 5.2 Osigurati da je podrška definisana tako da može da zadovolji potrebe svih – institucionalizujte usluge tako da različite grupe imaju jednak pristup i posebno prilagođenu podršku | |
| 5.3 Kreirajte usluge za dugoročni period – usvojite dugoročnu perspektivu inkluzije nakon faze prihvata i rane integracije | |
| 5.4 Radite ne samo za ljude, već i sa ljudima – uključite izbeglice u planiranje, implementaciju i evaluaciju, cenite povratne informacije koje vam daju i redovno ih informišite | |
| 5.5 Uključite lokalne zajednice i podržavajte volonterstvo – mobilišite resurse društva domaćina i promovišite poverenje i pozitivnu identifikaciju | |
| 5.6 Težite sveobuhvatnoj podršci za integraciju i inkluziju – povežite se i koordinirajte aktivnosti sa drugim pružaocima usluga i popunite praznine u sistemu | |
| 6. OPŠTA KONTROLNA LISTA | 67 |
| 7. POKAZATELJI ZA OCENJIVANJE KVALITETA INTEGRACIONIH PRAKSI | 68 |
| 8. REČNIK POJMOVA | 72 |
| 9. PREPORUKE | 76 |

1. PREDGOVOR

Ono što se dešava na lokalnom nivou važno je za efektivnu integraciju i inkluziju izbeglica u zajednicu domaćina.

Gradovi su svojim zalaganjem za sprovođenje Globalnog dogovora o izbeglicama pokazali da predstavljaju inkubatore inovacija i dobre prakse u pogledu podrške i zaštite izbeglica. Zaista, to gde će se izbeglice naseliti i na koji način će biti uključene u zajednicu domaćina zavisi od vizije, saradnje i posvećenosti gradonačelnika, opština i lokalnih grupa. Lokalne vlasti često pokazuju velikodušnu solidarnost sa izbeglicama i migrantima tako što ih „prigrle“ i prepoznaju njihov bogat i raznolik doprinos. Lokalne zajednice, takođe, mogu da pokažu saosećanje kao odgovor na progon, gubitke i kulturno otuđenje koje su raseljena lica doživela kao posledice sukoba i nasilja.



Priručnik je izrađen u saradnji sa Grupom za migracionu politiku i ima za cilj da pruži praktične smernice za lokalne aktere i da ih dodatno inspiriše da rade na uključivanju izbeglica.

Naš cilj je da napravimo komplet alata koji se zasnivaju na praktičnim iskustvima opštinskih vlasti i lokalnih aktera u prevođenju nacionalne politike u konkretna rešenja kao što su odgovarajući smeštaj, pristup dokumentaciji i socijalna i ekonomska inkluzija. Ta rešenja najbolje funkcionišu onda kada su izbeglice u potpunosti uključene u njihovo definisanje i izradu. Izbeglice donose različite veštine, iskustvo i spremnost da daju doprinos svojim novim zajednicama. Poznato je da učešće izbeglica u odlučivanju doprinosi izgradnji poverenja u pogledu ostvarivanja osnovnih prava i promovise osećaj pripadnosti i poverenja u zajednicama domaćinima. Participativni pristupi za rezultat imaju pametnije politike i programe sa boljim rezultatima. Ipak, upravljanje efektivnim učešćem različitih grupa može da predstavlja izazov, posebno kada u okviru projekta treba da se zadovolje i potrebe izbeglica. Ovaj alat treba da omogući lokalnim vlastima da upravo to i postignu.

Komplet alata zasniva se na decenijama iskustva UNHCR-a i naših partnera — i eksperimentisanja — sa primenom participativnih pristupa. Ali ovaj komplet alata se razlikuje. Sadrži direktne odgovore za specifične izazove sa kojima se suočavaju gradonačelnici, gradske uprave i lokalni pružaoci usluga u procesu prihvatanja i uključivanja izbeglica i migranata. Korišćen je pristupačan jezik i istaknute su dobre prakse s ciljem da inspirišemo inovacije i kreativnost. Takođe, razvili smo pokazatelje za merenje napretka, procenu efekata i vršenje korekcija ukoliko je neophodno.

Ovaj alat kreiran je u saradnji sa lokalnim vlastima, pružaocima usluga, civilnim društvom i organizacijama koje vode izbeglice širom Evrope. Testiran je na terenu u nekoliko zemalja i u različitim kontekstima i prilagođen je u skladu sa tim. Ohrabreni smo entuzijazmom i angažovanjem na izradi alata i nadamo se da će alati biti od koristi praktičarima širom sveta. Takođe, nadamo se da će ovo biti „žive“ smernice i da će vas podstaći da podelite dobre projekte, iskustva i ideje za nove verzije alata u budućnosti.

Džilijen Trigz (Gillian Triggs) - pomoćnica visokog komesara za zaštitu pri UNHCR-u

2. UVOD

Inkluzija novopridošlih tražilaca azila, izbeglica, migranata i lica bez državljanstva postala je jedan od ključnih prioriteta za gradonačelnike, opštinske vlasti, lokalne organizacije civilnog društva i pružaoce usluga. Iako je u nacionalnim politikama uspostavljen širok politički okvir za inkluziju, lokalne vlasti se često suočavaju sa zastrašujućim zadatkom prevođenja politike u akciju i iznalaženja praktičnih rešenja. U Globalnom dogovoru o izbeglicama integracija i inkluzija prepoznate su kao zajednička odgovornost — a opštine, privatni sektor i lokalne organizacije pojavljuju se kao ključni akteri u oblasti inovacija i ključni partneri UNHCR-a. Uspeh, odnosno neuspeh, efektivne inkluzije i integracije na lokalnom nivou može da utiče na buduće odluke o azilu, preseljenju i komplementarnim putevima. Prema tome, od najveće važnosti je da se to uradi kako treba.

Iako se broj inicijativa integracije i inkluzije povećao od 2015. i 2016. godine, kada je zabeležen rekordni priliv izbeglica, lokalni akteri i opštinske vlasti nemaju adekvatna praktična uputstva o tome na koji način se njihove usluge i praksa mogu prilagoditi specifičnoj situaciji i potrebama u pogledu zaštite tražilaca azila i izbeglica, migranata i lica bez državljanstva. Iako je participacija od ključnog značaja za kreiranje projekta i identifikovanje neophodnih korekcija, može da predstavlja i izazov u smislu organizovanja i održavanja u dugoročnom periodu.

Razumevanje različitih potreba izbeglica¹ i migranata u zavisnosti od njihove starosti, pola, kulture, religije, invaliditeta i drugih faktora i kreiranje programa koji predstavljaju adekvatan odgovor na njihove potrebe predstavljaju komplikovan zadatak — ali su vredni truda. Ovaj priručnik osmišljen je s ciljem da pomogne lokalnim akterima da izgrade participativne pristupe u svojim gradovima, koji će predstavljati nadgradnju na decenije iskustva humanitarnih i razvojnih aktera u kreiranju programa kojima se podstiče inkluzija i integracija u zajednicama domaćinima.

Priručnik je osmišljen i s ciljem da pomogne praktičarima da sagledaju uticaj svog rada i identifikuju prakse koje mogu da se proglase za dobru praksu i da se repliciraju u različitim kontekstima. Pojam „dobre prakse“ postao je ključni koncept u razvoju, finansiranju, implementaciji, evaluaciji i (transnacionalnoj) promociji ovih praksi. Međutim, šta predstavlja „dobru praksu“ u oblasti integracije i inkluzije u praktičnom smislu nije najbolje shvaćeno i ne postoje jasni kriterijuma koji bi mogli da se koriste u kreiranju i implementaciji novih projekata s ciljem da se maksimizira njihov potencijalni uticaj.

¹ Za potrebe ovog priručnika, izraz izbeglica može uključivati izbeglice, nosioce supsidijarne zaštite, tražioce azila i druga lica kojima je potrebna međunarodna zaštita i koja ispunjavaju uslove za navedene usluge.

Zajednica istraživača i veliki broj međunarodnih studija omogućili su robusan pregled pozitivnih standarda integracije i nacionalnih politika na makro nivou, kao što je Nacionalni mehanizam za evaluaciju integracije (NIEM), koji je zasnovan na pilot projektu UNHCR-a, i Indeks politika u oblasti integracije migranata (MIPEKS). Na mikro nivou, međutim, praktičari koji se bave integracijom i oni koji to finansiraju nemaju praktične alate za identifikaciju adekvatnih pravaca delovanja i procenu njihovih potencijalnih prednosti i slabosti u vezi sa specifičnim potrebama u pogledu zaštite i socijalnim potrebama izbeglica i tražilaca azila. Ovaj komplet alata ima za cilj da popuni tu prazninu.

Komplet alata sadrži **praktične alate i komunikacione materijale sa uputstvima za korišćenje po sistemu korak po korak** koje će lokalni akteri koristiti za definisanje, praćenje, dobijanje povratnih informacija od korisnika i evaluaciju njihovih praksi integracije i inkluzije.

U okviru kompleta alata definisani su i **ključni kriterijumi** za lakšu identifikaciju **dobrih praksi** u oblasti integracije i inkluzije. U svakom poglavlju ovog priručnika biće predstavljene dobre prakse u skladu sa specifičnim skupovima kriterijuma i faktora uspeha, kao i potencijal koji će biti prenet, u celini ili delimično, u druge nacionalne i lokalne kontekste ili koji će se koristiti u formulisanju politika integracije.



3. STRUKTURA ALATA

Komplet alata za integraciju zasnovan je na najboljim dostupnim istraživanjima i standardima iz cele Evrope, uključujući lokalne vlasti, međunarodne organizacije, nevladine organizacije, akademske zajednice i individualne praktičare. Komplet alata sastoji se od **priručnika** koji je prilagođen za štampanje, **interaktivne onlajn verzije priručnika**, tablice rezultata, **animiranog informativnog videa**, kao i **jednominutnog promotivnog videa**.

1

PRIRUČNIK ZA ŠTAMPANJE

Priručnik ima za cilj da pokrije konceptualni deo kompleta alata i uključuje lako razumljive i multimedijalne materijale. Sadrži jasne i precizne smernice za pružaoce usluga i lokalne vlasti za usvajanje sveobuhvatnog pristupa integraciji izbeglica, organizovanog u šest ključnih oblasti. Cilj priručnika je da pomogne praktičarima da pružaju uspešne usluge i da im omogući da imaju pristup aktivnostima i tehnikama najbolje prakse efektivne inkluzije.

4

ANIMIRANI INFORMATIVNI VIDEO

Animirani informativni video omogućava praktičarima da imaju još jedan dodatni medij pomoću kojeg mogu da se upoznaju sa osnovnim konceptima priručnika. Treba napomenuti, međutim, da informativni video ne predstavlja zamenu za priručnik i da, za razliku do toga, ima za cilj da podrži centralne teme identifikovane u poglavljima.

2

INTERAKTIVNI ONLAJN PRIRUČNIK

Interaktivni onlajn priručnik nudi praktičarima verziju priručnika koja je lakša za korišćenje i omogućava im da popunjavaju kontrolne liste za samoocenjivanje i da prave beleške na kraju svakog poglavlja. Te kontrolne liste i beleške se zatim automatski sumiraju na kraju priručnika, što omogućava praktičarima da vide prilagođeni rezime koji su sami napravili.

3

PREGLED REZULTATA

Pregled rezultata dostupan je onlajn i treba da pomogne praktičarima da identifikuju dobre prakse u oblasti integracije primenom sistema bodovanja koji je prilagođen korisniku.

5

PROMOTIVNI VIDEO

Jednominutni promotivni video ima za cilj da poveća stepen svesti o kompletu alata i omogućava praktičarima da steknu početna konceptualna saznanja o svrsi i ciljevima alata.

Komplet alata je prvobitno testiran u sedam pilot zemalja (**Bugarska, Italija, Finska, Grčka, Malta, Poljska i Srbija**) i oslanja se na refleksije i povratne informacije ključnih aktera u oblasti integracije.¹ Ovaj proces je, takođe, imao za cilj uspostavljanje stabilnih mreža praktičara i organizacija u svakoj od zemalja, koje će u potpunosti razumeti i integrisati ovaj komplet alata u svoje programe. Cilj ove metodologije je da se obezbedi da komplet alata, nakon početne „faze testiranja“ u sedam pilot zemalja, bude u širokoj primeni u celom Evropskom regionu, ali i širom sveta.

¹Bistra Ivanova (Multi kulti kolektiv); Gaja Testore (nezavisna istraživačica i konsultantkinja); Sari Vanhanen (Institut za migracije Finske); Žan Pjer Gosi (Fondacija „Ljudi za promene“); Renata Stefanska (Centar za istraživanje migracija, Vrašvski univerzitet); Vladimir Petronijević (Grupa 484); Konstantinos Vlahopoulos (Konstantinos Vlachopoulos) (Helenska fondacija za evropsku i spoljnu politiku - ELIAMEP)

„Izbeglice se, pre svega, moraju saslušati i pitati kakve imaju potrebe i očekivanja, kako treba da budu dizajnirane mere za njih i kako treba da izgleda faza evaluacije.”

NACIONALNI PARTNER UNHCR-a I MPG

4. KAKO SE KORISTI OVAJ KOMPLET ALATA?

Da bi se postigao sveobuhvatan pristup integraciji i inkluziji, **zainteresovane strane koje se bave integracijom izbeglica pozivaju se da u definisanju, prilagodavanju i evaluaciji svojih praksi koriste kompletan komplet alata.** Čak i ako određene dimenzije kompleta alata nisu primenljive na njihove projekte i područja rada, mogu da se fokusiraju na one ključne dimenzije koje su relevantne i ključne za pružanje njihovih usluga izbeglicama.

S tim u vidu, komplet alata sadrži **praktične kontrolne liste, dobre prakse i pitanja po sistemu korak po korak**, koja mogu da se koriste prilikom osmišljavanja ili evaluacije novih mera, koje će biti bazirane na dokazima o postojećim dobrim praksama društveno-ekonomske inkluzije, efektivnog pristupa pravima i kulturne integracije. Istovremeno s tim, komplet alata može da se koristi i kao instrument za angažovanje i distribuciju materijala za lokalne zajednice koje rade na integraciji i inkluziji.

Kontrolne liste:

- **Sadrže praktične smernice** o integraciji i inkluziji izbeglica na kraju svakog poglavlja;
- **Omogućiće zaposlenima da prepoznaju relevantne potrebe** i kapacitete i poboljšaju komunikaciju sa izbeglicama u toku svojih aktivnosti;
- **Pomoći će da se usluge prilagode potrebama i potencijalu izbeglica** i da se u skladu s tim **implementiraju** postojeći i novi projekti;
- **Pomoći će da se oceni da li je praksa na „pravom putu“;**
 - Ako praksa zadovoljava sve tačke u kontrolnoj listi, to znači da je organizacija u potpunosti prihvatila sveobuhvatan pristup integraciji i inkluziji u relevantnoj ključnoj oblasti;
 - Ako praksa ne zadovoljava neke od tačaka u kontrolnoj listi, to znači da organizacija i dalje treba da poboljša način na koji je usluga definisana ili na koji se pruža izbeglicama;
 - Ako praksa ne zadovoljava nijednu od tačaka u kontrolnoj listi, od organizacije će se tražiti da duboko razmisli o svojim uslugama i da ugradi uputstva iz kompleta alata u razvoj i implementaciju svojih usluga.

Dobre prakse sadržane u kompletu alata identifikovane su u skladu sa ključnim kriterijumima u svakom poglavlju i pet ključnih opštih pokazatelja (pogledajte kompletnu listu na strani 68.):

- **Inkluzivnost i participacija;**
- **Relevantnost i komplementarnost;**
- **Efektivnost;**
- **Održivost;**
- **Partnerstvo i saradnja.**

Kontrolne liste za samoocenjivanje dostupne su u onlajn priručniku za podršku pružaocima usluga u proceni i praćenju praksi i:

- Pomoći će praktičarima da ocene svoje usluge;
- Pomoći će da se identifikuju praznine i mogućnosti za poboljšanje u pružanju usluga;

- Omogućiće praktičarima da razmotre postojeće i nove prakse i da ih redovno prate;
- Podržaće diskusiju i razmenu sa drugim zainteresovanim stranama u cilju jačanja strategija integracije i inkluzije.

Onlajn **pregled rezultata** omogućiće lokalnim akterima da imaju jasne kriterijume za identifikaciju dobrih praksi i lako dostupan alat za brzu procenu praksi integracije i inkluzije na osnovu sistema bodovanja.

KOME JE NAMENJEN OVAJ KOMPLET ALATA?

Ovaj komplet alata namenjen je za:

- **Javne vlasti i službe na nacionalnom i lokalnom nivou;**
- **Organizacije civilnog društva, uključujući organizacije na čijem čelu su izbeglice;**
- **Verske organizacije;**
- **Obrazovne institucije;**
- **Poslovne aktere.**

Ovaj komplet alata ima za cilj povezivanje i diskusiju o izazovima na polju integracije na sveobuhvatan način i jačanje zajednica praktičara. Primenjuje se i na nivou organizacija i na nivou praktičara koji pružaju usluge izbeglicama, koji bi trebalo da usvoje i prihvate komplet alata kako bi mogli da procene i poboljšaju svoju organizacionu kulturu i strukturu.

ZA ŠTA SE KORISTI OVAJ KOMPLET ALATA?

- **Samoevaluacija:** zainteresovane strane koje se bave integracijom izbeglica mogu da koriste ovaj komplet alata da na bolji način **analiziraju svoje prakse**, a zatim i da komuniciraju i razmotre najvažnije rezultate interno (unutar tima) i eksterno (sa svojim partnerima i zainteresovanim stranama, uključujući i same izbeglice).

Oni se podstiču da primenjuju i koriste ovaj komplet alata za sve relevantne usluge i prakse koje sprovode (kao pružaoci usluga) ili finansiraju (kao finansijeri/ podizvođači). Da bi se to omogućilo, jedan deo kompleta alata su i smernice prilagođene korisnicima – Priručnik – u kojem je objašnjen svaki od ovih koraka i dati su primeri moguće upotrebe i rezultata ovog pristupa.

- **Samorefleksija i samousavršavanje:** ovaj komplet alata omogućava lokalnim akterima da vide svoje prakse „novim očima“ i da identifikuju ono što već dobro funkcioniše i ono što bi moglo da se poboljša u pružanju njihovih usluga izbeglicama.

Oni, takođe, mogu da planiraju **nove aktivnosti i izrađuju predloge projekata** u kojima će primenjivati sveobuhvatan pristup integraciji i inkluziji u oblastima koje su relevantne za njihovu organizaciju. Da bi se to omogućilo, u okviru kompleta alata dati su primeri **dobre prakse** koji bi mogli da inspirišu budući rad i projekte u oblasti integracije i inkluzije izbeglica, kao i **linkovi** ka dodatnim resursima gde se mogu naći dodatne informacije o relevantnim temama i praksama.



5. KOJE SU KLJUČNE OBLASTI SVEOBUHVAATNOG PRISTUPA INTEGRACIJI I INKLUZIJI?

Integracija izbeglica je dinamičan i složen dvosmerni proces koji je specifičan i zavisi od potreba i mogućnosti svakog pojedinca i svake lokalne zajednice.² Taj proces zahteva napore kako od strane društva domaćina, tako i od strane javnih i privatnih institucija koje treba da prihvate izbeglice i rade na zadovoljavanju njihovih potreba, a same izbeglice treba da se prilagode novoj sredini, pri čemu ne treba da se odreknu sopstvenog kulturnog identiteta. Kada se izbeglice osećaju sigurno, kada imaju samopouzdanje i kada osećaju da su dobrodošle, sposobne su da ulažu u svoju novu zemlju prebivališta i da daju vredan doprinos društvu. Adekvatna podrška, motivacija, upoznavanje sa lokalnom kulturom i prihvatanje nove društvene sredine mogu za rezultat imati značajne obostrane koristi.

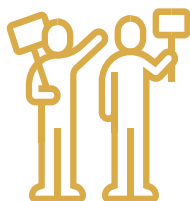
² UNHCR Executive Committee, Conclusion on Local Integration No. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Prema uspešnom i sveobuhvatnom modelu integracije, šest ključnih oblasti je od suštinskog značaja za uspeh usluga koje se pružaju izbeglicama:



1. JASNO SAGLEDAJTE KOJA VRSTA PODRŠKE JE POTREBNA IZBEGLICAMA

Kontinuirano procenjujte potrebe, budite svesni barijera koje otežavaju pristup i prilagođavajte usluge na osnovu povratnih informacija i redovnih evaluacija.



2. OSIGURAJTE DA JE PODRŠKA DEFINISANA TAKO DA MOŽE DA ZADOVOLJI POTREBE SVIH

Institucionalizujte usluge tako da različite grupe imaju jednak pristup i posebno prilagođenu podršku.



3. KREIRAJTE USLUGE ZA DUGOROČNI PERIOD

Usvojite dugoročnu perspektivu inkluzije nakon faze prihvata i rane integracije.



4. RADITE NE SAMO ZA LJUDE, VEĆ I SA LJUDIMA

Uključite izbeglice u planiranje, implementaciju i evaluaciju, cenite povratne informacije koje vam daju i redovno ih informišite.



5. UKLJUČITE LOKALNE ZAJEDNICE I PODRŽAVAJTE VOLONTERSTVO

Mobilizite resurse društva domaćina i promovišite poverenje i pozitivnu identifikaciju.



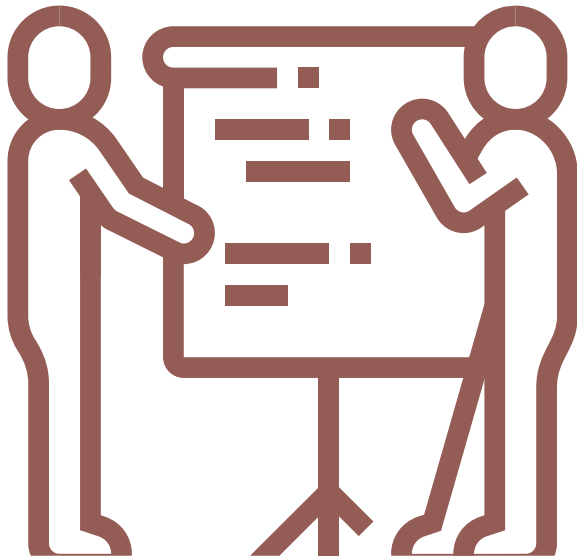
6. TEŽITE SVEOBUHVAATNOJ PODRŠCI ZA INTEGRACIJU I INKLUZIJU

Povežite se i koordinirajte aktivnosti sa drugim pružiocima usluga i popunite praznine u sistemu.

5.1. JASNO SAGLEDAJTE KOJA VRSTA PODRŠKE JE POTREBNA IZBEGLICAMA

Kontinuirano procenjujte potrebe, budite svesni barijera koje otežavaju pristup i prilagođavajte usluge na osnovu povratnih informacija i redovnih evaluacija.

Pridavanje pažnje veštinama, kapacitetima i potrebama izbeglica je od ključne važnosti za efikasno podsticanje njihove integracije u društvo. To treba osigurati od najranijih faza konceptualizacije i definisanja svih operacija i usluga, pa sve do njihove konačne implementacije i evaluacije. Službe nadležne za integraciju treba da imaju za cilj osnaživanje izbeglica, tako što će ih osposobljavati i pripremati da odgovore na izazove sa kojima se suočavaju, da izbegavaju rizična ponašanja kako bi se izborili sa stresnim situacijama i da iskoriste mogućnosti koje vode do trajnih rešenja. Pružaoci usluga i lokalne vlasti treba da pristupe definisanju, implementaciji i daljem razvoju svojih mera podrške na integrisan način; i treba da promovišu sposobnost izbeglica da uspešno učestvuju u i da završe programe i koriste usluge. Njihov krajnji cilj treba da bude da osnaže izbeglice i omoguće im da postanu aktivni deo društvenog okruženja i da samostalno pristupe ekonomskim i društvenim resursima.



KORISTI SAGLEDAVANJA VRSTA PODRŠKE KOJA JE POTREBNA IZBEGLICAMA

- Neguje se društvena i ekonomska sposobnost izbeglica da samostalno zadovolje svoje osnovne potrebe na održiv i dostojanstven način;
- Bolje razumevanje potreba, kapaciteta, izazova i mogućnosti izbeglica za integraciju;
- Usluge i strategije prilagođene specifičnim potrebama izbeglica;
- Promovišu se kapaciteti izbeglica da spreče i apsorbuju izazove i oporave se od izazova;
- Smanjena ranjivost izbeglica i smanjen stepen zavisnosti izbeglica od humanitarne i eksterne pomoći.

FAKTORI USPEHA: KRITERIJUMI ZA PRIMENU DOBRIH PRAKSI



Kontinuirano procenjivati potrebe: Usluge treba da budu zasnovane na redovnoj i sveobuhvatnoj proceni potreba i nedostataka; redovno preispitivati i prilagođavati mere u svetlu novih okolnosti;



Procena potreba na osnovu više izvora: Proceniti potrebe izbeglica na osnovu svih relevantnih dostupnih podataka i višestrukih izvora informacija;



Usluge bez barijera: Razviti usluge bez jezičkih barijera i administrativnih zahteva koji predstavljaju preveliko opterećenje;

Ciljane informacije koje je lako naći: Omogućiti nesmetan pristup vašim uslugama i pružiti jasne informacije o tome na koji način može da se dobije podrška;

Prilagođena podrška koja predstavlja put ka dugoročnoj inkluziji: Obezbediti ciljane usluge integracije koje vode do redovnog pristupa obrazovanju, tržištu rada, stanovanju, lokalnom životu i zajednicama.

KONTROLNA LISTA KOJA OMOGUĆAVA STICANJE JASNE PREDSTAVE O POTREBNOJ PODRŠCI

U kontrolnoj listi u nastavku opisan je, korak po korak, detaljan proces koji može da pomogne organizacijama da planiraju i identifikuju sve neophodne zadatke koje treba da sprovedu da bi stekle jasnu predstavu o podršci koja je potrebna izbeglicama.



Prilikom planiranja svojih strategija integracije i usluga koje ćete pružati, **analizirajte sve relevantne dostupne informacije** o posebnoj situaciji izbeglica, uključujući razgovore sa izbeglicama (više detalja o tome možete naći u ključnoj oblasti 4.); i procenite trendove krajnjih ishoda integracije izbeglica;



Identifikujte postojeće potrebe na polju integracije, ali i nove potencijalne izazove u vezi sa implementacijom vaših usluga. Na primer, pandemija virusa COVID-19 izazvala je nove problematične situacije i za pružaoce usluga i za izbeglice (npr. problemi sa učenjem na daljinu u toku integracijske obuke zbog nedovoljnih kompjuterskih sposobnosti);



Prilagodite usluge, planove i strategije kao odgovor na nove identifikovane potrebe i izazove na polju integracije. Tražite doprinos izbeglica; i promovišite otvorenu atmosferu i dobre odnose da biste bili u stanju da procenite nove i često nevidljive potrebe u pogledu integracije (više detalja o tome možete naći u ključnoj oblasti 4.4.)



Istražite uzroke problema sa integracijom i otklonite diskriminaciju i prepreke da se omogući da u budućnosti radite na bolji način. Problemi mogu da budu posledica prakse lokalne zajednice, institucionalnih pristrasnosti ili strukturalnih barijera;



Razmotrite na koji način možete da podržite kapacitete izbeglica da odgovore na svoje potrebe u pogledu integracije i pristupe mogućnostima za socio-ekonomsku inkluziju. Izbeglice i izbegličke zajednice poseduju veštine i kapacitete koje mogu da iskoriste za dalje napredovanje. Dobro razumevanje tih kapaciteta doprineće da se sagleda najbolji način na koji njihove veštine i kapaciteti mogu da se iskoristite i ojačaju;



Osigurajte da postoji mogućnost podnošenja žalbi i davanja povratnih informacija o vašim aktivnostima tako što ćete uspostaviti nezavisne mehanizme za povratne informacije (npr. anonimne pisane predloge koji bi se ubacivali u kutije na lako dostupnom mestu, na punktovima za distribuciju, u kancelarijama, domovima zdravlja, školama, itd.);



Budite svesni **dostupnosti vaših usluga** i potencijalnih prepreka na koje izbeglice mogu da naiđu kada pokušavaju da pristupe vašim uslugama;



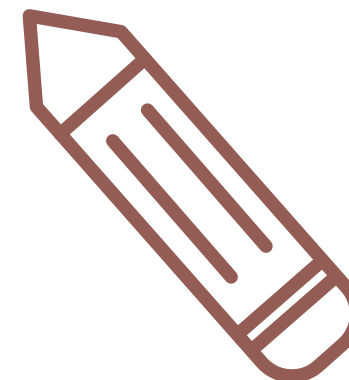
Uzmite u obzir verske različitosti i problem jezičkih i kulturnih barijera koje bi mogle da otežavaju pristup vašim uslugama; na primer, obezbedite višjezične materijale u različitim formatima ili usluge usmenog prevođenja, kao podršku uslugama savetovanja i usmeravanja;



Eliminišite prekomerne zahteve u pogledu dokumentacije koju treba dostaviti da bi se dobio pristup vašim uslugama koji su rezultat pravila i uslova koje novopridošle izbeglice ne mogu da ispune;



Preuzmite ulogu graditelja mostova i redovno delite informacije da se osigura da izbeglice ne budu ostavljene da se snalaze same, bez relevantnih saznanja o vašim uslugama.



PRIMERI DOBRE PRAKSE OLAKŠAVANJA PRISTUPA USLUGAMA ZA IZBEGLICE



PRILAGOĐENA PODRŠKA KAO PUT KA DUGOROČNOJ INKLUZIJU

U Finskoj se organizuju sastanci za „prenos nadležnosti“ sa specijalnih službi na redovne službe za novopridošle izbeglice u opštini koja ih prima. To znači da se nakon određenog vremenskog perioda (3 godine), u toku kojeg izbeglicama pružaju podršku specijalne službe, organizuje sastanak za „prenos nadležnosti“, na kojem se ključne informacije o situaciji izbeglica (tj. postojanje specifičnih potreba, itd.) daju nadležnim organima tako da nema potrebe da se ponovo prikupljaju u tom trenutku. Cilj je da se izbegne nastavak pružanja „specijalnih usluga“ nakon početnog perioda intenzivnog i specijalizovanog rada. Ideja na kojoj se zasniva ova praksa je da se izbeglice pripreme i podrže da postanu redovni građani opštine, koji su jednaki ostalim građanima Finske, tako što će se stvoriti bezbedno i sigurno okruženje i zajednica koja će ih uključiti i omogućiti im normalan život.

U Poljskoj, Centar za podršku porodice u Lublinu je jedna od najuspešnijih institucija lokalne samouprave za integraciju izbeglica koja redovno koristi fondove EU. Izbeglice mogu da iznajme tri stana koji su u vlasništvu grada u okviru gradskog programa zaštićenog stanovanja koji vodi Opštinski centar za podršku porodici u Lublinu na period od najviše 24 meseca. Zaštićeno stanovanje može da

pomogne strancima u posebno teškim situacijama i pripremi ih za početak samostalnog života u lokalnoj zajednici.

U Turskoj, Metropolitanska opština Istanbula (IMM) sledi pristup pružanju usluga koji podrazumeva uključivanje izbeglica u različite usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na socijalne usluge, zarađivanje sredstava za život, osnaživanje i participaciju. Centar za osnaživanje žena, kuće u susedstvu i dnevni centri Iuvamiz Istanbul (Istanbul je naš dom) zajedno pružaju usluge izbeglicama i pripadnicima zajednice domaćina. Slično tome, izbeglice mogu da koriste usluge centara za stručnu obuku i biroa za zapošljavanje IMM-a. UNHCR je dalje podržao ISMEK (Kurseve umetnosti i stručne obuke u Metropolitanskoj opštini Istanbula) i digitalizaciju obuke u kontekstu mera protiv pandemije. Centar za stručnu obuku u ISMEK-u ima ciljane programe za izbeglice u okviru nekoliko oflajn modula obuke na arapskom jeziku, uključujući turski za strance, IT kurseve i kurseve socijalne kohezije. Takođe, u okviru Gradskog veća Istanbula, platforma za civilnu participaciju u okviru IMM-a, uspostavljena je radna grupa za izbeglice da bi se omogućilo da izbeglice daju svoje predloge i povratne informacije IMM-u.



KONTINUIRANO PROCENJIVATI POTREBE

U Bugarskoj, Humans in the Loop (HITL) je nagrađivano socijalno preduzeće, osnovano 2017. godine, sa vizijom da osnaži zajednice pogođene sukobima kroz obuku i poslove u IT industriji. HITL je vrlo aktivan u oblasti procene potreba i okolnosti korisnika. HITL identifikuje potencijalne potrebe i izazove u okviru svog kontinuiranog procesa procene koji se vrši svakog kvartala u godini. Na primer, HITL anketira korisnike o uslovima rada i putu koji su prošli i iskustvima u toku pohađanja programa obuke/unapređivanja veština, kao i programa zapošljavanja. HITL koristi ankete i jednostavne upitnike koji omogućavaju analizu povratnih informacija i vršenje korekcija u skladu sa novim potrebama i potencijalnim preprekama sa kojima se korisnici susreću na poslu ili na obuci. Te ankete uključuju i deo za davanje povratnih informacija u kojem korisnici mogu da se žale na

sve lične izazove sa kojima se suočavaju, a da pri tom ne otkrivaju svoj identitet. Te ankete kasnije analizira i o njima izveštava Odeljenje za socijalni uticaj, koje sa odgovornim licem ili odeljenjem raspravlja o svim pitanjima koja proizilaze iz ankete korisnika.

U Grčkoj, Razvojna agencija Kardica (ANKA) sprovodi programe i projekte u ruralnim i urbanim oblastima okruga Kardica. Da bi se to omogućilo, analiziraju povratne informacije koje dobijaju od izbeglica. Na primer, ANKA je uspostavila fokus grupe sa predstavnicima izbegličkih zajednica koje žive u gradu Kardici. Fokus grupe prikupljaju povratne informacije o aktivnostima, zadacima i projektima ANKE, s ciljem da se izbegličke i migrantske zajednice uključe u proces odlučivanja i da se čuju njihovi stavovi.

U Poljskoj, udruženje „Za planetu Zemlju“ je mala organizacija koja se bavi integracijom izbeglica u jednom od izbegličkih centara u Poljskoj. Sve svoje akcije definišu u konsultacijama sa izbeglicama, a često sprovode i aktivnosti kao odgovor na zahteve izbeglica, na primer organizuju sastanke sa dijetetičarom, učenje vožnje bicikla, prikupljanje novca za kupovinu naočara ili kompjutera za decu (neophodnih za školu tokom pandemije virusa Covid-19).

CILJANE INFORMACIJE KOJE JE LAKO NAĆI



U Bugarskoj, Sofijsko udruženje za razvoj (SDA) je opštinska fondacija koja je u septembru 2021. otvorila prvi Biro za informacije i usluge za državljane trećih zemalja u Sofiji. To je fizički prostor u centru Sofije gde se direktno pružaju informacije i integracijske usluge migrantima i izbeglicama koji žive u Sofiji. Biro je zajednička inicijativa SDA, Sofijske opštine, UNHCR-a, Crvenog krsta Bugarske i 13 nevladinih organizacija koje rade u oblasti integracije izbeglica i migranata. Jedan od ciljeva Biroa je da se svim različitim grupama omogući jednak i lak pristup ponuđenim uslugama i da se podrže na lokalnom nivou. Svi partneri obezbeđuju izbeglicama i migrantima letke napisane razumljivim jezikom, na različitim jezicima kao što su engleski, arapski, farsi, paštu, itd. Pored toga, biće dostupna i veb stranica na kojoj se javno oglašavati usluge Biroa, a relevantne informacije distribuiraće se redovno i putem društvenih medija. Biro radi u okviru projekta koji finansira EU, a SDA je potpisala dodatni četvorogodišnji ugovor o partnerstvu sa opštinom Sofija da bi se osigurala održivost projekta i van okvira trenutnog finansiranja.

U Poljskoj, zahvaljujući Kriznoj info liniji za imigrante, imigranti mogu da brzo dobiju informacije preko telefona ili elektronskom poštom o tome na koji način mogu da pristupe uslugama pomoći u Gdanjsku. Informacije su dostupne na nekoliko jezika. Linija za pomoć pokrenuta je kao odgovor na anketu o promenama koje su se desile u životima imigranata kao posledica epidemije virusa Covid-19.



USLUGE BEZ BARIJERA

U Finskoj, grad Hamenlina pruža informacije o praksama, politikama i uslugama za imigrante koji žive u gradu i drugim delovima Finske na veb stranici MyIntegration.fi. Sadržaj veb stranice dostupan je paralelno na finskom, engleskom, arapskom, somalijskom i ruskom jeziku. Sadržaj je dostupan i u audio obliku i može se slušati preko ReadSpeaker-a na finskom, engleskom, arapskom i ruskom jeziku. Sadržaj veb stranice pripremaju sami imigranti koji mogu na bolji način da predvide potrebe različitih grupa i odgovore na njih. Takođe, posetiocima sajta omogućeno je da daju povratne informacije na različitim jezicima. Na blogu veb-sajta moguće je čitati i sadržaje volontera i imigranta, koji žele da podeli svoja iskustva u vezi integracije sa drugima. Administratori veb-sajta su u stalnom kontaktu sa lokalnim vlastima i službama da bi se osiguralo da sadržaj bude uvek ažuriran.

SAZNAJTE NEŠTO VIŠE: KORISNI MATERIJALI I REFERENCE

OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, (2018), OECD Publishing, Pariz.

U ovom izveštaju opisano je šta je sve potrebno da se formuliše pristup integraciji u zavisnosti od mesta integracije kroz usaglašene napore na svim nivoima vlasti, kao i između državnih i nedržavnih aktera. Izveštaj sadrži kontrolnu listu od 12 tačaka, Priručnik, koji svaki grad ili region – u Evropi, OECD-u ili šire – može da koristi na svim nivoima vlasti i u saradnji sa drugim lokalnim akterima u naporima na promovisanju efikasnije integracije migranata.

PandPAS, Pre and post - Arrival schemes to facilitate inclusion and prevent

xenophobia and radicalisation, Welcome!” Collection of good practices already existing for refugees’ welcoming and first inclusion, 2018.

Ovaj izveštaj predstavlja zbirku dobrih praksi u oblasti integracije izbeglica u okviru PandPAS-ovog projekta „Programi pre i posle dolaska s ciljem olakšavanja inkluzije i sprečavanje ksenofobije i radikalizacije”.

Piłat A. & Potkańska D., Local responses to the refugee crisis in Poland. Reception and integration, NIEM analyses, Institute of Public Affairs and Migration Policy Group, Varšava/Brisel, 2017.

U ovoj publikaciji identifikovane su i analizirane trenutne politike integracije tražilaca azila i izbeglica u Poljskoj iz lokalne perspektive i opisane

su politike prihvata, pre integracije i u toku integracije, programi i aktivnosti koje sprovode kako javni, tako i nevladin sektor.

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020.

U ovom izveštaju UNHCR je dao smernice o tome na koji način treba implementirati princip odgovornosti prema pogođenim ljudima (AAP), koji je opisan kao „posvećenost namernom i sistematskom uključivanju izraženih potreba, zabrinutosti, kapaciteta i stavova lica o kojima brine UNHCR u njihovoj različitosti; i preuzimanje odgovornosti za naše organizacione odluke i aktivnosti osoblja, u svim

intervencijama i programima zaštite, pomoći i iznalaženja rešenja”.

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006.

Ovaj UNCHR-ov komplet alata sadrži niz koraka koje treba preduzeti u sprovođenju participativne procene uz učešće izbeglica i drugih lica o kojima brine UNHCR. Participativna procena opisana je kao „proces izgradnje partnerstva sa ženama i muškarcima izbeglicama različitog uzrasta i porekla promovisanjem smislenog učešća u strukturisanom dijalogu”.



5.2 OSIGURAJTE DA JE PODRŠKA DEFINISANA TAKO DA MOŽE DA ZADOVOLJI POTREBE SVIH

Institucionalizujte usluge tako da različite grupe imaju jednak pristup i posebno prilagođenu podršku

Jednak pristup podršci za različite i ugrožene grupe je od ključnog značaja u svim fazama pružanja usluga. Ugrožene i različite grupe mogu da uključuju, na primer, izbeglice i migrante, interno raseljena lica i lica bez državljanstva, decu bez pratnje i razdvojenu decu, žrtve trgovine ljudima, osobe sa invaliditetom, pripadnike LGBTIQ+ populacije, starije osobe, beskućnike, žene u riziku, osobe sa mentalnim i fizičkim zdravstvenim problemima, ljude koji žive u ruralnim područjima i manjinske grupe. Strukturne nejednakosti i (intersekcionalna) diskriminacija, u kombinaciji sa drugim individualnim uslovima, mogu da u praksi negativno utiču na njihove kapacitete da pristupe osnovnim uslugama i pomoći.

Da bise osigurali kapaciteti za institucionalizaciju usluga i rešavanje specifičnih potreba različitih grupa neophodni su dodatni resursi i ciljana pomoć. S tim u vidu, zainteresovane strane koje rade na integraciji i inkluziji moraće da obezbede resurse i ekspertizu za uspostavljanje mehanizama za identifikaciju, skrining i upućivanje lica sa specifičnim potrebama, da bi se omogućilo da se osiguraju odgovarajući i dostupni procesi i procedure.



PREDNOSTI OBEZBEĐIVANJA PODRŠKE PRILAGOĐENE POTREBAMA

- Integracija ugroženih lica u različitim oblastima i institucionalizacija usluga integracije;
- Izbeglice koje su u većem riziku od isključenosti imaju bolji pristup tržištu rada, programima integracije, procenama veština i društvenom životu u zajednici domaćina;
- Usluge bolje prilagođene specifičnim potrebama ugroženih lica;
- Usvojena strategija višestrukih odgovora više zainteresovanih strana i uspostavljen tim zainteresovanih strana;
- Prevaziđene strukturne barijere, diskriminacija i stereotipi prema različitim grupama izbeglica;
- Sprečeno socijalno isključivanje i marginalizacija izbeglica;
- Povraćen osećaj samopoštovanja, samopouzdanja i osnaženost izbeglica;
- Izgrađene mreže veza među ugroženim licima i sa zajednicom domaćinom i relevantnim institucijama (npr. lokalne ili nacionalne organizacije osoba sa invaliditetom).

FAKTORI USPEHA: KRITERIJUMI ZA PRIMENU DOBRIH PRAKSI



Sigurnost i pomoć: Efektivno i blagovremeno rešavanje ranjivosti i rizika od povrede tokom čitavog procesa integracije;



Multidisciplinarni i kvalifikovani stručnjaci: Osigurajte da sa različitim ranjivim grupama izbeglica rade multidisciplinarni i kvalifikovani stručnjaci;



Pristupačnost: Osigurajte da su sve vaše usluge i objekti dostupni i inkluzivni (prilagodljivi, fleksibilni formati i nepostojanje prepreka u komunikaciji) i da su zainteresovane strane prošle obuku o različitostima;



Zajedničko pružanje usluga: Pružanje usluga u sinergiji sa lokalnim vlastima, nevladinim organizacijama, zdravstvenim i socijalnim službama da se ugrožene izbeglice podrže specijalizovanim uslugama.



KONTROLNA LISTA KOJA OMOGUĆAVA DA PODRŠKA BUDE DEFINISANA TAKO DA MOŽE DA ZADOVOLJI POTREBE SVIH

U kontrolnoj listi u nastavku opisan je, korak po korak, detaljan proces koji može da pomogne organizacijama da planiraju i identifikuju sve neophodne zadatke koje treba da sprovedu da bi osigurale da podrška bude definisana tako da može da zadovolji potrebe svih.



Konsultujte ljude iz različitih grupa i ohrabrite njihovo učešće u zajedničkom definisanju vaših usluga;



Uložite napore da **identifikujete, locirate, konsultujete i pratite** ranjive grupe;



Osigurajte da sve žene i muškarci svih uzrasta dobiju **precizne, lako razumljive i pristupačne informacije** o tome na koji način mogu da pristupe vašim uslugama u različitom formatu (radio, usmeno, informativne brošure u formatu „lakom za čitanje“, tekstovi sa simbolima i slikama, audio-vizuelni materijali za decu izbeglice sa intelektualnim teškoćama, itd.);



Osigurajte uravnoteženu i ravnopravnu zastupljenost različitih grupa u pripremi vaših usluga;



Obuhvatite različite potrebe, zabrinutosti i vrednosti svih različitih grupa izbeglica u dizajnu i implementaciji vaših usluga;



Uspostavite **posebne mehanizme, sigurne prostore i forume** za podsticanje ravnopravnog pristupa i podrške za različite grupe; na primer, moglo bi se uspostaviti neformalno okruženje kako bi se ženama i devojkama obezbedilo da imaju siguran prostor gde mogu da govore o svojim problemima i dobiju savete, da slobodno govore o svojim iskustvima, izazovima, pa čak i traumama bez osuđivanja;



Definišite svoje usluge tako da maksimalno iskoristite veštine i kapacitete svih, uključujući i najugroženije kategorije lica;



Obučite partnere i zaposlene u zdravstvenim i socijalnim službama da daju prioritet uključivanju ranjivih grupa i **izgradnji njihovih kapaciteta** za samostalnu implementaciju;



Osigurajte da obuke i radionice uključuju predstavnike lokalne zajednice i mreža kao što su omladinske grupe, ženske grupe, lgbtiq+ organizacije i organizacije osoba sa invaliditetom i drugi kolektivi;



Osigurajte da pružaoci usluga i potencijalni partneri pružaju specijalizovane usluge koje su dostupne ranjivim grupama; na primer, obezbeđivanjem odgovarajućeg smeštaja i pomoćnih sredstava neophodnih za mobilnost izbeglica sa invaliditetom;



Obezbedite dostupnost **fleksibilnih usluga** prilikom planiranja i realizacije projekata, imajući u vidu da mnoge izbeglice rade van tradicionalnog radnog vremena, i obezbedite prilagođenu i neformalnu podršku za izbeglice (npr. drugari/ mentori, resursi/ prostori van radnog vremena);



Kada procenjujete svoje usluge, **definišite konkretna pitanja o potrebama različitih grupa** i koristite prikupljene podatke za intervencije i prilagođavanje vaših usluga u skladu sa preprekama sa kojima se suočavaju ugroženi pojedinci;



Osigurajte da sve žene i muškarci svih uzrasta **imaju priliku da komentarišu** i daju svoj doprinos i povratne informacije u vezi sa pruženim uslugama;



Radite na podizanju svesti i razgovarajte o specifičnim potrebama pripadnika ranjivih grupa kada razgovarate o ovim pitanjima sa nacionalnim i lokalnim vlastima nadležnima za sprovođenje zakona, zdravstvenim radnicima, drugim humanitarnim radnicima i medijima;



Usvojite planove za osiguranje ravnopravnosti, posebno za javne službe i lokalne vlasti, i definišite konkretne alate za sprečavanje diskriminacije i unapređenje jednakosti u okviru tim planova.

PRIMERI DOBRE PRAKSE ZA OBEZBEĐIVANJE PODRŠKE KOJA MOŽE DA ZADOVOLJI POTREBE SVIH

DOSTUPNOST



U Bugarskoj, MigrantLife.bg je onlajn platforma za samopomoć koja ima za cilj da osnaži i podrži migrante i izbeglice koji borave u Bugarskoj pružanjem sveobuhvatnih, ažurnih i pouzdanih informacija. Platforma obuhvata brojne kategorije kao što su pravna pomoć, zapošljavanje, obrazovanje, socijalna davanja, brak sa bugarskim državljaninom, državljanstvo, trgovina ljudima, pritvor, potpomognuti dobrovoljni povratak i reintegracija, između ostalog. Trenutno je dostupna na sedam jezika – bugarskom, engleskom, arapskom, farski, urdu, paštu i ruskom. Platforma je dostupna na sedam najčešćih jezika izbeglica i migranata u Bugarskoj da bi se što je više moguće eliminisale jezičke barijere. Pored toga, postoji i modul „Zahtev za pomoć“ gde korisnici mogu postaviti pitanja na koja FAR tim odgovara putem telefona, zuma ili elektronske pošte. Na taj način, izbeglice i migranti koji borave van Sofije, gde specijalizovana pravna pomoć stručnjaka iz oblasti i migracionog prava nije uvek dostupna, mogu dobiti profesionalne pravne savete. Sadržaji na platformi se lako čitaju i predstavljaju uputstva po sistemu korak po korak.

U Finskoj, grad Hamenlina obezbeđuje kurseve za imigrante koji nisu u sistemu formalnog obrazovanja zbog, na primer, zdravstvenog statusa, životne situacije ili porodiljskog odsustva. Svrha tih kurseva je da se

promoviše učenje finskog jezika, unaprede veštine čitanja i pisanja i pruže posebno prilagođene informacije o finskom društvu. Polaznici mogu da rade i na ličnim ciljevima, kao što su uspostavljanje dnevne rutine, upoznavanje drugih ljudi i slobodne aktivnosti. S obzirom na to da mnogi polaznici imaju zdravstvene probleme, u toku kurseva pravi se po nekoliko pauza i organizuju se različite vrste aktivnosti učenja. Broj časova nedeljno je manji nego u formalnom obrazovanju, da nastava ne bi postala previše zamorna i da ne predstavlja preveliko opterećenje za polaznike.

U Švedskoj, opština Venersborg uspostavila je posebnu jedinicu za prihvatanje izbeglica, koja je otvorena za javnost dva puta nedeljno i gde izbeglice mogu lako da dobiju informacije o beneficijama za koje mogu da se prijave. Izbeglicama se dodeljuje kontakt osoba za savetovanje i podršku u praktičnim stvarima, na primer, pri upisu na časove švedskog jezika, pri upisu dece u školu, pri otvaranju računa u banci i dobijanju kreditne kartice ili pronalaženje odgovarajućeg nameštaja ili jednostavno pomoć u snalaženju u gradu.

U Švedskoj, u Vestra Gotalandu, socijalne službe revidirale su svoj pisani i govorni jezik kako bi ga učinili pristupačnijim i manje birokratskim. Na taj način povećali su sposobnost korisnika da razumeju osnove na kojima se zasnivaju odluke o dodeli ili odbijanju socijalne pomoći.



MULTIDISCIPLINARNI I KVALIFIKOVANI STRUČNJACI

U Srbiji je Grupa 484 uspostavila saradnju sa Olimpijskim komitetom Srbije kako bi se ubrzala integracija dece migranata uključene u obrazovni sistem zemlje. Tačnije, 2018. godine osmislili su program koji za cilj imao intenzivnu i dinamičnu socijalizaciju dece migranata i lokalne dece, kao i različite nastavne i vannastavne aktivnosti u samoj školi, ali i van školskih prostorija. Program obuhvata seminar i realizaciju Olimpijskog časa. Cilj seminara je jačanje stručnih kompetencija za rad sa decom migrantima i osmišljavanje vannastavnih rekreativnih aktivnosti za njih. Da bi se to omogućilo, program obuhvata i upoznavanje profesionalnih radnika i nastavnika fizičkog vaspitanja sa psihoemocionalnim stanjem dece migranata i kulturom zemalja iz kojih migranti dolaze i omogućava im da razmene iskustva o pristupu i metodologiji koja se koristi u nastavi i obliku nastavnih materijala. To doprinosi adekvatnijem uključivanju dece migranata u osnovno obrazovanje u Srbiji i podstiče širenje ideja tolerancije, razumevanja, kao i prihvatanja različitih identiteta, kulturnih različitosti i interkulturalne saradnje.

U Finskoj, Centar za obrazovanje odraslih u Turkuu redovno organizuje individualne razgovore sa polaznicima. Na početku, na sredini i na kraju desetomesečnog kursa integracije, svi polaznici imaju individualne razgovore za usmeravanje sa nastavnicima integracije. U toku razgovora, polaznik i nastavnik zajedno na poverljiv način razgovaraju o različitim aspektima života, karijere i budućih planova. Ti razgovori pomažu polaznicima da izraze svoja mišljenja i osećanja u vezi sa procesom integracije i da pronađu sopstveni put za integraciju u društvo domaćina.



SIGURNOST I POMOĆ

U Srbiji, Jezuitska služba za izbeglice vodi integracijsku kuću „Pedro Arrupe“ za smeštaj ugroženih grupa maloletnika bez pratnje odvojenih od svojih porodica, do 14 godina starosti. Objekat može da primi do 20 korisnika na ograničeno vreme. Pored osnovnih potreba kao što su smeštaj, hrana, odeća i medicinska nega, organizuju se i zajedničke aktivnosti, kao i individualna psihološka podrška koju pružaju osoblje i partnerske organizacije. Tokom boravka u integracionoj kući, korisnici koji borave duže od mesec dana uključuju se u sistem obrazovanja, a neformalno obrazovanje i kreativne radionice koriste se za jačanje i olakšavanje uključivanja u sistem obrazovanje. Kuća brine o najugroženijim grupama dece: žrtvama fizičkog, psihičkog i seksualnog nasilja, deci kojima pretil rizik da postanu žrtve trgovine ljudima, različitih oblika eksploatacije i krijumčarenja i za koje postoji utvrđena potreba da se izoluju iz velikih grupa. Rad sa korisnicima organizovan tako da se uzimaju u obzir identifikovane ranjivosti i obezbeđuju informacije o kućnom redu i podršci u kući na različitim jezicima.

U Poljskoj, „[Moja šansa u Poljskoj](#)“ je projekat koji sprovodi Fondacija Ocalenie sa ciljem da se unaprede osnovne veštine stranaca koji poseduju

radnu dozvolu u Poljskoj. Podrška obuhvata dijagnostikovanje njihovih potreba i pružanje različitih vrsta obuke, savetovanja i psihološke podrške. Obrazovna podrška obezbeđuje se za sve učesnike u obliku teorijske i praktične obuke. Svaki polaznik ima pomoć mentora, čiji zadatak je da radi na motivaciji polaznika. Njihov odnos zasnovan je na mentorskoj praksi i uključuje koučing, razvojnu podršku i savetovanje. Polaznici, takođe, imaju pravo na besplatno čuvanje dece za vreme trajanja obuke. Psihološka podrška je, takođe, dostupna onim polaznicima koji žele da je dobiju i nudi se u dva oblika – individualni sastanci sa psihologom i grupe za podršku.

U Grčkoj, opština Atina pokrenula je pilot program za promovisanje integracije mladih izbeglica u okviru kojeg se organizuju časovi jezika, individualno savetovanje o karijeri i stanovanju i obuka o kompjuterskim veštinama i audiovizuelnoj umetnosti.

U Grčkoj, Terapijski centar za zavisne osobe [Centar za terapiju zavisnih osoba \(KETHEA\)](#) u Atini realizuje program koji za cilj ima pružanje informacija, savetovanja, psihološke podrške i usluga prevencije recidiva za imigrante i izbeglice sa problemom zavisnosti.

U Grčkoj je Atinski Karitas osnovao Centar za dnevni boravak za izbegličke porodice, koji predstavlja bezbedno i prijatno mesto, dizajnirano kao normalan dom, sa delom za odmor i kutkom za decu, TV-om, kuhinjom, porodičnim prostorom, toaletima i tuševima. Žene izbeglice ovde mogu da jedu, spavaju, odmaraju, doje, da se istuširaju toplom vodom, hrane decu, dobiju čistu odeću i sredstva za higijenu, kao i da imaju pristup internetu kako bi komunicirale sa svojim porodicama i konsultovale se sa socijalnim radnikom. Cilj ove usluge je da se žena i deca osećaju bezbedno, dobrodošlo, poštovano i „kao kod kuće“.

U Nemačkoj, Ministarstvo za rad, socijalna i porodična pitanja i integraciju grada Hamburga podržava i finansira „EmpowerVan“, mobilnu informativnu i savetodavnu službu u kombiju koji redovno posećuje prihvatne centre i smeštajne objekte. Cilj je da se reši problem izolacije devojaka i žena u prihvatnim i smeštajnim centrima, gde često nema bezbednog i privatnog prostora za njih. Kombi se koristi kao bezbedan prostor za pomoć ženama – za pružanje svih vrsta pomoći, počev medicinskih pregleda do pronalaska novog smeštaja ako je žena žrtva zlostavljanja.



SAZNAJTE NEŠTO VIŠE: KORISNI MATERIJALI I REFERENCE

Assembly of European Regions (AER), Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities, 2019.

Ovaj izveštaj daje uvid u to kako podržati efikasno upravljanje prihvatom i integracijom izbeglica, tražilaca azila i migranata sa invaliditetom u EU.

Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD) Gap Analysis and Need Assessment Report: Austria, Finland, Greece and Italy, 2018.

U ovom izveštaju identifikovani su i analizirani nedostaci i izazovi u postojećem sektoru invalidnosti i uslugama koje su dostupne migrantima sa invaliditetom u Austriji, Grčkoj, Finskoj i Italiji. Nalazi iz svih nacionalnih izveštaja doprineće razvoju kompleta alata za procenu potreba i identifikaciju

specifičnih potreba određenih ugroženih grupa.

Handicap International, Disability Checklist for emergency response Adapted from Disability Task Force

Ovaj dokument sadrži kontrolnu listu za invalidnost za reagovanje u vanrednim situacijama i obuhvata opšte smernice za zaštitu i uključivanje povređenih osoba i osoba sa invaliditetom.

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA), Integration of young refugees in the EU: good practices and challenges, 2018.

U izveštaju FRA-a opisana je uspešna praksa integracije mladih izbeglica (dece i mladih od 16 od 24 godina starosti) u EU.

Inter-Agency Standing Committee (IASC), Gender Handbook for Humanitarian Action, 2017.

U ovom priručniku date su sažete smernice, koje su zasnovane na lekcijama koje je humanitarna zajednica naučila i koje odražavaju glavne izazove u osiguravanju adekvatne integracije rodnog pitanja u humanitarno planiranje i programiranje.

UNFPA, Women and Girls Safe Spaces Guidance, 2015.

Ovo uputstvo pruža pregled mogućih bezbednih prostora i ključnih principa treba poštovati prilikom uspostavljanja takvih prostora u humanitarnim i postkriznim kontekstima.

UNHCR-IDC, Vulnerability Screening Toolkit - Identifying and addressing vulnerability: a Toolkit for asylum and migration systems, 2016.

Ovaj komplet alata za skrining za identifikaciju i rešavanje situacija ranjivosti izrađen je u saradnji UNHCR-a i IDC-a i ima za cilj da pomogne radnicima na prvoj liniji i donosiocima odluka i informiše ih o važnosti faktora ranjivosti za donošenje odluka o pritvoru, upućivanje na alternative pritvoru, upućivanje u otvorene prihvatne ustanove, smeštaj u zajednici i opcije podrške, u kontekstu postupaka i sistema azila i migracija.

UNHCR, Age, Gender and Diversity Policy, 2018.

Ova politika pokazuje na koji način UNHCR primenjuje pristup starosti, pola i različitosti (AGD) na sve aspekte svog rada sa ciljem da se osigura da lica o kojima brine UNHCR mogu da ravnopravno uživaju svoja prava i smisleno učestvuju u donošenju odluka koje utiču na njihove živote, porodice, i zajednice.

UNHCR, A Framework for the Protection of Children, 2012.

U ovom okviru koji je definisao UNHCR primenjuje se pristup sistema zaštite dece koji uključuje mere za nosioce dužnosti na svim nivoima – na nivou porodice, zajednice, na nacionalnom i na međunarodnom nivou – s ciljem da se ublaže rizici zaštite sa kojima se deca suočavaju i da se odgovori na te rizike.

UNICEF, Guidance on Including Children with Disabilities in Humanitarian Action (2017)

Ove smernice koje je izradio UNICEF pomažu da se osigura da deca i adolescenti sa invaliditetom budu uključeni u sve faze humanitarnih mera, počev od pripreme za vanredne situacije pa sve do oporavka od njih.



5.3 KREIRAJTE USLUGE ZA DUGOROČNI PERIOD

Usvojite dugoročnu perspektivu inkluzije nakon faze prihvata i rane integracije

Pružaoi usluga, lokalne vlasti i njihovi zaposleni (kao što su škole, službe za zapošljavanje, socijalna zaštita, bolnice i drugi organi vlasti) treba da razumeju i zadovoljavaju potrebe izbeglica i nakon faze prihvata i rane integracije. Nepostojanje dugoročne perspektive predstavlja rizik od pogoršanja siromaštva i povećanja socio-ekonomske isključenosti.

Usluge integracije treba da obuhvataju ciljane mere odgovora na specifične potrebe izbeglica kojima se podržava dugoročno naseljavanje i socijalna mobilnost (npr. pristup kursevima jezika na višim nivoima, procena, priznavanje i usavršavanje veština, podrška za tercijarno obrazovanje, itd.). Treba da postoje koordinisane i prilagođene integracijske mere u svim relevantnim oblastima politike da se omogući da se odgovori na izazove savremenih imigracionih društava. Kreiranje dugoročnih usluga i mogućnosti socio-ekonomske inkluzije izbeglica je od ključnog značaja za ostvarivanje holističkog pristupa integraciji. To zahteva prelazak sa vremenski ograničenih inicijativa, zasnovanih na projektima, koje nisu međusobno povezane i zavise od jednog (spoljnog) donatora, na sveobuhvatnu višegodišnju strategiju integracije, zasnovanu na obezbeđenom finansiranju ili na različitim mogućnostima finansiranja.

KORISTI KREIRANJA DUGOROČNIH USLUGA:

- Efikasno priznavanje veština, kvalifikacija i vrednosti izbeglica;
- Sprečavanje društveno-kulturne segregacije u naseljima, lokalnim institucijama i zajednicama domaćinima;
- Bolji i redovniji pristup obrazovanju, stanovanju, zdravstvu i zapošljavanju za izbeglice;
- Razvoj multikulturalnog i višejezičnog društva koje održava socijalnu koheziju;
- Redovna interakcija između novopristiglog i rezidentnog stanovništva;
- Pozitivni rezultati integracije i smanjenje socio-ekonomskih jazova između novopristiglih i rezidentnog stanovništva.



FAKTORI USPEHA: KRITERIJUMI ZA PRIMENU DOBRIH PRAKSI

Horizontalna i višeslojna koordinacija: Izgraditi snažne mehanizme horizontalne koordinacije politike među ključnim akterima, uključujući javne lokalne vlasti i NVO/ privatne pružaoce usluga;

Raznolikost u javnim službama: Osigurati da raznolikost stanovništva bude odražena u sastavu zaposlenih u javnim službama na svim nivoima zaposlenih;

Kontinuirano prilagođavanje potrebama raznolikog društva: Uključiti raznolikost u upravljanje socijalnim uslugama i infrastrukturom, kao što su škole, rano obrazovanje, socijalna zaštita, javno stanovanje i zdravstvene usluge;


Dugoročni ciljevi integracije: Usvojiti efikasne regionalne ili lokalne planove ili strategije integracije sa osiguranim namenskim budžetima i uključivanjem zainteresovanih strana (civilno društvo, lokalni i regionalni nivoi, itd.);


Interkulturalne kompetencije: Povećati interkulturalnu osjetljivost i osjetljivost na raznolikost u pružanju vaših usluga, uključujući mogućnost informisanja i interakcije na stranim jezicima, ukoliko je potrebno.





KONTROLNA LISTA ZA KREIRANJE DUGOROČNIH USLUGA:


U kontrolnoj listi u nastavku opisan je, korak po korak, detaljan proces koji može da pomogne organizacijama da planiraju i identifikuju sve neophodne zadatke koje treba da sprovedu da bi mogle da kreiraju usluge za dugoročni period³


 **Osigurajte procenu potreba** i tačno predviđanje uskih grla i budućih zahteva izbeglica u vašem području (pogledajte ključnu oblast 1.);

 **Koordinirajte i uravnotežite svoje investicije** u različitim sistemima i oblastima politike (npr. briga o deci, obrazovanje, stanovanje) na datoj teritoriji i obezbedite komplementarnost; **dajte prioritet društvenim investicijama i adekvatnim društvenim infrastrukturama;**

 Obezbedite **kurseve jezika** i nakon početnog perioda integracije, na višim nivoima znanja i na osnovu potreba, kao podrška izbeglicama koje žive već nekoliko godina ili duže u zemlji;

 **Uvedite ciljanu stručnu obuku za izbeglice** i prateće mere u redovnu obuku zasnovanu na proceni i validaciji veština i kvalifikacija;

 **Sistematski podržavajte decu izbeglice u školama i njihove roditelje;** roditelji treba da budu uključeni u proces učenja svoje dece, imajući u vidu da imaju ključnu ulogu ne samo u školskom uspehu, već i u dugoročnoj socijalnoj adaptaciji dece;

 Omogućite i promovirate programe mentorstva i druženja radi lakše socijalne inkluzije (više informacija možete naći u ključnoj oblasti 5.);

 **Podstičite inicijative za upis izbeglica u visoko obrazovanje;**

 **Podržati pristup zdravstvenoj zaštiti,** posebno uslugama mentalnog zdravlja i nezi starijih;

³ Imajte na umu da neki zadaci nisu primenljivi na nevladine organizacije i stoga ih ne treba uzeti u obzir u procesu evaluacije nevladinih organizacija.



Pružite pomoć izbeglicama u prelasku iz prihvatnog objekta za tražioce azila u situaciju samostalnog stanovanja; **omogućite izbeglicama da imaju pristup** dostupnim **stambenim subvencijama ili socijalnim stanovima**;



Obezbedite neophodna sredstva za lokalne i male nevladine organizacije koje podržavaju dugoročnu integraciju izbeglica;



Investirajte javna sredstva u (i preraspodelite sredstva za) **naselja sa niskim prihodima i raznolikom populacijom**;



Koordinirajte društveno i prostorno (urbano) planiranje kako horizontalno, tako i vertikalno, na različitim nivoima vlasti;



Osigurajte adekvatne kapacitete javnih službi, koji će moći da zadovolje potrebe stanovništva u vašem području;



Promovišite novi, pozitivan narativ o izbeglicama u oblastima stagnacije ili smanjenja društvenih investicija;



Identifikujte nove mogućnosti finansiranja dugoročne integraciju i aplikacije pružalaca usluga podrške, imajući u vidu da će u periodu 2021-2027. godine EU obezbediti veća ukupna sredstva za izbeglice i migrante, integraciju i lakši pristup lokalnim vlastima, a posebno da će se povećati sredstva evropskog socijalnog fonda, koji je glavni instrument EU za finansiranje socijalne inkluzije i integracije na tržište rada, u cilju podsticanja dugoročne integracije;



Prilagodite svoje usluge specifičnim potrebama izbeglica, kako biste osigurali dugoročnu inkluziju i izbegli dugoročnu zavisnost od spoljne pomoći;



Informišite izbeglice o dugoročnim prednostima vaših usluga i sprečite prerano napuštanje školovanja; na primer, za vreme trajanja pandemije virusa Covid-19, mogu se uspostaviti novi kanali komunikacije za interakciju sa izbeglicama (mogu se organizovati sastanci na otvorenom, mogu se redovno koristiti društveni mediji, WhatsApp, itd.); Obezbedite tehnička sredstva koja su izbeglicama neophodna da pristupe vašim uslugama (laptop računare, tablete, Internet itd.).

PRIMERI DOBRIH PRAKSI ZA PRUŽANJE PODRŠKE IZBEGLICAMA NAKON RANE FAZE PRIHVATA



CILJEVI DUGOROČNE INTEGRACIJE

Projekat Tandem u Italiji je projekat zajedničkog stanovanja, koji sprovodi CIAC, Centar za imigraciju, azil i neprofitnu saradnju (Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus) i koji uključuje mlade Italijane i mlade migrante kojima je odobren status međunarodne zaštite (starosti između 19 i 30 godina), s ciljem podsticanja međukulturalnih odnosa, međusobne podrške i autonomije. Projekat Tandem nastoji da podrži izbeglice koje napuštaju sistem prihvata da ostvare pristup pristojnim stambenim rešenjima, dobiju informacije i razvijaju lične mreže. Da bi se to omogućilo, posebna kancelarija obezbeđuje dostupne vremenske planove i ekonomsku podršku za plaćanje komunalija. Korisnici projekta Tandem učestvuju i u mesečnim kolektivnim i individualnim sastancima. Službenici zaduženi za predmet učestvuju u upravljanju stanom i njihovo stalno prisustvo doprinosi poboljšanju odnosa sa korisnicima i otkrivanju potencijalnih prepreka. Tandem predstavlja inovativno rešenje za problem sa kojima se izbeglice susreću u pronalaženju stambenih rešenja i izgradnji ličnih odnosa u zemlji domaćinu.

U Italiji, SiforREF je međunarodni projekat koji sprovodi Javno preduzeće za personalne usluge (ASP) opštine Bolonja, s ciljem smanjenja rizika od marginalizacije izbeglica nakon faze prihvata. Projekat podstiče uključivanje kreatora politike, zainteresovanih strana, lokalnih institucija i korisnika u integraciju izbeglica. Informacije o integracijskim potrebama i lokalnim resursima prikupljaju se u okviru konsultativnih aktivnosti (upitnici, strukturirani intervjui, fokus grupe) koje uključuju udruženja izbeglica i migranata. ASP zatim organizuje više radionica i laboratorija zajednice na četiri teme (dom, socijalizacija, posao i osnaživanje ljudi) kako bi poboljšao lične mreže izbeglica i njihov pristup informacijama. Kreirani su namenski WhatsApp broj i adresa elektronske pošte da bi se omogućio kontakt sa ljudima i da bi aktivnosti bile pristupačnije. Izbeglice imaju mogućnost da pišu poruke i traže informacije (npr. vreme i lokacije laboratorije) na svim jezicima. Vremenski raspored aktivnosti dostupan je i izbeglicama i domaćem stanovništvu.



INTERKULTURALNE KOMPETENCIJE

U Švedskoj, opština Botkirka razvila je UNESCO LUCS pilot projekat za interkulturalni prihvata izbeglica. Rezultati pilot projekta pokazuju da se interkulturalni prihvata osigurava kako u susretu sa izbeglicama i novopridošlicama, tako i na strukturnom organizacionom nivou.

U Mađarskoj je Centralnoevropski univerzitet pokrenuo Inicijativu za otvoreno učenje (OLive) koja se sprovodi u nekoliko evropskih zemalja, u partnerstvu sa drugim univerzitetima, i koja obuhvata obrazovne programe sa punim ili skraćenim vremenom, osmišljene s ciljem da pomognu izbeglicama da pristupe visokom obrazovanju. OLive ima za cilj ne samo sticanje akademskih veština i kompetencija u određenim predmetima, već i promovisanje i razvoj jezičkih veština neophodnih za akademsko okruženje. Pored toga, OLive pomaže studentima izbeglicama da razviju veštine zastupanja i izgradnje karijere, koje će upotpuniti njihovu akademsku pripremu.

U Nemačkoj, okrug Hajlbron, Nemačka organizuje volontere i plaćene roditelje mentore u školama s ciljem da se reši problem nedovoljnog dijaloga i saradnje između škola i roditelja migranata. Okrug traži ljude koji govore nemački i još jedan jezik i koji su raspoloženi da obavestavaju roditelje migrante o školskom sistemu. Mentori se zatim šalju u škole i zabavišta koji traže njihove usluge i dobijaju nadoknadu za svoje troškove.



KONTINUIRANO PRILAGOĐAVANJE POTREBAMA RAZNOLIKOG DRUŠTVA

Pilot projekat u Poljskoj, Welcome Home (Dobrodošli kući) ima za cilj da se olakša pristup stambenom smeštaju za izbeglice, s obzirom na nepristupačno visoke kirije na privatnom tržištu i duge liste čekanja za socijalno stanovanje. Da bi se to omogućilo, organizacija prvo potpisuje dugoročne (2+ godine) ugovore o zakupu stanova sa stanoavcima po tržišnoj ceni, a zatim izdaje stanove po ceni ispod tržišne izbegličkim porodicama kojima preta rizik od beskućništva. Pored toga, za vreme dok žive u tim stanovima, porodice učestvuju u prilagođenom programu integracije, koji uključuje učenje jezika, podršku na tržištu rada, interkulturalno mentorstvo, itd. Kako porodice postaju samostalnije, kirija se postepeno povećava sve dok ne budu u stanju da plate punu tržišnu cenu.

U Poljskoj su centri za pomoć porodici odgovorni na nivou okruga za isplatu novčanih naknada i nefinansijske pomoći izbeglicama. Neki od najaktivnijih centara za pomoć porodici sprovode izuzetne aktivnosti kako bi izbeglicama pružili podršku koja je bolje prilagođena njihovim potrebama. U okviru programa „Witek“ koji sprovodi Centar za pomoć porodici u Varšavi, na primer, pruža se dodatna podrška odabranim porodicama nakon završetka jednogodišnjeg individualnog programa integracije za izbeglice. Još jedna zanimljiva inicijativa pod nazivom „Integracija za samopouzdanje“ promovisala je besplatne specijalističke konsultacije i pomoć u traženju posla, iznajmljivanju stana i kontaktima sa obrazovnim institucijama, centrima za socijalni rad i zdravstvenim ustanovama.



SAZNAJTE NEŠTO VIŠE: KORISNI MATERIJALI I REFERENCE

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Cities and Migrants, Implementing the Integrating Cities Charter, EuroCities, 2020.

U ovom izveštaju opisane su mere za integraciju u različitim gradovima i identifikovani su ključni trendovi u integraciji migranata u tim gradovima.

Council of Europe, Policy Lab on Inclusive Integration Inclusive integration strategies: towards a shared model, 2019.

U ovom dokumentu dati su opšti principi koji bi trebalo da budu osnov strategija inkluzivne integracije i koji proizilaze iz standarda i vrednosti koje poštuju države članice Saveta Evrope. Takođe, definisan je i logički okvir koji može da osigura da strategija integracije bude fokusirana, zasnovana na dokazima i efikasna.

Council of Europe, The intercultural city step by step - Practical guide for applying the urban model of intercultural integration (2014)

U ovom vodiču dat je kratak pregled koncepta interkulturalne integracije, saveti o koracima i merama koje bi mogle da pomognu gradovima da razviju interkulturalnu strategiju i ilustrovani su elementi takve strategije sa analitičkim pitanjima, predlozima i primerima prakse u različitim gradovima Evrope i šire.

EWSI Editorial Team, What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?, European web site on integration, 2020.

Urednički tim EWSI-a istražio je niz pokazatelja dugoročne integracije u

svim državama članicama EU i Velikoj Britaniji i razmotrio je postojanje i dostupnost specifičnih politika i mera za izbeglice.

OECD, Financial education and the longterm integration of refugees and migrants Responses to the refugee crisis, 2016.

U ovom izveštaju razmatra se kako finansijsko obrazovanje može da doprinese dugoročnim politikama koje imaju za cilj da olakšaju integraciju izbeglica u postkriznom scenariju.

UNHCR, Operational guidance on accountability to affected people (AAP), 2020.

U ovom izveštaju UNHCR-a date su smernice o tome na koji način treba implementirati princip odgovornosti prema pogođenim ljudima (AAP),

opisan kao „posvećenost namernom i sistematskom uključivanju izraženih potreba, zabrinutosti, kapaciteta i stavova lica u kojima brine UNHCR, u njihovoj različitosti; i preuzimanje odgovornosti za naše organizacione odluke i radnje osoblja u svim intervencijama i programima zaštite, pomoći i iznalaženja rešenja”.

UNHCR, The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations, 2006.

U ovom kompletu alata UNCHR-a sadržan je niz koraka koje treba preduzeti u sprovođenju participativne procene sa izbeglicama i drugim licima o kojima brine UNHCR. Participativno procena opisana je kao „proces izgradnje partnerstva sa ženama i muškarcima izbeglicama različitog uzrasta i porekla, promovisanjem smislenog učešća u strukturisanom dijalogu”.

5.4 RADITE NE SAMO ZA LJUDE, VEĆ I SA LJUDIMA

Uključite izbeglice u planiranje, implementaciju i evaluaciju i cenite povratne informacije koje vam daju

Uključivanje izbeglica u osmišljavanje, implementaciju, praćenje i evaluaciju usluga koje im se pružaju predstavlja ključni element koji je neophodan za holistički pristup integraciji. Na taj način osigurava se da interesi i perspektive, potrebe i kapaciteti izbeglica, kao primarnih aktera, budu sistematski odraženi u planovima i povećava se stepen prihvatanja i vlasništva od strane izbeglica. Osim toga, jačaju se odnosi sa nadležnim vlastima i povećava se kredibilitet zainteresovanih strana prema izbeglicama, koje se podstiču da aktivno učestvuju u procesu odlučivanja i da ne budu samo pasivni korisnici usluga. Ovaj proces konsultacija i participacije treba proširiti van okvira projekata, na nivo politike, da bi se osiguralo da potrebe izbeglica budu zadovoljene.

Da bi se to omogućilo, trebalo bi da budu dostupni različiti načini i procedure za efikasnu komunikaciju sa ljudima sa različitim dužinom boravka, društvenim kapitalom i statusom boravka i ljudima koji su u različitim fazama učenja jezika i procesa sticanja državljanstva.

KORISTI RADA SA IZBEGLICAMA

- Bolje informisane odluke, zasnovane na uvidima, znanju i veštinama izbeglica;
- Strukturirana partnerstva sa različitim grupama izbeglica, koja omogućavaju rešavanje potencijalnih rizika isključenosti zbog starosti, pola i različitosti;
- Bolje razumevanje integracijskih potreba izbeglica;
- Bolje razumevanje integracijskih prepreka sa kojima se suočavaju raseljena lica i zajednica domaćina, kao i njihovih uzroka;
- Preciznija procena stepena zadovoljstva učinkom osoblja, radom lokalnih vlasti i pružanjem usluga;
- Veći stepen odgovornosti i transparentnosti lokalnih vlasti i pružalaca usluga prema izbeglicama i donatorima;
- Veći stepen samopoštovanja i samopouzdanja izbeglica i osećaja da imaju kontrolu nad situacijom;
- Veći stepen društvene uključenosti i solidarnosti među izbeglicama.



FAKTORI USPEHA: KRITERIJUMI ZA PRIMENU DOBRIH PRAKSI



Reprezentativnost: Uključite i konsultujte izbeglice različitih polova, starosnih grupa, nacionalnosti i drugih faktora različitosti (npr. invaliditeta, stepena obrazovanja) u formulaciju i definisanje usluga integracije, kako biste osigurali da sve perspektive budu podjednako zastupljene;



Kontinuitet: Razmotrite i planirajte ovaj proces u dugoročnoj perspektivi, a ne kao jednokratni proces; predvidite i komunicirajte konsultacije kao redovan proces;



Vlasništvo i posvećenost: Izgradite poverenje i objasnite prednosti učešća izbeglica u procesu konsultacija, pristupite im kao stručnjacima, a ne samo kao pasivnim korisnicima usluga;



Pristupačna komunikacija: Održavajte konsultacije na jeziku i u formatu koji izbeglicama odgovara i koji omogućava reprezentativno učešće;



Pristupačnost procesa: Omogućite izbeglicama da učestvuju u konsultativnom procesu tako što ćete im obezbediti materijalne i organizacione uslove koji su im neophodni da bi mogli da učestvuju.



KONTROLNA LISTA ZA PRUŽAOCE USLUGA ZA RAD SA IZBEGLICAMA

U kontrolnoj listi u nastavku opisan je, korak po korak, detaljan proces koji može da pomogne organizacijama da planiraju i identifikuju sve neophodne zadatke koje treba da sprovedu da se omogući rad sa izbeglicama.



Pre početka procesa konsultacija, **prikupite dostupne relevantne informacije i podatke** o izbegličkoj populaciji i njihovoj integraciji;



Mapirajte lokaciju i potrebe izbeglica, identifikujte ranjive grupe i različite društvene grupe;



Analizirajte podatke prikupljene u toku celog projektnog ciklusa;



Prilikom izrade budžeta projekta, **razgovarajte sa finansijerima i donatorima** o važnosti podsticanja učešća izbeglica i kulturnih medijatora;



Uključite izbeglice u zajednički dizajn i zajedničku realizaciju inicijative;



Ponudite kompenzaciju ili naknadu putnih troškova izbeglicama koje žele da pristupe vašim uslugama, ali im finansijske poteškoće to onemogućavaju;



Za vreme konsultacija, **obezbedite usluge čuvanja dece** izbeglicama (važno posebno u slučaju žena) koje imaju porodicu i zbog toga nemaju vremena da se angažuju u dodatnim projektima;



U okviru projekata i programa za izbegličke i migrantske zajednice, **usvojite pristupačan, lako razumljiv jezik** i komunicirajte na jeziku (jezicima) i u formatu (formatima) koji izbeglicama odgovaraju;



Nakon što ste pružili usluge, **tražite povratne informacije od korisnika usluga**; povratne informacije mogu da se odnose na primer na zahteve za promenu kontakt osobe u vašoj organizaciji (socijalnoj službi, nevladinoj organizaciji, itd.) ili razjašnjenje razloga za nezadovoljavajuću odluku (organa lokalne ili regionalne vlasti);



Pravite anketu među izbeglicama najmanje dva puta godišnje da biste prikupili povratne informacije o vašim uslugama;



Analizirajte povratne informacije i preduzmite mere da postepeno korigujete svoje aktivnosti u skladu sa dobijenim komentarima;



Uključite izbeglice u socijalna istraživanja kao pomoćnike dizajnera, savetnike, istraživače i anketare;



Prepoznajte pravo izbeglica da izraze svoje mišljenje o kvalitetu vaših usluga i **promovišete bezbedna mesta na kojima mogu da dostave povratne informacije**. Na primer, izbeglice mogu tražiti sastanak sa osobljem ili menadžerom jedinice koja pruža neku konkretnu uslugu;



Obezbedite mehanizme za povratne informacije izbeglicama, tako što ćete in sistematski informisati o tome kao su njihovi doprinosi korišćeni u definisanju, reviziji ili unapređenju inicijativa za integraciju i kako izgledaju konačne/revidirane usluge.

POSEBNA KONTROLNA LISTA ZA LOKALNE VLASTI ZA RAD SA IZBEGLICAMA

Lokalne vlasti imaju ključnu ulogu u integraciji izbeglica i neophodne su im posebne smernice o tome na koji način mogu da uključe izbeglice u svoj rad i usluge. U ovoj kontrolnoj listi navedene su osnovne tačke koje će lokalnim vlastima omogućiti da promovišu inkluzivniji pristup u administraciji i nabavkama.



Promovišite zastupljenost osoba migrantskog ili izbegličkog porekla u regionalnim i lokalnim skupštinama, parlamentima i drugim telima nadležnim za odlučivanje koja će odražavati njihov stvarni udeo među stanovništvom;



Uključite izbeglice i migrante u participativno odlučivanje na lokalnom nivou (građanski forumi, konsultativni procesi, razvoj kraja u kojem žive, itd.);



Uspostavite nezavisna konsultativna tela na lokalnom nivou koja će zastupati potrebe i interese izbeglica i migranata;



Uključite informacije o građanskom i političkom učešću u aktivnosti društvene orijentacije;



U ugovore o pružanja usluga od strane eksternih subjekata, **unesite posebnu klauzulu o socijalnoj inkluziji izbeglica** kao jedan od uslova za pružanje usluga.



PRIMERI DOBRE PRAKSE LOKALNIH VLASTI KOJE RADE SA IZBEGLICAMA



REPREZENTATIVNOST

Kreiranje mesta i mogućnosti za konsultacije je prvi korak koji je neophodan za efikasan rad sa izbeglicama. U Italiji, opština Ravena usvojila je amandman opštinskog kodeksa kojim je „Interkulturalna mreža za imigraciju“ prepoznata kao zvanični sagovornik. Svi građani, a posebno migranti i izbeglice, pozivaju se da se pridruže Interkulturalnoj mreži za imigraciju.

Još jedna strategija za uključivanje izbeglica koju je usvojila opština Ravena je organizovanje fokus grupa i internacionalnih kafića. Taj instrument usvojen je s ciljem da se prikupljaju informacije o postojanju potencijalnih barijera. Prilikom organizacije fokus grupe, treba posvetiti pažnju zajedničkom jeziku: svi učesnici treba da govore isti jezik ili barem da mogu dovoljno tečno da komuniciraju ne samo sa fasilitatorima, već i međusobno. Vreme nakon diskusije, takođe, treba organizovati tako da se zadovolje zahtevi učesnika i da im se ponudi individualna psihološka ili tehnička podrška.



PRISTUPAČNA KOMUNIKACIJA

U Norveškoj, zamenik gradonačelnika Osla, koji je nadležan za različitost, održava nedeljne digitalne sastanke sa nevladinim organizacijama koje rade sa manjinama kako bi bolje razumeo situaciju, razgovarao o potrebama i dogovorio mere koje treba da osiguraju da se svi pridržavaju bezbednosnih mera i propisa o socijalnom distanciranju. Grad Oslo uspostavio je internet stranicu sa informacijama na različitim jezicima. Opština je, takođe, podržala nevladine organizacije koje rade sa ranjivim manjinskim grupama i obezbedila im je posebne informativne postere i kampanje na društvenim medijima. Info plakati su dodatno istaknuti u prodavnicama, džamijama i crkvama i drugim objektima da bi se osiguralo da ažurne i tačne informacije stignu do svih stanovnika. Preduzete su posebne mere da se osigura da informacije i podrška stignu i do romske zajednice i nedokumentovanih migranata.



VLASNIŠTVO I POSVEĆENOST

U Finskoj, Savetodavni odbor za etničke odnose (ETNO) predstavlja dobar primer angažovanja imigranata, izbeglica i pripadnika etničkih manjina u formalnom procesu konsultacija. To je formalna mreža stručnjaka za pitanja integracije, migranata i pripadnika etničkih manjina. Sastoji se od nacionalnog savetodavnog odbora i sedam regionalnih odbora koji se biraju svake četiri godine, zajedno sa 300 predstavnika OCD, migrantskih i multikulturalnih udruženja, udruženja etničkih i verskih manjina, političkih partija, organizacija tržišta rada, ministarstava, regionalnih vlasti i opština.

Na Malti, Teatru Salesjan je uspostavio sistem za prikupljanje povratnih informacija o njihovim postojećim projektima kako bi prikupio iskustva i povratne informacije od žena koje su učestvovala u projektu Capcapcaplaq. To podrazumeva redovne konsultacije sa izbeglicama kako bi se uzeli u obzir i njihovi doprinosi i mišljenja o kvalitetu usluga u toku programskog ciklusa. Ključni podaci o učinku se, takođe, sistematski prikupljaju za potrebe praćenja i analize projekata.

U Poljskoj, grad Gdanjsk imenovao je prvi Saveta za imigrante u Poljskoj koji će savetovati gradonačelnika i druge organe lokalne vlasti o pitanjima i politikama u vezi sa integracijom migranata i izbeglica. Da bi na pravi način predstavljali imigrantsku populaciju u svojoj raznolikosti, odabrani volonteri imaju različito poreklo, stepen obrazovanja i verska uverenja. Uprkos ograničenim nadležnostima i nedostatku sopstvenog budžeta, Savet se pokazao korisnim posebno za vreme pandemije virusa Covid-19 i imao je ulogu pružaoca informacija iz prve ruke o potrebama stranaca i izbeglica.

Centar za jednak tretman u Gdanjsku je bezbedno mesto gde se mogu podneti žalbe protiv diskriminacije po osnovu, između ostalog, nacionalnosti, rasne ili verske pripadnosti. Centar ima sedam punktova koje vode nekoliko različitih nevladinih organizacija koje odražavaju raznolikost. Gradska većnica Varšave je 2016. godine izradila „Aktivni vodič za građane“, koji je preveden na engleski, ukrajinski i vijetnamski jezik. U vodiču su predstavljene mogućnosti za strance, bez obzira na njihov pravni status, da se uključe u gradske aktivnosti (npr. participativni budžet i lokalne inicijative).



PRIMERI DOBRE PRAKSE NVO I PRUŽALACA USLUGA KOJI RADE SA IZBEGLICAMA



PRISTUPAČNOST PROCESA

U Turskoj, Centar za porodicu, žene i osobe sa invaliditetom (AKDEM) opštine Zeitinburnu sprovodi različite programe socijalne zaštite, osiguranja sredstava za život, socijalne kohezije i koordinacije za izbeglice u okrugu. AKDEM služi kao mesni centar za ugrožene kategorije stanovništva u okviru opštinske uprave i usvaja holističku perspektivu prema pripadnicima ugroženih kategorija, bez obzira na njihov pravni status i državljanstvo. U skladu sa područjem rada i inkluzivnim pristupom AKDEM-a, žene i deca izbeglice uključeni su u usluge socijalne zaštite i aktivnosti osnaživanja u centru dok njihove majke učestvuju u tekstilnim radionicama i pohađaju časove turskog jezika. Usluge su dostupne na više jezika, imajući u vidu da su obuhvaćene izbeglice iz Sirije i Avganistana i osobe različitog porekla.

Upitnik koji je dostupan u Kancelariji vojvodstva Mazovije namenjen je strancima koji žele da legalizuju boravak u Poljskoj. Sadrži pitanja o zadovoljstvu stranaca uslugama Kancelarije vojvodstva Mazovije.

U Centru za podršku imigrantima i imigrantima (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigranek) u Gdanjsku otvoren je punkt za zaštitu prava imigranata koji pruža pomoć imigrantima koji su bili žrtve nejednakog tretmana zbog svoje nacionalnosti u oblastima kao što su traženje posla, iznajmljivanje stana, bezbednost, škola, administrativna pitanja.



REPREZENTATIVNOST

Udruženje „Za planetu Zemlju“ u Poljskoj je mala organizacija koja se bavi integracijom izbeglica u jednom od izbegličkih centara u Poljskoj. Sve njihove aktivnosti preduzimaju se uz konsultacije sa izbeglicama. U cilju osnaživanja žena izbeglica, osnovan je Klub za sastanke žena, gde žene izbeglice uče različite zanate od Poljakinja. U budućnosti planiraju da otvore socijalno preduzeće u kojem će žene izbeglice stvarati i prodavati svoje rukotvorine i na taj način se finansijski osamostaljavati.

„Fondacija za Somaliju“ je multikulturalna organizacija otvorena za sve migrante bez obzira na njihovu nacionalnost ili versku pripadnost, koju vode i kojom upravljaju migranti različitih nacionalnosti i Poljaci. Oni sprovode različite projekte u bliskoj saradnji sa izbeglicama: 1) Ništa o nama bez nas ima za cilj da konsultuje strance o njihovim potrebama i predlaže rešenja za njihove probleme; 2) Interkulturalni inkubator organizacije migranta podržava strance u osnivanju i vođenju sopstvenih organizacija; 3) ABC preduzetništva je sveobuhvatan kurs o tome kako započeti i voditi posao. Po završetku tog kursa, stranci dobijaju dalju individualnu podršku.

SAZNAJTE NEŠTO VIŠE: KORISNI MATERIJALI I REFERENCE

European Coalition of Cities against Racism, [ECCAR 10 points Action Plan Toolkit for Equality City Policies Against Racism](#), 2017.

Komplet alata za jednakost je priručnik za podršku gradovima u sprovođenju lokalnih politika koje se uspešno bore protiv rasizma i rasne diskriminacije ili za prilagođavanje postojećih politika.

SHARE Network webinar, [Participation & co-creation for refugee & migrant integration in the EU](#), 15. decembar 2020.

SHARE mreža ističe 10 osnovnih principa i razmatranja za implementaciju participativnih i

kokreacionih pristupa u radu sa izbeglicama i migrantima.

Torfa M., [Refugee-led organisations \(RLOs\) in Europe: policy contributions, opportunities and challenges](#), ECRE Working Paper, 2019.

U ovom dokumentu razmatra se da li izbegličke organizacije mogu da pozitivno doprinesu formulaciji politike i iznalaženju praktičnih rešenja za pitanja izbeglica i zašto nisu praktično uključene u razvoj, evaluaciju i diskusiju o politikama/ praksama azila i integracije na nivou EU.

UNHCR, [Safer and Stronger:](#)

[Experiences of Refugee Women Resettled to the UK](#), 2020.

U ovom dokumentu predstavljeni su nalazi Participativne procene situacije zaštite i integracije žena izbeglica preseljenih u Veliku Britaniju u skladu sa planom preseljenja Vlade Ujedinjenog Kraljevstva Velike Britanije.

UNHCR, [Better Protecting Refugees in the EU and Globally: UNHCR's proposals to rebuild trust through better management, partnership and solidarity](#), 2016.

U ovom dokumentu definisana je vizija sveobuhvatne EU politike azila i zaštite izbeglica u budućnosti, kako u njenoj unutrašnjoj, tako i u spoljnoj dimenziji, s

ciljem da se omogući razvoj dugoročnih koherentnih aranžmana širom EU za efikasno rešavanje izbegličkog problema i odgovor na izbeglička kretanja.

UNHCR, [The UNHCR Toolkit for Participatory Assessment in Operations](#), 2006.

Ovaj komplet alata UNHCR-a sadrži koraka koje treba preduzeti u sprovođenju participativne procene koja uključuje izbeglice i druga lica o kojima brine UNHCR. Participativna procena opisana je kao „proces izgradnje partnerstva sa ženama i muškarcima izbeglicama različitog uzrasta i porekla promovisanjem smislenog učešća u strukturisanom dijalogu“.

5.5 UKLUČITE LOKALNE ZAJEDNICE I PODRŽAVAJTE VOLONTERSTVO

Mobilizite resurse društva domaćina i promovišite poverenje i pozitivnu identifikaciju

Uključivanje lokalne zajednice predstavlja ključni element sveobuhvatnog pristupa. Integracija je dvosmerni proces koji zahteva podršku i aktivnu ulogu društva koje prima izbeglice. Praktičari koji rade na integraciji treba da promovišu ulogu – i naglašavaju odgovornosti – lokalnog stanovništva i podstiču građanske inicijative. Opšti cilj je promovisanje društvene klime dobrodošlice, bez ksenofobije i diskriminacije. Jedan od ključnih načina da lokalne vlasti i pružaoci usluga ostvare taj cilj je podržavanje volonterskih inicijativa za integraciju izbeglica.

Volonterske aktivnosti u značajnoj meri doprinose integraciji, budući da se u okviru njih razvijaju veštine i lične mreže izbeglica i migranata i da predstavljaju dopunu (i u mnogim slučajevima i zamenu) državne politike integracije. Takve inicijative doprinose jačanju društvene, ekonomske i kulturne integracije u vidu izlaganja izbeglica lokalnom jeziku i kulturi i individualne podrške. One su važne u fazi dolaska i prihvata, kada mogu da pomognu u obezbeđivanju skloništa i ranoj orijentaciji, kao i u obezbeđivanju podrške za dugotrajnu inkluziju.



KORISTI PODRŽAVANJA VOLONTERSKIH AKTIVNOSTI

- Često su pristupačnije i inovativnije od uspostavljenih programa integracije;
- Jednostavne za pilotiranje i implementaciju kroz širi spektar praktičara uključenih u aktivnosti sa stanovništvom;
- Profesionalno iskustvo volontera i lokalnog stanovništva i poznavanje kraja u kojem žive mogu da budu od koristi za čitavu zajednicu;
- Brze, fleksibilne i kolaborativne „start up“ strukture koje omogućavaju inicijative po principu „odozdo nagore“ i virtuelno učešće;
- Rešenja zasnovana na učešću građana i masovnoj podršci (kraudsorsingu);
- Privatne društvene mreže i nova tehnologija, uključujući aplikacije i onlajn platforme koje se redovno koriste;
- Veća vidljivost i doseg zahvaljujući većem fokusu na komunikaciji u odnosu na veliki broj postojećih programa integracija.

FAKTORI USPEHA: KRITERIJUMI ZA PRIMENU DOBRIH PRAKSI



Individualizovana i kontinuirana podrška: Omogućite dugoročnu društvenu inkluziju pomoću kontinuiranog mentorstva po sistemu jedan na jedan/ vršnjačkog mentorstva koje omogućava izgradnju poverenja i dugotrajnih veza;



Korišćenje niza različitih modela podrške: Iskoristite i kombinujte na ciljani način različite oblike volonterskih aktivnosti, uključujući mentorstvo u pogledu aktivnosti u slobodno vreme, obrazovanja, zapošljavanja, porodice i „birokratskih“ pitanja;



Promovisanje interkulturalnih kompetencija svih uključenih: Osmislite aktivnosti kao što su jačanje interkulturalnih veština i razumevanja kako volontera, tako i korisnika;



Uključivanje već naseljenih imigranata: mobilizite izbeglice koje su ranije stigle i građane migrantskog porekla da budu volonteri i rade na izgradnji mostova i da budu izvor interkulturalnih kompetencija;



Povezivanje podrške sa povećanjem stepena svesti: Poboljšajte javno mnjenje o integraciji i promovirate „kulturu dobrodošlice“ jačanjem volontiranja kao odgovora civilnog društva i naglašavanjem učešća izbeglica i migranata u građanskim aktivnostima;



Precizno uparivanje doprinosa volontera i konkretnih potreba izbeglica: Koristite onlajn komplete alata za uparivanje i baze podataka za volontiranje kako biste sistematski okupili volontere i mogućnosti podrške sa svih strana;



Vreme i mesto u skladu sa potrebama: Kreirajte aktivnosti koje će se sprovoditi u slobodno vreme (vikendom, naveče) i u komšiluku ili u blizini prihvatnih centara u kojima korisnici žive.

KONTROLNA LISTA ZA PROMOVISANJE VOLONTERSKIH INICIJATIVA:

U kontrolnoj listi u nastavku opisan je, korak po korak, detaljan proces koji može da pomogne organizacijama da planiraju i identifikuju sve neophodne zadatke koje treba da sprovedu da se omogući promovisanje volonterskih inicijativa.



Obučite mentore volontere i koordinišite njihov rad i uparite ih sa izbeglicama i migrantima koji žive u njihovom lokalnom području i koji imaju istu profesiju ili interesovanja;



Fokusirajte se na inicijative orijentisane na učenje da bi se podstaklo usvajanje jezika i pristup stručnom i visokom obrazovanju i trudite se da kreirate različite ponude kao dopunu učenju jezika i društvenoj orijentaciji koji se nude u okviru uspostavljenih politika integracije;



Obezbedite vršnjačke trenere za obrazovanje, posebno za pomoć učenicima oko domaćih zadataka, ispita i prelaska iz škole na radno mesto;



Promovišite mešovito učenje, kulturne aktivnosti i aktivnosti u slobodno vreme zasnovane na talentima i interesovanjima volontera i izbeglica i migranata, uključujući, na primer, kuvanje, sport, umetnost i zanate, s ciljem da se aktiviraju društveni i kulturni resursi izbeglica i migranata i da se podstiče interkulturalno učenje;



Promovišite programe mentorstva za zapošljavanje i samozapošljavanje sa posebnim fokusom na motivisanju, uzorima, profesionalnim kontaktima, „mekim veštinama“ i specifičnim potrebama, na primer devojaka i žena;



Promovišite programe porodičnog mentorstva s ciljem obnavljanja porodičnih veza razdvojenih članova porodice i dece koja žive sama; ponudite maloletnicima bez pratnje emocionalnu podršku i savetovanje kako da se osećaju dobrodošlima, kao i pravno zastupanje;



Promovišite aktivnosti praćenja novopridošlih izbeglica i migranata kroz birokratski proces registracije i naseljenja, sa volonterima koji znaju kako da se snađu u relevantnim državnim i lokalnim službama, s ciljem da se odgovori na individualne potrebe i interese novopridošlih;



Iskoristite potencijale onlajn kompleta alata za informisanje, orijentaciju i prevođenje;



Izrazite podršku, uključite se u javnu raspravu i privucite pažnju javnosti i medija. Koristite javne kampanje da okupite novopridošle izbeglice i migrante i njihove lokalne susede, kako biste otklonili eventualne glasine koje kruže i izgradili atmosferu prihvatanja, poverenje i spremnost da se pomogne izbeglicama i migrantima.



DOBRE PRAKSE PODRŽAVANJA VOLONTARSTVA

INDIVIDUALIZOVANA I KONTINUIRANA PODRŠKA



U Finskoj, Womento obezbeđuje vršnjačke trenere za obrazovane migrantkinje od 2012. godine. Da bi se to omogućilo, službenici Womento-a pronalaze mentorku za migrantkinju koja je podučava o finskoj radnoj kulturi ili vežba upotrebu finskog u profesionalnoj oblasti kojom se bavi ili rade na pisanju prijava za posao i radne biografije. Svaki par radi na individualan način i usluga je besplatna.

U Srbiji, „Refugees for Refugees“ (R4R) je pilot projektna aktivnost koju Beogradski centar za ljudska prava sprovodi od aprila 2021. godine, u izvršnom partnerstvu sa Kancelarijom UNHCR-a u Srbiji. R4R podrazumeva razmenu iskustava između izbeglica koje već duže vreme žive u zemlji i izbeglica i tražilaca azila kojima je potrebna dodatna podrška u integraciji u srpsko društvo. Izbeglice pomoćnici mogu da pomognu ljudima koji su u sličnoj situaciji da se na najefikasniji način integrišu i informišu o svojim pravima i obavezama. Oni mogu da osnaže druge izbeglice tako što će podeliti svoja lična iskustva i razne veštine i znanja koja su neophodna za početak novog života u Srbiji.

KORIŠĆENJE NIZA RAZLIČITIH MODELA PODRŠKE



U Finskoj, Let's Read Together (Čitajmo zajedno) je nacionalna mreža koja od 2004. promoviše pismenost i znanje finskog jezika među ženama i devojkama migrantkinjama u Finskoj i podstiče ih da se integrišu u finsko društvo. Grupe za učenje sastaju se jednom nedeljno, u trajanju od dva sata. Mreža, takođe, organizuje seminare i radionice i objavljuje edukativne materijale.

POVEZIVANJE PODRŠKE SA POVEĆANJEM STEPENA SVESTI



U Estoniji, koncerti Tolerantne Estonije uspeali su da privuku ogromnu publiku i povezani su sa javnim debatama u partnerstvu sa najvažnijim medijima. Da bi se izbegličkoj krizi dalo ljudsko lice i da bi se istakla sudbina pojedinaca, direktna uključenost i vidljivost muzičara i izvodača izbeglica bili su ključni element za mnoge inicijative u oblasti kulture.



PRECIZNO UPARIVANJE DOPRINOSA VOLONTERA I KONKRETNIH POTREBA IZBEGLICA

U Finskoj, u okviru lokalne inicijative (npr. **Choose Your Future** (Izaberi svoju budućnost) razvijena je višejezična aplikacija po sistemu „sve na jednom mestu“, koja pruža lake i brze mobilne usluge za migrante i pomaže im da otkriju svoj novi grad, pronađu zanimljive događaje i upoznaju ljude); startap **Funzi** ima aplikaciju „paket za učenje“ za tražioce azila i korisnicima mobilnih telefona pruža pouzdane informacije i olakšava im da se integrišu u Finskoj.

U Finskoj, u okviru inicijative **Startup Refugees** (Startup izbeglice) podržane su stotine imigranata i izbeglica da ostvare svoj san da postanu preduzetnici. Program vode poznati preduzetnici koji čine mrežu od 300 poslovnih, javnih i NVO partnera, a podržava ga 300 volontera koji mapiraju preduzetničke veštine u prihvatnim centrima, pronalaze mentore i iniciraju poslovne inkubatore.



PROMOVISANJE INTERKULTURALNIH KOMPETENCIJA SVIH UKLJUČENIH

U Nemačkoj, **Univerzitet Kiron** napravio je onlajn platformu za učenje za izbeglice širom sveta i zajednice na Bliskom istoku koje se suočavaju sa nedostatkom usluga. 1.500 budućih studenata prijavilo se za dvogodišnje onlajn studije računarstva, inženjerstva, biznisa i ekonomije i društvenih nauka. Studenti pomažu jedni drugima kroz onlajn studijske grupe i grupe za upoznavanje i, ako prođu prvu onlajn fazu, mogu da dobiju mesta za studiranje na 22 partnerska univerziteta.

SAZNAJTE NEŠTO VIŠE: KORISNI MATERIJALI I REFERENCE

EESC Brochure, [How Civil Society Organisations Assist Refugees and Migrants in the EU: Successful experiences and promising practices from the 2016 EESC Civil Society Prize](#), 2017.

U ovoj publikaciji dat je opšti pregled inicijativa civilnog društva za uspešnu integraciju izbeglica i migranata u EU.

EWSI Editorial Team, [Comparative analysis: Voluntary and citizens' initiatives before and after 2015](#), European web site on integration, 2016.

Evropska veb stranica o integraciji sadrži analizu volonterskih inicijativa koje su se pojavile u državama članicama EU, uključujući pregled po

državama. Nove inicijative su mapirane, upoređene sa nekoliko dugogodišnjih inicijativa i analizirane u pogledu inovacija, dodatne vrednosti i potencijalnog uticaja na integraciju.

Sirius Network, [Mentoring: What can support projects achieve that schools cannot?](#) 2014

U ovom sažetku razmotrene su prednosti mentorstva i profesionalizacije mentorskih organizacija i načini na koje kreatori politike mogu da osmisle mentorstvo i druge projekte podrške u oblasti obrazovanja koji treba da postanu sastavni deo obrazovnog sistema. Takođe, navedeni su primeri uspešnih mentorskih iskustava koji se fokusiraju na negovanje skrivenih talenata i potencijala dece migranata.

UNHCR, [A Community-based Approach in UNHCR Operations](#), 2008.

Ovaj priručnik UNHCR-a ima za cilj da pruži podršku zaposlenima u implementaciji pristupa zasnovanog na zajednici u njihovom radu kako bi se osiguralo da lica o kojima brine UNHCR budu stavljena u centar svih odluka koje utiču na njihov život.

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), International Olympic Committee (IOC) and Terre des hommes organisation (Tdh), [Sport for Protection Toolkit Programming with Young People in Forced Displacement Setting](#), 2018.

Ovaj komplet alata „Sport za zaštitu“ usmerava rad Fondacije „Olympic Refuge“ i može ga koristiti široki krug organizacija i zainteresovanih strana kako bi stekli bolje razumevanje i na bolji način implementirali efektivne programe „Sport za zaštitu“.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Warsaw/Brussels, 2019.

Ovaj izveštaj NIEM-a predstavlja uporednu procenu zasnovanu na pokazateljima okvira za integraciju izbeglica koji postoje u 14 zemalja EU. Analiza je fokusirana na pravne pokazatelje, pokazatelje politike i pokazatelje kojima se meri integracija, koordinacija politike, kao i naponi usmereni na učešće i uključivanje društva koje prima izbeglice.



5.6 TEŽITE SVEOBUHVAATNOJ PODRŠCI ZA INTEGRACIJU I INKLUZIJU

Povežite se i koordinišite aktivnosti sa drugim pružaocima usluga i popunite praznine u sistemu

Sveobuhvatan pristup integraciji izbeglica zahteva odgovor cele vlade i celog društva. To podrazumeva održivu saradnju, zasnovanu na partnerstvu svih relevantnih aktera, uključujući nacionalne, regionalne i lokalne vlasti, javne službe, socijalne partnere i civilno društvo. To, takođe, podrazumeva strukturno i dugoročno finansiranje integracije, kao i pristup stabilnom finansiranju lokalnog nivoa i organizacija civilnog društva. Saradnja i zajedničko sprovođenje politike doprineće bolje fokusiranim politikama, koje će omogućiti bolje odgovore na potrebe i perspektive izbeglica.

Osim toga, sa većim legitimitetom koji proizilazi iz šireg učešća i obuhvata civilnog društva i lokalnih/regionalnih aktera koji su imaju određenu ulogu, i politike mogu da postanu održivije i da imaju jači uticaj. Ukoliko budu imale aktivnu podršku javnih vlasti za pomoć koju pružaju, nevladine organizacije biće u stanju da doprinesu dugoročnom uključivanju izbeglica u društvo koje ih prima.



KORISTI RADA SA IZBEGLICAMA

- Stabilna i dugoročna partnerstva sa više zainteresovanih strana na različitim nivoima upravljanja koja osnažuju aktere da daju doprinos u procesu integracije izbeglica;
- Integracija i upravljanje raznolikošću uključeni u sve relevantne oblasti, usluge i oblasti politike;
- Ojačana koordinacija između regionalnih i lokalnih vlasti s ciljem integracije izbeglica;
- Bolja koordinacija između lokalnih vlasti i organa/ odbora/ pružalaca usluga zapošljavanja, zdravstva, stanovanja i obrazovanja;
- Kontinuirano obezbeđivanje resursa i podrške lokalnim vlastima, nevladinim organizacijama i neprofitnim organizacijama koje pružaju podršku podstiče dugoročno uključivanje izbeglica.

FAKTORI USPEHA: KRITERIJUMI ZA PRIMENU DOBRIH PRAKSI



Strategija više zainteresovanih strana i na više nivoa: Razvijte zajednički sveobuhvatnu strategiju integracije koja uključuje regionalne i lokalne vlasti, pružaoce usluga i civilno društvo;



Vlasništvo i participacija: Podržite redovno uključivanje i konsultovanje izbeglica u okviru civilnih aktivnosti, društvenog života lokalne zajednice i odlučivanja;



Uključivanje društva koje prima izbeglice: Prepoznajte integraciju kao dvosmerni proces i podržite aktivnu ulogu društva koje prima izbeglice u boljem sprovođenju javnih lokalnih politika;



Dostupnost strukturnog finansiranja: Osigurajte održiva, raznovrsna i dovoljna sredstva za mere integracije, što će omogućiti kontinuitet i povećanje. U mnogim zemljama i kontekstima, to znači pristup sredstvima EU za lokalne vlasti, civilno društvo i organizacije koje vode izbeglice.

KONTROLNA LISTA ZA POVEZIVANJE I KOORDINACIJU SA DRUGIM PRUŽAOCIMA USLUGA I POPUNJAVANJE PRAZNINA U SISTEMU

U kontrolnoj listi u nastavku opisan je, korak po korak, detaljan proces koji može da pomogne organizacijama da planiraju i identifikuju sve neophodne zadatke koje treba da sprovedu da se omogući povezivanje i koordinacija sa drugim pružaocima usluga.



Usvojite strategije u kojima se od **društva koje prima izbeglice** očekuje ili kojima se obavezuje da će aktivno uključivati i prihvatati korisnike;



Usvojite strategije za podsticanje integracije izbeglica koje uključuju regionalne, lokalne vlasti i pružaoce usluga i obezbedite sredstva za sprovođenje tih strategija;



Uspostavite mehanizam koji obuhvata više zainteresovanih strana za zajednički razvoj sveobuhvatnih strategija integracije i inkluzije i reviziju operacija, praksi, usluga i rezultata integracije u koordinaciji sa relevantnim partnerima (lokalnim vlastima, nevladinim organizacijama, socijalnim partnerima, istraživanjima, institucijama itd.);



Izgradite regionalna partnerstva s ciljem da se osigura inkluzija i integracija izbeglica i migranata u ruralnim područjima koji bi mogli da budu u ranjivijoj situaciji zbog udaljenosti, izolacije i ograničenog pristupa ciljanim uslugama;



Podstičite volonterske inicijative kao dopunu javnih politika finansiranjem koordinacije takvih inicijativa na svim nivoima, i osigurajte da te inicijative postanu deo standardnih integracionih usluga za izbeglice (više informacija o tome u delu: [5.5 Uključiti lokalne zajednice i podržavati volontiranje](#));



Podržite uključivanje izbeglica u civilne aktivnosti kroz ciljano informisanje o pravima i mogućnostima izbeglica da se pridruže takvim aktivnostima, kao i kroz nuđenje sredstava organizacijama za terenski rad sa izbeglicama;



Uspostavite telo za konsultovanje izbeglica o pitanjima koja se tiču njihove integracije i inkluzije, koje će uključivati udruženja izbeglica ili izabranog predstavnika kao stalnog člana, i obezbedite sredstva za uspostavljanje stalnih tela za konsultovanje;



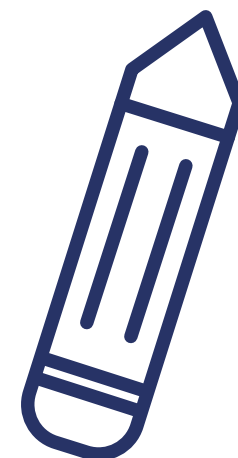
Redovno sprovedite i finansirajte kampanje za senzitivizaciju društva koje prima izbeglice o situaciji u kojoj se izbeglice nalaze, borbu protiv diskriminacije i eliminisanje predrasuda i pogrešnih percepcija;



Omogućite, kao javni organ koji upravlja sredstvima EU ili isplaćuje sredstva EU, **pristup EU fondovima** za organizacije civilnog društva i lokalne vlasti. Informišite te aktere o mogućnostima finansiranja i uključite ih kao partnere u nacionalni proces programiranja relevantnih fondova;



Iskoristite EU i druga međunarodna sredstva na strateški način, za popunjavanje praznina u sistemu podrške, pilotirajte i testirajte nove inicijative i učite iz postojećih modela i iskustava. U potpunosti iskoristiti sve dostupne instrumente, uključujući, između ostalog, Evropski socijalni fond (ESF) i Fond za migraciju i integraciju azila (AMIF).



PRIMERI DOBRE PRAKSE U PRIMENI SVEOBUHVAATNOG PRISTUPA



STRATEGIJA VIŠE ZAINTERESOVANIH STRANA I NA VIŠE NIVOA

U Srbiji, lokalni akcioni planovi (LAP) imaju za cilj poboljšanje životnog i socio-ekonomskog standarda ciljanih kategorija prisilno raseljenih lica i migranata. Planovi imaju za cilj plansko i dugoročno rešavanje problema ovih kategorija, kreiranjem mera i akcija koje su u potpunosti prilagođene stvarnim potrebama tih lica. To omogućava isplativije korišćenje postojećih resursa (materijalnih, tehničkih, ljudskih i institucionalnih) kroz umrežavanje relevantnih lokalnih institucija i drugih lokalnih partnera. LAP sadrži dostupne podatke o starosti, polu i obrazovnim potrebama za svaku od različitih kategorija prisilno raseljenih migranata i identifikuje prioritetne grupe i najugroženije podgrupe. Lokalna uprava precizno evidentira probleme i potrebe te populacije i shodno tome planira i predlaže rešenja. Za svaku od identifikovanih različitih kategorija prisilno raseljenih migranata definisani su specifični ciljevi. Na primer, u LAP-u opštine Bačka Topola, u periodu od 2020. do 2024. godine, jedan od ciljeva je stvaranje uslova za jačanje tolerancije i razumevanja potreba tražilaca azila i migranata u

potrebi kroz unapređenje kvaliteta života u lokalnoj zajednici, opremanje prostora za zdravstvene, obrazovne, kulturne i druge usluge, kao i dečijih i sportskih igrališta. Lokalni planovi izrađuju se u saradnji sa relevantnim institucijama u svakoj opštini i sprovode se u partnerstvu sa različitim zainteresovanim stranama.

U Poljskoj, Savet za model integracije migranata u pokrajini Mazovjecki okupio je različite subjekte uključene u integraciju stranaca: Kancelariju vojvodstva Mazovije, Odbor za obrazovanje, Centar za socijalnu pomoć, Varšavsku kancelariju za zapošljavanje, Karitas Poljske, Fondaciju Poljski migracijski forum, Fondaciju za Somaliju, Fondaciju za učenje stranih jezika Linguae Mundi, Udruženje za pravnu intervenciju i Fondaciju za dijalog i toleranciju. Cilj Saveta bio je da dijagnostikuje stanje i potrebe stranaca u različitim oblastima integracije i da izradi preporuke. Zaključci sa konsultacija u okviru Saveta korišćeni su u publikaciji „Stranci u Poljskoj“.

Priručnik za rad sa migrantima. Pored toga, izrađen je dokument pod naslovom „Pretpostavke za strategiju integracije migranata u vojvodstvu Mazovjecki“. Ovi dokumenti podržaću integracijske aktivnosti u pokrajini Mazovjecki i koristiće se u kreiranju nacionalne strategije za integraciju imigranata.

U Švedskoj, u okviru Skane partnerstva, naglasak je stavljen pre svega na dugotrajni rad na osiguranju učešća i znanja novopridošlih migranata. Ovo partnerstvo je regionalna praksa (na nivou broja) koja uključuje veliki broj opština. U Skane partnerstvu, organizacije koje su odgovorne za prihvatanje i nastanjenje pridošlica u oblasti Skane okupile su se da zajednički razviju metode i obezbede uslove za rešavanje prioritarnih potreba tamo gde je neophodna regionalna saradnja i koordinacija resursa.

U Bugarskoj, okrug Oborište u Sofijskoj opštini je jedan od prvih i jedinih organa lokalne vlasti u Bugarskoj koji sprovodi nacionalnu politiku

integracije izbeglica. Oborište prihvata sa dobrodošlicom veliki broj izbegličkih porodica koje žele da se nastane u Sofiji i nudi im početnu integracijsku podršku u skladu sa nadležnostima okruga u trajanju do 6 meseci. Te usluge uključuju stanovanje, podršku pri upisu u lokalne državne škole, kao i opštinsku socijalnu podršku, u zavisnosti od slučaja. Napori Oborišta na integraciji izbeglica počeli su 2020. godine preseljenjem dve velike porodice koje su tražile azil u Bugarskoj (ukupno 15 članova). U 2021. godini, Oborište je ugostilo pet porodica (ukupno 27 članova) u okviru projekta „Zajedno do integracije“ koji finansira AMIF. Projekat se zasniva na pristupu više zainteresovanih strana i sprovodi ga Crveni krst Bugarske i druga dva partnera: okrug Vitoša u Sofijskoj opštini i Fondacija „Centar Nadja“. Crveni krst Bugarske obezbeđuje socijalne radnike i prevodioce, a „Centar Nadia“ – psihologe. Ovaj projekat trajaće do decembra 2022. godine i, da bi se obezbedila održivost, tim je već aplicirao za dva nova projekta za EU i međunarodne fondove za finansiranje.

U Finskoj, Crveni krst Finske koordinira i razvija Mrežu nevladinih udruženja. Mreža se sastaje četiri puta godišnje i raspravlja o relevantnim temama koje se tiču prihvata i integracije. Na sastancima Mreže prisutna su i neka ministarstva, tako da ona podržava protok informacija od trećeg sektora do vlasti i obrnuto. Jedan od alata čiji razvoj je Mreža pomogla je Integraciona platforma za organizacije ([kotoutumistarjotin](#)). Ovaj komplet alata pomaže da se razume koje aktivnosti akteri trećeg sektora pružaju na lokalnom području, što novopridošlim izbeglicama pomaže u procesu integracije. Platforma pomaže da se razume podela aktivnosti između aktera trećeg sektora i vlasti, npr. na nivou opštine.

U Litvaniji, [Akcioni plan za integraciju stranaca u litvansko društvo za period 2018-2020. godine](#) zahteva redovnu saradnju i koordinaciju aktivnosti nevladinih organizacija, udruženja lokalnih vlasti, obrazovnih, socijalnih i zdravstvenih službi s ciljem da se osigura uspešna integracija izbeglica u društvo.

U skladu sa Akcionim planom, obrazovne vlasti i tela na regionalnom i lokalnom nivou dužni su da obezbede obuku za prosvetne radnike za unapređenje interkulturalnih veština, smanjenje stereotipa i promovisanje vrednosti poštovanja različitosti i jednakosti. Predviđeni su i edukativni događaji za poslodavce, s ciljem da se informišu o potrebama izbeglica u pogledu integracije i različitostima u pogledu pola, starosti, zemlje porekla i porodičnog statusa. Plan ima za cilj praćenje integracionih procesa i politike na osnovu prikupljanja kvantitativnih i kvalitativnih podataka i registrovanja istih kod državnih organa.



UKLUČIVANJE DRUŠTVA KOJE PRIMA IZBEGLICE

U Italiji, projekat „Diffondere diversita' rafforzare comunita'“ (Širenje raznolikosti jača zajednice) ima za cilj kreiranje mogućnosti za zapošljavanje izbeglica i tražilaca azila u poljoprivrednom sektoru i podršku lokalnom razvoju u ruralnim oblastima. Projekat uključuje dve lokalne opštine (opštine Lozine i Červeno) i Bio distrikt Valkamonika, mrežu organske poljoprivrede koju čini 40 malih preduzeća. U okviru Projekta promoviše se jednostavan, ali efikasan oblik podele poslova koji podrazumeva da dva ili više preduzeća udružuju svoje resurse i radnu snagu. U praksi, poljoprivredne radnike angažuje pod regularnim uslovima grupa poslodavaca koji dele usluge radnika tokom cele godine. Na osnovu tog aranžmana smanjuju se troškovi rada, stvaraju se nove mogućnosti za zapošljavanje i podržava se promocija zapošljavanja u poljoprivredi pod poštenim uslovima rada. Pored toga, poljoprivredna preduzeća se uključuju u mrežu, što može za rezultat da ima prednosti za preduzeća koja učestvuju. Takođe, ovaj pristup predviđa i aktivnu ulogu društva koje prima izbeglice u implementaciji u vidu direktnog uključivanja dobrovoljnih udruženja malih poljoprivrednih preduzeća s ciljem međusobne podrške i podrške mladih poljoprivrednika i njihovih porodica koji aktivno podržavaju migrante u procesu njihove integracije.

U Italiji, region Emilija-Romanja sistematski promoviše učenje jezika i interkulturalnu medijaciju za uključivanje migranata i izbeglica u društvo i odgovor na eksponencijalno povećanje priliva izbeglica u poslednjih nekoliko godina. Da bi se to omogućilo, region saraduje sa državnim školama, neprofitnim sektorom, opštinama, drugim javnim organima i lokalnim zajednicama. Saradnja sa civilnim društvom i kooperativa gradi se u okviru višeslojnog i strukturiranog partnerstva. U Belgiji, glavni grad Brisel usvojio je Akcioni plan protiv rasizma i

diskriminacije za period 2018-2020. godine s ciljem da se poveća stepen svesti i angažuju svi ministri i državni sekretar u borbi protiv rasizma i diskriminacije. Plan se zasniva na 23 konkretne mere politike koje za cilj imaju stvaranje društva u kojem će centralno mesto imati tolerancija i solidarnost među različitim kategorijama stanovništva. Uspostavljena je konsultativna platforma za interakciju sa svim organizacijama civilnog društva u Briselu koje su voljne da saraduju i rade na sprovođenju ovog plana.

U Finskoj, projekat „Föreningsliv för alla“ (Udruženje život za sve) ima za cilj da podrži socijalno učešće migranata podsticanjem njihovog učešća u finskim udruženjima. U okviru ovog projekta, migranti imaju priliku da uče novi jezik izvan školskog okruženja i da izgrade sopstvene neformalne mreže i nove smislene kontakte. Kao rezultat projekta, region Jakobstad usvojio je model „dvosmerne“ integracije koji podrazumeva uključivanje trećeg sektora i udruženja.

U Turskoj, Metropolitanska opština Gaziantep, Odeljenje za žene, porodicu, obrazovanje i socijalne usluge, osnovalo je 2014. godine Centar za zajednicu Ensar. Centar je razvijen kao siguran prostor za pripadnike obe grupe, turskih zajednica domaćina i izbeglica, gde mogu da dođu i komuniciraju jedni sa drugima i nauče nove veštine. Međunarodna organizacija za migracije je 2017. godine počela da podržava Centar za zajednicu Ensar renoviranjem i rehabilitacijom i sprovođenjem aktivnosti socijalne inkluzije, kao i vannastavnih aktivnosti. Centar je dostupan ljudima svih uzrasta, pola i nacionalnosti. Aktivnosti i usluge koje su pružaju imaju pozitivan uticaj na zajednicu, tako što unapređuju komunikaciju između izbeglica i zajednice domaćina i promovišu bilje veze i interakciju u okviru društvenih aktivnosti.



VLASNIŠTVO I PARTICIPACIJA

U Švedskoj, Yalla Trappan, socijalno preduzeće za integraciju i rad i ženska kooperativa koju vodi neprofitno udruženje u Malmeu, predstavlja dobru praksu u oblasti socijalnog preduzetništva. Obezbeđuju radnu obuku u tri oblasti: kafe i catering usluge, studio za šivenje, čišćenje i konferencijske usluge. Yalla Trappan je usvojilo model „učenja kroz rad“ s ciljem promovisanja finansijske nezavisnosti imigrantkinja koje su u velikom riziku od isključenja sa tržišta rada.

U Finskoj, Finski savet za izbeglice organizuje kurs „građanske orijentacije“ namenjen novopristiglim odraslim migrantima u Finskoj. Kurs obuhvata sveobuhvatne informacije o boravku, životu i radu u Finskoj i omogućava sticanje građanskih veština neophodnih za život u zemlji i upoznaje migrante sa istorijom finske nacije. Cilj ovog kursa je da se poboljša razumevanje finskog društva od strane izbeglica i pridošlica i da se informišu o njihovim pravima i odgovornostima u zemlji. Svaki kurs vodi trener koji govori jezik koji govore polaznici kursa. Koncepti, nastavne

metode i udžbenici za kurs dostupni su za neograničenu upotrebu u opštinama i institucijama za učenje. U fazi razvoja ovog projekta, uključeni su ključni akteri, uključujući opštine regiona Helsink i Ministarstvo za zapošljavanje i privredu.

U Turskoj, opština Jıldırım pruža podršku izbeglicama u smislu zaštite, sredstava za život i socijalne kohezije još od početka situacije sa sirijskim izbeglicama u Turskoj. Opština je uspostavila Centar za socijalnu koheziju na nivou okruga, što je jedna od prvih inicijativa za uključivanje izbeglica u pružanje usluga od strane jedne opštine u Turskoj. Centar okuplja izbeglice i članove zajednice domaćina u okviru strukturisanih aktivnosti, kao što je terapija igrom, s ciljem da se omogući povezivanje i premošćivanje jazova, kao i jačanje veština rešavanja problema. Takođe, organizuju se aktivnosti povećanja stepena svesti i širenja informacija o pristupu uslugama. Pored toga, Centar pruža podršku ženskim kooperativama, uključujući članice izbeglice, sa ciljem da se ženama daju mogućnosti za osnaživanje i samostalnost.

SAZNAJTE NEŠTO VIŠE: KORISNI MATERIJALI I REFERENCE

Assembly of European Regions (AER), [Tuning of AMiD Outcomes to European Local Authorities](#), Access to Services for Migrants with Disabilities (AMiD), 2019.

Ovaj izveštaj pruža uvid u to kako podržati efikasno upravljanje prihvatom i integracijom izbeglica, tražilaca azila i migranata sa invaliditetom u EU.

EU Commission, [Toolkit on the use of EU funds for the integration of people with a migrant background](#), 2018.

Ovaj komplet alata ima za cilj da pomogne nacionalnim i regionalnim vlastima nadležnim za finansiranje u sprovođenju politika integracije usmerenih na ljude migrantskog porekla kroz korišćenje fondova EU u programskom periodu 2014-2020. godine.

Huddleston, T., Bilgili, O., Joki, A. &

Vankova, Z., [MIPEX Migrant Integration Policy Index](#), Barcelona/Brussels, 2015. *Indeks politike integracije migranata (MIPEX) je jedinstveni dugoročni projekat u okviru kojeg se procenjuju i upoređuju mere vlada na promovisanju integracije migranata u svim državama članicama EU i nekoliko zemalja koje nisu članice EU.*

EWSI Editorial Team., [What measures are in place to ensure the long-term integration of migrants and refugees in Europe?](#) European Web Site on Integration, 2020.

Urednički tim EWSI istražio je niz pokazatelja dugoročne integracije u svim državama članicama EU i u Velikoj Britaniji i razmotrio je postojanje ili dostupnost specifičnih politika i mera za izbeglice.

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. and Pasa, A., [Migration](#)

[in EU Rural Areas](#), Science for Policy report by the Joint Research Centre (JRC), Luxembourg, 2019.

U ovom izveštaju dat je kvantitativni pregled migracija u ruralnim područjima za celu EU. Izveštaj doprinosi podizanju svesti o slabo proučenom fenomenu migracije u ruralnim područjima.

Wolffhardt A., [Operationalising a comprehensive approach to migrant integration](#), RESOMA Discussion Policy Brief, 2019.

U ovom sažetku ReSOMA politike objašnjen je pojam sveobuhvatnog pristupa integraciji i opisani su specifični potencijali – ali i ograničenja – na lokalnom nivou u pogledu integracije migranata. Predstavljeno je deset mogućih, konkretnih i finansijski isplativih fokus tačaka za implementaciju sveobuhvatnog i dugoročnog pristupa u praksi.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A Comparative Analysis of the National Integration Evaluation Mechanism In 14 EU Countries](#), Warsaw/Brussels, 2019.

U ovom izveštaju NIEM-a data je uporedna procena zasnovana na pokazateljima okvira za integraciju izbeglica koji postoje u 14 zemalja EU. Analiza je usredsređena na pravne pokazatelje, pokazatelje politike i pokazatelje kojima se mere institucionalizacija, koordinacija politike, kao i naponi usmereni na učešću i uključivanju društva koje prima izbeglice.

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., [The European Benchmark for Refugee Integration: A comparative analysis of the national integration evaluation mechanism in 14 EU countries](#), [Evaluation 1: Comprehensive Report](#), 2020.

U ovom izveštaju NIEM-a dati su ključni podaci i opisan je razvoj integracije izbeglica u periodu od 2017. do 2019. godine, na način na koji su navedeni u rezultatima istraživanja sprovedenog u 14 zemalja učesnica.

6. OPŠTA KONTROLNA LISTA ZA RAZVOJ SVEOBUHVAATNE INICIJATIVE ZA INTEGRACIJU I INKLUZIJU:

- Osigurajte redovno identifikovanje potreba i potencijala izbeglica;
- Identifikujte i eliminišite jezičke i administrativne barijere za pristup vašim uslugama;
- Prilagodite svoje planove i strategije u skladu sa potrebama, kapacitetima i povratnim informacijama izbeglica;
- Pružajte usluge za podsticanje socio-ekonomskog uključivanja izbeglica nakon početne faze prihvata;
- Diversifikujte mogućnosti finansiranja dugoročne integracije;
- Uključite izbeglice u procene, planiranje, implementaciju, praćenje, prilagođavanje i evaluaciju vaših usluga;
- Osigurajte da ugrožene grupe budu uključene u zajedničko definisanje vaših usluga;
- Osigurajte da ugrožena lica imaju jednak pristup i jednak nivo podrške kao i druge izbeglice;
- Tražite povratne informacije od izbeglica nakon što ste im pružili usluge i redovno ih informišite;
- Promovišite volonterske aktivnosti i uključite lokalnu zajednicu u podsticanje socijalne, ekonomske i kulturne integracije izbeglica;
- Podržite lokalne inicijative za izbeglice, kao što su mentorstvo u oblastima aktivnosti u slobodno vreme, obrazovanja, zapošljavanja, porodice i „birokratskih” pitanja;
- Uspostavite istinsku saradnju, zasnovanu na partnerstvu, i uključite sve relevantne aktere u oblasti integracije, uključujući nacionalne, regionalne i lokalne vlasti, javne službe, socijalne partnere i civilno društvo;
- Razmatrajte i revidirajte svoje aktivnosti, praksu, usluge i rezultate u oblasti integracije u koordinaciji sa relevantnim partnerima.

7. POKAZATELJI ZA OCENJIVANJE KVALITETA PRAKSI INTEGRACIJE

Najveći broj dobrih praksi u ovom kompletu alata odabrane su kao najbolji primeri, nakon procene u skladu sa sledećom listom kriterijuma i pokazatelja:

1. DIMENZIJA: INKLUZIVNOST I PARTICIPACIJA

Pokazatelji

Da li praksa osigurava da su usluge dostupne različitim grupama?

- Osigurava jednake mogućnosti za sve ciljne grupe (žene i muškarce svih uzrasta, pripadnike lgbtiq+ populacije u zavisnosti od specifične ciljne grupe, osobe sa invaliditetom i specifičnim potrebama);
- Podrazumeva participativni pristup, uključivanje rodnog pitanja, različitosti i starosti;
- Osigurava da su jednakost i raznolikost suštinski deo načina pružanja usluga, uzimajući u obzir različite potrebe i kapacitete;
- Relevantne informacije o inicijativi, prikladne uzrastu, polu i različitostima ciljane publike, pružaju se na različitim jezicima i u različitim formatima i različitim kanalima komunikacije;
- Podrazumeva razumna prilagođavanja načina pružanja usluga kako bi se uzele u obzir posebne potrebe ciljne grupe (npr. pružanje usluga čuvanja dece za (samohrane) roditelje, posebna prilagođavanja za osobe sa invaliditetom, pružanje fleksibilnih usluga sa fleksibilnim radnim vremenom, prilagođena i neformalna podrška za izbeglice.

Da li praksa podrazumeva aktivno učešće društva koje prima izbeglice?

- Integracija se posmatra kao dvosmerni proces i praksa ima za cilj promene i na strani društva koje prima izbeglice (ponašanje, norme, institucije);
- Predviđa aktivnu ulogu društva koje prima izbeglice u implementaciji prakse (na primer, volontera);
- Uključuje aktivnosti s ciljem podrške razmene sa društvom koje prima izbeglice.

Da li praksa predviđa konsultovanje korisnika i uključivanje korisnika u procenu, definisanje, implementaciju, praćenje i evaluaciju mera?

- Podrazumeva organizovanje redovnih konsultacija sa izbeglicama kako bi se osigurao njihov doprinos u svim fazama programskog ciklusa, od procene do evaluacije;
- Obezbeđuje se određena nadoknada za korisnike da bi se omogućile konsultacije;
- Obezbeđuju su odgovarajući mehanizmi za dobijanje povratnih informacija da bi se korisnicima omogućilo da na siguran način izraze mišljenje o kvalitetu usluga.

2. DIMENZIJA: RELEVANTNOST I KOMPLEMENTARNOST

Pokazatelji

Da li su ciljevi prakse relevantni za potrebe ciljnih grupa?

- Identifikuju se i analiziraju potrebe pojedinih ciljnih grupa (intervjui/ fokus grupe sa ciljnom grupom, desk istraživanja, ankete).

Da li praksa popunjava prazninu u podršci za integraciju?

- Identifikuju se i analiziraju postojeće praznine u podršci za integraciju i osmišljavaju se mere za popunjavanje tih praznina;
- Dopunjavaju se postojeće mere u vidu nadgradnje i koordinacije mera;
- Od samog početka sa korisnicima se radi na razvijanju dugoročnog plana integracije i olakšavanju prelaska na redovne programe socijalne zaštite, integracije i inkluzije.

Da li se praksa zasniva na dostupnim politikama, smernicama, alatima i dobrim praksama na nacionalnom i međunarodnom/ EU nivou?

- Podrazumeva primenu/ upućivanje na relevantna uputstva i alate na nacionalnom i na EU/ međunarodnom nivou.

Da li praksa ima za rezultat sistemska poboljšanja i rešavanje potreba većina pripadnika ciljne grupe u ciljnoj oblasti?

- Doprinosi jačanju kapaciteta izbeglica/ njihovih zajednica;
- Doprinosi jačanju kapaciteta institucija nadležnih za podršku integraciji (na primer, izmene politike ili strategije; zakonodavna reforma; institucionalne reforme; reforme upravljanja; veća odgovornost za javnu potrošnju; ili poboljšani procesi javnih konsultacija);

- Rešava problem diskriminacije i informacione praznine koje predstavljaju prepreke za dugoročnu integraciju;
- Praksa je prilagodljiva i uključuje konkretne planove za širenje prakse.

3. DIMENZIJA: EFEKTIVNOST

Pokazatelji

U kojoj meri su ciljevi prakse (bili) realni, praćeni, evaluirani i postignuti?

- Postignuti planirani rezultati, uključujući konkretne rezultate i ishode;
- Definisan je jasan okvir rezultata, uključujući pametne pokazatelje, što olakšava merenje ishoda i efekata;
- Potencijalni rizici su uzeti u obzir u dizajnu programa;
- Sistematski se prikupljaju ključni podaci o učinku za potrebe redovnog praćenja i analize;
- Procenjuje se i preispituje napredak koji je ostvaren u postizanju ciljeva prakse;
- Analizira se da li intervencije u okviru prakse doprinose dugoročno održivim promenama na polju integracije.

4. DIMENZIJA: ODRŽIVOST

Pokazatelji

Da li su iskorišćene sve prednosti prakse nakon završetka sprovođenja mera?

- Podrazumeva izradu i sprovođenje dobro definisanog plana postepenog završetka sprovođenja mera s ciljem da se osigura održivost pozitivnih promena i korišćenje proizvoda/ rezultata mera.

Da li praksa privlači strukturalna sredstva, podršku novih sponzora ili ostvaruje sopstvene resurse?

- Podrazumeva uspostavljanje partnerstava i odnosa sa relevantnim zainteresovanim stranama kao sastavni deo mera s ciljem da se obezbedi snažna podrška koja će se nastaviti i nakon završetka primarnog finansiranja;
- Podrazumeva diversifikaciju izvora finansiranja i identifikovanje novih mogućnosti finansiranja u EU i na nacionalnom nivou da se osigura dugoročna integracija (na primer, izmena ili planiranje prelaska sa inicijativa zasnovanih na projektima koje su vremenski ograničene,

zavisne od jednog (spoljnog) donatora, na sveobuhvatnu višegodišnju strategiju integracije, zasnovanu na osiguranom finansiranju ili različitim mogućnostima finansiranja);

- Osigurani su ljudski resursi, stručnosti i infrastruktura neophodni za održivost usluga nakon završetka sprovođenja mera.

5. DIMENZIJA: PARTNERSTVO I SARADNJA

Pokazatelji

Da li praksa obuhvata strategiju komunikacije i koordinacije sa drugim relevantnim akterima s ciljem podsticanja integracije migranata? (na primer, sa civilnim društvom, javnim vlastima, privatnim sektorom)

- Osigurano je uključivanje i učešće ključnih aktera u fazi izrade;
- Podrazumeva izradu i sprovođenje strategije za uključivanje ključnih aktera u sprovođenje mera.

Da li praksa doprinosi diskusijama o unapređenju politika podrške integraciji?

- Doprinosi razvoju sveobuhvatnih strategija integracije koje uključuju nacionalne/ regionalne/ lokalne vlasti, pružaoce usluga i civilno društvo;
- Osigurava rad u koordinaciji sa relevantnim partnerima (lokalnim vlastima, nevladinim organizacijama, socijalnim partnerima, istraživačima, institucijama, itd.) s ciljem zajedničke revizije aktivnosti, prakse, usluga i krajnjih ishoda integracije.

Ovaj alat za samoocenjivanje preuzet je i adaptiran iz evaluacione mreže Grupe za migracionu politiku (MPG) za inicijativu Održive prakse integracije (SPRING) koja omogućava da demonstrirate svoje dobre prakse koje su testirane na osnovu kriterijuma na evropskoj platformi (www.integrationpractices.eu).

8. REČNIK POJMOVA

Diskusija u okviru fokusne grupe: Način prikupljanja kvalitativnih podataka/ informacija od grupe osoba koje su unapred odabrane prema specifičnim kriterijumima.

Dobra praksa: Inovativna, zanimljiva i inspirativna praksa koja ima potencijal da se u celini ili delimično prenese u druge nacionalne kontekste. Dobre prakse uključene u ovaj komplet alata identifikovane su u skladu sa ključnim kriterijumima u svakom od poglavlja i pet ključnih opštih pokazatelja: inkluzivnost i participacija; relevantnost i komplementarnost; efektivnost; održivost; partnerstvo i saradnja.

Inkluzija: Proces promovisanja i unapređenja učešća izbeglica u društvu koji podrazumeva davanje jednakih prava izbeglicama kao i drugim građanima, uspostavljanje veza i prijateljstava, omogućavanje izbeglicama da se prijavljuju za lokalne poslove i da pohađaju lokalne škole, kao i da imaju pristup različitim uslugama kao što su stanovanje i zdravstvena zaštita. U Akcionom planu za integraciju i inkluziju za period 2021-2027. godine Komisije EU navodi se da se „inkluzija za sve odnosi na osiguranje da sve politike budu dostupne svima i da rade u korist svih, uključujući migrante i građane EU koji imaju migrantsko poreklo. To podrazumeva prilagođavanje i transformaciju mejnstrim politika u skladu sa potrebama raznolikog društva, uzimajući u obzir specifične izazove i potrebe različitih grupa. Mere za pomoć migrantima u integraciji ne moraju i ne bi trebalo da idu na štetu mera od kojih bi koristi imale druge ranjive ili ugrožene grupe ili manjine. Upravo suprotno, te mere doprinose da politike budu inkluzivnije u celini”.

Integracija: Lokalna integracija u izbegličkom kontekstu je dinamičan i višestruki dvosmerni proces, koji zahteva napore svih zainteresovanih strana, uključujući spremnost izbeglica da se prilagode društvu koje ih prihvata, bez odricanja od sopstvenog kulturnog identiteta, kao i odgovarajuću spremnost zajednica domaćina i javnih institucija da prihvate izbeglice sa dobrodošlicom i zadovoljavaju potrebe raznolikog stanovništva (Izvršni komitet UNHCR-a, Zaključak o lokalnoj integraciji (Conclusion on Local Integration) br. 104 (LVI) – 2005).

Izbeglica: Lice koje ispunjava kriterijume podobnosti u skladu sa primenljivom definicijom izbeglice, na način predviđen međunarodnim ili regionalnim instrumentima o izbeglicama, prema mandatu UNHCR-a i/ili nacionalnom zakonodavstvu.

Komplementarni putevi: Sigurni i regulisani putevi su komplementarni načini, pored preseljenja izbeglica, da izbeglice budu primljene u zemlju i da njihove potrebe za međunarodnom zaštitom budu zadovoljene i da istovremeno budu u mogućnosti da se izdržavaju s ciljem da potencijalno nađu održivo i trajno rešenje.

Korisnici međunarodne zaštite: Lica kojima je već odobren status izbeglice ili drugi komplementarni oblici zaštite. U ovom priručniku, reč „izbeglice” koristi se tako da obuhvata obe te kategorije lica.

Korisnici supsidijarne zaštite: Prema zakonu EU, to su lica koja ne ispunjavaju zahteva za dobijanje statusa izbeglice, ali kojima bi pretio stvarni rizik od nanošenja ozbiljne štete ukoliko bi bila vraćena u zemlju porekla i koja nisu u mogućnosti da dobiju zaštitu te zemlje.

Lica o kojima brine UNHCR: Sva lica za koja je UNHCR ovlašćen i kojima pruža zaštitu, nalazi rešenja i obezbeđuje pomoć. To uključuje izbeglice, tražioce azila, izbeglice povratnike, lica bez državljanstva i, u mnogim situacijama, interno raseljena lica (IRL), uključujući i one koji mogu da dobiju zaštitu i pomoć od države i drugih partnera.

Maloletnici: Lica koja nisu punoletna i stoga nisu nezavisna u pravnom smislu. Ovaj izraz uključuje i adolescente. Prema Konvenciji o pravima deteta (CRC), „dete“ je osoba koja je mlađa od osamnaest godina, osim ako važeći zakon ne propisuje nižu starosnu granicu. U Konvenciji o pravima deteta, pojmovi „dete“ i „maloletnik“ su izjednačeni.

Mandat UNHCR-a: Uloga i funkcije UNHCR-a na način na koji su navedene u Statutu UNHCR-a i na koji su razrađene u rezolucijama Generalne skupštine Ujedinjenih nacija. Mandat UNHCR-a, na način na koji je deklarisan u Statutu UNHCR-a, je da obezbedi međunarodnu zaštitu i traži trajna rešenja za izbeglice. UNHCR ima dodatni mandat u vezi sa pitanjima apatridije, imajući u vidu da mu je poverena ta uloga u članu 11. Konvencije o smanjenju apatridije iz 1961. godine. Generalna skupština je, takođe, zatražila od UNHCR-a da promoviše konvencije o apatridiji iz 1954. i 1961. godine i da pomogne u sprečavanju apatridije pružanjem tehničkih i savetodavnih usluga državama o zakonodavstvu i praksi u oblasti državljanstva.

Migranti: Ljudi koji su odlučili da se presele preko međunarodne granice, ne zbog direktne pretnje od progona, ozbiljne štete ili smrti, već isključivo iz drugih razloga, kao što su poboljšanje ekonomske situacije i nalaženje posla ili korišćenje mogućnosti za obrazovanje ili spajanje sa porodicom.

Participativni pristup: Pristup razvoju i/ili upravljanju koji podrazumeva da ključni akteri (i posebno predloženi korisnici) politike ili intervencije blisko učestvuju u procesu identifikacije problema i prioriteta i imaju značajnu kontrolu nad analizom i planiranjem, implementacijom i praćenjem rešenja.

Preseljenje: Preseljenje izbeglica iz zemlje u kojoj su zatražili utočište u drugu zemlju koja je pristala da ih primi. Izbeglice najčešće dobijaju azil ili neki drugi oblik prava na duži boravak i, u mnogim slučajevima, imaju priliku da

postanu naturalizovani građani te zemlje. Iz tog razloga, preseljenje predstavlja trajno rešenje, kao i alat za zaštitu izbeglica. To je, takođe, praktičan primer međunarodne podele tereta i odgovornosti.

Ranjivi: Fizički, mentalno ili socijalno ugrožena lica koja možda nisu u stanju da zadovolje svoje osnovne potrebe i zbog toga im je potrebna posebna pomoć.

Stranac: Ova kategorija uglavnom uključuje sve one koji su se odselili iz svog prvobitnog mesta boravka, privremeno ili trajno i iz niza različitih razloga.

Trajna rešenja: Načini na koje situacija izbeglica može da se trajno i na zadovoljavajući način reši obezbeđivanjem nacionalne zaštite za njihova građanska, kulturna, ekonomska, politička i socijalna prava.

Tražilac azila: Tražilac azila je lice koje traži međunarodnu zaštitu. U zemljama sa individualizovanim postupcima, tražilac azila je neko o čijem zahtevu još uvek nije konačno odlučeno od strane zemlje u kojoj ga je podneo. Iako svim tražiocima azila neće na kraju biti priznat status izbeglice, sve izbeglice su u početku tražioci azila.

Zaštita: Koncept koji obuhvata sve aktivnosti koje imaju za cilj osiguranje poštovanja prava pojedinca u potpunosti, u skladu sa slovom i duhom ljudskih prava, izbegličkog i međunarodnog humanitarnog prava. Zaštita podrazumeva stvaranje okruženja pogodnog za poštovanje ljudskih bića, sprečavanje i/ili ublažavanje neposrednih efekata specifičnog obrasca zlostavljanja i ponovno uspostavljanje dostojanstvenih uslova života pomoću reparacije, restitucije i rehabilitacije.

9. PREPORUKE

„Ovaj komplet alata je korisno sredstvo za usmeravanje lokalnih vlasti u planiranju, implementaciji i proceni njihovih integracionih praksi i sadrži veliki broj praktičnih ideja o tome kako korisnici mogu da se direktno uključe.“

Katarina Bamberg (Katharina Bamberg,) savetnica politike migracije i integracije u organizaciji EUROCIITIES

„Ovaj komplet alata sadrži korisne smernice za praktičare koji rade na integraciji i inkluziji, zasnovane na principima osnaživanja, zajedničkog definisanja, maksimiziranja potencijala različitosti i interkulturalne interakcije. Preporučeno štivo za profesionalce i volontere u interkulturalnim gradovima širom sveta.“

Irena Guidikova, šefica programa za inkluziju i borbu protiv diskriminacije, Savet Evrope

„Lokalne i regionalne vlasti su instrumentalne u sprovođenju uspešnih politika integracije na terenu, ali su prečesto prepuštene same sebi kada je u pitanju sprovođenje takvih politika. UNHCR-ov Priručnik za integraciju je neprocenjiv alat u tom pogledu.“

Antje Groder (Antje Grotheer), izvestiteljka Evropskog komiteta regiona (CoR) za Novi pakt o migracijama i azilu i potpredsednica parlamenta grada Bremena u Nemačkoj

Mandat UNHCR-a: Uloga i funkcije UNHCR-a na način na koji su navedene u Statutu UNHCR-a i na koji su razrađene u rezolucijama Generalne skupštine Ujedinjenih nacija. Mandat UNHCR-a, na način na koji je deklarisan u Statutu UNHCR-a, je da obezbedi međunarodnu zaštitu i traži trajna rešenja za izbeglice. UNHCR ima dodatni mandat u vezi sa pitanjima apatridije, imajući u vidu da mu je poverena ta uloga u članu 11. Konvencije o smanjenju apatridije iz 1961. godine. Generalna skupština je, takođe, zatražila od UNHCR-a da promoviše konvencije o apatridiji iz 1954. i 1961. godine i da pomogne u sprečavanju apatridije pružanjem tehničkih i savetodavnih usluga državama o zakonodavstvu i praksi u oblasti državljanstva.

