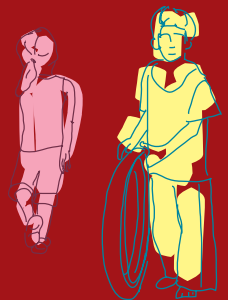




Priručnik za

# poboljšanje životnih uvjeta Roma na lokalnoj razini



THE WORLD BANK  
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP





# Priručnik za poboljšanje životnih uvjeta Roma na lokalnoj razini

Ovaj priručnik temelji se na izvješću djelatnika Svjetske banke, nastalom u suradnji Svjetske banke i Europske komisije (Glavne uprave za regionalnu i urbanu politiku i Glavne uprave za zapošljavanje, socijalna pitanja i uključivanje) koje su zajednički financirale ovaj rad. Ovaj priručnik nužno ne odražava gledišta Europske komisije ili Svjetske banke.

Siječanj 2015



KRATICE.....	5
--------------	---

<b>1</b>	<b>Uvod .....</b>	<b>6</b>
	1.1 Integrirani pristup.....	7
	1.2 Ključne točke usmjerenja .....	8
	1.3 Važnost sudjelovanja zajednice .....	10
	1.4 Organizacija priručnika .....	11

<b>2</b>	<b>Koraci u formuliranju intervencija.....</b>	<b>12</b>
	2.1 Prepoznati potrebe i prepreke .....	13
	2.2 Odrediti prioritete potreba i intervencija .....	13
	2.3 Ublažiti rizike za postizanje učinkovitih i održivih rezultata .....	23

<b>3</b>	<b>Dobre prakse za poboljšanje kvalitete intervencija.....</b>	<b>27</b>
	3.1 Uključiti lokalne zajednice .....	28
	3.2 Riješiti prostornu segregaciju Roma .....	33
	3.3 Pažljivo planirati preseljenje i ublažiti negativne učinke .....	36
	3.4 Legalizacija stvarna prava.....	40
	3.5 Pratiti i evaluirati provedbu intervencije sa zajednicom .....	42

DALJNJE ČITANJE.....	48
----------------------	----

## KRATICE

- CAG** Radna skupina romske zajednice
- CFM** mehanizam dobivanja povratne informacije od građana
- EU** Europska unija
- M&E** praćenje i evaluacija
- PE** participativna evaluacija
- PM** participativno praćenje
- RAP** radni plan preseljenja



# UVOD

Danas je u Europi nerazmjerno velik broj Roma suočen s dubokim siromaštvom, socijalnim isključenjem i lošim životnim uvjetima. Poboljšanje njihove situacije presudno je za postizanje ciljeva strategije Europa 2020.

Okvir Europske unije (EU) za donošenje nacionalnih strategija za uključivanje Roma do 2020. poziva Europsku komisiju i države članice na mobiliziranje postojećih strategija i instrumenata EU-a kako bi se osiguralo socioekonomsko uključivanje Roma. Njime se države članice pozivaju da dostatno iskoriste nacionalna i EU sredstva za rješavanje potreba uključivanja Roma.

Ovaj priručnik nudi praktične savjete lokalnim vlastima i organizacijama civilnog društva koje pripremaju i provode intervencije za poboljšanje životnih uvjeta Roma, koristeći europska, nacionalna ili lokalna sredstva. Prema njemu se treba odnositi kao prema neobvezujućem izvoru preporuka. U njemu se predlažu aktivni, praktični pristupi, tehnike i alati za provođenje intervencija i poboljšanje njihove kvalitete. On također predlaže ideje za širenje raspona mogućih intervencija te mu je namjera pružiti inspiraciju za daljnje novine.

# 1.1

## Integrirani pristup

Ovaj priručnik usredotočen je na četiri ključna područja uključivanja Roma, prepoznata u Okviru EU-a za nacionalne strategije uključivanja Roma, a to su obrazovanje, zapošljavanje, zdravstvena zaštita i stanovanje (uključujući osnovne usluge). Ovim četirima područjima treba pristupiti na integrirani način iz nekoliko razloga.

**KAO PRVO**, svako od ta četiri područja utječe na ostala područja, tako da rješavanje samo jednog područja možda ne bi dovelo do učinkovitih ili održivih rezultata. Na primjer, ako Romi u nepovoljnom položaju nisu dovoljno obrazovani, teže će im biti pronaći formalno zaposlenje. Ako romska djeca nisu zdrava, to će utjecati na njihov rast, sposobnost učenja i njihove rezultate u školi. Neprimjereni uvjeti stanovanja mogu uzrokovati loše zdravstveno stanje, poteškoće pri učenju i smanjiti radnu učinkovitost. I obratno, nedovoljni prihodi mogu onemogućiti obiteljima zadržavanje dobrih stambenih uvjeta, pristup preventivnoj zdravstvenoj

zaštiti i stvaranje okružja u kojem će njihova djeca moći učiti.

**KAO DRUGO**, slabi ishodi na sva ta četiri područja mogu imati zajednički uzrok. To znači da određena intervencija može proizvesti rezultate u više od jednog područja. Na primjer, obnavljanje cesta ili osiguranje javnog prijevoza kako bi se poboljšala povezanost naselja s obližnjim gradom može poboljšati pristup stanovnika naselja obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti i mogućnostima zapošljavanja.

**KAO TREĆE**, slabi ishod u bilo kojem od ta četiri područja često ima višestruke uzroke, koji se moraju rješavati zajednički kako bi se postigao pozitivan učinak. Različite potrebe i prepreke međusobno se isprepliću te se tako učvršćuje nepovoljan položaj koji zahtjeva sveobuhvatne odgovore. Stoga bi za učinkovitost i održivost glavne intervencije mogle biti potrebne nadopunjujuće intervencije. Na primjer, manje je vjerojatno da će izgradnja nove zdravstvene ustanove sama po sebi poboljšati zdravstveni status stanovnika

ako nisu uz to poduzete i druge radnje. Bit će potrebno više pružatelja zdravstvenih usluga te bi ih trebalo obučiti za pružanje zdravstvene zaštite skupinama u nepovoljnom položaju, uključujući Rome. Obitelji u ciljanim naseljima moraju se obavijestiti i o dostupnosti nove ustanove i o koristima od nje te se moraju riješiti pitanja prijevoza ili druga pitanja pristupa. Pri tome mogu biti potrebni socijalni radnici ili zdravstveni posrednici radi olakšanja komunikacije između pružatelja usluga i korisnika i povećanja kvalitete i korištenja usluga.

Integrirani pristupi mogu povećati učinkovitost, djelotvornost i održivost intervencija koje se odnose na probleme s kojima se suočavaju Romi u nepovoljnom položaju. Integrirani pristup uključuje povezivanje višestrukih radnji koje zajednički rješavaju splet međusobno povezanih prepreka. To se može učiniti na razne načine, na primjer:

- Spajanjem intervencija iz više od jednog od četiri ključna područja. Na primjer, projekt može povezati intervencije koje se odnose na stanovanje i zdravstvenu zaštitu, kako bi se poboljšalo zdravlje djece.
- Spajanjem teških (fizički rad) i laganih (pružanje usluga) mjera. Posebice je važno poboljšanje sposobnosti pružatelja usluga i njihove kulturološke osjetljivosti prema Romima. Na primjer, može se povezati izgradnja centra

mjesne zajednice s obukom socijalnih radnika za vođenje programa za mlade u centru.

- Spajanjem radnji koje se odnose na savladavanje prepreka na strani ponude i prepreka na strani potražnje. Na primjer, u slučaju ambulante, mogli bi se poduzeti koraci za rješavanje nedovoljnog broja pružatelja zdravstvenih usluga (ponuda) i nedovoljne osviještenosti korisnika (potražnja).
- Dijeljenjem zajedničkih sredstava za provođenje višestrukih intervencija. Na primjer, isti socijalni radnik može pomoći Romu u nepovoljnom položaju da pristupi socijalnim službama, dok u isto vrijeme radi kao posrednik između romskih zajednica, javnih službenika i neromskih zajednica.

Međutim, integrirani pristup, znači više od samog spajanja niza intervencija. Nužno je postaviti ciljeve i odrediti prioritete kako bi se izbjegla zbrka nepovezanih, rascjepkanih aktivnosti. Budući da se romska zajednica mora suočiti s brojnim izazovima, intervencije mogu završiti kao "izvlačenje na sreću" paralelnih aktivnosti bez koordinacije ili sinergije. Ovo može dovesti do nedjelotvornog korištenja sredstava i slabih rezultata. Stoga je ključno jasno postaviti ciljeve i odrediti prioritete te s njima uskladiti intervencije.

## 1.2

### Ključne točke usmjeravanja

Ovaj priručnik predlaže četiri ključne točke usmjeravanja za izradu intervencija koje će biti učinkovite i održive:

- Ciljati siromašne Rome u nepovoljnom položaju, umjesto Rome općenito.
- Prilagoditi intervencije konkretnim lokalnim potrebama.
- Rješavati prepreke za pružanje i korištenje usluga.
- Formulirati jasnu izlaznu strategiju kako bi se osigurala održivost rezultata.



## **CILJATI SIROMAŠNE ROME U NEPOVOLJNOM POLOŽAJU**

Nisu svi Romi siromašni ili u nepovoljnom položaju. Mjere bi trebale ciljati romska kućanstva koja su socijalno isključena i koja žive u lošim životnim uvjetima, a ne Rome općenito. Ranije mjere ponekad su ciljale bolje stojeće Rome. Na primjer, socijalno stanovanje osigurano je onima koji si mogu priuštiti plaćanje najma i komunalnih troškova. Takve inicijative izostavljaju one Rome koji su u najnepovoljnijem položaju i mogu ih dodatno marginalizirati.

U ciljanju siromašnih Roma u nepovoljnom položaju, također je važno slijediti načelo “izričitog ali ne i isključivog ciljanja” Roma, tako da oni koju se suočavaju sa sličnim nedostacima, a nisu Romi, nisu isključeni iz intervencija. Time će se osigurati da sredstva iz programa dopru do skupina kojima su najpotrebnija, dok će se u isto vrijeme suprotstaviti negativnom dojmu koji stigmatizira Rome kao one koji potroše više od svog udjela u javnim sredstvima.

## **PRILAGODITI INTERVENCIJE LOKALNIM POTREBAMA**

Najdjelotvornije intervencije izrađene su po mjeri, tako da odgovaraju posebnim prioritetima i potrebama zajednice. Intervencija koja je uspješna u jednoj zajednici ne mora nužno biti prikladna za neku drugu. Čak i ista vrsta potrebe u dvije različite zajednice može imati različite uzroke i stoga zahtijevati različita rješenja. Na primjer, u nekim zajednicama nedostatak pristupa zdravstvenim ustanovama i pružateljima usluga može biti glavni uzrok lošeg zdravstvenog stanja, dok u nekim drugim zajednicama glavni uzrok može biti nedostatak čiste vode i sanitarnog sustava. Neke druge zajednice mogu patiti od zdravstvenih problema koji su izričito povezani s nezdravim načinima života. Da bi intervencija bila učinkovita mora se prilagoditi potrebama i uvjetima konkretnog lokalnog konteksta.

## **RJEŠAVATI PREPREKE ZA PRUŽANJE I KORIŠTENJE USLUGA.**

Premisa “ako ćemo to izgraditi, oni će doći” rijetko kad se potvrdila točnom u

stvarnosti. Izgradnja infrastrukture ili pružanje novih usluga ne mora nužno dovesti do njihovog korištenja, posebice u osiromašenim zajednicama. Ako ljudi nisu svjesni postojanja usluge ili koristi od nje, ili ako su korisničke naknade nedostupne, ljudi neće pristupiti usluzi. Čak i kada je usluga ponuđena besplatno, neizravni troškovi korištenja—kao što su troškovi prijevoza ili gubitak prihoda za vrijeme provedeno izvan posla—mogu bit previsoki. Strah od toga da će pružatelji usluga loše postupati s njima ili da će ih ponižavati može također obeshrabriti ljude od korištenja usluge. Osmišljavanje bilo koje mjere mora stoga pratiti pitanje “ako ćemo to izgraditi, hoće li oni doći?” Treba osigurati financiranje nadopunjujućih intervencija, kako bi se smanjila ograničenja za pristup i korištenje.

## **FORMULIRATI JASNU IZLAZNU STRATEGIJU KAKO BI SE OSIGURALI ODRŽIVI REZULTATI**

Utjecaji intervencije ne bi smjeli nestati s njezinim dovršetkom ili sa završetkom financiranja. Financijski i institucionalni dogovori za rad i održavanje aktivnosti trebali bi se nastaviti i nakon početnog financiranja. Trebaju postojati financijski resursi, administrativni kapaciteti i



struktura upravljanja kako bi lokalni akteri mogli upravljati lokalnim uslugama i ustanovama i kako bi ih stanovnici mogli koristiti. Intervencije bi trebale sadržavati komponentu koja bi se ugradila u te strukture i učinila ih samoodrživim, jer će inače lokalne zajednice postati ovisne o intervenciji i riskirati gubitak postignutih dobitaka kada ona završi.

Međutim, financijska održivost može i dalje zahtijevati nastavak subvencija, kao

što su sredstava iz programa središnje države ili lokalnih proračuna. Na primjer, osobe u nepovoljnom položaju možda će i dalje trebati kratkoročnu ili srednjoročnu potporu sigurnosnih mreža, kako bi platili usluge kojima pristupaju. Izlazna strategija može stoga sadržavati korake za osiguranje dostupnosti i raspoređivanja takvih financijskih sredstava.

## 1.3

### Važnost sudjelovanja zajednice

Kako bi se učvrstila ova vodeća načela, važno je uključiti lokalnu zajednicu u osmišljavanje i provođenje intervencija. Članovi lokalne zajednice znaju što je potrebno, zašto je to potrebno, koje su prepreke, što se može učiniti, što je dostupno korisnicima te što je održivo. Sudjelovanje pojačava vlasništvo zajednice i sposobnost stanovnika da zadrže intervenciju i upravljaju njom, povećavajući na taj način izgleda da će s vremenom postati održiva. Takva aktivna uloga Roma u nepovoljnom položaju također pridonosi njihovom društvenom uključivanju. U isto vrijeme, sudjelovanje neromskih zajednica također je ključno, kako bi se dobila i njihova podrška za intervenciju, izbjegla stigmatizacija Roma i potakli međusobni odnosi i suradnja između Roma i ne-Roma na temelju zajedničkih interesa.

U tu svrhu, od velike je pomoći udružiti se sa organizacijama civilnog društva koje su uspostavile povjerljiv odnos s romskim zajednicama u nepovoljnom položaju. Akteri civilnog društva mogu imati važnu ulogu u dopiranju do tih zajednica i njihovom uključivanju, budući da temeljno nepovjerenje prema vlastima često sprječava Rome u nepovoljnom položaju od aktivnog sudjelovanja u službenim projektima. Slično tome, Romi posrednici i socijalni radnici u zajednici mogu olakšati prepoznavanje, planiranje i provođenje intervencija na razini zajednice. Oni mogu pomoći u ispunjavanju rupa u komunikaciji između lokalne vlasti i Roma, pomažući tako u poboljšanju strukture intervencija postizujući da više korisnika koristi njihove usluge koje su im namijenjene.

# 1.4

## Organizacija priručnika

U ovom priručniku predstavljeni su koraci za formuliranje djelotvornih i održivih intervencija. Slijede savjeti o dobroj praksi za poboljšanje njihove kvalitete i uporabe.

### U fazi planiranja, priručnik pomaže lokalnim akterima:

- procijeniti prioritetne potrebe zajednice u četiri ključna područja obrazovanja, zapošljavanja, zdravstvene zaštite i stanovanja (na stranici 13).
- prepoznati moguće intervencije koje bi odgovarale tim potrebama (na stranici 13).
- prepoznati i suočiti se s rizicima za djelotvornost i održivost utjecaja

intervencija, uključujući nedostatak kapaciteta, dostupnost i sudjelovanje zajednice (na stranici 23).

### Savjeti o dobroj praksi predviđeni su za:

- uključivanje lokalnih zajednica tijekom trajanja intervencije (na stranici 28).
- ublažavanje negativnih utjecaja intervencija i povećanje pozitivnih koristi od preseljenja (na stranici 36).
- legalizaciju stvarnih prava u neformalnim naseljima (na stranici 40).
- praćenje i ocjenu napretka i rezultata kroz participativna sredstva (na stranici 42).





# KORACI U FORMULIRANJU INTERVENCIJA

Ovaj odjeljak govori o tri osnovna koraka koja će lokalni planeri i članovi zajednice trebati poduzeti u formuliranju intervencija: prepoznati potrebe i prepreke, izabrati i

odrediti prioritete potreba i intervencija s obzirom na ograničena sredstva, i, naposljetku, ublažiti rizike za učinkovitost i održivost rezultata.

## 2.1

### Prepoznati potrebe i prepreke

Kao prvi korak treba prepoznati potrebe i procijeniti prepreke za njihovo zadovoljavanje. Na primjer, slab pristup zajednice zdravstvenim uslugama može biti uzrokovan višestrukim preprekama: postojeći zdravstveni centri nisu jednostavno dostupni, članovi zajednice nemaju osobne identifikacijske isprave ili zdravstvene usluge

nisu usklađene s kulturološkim kontekstom zajednice (na primjer, pružatelji usluga možda ne govore jezik zajednice). Drugim riječima, pri osmišljavanju intervencija, nije dovoljno prepoznati potrebe, potrebno je također procijeniti prepreke koje sprječavaju zajednice u pristupu sredstvima za zadovoljavanje tih potreba.

## 2.2

### Odrediti prioritete potreba i intervencija

Nakon što su prepoznate potrebe i prepreke, sljedeći korak je utvrditi koje potrebe su zajednici najvažnije, prepoznati moguće intervencije koje mogu rješavati te prioritetne potrebe, te zatim odabrati intervencije koje će se primijeniti i odrediti prioritete. Važno je uvidjeti kako često postoji više dostupnih mogućnosti za zadovoljavanje iste potrebe, te kako se nekoliko intervencija može spojiti kako bi se odgovorilo na određeni splet potreba i prepreka zajednice.

U Tabeli 1 opisane su različite vrste intervencija koje se mogu koristiti za zadovoljavanje određenih potreba. Međutim, svaka zajednica je drugačija, te je ova tabela zamišljena samo kao vodič koji pomaže tvorcima lokalne politike i dionicima da uzmu u obzir i usporede moguće intervencije. Zajednice se potiču da uvide novine i prilagode intervencije lokalnom kontekstu.

Zajednice u nepovoljnom položaju uglavnom pate od niza nepogodnosti koje se ne mogu

sve rješavati u isto vrijeme s obzirom na ograničena sredstva. Lokalni planeri moraju stoga raditi kompromise pri odlučivanju na koje će potrebe odgovoriti s kojom intervencijom. Više potrošenih sredstava na jednu intervenciju može značiti da će se na neku drugu morati potrošiti manje. Pri određivanju prioriteta potreba i intervencija moraju se uzeti u obzir višestruke varijable, uključujući vrijednost i značaj za zajednicu, izvedivost i isplativost. Dva pitanja su ključna:

Prvo, kakvi su odnosi i koje su moguće sinergije između različitih prepoznatih potreba? Neke potrebe su usko povezane i mogu se spojiti. Prepoznavanjem i davanjem prioriteta skupu povezanih potreba i skupu intervencija koje mogu riješiti te potrebe zajednički, planeri mogu stvoriti sinergije i izbjeći nered nepovezanih intervencija. Na primjer, ulična rasvjeta koja bi pružila sigurnost na putu prema poslu i s posla, centar i služba socijalne skrbi u zajednici i strukovna izobrazba za odrasle mogu se zajednički osigurati kako bi se omogućilo zapošljavanje žena, čime bi se također postigli bolji rezultati u obrazovanju djece.

Drugo, koje će intervencije najučinkovitije proizvesti željene rezultate, s obzirom na kontekst zajednice? Treba uzeti u obzir nekoliko čimbenika:

- **Isplativost.** Kada više od jedne moguće intervencije mogu postići isti rezultat, korisno je uzeti u obzir isplativost. Koliki učinak bi svaka intervencija postigla za isti

iznos novaca? S obzirom da se isplativost razlikuje prema kontekstu i da je vrlo teško točno procijeniti učinak intervencija, lokalne vlasti mogu se pozivati na slične intervencije u zemlji ili regiji radi usporedbe očekivane isplativosti.

- **Pokrivenost.** Koja intervencija bi obuhvatila najveći broj korisnika za dana uložena sredstva? Neke intervencije imaju bolji učinak po pojedincu ili kućanstvu od drugih i stoga su tehnički isplative, ali i dalje se mogu smatrati nepoželjnim ako se mogu primijeniti samo na mali broj korisnika.
- **Na dohvat ruke.** Moglo bi biti korisno uzeti u obzir mogućnosti koje se lako provode i koje mogu proizvesti značajne koristi u kratkom roku. Pribavljanje statusnih isprava kao što su rodni list i potvrda o boravištu je, na primjer, jeftina intervencija koja može ukloniti neke prepreke za pristup socijalnim službama. Za razliku od toga, pribavljanje socijalnog stanovanja siromašnim kućanstvima uglavnom zahtjeva skupe i dugotrajne programe subvencija kako bi bile održive.
- **Određivanje redoslijeda.** Kada su zamišljene višestruke intervencije, važno je točno im odrediti redoslijed tako da se postavi pitanje što je sve potrebno kako bi svaka intervencija bila što učinkovitija.



**Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba**

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p><b>Pristup osnovnim uslugama zajednice</b></p> <p>Ljudi u zajednici nemaju pristup pouzdanoj opskrbi vodom, sigurnom sanitarnom čvoru, pouzdanoj opskrbi električnom energijom, grijanju ili prikupljanju otpada.</p>	<p><b>Unapređenje ruralnih/polururalnih naselja</b></p> <p>To uključuje širenje mreže osnovnih usluga na slabo naseljena naselja, tipična u ruralnim ili polururalnim područjima. To može uključivati mjere kao što je poboljšanje postojećih vodoopskrbnih mreža. U područjima u kojima je širenje mreže preskupo i/ili nije moguće (npr. ne postoji vodoopskrbna mreža), moguće rješenje je ulaganje u decentralizirane sustave. Decentralizirana sanitarna rješenja mogu, na primjer, uključivati poboljšane zahode ili septičke jame, uz dužnu pažnju prema uvjetima okoliša kao što su rizik od poplave ili visoke razine vode. Dobra praksa mogla bi sadržavati uključivanje zajednice u obavljanje ili u nadgledanje radova.</p> <p><b>Unapređenje urbanih naselja</b></p> <p>To uključuje širenje osnovnih usluga na srednje ili gusto naseljena naselja koja se tipično nalaze u malim i velikim i gradovima. Obično se koriste centralizirana rješenja u kojima se šire postojeće komunalne usluge kako bi pokrile naselje. To znači da lokalna vlast mora usko surađivati s pružateljima usluga. S obzirom da širenje osnovnih usluga može stvoriti probleme jer ih možda ne mogu svi plaćati, lokalne vlasti trebale bi razmotriti zamjenska plaćanja (subvencionirane tarifne sheme i subvencionirane priključke) te načine kako bi se takva plaćanja mogla proširiti na korisnike projekta. Iako projekti uključuju subvencije priključaka na vodu i električnu struju, ipak svi ne vode računa o tarifnim subvencijama za skupine s niskim primanjima. Ovakva vrsta osmišljavanja projekta može se nadopuniti radnjama čiji je cilj osigurati prikladno stanovanje i poboljšati sigurnost najma i zakupa, fizičku sigurnost, povezanost između naselja te socijalne službe.</p>
<p><b>Sigurno područje</b></p> <p>Ljudi u zajednici izloženi su nasilnom okruženju, rizicima prirodne katastrofe ili opasnostima koje je uzrokovao čovjek i/ili nemaju čiste i sigurne javne prostore u kojima mogu provoditi vrijeme svi članovi zajednice.</p>	<p><b>Programi javne sigurnosti za prevenciju kriminala i nasilja</b></p> <p>Ti programi mogu pomoći zajednicama s visokim stopama kriminala i prijetnjama javnoj sigurnosti (npr. krađe, napadi, iznude). Međunarodno iskustvo pokazalo je da urbano unapređenje koje poboljšava fizičke uvjete života u siromašnim naseljima može smanjiti razinu kriminala i nasilja. Osnovne usluge i jednostavne intervencije u uređenju okoliša kao što su postavljanje ulične rasvjete, javnih telefonskih govornica, video nadzora i poboljšanje izgleda ulice mogu stvoriti sigurnije urbane prostore i potaknuti udruživanje zajednice. Može se organizirati dežurstvo samih članova zajednice kao i programi za posredovanje i rješavanje sukoba. To bi se trebalo nadopuniti sa socijalnim programima prevencije koji se bave uzrocima kriminala i nasilja, kao što su programi za učenje roditeljskih vještina, za obrazovanje u ranom djetinjstvu, kulturni programi, programi za radno osposobljavanje adolescenata koji pripadaju rizičnoj skupini, programi za prije i nakon škole, obrazovni programi za rješavanje sukoba.</p>

Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p>(Nastavak prethodne stranice)</p> <p><b>Sigurno područje</b></p> <p>Ljudi u zajednici izloženi su nasilnom okruženju, rizicima prirodne katastrofe ili opasnostima koje je uzrokovao čovjek i/ili nemaju čiste i sigurne javne prostore u kojima mogu provoditi vrijeme svi članovi zajednice.</p>	<p><b>Preseljenje i obnova sredstava za život</b></p> <p>Kada se zajednice nalaze na područjima koja su podložna prirodnim katastrofama (odroni zemljišta, poplave, potresi) ili kada su izložene opasnostima koje je stvorio čovjek, intervencije koje se odnose na okolinu trebale bi biti usmjerene na ublažavanje tih rizika. U mnogim slučajevima to će uključivati premještanje kućanstava na sigurnije područje i prenamjenu zemljišta u neke druge svrhe, kao što su na primjer linearni parkovi, kako bi se spriječio povratak kućanstava ili naseljavanje nekih drugih kućanstava. Međutim, premještanje zajednica može poremetiti način stjecanja sredstva za život i stvoriti šokove u vezi s prihodom koje osjetljive skupine mogu teško prihvatiti. Iz tog razloga premještanje se mora pažljivo izvršiti uz intervencije koje će očuvati ili poboljšati sredstva za život. Uz to, budući da premještanje često uključuje stvaranje novih stambenih rješenja, lokalne vlasti mogu se uputiti na mogućnosti gradnje prikladnog stanovanja koja se spominju u nastavku. Vidi također Odjeljak 3.3, "Pažljivo planirati preseljenje i ublažiti negativne učinke" (na stranici 36).</p>
<p><b>Dostupne i dobro povezane zajednice</b></p> <p>Ljudi u zajednici imaju poteškoća s pristupom svojim domovima, trgovinama, radnim mjestima, školama i zdravstvenim ustanovama zbog loših cesta ili putova i/ili zbog nedostatka pristupa pouzdanim javnim sredstvima po pristupačnoj cijeni.</p>	<p><b>Poboljšanje povezanosti s postojećim trgovinama i socijalnim službama</b></p> <p>Za poboljšanje povezanosti mogu se koristiti mjere za obnavljanje pristupnih cesta i/ili poboljšanje pokrivenosti javnim prijevozom i njegove pouzdanosti. Planeri bi trebali uzeti u obzir obrasce kretanja zajednice, posebice obrasce s obzirom na pojedina zanimanja u zajednici i odgovarati na te određene potrebe. Pri gradnji ili širenju cesta i prolaza trebalo bi se potruditi izbjeći remećenje postojećih izgrađenih područja.</p> <p><b>Dovodjenje trgovina i socijalnih usluga u naselje</b></p> <p>Poboljšanje povezanosti s postojećim trgovinama i socijalnim uslugama je važno, međutim, ponekad je potrebno proširiti trgovine i socijalne usluge kako bi se doprlo do osjetljivih zajednica. U slučaju socijalnih usluga, to se može učiniti bilo kroz razvoj privremenih usluga (kao što su, na primjer, pokretni zdravstveni centri ili pokretne službe zapošljavanja) ili stalne infrastrukture, ovisno o gustoći naseljenosti i o učestalosti potražnje usluga. Ako u zajednici ne postoji škola, zdravstvena ustanova ili neka druga socijalna infrastruktura ili su ti objekti trošni ili premali, mogu se izgraditi, obnoviti, poboljšati ili proširiti. Prostor za pružanje takvih usluga može se osigurati i unutar višenamjenskog centra mjesne zajednice gdje će se zajednički pružati usluge povezanosti zapošljavanjem.</p>



**Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba**

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p><i>(Nastavak prethodne stranice)</i></p> <p><b>Dostupne i dobro povezane zajednice</b></p> <p>Ljudi u zajednici imaju poteškoća s pristupom svojim domovima, trgovinama, radnim mjestima, školama i zdravstvenim ustanovama zbog loših cesta ili putova i/ili zbog nedostatka pristupa pouzdanim javnim sredstvima po pristupačnoj cijeni.</p>	<p>zdravstvom, obrazovanjem, dječjom skrbi te druge savjetodavne i rekreativne aktivnosti. Druga mogućnost je unapređenje opreme za pokretne centre socijalne službe. Ulaganja u socijalnu infrastrukturu i opremu moraju pratiti ulaganja u gradnju kapaciteta za pružatelje usluga.</p>
<p><b>Prostorno uključivanje</b></p> <p>Romske zajednice su zemljopisno odvojene od ostatka stanovništva, što dovodi do negativnih učinaka u naselju kao što je nedostatak pristupa kvalitetnim uslugama (npr. obrazovanju, zdravstvu) te ograničenja mogućnosti zapošljavanja.</p>	<p><b>Desegregacija</b></p> <p>Primjenljiva je kada postoji prostorna segregacija u zajednici, naselju ili na mikro-regionalnoj razini. Cilj desegregacije je izmiješati zapostavljene društvene skupine i one bolje stojeće tako da se razbije jednoličnost naselja i da se obitelji u nepovoljnom položaju razmjesti po urbanom prostoru. Poboljšanje povezanosti između naselja, kao što je gore opisano, može također pomoći pri uključivanju zajednica u nepovoljnom položaju. Vidi također Odjeljak 3.2 "Rješavanje prostorne segregacije Roma" (na stranici 33).</p>
<p><b>Prikladno stanovanje</b></p> <p>Znatno broj stambenih jedinica je prenapučen, nije dobro izoliran niti ozračan i/ili se nalazi u trošnom stanju i potrebni su veliki popravci.</p>	<p><b>Poboljšanja stambenih smještaja</b></p> <p>Ovo može biti rješenje kada su postojeće stambene građevine obnovljive, kada je njihov položaj siguran i kada zajednica želi ostati na istom mjestu. Postoje razni programi moguće izgradnje za različite razine sudjelovanja, i to privatni, javni i na razini zajednice. Projekti u kojima zajednica sudjeluje u velikom dijelu mogu dovesti do prikladnijih rješenja stanovanja, ali zahtijevaju znatnu pomoć u obliku tehničke podrške. Kada se radi o ozbiljnoj prenapučenosti, popravak postojećeg smještaja možda će trebati spojiti sa izgradnjom dodatnih jedinica (vidi u nastavku). Poboljšanje stanovanja može se nadopuniti aktivnostima za poboljšanje pristupa osnovnim uslugama, sigurnosti najma i zakupa, fizičke sigurnosti i povezanosti među naseljima.</p> <p><b>Izgradnja novih stambenih smještaja</b></p> <p>Kada nema dovoljno stambenih objekata, što dovodi do prenapučenosti ili beskućnosti, ili kada se smatra da se postojeće stambene građevine ne mogu obnoviti i/ili je područje nesigurno,</p>

Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p>(Nastavak prethodne stranice)</p> <p><b>Prikladno stanovanje</b> Znatno broj stambenih jedinica je prenapučen, nije dobro izoliran niti ozračen i/ili se nalazi u trošnom stanju i potrebni su veliki popravci.</p>	<p>možda će se morati graditi nove stambene jedinice. Kada je područje nesigurno, novi stambeni smještaj morat će se izgraditi u sigurnom području i kućanstva će se morati premjestiti. Vidi također Odjeljak 3.3, "Treba pažljivo planirati preseljenje i ublažiti negativne učinke" (na stranici 36). Izgradnja novog stambenog smještaja može se izvršiti uz nisku ili visoku razinu sudjelovanja zajednice. Samogradnja stambenih jedinica može se prilagoditi željama kućanstva ali zahtjeva znatnu pomoć u obliku tehničke podrške. Izgradnja stambenih smještaja može se nadopuniti aktivnostima za poboljšanje pristupa osnovnim uslugama, sigurnosti najma i zakupa, fizičke sigurnosti i povezanosti među naseljima.</p>
	<p><b>Učiniti postojeće stambene jedinice dostupnima zajednici posredovanjem između ponude i potražnje</b></p> <p>Druga mogućnost, kada se postojeće stambene građevine ne mogu popraviti i/ili je područje nesigurno, je da se romskom stanovništvu ponude postojeće stambene jedinice. Takvi projekti uglavnom uključuju neku vrstu subvencije, ili bonove za najam ili pripomoć za kupnju. Lokalne vlasti mogu nadograđivati, kada je to moguće, postojeće državne programe socijalnog stanovanja kako bi se osjetljivim skupinama osigurale stambene jedinice. Ova vrsta projekta može se nadopuniti aktivnostima za poboljšanje pristupa osnovnim uslugama, sigurnosti najma i zakupa, fizičke sigurnosti i povezanosti među naseljima.</p>
<p><b>Statusne isprave</b> Ljudi u zajednici nemaju statusne isprave kao što su rodni list i boravišne adrese koje su potrebne da bi mogli pristupiti socijalnim službama, dobiti zajmove ili da bi mogli obavljati formalne pravne poslove.</p>	<p><b>Pribavljanje statusnih isprava</b> Može se osmisliti intervencija koja će olakšati upis civilnog statusa. Ako je trošak upisa previsok za neko kućanstvo, mogu se osigurati subvencije.</p>
<p><b>Sigurnost najma i zakupa</b> Ljudi u zajednici koji nemaju formalno zaštićena stvarna prava moraju biti zaštićeni od neosnovanih i nezakonitih deložacija.</p>	<p><b>Programi pravnog uređenja stvarnih prava</b> Potrebni su i u ruralnim i u urbanim područjima za zajednice koje nemaju formalno osigurana stvarna prava. Intervencije se znatno razlikuju, ovisno o lokalnim i nacionalnim odredbama, ali obično sadrže:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opću procjenu situacije zakupa zemljišta, što uključuje terenski pregled kako bi svim strankama uključenim u postupku bilo jasno koja je stvarna situacija u pogledu zakupa zemljišta te kako bi se prepoznala rješenja.</li> </ul>

**Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba**

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p>(Nastavak prethodne stranice)</p> <p><b>Sigurnost najma i zakupa</b></p> <p>Ljudi u zajednici koji nemaju formalno zaštićena stvarna prava moraju biti zaštićeni od neosnovanih i nezakonitih deložacija.</p>	<p>Aktivnosti također uključuju kampanju osvještavanja javnosti, uvođenje mehanizama za javna savjetovanja, prepoznavanje raspoloživih pravnih i administrativnih postupaka za prijenos formalnih prava, opsežno priopćenje za javnost kako bi se osiguralo dobro razumijevanje troškova i koristi od programa pravog uređenja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programi utvrđivanja stvarnih prava obično uključuju kampanju osvještavanja javnosti, katastarske izmjere, osiguranje tehničke podrške korisnicima koji ostvaruju neko pravo, javni prikaz rezultata katastarskih izmjera i izdavanje stvarnopravnih dokumenata. U radu s osjetljivim zajednicama, lokalne vlasti moraju odrediti mehanizme za nadilaženje određenih prepreka. Te prepreke mogu uključivati nepostojanje osobnih identifikacijskih isprava, nepostojanje dokaza o vlasništvu, prijepore oko stvarnih prava koje stanovnici stvarno imaju i nepismenost.</li> </ul> <p>Vidi također Odjeljak 3.4, "Legalizacija stvarnih prava" (na stranici 40).</p>
<p><b>Sposobnosti pružatelja socijalnih usluga i jednako postupanje</b></p> <p>Ne postoji dovoljan broj pružatelja socijalnih usluga (npr. učitelja, zdravstvenih radnika) koji su obučeni za pružanje odgovarajućih usluga skupinama u nepovoljnom položaju, uključujući Rome. Zbog toga pružatelji socijalnih usluga često ne postupaju jednako prema skupinama u nepovoljnom položaju.</p>	<p><b>Obuka nastavnika</b></p> <p>Rad s djecom iz nepovoljnih sociokulturoloških pozadina zahtjeva višu razinu pedagoške pripreme i poznavanje nastavnih metoda uključivanja. Podučavanje romske djece u nepovoljnom položaju može se poboljšati kroz dodatnu obuku nastavnika iz područja strategija interaktivne didaktike, međukulturalnog obrazovanja, obrazovanja o uključivanju i školske prakse koja je bliska djeci, uz obuku iz povijesti, jezika i kulture Roma.</p> <p><b>Obuka pružatelja zdravstvenih usluga</b></p> <p>Zdravstvenim radnicima može se ponuditi dodatna obuka kako bi se povećalo njihovo poznavanje i razumijevanje pacijenata Roma. Tečajevi o različitosti i osjetljivosti prema manjinama, kao i praktična obuka, mogu pomoći u promicanju poštovanja prema Romima.</p> <p><b>Školski posrednici</b></p> <p>Školski posrednici mogu pomoći u ispunjavanju rupa u komunikaciji i u poboljšanju odnosa između škola i romskih zajednica. Mogu imati važnu ulogu u smanjenju broja isključivanja iz škole i slučajeva neupisivanja, u poboljšanju akademskih rezultata romskih učenika, u smanjenju izostanaka učenika, u suzbijanju segregacije romskih učenika u razredu, u poboljšavanju stava nastavnika prema Romima te u</p>

**Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba**

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p>(Nastavak prethodne stranice)</p> <p><b>Sposobnosti pružatelja socijalnih usluga i jednako postupanje</b></p> <p>Ne postoji dovoljan broj pružatelja socijalnih usluga (npr. učitelja, zdravstvenih radnika) koji su obučeni za pružanje odgovarajućih usluga skupinama u nepovoljnom položaju, uključujući Rome. Zbog toga pružatelji socijalnih usluga često ne postupaju jednako prema skupinama u nepovoljnom položaju.</p>	<p>promicanju cjelokupnog razvoja romskih zajednica. U razvoju školskih posrednika, važno je izbjeći da oni obavljaju sve aktivnosti vezane za Rome, jer bi to dovelo do daljnjeg udaljavanja nastavnika od romske zajednice kojoj služe.</p> <hr/> <p><b>Zdravstveni posrednici</b></p> <p>Služe kao most između romskih zajednica i zdravstvenih službenika. Na primjer, lokalni zdravstveni posrednici mogu pridonijeti mijenjanju socijalnih mjerila koja obeshrabruju korištenje zdravstvenih usluga tako što bi se bavili pitanjem socijalne stigme koja se povezuje sa pristupanjem savjetodavnim uslugama, uslugama reproduktivnog zdravlja ili testiranju na seksualno prenosive infekcije. Zdravstveni posrednici mogu raditi s pružateljima zdravstvenih usluga kako bi pomogli smanjiti diskriminacijsko ponašanje i korištenje uvredljivog govora. Oni mogu pomoći liječnicima da bolje razumiju Rome i da učinkovitije surađuju s romskim pacijentima, povećavajući tako kvalitetu skrbi.</p> <hr/> <p><b>Socijalni radnici u zajednici</b></p> <p>Zajednice u nepovoljnom položaju mogu imati koristi od fizičke prisutnosti socijalnih radnika u zajednici, koji surađuju s članovima zajednice i prate njihove potrebe i probleme na svakodnevnoj razini. Socijalni radnici, posebice ako su trajno zaposleni u zajednici, mogu otvoriti protok komunikacije između članova zajednice, pružatelja usluga i lokalnih vlasti. Mogu pomoći povećati važnosti intervencija prikupljanjem trenutnih informacija o postojećim uvjetima i potrebama. Neprekinuta izravna komunikacija sa članovima zajednice, lokalnim organizacijama civilnog društva i predstavnicima vlade također je neophodna za napredak provedbe te, ako je potrebno, za ispravak tijeka provedbe. Socijalni radnici koji dolaze iz te iste zajednice kojoj služe bolje razumiju kontekst zajednice i mogu tijekom godina razviti povjerljive odnose sa članovima zajednice. Važno je pobrinuti se da socijalni radnici u zajednici prođu potrebnu obuku.</p> <hr/> <p><b>Potporna za obrazovanje, uključujući izvanškolske aktivnosti</b></p> <p>U suradnji sa školama, zajednice mogu uvesti dodatne aktivnosti ili materijale za učenje koji će potaknuti romsku djecu da više uče o stvarima koje su kulturološki bliže životu njihove obitelji i zajednice. To može uključivati pomoć djeci nakon škole u pisanju zadaće, uz razne poslijenastavne rekreacijske aktivnosti, kao što su sportovi, glazba i umjetnost. Mogu se uvesti i materijali za učenje kojima se povećava uvažavanje romske kulture i identiteta.</p>

**Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba**

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p><i>(Nastavak prethodne stranice)</i></p> <p><b>Sposobnosti pružatelja socijalnih usluga i jednako postupanje</b></p> <p>Ne postoji dovoljan broj pružatelja socijalnih usluga (npr. učitelja, zdravstvenih radnika) koji su obučeni za pružanje odgovarajućih usluga skupinama u nepovoljnom položaju, uključujući Rome. Zbog toga pružatelji socijalnih usluga često ne postupaju jednako prema skupinama u nepovoljnom položaju.</p>	<p><b>Zapošljavanje u javnom sektoru</b></p> <p>Kada lokalni projekt uključuje stvaranje novih radnih mjesta potrebnih za rad ili održavanje socijalnih službi ili infrastrukture, za takva se nova radnja mjesta mogu obučiti ljudi iz lokalne zajednice i zaposliti na njima. Uz otvaranje novih radnih mjesta za Rome, tom se mjerom može poboljšati i međusobne odnose između pružatelja usluga i Roma korisnika, te kvalitetu usluga koje se pružaju romskim zajednicama.</p>
<p><b>Vještine, informacije, osvještavanje i sposobnosti članova zajednice</b></p> <p>Ljudi nemaju vještine, znanje ili sposobnosti za pristup tržištima i prilikama. Oni ne pristupaju određenim socijalnim uslugama jer nisu dovoljno osviješteni i obaviješteni o vrijednosti i dostupnosti usluga.</p>	<p><b>Obuka i poticanje vještina</b></p> <p>Obuka se može ponuditi kako bi se povećale kognitivne i nekognitivne vještine i kako bi se povećala mogućnost zapošljavanja nezaposlenih. Programi za poticanje vještina (kao što su TVET, tehničko i strukovno obrazovanje i osposobljavanje) mogu uključivati kurikulum životnih vještina usmjerenih na motivaciju (samopouzdanje, međuljudski odnosi, životna ispunjenost), radne navike, društvene vještine i vještine pronalaska posla. To se može upotpuniti mentorstvom, stručnom praksom/vježbeničkim stažom ili mogućnostima rada na probni rok kako bi vježbenici stekli neko radno iskustvo. Obuka i tehnička potpora mogu također pomoći poduzetnicima u stjecanju vještina i potrebnog znanja za pokretanje i vođenje posla (kao što je dobivanje dozvola, računovodstvo, marketing).</p> <p><b>Sveobuhvatne službe lokalnog zapošljavanja</b></p> <p>Onima koji traže posao, a nemaju dovoljno informacija, mreža ili vještina za pronalazak posla mogu se ponuditi usluge savjetovanja oko zaposlenja, mentorstvo i pomoć pri traženju posla. Takve usluge mogu sadržavati informacije o slobodnim radnim mjestima i pomoć pri sastavljanju prijave za posao (npr. životopis i poslovni razgovori). Kako je diskriminacija često prepreka pri zapošljavanju Roma, službe za zapošljavanje mogu također poslužiti kao veza između poslodavca i mogućih romskih zaposlenika.</p>

**Tabela 1. Primjer intervencija za zadovoljavanje određenih potreba**

POTREBA	ŠTO SE MOŽE UČINITI
<p>(Nastavak prethodne stranice)</p> <p><b>Vještine, informacije, osvještavanje i sposobnosti članova zajednice:</b></p> <p>Ljudi nemaju vještine, znanje ili sposobnosti za pristup tržištima i prilikama. Oni ne pristupaju određenim socijalnim uslugama jer nisu dovoljno osviješteni i obaviješteni o vrijednosti i dostupnosti usluga.</p>	<p><b>Uključivanje roditelja</b></p> <p>Bolji rezultati učenika povezani su s uključivanjem roditelja u dnevne aktivnosti djece. Podrška roditelja u predškolskom i osnovnoškolskom razdoblju ima veliki utjecaj na buduće mogućnosti djece. Inicijative za povećanje uključivanja roditelja uključuju roditeljske sastanke, grupe za potporu roditeljima, savjetovanje, sudjelovanje roditelja u raznim školskim aktivnostima (kao što je pomaganje nastavniku u razredu) i obrazovne aktivnosti za djecu koje vode roditelji. U naseljima gdje je nedovoljno pokriven predškolski odgoj, romski roditelji mogu se obučiti za razvijanje obrazovnih aktivnosti s djecom mlađom od 6 godina.</p> <p><b>Podizanje svijesti</b></p> <p>Kako bi se Romi informirali o zdravim načinima života, o rizičnom ponašanju i o važnosti pristupa zdravstvenim uslugama, kao što su prenatalne kontrole i cijepljenja, mogu se organizirati događanja ili pripremiti materijali. Takve informacije mogu se pružiti i kao dio šireg obrazovanja o životnim vještinama. Zdravstveni posrednici mogu se također mobilizirati da komuniciraju s Romima, kako bi se povećalo njihovo znanje o zdravim načinima života i o zdravstvenoj zaštiti.</p>
<p><b>Prihod</b></p> <p>Ljudi nisu u mogućnosti poboljšati stambeni smještaj, pokrenuti posao, pristupiti obrazovanju ili dobiti zdravstvenu zaštitu zbog nedostatka prihoda i uštedevina.</p>	<p><b>Službe za zapošljavanje i mogućnosti zapošljavanja</b></p> <p>Mogućnosti zapošljavanja u javnom sektoru i programi za poticanje vještina mogu povećati prihode ciljanih osjetljivih skupina i zajednica.</p> <p><b>Mikrofinanciranje</b></p> <p>Mogu se izraditi programi za davanje malih zajmova kako bi se pomoglo kućevlasnicima da poboljšaju stambeni smještaj ili malim lokalnim poslovanjima da naprave početna ulaganja (npr. prostor, oprema, sirovine ili neka druga ulazna sredstva).</p> <p><b>Programi stipendija</b></p> <p>Mogu se uvesti na lokalnoj razini za sekundarno i tercijarno obrazovanje. Mogu se dodjeljivati prema hibridnom modelu koji povezuje kriterij na osnovi potrebe i kriterij na osnovi zasluga, kako bi se ciljali osjetljivi učenici i studenti u nepovoljnom položaju koji su svojim rezultatima zadovoljili određene standarde. Za tercijarno obrazovanje, stipendije mogu pokriti školarinu i/ili troškove života.</p>

## 2.3

# Ublažiti rizike za postizanje učinkovitih i održivih rezultata

Lokalni planeri moraju prepoznati moguće rizike za učinak intervencija, i što se tiče njihove učinkovitosti i njihove održivosti, te moraju planirati aktivnosti za rješavanje rizika.

Kako bi bile učinkovite, intervencije moraju riješiti glavne uzroke niskih primanja. To ne znači samo poboljšanje kvalitete i pokrivenosti infrastruktura i usluga, nego i uklanjanje ograničenja koja sprječavaju korisnike da im pristupe. Osmišljavanje bilo koje intervencije mora pratiti pitanje «ako ćemo to izgraditi, hoće li oni doći?» Neke od prepreka na strani potražnje mogu biti osviještenost i sposobnost korisnika, dostupnost i oportunitetni troškovi te društvena mjerila i rizici (sigurnost, dostojanstvo, ugled itd.) Sve te prepreke treba procijeniti i rješavati. Mnoge romske zajednice su vrlo siromašne, te samo uvođenje novih infrastruktura ili usluga neće nužno dovesti i do njihovog korištenja. Neće ih moći koristiti ako nisu svjesni koristi od tih usluga, ili ako su one preskupe da bi im pristupili. Čak i kada su usluge same po sebi besplatne, ljudi će možda odlučiti da im neće pristupiti ako su prijenosni ili oportunitetni troškovi previsoki (npr. prijevoz, izgubljeno vrijeme za zaradu i skrb o obitelji). Strah od toga da će pružatelji usluga loše postupati s njima ili da će ih ponižavati može također obeshrabriti ljude od korištenja usluge.

U mnogim slučajevima, intervencije su osmišljene bez da su se dovoljno razmotrila operativna rješenja i tekući troškovi (operativni troškovi i troškovi održavanja) koji su viši od početnih sredstava te se

stoga ne mogu održati rezultati. Moraju se osmisлити intervencije s realnom izlaznom strategijom.

Nadogradnja postojećih vladinih programa može biti učinkovit način poboljšanja održivosti intervencije. Pružatelji usluga često se suočavaju s dodatnim izazovima kada rade u marginaliziranim zajednicama. To uključuje visoke troškove rada i održavanja te niske stope povrata troškova. Ti odvrćajući čimbenici mogu obeshrabriti pružatelje usluga i komunalna društva u daljnjem pružanju usluga na tim područjima, posebice kada se iz sredstava EU-a prestane plaćati za njihove usluge. Kad nema sredstava EU-a takvi se rizici mogu umanjiti nadogradnjom postojećih programa koji su se dokazali kao održivi. Štoviše, korištenje već postojećih programa isplativo je, budući da se sredstva i stručnosti mogu dijeliti. Iskustvo pokazuje da je lakše osigurati djelotvorno i trajno pružanje usluga u obrazovanju, zdravstvu i dnevnoj skrbi kada su one već uključene u redovni sustav pružanja društvenih usluga na razini općine, države ili pokrajine.

U Tabeli 2 predstavljen je niz pitanja koja mogu pomoći lokalnim vlastima kod procjene djelotvornosti i održivosti intervencije tijekom pripreme faze. Za svaku vrstu rizika tabela 2 predviđa opcije mogućih aktivnosti ublažavanja rizika koje se mogu uključiti kao dio intervencije. Ovo su samo primjeri dostupnih mogućnosti. Lokalne vlasti bi trebale, nakon što razmotre određenu intervenciju i lokalni kontekst, izabrati dodatne mogućnosti koje će bolje riješiti rizike.

**Table 2. Kako osigurati učinkovitost i održivost intervencije**

PITANJE	ŠTO TREBA NAPRAVITI	PRIMJERI
<p>Je li ciljano stanovništvo svjesno intervencije? Jesu li obaviješteni o tome i razumiju li aktivnosti koje se provode?</p>	<p>Povećati osviještenosti o intervenciji (o aktivnostima, ciljevima, području, izboru vremena, troškovima, društvenim i ekološkim implikacijama) na početku ciklusa intervencije te promicati sudjelovanje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanje osvještavanja javnosti</li> <li>• Javna savjetovanja (uključujući i uz pomoć socijalnih radnika u zajednici)</li> </ul>
<p>Je li ciljano stanovništvo svjesno koristi od usvajanja aktivnosti, usluga ili pogodnosti koje donosi intervencija? znaju li ljudi kako im aktivnosti, usluge ili pogodnosti mogu pomoći?</p>	<p>Povećati osviještenost o koristi od usvajanja određenih aktivnosti, usluga ili pogodnosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanje osvještavanja javnosti</li> <li>• Aktivnosti socijalnih radnika u zajednici i posrednika koje imaju širok domet.</li> </ul>
<p>Je li ostalo, neciljano stanovništvo (npr. ne-Romi), svjesno intervencije? Jesu li obaviješteni o tome i razumiju li aktivnosti koje se provode?</p>	<p>Povećati osviještenosti o intervenciji (aktivnostima, ciljevima, području, izboru vremena, troškovima, društvenim i ekološkim implikacijama) na početku ciklusa intervencije te promicati sudjelovanje.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kampanje osvještavanja javnosti</li> <li>• Javna savjetovanja (uključujući i pomoć socijalnih radnika u zajednici)</li> </ul>
<p>Hoće li ciljano stanovništvo moći platiti usluge ili pogodnosti koje donosi intervencija?</p>	<p>Učiniti usluge dostupnim ciljanom stanovništvu. Osiguranje održivog pružanja i održavanja usluga i pogodnosti obično zahtijeva da korisnik plati naknadu. Kada korisnici imaju poteškoća s plaćanjem mora se pronaći način da se ili snizi cijena naknade ili da se pomogne korisnicima pri plaćanju. To se može postići smanjenjem troškova početnih ulaganja, pružanja i održavanja usluga, te pomažući da se povise prihodi stanovništva. Druga mogućnost je određivanje subvencioniranih rata</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uključivanje lokalne radne snage u aktivnosti projekta, kao što je nadogradnja infrastrukture, koje otvara radna mjesta na određeno vrijeme i razvija vještine za buduće zapošljavanje.</li> <li>• Obuka lokalnog ciljanog stanovništva kako bi se mogli zaposliti na rukovođenju i provođenju usluge i pogodnosti u budućnosti</li> <li>• Intervencije za zapošljavanje i stvaranje zarade, kao što su strukovna izobrazba, pomoć pri traženju posla,</li> </ul>



**Table 2. Kako osigurati učinkovitost i održivost intervencije**

PITANJE	ŠTO TREBA NAPRAVITI	PRIMJERI
<p><i>(Nastavak prethodne stranice)</i></p> <p>Hoće li ciljano stanovništvo moći platiti usluge ili pogodnosti koje donosi intervencija?</p>	<p>naknade. Da bi takvo subvencioniranje bilo održivo, mora biti osiguran određeni izvor financiranja. Obično su ciljane subvencije isplativije od općih subvencija.</p>	<p>pogodnosti vježbeničkog staža i obrazovanje iz drugog pokušaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pružanje pomoći pri pristupanju društvenim uslugama na koje imaju pravo</li> </ul>
<p>Ima li zajednica potrebne organizacijske sposobnosti za zajedničko izvođenje potrebnih radnji, ako će skupina uslugu ili pogodnost koju donosi intervencija koristiti zajednički, ili će s njom trebati zajednički upravljati (npr. kroz udruge korisnika vode ili udruge susjeda)?</p>	<p>Povećati sposobnost lokalnog stanovništva za zajedničko upravljanje i održavanje usluge ili pogodnosti. Podržati sudjelovanje stanovništva u aktivnostima, kako bi se povećalo njihovo vlasništvo usluga te zahtijevati odgovornost pružatelja usluga. Na primjer, sudjelovanje roditelja u školskim aktivnostima kroz udruge roditelja može poboljšati obrazovne rezultate djece i potaknuti roditelje da sudjeluju u životu zajednice. Socijalni radnici i posrednici mogu također imati važnu ulogu u pomaganju lokalnoj zajednici da izrazi svoje zahtjeve.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tehnička podrška i pravna pomoć pri osnivanju i vođenju udruga ili odbora korisnika.</li> <li>• Korištenje moderatora, animatora, posrednika i socijalnih radnika kao pomoć pri organiziranju sastanaka i za lakše donošenje odluka</li> <li>• Obuka udruga ili odbora korisnika (npr. iz računovodstva, osnova financijske pismenosti i postupaka donošenja odluka)</li> </ul>
<p>Hoće li ciljano stanovništvo moći sigurno pristupiti uslugama ili pogodnostima u vrijeme kad im odgovara i po cijeni koja njima odgovara? Hoće li se, kada pristupe, osjećati sigurno ?</p>	<p>Poboljšati dostupnost i sigurnost usluga ili pogodnosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omogućiti pristupačan prijevoz (npr. autobusi) do usluga ili pogodnosti</li> <li>• Omogućiti pokretne službe (npr. pokretne ambulante) kako bi se usluge približile obiteljima</li> <li>• Uvesti mjere javne sigurnosti (npr. ulična rasvjeta, ophodnja zajednice, video nadzor)</li> </ul>

Table 2. Kako osigurati učinkovitost i održivost intervencije

PITANJE	ŠTO TREBA NAPRAVITI	PRIMJERI
<p>Hoće li ciljano stanovništvo imati vremena pristupiti usluzi i pogodnosti? Hoće li korisnici morati žrtvovati svoje aktivnosti koje im donose zaradu kako bi pristupili usluzi ili pogodnosti? Hoće li usluga biti dostupna u razdoblju godine/tjedna/dana kada to odgovara ciljanom stanovništvu?</p>	<p>Učiniti usluge ili pogodnosti dostupnima ciljanom stanovništvu unutar vremenskog okvira koji njima odgovara.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radno vrijeme koje odgovara životnim obrascima ciljanog stanovništva (može zahtijevati produženo radno vrijeme)</li> <li>• Grupiranje usluga kako bi se smanjilo utrošeno ukupno vrijeme za pristup njima (npr. spajanje obrazovanja u ranom djetinjstvu s strukovnom izobrazbom/cjeloživotno obrazovanje za roditelje kako bi se roditelji mogli obučavati dok im se djeca obrazuju u ranom djetinjstvu.</li> </ul>
<p>Hoće li se ciljano stanovništvo osjećati ugodno pri korištenju usluga ili pogodnosti? Hoće li njihovo dostojanstvo i ugled biti zaštićeni?</p>	<p>Potaknuti kulturološku osjetljivost pružatelja usluga.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulturološka obuka za pružatelje usluga (npr. nastavnike, pružatelje zdravstvenih usluga, policijske službenike)</li> <li>• Korištenje socijalnih radnika i posrednika</li> </ul>
<p>Ima li ciljano stanovništvo potrebne statusne isprave (npr. osobnu iskaznicu, službenu potvrdu o boravištu i stvarnim pravima) koje se zahtijevaju za usluge, pogodnosti ili nekretnine koje predviđa intervencija?</p>	<p>Olakšati upis statusa građana i stvarnih prava za ciljane skupine kako bi se osiguralo da imaju koristi od ulaganja, posebice u neformalnim uvjetima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktivna podrška za izdavanje osobnih iskaznica i potvrda o stvarnim pravima (npr. potvrde o pravu na posjed, kada službena prava vlasništva nisu primjenjiva)</li> </ul>
<p>Pripadaju li korisnici intervencije homogenoj skupini bez povijesti nedaća ili nepovjerenja među skupinama?</p>	<p>Poticanje pomirenja, međusobnog razumijevanja, povjerenja, i prilagodba na/ toleriranje različitosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajedničke aktivnosti, kao na primjer one koje zahtijevaju podjelu odgovornosti za održavanje pogodnosti zajednice</li> <li>• Rekreativne aktivnosti koje povezuju ljude</li> <li>• Kampanje protiv diskriminacije</li> </ul>

# 3

## DOBRE PRAKSE ZA POBOLJŠANJE KVALITETE INTERVENCIJA

# 3.1

## Uključiti lokalne zajednice

- ▶ Savjetovanja s lokalnim zajednicama mogu povećati razinu njihove potpore intervencijama.
- ▶ Mogu se koristiti razne metode savjetovanja za dobivanje informacija ili savjeta od članova zajednice.
- ▶ Mehanizam dobivanja povratne informacije od građana pomaže u održavanju protoka komunikacije s lokalnom zajednicom ili sa skupinom korisnika.

Sudjelovanje zajednice kroz savjetovanja i mehanizme dobivanja povratne informacije od građana može poboljšati učinkovitost intervencija. Na taj način korisnici i drugi članovi zajednice mogu podijeliti svoja mišljenja i informacije s onima koji planiraju i provode intervencije. Uspješno djelovanje:

- potiče ciljanje i osmišljavanje intervencije;
- povećava osviještenost članova zajednice i njihovo vlasništvo intervencije, kao i njihovo korištenje njezine dobrobiti, i
- povećava odgovornost i poboljšava rezultate lokalnih vlasti, smanjujući tako rizik od prijevare i korupcije.

Sudjelovanje članova lokalne zajednice nužno je za uspjeh integriranih intervencija jer znaju što je potrebno, zašto je to potrebno, koje su prepreke, što se može učiniti, što je dostupno korisnicima te što je održivo.

Sudjelovanje povećava vlasništvo i važnost intervencija time što određuje prioritete dionika i njihovu sposobnost pružanja i održavanja usluga. Ono također pridonosi društvenom uključivanju romskih zajednica u nepovoljnom položaju kroz osnaživanje. Sudjelovanje neromskih zajednica također

je ključno za stjecanje njihove podrške intervenciji, za izbjegavanje stigmatizacije Roma i za poticanje suradnje između Roma i ne-Roma na temelju zajedničkih interesa.

Lokalne vlasti trebale bi uključiti članove zajednice i u pripremu i u provođenje intervencija. Nakon što intervencija započne, članovi zajednice mogu i dalje ostati uključeni kroz participativno praćenje i evaluaciju provedbe. Vidi također Odjeljak 3.5 "Praćenje i evaluacija provedbe intervencije sa zajednicom" (na stranici 42).

Izraz "članove zajednice" treba podrazumijevati široki raspon lokalnih dionika, uključujući izravne i neizravne korisnike, kao i druge na koje se intervencija odnosi ili koje ona zanima.

Program ROMACT, kao što je opisan dolje u okviru, može također pružiti podršku lokalnim vlastima za uključivanje članova zajednice.

Program ROMACT može pomoći lokalnim vlastima da započnu sveobuhvatan postupak procjene potreba Roma, razviju i provode ciljne politike, planove i projekte koji rješavaju te potrebe i ugrade potrebe uključivanja Roma u središnje politike.

Lokalne vlasti započinju s prepoznavanjem korijena marginalizacije lokalne romske zajednice i s procjenom onoga što se treba poduzeti. Taj postupak, koji pridonosi općinskom Lokalnom radnom planu razvoja, provodi se u suradnji s lokalnom romskom zajednicom, koju predstavlja Radna skupina romske zajednice (CAG).

CAG sastoji se od lokalnih Roma koji su se posvetili rješavanju izazova s kojima se njihova zajednica suočava i koji su voljni stupiti u dijalog s lokalnim vlastima. CAG postaje sugovornik lokalnim vlastima.

[www.coe-romact.org](http://www.coe-romact.org)

## KORIŠTENJE RAZNIH METODA SAVJETOVANJA

Postupak savjetovanja pomaže prepoznati rizične interese, s krajnjim ciljem razvoja dobro obaviještene strategije ili projekta koji ima dobre izgleda za dobivanje podrške ciljane korisničke skupine i njeno sudjelovanje u provedbi. Savjetovanja su prije svega sredstva prikupljanja informacija, savjeta i mišljenja od zajednice. Ona mogu također biti prilika za dijeljenje dostupnih informacije s članovima zajednice.

Postupci savjetovanja mogu se provoditi u raznim oblicima, ovisno o ciljanoj skupini. Kad se surađuje s raznim dionicima kao što su izravni korisnici, stručnjaci,

civilna društva i suradnici iz privatnog sektora često je korisno upotrijebiti nekoliko vrsta savjetovanja. Proračun i vremenska ograničenja mogu ograničiti dostupne mogućnosti, te se stoga moraju ranije uzeti u obzir kako bi se omogućilo optimalno korištenje sredstava za postupak savjetovanja. Tabela 3 prikazuje neke metode savjetovanja i oblike koji se mogu primijeniti.

Mogu se zaposliti stručni organizatori radionica, socijalni radnici ili posrednici u zajednici radi organizacije i vođenja tih savjetovanja.

**Tabela 3. Različiti oblici savjetovanja s lokalnim zajednicama**

OBLIK	OPIS	CILJANA SKUPINA
<b>Povratne informacije dobivene od javnosti u obliku primjedbi</b>	Javnost se može pozvati da iznese svoje primjedbe. Za taj poziv treba koristiti jednostavno dostupne metode za podnošenje primjedbi, kao što su elektronička pošta, društvene mreže, pisma ili telefon i odrediti razumno vremensko razdoblje za njihovo podnošenje. Planeri projekata i izvršitelji odgovarat će na primjedbe. Sinteza primjedbi i odgovora na njih treba se javno obznaniti: na primjer, primjedbe i odgovori mogu se svaki tjedan ili svaka dva tjedna objaviti putem medija koji je dostupan članovima zajednice i ciljanoj skupini te na poznatim internet stranicama.	Ciljani romski korisnici i, kada je to prikladno, druge interesne skupine kao što su susjedne (neromske) zajednice i lokalne vlasti.
<b>Razgovori</b>	Razgovori se mogu voditi preko telefona ili licem u lice kako bi se otkrila viđenja dionika o problemima koji su bitni za projekt.	Glavni izvjestitelji ili voditelji romskih civilnih društava.

Tabela 3. Različiti oblici savjetovanja s lokalnim zajednicama

OBLIK	OPIS	CILJANA SKUPINA
<b>Radionice</b>	Može se organizirati sastanak ili niz sastanaka na kojima bi se raspravljalo o određenim temama koje se odnose na planiranu intervenciju ili onu u tijeku. Radionice mogu uključivati raspravljanje o određenom problemu, analiziranje prijašnjih izazova i postignuća, zamišljanje budućeg scenarija ili poboljšanje razumijevanja aktivnosti i očekivanih rezultata.	Ciljani romski korisnici i, kada je to prikladno, druge interesne skupine kao što su susjedne (neromske) zajednice i lokalne vlasti.
<b>Okupljanje zajednice ili sastanak u gradskoj vijećnici</b>	Velika tribina ili sastanak u zajednici mogu se koristiti za dijeljenje informacija s velikom grupom članova zajednice na transparentan način. Takav događaj zahtjeva pažljivu pripremu kako bi rasprava ostala usredotočena na određeni problem. Potreban je dobro osmišljen i jasno predstavljen postupak kako bi se osiguralo da svaki sudionik ima mogućnost primjedbe tijekom savjetovanja.	Javnost i ciljani romski korisnici te drugi dionici, kao što su susjedne (neromske) zajednice i lokalne vlasti.
<b>Rasprave putem interneta</b>	Rasprave putem interneta mogu se provoditi putem popisa adresa elektroničke pošte, blogova ili preko internet stranice. Prednosti uključuju niske troškove i mogućnost dopiranja do široke publike. Nedostatak je moguće isključenje nekih članova ciljne skupine, onih koji imaju ograničen ili uopće nemaju pristup internetu i kompjuterskoj pismenosti. Stoga je elektronička sredstva najbolje koristiti kao alate koji nadopunjuju druge metode savjetovanja.	Javnost i ciljani romski korisnici, drugi dionici i/ili stručnjaci.
<b>Neprekinuta komunikacija putem socijalnih radnika u zajednici</b>	Prisutnost na terenu stalnih socijalnih radnika zajednice može olakšati svakodnevnu komunikaciju između članova zajednice, pružatelja socijalnih usluga, lokalne vlasti i drugih aktera. Socijalni radnici mogu prikupiti najsvježije informacije o stanju postojeće infrastrukture, uslugama i razvojnim mogućnostima kroz aktivan i neprekinut dijalog sa članovima zajednice.	Javnost i ciljani romski korisnici te druge interesne skupine, kao što su susjedne (neromske) zajednice i lokalne vlasti.

### USPOSTAVITI MEHANIZME DOBIVANJA POVRATNE INFORMACIJE OD GRAĐANA

Tijekom provedbe intervencije ključno je održati kanale dobivanja povratne informacije od lokalnih članova zajednice.

To se može postići uspostavljanjem učinkovitog mehanizma dobivanja povratne informacije od građana (CFM).

Dobro osmišljen i dobro proveden CFM može povećati učinkovitost intervencije stvaranjem javne svijesti o intervenciji i njezinim ciljevima. Dobivanje praktičnih prijedloga, primjedbi i pritužbi omogućuje lokalnim vlastima odgovornije, i transparentnije postupanje, odgovaranje na potrebe i procjenu učinkovitost postupaka unutarnje organizacije. CFM može također pomoći pri sprječavanju prijevare i korupcije i ublažiti druge rizike vezane za projekt.

Postoji šest glavnih CFM načela:

**1. Poštenost**

Prema primjedbama i pritužbama treba se odnositi povjerljivo, treba ih nepristrano procijeniti i transparentno s njima postupati.

**2. Objektivnost i neovisnost**

CFM djeluje neovisno od svih zainteresiranih stranaka kako bi se mogao jamčiti pošten, objektivan i nepristran postupak.

**3. Jednostavnost i dostupnost**

Postupci podnošenja žalbe i zahtijevanje djelovanja moraju biti jednostavni i građani ih moraju lako razumjeti. CFM mora biti dostupan

svim dionicima, čak i onima u udaljenim područjima, bez obzira na jezik koji govore, njihovu razinu naobrazbe i primanja.

**4. Spособnost odgovaranja na zahtjeve i učinkovitost**

CFM osmišljen je kako bi se primile primjedbe ali i kako bi se na njih odgovorilo. Djelatnici koji se bave žalbama, pritužbama i prijedlozima obučeni su da odgovore brzim i učinkovitim djelovanjem.

**5. Brzina i razmjernost**

Svim primjedbama, pritužbama i prijedlozima, bez obzira jesu li jednostavni ili složeni, treba pristupiti i riješiti ih što je brže moguće. Akcije moraju biti brze, odlučne i ispravne.

**6. Participativno i društveno uključivanje**

Svi dionici, uključujući medije, potiču se da skrenu pozornost lokalnih vlasti na pritužbe i primjedbe. Posebna pozornost mora se posvetiti osiguranju pristupa CFM-u siromašnim i marginaliziranim skupinama.

Temeljni koraci za stvaranje učinkovitog CFM-a sažeto su opisani u tabeli 4.

**Tabela 4. Stvaranje učinkovitog mehanizma dobivanja povratne informacije od građana**

<p>Pregledati i prilagoditi postojeće postupke</p>	<p>Većina država ima službene vladine postupke kojima se određuje nadležnost za rješavanje žalbi i za rješavanje sukoba između građana i lokalnih vlasti. Lokalne vlasti bi trebale, kad god je to moguće, graditi CFM na tim postojećim postupcima.</p>
<p>Predvidjeti količinu korisnika i procijeniti potrebna sredstva</p>	<p>Važno je predvidjeti koliko bi ljudi moglo koristiti CFM, kako bi se mogla procijeniti sredstva( ljudski resursi, financijska i tehnološka sredstva) koja se trebaju uključiti u njegovu izradu i u proračun.</p>
<p>Razviti uobičajene radne postupke i dijagrame toka koji određuju kako se treba pristupiti povratnim informacijama dobivenim od građana, uključujući primjedbe i pritužbe.</p>	<p>Učinkovit CFM sastoji se, najmanje, od opisa postupaka koji su određeni za rješavanje primjedbi. Dijagrami toka na učinkovit način prikazuju kako će se razvijati postupak dobivanja povratnih informacija od građana.</p>

**Tabela 4. Stvaranje učinkovitog mehanizma dobivanja povratne informacije od građana**

<p>Razvijati i objaviti načela CFM-a</p>	<p>Ključ cjelokupnog uspjeha CFM-a je organizacijska predanost. Ta predanost se može potvrditi objavom da lokalne vlasti prihvaćaju primjedbe kao priliku za poboljšanje, te javnom objavom politike CFM-a. Djelotvorna politika obično će obavijestiti javnost o skupu vodećih načela, svrsi i vrstama pritužbi ili primjedbi koje će se rješavati, te o standardima provedbe.</p>
<p>Odrediti tko je odgovoran za dobivanje povratnih informacija od građana i obučiti djelatnike za rješavanje pritužbi.</p>	<p>Lokalne vlasti moraju biti opremljene s dovoljno kapaciteta za provođenje CFM-a. Djelatnike treba obučiti kako postupati s primjedbama i pritužbama te o tome zašto je CFM važan. Građane se također može obučiti da sami poduzmu neke aktivnosti dobivanja povratnih informacija. Na primjer, može se odrediti nekoliko članova zajednice kao osobe za kontakt koje prenose primjedbe odgovarajućim strankama i/ili ulažu početne napore u rješavanje pritužbi. Treba ih demokratski odabrati i obučiti za te uloge.</p>
<p>Poticati građane da koriste CFM</p>	<p>Niti najbolje osmišljen CFM ne može biti djelotvoran ako građani nisu svjesni njegovog postojanja i ako ne razumiju kako djeluje. Važno je pripremiti obavijesne materijale o CFM-u, postupcima koji se primjenjuju, o razinama/službenicima kojima se upućuju različite vrste primjedbi, o operativnim standardima i drugim važnim informacijama. Moraju biti objavljeni barem postupci dobivanja povratne informacije od građana i kontaktni broj ili adresa elektroničke pošte za podnošenje pritužbi. Te informacije moraju biti lako dostupne javnosti na vidljivom i prikladnom mjestu te besplatne. Važno je također osigurati da informacije dopru do najosjetljivijih korisnika.</p>

**Primjer mehanizma dobivanja povratne informacije od građana**

Čim su planovi za intervenciju gotovi, članovi zajednice dobivaju jasne i pouzdane informacije o mjerama, očekivanim utjecajima i predloženim strategijama za ublažavanje negativnih učinaka. Te informacije moraju biti lako dostupne javnosti na vidljivom i prikladnom mjestu te besplatne za članove zajednice. Postupci dobivanja povratne informacije od građana i kontaktni broj i adrese elektroničke pošte za podnošenje primjedbi moraju biti vidljivo objavljeni.

U bilo kojoj fazi postupka, pogođene osobe mogu se izravno žaliti za to određenim djelatnicima. U tu svrhu javnosti se stavljaju na raspolaganje za to određen telefonski broj, adresa elektronički pošte, poštanska adresa i kutija za pritužbe.

Lokalne vlasti trude se postići prijateljsko rješenje svih primjedbi/pritužbi u roku od tri dana od primitka pritužbe. Ako se pritužba ne može riješiti, lokalne vlasti sazivaju Odbor za dobivanje povratne informacije od građana koji se sastoji od (a) djelatnika lokalne vlasti, (b) podizvođača/pružatelja usluga, i (c) predstavnika iz zajednice. Odbor sasluša predmet i daje svoj odgovor u roku od dva tjedna.

Ako predmet nije riješen na razini Odbora za dobivanje povratne informacije od građana, bilo koja stranka može ga podnijeti nadležnim tijelima na nacionalnoj razini (kao što je Upravljačko tijelo) ili sudu.



## 3.2

# Riješiti prostornu segregaciju Roma

- ▶ Desegregacija i ne-segregacija se razlikuju.
- ▶ Mjere desegregacije kao i ne-segregacije mogu se financirati u odvojenim naseljima.
- ▶ Projekti bi trebali izbjeći stvaranje povećane koncentracije ili daljnjeg fizičkog odvajanja zapostavljenih romskih zajednica.

Prostorna ili boravišna segregacija Roma često dodatno izaziva marginalizaciju stvaranjem nepogodnosti, kao što su lošiji pristup osnovnoj infrastrukturi, socijalnim uslugama i ekonomskim prilikama. Budući da nove generacije mladih ljudi ostaju u zajednici i osnivaju nove obitelji, odvojena naselja mogu se nastaviti širiti. Mnogi neće pronaći priliku za sudjelovanje u širem društvenom i ekonomskom životu izvan odvojenog naselja, što znači da se segregacija nasljeđuje s jedne generacije na drugu.

Neke mjere čiji je cilj poboljšanje životnih uvjeta Roma mogu voditi u daljnju segregaciju. Na primjer, romske obitelji mogu se preseliti iz neformalnih naselja koja se nalaze u nesigurnim uvjetima na područje s novim kompleksom socijalnog stanovanja koji je izgrađen kao smještaj za isključivo

romske obitelji. To može poboljšati njihovo stanovanje, ali iz toga proizlazi daljnja koncentracija i fizičko odvajanje od ostatka društva. Takve mjere mogu dugoročno naštetiti romskim obiteljima, pa čak i koristi koje imaju od poboljšanog stanovanja neće biti održive ako segregacija priječi stanovnike u prilici za sudjelovanje u širim gospodarskim i društvenim aktivnostima.

Ovaj odjeljak odnosi se na prostornu ili boravišnu segregaciju Roma, u kojoj su Romi i ne-Romi fizički odvojeni u različitim naseljima. Ona se razlikuje od segregacije u pružanju usluga, kao što su obrazovanje i zdravstvo. Dok prostorna segregacija može dovesti do segregacije u pružanju usluga, ali nije joj uvijek uzrok, desegregacija u pružanju usluga (npr. desegregacija u školi) ne mora nužno zahtijevati prostornu desegregaciju.

### RAZLIKOVATI DESEGREGACIJU OD NE-SEGREGACIJE

Desegregacija znači prekinuti segregaciju. To je radnja ili postupak kojim se prekida postojeće odvajanje dviju skupina (na primjer, Roma i ne-Roma). Na primjer, ako Romi u nepovoljnom položaju žive u odvojenim naseljima i imaju ograničene međusobne odnose s ne-Romima, desegregacija bi

mogla značiti poduzimanje koraka kako bi Romi živjeli u neromskim naseljima ili kako bi romska djeca pohađala istu školu s neromskom djecom. Prvo uključuje prostornu desegregaciju, dok drugo uključuje desegregaciju pružanja usluga.

Prostorna desegregacija može se odvijati na razini naselja ili na razini kućanstva. Prva teži desegregaciji cijelog naselja, razaranjem neformalnog naselja i preseljenjem stanovnika u mješovita naselja, dok potonja nastoji pomoći pojedinim kućanstvima da se presele u integrirana naselja.

Ne-segregacija znači provođenje intervencija bez stvaranja segregacije ili osnaživanja postojeće segregacije. Na

primjer, intervencija može proširiti osnovne usluge kao što je uvođenje cijevi za vodu u odvojena naselja na ne-segregacijskoj osnovi, tj. bez povećanja koncentracije Roma ili njihovog daljnjeg odvajanja. Ne-segregacija sama po sebi ne postiže prostornu desegregaciju koja zahtjeva drugačiji skup intervencija. Ali, oba pristupa, desegregacijski i ne-segregacijski, mogu poboljšati životne uvjete ljudi u odvojenim naseljima.

## PROMICATI PROSTORNU DESEGREGACIJU KROZ KRATKOROČNO I DUGOROČNO DJELOVANJE

Desegregacija nije krajnji cilj, već sredstvo za odstranjivanje prepreka za pristup marginaliziranih skupina uslugama, tržištima i prostorima, povećavajući tako sposobnosti i prilike članova zajednice da sudjeluju u društvu. Djelotvorna i održiva desegregacija započinje fizičkim seljenjem ljudi (Roma ili ne-Roma) kako bi se stvorila mješovita integrirana naselja. Međutim, potrebno je puno više od fizičkog preseljenja kako bi desegregacija ostvarila svoje ciljeve.

Ako segregirana romska zajednica i okolna neromska zajednica nisu spremne živjeti jedna pokraj druge, vjerojatno će imati poteškoća u prilagodbi na promjenu. Uz to, premještanje može poremetiti način na koji Romi stječu sredstva za život sprječavanjem njihovog pristupa postojećim socijalnim mrežama i izvorima prihoda. U svakom slučaju, desegregacija ne bi ostvarila svoje ciljeve i mogla bi čak imati negativan učinak.

Desegregacija stoga zahtjeva integrirani pristup koji objedinjuje teške i lagane mjere u različitim sektorima kroz trajanje intervencije. Neke mjere mogu zahtijevati dugačak i skup postupak, tako da je potrebno pažljivo planiranje. U nastavku su predstavljeni ključni elementi koji se moraju uzeti u obzir pri provođenju desegregacije.

### Podizanje osviještenosti i savjetovanje

Važno je da su i Romi i ne-Romi koji sudjeluju u desegregaciji obaviješteni o postupku prije nego on započne. Ako ljudi razumiju kako će se desegregacija odvijati i što se njome nastoji postići, u većini će

slučajeva to će povećati njihovu potporu intervenciji. Nedostatak informacija dovodi do briga, neizvjesnosti i sumnje, što može izazvati otpor. Desegregacija neće uspjeti ako dionici ne razumiju koje su koristi od nje i ako ju ne podrže. Stoga je podizanje osviještenosti i savjetovanje neophodno kako bi se osiguralo da dionici budu obaviješteni, da se od njih dobiju povratne informacije, da sudjeluju i da osjećaju vlasništvo postupka.

### Očuvanje potpornih socijalnih mreža

Preseljenjem romska obitelj može izgubiti pozitivne društvene veze s drugim romskim obiteljima koje je imala u svom starom naselju. Mnoge romske obitelji rade zajedno a proširene mreže obitelji i prijatelja međusobno se podržavaju. Te društvene veze stvaraju jednu sigurnosnu mrežu u teškim vremenima. Gubitak pristupa tim društvenim vezama povećao bi osjetljivost kućanstva na šokove kao što su gubitak primanja ili zdravstveni problemi.

U provođenju desegregacije, važno je narušavanje postojećih mreža svesti na najmanju mjeru i poticati nove. U mnogim slučajevima, poboljšanje pristupa Roma glavnim socijalnim uslugama može djelomično zamijeniti mreže međusobne potpore, ali bi intervencije trebale i dalje poticati pozitivne društvene veze u novoj zajednici. Planeri bi trebali uzeti u obzir mogućnost postojanja napetosti između raznih romskih skupina, te stoga jednostavno stvaranje zajednice u kojoj su izmiješani razni romski i ne-romski stanovnici možda neće imati dobre rezultate.

### **Poticanje kulturološkog sposobnosti i suzbijanje diskriminacije**

Desetljeća segregacije spriječila su međusobnu suradnju i komunikaciju između Roma i ne-Roma. Različiti običaji, viđenja i okolnosti otežavaju svakoj skupini razumijevanje i prihvaćanje druge. Takve razlike mogu voditi u nesporazume, nepovjerenje i međusobno neodobravanje, što izaziva napetosti i sukobe te, u nekim slučajevima, dovodi do diskriminacije.

Važno je povećati sposobnost obiju skupina za razumijevanje i poštovanje međusobnih razlika kroz međusobne odnose, obuku i aktivnosti povećanja osviještenosti. Uz to, kada se Romi ili ne-Romi presele u novo naselje, moraju biti upoznati s pravilima i kodeksom ponašanja nove zajednice. Kada bi opća javnost više cijenila romske kulture to bi također moglo povisiti razinu samopouzdanja Roma i osnažiti ih da aktivnije sudjeluju u društvenom i gospodarskom životu.

### **Posredovanje u sukobima i rupe u komunikaciji**

Treba staviti na raspolaganje službu za posredovanje kako bi se riješili sukobi ili napetosti koje nastaju između skupina,

bez obzira jesu li između Roma i ne-Roma ili između različitih romskih skupina. Posrednici i socijalni radnici mogu također poslužiti kao most između Roma u nepovoljnom položaju i javnih dužnosnika ili pružatelja usluga kako bi se povećala kvaliteta i korištenje socijalnih usluga.

### **Obnavljanje ili poboljšanje aktivnosti koje donose zaradu**

Ako desegregacija zahtjeva preseljenje Roma iz odvojenog naselja u ono koje nije odvojeno, mnoge romske obitelji morat će pronaći nove izvore prihoda. Vještine i znanja za stjecanje prihoda koja su koristili u odvojenom naselju možda neće biti prikladni za prilike koje donose zaradu na novom području. Nadalje, stanovanje i ostali troškovi života obično su viši u naseljima koja nisu odvojena, i Romi će morati zarađivati više nego što su zarađivali u starom naselju, gdje su se mogli djelomično osloniti na dostupne izvore kao što su obradivo zemljište, voda iz rijeke ili jezera, šumski proizvodi ili čak čišćenje odlagališta. Pomoć preseljenim Romima da pronađu novi izvor zarade uključuje strukovnu izobrazbu, obuku iz nekognitivnih vještina i pomoć pri traženju posla.

## **KORIŠTENJE NE-SEGREGACIJSKIH INTERVENCIJA ZA PROMICANJE PROSTORNE DESEGREGACIJE**

Mjere koje ne uključuju izravnu ili neposrednu prostornu desegregaciju mogu ipak dugoročno pridonijeti prostornoj desegregaciji time što stvaraju potrebne uvjete. Intervencije na sljedećim područjima, na primjer, mogu pridonijeti prostornoj desegregaciji povećanjem sposobnosti Roma ili većim brojem prilika da se Romi u budućnosti samostalno priključe široj zajednici.

### **Poboljšanje povezanosti**

Dok je prostorna desegregacija općenito povezana s preseljenjem odvojenih ljudi u mješovita naselja, segregaciji se u nekim slučajevima može pristupiti poticanjem povezanosti odvojenog naselja sa širom zajednicom. To se može postići poboljšanjem javnog prijevoza i cesta, uklanjanjem fizičkih prepreka i povećanjem pristupa osnovnim

uslugama kao što su voda, kanalizacija i električna struja. Ovisno o kontekstu, unapređenje usluga osmišljeno po mjeri, može biti učinkovitije i lakše izvedivo rješenje za poboljšanje uključivanja i životnih uvjeta Roma u nepovoljnom položaju od njihovog preseljenja u drugo naselje.

### **Unapređenje stanovanja**

Unapređenje stanovanja može pomoći u stvaranju sigurnijeg i zdravijeg okruženja za život u kojemu romska djeca mogu rasti i razviti se u produktivne odrasle ljude. Time mogu povećati svoje mogućnosti za pronalazak zaposlenja, što pak vodi prema daljnjem društvenom i gospodarskom uključivanju. S obzirom na razmjer problema, često se stambeni smještaj romskih obitelji mora poboljšati unutar odvojenog naselja.

### Pružanje socijalnih usluga

Pristup boljoj ishrani, higijeni, zdravstvenoj zaštiti, obrazovanju i drugim socijalnim uslugama može pomoći Romima da postanu zdraviji i produktivniji, te ih tako osposobiti za sudjelovanje u širem gospodarskom i društvenom životu. Pokrivenost i kvaliteta zdravstvene zaštite, kao i sanitarni uvjeti, mogu se poboljšati u odvojenim naseljima bez mjera prostorne desegregacije, dokle god se pružaju na ne-segregacijskoj osnovi.

Odvojene škole samo za Rome obično imaju lošije pogodnosti i opremu i pružaju slabije obrazovanje od integriranih škola,

a u mnogim državama članicama EU-a odvojene škole su zabranjene. Međutim, ponekad desegregacija u školama nije moguća. U tom slučaju postoje intervencije, kao one koje uključuju školske posrednike za Rome ili romske roditelje koje mogu povećati obrazovna postignuća romske djece. Školski posrednici također imaju važnu ulogu u pomaganju učenicima i obiteljima pri upisu romske djece u integrirane ili desegregirane škole. Vrijedi napomenuti da je glavni razlog prekida školovanja romske djece loše postupanje neromskih školskih kolega prema njima i njihovo ponižavanje.

## 3.3

### Pažljivo planirati preseljenje i ublažiti negativne učinke

- ▶ U slučajevima u kojima preseljenje nije stvarno potrebno, mogu se koristiti zamjenske mjere kako bi se izbjeglo premještanje ili kako bi se svelo na najmanju mjeru.
- ▶ Ako je preseljenje potrebno, važno je pri tome ublažiti njegove negativne društvene i gospodarske učinke.
- ▶ Kupnja zemljišta i preseljenje, ako nisu ispravno vođeni, mogu dovesti do gubitka imovine, primanja i potpore socijalnih mreža, kao i do društvene napetosti, odugovlačenja i prekoračenja troškova.
- ▶ Pogodenim ljudima trebalo bi nadoknaditi gubitak imovine prije bilo kakvog fizičkog premještanja ili gubitka imovine.
- ▶ Ako je preseljenje potrebno, to može biti prilika za poboljšanje gospodarske i društvene dobrobiti ljudi kroz mjere koje uključuju prostornu desegregaciju.
- ▶ Pogodena kućanstva trebala bi biti uključena u planiranje, provedbu i praćenje postupaka preseljenja.

Preseljenje—premještanje kućanstava s područja na kojem se trenutačno nalaze na neko novo mjesto—ponekad se provodi kako bi se poboljšali životni uvjeti Roma. Na primjer, mjere za smanjenje osjetljivosti ljudi na prirodne katastrofe ili druge ekološke opasnosti često zahtijevaju preseljenje. S druge strane, preseljenje se također može provoditi iz razloga koji nisu povezani s poboljšanjem uvjeta za Rome—na primjer, može se zatražiti preseljenje kućanstva ako je zemljište određeno za izgradnju nove infrastrukture. Treća svrha preseljenja je provođenje prostorne desegregacije stvaranjem mješovitih naselja.

Preseljenje iz bilo kojeg razloga može biti prilika za poboljšanje gospodarske i društvene dobrobiti pogođenih kućanstava, ali samo ako je pažljivo planirano. Ako je preseljenje neodgovarajuće planirano ili izvršeno, može imati negativne društvene, gospodarske i kulturološke učinke. Premještanje može poremetiti način na koji romska kućanstva sprječavanjem njihovog pristupa postojećim socijalnim mrežama i izvorima prihoda. Štoviše, ako se obitelji presele u naselja u kojima si ne mogu priuštiti plaćanje najma i komunalnih troškova ili ne mogu naći zaposlenje, neće moći ostati u tim naseljima i vjerojatno će se preseliti u neko drugo marginalizirano naselje.

Iz tih razloga važno je najprije procijeniti je li preseljenje stvarno potrebno. Ovisno o potrebama ciljane zajednice, moguće postoje isplativiji i manje narušavajući načini postizanja istog cilja. Na primjer, ako je potrebno poboljšati pristup osnovnim uslugama, možda je isplativije i lakše izvedivo uvesti usluge u zajednicu u nepovoljnom položaju ili poboljšati njezinu povezanost s postojećim uslugama, nego preseliti ljude u novo naselje.

Ako je preseljenje zaista potrebno, presudno je planirati mjere za ublažavanje negativnih učinaka i preseljenim kućanstvima omogućiti ponovnu uspostavu izvora prihoda i socijalnih mreža te prilagodbu novom okruženju. Međutim, samo obnavljanje ranijih izvora prihoda često nije dovoljno da zaštiti ljude od povećane konkurencije za sredstva i zaposlenje, viših troškova života i oslabljene mreže socijalne podrške na novom području.

Pri preseljenju Roma trebalo bi izbjegavati selidbu na mjesto gdje će biti daljnje koncentrirani i odvojeni. Međutim, želje obitelji i zajednice trebale bi se također uzeti u obzir kada je to moguće. Dok mnoge romske obitelji žele živjeti u mješovitim naseljima, neke se ne osjećaju ugodno ako žive pokraj susjeda ne-Roma, možda iz straha da će loše postupati prema njima ili da će ih izbjegavati. Kada je preseljenje provedeno u mješovitim naseljima, pažljivo planiranje i prikladna pomoć socijalne službe može pomoći da se romske i neromske obitelji prilagode na promjenu.

Uz izbjegavanje nepotrebnog preseljenja, ako je to moguće, presudno je izbjeći prisilno preseljenje, posebice u slučajevima kada je pogođena zajednica jasno dala do znanja da želi ostati na istom mjestu. Kada se prisilno preseljenje ne može izbjeći, potrebne će biti dodatne mjere za ublažavanje društvenih i gospodarskih učinaka za zajednicu koja se seli, ali i za zajednicu primateljicu.

Prijedlozi koji slijede mogu se primijeniti na preseljenje u razne svrhe. Neki mogu također pomoći u slučajevima kada kućanstva izgube imovinu i izvore prihoda (gospodarsko premještanje) kao posljedicu intervencija uz preseljenje.

## PROCIJENITI JE LI PRESELJENJE POTREBNO I ISTRAŽITI ZAMJENSKE MOGUĆNOSTI

Kao prvi korak treba procijeniti zahtjeva li predložena intervencija fizičko ili gospodarsko premještanje. Ako zahtjeva,

treba potražiti zamjenske ideje ili mogućnosti pomoću kojih se može izbjeći ili umanjiti premještanje.

## PROCIJENITI VJEROJATNE DRUŠTVENE UČINKE PRESELJENJA

Ako se preseljenje smatra potrebnim, kao prvi korak treba prepoznati koji sve ljudi mogu biti ugroženi te ispitati koji su očekivani učinci na njihova primanja, imovinu, socijalne mreže i životne uvjete. Učinci mogu dovesti do gubitka fizičke imovine kao što su kuće, gospodarske zgrade, poljoprivredno zemljište i drveće, do gubitka pristupa javim dobrima kao što su voda i šume, do raspada zajednice i mreža socijalne podrške. Sljedeće aktivnosti predlažu se za prepoznavanje pogođenih ljudi, učinaka i potrebnih radnji.

### Izrada karte terena

Karta terena s kojega će se ljudi preseliti korisni je alat za prepoznavanje ugroženih kućanstava i njihove imovine.

### Popis stanovništva

Moraju se pribaviti osnovne informacije o pogođenim ljudima kako bi se odredila njihova dob, spol, zanimanje i posebne potrebe.

### Popis imovine

Može se izvršiti popis imovine koja će se izgubiti ili koja će biti ugrožena kao posljedica preseljenja za svako ugroženo kućanstvo kako bi se procijenio red veličine premještanja.

### Socioekonomska istraživanja i studije

Važno je istražiti sve izvore prihoda i procijeniti koliki bi bio očekivani

gubitak prihoda od preseljenja. Kućanstva s niskim prihodima često spajaju višestruke izvore prihoda, kao što su rad za plaću, neformalni poslovi, malo poduzetništvo, poljoprivreda i socijalna primanja. Informacije o strukturi zajednice i gospodarskim vezama među kućanstvima mogu pomoći pri prepoznavanju koja su među njima najosjetljivija za gospodarsko premještanje.

### Analiza podataka

Podatci prikupljeni preko popisa stanovništva, popisa imovine, socioekonomskih istraživanja i drugih studija mogu se analizirati kako bi se uspostavili standardi procjene vrijednosti za naknadu za izgubljenu imovinu, kako bi se prepoznale mogućnosti za obnavljanje izvora prihoda i poboljšanje gospodarske i društvene dobrobiti ugroženih ljudi te kako bi se odredili pokazatelji i osnove za praćenje provedbe učinaka preseljenja.

### Savjetovanje s pogođenim osobama

Nalazi ovih istraživanja mogu se podijeliti s pogođenim osobama i koristiti za njihovo uključivanje u savjetovanja kako bi se istražile strategije za preseljenje i obnavljanje izvora prihoda i vrste pomoći koje se mogu pružiti.

## PRIPREMITI RADNI PLAN PRESELJENJA

Nakon što su prepoznati mogući društveni učinci preseljenja i mogućnosti za obnavljanje i poboljšanje izvora prihoda, nužno je izraditi radni plan preseljenja (RAP). RAP sadrži radnje kojima se nastoji osigurati da se izvori prihoda barem održe na razini prije preseljenja. Plan se može izraditi, financirati i provesti kao sastavni dio projekta. Jedna mogućnost je da se prema preseljenju odnosi kao prema određenoj komponenti šireg projekta i da se vezane akcije ublažavanja i troškovi uključe u sveukupan proračun i raspored provedbe. Učinkovit RAP obično sadrži sljedeće dijelove:

### Okvir naknada

Tu se opisuju kategorije očekivanih gubitaka, kriterij podobnosti za naknadu i pomoć, metode koje se koriste za procjenu gubitaka, predložene vrste i razine naknade koje se isplaćuju (to se može sažeti u tabelu koja opisuje različite vrste prava za različite vrste gubitaka) te kako i kada će se isplatiti naknada. Naknada bi se trebala isplatiti prije preseljenja.

### **Opis pomoći pri preseljenju i obnova aktivnosti koja su izvor zarade**

Preseljenju se treba pristupiti kao prema razvojnoj inicijativi koja obnavlja i poboljšava izvore prihoda. Ako to uključuje fizičko premještanje, u RAP-u treba opisati kako će se odabrati i pripremiti teren za preseljenje i kako će nadomjestiti usluge i ustanove. Posebice treba konkretno odrediti kako će se obnoviti izvori zarade: za različite vrste izvora prihoda možda će biti potrebne različite mjere, kao na primjer mjere koje se temelje na zemljištu, radu ili poduzetništvu. Mora se uzeti u obzir i kulturna imovina (značajna mjesta za obrede, groblja, itd.). Ljudi s posebnom osjetljivošću možda će zahtijevati posebnu vrste pomoći.

### **Detaljan proračun**

Mora se izraditi pažljiva procjena svih troškova RAP-a kako bi se mogao dostatno financirati. Ako se pokaže da proračun nije izvediv, možda će se dijelovi projekta koji zahtijevaju preseljenje morati iznova izraditi ili izbaciti.

### **Raspored provedbe**

Vremenski raspored naknade, pomoći pri seljenju i aktivnosti obnove izvora zarade treba biti usklađen s ostalim aktivnostima projekta. Trebalo bi uzeti u obzir zaposlenje, poljoprivredu i akademske cikluse kako bi se izbjeglo cijepanje obitelji.

### **Opis organizacijskih odgovornosti**

Kako bi se osigurala odgovornost, važno je prepoznati i definirati uloge

i odgovornosti svih organizacija koje odgovaraju za provedbu RAP-a.

### **Mehanizam/kanal za dobivanje povratnih informacija od građana**

Ljudi pogođeni preseljenjem često imaju pritužbe. One se obično odnose na pitanja naknade, kriterija podobnosti, područje terena na koji se sele te kvalitetu usluga i pomoći koje se pružaju na terenu. Mogu se utvrditi postupci koji će omogućiti ugroženim ljudima iznošenje primjedbi, pitanja i zabrinutosti oko preseljenja, kako bi se mogli riješiti u kratkom roku. Ljudima bi se trebalo ponuditi nekoliko načina za kontakt s odgovornim nadležnim tijelima, kao što su telefonski brojevi, lokacije ureda, poštanske adrese, adrese elektroničke pošte, itd.

### **Okvir za praćenje, evaluaciju provedbe i izvješćivanje**

Okvirom za praćenje i evaluaciju provedbe može se odrediti pokazatelje i ključne točke za praćenje napretka provedbe RAP-a i procijeniti učinke preseljenja. To služi za provjeru jesu li planirane mjere primijenjene na odgovarajući način i jesu li obnovljena ili poboljšana sredstva za život pogođenih ljudi. Na taj se način u slučaju nedostataka mogu primijeniti popravne mjere.

Ključno je osigurati da cijeli postupak preseljenja, od planiranja do završne faze, bude u potpunosti dokumentiran, tako da postoji dokazi da su postignuti ciljevi obnove izvora prihoda.

## **SAVJETOVATI SE S DIONICIMA**

Postupak i učinci preseljenja mogu pogoditi širok raspon dionika i/ili ti dionici mogu utjecati na taj postupak i učinke. To su ljudi ili skupine koji će se preseliti, ili kojoj vjeruju da će se preseliti, oni koje žive na terenu na koji se seli (područje domaćina), ili koji vjeruju da žive na terenu na koji se seli, te svi ljudi ili skupine koje mogu oblikovati ili provoditi preseljenje.

Savjetovanje je ključni dio osmišljavanja i provođenja preseljenja, budući da omogućuje

dionicima da budu obaviješteni, da iznesu povratnu informaciju i da pridonesu planu i provođenju preseljenja. Ključno za dobru praksu savjetovanja je sljedeće:

### **Omogućiti besplatan protok informacija**

Informacije se moraju podijeliti dovoljno rano u postupku preseljenja. Informativni materijali moraju biti lako razumljivi i dostupni putem raznih sredstava (npr. putem javnih oglasnih

ploča, letaka, biltena zajednice, interneta, kampanje od vrata do vrata). Treba posebno predvidjeti kako doprijeti do osjetljivih skupina koje nemaju pristup javim medijima.

#### **Poticati sudjelovanje dionika**

Dionici bi trebali ostati uključeni tijekom cijelog postupka planiranja i provođenja RAP-a. Trebali bi imati mogućnost za raspravu o zamjenama za preseljenje, očekivanim učincima,

strategijama preseljenja, o stopama naknade, kriteriju podobnosti i pravima, o izboru područja za preseljenje, razdoblju preseljenja i razvojnim inicijativama. Dodatne teme za savjetovanje uključuju postupke za rješavanje primjedbi i za nadgledanje i procjenu.

Za detaljnije informacije o savjetovanju s dionicima, vidi Odjeljak 3.1 "Uključivanje lokalnih zajednica" (na stranici 28).

## 3.4

### Legalizacija stvarnih prava

- ▶ **Nepostojanje formalnih stvarnih prava može spriječiti Rome u pristupanju osnovnim infrastrukturama, socijalnim uslugama i kreditima.**
- ▶ **Nužno je prikupiti sveobuhvatnu informaciju o statusu nekretnina u zajednici.**
- ▶ **Zamjene potpunom vlasništvu uključuju potvrde o posjedu, ovlaštenje upravnih tijela i zakupe.**
- ▶ **Možda će bit potrebne posebne za pomoć osjetljivim pojedincima suočenima s dodatnim izazovima pri legalizaciji svojih stvarnih prava.**
- ▶ **Reguliranje romskih naselja i reguliranje stvarnih prava njihovih stanovnika dvije su odvojene mjere koje se nadopunjuju.**

Lokalne vlasti moraju razumjeti važnost legalizacije romskih naselja i stvarnih prava njihovih stanovnika. Stvarna prava uključuju zemljišta, stambeni smještaj i druga fizička unapređenja na zemljištu.

Veliki dio Roma živi u neformalnim naseljima te im nedostaje službeno priznanje njihovih stvarnih prava. Takva neformalnost pridonosi i dodatno izaziva marginalizaciju. Na primjer, kada se neformalna naselja ne smatraju dijelom službenog grada, Romima se može zanjekati pristup osnovnim infrastrukturama i socijalnim uslugama.

Kućanstva koja nemaju formalna stvarna prava mogu također naići na teškoće pri traženju kredita. To, uz nesigurnost o budućem statusu njihovih imovina, ograničuje gospodarske prilike. Stoga je formaliziranje stvarnih prava ključna intervencija za osiguranje socioekonomskog uključivanja marginaliziranih Roma.

Postoje tri vrste neformalnih kućanstava:

- Ona koja se nalaze u nelegaliziranim građevinama koje su nesigurne i/ili koja se nalaze na području koje nije prikladno za stanovanje;



- Ona koja se nalaze u nelegaliziranim građevinama koja se u teoriji mogu legalizirati; i
- Ona koja se nalaze u legaliziranim građevinama ali bez formalne dozvole. Na primjer, neke obitelji neformalno

zauzimaju stanove u javnom vlasništvu u velikim stambenim zgradama.

Strategije legalizacije stvarnih prava mogu se znatno razlikovati od slučaja do slučaja, ali sljedeći ključni elementi primjenjuju se općenito na postupke legalizacije.

## PRIKUPITI SVEOBUHVAATNU INFORMACIJU O STVARNIM PRAVIMA U ZAJEDNICI

Neke ključne informacije koje treba prikupiti su:

### Status nekretnina

Tko im je vlasnik, tko ih koristi, iznajmljuje ili posjeduje, imaju li vlasnici i posjednici stvarna prava (vlasništvo, posjed ili zakup) i jesu li ta prava ispravno uknjižena i ažurirana.

### Potreba legalizacije nekretnina

Nelegalizirane nekretnine ne trebaju se uvijek legalizirati. Na primjer, kada obitelji borave na području koje nije prikladno kao boravište iz sigurnosnih ili ekoloških razloga, njihov boravak ne bi se trebao podržati legalizacijom. U takvim slučajevima, treba razmotriti mogućnost preseljenja posjednika, umjesto legalizacije njihovih stvarnih prava.

## RAZMOTRITI JE LI DODJELA POTPUNOG PRAVA VLASNIŠTVA NAJBOLJE RJEŠENJE

Legalizacija stvarnih prava ne znači nužno pretvaranje neformalnih prava u potpuna vlasnička prava. Priznavanje takvih prava često nije ni izvedivo ni poželjno. Na primjer, obitelji su se smjestile na državnom zemljištu koje se ne može u potpunosti privatizirati, ili si obitelji ne mogu priuštiti kupnju zemljišta. U drugim slučajevima, dodjela punog prava vlasništva može dovesti do gentrifikacije. Lokalne vlasti morale bi biti svjesne raznih dostupnih mogućnosti i morale bi se savjetovati sa zajednicom i pravnim vlasnicima oko toga koja je mogućnost najprikladnija. Raspon dostupnih mogućnosti razlikovat će se od države do države, ovisno o njihovim zakonima.

Česte zamjene za puno vlasništvo uključuju:

### Potvrde o posjedu

Mnoge države imaju pravne odredbe koje službeno priznaju neprekinut i neosporen posjed. U nekim državama

posjed se može pretvoriti u puno vlasničko pravo nakon određenog vremenskog razdoblja, obično od pet do deset godina.

### Upravna ovlaštenja

Dodjeljuju ih javna upravna tijela posjednicima njihovog zemljišta. Obično se dodjeljuju u upravnom postupku koji je obično brži i jeftiniji od sudskih postupaka.

### Zakupi

Zakupom se obično ne daju stvarna prava. Međutim, ako su odobreni za dovoljno vremensko razdoblje, mogu pridonijeti većem osjećaju sigurnosti.

U pravilu, ova prava moraju biti dovoljno dugotrajna kako bi se omogućili poticaji za ulaganja, te bi trebala biti definirana tako da ih se može lakše promatrati, provesti i izmijeniti.

## PREPOZNATI OSJETLJIVE POJEDINCE I PRIMIJENITI POSEBNE MJERE ZA PRUŽANJE POMOĆI

Stanovnici neformalnih naselja ne čine homogenu skupinu. Između zajednica i unutar njih mogu se primijetiti značajne socioekonomske razlike. Određeni pojedinci kao što su žene, udovice i siročad više su izloženi riziku nelegalizacije njihovih prava. Na stanare bi također moglo štetno utjecati povećanje vrijednosti nekretnine, do koje bi moglo doći zbog politike legalizacije. Kako bi se ublažili ti rizici, ključno je

prepoznati osjetljive pojedince, procijeniti određene izazove s kojima se mogu susresti pri formaliziranju svojih nekretnina i odrediti mjere za pružanje pomoći. Neke moguće mjere uključuju uknjižbu stvarnih prava na ime oba supružnika, pružanje besplatne pravne pomoći obiteljima s niskim primanjima i izuzeće siromašnih kućanstava od plaćanja troškova uknjižbe nekretnine.

### LEGALIZIRATI NASELJA KAO KORAK PREMA UREĐENJU STVARNIH PRAVA

Mnoga romska naselja nisu službeno prepoznata u lokalnim planovima o namjeni zemljišta i u drugim planskim dokumentima. Lokalne vlasti imaju ključnu ulogu u legalizaciji tih naselja jer su nadležne za njihovo uključivanje u lokalne planove o namjeni zemljišta i za donošenje posebnih odredbi o namjeni i podjeli zemljišta.

Dok se legalizacija naselja sastoji od priznavanja njihovog postojanja kao cjeline, legalizacija stvarnih prava njihovih stanovnika odvojena je radnja čiji je cilj osigurati da ta prava budu uknjižena u službeni sustav za uknjižbu nekretnina. U praksi je legalizacija naselja često uvjet za legalizaciju stvarnih prava.

3.5

## Pratiti i evaluirati provedbu intervencije sa zajednicom

- ▶ Praćenje i evaluacija provedbe (M&E) mogu pomoći prepoznati prepreke i potrebne promjene pri osmišljavanju projekta.
- ▶ Participativno M&E omogućuje neprekidno praćenje rezultata na terenu i vodi prema većoj odgovornosti i vlasništvu na razini zajednice.
- ▶ Osmišljavanje planova M&E zajedno s korisnicima omogućuje dionicima da razumiju kako su aktivnosti povezane s rezultatima, koji su posredni dobici postignuti i koje se aktivnosti mogu nadgledati.
- ▶ Dobar plan participativnog M&E određuje što će se pratiti, kada će se informacije prikupljati, tko će voditi prikupljanje informacija i koji će akteri biti obaviješteni.

Praćenje i evaluacija provedbe (M&E) ključno je za učinkovito upravljanje intervencijama. Ono se ne bi trebalo smatrati običnom radnjom izvješćivanja kojom se dostavljaju informacije nadležnim tijelima na državnoj razini ili Europskoj komisiji, već unutarnjom upravljačkom aktivnošću koja poboljšava provedbu trenutnih i budućih projekata.

Lokalne vlasti moraju ugraditi M&E u cijeli ciklus intervencije, počevši od ideje (prepoznavanje potreba i prioriteta) do dovršetka (evaluiranje rezultata), uz aktivno sudjelovanje zajednice u svakom koraku.

Praćenje provedbe pruža ključne informacije za procjenu:

- jesi li sredstva (novac, materijali, djelatnici) isporučeni i koriste li se u skladu s odobrenim proračunom i rasporedom;
- jesu li ostvareni planirani ishodi (broj izgrađenih kuća, održanih tečajeva, izliječenih pacijenata itd.) u određenom roku; i
- treba li napraviti neke prilagodbe.

Evaluacijama se mogu dobiti vrijedne informacije za daljnje širenje ili ponavljanje projekta proučavanjem do koje su mjere postignuti planirani rezultati (veća zaposlenost, upisi u škole itd.) i preispitivanjem zašto su rezultati postignuti ili nisu postignuti.

Praćenje provedbe neprekinuti je postupak za praćenje razvoja, njime se dobivaju informacije za donošenje odluka o provedbi i upravljanju. Evaluacije su povremene i obično se provode u određenim razdobljima.

Koriste se za dobivanje odgovora na pitanja u vezi s osmišljavanjem, provedbom i rezultatima intervencije.

Uobičajeni pristup provođenja M&E je od vrha prema dolje te se podatci podnose agencijama koje financiraju projekt. Svejednako, M&E može imati koristi od participativnog pristupa u kojem zajednice prate provedbu i iznose povratne informacije lokalnim vlastima. To omogućuje neprekidno praćenje rezultata na terenu i vodi prema većoj odgovornosti i vlasništvu na razini zajednice. Pristup participativnom praćenja provedbe odozdo prema gore omogućuje članovima zajednici da dobiju, pročitaju i razumiju informacije o praćenju provedbe. Pomaže uočiti moguću zlouporabu sredstava ili neko drugo neprikladno ponašanje zajednice koje su uključene u M&E bolje će razumjeti kako intervencija namjerava poboljšati životne uvjete i kako su aktivnosti povezane s očekivanim rezultatima.

Participativno praćenje provedbe donosi najbolje rezultate kada se koristi za praćenje provedbe aktivnosti koje nisu složene i koje ne zahtijevaju visoki stupanj tehničke stručnosti. Zajednica može biti uključena u M&E u raznim fazama, uključujući osmišljavanje plana M&E, provedbu i evaluaciju koja slijedi dovršetak intervencije.

Međutim, M&E se ne može temeljiti samo na praćenju provedbe koje obavlja zajednica. Treba ga kombinirati s pristupima koji uključuju druge dionike, kao što su pružatelji usluga, upravitelji projekta i agencije za financiranje. Kada je to prikladno, akteri koji nisu uključeni u projekt mogu također ponuditi neovisnu procjenu provedbe projekta i rezultata.

## IZGRADITI LANAC REZULTATA UZ SUDJELOVANJE ZAJEDNICE

Plan M&E potreban je kako bi upravitelji projekta i dionici mogli sustavno pratiti napredak, prikazati rezultate na terenu i procijeniti jesu li potrebne promjene u osmišljavanju intervencije. Osmišljavanje takvog plana započinje u fazi idejnog osmišljanja projekta, a možda i ranije, kada se prepoznaju potrebe i prioriteti zajednice. Prvi korak obično je prepoznavanje

prioritetnih potreba zajednice i određivanje intervencija za njihovo rješavanje. Ovaj postupak uključuje sljedeća pitanja:

- Koji su ciljevi (planirani učinci) intervencije?
- Koji ishodi (rezultati) se nastoje ostvariti?

- Koji neposredni proizvodi su potrebni da bi se postigli planirani rezultati?
- Koje aktivnosti se zahtijevaju za njihovu ostvarenje?
- Koja ulazna sredstva su potrebna za te aktivnosti?

Odgovori na ova pitanja mogu se koristiti kako bi se izgradio lanac rezultata.

Na primjer, cilj intervencije može biti smanjenje nezaposlenosti mladih na određenom području pružanjem usluga strukovne izobrazbe. Obuka bi trebala povećati konkurentnost mladih u potrazi za poslom i smanjiti nezaposlenost među korisnicima. Ulazna sredstva uključuju financiranje za izradu centra mjesne zajednice gdje će se obuka održavati, predavače i provedbeni tim koji će voditi upravljanje programom. Aktivnosti su izgradnja centra mjesne zajednice i provođenje tečaja. Proizvodi su novo izgrađeni centar i određeni broj ponuđenih

tečajeva. Ishod je broj mladih koji završi tečaj i položi završni ispit. Učinak je stopa nezaposlenosti među korisnicima nakon završetka tečaja.

Dobar M&E okvir usredotočuje se na ishode (rezultate), a ne samo na proizvode. U slučaju obrazovanja romske djece, na primjer, cilj bi trebao biti poboljšanje vještina, a ne samo izgradnja škola. Ishodi (rezultati) mogu povećati razinu korištenja usluga za obrazovanje Roma u ranom djetinjstvu, umjesto da se samo obrazlaže broj dostupnih predškolskih ustanova. Takva usmjerenost na ishod/rezultat dovodi do formuliranja aktivnosti koje su vođene ciljevima, a ne obrnuto.

Izgradnja lanca rezultata zajedno sa članovima zajednice može pomoći pri upravljanju njihovim očekivanjima i prepoznavanju što se razumno može postići s postojećim sredstvima. Također može pomoći pri prepoznavanju dodatnih prepreka koje se moraju savladati kako bi se postigli predodređeni učinci.

### KORISTITI SMART POKAZATELJE

Nakon što bude izgrađen lanac rezultata, sljedeći korak u pripremi M&E plana je odrediti pokazatelje za praćenja napretka i evaluaciju postignutih rezultata. Kao što je ranije objašnjeno, važno je jasno razlikovati ulazna sredstva, aktivnosti, proizvode i ishode. Intervencije bi se trebale usredotočiti na postizanje ishoda, a praćenje provedbe ulaznih sredstava i proizvoda još uvijek je potrebno radi procjene napretka provedbe i učinkovitoga korištenja sredstava. Pokazatelji se moraju pažljivo postaviti, koristeći SMART načela: određen, mjerljiv, pripisiv, mjerodavan/realan i vremenski određen. Važno je da su podatci potrebni za praćenje provedbe lako dostupni, uz razuman trošak, i da je dovoljno sredstava dodijeljeno za periodično sastavljanje i obradu podataka.

Ovisno o kontekstu programa, možda će se od lokalnih aktera zahtijevati praćenje određenih općih pokazatelja koje su odredile izvršne vlasti na državnoj razini.

M&E plan bi trebao također odrediti:

- tko će biti odgovoran za prikupljanje informacija;
- izvore informacija;
- oblik u kojem će se informacije dostavljati;
- periodičnost prikupljanja podataka;
- tko će u zajednici biti obaviješten o napretku;
- proračun za M&E;i
- koji izvor sredstava će se koristiti za financiranje prikupljanja podataka (ako je potrebno).

Određivanje vremenskog rasporeda praćenja provedbe važno je budući da se ishodi i učinci često ne pojavljuju do određenog vremena nakon dovršetka projekta. Participativni M&E plan mora se definirati uz sudjelovanje zajednice. Budući da veliki dio participativnih M&E aktivnosti provode članovi zajednice, njihove ulazne informacije ključne su za uspjeh postupka.

## PRIMJERI POKAZATELJA

### Pristup javnim komunalnim uslugama i stanovanje za siromašne

- Ljudi kojima je osiguran pristup poboljšanim izvorima vode (broj)
- Ljudi kojima je osiguran pristup poboljšanom sanitarnom sustavu (broj)
- Ljudi kojima je osiguran pristup cestama za sve vremenske uvjete unutar raspona od 500 metara (broj)
- Ljudi kojima je osiguran pristup redovnom prikupljanju otpada (broj)
- Ljudi kojima je osiguran pristup električnoj struji koja je spojena za kućanstvo (broj)

### Obrazovanje

- Stopa pohađanja predškolskog obrazovanja (%)
- Stopa završetka osnovne škole (%)
- Dodatno osposobljeni učitelji u osnovnim školama koji su prošli kulturološku obuku i koje služe romskim zajednicama (broj)
- Dodatne učionice koje su izgrađene ili obnovljene na osnovnoj razini i koje su na raspolaganju romskim naseljima (broj)
- Sustav za procjenu učenja na osnovnoj razini (ljestvica razine)

### Zdravlje

- Ljudi koji imaju pristup osnovnoj zdravstvenoj zaštiti, ishrani ili uslugama reproduktivnog zdravlja (broj)
- Zdravstveno osoblje koje je prošlo kulturološku obuku i koje služi romskim zajednicama (broj)
- Izgrađene zdravstvene ustanove, obnovljene i/ili opremljene u romskim naseljima (broj)

- Cijepljena djeca (broj)
- Trudnice koje su primile postnatalnu skrb tijekom posjeta pružatelju zdravstvenih usluga (broj)
- Porodi u prisutnosti obučenog zdravstvenog osoblja (broj)
- Trudnice/dojilje, djevojke u pubertetu i/ili djeca mlađa od pet godina do kojih su doprle osnovne usluge ishrane (broj)

### Statusne isprave

- Ciljano stanovništvo sa upisanim pravima korištenja nekretnine ili pravima vlasništva (broj)
- Zemljišne parcele sa upisanim pravima korištenja ili pravima vlasništva (broj)
- Ciljano zemljišno područje sa upisanim pravima korištenja nekretnine ili pravima vlasništva (broj)
- Nove isprave osobne identifikacije izdane Romima (broj)

### Sudjelovanje i društveno angažiranje

- Sudionici u aktivnostima savjetovanja (broj)
- Planirani korisnici koji su dobili informacije o projektu i ulaganjima koje podržava projekt (%)
- Riješene pritužbe Roma, koje se odnose na dobivanje koristi od projekta (%)
- Doprinosi zajednice cjelokupnom trošku projekta (%)
- Podprojekti ili ulaganja usmjerena na Rome za koje su predviđene mogućnosti za uključivanje zajednice u održavanje nakon projekta i/ili u pružanje i održavanje usluga (%)
- Korisnici koji kažu da su ulaganja odgovorila na njihove potrebe (%)

## KORISTITI PARTICIPATIVNO PRAĆENJE PROVEDBE

Participativno praćenje provedbe (PM) je sustav prikupljanja, bilježenja i analiziranja, na participativan način, informacija koje se zatim prenose i prema kojima se djeluje, kako bi se poboljšala dostignuća na razini zajednice. Nudi mnoge prednosti, uključujući držanje odgovornim vođe zajednica i vladine ustanove, dobivanje trenutnih povratnih informacija, podjelu nadzora M&E aktivnosti, poticanje ispravljačkih radnji i olakšavanje dijaloga između građana i vlasti.

PM aktivnosti, kada se koriste učinkovito, mogu predstavljati vrijedan mehanizam upravljanja i mogu imati značajan utjecaj na praćenje rezultata i na poboljšanje lokalne vlasti. Na PM se treba gledati kao na postupak u kojem osnovni korisnici i dionici predvode u praćenju napretka prema postizanju određenih rezultata. Stoga se razlikuje od savjetodavnog M&E kojim se dobivaju informacije koje će koristiti vanjski akteri. PM omogućuje neprekidno zajedničko učenje i promišljanje o ciljevima i rezultatima.

PM uključuje sljedeće korake:

- Saziva se opći sastavak na kojem se postavlja pitanje koga zanima sudjelovanje u zadatku praćenja provedbe. Važno je osigurati da volonteri zaista imaju vremena za tu aktivnost.
- Nakon što zajednica odluči o tome tko želi sudjelovati, organizator se sastaje sa skupinom u vrijeme kada njima odgovara.
- Organizator stvara konsenzus o svrsi zadatka, objašnjava njegovu/njezinu ulogu, razjašnjava očekivanja, i pregledava raspored.
- Članovi zajednice zatim određuju M&E pitanja na koja žele odgovor. Pitanja dolaze samo iz zajednice, ne postoje unaprijed određena pitanja ili obrasci od organizatora. Skupina zatim razmišlja o načinima na koje se mogu prikupiti podatci i odlučuje tko bi trebao biti odgovoran za prikupljanje podataka.
- Nakon što podatci budu prikupljeni, skupina se ponovno sastaje kako bi analizirala podatke i postigla konsenzus oko nalaza, zaključaka i preporuka.

- Naposljetku, skupina izvještava širu zajednicu te zajednički pripremaju radni plan za poboljšanje rezultata, ako je potrebno.

PM bi se trebao provoditi u svakoj fazi ciklusa projekta. Ključno je imati jednostavne oblike, mehanizme i izvješća koja su redovito ažuriraju i koje će zajednica lako razumjeti. Primjer pojednostavljenoga praćenja provedbe iznesen je u nastavku.

### Obrazac za participativno praćenje provedbe

Lanac rezultata	Pokazatelji	Sadašnji status	Trenutni cilj
Ciljevi (učinci):			
Ishodi (rezultati):			
Proizvodi:			
Aktivnosti:			

Osnovna odgovornost na razini zajednice leži na izvršnim vlastima i/ili grupama iz zajednica naselja uključenim u provedbu projekta. Možda neće biti uvijek moguće ili poželjno da svi na razini zajednice vode evidencije i analiziraju podatke. U tom bi slučaju članovi zajednice trebali izabrati osobu ili manju skupinu koja će preuzeti ovu odgovornost. Međutim, svi bi korisnici trebali imati pristup informacijama o praćenju provedbe koje bi se trebale povremeno iznositi kako bi članovi zajednice bili u potpunosti obaviješteni pri donošenju odluka koje se odnose na provedbu. To se može izvršiti tijekom redovnog sastanka. Raspravlja se o napretku za prethodno razdoblje, kao što je prethodni mjesec, te se donose odluke za razdoblje koje slijedi. Dok članovi zajednice mogu voditi ove redovne sastanke, djelatnici lokalne vlasti bi također trebali biti prisutni. Takav postupak osigurava aktivno sudjelovanje svih kojih se tiče pregled i planiranje postupaka.

Periodičnost prikupljanja informacija treba se odrediti na temelju karakteristika projekta i planiranih aktivnosti.

## KORISTITI PARTICIPATIVNU EVALUACIJU

Participativna evaluacija (PE) odnosi se na postupak evaluacije u koji su uključeni članovi zajednice i lokalna vlast. Umjesto da im tim vanjskih suradnika vodi evaluaciju, lokalni partneri ju vode sami. Ako su uključeni vanjski suradnici, njihova uloga je ograničena na pojednostavnjenja i tehničke savjete.

U participativnoj evaluaciji, ključne odluke donose članovi zajednice i djelatnici lokalnih vlasti. One uključuju odluke o odabiru vremena (kada će se provoditi evaluacija); o postupcima (pokazatelje i analize) i o tome kako će podijeliti, iznijeti i koristiti nalazi. Participativne evaluacije po prirodi su fleksibilnije od onih konvencionalnih. Tijekom PE moguće je nadići ciljeve koji su izneseni u dokumentu projekta kako bi se uključila pitanja i pokazatelji koji se temelji na iskustvu ljudi. Ponekad se pokrenu pitanja koja se nisu predvidjela prije provedbe. Njih se može prepoznati tijekom PE.

Participativna evaluacija najučinkovitija je kada su osmišljavanje, provedba i praćenje provedbe također vođeni na participativni način. Participativno osmišljavanje znači da su članovi zajednice zajednički odlučili o svrsi projekta i aktivnostima te dijele istu viziju o ciljevima i očekivanim rezultatima. Time se osigurava da su članovi zajednice od početka uključeni u odlučivanje koji će se pokazatelji koristiti u praćenju i evaluaciji provedbe. Isto tako, kada je vrijeme evaluacije, članovima zajednice treba biti jasno zašto i kako se evaluacija provodi.

Postupak započinje razgovorom između zajednice koja sudjeluje i djelatnika lokalne vlasti, o osmišljavanju evaluacijskog postupka. Kao što je uključivanje zajednica neophodno za osmišljavanje prikladne intervencije, tako je i njihovo sudjelovanje ključno za razumijevanje učinkovitosti intervencije nakon što ona završi. To znači ne samo sudjelovanje u odgovaranju na pitanja koja postavljaju vanjski procjenjivači, već i sudjelovanje u osmišljavanju evaluacije, uključujući i koja pitanja postaviti i kome.

PE uključuje sljedeće korake:

- Postupak planiranja započinje razgovorom između partnera o tome kada provesti participativnu evaluaciju, kako ju provesti, tko će sudjelovati u postupku, kako će podatci biti analizirani i kako će se ta analiza podijeliti među partnerima. Među ostalim, partneri moraju odlučiti hoće li pokazatelji koje su izabrali kao osnovu biti dovoljni za provođenje evaluacije ili su potrebni dodatni pokazatelji kako bi se dobila potpuna slika.
- Nakon što partneri odluče što će evaluirati, moraju odlučiti kako će prikupiti informacije. Neke od mogućih metoda uključuju korištenje podataka o praćenju provedbe, ponavljanje osnovne ankete ili vođenje usmjerene grupne rasprave sa sudionicima i djelatnicima lokalne vlasti.
- Informacije i nalazi dijele se s općom zajednicom i s ključnim dionicima.



## DALJNJE ČITANJE

### **Internet stranica Europske komisije o EU i Romima**

<http://ec.europa.eu/roma>

### **Internet stranica Europske komisije o Europskim strukturnim i investicijskim fondovima**

[http://ec.europa.eu/contracts\\_grants/funds\\_en.htm](http://ec.europa.eu/contracts_grants/funds_en.htm)

### **Priručnik za poboljšanje životnih uvjeta Roma (cijeli priručnik uz analize slučajeva)**

<http://wrlld.bg/K14mq>

### **Deset zajedničkih temeljnih načela o uključivanju Roma**

<http://bookshop.europa.eu/en/the-10-common-basic-principles-on-roma-inclusion-pbKE3010317/>

### **Internet stranica Vijeća europa o ROMACT-u**

<http://coe-romact.org>





