



**Integracija
osoba kojima
je odobrena
međunarodna
zaštita**

— prijenos
dobrih praksi
na europskoj i
međunarodnoj
razini

INCLuDE



Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

**Integracija
osoba kojima
je odobrena
međunarodna
zaštita**

— prijenos
dobrih praksi
na europskoj i
međunarodnoj
razini

INCLuDE

Međuresorna
suradnja u
osnaživanju
državljanata trećih
zemalja

Izdavač:
Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina
Vlade Republike Hrvatske

Za izdavača:
Alen Tahiri, univ. spec. pol.

Godina izdanja:
2023.

Urednice:
Olivera Jovanović
Silvija Lipovac
Mirela Šavrljuga

Lektura:
Ad Hoc Centar za poduke i prevoditeljstvo d. o. o.

Grafičko oblikovanje i priprema za tisk:
Mulberry goods d. o. o. za dizajn, proizvodnju i usluge

Tisk:
Kerschoffset d. o. o.

Naklada:
150 primjeraka

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001167212.

ISBN: 978-953-7870-39-3

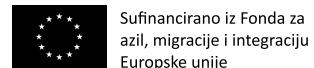
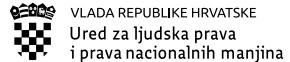
Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Fonda za azil, migracije i integraciju.

Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske.

Stavovi i mišljenja izneseni u ovoj publikaciji autorska su stajališta i ne odražavaju stavove Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, kao ni stavove institucija u kojima su autori zaposleni.

Za više informacija:
Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina
Vlade Republike Hrvatske
Mesnička 23, 10 000 Zagreb
Tel: +385 (1) 4569 358
E-mail: ured@uljppnm.gov.hr



Sadržaj

6

1. panel —

Uspostava i djelovanje one-stop-shop integracijskih centara [11](#)

2. panel —

Korištenje novih tehnologija za pružanje usluga informacija i usluga u području integracije [25](#)

3. panel —

Lokalne zajednice kao stupovi dugoročne integracije [47](#)

4. panel —

Provedba stručnih praksi i programa mentorstva u privatnom sektoru – perspektiva poslodavaca
[65](#)

5. panel —

Zaštita i promicanje mentalnog zdravlja u kontekstu prisilnih migracija [77](#)

6. panel —

Društveno participiranje i inkluzivna uloga lokalnih zajednica [89](#)

Međunarodna konferencija ‘Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita — prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini’

13. i 14. listopada 2022., Zagreb

Europska komisija 24. studenoga 2020. godine predstavila Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. do 2027. godine. Vizija novog europskog integracijskog okvira jest osigurati migrantima i građanima Europske unije migrantskog porijekla, nesmetano ostvarivanje njihovih prava i ravnopravno sudjelovanje u socioekonomskom životu njihovih novih zajednica, ostvarivši pritom puni osobni i profesionalni potencijal, u korist razvoja država članica i Europske unije u cjelinu. Integracija je moguća ako strukture prihvata i integracije, s posebnim naglaskom na ulogu lokalnih zajednica, osiguraju preduvjete za društvenu, ekonomsku, kulturnu i političku participaciju migranata, a migranti se, s druge strane, odluče na aktivno sudjelovanje u socioekonomskom razvoju zajednice.

U novom okviru integracije Europske unije navedena su prioritetna područja djelovanja i predstavljene su smjernice i preporuke za unapređenje nacionalnih politika integracije. U vezi s tim navodi se da je integracija dalekosežan proces za čiji je uspjeh ključno djelovati u svim njezinim fazama, s posebnim naglaskom na ranoj fazi dolaska u društvo prihvata. Nesmetani pristup migranata zajamčenim pravima i uslugama neposredno nakon dolaska u društvo prihvata preduvjet je za sve buduće integracijske ishode.

Također, nalazi evaluacije domaćeg okvira za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u skladu su s uočenim izazovima i smjernicama Europske unije u svim ključnim aspektima, posebice

vezano za potrebu intenziviranja suradnje i jačanja kapaciteta lokalnih vlasti za provedbu prihvata i integracije, uspostavljanje suradnje s osobama pod međunarodnom zaštitom u izradi i provedbi integracijskih politika i praksi, dostupnost zajamčenih usluga te dodatnu podršku pri zapošljavanju i uključivanju u svakodnevni život zajednice.

Uvažavajući međunarodne i domaće preporuke, Republika Hrvatska u proteklom razdoblju uložila je znatan napor u osiguravanje višerazinskog pristupa integraciji osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita formaliziranjem suradnje s lokalnim vlastima te interaktivnim edukacijskim aktivnostima namijenjenima predstavnicima ustanova i organizacija koje djeluju na lokalnoj razini. Djeluje se u smjeru iskorištanja integracijskog potencijala lokalnih zajednica te jasnijeg prepoznavanja odgovornosti i obveza kako lokalne razine tako i donositelja odluka na nacionalnoj razini, ne zanemarujući pritom nužnost primjene sinergijskog pristupa. Nadalje se kontinuirano provode aktivnosti informiranja i senzibilizacije opće, lokalne i stručne javnosti o zajamčenim pravima u sustavu integracije, primjeni antidiskriminacijskih načela te uspješnim modelima međuresorne suradnje, kao i kulturnim i tradicijskim posebnostima državljana trećih zemalja i prednostima kreiranja društva dobrodošlice.

No u djelovanju različitih dionika sustava integracije na nacionalnoj i lokalnoj razini uočena su područja u kojima je potrebno proaktivno djelovati kako bi se ispunili standardi prihvata i integracije na koje se Republika Hrvatska obvezala kao punopravna članica Europske unije.

Konferencija ‘**Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini**’ zamišljena je kao platforma za raspravu o različitim aspektima društveno-ekonomskе integracije državljana trećih zemalja s naglaskom na osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita, iz perspektive donositelja odluka na europskoj, nacionalnoj i lokalnoj razini te tijela državne uprave i javnih institucija, nevladinih i međunarodnih organizacija, ali i državljana trećih zemalja.

Alen Tahiri, univ. spec. pol.

1. panel

— Uspostava i djelovanje *one-stop-shop* integracijskih centara

1. Uvod: *one-stop-shop* integracijski centar kao primjer dobre prakse u pružanju usluga izbjeglicama i migrantima

12

Općenito koncept *one-stop-shop* (ili jedinstvenog upravnog mjesta) označava koncept i praksu uspostave mjesta na kojem građani, poduzetnici i drugi subjekti mogu dobiti različite upravne usluge, odnosno informacije, upute i savjete, dozvole, isprave i slično, koje su u nadležnosti različitih tijela javne uprave. Cilj je koncepta što jednostavnije komuniciranje korisnika javnih usluga s tijelima javne uprave i na jednom mjestu. To posljedično dovodi do razvoja javne uprave usmjerene na građane (engl. *citizen-oriented; user-friendly*) jer se smanjuju troškovi, štedi vrijeme korisnika i javnih službenika te osigurava veća pouzdanost upravnih usluga. *One-stop-shop* može biti organiziran kao fizičko mjesto (ured) ili kao digitalni koncept (web-platforma). Da bi koncept *one-stop-shop* zaživio u praksi, uz vanjsku jedinicu za pružanje usluga (engl. *front office*), potrebno je uspostaviti i dobro organiziranu suradnju i povezivanje tijela javne uprave s različitim ovlastima (engl. *back office*). Za takvo usklađeno djelovanje tijela javne uprave nužno je provesti niz organizacijskih, funkcionalnih, tehnoloških i pravnih, ali i edukacijskih i informacijskih aktivnosti.¹

Uspostava *one-stop-shop* integracijskih centara namijenjenih izbjeglicama² i migrantima, odnosno objedinjavanje različitih informacija i usluga na jednom mjestu mogu pomoći toj ranjivoj skupini u društvu snaći se u sustavu javne uprave, odnosno omogućiti im pristup različitim javnim uslugama koje tijela javne uprave pružaju. S druge strane na razini javne

1 Koprić, Ivan, Jedinstveno upravno mjesto (*one-stop shop*) u europskom i hrvatskom javnom upravljanju. U: Koprić, Ivan, Musa, Anamarija, Giljević, Žeo (ur.), Građani, javna uprava, lokalna samouprava: povjerenje, suradnja i potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu, 2017. (str. 561–574).

2 Termin 'izbjeglica' koristi se kao opći pojam koji obuhvaća osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita (azilanti i stranci pod supsidijarnom zaštitom) ili pak privremena zaštita (osobe raseljene iz Ukrajine).

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

uprave, posebno na lokalnoj razini, uspostava *one-stop-shop* integracijskog centra može poboljšati suradnju među nadležnim tijelima i osigurati koherentniji pristup integraciji izbjeglica i migrantata. Primjeri uspostave *one-stop-shop* integracijskih centara postoje u različitim zemljama, posebno na razini gradova (lokalne samouprave). Tako su pojedini gradovi uspostavili *one-stop-shop* centre koji, uz svojevrsne urede za dobrodošlicu/orientacijske centre za novopridošlice u lokalnu zajednicu, pružaju integrirane informacije o javnim uslugama dostupnim izbjeglicama i migrantima na jednom mjestu. Osim što pružaju informacije, ti centri često povezuju, odnosno osiguravaju pristup javnim uslugama (primjerice zdravstvenim uslugama, socijalnoj skrbi, obrazovanju), a neke usluge pružaju se u i okviru samih centara (primjerice povezivanje s poslodavcima, procjena sposobnosti i nostrifikacija diploma, pravna pomoć, itd.). Što se tiče kruga korisnika, osim migrantima koji su se tek doselili (bez obzira na razlog useljavanja) i izbjeglicama (bez obzira na to kada su dobili status ili su još u procesu odlučivanja o njihovom zahtjevu za zaštitu), neki centri pružaju usluge i državljanima država članica Europskog gospodarskog prostora i članovima njihovih obitelji, ali i migrantima koji nemaju reguliran status u zemlji. Osim fizičkog mjesto na kojem korisnici mogu dobiti određene informacije i usluge, u pravilu centri nude i različite informacije na svojim mrežnim stranicama prilagođenima korisnicima (na jezicima kojima se veći broj korisnika služi, na jednostavan način). Što se tiče organizacije, gradovi upravljaju centrima izravno, preko nekih gradskih službi ili odjela (npr. angažiranjem socijalnih radnika za savjetovanje izbjeglica i migrantata o pristupu ključnim javnim uslugama) ili upravljanje prepuštaju trećem, neprofitnom sektoru (organizacije civilnog društva, udrugama) ili privatnom sektoru. Nerijetko se i pojedine javne službe (škole, vrtići, bolnice itd.) uključuju u djelovanje centara, primjerice organiziranjem različitih izvannastavnih aktivnosti u školama, organizacijom edukacija o zdravlju, itd.³

3 OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, 2018., <https://doi.org/10.1877/9789264085350-en>

2. Panel ‘Uspostava i djelovanje one-stop-shop integracijskih centara’

14

Cilj panela bio je upoznati stručnu javnost s različitim pristupima uključivanja osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u društvo domaćina kroz uspostavu centraliziranih mehanizama za pružanje usluga u ključnim područjima integracije na nacionalnoj i lokalnoj razini.

Na panelu su predstavljena tri primjera dobre prakse, dva iz Hrvatske i jedan iz Portugala.

Sónia Pereira, predsjednica *Alto Comissariado para as Migrações* (Visoko povjerenstvo za migracije) iz Lisabona, Portugal, predstavila je portugalski *one-stop-shop* model uspostave nacionalnih centara za potporu migrantima.

Matea Bušić iz Odjela za integraciju, Uprava za imigraciju, državljanstvo i upravne poslove, Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, predstavila je projekt ‘Novi susjedi – uključivanje osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u hrvatsko društvo’.

Maja Kadoić, voditeljica Odsjeka za podršku integraciji izbjeglica u Službi za zaštitu migrantata, Hrvatski Crveni križ, predstavila je djelovanje i rad Integracijske kuće HCK-a.

Panel je moderirala **izv. prof. dr. sc. Goranka Lalić Novak** s Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i predsjednica Hrvatskog pravnog centra.

3. Primjeri dobrih praksi izloženi na panelu

3.1. One-stop-shop model uspostave nacionalnih centara za potporu migrantima u Portugalu

Visoko povjerenstvo za migracije (*Alto Comissariado para as Migrações* - ACM) javni je institut koji sudjeluje u provedbi portugalske migracijske politike, a glavni mu je cilj osigurati uspješnu integraciju migranata

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

15 i izbjeglica u portugalsko društvo. Misija ACM-a jest surađivati u definiranju, provedbi i procjeni horizontalnih i sektorskih politika u području migracija i integracije, a ključna se uloga ogleda upravo u povezivanju različitih javnih usluga kroz urede i centre za podršku migrantima i izbjeglicama. Važno je i djelovanje ACM-a u području suzbijanja diskriminacije na temelju boje rase, nacionalnosti, etničkog podrijetla ili vjere te u razvijanju inkluzivnih programa za drugu generaciju migranata. Kako bi ostvarivao te ciljeve i zadatke, ACM je razvio niz specijaliziranih službi usmjerenih na pružanje usluga migrantima i izbjeglicama.

ACM je nasljednik tijela pod nazivom Visoko povjerenstvo za imigraciju i etničke manjine (ACIME) koje je 1996. godine osnovala portugalska vlada i koje je izravno odgovaralo premijeru za svoj rad. ACIME je osnovan s ciljem osiguravanja sudjelovanja predstavnika manjinskih zajednica i migrantskih organizacija, socijalnih partnera i javnih službi u definiranju i evaluaciji javnih politika usmjerenih na migracije i prevenciju isključenosti i diskriminacije. Kako su nadležnosti i potrebe ACIME-a rasle i razvijale se, 2007. godine on postaje javni institut s novim nazivom, Visoko povjerenstvo za imigraciju i interkulturni dijalog (ACIDI). S promjenom migracijskog profila Portugala i novim izazovima zbog demografskih promjena i starenja stanovništva, 2014. godine institut dobiva nove nadležnosti, uključujući i koordinaciju javnih politika migracija te mijenja naziv u ACM.

U okviru ACM-a djeluju 4 nacionalna centra za podršku integraciji migrantata (CNAIM) koji nude podršku na terenu i koordiniraju pristup javnim uslugama za migrante i izbjeglice. CNAIM je uspostavljen 2004. godine kao odgovor na nekoordinirano djelovanje tijela i službi i povećanje useljavanja migrantata koji nisu govorili portugalski jezik zbog čega su nailazili na probleme u komuniciraju s javnim službama, nadležnim tijelima i pristupu javnim uslugama. Posljedica toga bila je neučinkovitost javnih usluga, migranti nisu obnavljali svoje dozvole, a to je dovelo i do zakazivanja njihove integracije u društvo.

CNAIM je odgovorio na te izazove tako što je objedinio različite javne usluge migrantima i izbjeglicama na jednom mjestu, osiguravajući koordiniran odgovor na njihove probleme i izazove u integraciji. Također su kreirane inovativne službe za podršku koje pružaju usluge koje do tada nisu postojale u sustavu javne uprave. Taj model integriranog pružanja usluga u okviru mreže tzv. Citizens' Shop začinio je u travnju 2004. godine, a dalje je konsolidiran propisima iz 2005. godine. Citizens' Shop

predstavlja inovativni *one-stop-shop* koncept namijenjen svim građanima koji na jednom mjestu okuplja više javnih i privatnih subjekata s ciljem olakšavanja komuniciranja građana i poduzetnika s javnom upravom. Prvi Citizens' Shop otvoren je 1999. godine u Lisabonu i Portu.

CNAIM predstavlja primjer *one-stop-shop* modela integracijskih centara u kojem na jednom fizičkom mjestu djeluju različite službe, uredi i organizacije s nadležnošću za pružanje usluga migrantima. Trenutno CNAIM djeluje u Lisabonu, Portu, Faru i Beji. Tako su primjerice u CNAIM-ovom uredu u Lisabonu zastupljene sljedeće institucije:

- ACT (engl. *Working Conditions Authority*) – pruža informacije o zapošljavanju stranih radnika
- CRC (engl. *Central Registry Office*) – zaprima zahtjeve za državljanstvo
- ME (Ministarstvo obrazovanja) – zadužen je za orientaciju, tečajeve portugalskog jezika i stipendije, promiče uključivanje učenika u osnovne i srednje škole, posreduje s obrazovnim ustanovama u rješavanju problema u praksi
- MS (Ministarstvo zdravstva) – olakšava pristup zdravstvenoj zaštiti, uključujući i migrante koji nemaju reguliran status u zemlji
- SEF (engl. *Immigration and Borders Service*) – obnavlja privremene i stalne boravišne dozvole, izdaje stalne boravišne dozvole, zadužen za spajanje obitelji i sl.
- ss (engl. *Social Security*) – bavi se pitanjima povezanim sa socijalnim uslugama.

CNAIM Lisbon također ima specijalizirane uredi usmjerene na pružanje podrške i informacija iz različitih područja: za dobrodošlicu i probir potreba (engl. *Welcome and Screening Office* – GAT), za podršku registraciji birača (engl. *Voter Registration Support Office* – GAR), za stambenu podršku (engl. *Office of Housing Support* – GAH), za podršku kvalifikacija (engl. *Office of Support to Qualification* – GAQ), za podršku zapošljavanju (engl. *Office of Employment Support* – GAE), za podršku poduzetnicima migrantima (engl. *Support Office for the Migrant Entrepreneur* – GAEM), za podršku imigrantskim potrošačima (engl. *Office of Support to the Immigrant Consumer* – GAIC), za podršku prezaduženim imigrantima (engl. *Support Office for the Over-indebted Immigrant* – GAIS), za podršku spajaju obitelji (engl. *Office of Support to Family Reunification* – GARF), za pravnu pomoć (engl. *Office of Legal Support for Immigrants* – GAJI) i socijalnu podršku (engl. *Office of Social Support* – GAS).

16

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

Također su uspostavljene telefonske linije za pomoć migrantima. Usluga telefonskog prevođenja (STT) služi prevladavanju jezične barijere, jedne od velikih poteškoća s kojima se susreću migranti u komunikaciji s različitim službama. Ta usluga povezuje tijelo koje pruža uslugu, prevoditelja i migranta uz pomoć konferencijskog poziva. Korisnicima je dostupna besplatno radnim danima na posebnoj telefonskoj liniji za podršku migrantima na kojoj korisnici mogu dobiti i osnovne informacije o svojim pravima i dužnostima, uz savjete o zapošljavanju, stanovanju, zdravstvenim uslugama, obrazovanju i drugim temama.

Potrebno je spomenuti i lokalne centre za podršku u integraciji migranata (CLAIM) kao decentralizirani oblik pružanja usluga na lokalnoj razini. Svrha te mreže lokalnih ureda jest pružiti podršku u procesu prihvata i integracije migranata na lokalnoj razini, surađivati s tijelima lokalne samouprave te promicati interkulturnost na lokalnoj razini. CLAIM pruža podršku i opće informacije u nekoliko područja kao što su reguliranje statusa, državljanstvo, spajanje obitelji, stanovanje, dobrovoljni povratak, rad, zdravlje, obrazovanje i drugo. Trenutno ih je 154 diljem Portugala i na otocima, a uspostavljeni su na temelju protokola o suradnji između ACM-a i lokalnih vlasti, regionalne samouprave autonomne regije Madeira i organizacija civilnog društva. U nekim dijelovima CLAIM pruža usluge koristeći mobilne timove za korisnike koji zbog različitih razloga ne bi imali pristup tim uslugama.

3.2. Projekt 'Novi susjedi – uključivanje osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u hrvatsko društvo'

Temelj za planiranje i provedbu ovog Projekta predstavlja Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/15, 127/17). Zakonom se osobama kojima je odobrena međunarodna zaštita jamči niz prava – boravak, spajanje obitelji, smještaj, rad, zdravstvena zaštita, obrazovanje, sloboda vjeroispovijesti, besplatna pravna pomoć, socijalna skrb, pomoć pri integraciji u društvo, vlasništvo nekretnine te stjecanje hrvatskog državljanstva (čl. 64. – 77.). Posebno je važan članak 76. Zakona, prema kojem azilant i stranac pod supsidijarnom zaštitom ima pravo na pomoć pri uključivanju u društvo najduže tri godine od uručenja odluke, a ta pomoć obuhvaća izradu plana integracije za azilanta ili stranca pod supsidijarnom zaštitom s obzirom na njegove individualne potrebe, znanja, sposobnosti i vještine, pružanje pomoći azilantu ili strancu pod supsidijarnom zaštitom radi ostvarivanja izrađenog plana te nadzor

nad izvršenjem plana. Određeno je da te aktivnosti provodi Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP).

Na temelju te zakonske odredbe, MUP je provedbu projekta povjerio udruzi Centar za kulturu dijaloga (CKD). Razdoblje provedbe bilo je od 10. ožujka 2020. do 31. prosinca 2022. godine, a ukupna vrijednost projekta iznosila je 14 446 184,87 kn (90% iz Fonda za azil, migracije i integraciju – AMIF; 10% iz državnog proračuna).

Opći cilj projekta jest poboljšanje uvjeta života i podizanje razine kvalitete života osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u Republici Hrvatskoj. Posebni su ciljevi povećati uspješnost integracije osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom; povećati informiranost i senzibiliziranost lokalnih stanovnika prema novim susjedima; ojačati kapacitete javnih ustanova i medijskih predstavnika u provedbi integracijskih politika i praksi u sustavu međunarodne zaštite kroz program zajedničkih aktivnosti i program obuke i usavršavanja; osigurati učinkovitost projekta i povećati bazu primarnih podataka o uspješnosti integracije osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u hrvatsko društvo kroz evaluačku studiju.

U okviru projekta osmišljen je koncept rada s korisnicima, a koji uključuje rad sa samcem ili obitelji na provedbi svih ciljeva i obveza koje korisnici sami odrede te izradu individualnog plana integracije koji uključuje osobne podatke, prethodno obrazovanje i radno iskustvo i ciljeve koji se žele postići (administrativni koraci, obrazovanje, rad, stanovanje, socijalna skrb, zdravstvena skrb, ostale aktivnosti sukladno potrebama i interesima). Važnu ulogu imaju mobilni timovi koje čine voditelj slučaja i kulturni medijator. Takvih je timova ukupno sedam na području cijele Republike Hrvatske. Aktivnosti se ponajprije odvijaju u Zagrebu, Sisku, Rijeci i Karlovcu s obzirom na to da u tim gradovima boravi najveći broj osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita.

Rezultati tog projekta značajni su. U aktivnosti je uključeno 147 korisnika, kratkoročno ili kroz praćenje plana, organizirana su druženja i zajedničke aktivnosti među korisnicima i/ili s lokalnom zajednicom, organiziralo se obilježavanje praznika i blagdana, radionice, putovanja, održana su sportska, kulturna i religijska događanja, povećana je vidljivost korisnika i projekta medijskim objavama (društvene mreže, članci, intervjuji, emisije, dokumentarni i video serijali) te je ostvarena suradnja s drugim organizacijama civilnog društva i međunarodnim organizacijama, tijelima državne i javne uprave te jedinicama lokalne i područne samouprave

18

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

19 organizacijom i održavanjem konferencija, okruglih stolova, koordinacija i panela.

Što se tiče izazova u provedbi, veliki izazov predstavljale su dvije vanjske okolnosti: pandemija bolesti COVID-19 zbog koje su smanjeni kontakti i odgođena javna događanja te potresi tijekom 2020. godine. Potres je u Sisku oštetio stambene jedinice u kojima su neki korisnici bili smješteni. Nadalje izazovi postoje na osobnoj razini korisnika. Neki su korisnici nespremni prilagoditi osobna očekivanja i životne navike novoj kulturi te je vidljiva učestala praksa napuštanja Republike Hrvatske jer se veći broj osoba želi pridružiti članovima obitelji u drugim državama članicama EU-a. Na sustavnoj razini izazove predstavljaju nedostatak kontinuiteta u održavanju tečaja hrvatskog jezika, povijesti i kulture, pristup sustavu zdravstvene skrbi zbog neprepoznavanja korisnika, administrativne poteškoće uvođenja u sustav i financiranja troškova zdravstvenih usluga te uključivanje u obrazovni sustav i tržište rada posebno zbog dugotrajnih postupaka prijevoda i priznavanja inozemnih obrazovnih kvalifikacija.

3.3. Integracijska kuća Hrvatskog Crvenog križa

Hrvatski Crveni križ (HCK) je udruga koja djeluje na teritoriju Republike Hrvatske kao neprofitna pravna osoba u rješavanju humanitarnih pitanja, organiziranju zdravstvenih i socijalnih programa, pripremanju stanovništva za djelovanje u masovnim nesrećama i katastrofama, kao i u djelovanju u smanjenju i uklanjanju posljedica masovnih nesreća i katastrofa. Javne ovlasti, djelatnosti i financiranje HCK-a uređeno je posebnim propisom, Zakonom o Hrvatskom Crvenom križu (NN 71/2010).

U skladu sa svojim mandatom HCK provodi programe pomoći i zaštite tražitelja međunarodne zaštite i osoba pod međunarodnim i privremenom zaštitom i drugim migrantima u potrebi, u suradnji i uz podršku MUP-a i Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) te drugih nadležnih institucija i udruga civilnog društva. HCK je u području azila i migracija aktivan od 2003. godine kao provedbeni partner UNHCR-a. Tako je smještaj nekih od prvih tražitelja azila u Hrvatskoj bio organiziran u tadašnjim smještajnim kapacitetima u Šašnoj Gredi kod Siska u nadležnosti HCK-a i UNHCR-a. Otvaranjem prvog Prihvatališta za tražitelje azila u Kutini 2006. godine i kasnije Prihvatališta za tražitelje međunarodne zaštite u Zagrebu, HCK je bio

centralni pružatelj niza socijalnih usluga za tu populaciju. S povećanjem broja osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita, HCK se aktivnije uključuje u područje njihove integracije u hrvatsko društvo. HCK provodi program integracije od siječnja 2011. godine kao odgovor na potrebu korisnika za dodatnom podrškom prilikom suočavanja s poteškoćama u svakodnevnom životu tijekom integracije.

U sklopu Programa integracije otvorena je Integracijska kuća u prostoru HCK-a na Dubravkinom trgu koja je omogućila svakom korisniku da tijekom radnog tjedna od 8 do 16 sati može doći i razgovarati sa stručnom i educiranom osobom o izazovima s kojima se susreće u integraciji. Od 2018. godine Integracijska kuća seli se na novu lokaciju u Ulici Crvenog križa, gdje je uređen informacijski centar i prostor za potrebe provođenja aktivnosti u integraciji. Integracijska kuća važan je čimbenik u razvoju integracijskih politika, posebno u Zagrebu jačanjem podrške državnim nastojanjima u inicijalnoj i kasnijim fazama uključivanja izbjeglica u obrazovni sustav, tržiste rada, socijalni i zdravstveni sustav te općenito u lokalne zajednice koje su ih prihvatile, kao i u društvo u cijelini.

HCK je od samog početka zbog nedostatka osoblja uključio desetak volontera u pružanje podrške korisnicima. Volonteri su prošli edukaciju pružanja psihosocijalne podrške korisnicima i bili su podijeljeni u dvije grupe: pomoć na terenu (pratnja u institucije) i pružanje stručnih usluga (instrukcije školskoj djeci i učenje hrvatskog jezika za odrasle). Volonteri su imali podršku stručne osobe u integraciji za sva pitanja i pomoć.

HCK je izbjeglicama pružao niz usluga i podršku u ostvarivanju prava: prilikom upisa djece u vrtiće, osnovne i srednje škole, testiranja djece za školu, ostvarivanja zdravstvene zaštite, socijalne zaštite i dr. Podrška se pružala uz pomoć prevoditelja kao ključne spone između korisnika i institucije, pa su prevoditelji često bili podrška ne samo korisniku nego i instituciji koja je trebala pružiti određenu uslugu korisniku. Provodile su se različite aktivnosti za djecu – organizacija ljetovanja, podjela novogodišnjih poklona te školskog pribora, odjeće i obuće za tjelesni odgoj. Prije dvije godine pokrenut je i program donacije za novorođene bebe ‘U čemu je razlika ako sam različit’ kako bi se pružila pomoć obiteljima za tri novorođene bebe (pelenama, hransom i odjećom za bebe).

HCK je provodio i dvogodišnji projekt ‘Aktivnosti Crvenog križa za integraciju premještenih i preseljenih osoba – ARCI’ s ciljem unaprjeđenja i poticanja procesa integracije osoba koje dolaze u Republiku Hrvatsku prema programu preseljenja i premještanja (trajanje projekta od siječnja

20

21 2018. do svibnja 2020.), s nizom aktivnosti usmjerenih na osnaživanje te kategorije izbjeglica. Nositelj je projekta Međunarodna federacija društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, a proveden je u suradnji s Bugarskim Crvenim križem i Njemačkim Crvenim križem uz finiranje iz Fonda Europske unije za azil, migraciju i integraciju (AMIF). Valja spomenuti i projekt ‘Izgradnja sustavne i sveobuhvatne podrške osobama pod međunarodnom zaštitom razvojem uključivih socijalnih usluga’ financiran iz Europskog socijalnog fonda (trajanje projekta od svibnja 2020. do travnja 2022.).

Na početku rada u integraciji najviše je bilo izazova u ostvarivanju prava korisnika, prvenstveno zbog nedovoljno definiranog zakonodavnog okvira (tadašnjeg Zakona o azilu) te nepoznavanja materije i nedostatne educiranosti službenika u nadležnim institucijama. Korisnici su se susretali s problemima u okviru zdravstvene zaštite, obrazovanja (upis u škole, studij), socijalne skrbi (novčane pomoći, jednokratne pomoći, dječji doplatak, priznavanje invaliditeta, napuštanje stanova pa vraćanje u stan), zapošljavanja (poznavanje jezika nužna je pretpostavka koju traže poslodavci) te priznavanja kvalifikacija (osobe su često bez dokumentata kojima bi mogle dokazati svoje kvalifikacije). Tijekom godina izazovi u integraciji mijenjali su se, pa se naglasak počinje stavlјati na zapošljavanje izbjeglica. HCK je uspostavio kontakte s poslodavcima koji su bili otvoreni za zapošljavanje azilanata, neovisno o kvalifikaciji i poznavanju jezika. Dva do tri puta godišnje HCK je organizirao sastanke na kojima su sudjelovali poslodavci i potencijalni zaposlenici. Na početku su se većinom zapošljavali muškarci, a tijekom proteklih tri godine broj žena i muškaraca koji se zapošljavaju izjednačen je. Sve se više žena iz obitelji odlučuje na rad, no poseban izazov predstavlja zapošljavanje žena koje nikada nisu radile niti imaju kvalifikacije. Izazov predstavlja i usklađivanje želja i potreba žena, pogotovo onih koje rade na radnim mjestima u uslužnim djelatnostima koje zahtijevaju puni angažman. Međutim poslodavci s kojima je HCK u kontaktu, uložili su puno truda da bi im pomogli u radu, pa tako žene rade samo jednu smjenu, od 7 do 15 sati zbog djece, organiziran im je prijevoz do radnog mjesta, imaju neradne vikende te se učenje jezika organizira na radnom mjestu. U suradnji s UNHCR-om izrađen je letak za poslodavce s odgovorima na najčešća pitanja poslodavaca za zapošljavanje korisnika.

Zaključno, Integracijska kuća HCK-a u Zagrebu predstavljala je mjesto susreta na kojem su izbjeglice svakodnevno mogле dobiti informacije,

pomoć i podršku prilikom pristupa ostvarivanju prava, pravnu pomoć, odnosno savjetovanje koje se provodilo u suradnji s Hrvatskim pravnim centrom, psihosocijalnu podršku, pomoć prilikom pristupa zdravstvenoj zaštiti ili dogovaranja liječničkih pregleda, pomoć u rješavanju bilo kakve poteškoće, odnosno izazova s kojima se suočavaju prilikom integracije u društvo. Svakodnevno su bili dostupni socijalni radnici, prevoditeljica i medicinska sestra, kojima su u radu pomagali i educirani volonteri. Iako su zbog bolesti COVID-19 aktivnosti Integracijske kuće od 2020. ograničene, ona ipak ostaje uspješan primjer pružanja jedinstvenih usluga i podrške izbjeglicama te njihova osnaživanja za samostalan život u novoj sredini.

22

4. Preporuke za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj

Na temelju izloženih primjera dobre prakse u pogledu one-stop-shop integracijskih centara za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj, osobito na lokalnoj razini, moguće je navesti sljedeće preporuke.

Osiguravanje kontinuiteta u pružanju usluga i podršci korisnicima
Sukladno Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, tijelo nadležno za ostvarivanje prava na pomoć pri uključivanju u društvo najduže tri godine jest MUP. Budući da je za očekivati da će i nadalje te poslove MUP povjeravati organizaciji civilnog društva uz financiranje iz sredstava AMIF-a, Preporučuje se da MUP natječaj za prijavu za obavljanje tih poslova objavi tijekom trajanja prethodnog projekta kako bi se osigurao kontinuitet u pružanju usluga i podrške korisnicima.

Uspostavljanje one-stop-shop integracijskih centara

Na razini većih gradova u kojima je smješten veći broj izbjeglica i/ili se očekuje doseljavanje više migranata, preporučuje se uspostaviti one-stop-shop integracijski centar kao fizičko mjesto na kojem bi korisnici mogli dobiti različite informacije u odnosu na ostvarivanje različitih usluga iz integracije. Integracijski centar te usluge može pružati

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

različitim kategorijama migranata i izbjeglica, a potonjima posebno nakon isteka 3 godine podrške koja se financira prema Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (srednjoročna i dugoročna integracija u društvo). Bolja koordinacija u pružanju informacija iz nadležnosti različitih tijela doprinosi i jačanju povjerenja izbjeglica i migranata u organizacije javne uprave, a posljedično i u državu i društvo u cjelini.

Osiguravanje čvrste i jasne suradnje između različitih pružatelja javnih usluga te optimizacija radnih procesa

U planiranju *one-stop-shop* integracijskog centra potrebno je osigurati čvrstu i jasnou suradnju između različitih pružatelja javnih usluga i optimizirati radne procese (engl. *back office*). Nužna je jasna koordinacija vertikalno (s resornim tijelima državne uprave) i horizontalno (među različitim javnim službama). Zaposlenici koji rade u takvom centru (engl. *front office*) moraju biti educirani i osposobljeni za rad s navedenom kategorijom korisnika te im mora biti osigurana podrška prevoditelja i po potrebi kulturnih medijatora. Potrebno je omogućiti uključivanje organizacija civilnog društva u rad integracijskog centra. Kao primjer dobre prakse preporučuje se koristiti iskustva ACM-a i CNAIM-a u Portugalu.

U lokalnim jedinicama u kojima ne postoje upravni kapaciteti za *one-stop-shop* integracijski centar usluge pružanja informacija o integraciji u lokalnu zajednicu mogu se prenijeti na organizaciju civilnog društva, uz osiguravanje finansijske podrške za obavljanje tih poslova.

Umrežavanje i povezivanje organizacija civilnog društva

Preporučuje se umrežavanje i povezivanje organizacija civilnog društva koje pružaju različite informacije i usluge izbjeglicama u procesu integracije kako bi se osigurala sinergija i osiguralo da svi korisnici kojima je potrebno dobiju nužne informacije i usluge.

Pripremila: izv. prof. dr. sc. Goranka Lalić Novak

Literatura:

- KOPRIĆ, Ivan, Jedinstveno upravno mjesto (one-stop shop) u europskom i hrvatskom javnom upravljanju. U Koprić, Ivan, Musa, Anamarija, Giljević, Teo (ur.), Građani, javna uprava, lokalna samouprava: povjerenje, suradnja i potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu, 2017.
- OECD, Working Together for Local Integration of Migrants and Refugees, 2018., <https://doi.org/10.1787/9789264085350-en>

24

2. panel

— Korištenje novih tehnologija za pružanje usluga informacija i usluga u području integracije

1. Uvod

26

Državljanima trećih zemalja često je vrlo teško snaći se u novoj zemlji domaćinu te prevladati prepreke u pristupu ključnim informacijama i osnovnim uslugama, a broj i složenost potrebnih administrativnih postupaka za pristup uslugama znatno su veći za državljane trećih zemalja od postupaka s kojima se susreću državljeni zemlje domaćina. Ne ulazeći u zakonodavni okvir kojim se uređuju prava i obveze osoba pod međunarodnom zaštitom u Republici Hrvatskoj, tehnološke inovacije i digitalizacija mogu otvoriti nove mogućnosti pristupa informacijama o pravima, obvezama i uslugama, čineći ih istovremeno dostupnima širem krugu osoba.

Važnost digitalne tehnologije u integraciji prepoznaла је и Europska komisija svoјим Akcijskim planom za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027.⁴, objavljenim u studenom 2020. godine, kojim potiče države članice Europske unije na razvoj digitalne pismenosti i uključenje državljana trećih zemalja u integracijske programe osiguranjem da su digitalne javne usluge svojim dizajnom uključive, lako dostupne i prilagođene (engl. *tailor-made*) određenim kategorijama državljana trećih zemalja. Integracijom državljeni trećih zemalja postaju aktivni članovi društva, što utječe i na kohezivnost društva i jačanje dobrobiti svih članova zajednice.

Stoga se pregledom dobrih praksi u korištenju digitalnih tehnologija, ali i izazova u projektiranju i implementaciji takvih digitalnih rješenja, nastaje osvijestiti relevantni dionici o ulozi digitalne tehnologije kao facilitatoru pristupa informacijama i uslugama. Postizanje integracijskih ciljeva uz pomoć digitalne tehnologije predstavlja izazov, ali ujedno pruža priliku za inovativnost u pronalaženju odgovarajućih rješenja.

⁴ Komunikacija Europske komisije Europskom Parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regije Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021–2027; 24. 11. 2020, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?qid=1632299185798&uri=CELEX%3A52020DC0758>

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

27

2. Panel ‘Korištenje novih tehnologija za pružanje usluga informacija i usluga u području integracije’

Dostupnost javnih usluga te točnih i pravodobnih informacija što širem krugu ljudi temelj su uspješne integracije s obzirom na to da je preduvjet života državljana trećih zemalja kao punopravnih i ravnopravnih članova društva ostvarivanje prava na pristup javnim uslugama, aktivno sudjelovanje u društvu i doprinos održivom i uključivom gospodarskom razvoju. Informacije koje nisu dovoljno dostupne ili jasne dovode to toga da osobe ne znaju za prava koja im pripadaju ili su nesigurne kojem se tijelu obratiti za ostvarenje nekih prava, što u velikoj mjeri umanjuje integracijski potencijal.

Osim navedenog, državljeni trećih zemalja susreću se i s drugim izazovima prilikom korištenja digitalne tehnologije kao što su, primjerice, nedostatak digitalne infrastrukture, jezična barijera, ograničenja zbog nedostatka postupka elektroničke identifikacije i pristup određenim digitalnim uslugama te osobito nedostatak vještina za korištenje digitalnih tehnologija.⁵

Na održanom panelu raspravljalo se o novim tehnologijama kao platformi za pružanje usluga informacija i usluga u području integracije za državljane trećih zemalja kroz predstavljanje primjera dobrih praksi iz Njemačke, Hrvatske i Slovenije te načela i standara razvoja e-Usluga definiranih Standardom razvoja javnih e-Usluga u Republici Hrvatskoj. **Fritjof Knier**, voditelj Globalne suradnje društva Tür an Tür – Digitalfabrik GmbH, iz Augsburga, SR Njemačka, predstavio je projekt *Integreat*.

Ana Šutalo, voditeljica Odjela za integraciju Službe za međunarodnu zaštitu, Sektor za strance i međunarodnu zaštitu, Uprava za imigraciju, državljanstvo i upravne poslove Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, predstavila je mobilnu aplikaciju *ReSettle in Croatia*.

⁵ Akcijski plan Europske komisije za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027. (str. 22)

Martina Bofulin, znanstvena suradnica i docentica Instituta za slovensko iseljeništvo i migracije, Znanstveno-istraživački centar Slovenske akademije znanosti i umjetnosti, Ljubljana, predstavila je informacijsku platformu za ekonomsku integraciju migranata *Dunavski kompas*.

Dejan Vukelić, nacionalni koordinator za Jedinstveni digitalni pristupnik, iz Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva, osvrnuo se na načela, odnosno standarde razvoja e-Usluga definiranih Standardom razvoja javnih e-Usluga u Republici Hrvatskoj.

Panel je moderirala **Ivana Perlić Glamočak**.

2.1. Kreiranje e-Usluga

U Republici Hrvatskoj Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva zadužen je za praćenje i unaprjeđenje razvoja digitalnog društva te usklađivanje sa smjernicama i regulativom Europske unije na području digitalnog društva i ekonomije. Pruža stručnu podršku Vladi Republike Hrvatske pri razvoju sigurne digitalne infrastrukture i javnih digitalnih usluga te popularizaciji razvoja digitalnog društva u svim područjima života i djelovanja hrvatskih građana, gospodarstva i javnog sektora.

Jedan je od ciljeva djelovanja Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva sustavno unaprjeđenje i standardizacija digitalnih javnih usluga i digitalne infrastrukture te popularizacija razvoja digitalnih vještina i uključivosti.

U području razvoja javnih e-Usluga donijet je Standard razvoja javnih e-Usluga u Republici Hrvatskoj⁶ koji predstavlja skup smjernica kojima se definiraju politike za razvoj i upravljanje e-Uslugama. Za razvoj mobilnih aplikacija za javne usluge tzv. m-Usluge, razvijen je Standard javnih e-Usluga u Republici Hrvatskoj za mobilne uređaje i povezane grafičke smjernice⁷, kao svojevrsna nadogradnja Standarda razvoja e-Usluga.

Dejan Vukelić, Nacionalni koordinator za Jedinstveni digitalni pristupnik, iz Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva, osvrnuo se na načela, odnosno standarde razvoja e-Usluga definiranih Standardom razvoja javnih e-Usluga koje bi svi dionici trebali uzeti u obzir prilikom promišljanja o tome kakve su to e-Usluge potrebne

28

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

građanima, uključujući i državljane trećih zemalja koji žive u Republici Hrvatskoj.

Sukladno navedenim Standardima, javnom e-Uslugom definira se svaka usluga koju pruža javno tijelo/institucija na digitalnim kanalima, čime se ubrzava učinkovitost administrativnih sustava, optimiziraju se administrativni poslovni procesi te se poboljšava kvaliteta javne uprave, dok za korisnike usluga to znači brži i učinkovitiji način dobivanja informacija i rješavanja životnih situacija/problema iz vlastitog doma ili ureda bez fizičkih odlazaka na šalter državne institucije. Osnovna obilježja takve usluge jesu da se pruža na internetu ili elektroničkoj mreži; ostvaruje se automatski ili djelomično automatski; neovisna je o uređajima pomoću kojih se isporučuje i pohranjuje (dostupna je korisniku uporabom elektroničkog uređaja: računala, mobilnog telefona, itd.); pruža se ‘na daljinu’ i ne zahtijeva prisutnost obiju stranaka u isto vrijeme i na istom mjestu.

Osobito je zanimljivo sagledati i razumjeti pitanje e-Usluga u kontekstu cjelovitog pristupanja rješavanju određene životne/poslovne situacije, odnosno problema. U tom se smislu u Standardima govori o složenosti usluga te je navedeno osobito relevantno jer rješavanje određene situacije ili problema ne podrazumijeva nužno i razvoj kompleksnih digitalnih rješenja, već je pružanje jednostavne usluge ponegdje sasvim opravданo (primjerice u slučaju pribavljanja određenog dokumenta).

Tako se razlikuju **jednostavne usluge** koje obuhvaćaju uzak opseg, ograničavajući se najčešće na izdavanje jednog dokumenta/potvrde, **od složenih usluga** ('od početka do kraja') koje rješavaju životnu/poslovnu situaciju (npr. rođenje djeteta), pri čemu je više jednostavnih usluga integrirano u jednu e-Uslugu koja rješava životnu/poslovnu situaciju ili problem.

Jednostavne su usluge u pojedinim situacijama svakako opravdane, međutim prema Standardu razvoja javnih e-Usluga, zbog nedostatka standarda i svijesti o nužnosti složenosti usluga te manjka operativne strukture za pružanje složenih usluga koje obuhvaćaju dva ili više tijela, danas u sustavu e-Građani uglavnom postoje jednostavne usluge.

Također, prema Standardu razvoja javnih e-Usluga, moguće je izdvоjiti 13 načela koja su potrebna kako bi se izgradila kvalitetna e-Usluga, a samim time i kvalitetan sustav e-Građani koji pred predlagatelja postoji budućih usluga koje se želi digitalizirati stavlja određene zahtjeve:

- 1) odrediti i shvatiti korisničke potrebe i ograničenja (promatranjem ko-

6 https://rrd.gov.hr/UserDocs/Images/e-Standardi/Standard%20razvoja%20javnih%20e_usluga%20u%20RH_Smjernice.pdf

7 https://rrd.gov.hr/UserDocs/Images/e-Standardi/Standard%20javnih%20e_usluga_za%20mobilne%20ure%C4%91aje.pdf

risnikovog cjelovitog konteksta stvaraju se usluge koje su oblikovane prema životnim/poslovnim situacijama korisnika i rješavaju probleme na cjelovit način te smisleno i učinkovito povezuju razne dionike – javna tijela svako u svojoj nadležnosti)

- 2) riješiti životnu/poslovnu situaciju (integriranje svih koraka u jedinstvenu cjelinu koja korisniku omogućava cjelovito iskustvo prema otvarenju cilja)
- 3) omogućiti usklađeno i objedinjeno korisničko iskustvo
- 4) učiniti uslugu jednostavnom za korištenje (primjerice, omogućiti povratnu informaciju o uspješno izvedenim koracima, izbjegavanje zahtijevanja unosa podataka koji su dostupni u javnim registrima, što podrazumijeva mogućnost povezanosti i razmjene podataka relevantnih dionika)
- 5) razviti uslugu koju svi mogu koristiti (osigurati pristupačnost korisničkog sučelja, omogućiti da uslugu mogu koristiti i osobe s nižom razinom informatičkog/tehničkog znanja te osigurati podršku u tom smislu – korisnički priručnici, telefonska podrška, višejezične platforme)
- 6) uspostaviti multidisciplinaran tim
- 7) definirati parametre uspješnosti e-Usluge i pratiti zadovoljstvo korisnika
- 8) popularizirati korištenje e-Usluge (osigurati da jedan e-Dokument pruhvaćaju svi u sustavu)
- 9) razviti i održavati pouzdanu uslugu
- 10) koristiti uspostavljene komponente
- 11) odabrat odgovarajuće alate, tehnologije i otvorene standarde
- 12) razviti sigurnu uslugu koja štiti privatnost i sigurnost korisnika
- 13) podržati javnu upravu u digitalnoj naobrazbi (primjerice edukacije državnih službenika o korištenju e-Usluge i pružanju podrške).

Republika Hrvatska sve više ulaze u sustav e-Građani i razvoj novih elektroničkih usluga, međutim neovisno o platformi na kojoj bi se pružale bilo koje e-Usluge, navedena načela i standardi mogu se primijeniti prilikom pripreme digitalnih rješenja.

30

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

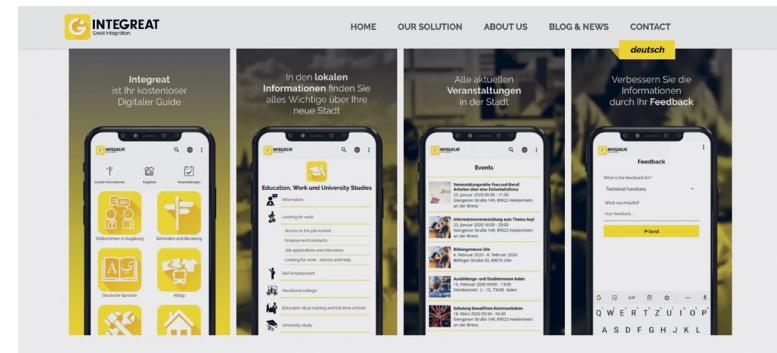
31

3. Primjeri dobrih praksi izloženi na panelu

3.1. Projekt Integreat

Projekt *Integreat* predstavio je Fritjof Knier, voditelj Globalne suradnje društva Tür an Tür – Digitalfabrik GmbH, iz Augsburga, SR Njemačka. Navedeno društvo djeluje od 2016. godine kao neprofitno društvo s ciljem poboljšanja društvenih uvjeta, između ostalog, i kroz provedbu projekata usmjerenih na unaprjeđenje integracije, interkulturne razmjene informacija i suživot osoba izbjegličkog ili migrantskog podrijetla, uz uključivanje digitalnih rješenja.

Začeci ideje projekta *Integreat* javili su se još 2015. godine tijekom migracijske krize i dolaska velikog broja migranata i izbjeglica u Njemačku. Izazov koji je prepoznat odnosio se na nedostatak informacija o osnov-



Slika 1. Prikaz Integreat mobilne aplikacije

Izvor: <https://integreat-app.de/en/the-new-integreat-app-is-here/>

nim servisima i uslugama u kontekstu integracije te o načinu ostvarenja pojedinih prava. Informacije na lokalnoj razini, ako su i postojale, nisu bile dostupne na svim potrebnim jezicima zbog visokih troškova prevođenja. Zbog nedostupnosti i nemogućnosti pristupa informacijama, postojala je bojazan da će i sam proces integracije biti otežan.

Integreat predstavlja digitalnu integracijsku platformu koja pruža informacije na lokalnoj razini na nekoliko jezika novoprdošlim migrantima i

izbjeglicama. Projekt se od samih početaka provodi u suradnji s istaknutim organizacijama i institucijama te lokalnom razinom, a transparentnost, kao jedan od prioriteta, osigurana je tako što je izvorni kod programa objavljen i otvoren. Početkom 2021. godine, *Integreat* je bio dostupan u 63 grada i okruga u Njemačkoj.

Platforma istovremeno funkcioniра i kao aplikacija, mrežna stranica i brošura, pri čemu se sadržaju može pristupiti i *online* i *offline*. *Integreat* je razvijen s gradovima i općinama koji samostalno unose i održavaju sadržaj platforme (informacija). Stoga je naglasak na informacijama, sadržajima i uslugama na lokalnoj razini. U praksi, to znači da se jednostavnim odabirom grada ili regije pristupa informacijama koje se na tom području odnose na skrb o djeci, školama, osposobljavanju, studiranju ili radu, tečajevima jezika koji su lokalno dostupni, zdravstvenom osiguranju, ali i općenitim, korisnim informacijama potrebnim za svakodnevni život (primjerice o radu raznih udruga, knjižnica i čitaonica). Sadržaj i strukturu informacija određuju gradovi ili općine koji su ujedno odgovorni za točnost sadržaja, a u nekim primjerima platforma je povezana i s prikazom ponuda slobodnih radnih mjesta. Uvedena je i mogućnost unosa lokalnih vijesti.

Definiranje sadržaja na platformi ne zahtijeva posebno tehničko predznanje te je unos informacija olakšan tako da u praksi svaka osoba koja se zna služiti e-mailom može stvarati sadržaj na platformi. Sadržaj je dostupan na različitim jezicima, ovisno o potrebama lokalne razine, a prijevodi sadržaja mogu se dijeliti među lokalnim razinama, što predstavlja jednu od dodatnih vrijednosti platforme.

Prema Izvješću o analizi utjecaja za 2019. godinu,⁸ platforma je ocijenjena jednostavnom za implementaciju, suradnja s lokalnom razinom ocijenjena je kao vrlo pozitivna, kao i jednostavnost održavanja sadržaja. Međutim stvaranje i implementacija tako opsežnih platformi ne dolaze bez određenih izazova, za koje su tijekom implementacije pronađena zadovoljavajuća rješenja. Visoki troškovi prijevoda sadržaja na platformi jedan su od izazova. Iako broj jezika na koji će se sadržaj prevesti ovisi o procjeni lokalnih dionika i potrebama korisnika, u praksi se pokazalo kako ti troškovi uvelike premašuju iznos koji lokalna razina planira u svojim proračunima za korištenje platforme (iznos je veći i do tri puta

32

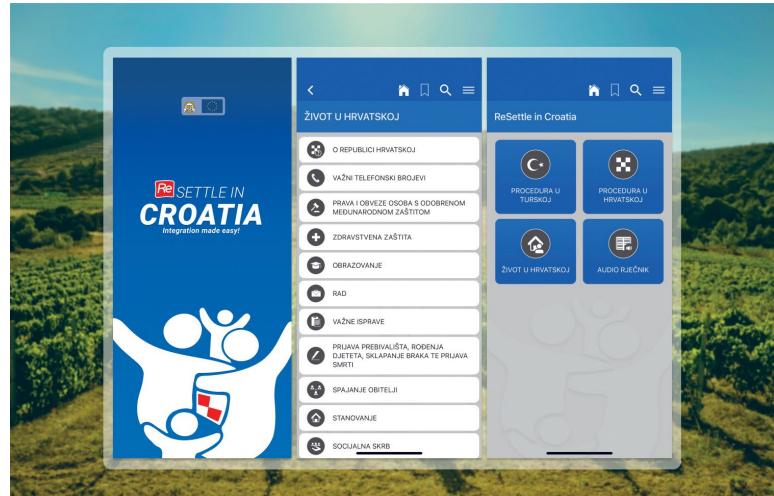
Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

od predviđenog). Troškovi se nastoje smanjiti uspostavom i održavanjem takozvane prijevodne memorije (u osnovi velika baza podataka), koju dijele svi lokalni dionici. U praksi se za svaku rečenicu provjerava postoji li već dostupan prijevod u prijevodnoj memoriji, što je s vremenom smanjilo troškove prijevoda za više od 50%. Osim toga koristilo se i automatsko strojno prevođenje koje potom olakšava prevođenje prevođiteljskih agencija, a smanjuje i troškove. Drugi izazov odnosi se na širenje projekta i pružanje podrške lokalnim dionicima. Primjerice, lokalnim dionicima iz Augsburga i članovima tima projekta *Integreat* bilo je prilično lako osobno sudjelovati na čestim sastancima te koordinirati aktivnosti. Budući da platforma ostvaruje svoj puni potencijal kada su redovito uključeni svi dionici, nije bilo svrshishodno uspostavljati timove za podršku pri implementaciji diljem zemlje jer bi tako nastali troškovi biti previsoki. Rješenje koje je pronađeno bilo je da lokalne vlasti preuzmu koordinativnu ulogu za implementaciju uz mogućnost podrške članova projektnog tima na daljinu. Suradnja među lokalnim dionicima također se pokazala kao jedan od izazova. Naime cilj je platforme bio da se dobre prakse i rješenja dijele među lokalnim razinama, međutim iskustvo je pokazalo da takav pristup nisu pratile sve lokalne razine te da je postojala određena vrsta konkurenциje među njima. Budući da je za uspjeh same platforme presudno dijeliti sadržaj, uspostavljeni su koordinatori na lokalnoj razini te se na redovitim godišnjim sastancima nastojava osvijestiti važnost razmjene dobrih praksi i naučenih lekcija. Pitanje financiranja uvijek je izazov, a osobito za digitalna rješenja koja zahtijevaju kontinuirani proračun za održavanje ili daljnji razvoj. Finansijski model koji se trenutno primjenjuje jest da lokalni dionici plaćaju određenu naknadu za korištenje platforme, ovisno o veličini svog proračuna. Budući da svi dionici dijele istu platformu, troškovi se odnose samo na održavanje i razvoj platforme, omogućavajući usredotočivanje na one funkcionalnosti koje su zajedničke i korisne svima. Takav pristup financiranja platformi iz proračuna lokalnih samouprava vjerojatno nije dostupan u svim zemljama (finansijski, pravno, logistički) te je potrebno dodatno raditi na dalnjem jačanju svijesti o potrebi finansijske podrške nakon implementacije kako bi se osigurala dugoročna održivost, a time i točnost sadržaja koji se objavljuje.

3.2. Mobilna aplikacija *ReSettle in Croatia*

Mobilnu aplikaciju *ReSettle in Croatia* predstavila je Ana Šutalo,

⁸ https://integreat-app.de/wp-content/uploads/2021/04/Impact-Summary_2019.pdf



Slika 2. Prikaz mobilne aplikacije ReSettle in Croatia

Izvor: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske

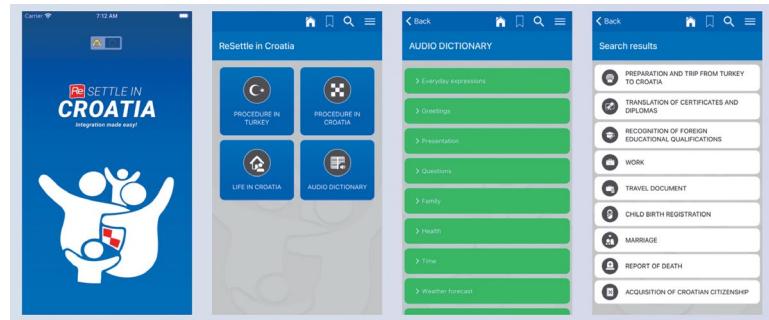
voditeljica Odjela za integraciju Službe za međunarodnu zaštitu, Sektor za strance i međunarodnu zaštitu, Uprava za imigraciju, državljanstvo i upravne poslove Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske. Tu besplatnu mobilnu aplikaciju izradilo je Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske u sklopu projekta ‘Uspostava mehanizma preseljenja’ financiranog iz sredstava AMIF-a. Aplikacija je napravljena s ciljem osiguranja bržeg i jednostavnijeg pristupa informacijama i smjernicama za osobe koje u Republiku Hrvatsku dolaze po programu preselejena, a kojima se odobrava međunarodna zaštita.

Aplikacija sadrži korisne podatke i načine ostvarivanja pojedinih prava propisanih Zakonom o međunarodnoj i privremenoj zaštiti ('Narodne novine', broj: 70/15 i 127/17) koji su jednaki za sve osobe koje su stekle status međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj. Namijenjena je svim osobama s odobrenom međunarodnom zaštitom u Republici Hrvatskoj. Sva zakonom propisana prava pojedinačno su razrađena te je pojašnjen postupak njihovog ostvarivanja uz praktične detalje, primjerice, važne telefonske brojeve, izgled iskaznice te kontakte zdravstvenih ustanova. U kategoriji koja se odnosi na život u Republici Hrvatskoj obuhvaćeni su osnovni podaci o Republici Hrvatskoj, od njezinog zemljopisnog

položaja, valute, do fotografija nacionalnih simbola, što je čini potencijalno zanimljivom za korištenje i za širi krug državljana trećih zemalja. U rubrici pod nazivom *Svakodnevni život* pojašnjeni su obrasci ponašanja u situacijama u kojima se izbjeglice mogu naći prilikom svakodnevnog funkcioniranja, što može uključivati javni prijevoz, vožnju automobilom, kupnju namirnica, mobilnu telefoniju, slanje pošiljaka i transfer novca, čak i izgled novčanica i pretvarač valuta. Pojašnjeni su također obrazovni sustav u shematskom prikazu, način traženja posla i samozapošljavanja, administrativni koraci prijave prebivališta, rođenja djeteta, sklapanja braka, životnog partnerstva i slično. Imajući u vidu materijalne i stambene prilike izbjeglica, pojašnjen je postupak ostvarivanja prava na smještaj i prava iz sustava socijalne skrbi, od novčanih prava do usluga koje se pružaju u sklopu tog sustava.

Aplikacija je dostupna na hrvatskom, engleskom, arapskom i kurdskom jeziku. Dodatnu vrijednost aplikaciji daje posebno osmišljen audio-rječnik hrvatskog jezika s osnovnim pojmovima i frazama snimljenim na hrvatskom jeziku, od pozdravljanja, jednostavnih pitanja, osnovnih rije-

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini



Slika 3. Prikaz mobilne aplikacije ReSettle in Croatia Izvor: <https://appadvice.com/app/resettle-in-croatia/1573712941>

či koje se odnose na zdravlje, vrijeme, namirnice i dr. za riječi ili osnovne rečenice ukucane na arapskom, kurdskom ili engleskom jeziku. Spomenuti alat aplikaciju čini vrlo praktičnom i korisnom u svakodnevnim situacijama, a posebnost rječnika leži u tome što omogućava spajanje više riječi/izraza u rečenice.

Mobilna aplikacija ReSettle in Croatia objavljena i dostupna od 30.

srpnja 2021. godine te je moguće ukazati na određene praktične izazove na koje se najloše prilikom njezina stvaranja i implementacije, a na koje je potrebno obratiti pozornost prilikom planiranja digitalnih rješenja.

Naglašena je potreba dobre procjene i planiranja finansijskih i ljudskih resursa. Kod finansijskog aspekta potrebno je obratiti pozornost na činjenicu da svaka planirana funkcionalnost zahtijeva određeno vrijeme i iziskuje finansijska sredstva za provođenje. Imajući u vidu da se prilikom dizajniranja platformi/aplikacija ipak dogode situacije koje nisu pokrivenе planiranim rješenjima, ako je moguće, potrebno je razmišljati o novim, inovativnim rješenjima (konkretno ‘posudba glasa’ u izradi audio-rječnika kao dijela aplikacije) te se u konačnici osloniti i na *know-how* unutar institucije ako je takvo rješenje moguće. U slučaju predviđenog uključenja drugih dionika u stvaranju i implementaciji digitalnih rješenja, potrebno je unaprijed dogоворити način rada svih dionika odgovornih za pojedine informacije/dijelove informacija, s ciljem što jasnijeg komuniciranja prepreka, rokova i potrebnih koraka za uspješniju suradnju i rješavanje izazova.

Ključno je i da svi dionici razumiju što se željelo postići određenom platformom/aplikacijom, odnosno potrebno je predstaviti viziju krajnjem izvršitelju digitalnog rješenja. Stoga je iznimno važno u komunikaciji osigurati točno razumijevanje zahtijeva korisnika i kako oni zamišljaju krajnji proizvod. U tom smislu naglašava se nužnost, ako se radi o vanjskom izvršitelju, da u komunikaciji svakako sudjeluje IT-stručnjak koji može zahtjeve korisnika (ideje, cilj, potrebe) ‘prevesti’ na programski jezik te ukazati na potencijalne nedostatke prilikom razvojne faze i implementacije, djelujući kao svojevrsni posrednik između ideje i operacionalizacije. Izazovi vezani za prevođenje sadržaja na odgovarajući jezik ponovno su istaknuti – u ovom slučaju problemi koji se javljaju odnose se na pronalazak prevoditelja za pojedine jezike te tehnički aspekt – osiguravanje usklađenosti teksta s prikazom na ekranu mobitela.

3.3. Dunavski kompas

Informacijsku platformu za ekonomsku integraciju migranata *Dunavski kompas* predstavila je Martina Bofulin, znanstvena suradnica i docentica Instituta za slovensko iseljeništvo i migracije, Znanstveno-istraživački centar Slovenske akademije znanosti i umjetnosti, Ljubljana.

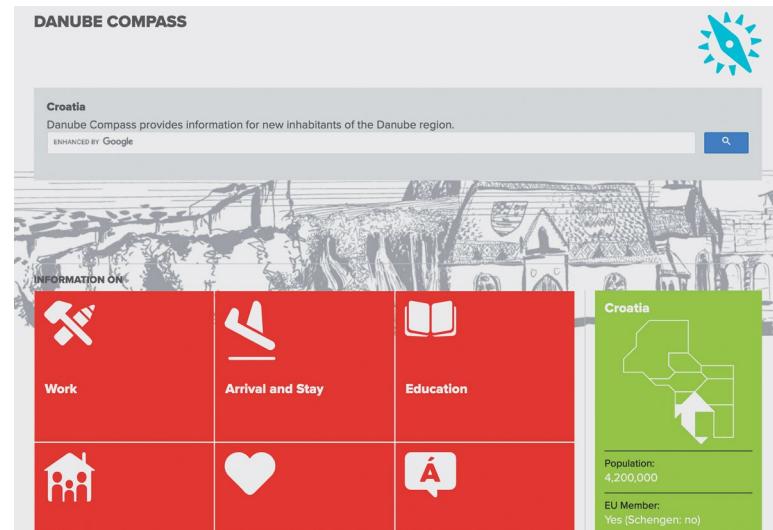
Dunavski kompas nastao je također kao odgovor na nedostatak određenih informacija koje izravno utječu na uspješnost integracije. Razvijen je u

36

sklopu projekta Informacijske platforme dunavske regije za ekonomsku integraciju migranata (DRIM) koji je sufinancirala Europska unija kroz Interreg program.

Cilj je projekta postizanje kohezije i gospodarskog razvoja u dunavskoj

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini



Slika 4. Prikaz mrežne platforme Dunavski kompas

regiji povećanjem kapaciteta javnih institucija za promicanje ekonomске integracije migranata tako da mogu učinkovito odgovoriti na potrebe novoprdošlih državljanina trećih zemalja za informacijama. Inovativni pristup te platforme krije se u pokušaju da na izazove odgovori transnacionalnim pristupom umjesto usmjeravanjem isključivo na nacionalne sustave. Ta informacijska platforma dostupna je u 8 zemalja dunavske regije (Austrija, Češka, Hrvatska, Njemačka, Mađarska, Srbija, Slovačka, Slovenija) i na 19 jezika.

Dunavski kompas usmjeren je na poboljšanje pristupa informacijama za novoprdošle državljanane trećih zemalja, ali i za one koji se već nalaze u nekoj od osam zemalja dunavske regije. Konkretno, cilj je pružiti višejezično informacijsko središte za postojeće i buduće informacije o zapošljenju i životu općenito u dunavskoj regiji; olakšati prijenos informacija od javnih institucija (davatelja informacija) do državljanana trećih zemalja

(korisnika informacija); dati pregled svih dostupnih usluga za državljane trećih zemalja te pružiti primjere najboljih praksi koje bi se mogle usvojiti unutar i izvan dunavske regije.

38

Dunavski kompas kao online informacijska platforma pokriva sva važna životna područja: boravak, rad, učenje jezika, obrazovanje, svakodnevni život i zdravlje te nudi pregled svih važnih prava i mogućnosti ovisno o nacionalnom kontekstu i prilagođeno nacionalnom kontekstu zemalja koje sudjeluju u projektu. U Republici Hrvatskoj platforma je dostupna od 2018. godine a hrvatska verzija *Kompasa* donosi sadržaj dostupan na hrvatskom i engleskom jeziku te arapskom, perzijskom i urdskom jeziku. Lekcije koje su naučene prilikom stvaranja platforme sažete su u dokumentu *How to set up an information platform for migrants – Lessons learned from the transnational multilingual tool Danube Compass*⁹, u kojem su izloženi konkretni koraci i preporuke za razvoj platforme; od potrebe analize postojećeg stanja (engl. *baseline*) s ciljem dobivanja potpune i točne slike o postojećim informacijskim platformama te njihovom međuodnosu; zatim potrebe pažljivog planiranja financija (engl. *expect the unexpected*) te nužnost finansijske fleksibilnosti, osobito uslijed čestog ažuriranja sadržaja (primjerice, zbog promjene zakonodavstva). Naglasak je i na prikupljanju povratnih informacija ciljane skupine korisnika ili čak njihovo aktivno uključenje u početnom stadiju planiranja kako bi se prikupile informacije o načinu prilagodbe sadržaja ili potrebama prijevoda (moguće su situacije da se neka određena grupa javi kao brojčano velika, a prijevod na njihov jezik ipak nije potreban).

Implementacija velikih transnacionalnih projekata nije prošla bez određenih izazova za koje su tijekom implementacije iznađena rješenja. Budući da je krucijalni dio platforme proces prikupljanja i obrade relevantnih informacija, razvijen je jedinstveni konceptualni okvir za prikupljanje informacija (struktura tema i podtema, vremenski okvir, prevodenje pravnih i stručnih izraza na jednostavniji tekst koji je razumljiv svima te korištenje zajedničkih definicija). Međutim, budući da se proces odvijao u nekoliko zemalja, sama ideja i načela konceptualnog okvira nisu odgovarali informacijama dostupnim u svim zemljama; ili se nisu mogli uklopiti na lokalnoj razini. Informacije koje su se sastojale većinom od pravne terminologije bilo je teško prevesti na jednostavan jezik

9 https://www.interreg-danube.eu/uploads/media/approved_project_output/0001/27/6aaceba8846a-c1734072bdd86094890297671413.pdf

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

uz bojazan da se ne izgubi točnost takvih informacija. Osim toga, budući da su se informacije često mijenjale, posebna pozornost morala se обратiti na činjenicu da ih je potrebno neprekidno ažurirati.

Kako bi se ipak zadržao jedinstveni konceptualni okvir za prikupljanje informacija, napravljene su jasne smjernice te ‘model’ *Kompasa* koji je dionicima omogućio jasniji uvid u strukturu platforme, njezine specifičnosti i očekivanja. Također, kako bi se adresirale nacionalne specifičnosti informacija, dodana je mogućnost korištenja specifičnih jezičnih termina na nacionalnim jezicima. Izrađene su i smjernice koje su dionicima pomogle u ‘prevodenju’ pravne terminologije na jednostavniji i razumljiv tekst. Visoki troškovi prijevoda opsežnih informacija javili su se kao izazov u nekim zemljama provođenja projekta, međutim taj je izazov riješen tako što se prijevod odvijao u zemljama u kojima je cijena bila pristupačnija. S tehničke strane bilo je potrebno voditi računa i o odabiru platforme (sustava) upravljanja sadržajem (mrežnom stranicom) s obzirom na brojnost ponude na tržištu. Platforma ne bi trebala biti tehnički kompleksna kako bi se i tijekom projekta i u budućnosti osigurali ljudski kapaciteti za implementaciju i održavanje. Osim toga pojedinačni tehnički problemi rješavani su tijekom implementacije. Tako je kao pretraživač sadržaja na platformi korišten *Google-based* pretraživač, što je dovelo do poboljšanja rezultata pretraživanja. Verzija platforme koja je bila dostupna mobilnim uređajima također je morala biti prilagođena jer je sadržaj bio preopširan. Lansiranje informacijske platforme i marketinške mrežne stranice zahtjevalo je ponovno planiranje financija te izradu dobre kampanje usmjerene na ciljanu grupu.

Iskustva projekata MIIC, REBUILD, NADINE, MICADO, EASYRIGHTS i WELCOME – Konkretni i praktični primjeri na koji način (is)koristiti digitalnu tehnologiju u području integracije

Šest projekata MIIC, REBUILD, NADINE, MICADO, EASYRIGHTS i WELCOME u okviru programa Europske komisije Obzor 2020, svoje rad posvetilo razvoju digitalnih rješenja u području integracije državljana trećih zemalja, a zajednička rješenja i preporuke objavljeni su u zajedničkom dokumentu ‘Towards ICT-enabled integration of migrants’¹⁰.

Svaki od šest navedenih europskih projekata iznjedrio je konkretne i

10 https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/towards-ict-enabled-integration-migrants_en

praktične primjere na koji način (is)koristiti digitalnu tehnologiju u području integracije.

Tako je u okviru **projekta REBUILD¹¹** osmišljen prijedlog **chatbot alata Digital Companion¹²** kojim se omogućava učinkovita komunikacija s korisnikom usluge. Smisao je stvaranje modernog chatbota za razgovor pomoći tehnologije strojnog učenja kako bi se migrantima omogućila podrška u svakodnevnoj životnoj komunikaciji.¹³ Chatbot temeljen na pravilima može odgovoriti na uobičajena pitanja te odgovoriti podacima koji dolaze iz modula za analizu. Za slučaj da chatbot ne može nastaviti razgovor ili odgovoriti na pitanja, alat sadrži i funkciju automatskog preusmjeravanja razgovora na ‘žive’ volontere ili druge osobe koje mogu na licu mesta pomoći s odgovorima.

Sustav je predstavljen kao samouk te se poboljšanje prilagodbe usluge temelji na samoprilagodljivom procesu koji može učiti ne samo iz interakcije korisnika već i iz iskustva drugih korisnika pomoći inovativnih statističkih metoda.

Projekt NADINE¹⁴ usmjeren je na integraciju na tržište rada. Prema dostupnim podacima o evaluaciji projekta,¹⁵ platforma bi sadržala set alata koji olakšavaju integraciju na tržište rada. Prvenstveno pruža informacije vezano za pravna pitanja, zdravlje i obrazovanje, što se ocjenjuje kao najvažnija područja interesa. Podaci se prikupljaju iz otvorenih izvora pomoći ‘crawling’ alata. Osim javnih izvora, olakšava i relevantnim dionicicima (državna tijela, lokalna razina, NGO, poslodavci) unos relevantnih i ažurnih informacija. Pretraživanje informacija na platformi odvija se pomoći konverzacijskog sučelja korištenjem algoritama. Dodatna je funkcionalnost alat za procjenu vještina koji uključuje i procjenu poznavanja nekog od europskih jezika. Funkcionira na principu setova pitanja te se na temelju odgovora izrađuje profil vještina koji se može uključiti u CV. Platforma automatski izrađuje CV. Na temelju procjene vještina platforma

11 <https://www.rebuildeurope.eu/en/digital-companion.aspx>

12 Prema podacima od 2.10.2022. godine, navedena aplikacija nije dostupna za Republiku Hrvatsku

13 <https://www.rebuildeurope.eu/Allegati/16/CommonFiles/Progetti/Deliverables/en/21/1176/D4.4%20Designing%20the%20digital%20companion.pdf>

14 <https://nadine-project.eu/>

15 Leligou, Helen C., Despina Anastasopoulos, Nicholas Vretos, Vassilis Solachidis, Eszter Kantor, Iva Plašilová, Elodie Girardet, Anita Montagna, Fotini Vlahaki, and Maria Tountopoulou. 2021. Experiences and Lessons Learnt from the Evaluation of ICT Tools for and with Migrants. *Social Sciences* 10: 344. <https://doi.org/10.3390/socsci10090344>

ima funkcionalnost predlaganja odgovarajućeg sektora za traženje zaposlenja te daje informacije o slobodnim radnim mjestima unutar tog sektora. Nadalje platforma bi sadržavala i preporuke za tečajeve i treninge (prvenstveno tečajeve jezika i drugih vještina koje su tražene na tržištu rada) kojima bi korisnici poboljšali vještine kako bi se što brže uključili na tržište rada. Jedan od zanimljivih alata, koji je od strane korisnika ocijenjen kao dobar/vrlo dobar, jest alat za izradu portfelja. Taj se alat razlikuje od CV-a po tome što omogućava unos informacija o ‘neformalnim’ vještinama koje se ne mogu potkrnjepiti službenim dokazima. Tako se primjerice mogu priložiti fotografije ili video za vještine koje nije moguće dokazati službenim dokumentima.

Planirana je i funkcija chatbota koji bi pružao općenite administrativne informacije na način prilagođen korisniku.

EASYRIGHTS¹⁶ projekt usmjeren je stvaranju platforme koja će pokrивati tri područja: stvaranje jednostavne inačice stranica s administrativnim podacima, izrada specifičnih tečajeva te platforma za mrežno učenje jezika. Tako bi projekt koristio razne tehnologije; tehnologijom umjetne inteligencije (AI) nastojala bi se smanjiti razina birokratskog jezika te ponuditi tečaj jezika i platforma za poboljšanje izgovora (posljednje dvije bile bi razvijene ad hoc za specifične usluge).

Unutar projekta **EASYRIGHTS** izrađen je i alat *Meditation Grammar¹⁷*, standard za procjenu javnih usluga i usmjeravanje javne uprave u osmišljavanju i pružanju usluga koje ostvaruju državljani trećih zemalja. Osmišljen je kao zbirka minimalnih zahtjeva za javne usluge kojima se jamče prava migranata s ciljem osiguranja zajedničke osnove za usklađivanje javnih usluga. Ključni elementi standarda adresiraju tri glavna izazova koja su uočena prilikom provođenja projekta, a kada se radi o pristupu i korištenju usluge posebice dostupnost jezika (loše razumijevanje lokalnog jezika i osobito pravnog žargona, koji onemogućava razumijevanje detalja administrativnih postupaka za ostvarenje pojedinih prava); adekvatnost informacija te ostvarivanje prava (osobito razumijevanje povezanosti usluga u smislu kada je jedna usluga preduvjet za pristup drugoj usluzi).

16 <https://www.easyrights.eu/>

17 https://www.easyrights.eu/_files/ugd/68109f_e61f21edbed54c36b47a84c000400eca.pdf

U okviru projekta WELCOME¹⁸ planirala se izrada interakcijskog alata 'Agent za razgovor' koji bi komunicirao o temama vezanim za prihvat, integraciju i učenje. Taj bi alat koristio automatsko prepoznavanje govora državljana trećih zemalja te prevodio taj govor na neki od jezika koji se koriste u aplikaciji¹⁹ uzimajući u obzir specifičan profil korisnika s kojim se komunicira.

Projekt MICADO²⁰ više je usmjeren na korisničko iskustvo, stoga se promišljaju načini vizualizacije podataka i korisničkog sučelja koji bi važne informacije činili vidljivima na prvi pogled.

U okviru MIICt projekta i platforma Immerse, Caritas Cipar omogućava pristup podacima o jezičnim tečajevima, tečajevima kulturne orientacije te tečajevima veznim za pristup tržištu rada na jednom mjestu.

Kada se govori o alatima za (samo)procjenju vještina, posebno je napomenuti i doprinos Europske komisije s javno dostupnim Alatom EU-a za profiliranje vještina državljanina trećih zemalja.²¹ Riječ je o javno dostupnom alatu kojim se državljanima trećih zemalja omogućava predstavljanje vještine, kvalifikacija i iskustva na način koji je razumljiv poslodavcima, pružateljima obrazovanja i ospozobljavanja te organizacijama koje rade s migrantima diljem Europske unije.

4. Preporuke za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj

Alati uspješne integracije uključuju pravodobno, točno, jasno i dostupno informiranje o mogućnostima, pravima i obavezama državljana trećih zemalja. Broj i složenost potrebnih administrativnih postupaka za pristup uslugama znatno su veći za državljanane trećih zemalja od postupaka s kojima se susreću državljeni zemlje domaćina, stoga je

18 <https://welcome-h2020.eu/>

19 https://welcome-h2020.eu/news/2022-0-31_post.html

20 <https://www.micadaproject.eu>

21 <https://ec.europa.eu/migrantskills/#/profile/summary>

potrebno voditi računa o razvoju što više e-Usluga kojima se omogućava njihova dostupnost širem krugu ljudi, uz istovremeno smanjenje administrativnog opterećenja za sve dionike te imajući u vidu kako bi poslovni procesi u digitalnom obliku trebali rezultirati učinkovitijem pružanju usluga od onog klasičnog.

Preporuke kod korištenja novih **tehnologija za pružanje usluga informacija i usluga u području integracije uključuju:**

Provodenje analize trenutnog stanja stvari u području pristupačnosti informacija/usluga te izazova prilikom ostvarivanja prava.

Ishod analize trebao bi dati sliku stanja stvari u području korištenja digitalnih tehnologija, u smislu postoje li prethodno dostupne informacijske platforme za pružanje informacija/usluga koje bi se mogle koristiti, uz veće ili manje prilagodbe ili je potrebno raditi na novim platformama i digitalnim rješenjima, kao i je li optimalno da takva rješenja budu lokalno ili centralno usmjerena.

Krajnji korisnik sa svim svojim specifičnostima u centru promišljanja o tome koje su informacije i kakve digitalne usluge potrebne.

Uz pristup stanovanju, zdravstvenoj zaštiti, socijalnim uslugama, ističe se i pristup obrazovno-odgojnom sustavu te njegova uloga u integraciji djece migranata i mladih s ciljem pružanja jednakih mogućnosti, ali i kao investicija u ljudski kapital. Osim toga uključivanje u tržište rada čini itekako bitan dio integracije u kojem osobe kapitaliziraju svoja stečena znanja i vještine. Investicija u ljudski kapital ne vrši se isključivo unutar odgojno-obrazovnog sustava već ga komplimentiraju oblici profesionalnog usavršavanja, dodatne edukacijske aktivnosti i programi u kojima državljeni trećih zemalja mogu ostvariti jednakе mogućnosti s ciljem aktivnog sudjelovanja u društvu i gospodarstvu. Budući da se digitalni alati mogu odnositi na različite aspekte integracijskog procesa, potrebno je definirati koju fazu/faze integracijskog procesa adresirati, uzimajući u obzir kontekst i potrebe korisnika za rješavanjem određene životne/poslovne situacije.

Detaljno planiranje i razumijevanje svih razvojnih faza i implementacije informacijske platforme/usluge te osiguranje zajedničkog razumijevanja svih dionika o tome što se željelo postići.

Izrada koncepta e-Usluge, detaljnog plana rada te funkcionalne specifikacije (kojom se definiraju jasni i nedvosmisleni funkcionalni zahtjevi IT sustava) zahtijevaju i vrijeme i resurse. Planiranje svih razvojnih faza mora obuhvatiti detaljnu razradu aktivnosti, definirati nositelje aktivnosti te rokove. Iznimno je važno prilikom planiranja definirati i procijeniti potrebne resurse (financijske i ljudske), a po potrebi definirati i koje aktivnosti neće biti moguće provesti internim resursima te za navedeno osigurati popratni financijski plan. Budući da su, unatoč detaljnem planiranju, moguće i nepredvidive situacije, **potrebno je razmišljati o novim, inovativnim pristupima rješavanju izazova te se u konačnici osloniti i na know-how unutar institucije ako je takvo rješenje moguće.**

Sukreiranje sadržaja/informacija/usluga i stvaranje okoline suradnje svih dionika,

uključujući donositelje politika, zatim središnjih državnih tijela, regionalnih i lokalnih jedinica samouprave, javnih službi, organizacija civilnog društva, akademske zajednice, istraživačke zajednice te migrantskih udruga i lokalne zajednice u svrhu izgradnje zajedničkih veza i koordinacije gdje je to moguće, u implementaciji mjera administrativnog pojednostavljivanja i prilagodbe javnih usluga, osobito zato što faze integracijskog postupka uključuju niz dionika na središnjoj, a posebice lokalnoj razini, koji s obzirom na svoj djelokrug obuhvaćaju razna područja kada je riječ o pristupu i ostvarivanju pojedinih prava i usluga.

Stvaranje višejezičnih informacijskih sustava i aplikacija.

Jezična barijera jedna je od najvećih zapreka razumijevanju nove okoline i društva u kojem se nalaze migranti, stoga je od najranijih početaka integracijskog procesa potrebno raditi na usvajanju jezika društva domaćina. Međutim kako bi se što više olakšalo pristup informacijama, od samih početaka potrebno je voditi računa i raditi na stvaranju višejezičnih informacijskih sustava i aplikacija kojima se omogućava jednostavan i brz pristup ključnim informacijama za ostvarivanje

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

prava. Izazovi vezani za prijevod istaknuti su kao zajednički gotovo svim projektima, stoga je poseban naglasak potrebno staviti na navedeno prilikom planiranja projekta, a osobito u kontekstu planiranja potrebnih financijskih sredstava.

Održavanje sadržaja i pružanje točnih i potpunih informacija jedan je od najbitnijih uvjeta nakon implementacije digitalne platforme. Budući da daljnje održavanje zahtjeva snažan angažman svih relevantnih dionika na središnjoj i lokalnoj razini, što uz postojeće obvezu može dovesti do opterećenja pojedinaca/kolektiva koji su uključeni, osobito je važno voditi računa o ljudskim kapacitetima i njihovom jačanju te unaprijed dogоворiti način rada svih dionika odgovornih za pojedine informacije/dijelove informacija s ciljem što jasnijeg komuniciranja prepreka, rokova i potrebnih koraka za uspješnu međuresornu suradnju i rješavanje izazova.

Pristupačnost mrežnih stranica i programskih rješenja svim korisnicima.

Teško je očekivati da svi državljeni trećih zemalja imaju jednaku razinu pristupa digitalnim platformama ili da se istima znaju služiti. Stoga je potrebno razviti uslugu koju mogu svi koristiti – osigurati pristupačnosti korisničkog sučelja te time omogućiti da se uslugom mogu koristiti i osobe s nižom razinom informatičkog/tehničkog znanja, ako i osigurati podršku za korištenje platforme. Potiče se i provedba dodatnih aktivnosti kako bi se motiviralo državljanje trećih zemalja na korištenje digitalnih tehnologija (ciljni edukacijski programi, podrška).

Zaključno, digitalna tehnologija možda neće adresirati sve izazove u integraciji državljanja trećih zemalja, međutim može poboljšati i olakšati pristup informacijama i uslugama, optimizirati administrativne poslovne procese s pozitivnim utjecajem na životni standard, ubrzati i olakšati procese integracije, omogućiti ravnopravniji pristup uslugama te omogućiti prijeko potrebnu fleksibilnost u pristupu korisnicima i prilagodbu potrebama državljanja trećih zemalja.

Pripremila: Ivana Perlić Glamočak

- BOFULIN, Martina; KOHLURUSCH, Antje; ROGELJA, Nataša i STEINLE, Margret, How to set up an information platform for migrants – Lessons learned from the transnational multilingual tool Danube Compass. Ljubljana, 2018.
- EUROPSKA KOMISIJA, Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027.
- EUROPSKA KOMISIJA, Komunikacija Europske komisije Europskom Parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021.–2027.; 24.11.2020.
- LELIGOU, Helen C.; ANASTASOPOULOS, Despina; VRETOS, Nicholas; SOLACHIDIS, Vassilis; KANTOR, Eszter; PLAŠILOVÁ, Iva; GIRARDET, Elodie; MONTAGNA, Anita; VLAHAKI, Fotini and TOUNTOPOULOU, Maria, 2021. Experiences and Lessons Learnt from the Evaluation of ICT Tools for and with Migrants. Social Sciences 10: 344., <https://www.mdpi.com/2076-0760/10/9/344>
- SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA RAZVOJ DIGITALNOG DRUŠTVA, Standard razvoja javnih e-Usluga u Republici Hrvatskoj, https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/e-Standardi/Standard%20orazvoja%20javnih%20e_usluga%20ou%20RH_Smjernice.pdf
- SREDIŠNJI DRŽAVNI URED ZA RAZVOJ DIGITALNOG DRUŠTVA Standard javnih e-Usluga u Republici Hrvatskoj za mobilne uređaje i povezane grafičke smjernice, https://rdd.gov.hr/UserDocsImages/e-Standardi/Standard%20javnih%20e_usluga_za%20mobilne%20uredjaje.pdf
- TÜR AN TÜR – DIGITALFABRIK GMBH, Impact Summary 2019., https://integreat-app.de/wp-content/uploads/2021/04/Impact-Summary_2019.pdf

3. panel

— Lokalne zajednice kao stupovi dugoročne integracije

1. Uvod i svrha panela

48

Brojne studije o uključivanju osoba pod međunarodnom zaštitom i integracijske prakse mnogih zemalja potvrđuju poznatu činjenicu da je za uspješnu integraciju presudna uključenost i upravljačka sposobnost lokalne vlasti za plansko vođenje procesa integracije u zajednici.

Osiguranje učinkovitosti i inkluzivnosti procesa integracije, pravovremena i dosljedna primjena nacionalnih te razvoj lokalnih integracijskih politika, suradnja unutar sektora i među sektorima, uloga i odgovornosti lokalne samouprave, uspostavljanje mehanizama horizontalne koordinacije pitanja su o kojima se razgovaralo na panelu ‘Lokalne zajednice kao stupovi dugoročne integracije’.

Na panelu je predstavljen talijanski sustav prihvata i integracije (SAI – *Sistema di Accoglienza e Integrazione*) te norveški model suradnje na pitanjima integracije prikazan kroz rad Odbora za multikulturalnost Grada Skiena. Predstavljeni su također primjeri integracije koje su organizirale lokalne vlasti u Republici Hrvatskoj. Grad Zagreb predstavio je proces izrade Akcijskog plana za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu (u daljem tekstu: Akcijski plan) te sam dokument. Nadalje Grad Karlovac predstavio je primjer izravnog rada na integraciji osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom. Osim toga sudionici su detaljnije informirani o ulozi i aktivnostima Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske (u daljem tekstu: Ured) i podršci koju Ured pruža lokalnim vlastima u izradi integracijskih planova i praksi.

2. Panel ‘Lokalne zajednice kao stupovi dugoročne integracije’

Na panelu su sudjelovali:

Dr. sc. Nadan Petrović, profesor na Sveučilištu ‘La Sapienza’ i koordinator Centra za migraciju i azil na istom Sveučilištu, predstavio je talijanski sustav prihvata i integracije (*SAI – Sistema di Accoglienza e Integrazione*);

Dr. sc. Peri-Ilka Tincman, članica Odbora za multikulturalnost Grada

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

49 Skiena u Norveškoj i direktorica udruženja LoPe – udruženja za mikrointegraciju, predstavila je norveški model suradnje na pitanjima integracije prikazan kroz rad Odbora za multikulturalnost Grada Skiena;

Mr. sc. Jana Radić, voditeljica Odjela za promicanje ljudskih prava i civilno društvo pri Gradskom uredu za kulturu, međugradsku i međunarodnu suradnju i civilno društvo Grada Zagreba, predstavila je Akcijski plana Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita;

Renata Kučan, voditeljica Odsjeka za odgoj i obrazovanje, udruge, sport i socijalnu skrb Grada Karlovca, predstavila je iskustvo Grada Karlovca u prihvatu osoba pod međunarodnom zaštitom;

Danijela Gaube, voditeljica Službe za ljudska prava Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske, predstavila je ulogu Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske u pružanju podrške integraciji na lokalnoj razini.

Panel je moderirala **Nikoleta Poljak**, voditeljica razvoja i programa demokratske kulture i civilnog društva u DKolektivu – organizaciji za društveni razvoj.

3. Primjeri dobrih praksi izloženi na panelu

3.1. Lokalna integracija kao preduvjet uspješne integracije – talijanski sustav prihvata i integracije (*SAI – Sistema di Accoglienza e Integrazione*)

Zbog svog zemljopisnog položaja na južnoj granici Europe Italija je desetljećima jedna od najvažnijih ulaznih točaka i jedno od glavnih useljeničkih odredišta u Europi. Kao useljenička zemlja prepoznata je još krajem 1970-ih godina, ali joj se uloga mijenjala kroz godine. Na temelju međunarodnog ugovora Italija je gotovo četrdeset godina imala ulogu tzv. ‘prvog azila’, dok su ostale zemlje (Njemačka, Francuska i Ujedinjeno Kraljevstvo, ali prije svega SAD, Kanada i Australija) imale zadaću pružiti stabilan i kontinuiran sustav zaštite izbjeglicama. Od kraja 1980-ih do početka 1990-ih, nakon pada Željezne zavjese te osobito 90-ih tijekom rata na prostoru bivše Jugoslavije, broj izbjeglica i migranata rastao je,

ali bez jasno definirane aktivne politika useljavanja.²² Jačanje zajedničke useljeničke politike EU-a početkom 20. stoljeća te provedba Šengenskog ugovora značajno su utjecali na definiranje useljeničke politike Italije. U nešto više od nekoliko desetljeća Italija je dosegnula i premašila projekat EU-a u pogledu prisutnosti imigrantskog stanovništva u ukupnom stalnom stanovništvu, od 500 000 stranih državljana 1990. godine do preko 5 000 000 danas. Točnije, u proteklom desetljeću Italija je postala treća industrijalizirana zemlja po broju zahtjeva za azil.

Trenutni postotak prisutnosti stranaca u ukupnom broju stanovnika na nacionalnoj razini (oko 8,5%) na području pojedinih općina već predstavlja 10%, 15%, 20%, 25% prisutnosti u ukupnom broju stanovnika. U pojedinim općinama taj postotak prelazi 30%. Talijansko društvo bilo je vrlo otvoreno za useljeničko stanovništvo sve do migrantske krize 2015. godine, kada mijenja svoju politiku prema strancima.

Talijanski sistem prihvata i integracije – SAI (*Sistema di Accoglienza e Integrazione*)

Talijanski nacionalni sustav azila prošao je kroz duboke promjene, što se odrazilo i na politiku prihvata i integracije. Važna uloga u prihvatu i integraciji delegirana je lokalnim i regionalnim vlastima sa zadaćom kontinuiranog razvoja dobrih praksi integracije na lokalnoj razini. Polazeći od iskustava decentraliziranog i umreženog prihvata, koji su između 1999. i 2000. godine provodile udruge i druge neprofitne organizacije, 2001. godine potpisana je Memorandum o suradnji na provedbi Nacionalnog programa za azil među Ministarstvom unutarnjih poslova – Odjelom za građanske slobode i useljeništvo, Nacionalnom udružgom talijanskih općina (ANCI) i UN Visokim povjerenikom za izbjeglice (UNHCR). Kao prvi javni sustav za prihvat tražitelja azila i izbjeglica SAI se provodio na cijelom teritoriju Italije, uz sudjelovanje i podjelu odgovornosti između Ministarstva unutarnjih poslova (MUP) i lokalnih samouprava. Sustav se i danas provodi premda je tijekom godina poboljšavan i prilagođavan postojećim okolnostima i potrebama.

Cilj je sustava pružiti podršku svakom pojedincu u prihvativnom sustavu. Individualnim programom osobi se omogućava stjecanje neovisnosti i aktivno sudjelovanje u svim segmentima života u smislu zapošljavanja,

50

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

51 stanovanja, pristupa lokalnim uslugama i društvenoj interakciji (npr. integracija djece u školu i sl.).

Njegove su glavne odlike:

- 1) **javnost** – sustav financiraju i njime upravljaju javna tijela MUP, ANCI i lokalne vlasti, prema modelu upravljanja na više razina
- 2) **sinergija** među upravljačkim tijelima, javnim ustanovama, neprofitnim organizacijama i volonterskim sektorom
- 3) **decentralizacija** aktivnosti integriranog prihvata u cijeloj Italiji
- 4) promicanje i razvoj stabilnih, čvrstih i interaktivnih **lokalnih mreža**, uz uključivanje dionika i prioritetnih partnera kako bi se osigurala uspješnost mjera prihvata, zaštite i integracije
- 5) **dobrovoljno sudjelovanje** lokalnih institucija u mrežama i projektima
- 6) **jačanje lokalnih usluga** osmišljenih za dobrobit cijele zajednice kako migrantske zajednice tako i domaćeg stanovništva.

Lokalne samouprave i institucija, u partnerstvu s neprofitnim sektorom, provode projekte lokalnog prihvata prilagođavajući smjernice i standarde definirane u sustavu specifičnostima lokalnih zajednica. Lokalne samouprave neovisno biraju usluge koje će provoditi u zajednici, odnosno definiraju ih u skladu s ciljevima, kapacitetima i stručnosti lokalnih dionika i raspoloživim resursima (stručnim, strukturnim, ekonomskim), strategijom socijalne politike te dobrobiti koju određena usluga može imati za krajnje primatelje usluge bilo da se radi azilantima, izbjeglicama ili domicilnom stanovništvu. Temeljna je vrijednost svih usluga promicanje neovisnosti i integracije u skladu s potrebama.

MUP, tj. Odjel za građanske slobode i useljeništvo uspostavio je Središnju službu za informiranje, promidžbu, savjetovanje, praćenje i tehničku podršku lokalnim vlastima kao koordinacijsku strukturu sustava, odnosno tijelo koje koordinira i prati sustav prihvata i integracije.

Središnja je služba odgovorna za:

- tehničku pomoć lokalnim vlastima u pripremi integriranih usluga prihvata
- praćenje usluga prihvata i prisutnost podnositelja i korisnika međunarodne zaštite
- stvaranje, održavanje i stalno ažuriranje baze podataka o provedenim intervencijama na lokalnoj razini
- širenje informacija o provedenim intervencijama.

22 Kao posljedica izostanka aktivne politike useljavanja, veliki broj imigranata u Italiju ulazio je ilegalno, a svoj bi boravak legalizirali kasnije, nakon što su određeno vrijeme boravili ilegalno radeći na crnom tržištu.

Služba osobito brine o prihvatu i integraciji osoba koje pripadaju u tzv. najugroženije kategorije kao što su maloljetnici bez pratnje, osobe s invaliditetom, osobe kojima je potrebna kućna ili zdravstvena njega, starije osobe, žrtve torture i nasilja. Središnja služba također brine o edukaciji i usavršavanju operativnih službi te o kanalima vertikalne i horizontalne razmjene kako bi se stvorila baza primjera dobre prakse dostupna svima te osigurali standarde kvalitete pruženih usluga.

Prema odluci MUP-a, Središnjom službom upravlja Nacionalna udružujuća talijanskih općina – ANCI (*Associazione Nazionale Comuni Italiani*) koja u svom članstvu ima više od 7000 općina te time obuhvaća oko 90% talijanskog stanovništva. ANCI potiče suradnju i umrežavanje, sudjeluje u raspravama na nacionalnoj razini o pitanjima od teritorijalnog interesa kao što su državljanstvo, integracija, pristup uslugama, prikupljanje podataka i sl. U provedbi aktivnosti koristi operativnu potporu Zaklade Cittalia koju je osnovala 2008. godine. Zaklada jača ulogu gradova u razvoju i provedbi politika usmjerena društvenoj uključenosti kroz inovacije u području socijalne skrbi i inkluzije, istraživanja i razvoj novih projekata usmjerenih na pitanja kao što su azil, ljudska prava, sudjelovanje građana, socijalne i zdravstvene politike. Zaklada također osigurava informacije o mogućnostima financiranja kroz EU programe i fondove te pruža podršku lokalnim samoupravama u pripremi projekata u tri područja: državljanstvo/građanstvo, prihvat, integracija.

Uloga lokalnih samouprava

Lokalne vlasti koje su dio mreže raspoređene su po cijelom talijanskom teritoriju i jamče integrirane intervencije prihvata i integracije. Prijem u prihvatne centre Sustava do popunjena raspoloživih mjesta naređuje Središnja služba po prijavi pojedinačnih teritorijalnih projekata ili trećih tijela (prefekture, policijske uprave, udruge). Svi teritorijalni projekti sustava prihvata i integracije u okviru integriranih mjera prihvata, osim osiguranja prehrane i smještaja, predviđaju i provedbu aktivnosti socijalne podrške, usmjerenih na upoznavanje talijanskog društva, lokalne zajednice te učinkovit pristup lokalnim uslugama, uključujući socijalnu i zdravstvenu zaštitu. Predviđene su također aktivnosti učenja talijanskog jezika, obrazovanja odraslih, upisa maloljetnika u školu, pravno-informativno savjetovanje o postupku priznavanja međunarodne zaštite te o pravima i dužnostima korisnika u odnosu na njihov status. Velika važnost pridaje se razvoju programa ospozobljavanja i stručne prekvalifikacije te

52

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

53 zapošljavanja, kao i mjerama osiguravanja stambenog prostora. S ciljem praćenja svake primljene osobe na putu (ponovnog) ostvarivanja vlastite neovisnosti, svi projekti i programi lokalnih samouprava primjenjuju načelo sveobuhvatnosti i cjelovitosti usluge usmjerenu društveno-ekonomskoj integraciji svakog pojedinca koji dođe u Italiju.

3.2. Odbor za multikulturalnost, Skien, Norveška

Skien je glavni grad regije Telemark smješten u jugoistočnom dijelu Norveške. Taj multikulturalni grad, ima 55 000 stanovnika među kojima je 14% pripadnika manjina. Skien od 2014. godine sustavno radi na jačanju osjećaja uključenosti među svojim građanima, promovira multikulturalnost i radi na prevenciji i sprječavanju radikalizma i ekstremizma u društvu.

S ciljem integracije državljana trećih zemalja Norveška razvija nacionalne i lokalne strategije integracije. Svaka lokalna zajednica slobodna je razviti strategiju u skladu s potrebama i specifičnostima same zajednice te u odnosu na broj i potrebe ljudi koji u nju dolaze.

Odbor za multikulturalnost Grada Skiena političko je tijelo osnovano kako bi se snažnije utjecalo na rješavanje problema migranata i izbjeglica u lokalnoj zajednici te predstavlja specifičan model koji se primjenjuje u Norveškoj. Začetnik ideje osnivanja Odbora lokalni je političar, no za realizaciju te ideje trebalo je više od deset godina. Odbor je napoljan osnovan prije nekoliko godina, a njegovi su članovi predstavnici najvećih političkih stranaka, neprofitnih organizacija i udruženja migranata (ukupno: 12 članova). Uloga je Odbora prikupljati i razmjenjivati informacije o primjerima dobre prakse prihvata i integracije, problemima i izazovima s kojima se migranti i izbjeglice suočavaju u zajednici te informiranje lokalne samouprave o postignućima, problemima i trendovima u zajednici. To tijelo također predstavlja most između lokalne i nacionalne razine te svoju ulogu ispunjava i kroz predlaganje izmjena zakona s ciljem uspješnije integracije. Primjerice, prošle godine Odbor je predložio izmjene procedura prilikom prijave na posao te je danas prijava za posao u Skienu potpuno anonimna. Nadalje, Odbor za multikulturalnost nadzire rad ostalih odbora lokalne samouprave, npr. za područje zdravstva ili obrazovanja. Osim tih administrativnih pitanja, Odbor organizira različite aktivnosti senzibilizacije zajednice, promiče solidarnost, interkulturnost i ukazuje na diskriminativne prakse prema migrantima i izbjeglicama. Tijekom pandemije bolesti COVID-19 Odbor je organizirao

prevođenje svih dokumenata vezanih za zaštitu i prevenciju od koronavirusne bolesti kako bi bili dostupni svim izbjeglicama i migrantima te su za njih organizirali prijevoz do centara za cijepljenje. Upravljanje Odborom podijeljeno je na liderске i operativne zadaće tako da Odbor ima političkog i administrativnog lidera.

Sustav prihvata i integracije izbjeglica i migranata u Norveškoj organiziran je tako da osigurava zaštitu prava i sigurnosti svakom strancu koji se doseli u zemlju, no u dostupnosti usluga postoji znatna razlika između onih koji dolaze kao izbjeglice i onih koji su ekonomski migranti.

Prvi korak nakon odobravanja izbjegličkog statusa u Norveškoj jest smještanje u lokalnu zajednicu te vrlo brzo nakon toga kreće trogodišnji 'uvodni program' koji osigurava država. Svrha je 'uvodnog programa' upoznavanje norveškog društva – pravila i zahtjeva koje norveško društva stavlja pred svakog pojedinca te upoznavanje norveškog jezika. Kroz program se nadalje upoznaje norveško tržište rada i potencijalni poslodavci kako bi se predstavile mogućnosti zapošljavanja. Izbjeglicama je osigurana plaćena praksa (engl. *internship*) bilo da žele učiti norveški jezik ili se okušati u nekom poslu. Upravo je zapošljavanje najveći izazov za izbjeglice kada dođu u Norvešku.

Pandemija je ostavila ogromne posljedice na tržište rada te su prilike za zapošljavanje danas puno manje nego što je to bilo nekada, čak i za izbjeglice visokog obrazovanja i kvalifikacija. Problem zapošljavanja usporava proces integracije te je danas jedan od najvećih izazova učiniti te ljude vidljivima na tržištu rada.

Suradnja lokalne samouprave, organizacija civilnog društva i volonterskog sektora usmjerena je na rješavanje problema zapošljavanja, ali i na senzibilizaciju zajednice. Kao i u mnogim drugim društvima, i ovdje su stavovi građana prema izbjeglicama i migrantima različiti. S ciljem približavanja i povezivanja građana, izbjeglica, migranata i njihovih različitih kultura, organiziraju se interkulturne večeri, radionice kuhanja, šetnje po prirodi i druge aktivnosti koje se prvotno smatraju područjem slobodnog vremena pojedinca. Sve aktivnosti planiraju se i provode u suradnji s lokalnom samoupravom u nastojanju da se osmisli i provede sveobuhvatan i cjelovit program i pristup integraciji. S obzirom na to da je proces integracije vrlo osoban i intiman proces za svakog pojedinca, za uspješnu integraciju ključnim smatraju individualan pristup koji uključuje cjelovitost usluga i programa. Možda se na početku čini teško jer zahtjeva mnogo vremena i truda, no kada primjenjujete individualan

54

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

55 holistički pristup svakom čovjeku i radite jedan na jedan, integracija će biti mnogo brža i uspješnija.

3.3. Akcijski plan Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu

Početkom 2022. godine Skupština Grada Zagreba usvojila je prvi integracijski dokument – Akcijski plan Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu. Usvajanjem tog dokumenta Grad Zagreb svrstao se u grupu europskih gradova koji su prepoznali važnost lokalnih integracijskih politika za dugoročno odgovaranje na potrebe sve većeg priljeva državljana trećih zemalja (azilanata, izbjeglica, ekonomskih migranata). Ujedno je Grad Zagreb prva jedinica lokalne i regionalne samouprave u Republici Hrvatskoj koja ima lokalni akcijski plan kao dio institucionalnog okvira za sveobuhvatan rad na integraciji tražitelja azila i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita a koji borave u Gradu Zagrebu.²³

Premda je Grad Zagreb još 2006. godine postao član mreže grada CLIP – European network of cities for local integration policies for migrants, snažniji angažman i djelovanje u području integracija dogodio se s migrantskom krizom 2015. godine. Kao i u drugim europskim zemljama, i u Hrvatskoj postoji trend da najveći broj državljana trećih zemalja koji dolazi u Hrvatsku ostaje u glavnom gradu. Samim time, Grad Zagreb ima najdulju praksu lokalne integracije u Republici Hrvatskoj. Suradnja i razmjena s drugim europskim gradovima dodatno su osnažene nakon poziva transnacionalne mreže EUROCITIES²⁴ za sudjelovanjem u projektu *CONNECTION – CONNECTING Cities Towards Integration action* (u dalnjem tekstu: CONNECTION).²⁵ Projekt finansiran sredstvima EU Fonda za azil, migracije i integraciju (AMIF), započeo je 2020. godine s ciljem kvalitetnije i uspješnije integracije državljana trećih zemalja te snažnijeg umrežavanja 14 većih europskih gradova koji su uključeni u projekt. Kao jedan od partnera na projektu, Grad je

23 Akcijski Plan Grada Zagreba u skladu je s ključnim dokumentima vezanim za integraciju: EU Akcijski plan za uključivanje i integraciju za razdoblje 2021. – 2027.; Ustav RH i Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za razdoblje od 2017. do 2019., Republika Hrvatska;

24 <https://eurocities.eu/>

25 <https://integratingcities.eu/projects/connection/>

Zagreb u sklopu tog projekta izradio dokument Akcijskog plana koji je razvijao u suradnji s drugim relevantnim lokalnim dionicima.

Prvi korak u izradi Akcijskog plana bilo je formiranje Povjerenstva za izradu i praćenje provedbe akcijskog plana sastavljenog od 9 članova – 8 predstavnika gradskih ureda (Ured za međugradsku i međunarodnu suradnju i promicanje ljudskih prava, Gradski ured za obrazovanje, Gradski ured za zdravstvo, Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom) i 1 predstavnik organizacije civilnog društva – Isusovačke službe za izbjeglice.

Administrativne i tehničke poslove za to radno tijelo preuzeo je Odjel za promicanje ljudskih prava i civilno društvo Grada Zagreba koji je izradio Nacrt Akcijskog plana, proveo javno savjetovanje sa zainteresiranim javnošću te pripremio konačan dokument. U izradi dokumenta korišten je Okvir za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini koji je Ured za ljudska prava i prava nacionalne manjine Vlade Republike Hrvatske izradio kao jedan od alata podrške jedinicama lokalne i regionalne samouprave u kreiranju vlastitih lokalnih integracijskih planova i strategija.

Kao što je navedeno u samom dokumentu ‘Opći cilj Akcijskog plana je poticanje i provođenje integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u društvo na području Grada Zagreba te doprinos razvoju cjelokupne migracijske politike u Republici Hrvatskoj.’²⁶ Planom su obuhvaćeni specifični ciljevi, mjere, aktivnosti, nositelji i sunositelji mjeru, potrebna sredstva, rokovi i pokazatelji u šest područja: 1. socijalna zaštita; 2. zdravstvena zaštita; 3. učenje jezika i obrazovanje; 4. rad i zapošljavanje; 5. jačanje lokalnih integracijskih kapaciteta; 6. međugradска и међunarodna suradnja. Osobito važan dionik u izradi i provedbi Akcijskog plana prepoznat je među organizacijama civilnog društva s obzirom na njihovo višegodišnje bogato iskustvo rada s tražiteljima azila, osobama kojima je odobrena međunarodna zaštita i državljanima trećih zemalja.

Provedbu Akcijskog plana prati Povjerenstvo za izradu i praćenje provedbe. Gradski ured za kulturu, međugradsku i međunarodnu suradnju i civilno društvo priprema i dostavlja gradonačelniku Grada Zagreba godišnje izvješće o provedbi mjeru i aktivnosti iz Akcijskog plana (do

56

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

57 travnja 2023.), a on će o tome izvijestiti Skupštinu Grada Zagreba. Procjena provedbe Akcijskog plana za 2022. godinu bit će također temelj za izradu planova i programa za nadolazeće razdoblje te za planiranje proračuna za provedbu integracijskih mjeru i aktivnosti.

3.4. Grad Karlovac – primjer dobre praske integracije

Grad Karlovac jedan je od rijetkih hrvatskih gradova u kojem su smještene izbjeglice koje su došle iz kampova iz Turske kroz Program preseljenja.²⁷ Prva skupina, 9 obitelji porijeklom iz Sirije (12 muškaraca, 10 žena i 21 maloljetna osoba), došla je u prosincu 2019. godine. Premda nije bilo mnogo vremena za pripremu, lokalna je samouprava vrlo brzo uspjela okupiti sve ustanove, institucije i organizacije relevantne za integraciju tih ljudi u zajednicu. Odlukom Gradskog vijeća izmijenjen je Socijalni program Grada Karlovca, čime je osigurano pravo korištenja subvencija iz Gradskog socijalnog programa. Jedan od prvih koraka bio je osigurati im pomoći u dobivanju dozvole boravka, ostvarivanju zdravstvene i socijalne zaštite, kao i pomoći im kod prijave na Hrvatski zavod za zapošljavanje, što je važan korak u dobivanju zaposlenja.²⁸

U rješavanje problema stanovanja, osiguranja zdravstvene zaštite, socijalnih prava, upisivanja djece u vrtiće i škole i traženje zaposlenja bili su uključeni djelatnici različitih službi gradske uprave. Budući da je za integraciju važno poznавanje hrvatskog jezika, za te ljude koji su došli živjeti u Karlovac organiziran je tečaj jezika. U organiziranje učenja hrvatskog jezika uključile su se i organizacije civilnog društva osiguravajući dodatnu podršku u savladavanju hrvatskog jezika uz podršku volontera. Posebna briga usmjerena je obiteljima s malom djecom. Za djecu osnovnoškolskog uzrasta organizirana je vršnjačka podrška u koju se uključilo 15 srednjoškolaca iz Gimnazije Karlovac koji su pružali podršku u učenju djeci koja su upisana u osnovnu školu, a sve kako bi bolje savladali gradivo, ali i hrvatski jezik. Nastavnici, roditelji i učenici u školama samoinicijativno su se organizirali kako bi prikupili pomoći u odjeći i obući, higijenskim potrepštinama, priboru za školu, knjigama i sl.

Prvi dani boravka tih ljudi u Karlovcu bili su izazovni ne samo za

27 Hrvatska se obvezala na prihvat i integraciju 400 osoba kroz Program preseljenja. Donesene su tri Odluke Vlade Republike Hrvatske o preseljenju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva koje ispunjavaju uvjete za odobrenje međunarodne zaštite (2015., 2017 i 2019.) Prve dvije odluke implementirane su te je do sada je iz izbjegličkih kampova iz Turske preseljeno 250 osoba među kojima su i obitelji smještene u Karlovcu.

28 U Gradu Karlovcu je primjerice mogućnost ospozobljavanja preko mjere HZZ-a koristilo je 9 muških članova doseljenih obitelji.

doseljene obitelji već za cijelu zajednicu. Među građanima je u tim prvim danima bio prisutan strah, na društvenim mrežama bilo je negativnih komentara, no nasreću to je kratko trajalo. Svesna situacije, gradska uprava odazvala se inicijativi Medžlisa Islamske zajednice Karlovac te su s njima organizirali druženja na kojima su se pristigle obitelji i građani imali priliku upoznati i povezati. Veliku ulogu u svemu imale su i druge organizacije te Zirat Islamske zajednice, Isusovačka služba za izbjeglice i Centar za kulturu dijaloga. Važnu ulogu imali su mediji koji su o svim događanjima izvještavali u pozitivnom tonu promovirajući Grad Karlovac kao grad otvoren za ljude različitih kultura i vjeroispovijesti.

Karlovac se uistinu pokazao kao dobar domaćin i otvoren grad koji predstavlja ugodno mjesto za život i novi početak sirijskim izbjeglicama. Danas je u Karlovcu i okolici smješteno 6 obitelji (33 osobe).²⁹ U lokalnim tvrtkama zaposleni su svi muški članovi obitelji. Žene većinom ne rade nego brinu o djeci. Osnovnu školu uspješno pohađa 11 djece, troje je u srednjoj školi, dvoje u vrtiću, a dvoje je rođeno u Karlovcu. Grad Karlovac kontinuirano brine o tim obiteljima kroz Gradski socijalni program, prati kako se nalaze, komuniciraju sa školama i drugim ustanovama.

Najveći problem koji se pojavljuje u integraciji tih ljudi jest rješavanje stambenog pitanja nakon što prođu dvije godine prava na smještaj koji osigurava Republika Hrvatska kroz Program preseljenja.³⁰ Grad Karlovac u suradnji s Centrom za socijalnu skrb Karlovac, Središnjim državnim uredom za obnovu i stambeno zbrinjavanje, Ministarstvom unutarnjih poslova i Ministarstvom rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike aktivno radi na pronalaženju dugoročnog rješenja stambenog zbrinjavanja obitelji koje dolaze u Hrvatsku.

Može se reći da su se te obitelji uklopile u lokalnu zajednicu, a građani, njihovi najbliži susjedi, postali su im dobri prijatelji. Za uspješnost ovoga procesa ključna je činjenica da se radilo o dvosmjernom procesu u kojem su sve strane željele ostvariti kontakt i komunikaciju. Dolaskom tih ljudi zajednica je dobila nova znanja, iskustva, običaje i novu energiju koja može biti poticaj novim razvojnim inicijativama u zajednici.

58

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

59 **3.5. Uloga Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske u pružanju podrške integraciji na lokalnoj razini**

3.5.1. Okvir za potporu lokalnim vlastima u izradi integracijskih planova i praksi

Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske (u daljem tekstu: Ured) provodi koordinaciju rada svih ministarstava, organizacija civilnog društva i drugih tijela koja sudjeluju u postupku uključivanja azilanata ili stranaca pod supsidijarnom zaštitom u društvo. Sukladno Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, u okviru Ureda djeluje Stalno povjerenstvo za provedbu integracije stranaca u hrvatsko društvo koje bira članove Radnih skupina koje izrađuju prijedloge nacionalnih strateških dokumenata u tom području.³¹

Važna je uloga Ureda također prikupljati informacije s terena kako bi integracijske politike i programi bili utemeljeni na stvarnim potrebama lokalnih zajednica i u skladu s potrebama osoba koje u Hrvatskoj traže ili im je odobrena međunarodna zaštita. Primjerice, Ured je 2019. godine proveo istraživanje kojemu je cilj bio utvrditi kapacitete lokalnih i regionalnih samouprava za prihvati i integraciju, procijeniti potrebe i izazove s kojim se izbjeglice susreću kada dođu u Hrvatsku te utvrditi stavove i spremnost građana za prihvati i integraciju. Istraživanje je sažeto u publikaciji ‘Izazovi integracije izbjeglica u hrvatsko društvo: stavovi građana i pripremljenost lokalnih zajednica’, a provela ga je grupa autora: Dean Ajduković, Dinka Čorkalo Biruški, Margareta Gregurović, Jelena Matić Bojić i Drago Župarić-Ilijć.³² Na temelju istraživanja, kao i evaluacije Akcijskog plana za integraciju za razdoblje 2017. do 2019. godine, izdvojene su ključne preporuke za bolje koordiniranje nacionalne i lokalne razine i jačanje kapaciteta jedinica lokalne samouprave za integraciju:

1) osigurati razvoj nacionalne integracijske politike uz aktivno uključivanje lokalnih zajednica kako bi se osigurala provedba u praksi

31 Stalno povjerenstvo za provedbu integracije stranaca u hrvatsko društvo čine predstavnici tijela državne uprave iz resora zaduženih za područje integracije (obrazovanja, zdravstvene zaštite, socijalne skrb, zapošljavanja, smještaja i stanovanja i dr.), dok Radnu skupinu Stalnog povjerenstva, osim predstavnika resornih tijela tvore i predstavnici organizacija civilnog društva. Od 2019. godine članovi Stalnog povjerenstva jesu predstavnici Udruge gradova u Republici Hrvatskoj te Grada Zagreba.

32 ‘Izazovi integracije izbjeglica u hrvatsko društvo – stavovi građana i pripremljenost lokalnih zajednica’ <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Izazovi%20integracije%20izbjeglica%20u%20hrvatsko%20dru%C5%A1tvo.pdf>

29 Od ukupno devet obitelji koje su 2019. godine smještene u Karlovcu, četiri su napustile Hrvatsku.

30 Na temelju Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 127/17) i Okvira za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini, pravo na smještaj ističe nakon dvije godine.

- 2) osvijestiti ulogu lokalnih zajednica u procesu integracije i jačati njihove kapacitete za preuzimanje odgovornosti u integraciji
- 3) poticati razvoj lokalnih planova i programa integracije
- 4) prevenirati mogućnost diskriminatornog postupanja lokalnih službenika i stručnih djelatnika kroz razvoj njihovih kompetencija provedbom edukacija i drugih javnih događanja
- 5) jasno propisati redoslijed koraka i postupanja nadležnih dionika u integraciji.

60

Istraživanje je pokazalo da su jedinice lokalne samouprave svjesne potrebe za sustavnijom komunikacijom i razmjenom informacija s dionicima na nacionalnoj razini, za stručnom podrškom u provedbi integracije i za jasnim tumačenjem propisanih pravila i procedura.

Kao jedan od rezultata tog istraživanja, ali i konzultacijskih sastanaka³³ s predstvincima lokalnih i regionalnih samouprava i javnih ustanova koji su održani u Zadru, Sisku, Slavonskom Brodu, Karlovcu, Varaždinu, Rijeci, Požegi, Osijeku i u Zagrebu, izrađen je Okvir za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini (u daljem tekstu: Okvir). Taj dokument na kojem su stručnjaci različitih profila radili nekoliko godina predstavlja potporu lokalnim vlastima u izradi lokalnih strategija i akcijskih planova za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita. Namjera je okvirom doprinijeti izradi većeg broja lokalnih strategija i planova te boljem prepoznavanju kapaciteta samih lokalnih samouprava za integraciju. Okvir sadrži konkretne mјere iz nadležnosti jedinica lokalne samouprave u ključnim strateškim područjima integracije, kako je to definirano u europskom i nacionalnom akcijskom planu: rad i zapošljavanje, promicanje uključivosti i društvene kohezije, smještaj i stanovanje, socijalna zaštita i društvene službe i jačanje lokalnih kapaciteta i suradnji. Neke od ključnih mјera u tom dokumentu vezane su za koordiniranje lokalnih mreža za integraciju, suradnju s udružama i vjerskim zajednicama, korištenje lokalnih javnih prostora i ustanova za uspostavljanje dijaloga, informiranje i povezivanje u zajednici, ulogu medija u integraciji.

Uz Okvir za integraciju na lokalnoj razini, izrađen je i Protokol

33 Ciljevi konzultacijskih sastanaka s lokalnim i regionalnim samoupravama i ustanovama bili su: a) informiranje o politikama integracije (predstavljanje važećeg Akcijskog plana za integraciju osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom); b) mogućnosti suradnje lokalnih i nacionalnih tijela; c) dodatno prikupljanje podataka o stanju u lokalnim zajednicama važnih za razvoj budućih integracijskih programa i planova.

- 61
- postupanja prilikom integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – savjetodavni dokument koji propisuje nadležnosti tijela u postupku integracije te redoslijed koraka i postupaka kojima se osobama pod međunarodnom zaštitom omogućava pristup njihovim pravima. Spomenuto istraživanje stavova hrvatskih građana pokazalo je da građani u prosjeku imaju neutralan stav prema osobama kojima je odobrena međunarodna zaštita, no s blagim osjećajem prijetnje vezano za nedostatak prilika na tržištu rada te potencijalno ugrožavanje hrvatskog identiteta i kulture. Nadalje građani smatraju da nisu dovoljno informirani o uzrocima migracijskih kretanja, odnosno o razlozima zbog kojih su državljeni trećih zemalja kojima je potrebna međunarodna zaštita bili primorani napustiti svoje zemlje. S obzirom na to da mediji imaju ključnu ulogu u objektivnom informiranju građana, Ured je 2022. godine proveo istraživanje o ulozi medija u integraciji³⁴ koje sadrži analizu medijskog sadržaja (nacionalnog i lokalnog) u kojem se izvještava o migrantima, s naglaskom na osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita. Jedan su od ishoda istraživanja Preporuke za medijsko izvještavanje o migrantima i izbjeglicama.³⁵ Izdvajamo neke od ključnih preporuka za medije:
- 1) voditi računa o vjerodostojnosti izvora i činjenica, uz izbjegavanje nепreciznih, pristranih i tendencioznih podataka
 - 2) izbjegavati senzacionalizam i korištenje stereotipa u obradi tema migracija i izbjeglištva
 - 3) ne bazirati se samo na međusobne različitosti i moguće sukobe, već predstaviti i moguće odnose suradnje među različitim društvenim akterima
 - 4) izbjegavati nekritičko prenošenje neprimjerenog jezika i govora mržnje u medijskom prostoru
 - 5) uključiti prilike koje migracije predstavljaju za obje strane, za migrante i za društvo u koje se useljavaju
 - 6) izbjegavati stereotipno predstavljanje rodnih uloga
 - 7) koristiti informacije iz prve ruke od samih aktera, posebice migranta i stručnjaka.

34 Medijske reprezentacije migracija: Diskurzivne konstrukcije migranata, izbjeglica i tražitelja azila u hrvatskim medijima; <https://ljudsakprava.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Medijske%20reprezentacije%20migracija%20-%20diskurzivne%20konstrukcije%20migranata,%20izbjeglica%20i%20tra%C5%BEitelja%20azila%20u%20hrvatskim%20medijima%20.pdf>

35 <https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages//dokumenti//Preporuke%20za%20medijsko%20izvje%C5%A1tavanje%20migrantima%20i%20izbjeglicama.pdf>

U slučaju izbjeglica poželjno je dati glas njima jer ih se u suprotnom implicitno marginalizira i/ili prikazuje kao pasivne žrtve.

Ured također provodi medijske kampanje s ciljem senzibiliziranja lokalnih zajednica o kulturnim i tradicijskim posebnostima državljanina trećih zemalja, ali i sličnostima s domaćim stanovništvom te prednostiima kreiranja društva dobrodošlice. Također se provode projekti sufinancirani sredstvima Fonda za azil, migracije i integraciju koji su omogućili organiziranje velikog broja edukacija za stručnjake, nastavnike, kao i lokalnu i regionalnu samoupravu. Uz redovite aktivnosti senzibilizacije, obrazovne aktivnosti i podršku umrežavanju, Ured u velikoj mjeri doprinosi jačanju kapaciteta lokalnih dionika za razvoj lokalnih politika i praksi, međusektorsku suradnju, kao i primjenu načela antidiskriminacije u radu s izbjeglicama i migrantima.

62

4. Preporuke za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj

Nacionalna razina

- Na nacionalnoj razini pravovremeno donositi nacionalne strategije, programe i planove integracije u skladu s potrebama kako bismo imali jasan institucionalni okvir za razvoj lokalnih integracijskih programa i planova.
- Ojačati koordinaciju u provođenju integracijskih politika među nacionalnim, regionalnim i lokalnim vlastima.
- Osigurati horizontalne kanale komunikacije i redovitu razmjenu između nacionalnih i lokalnih tijela vlasti te stvarati prilike za zajedničko učenje i razvoj modela dobrih praksi u Hrvatskoj koji doprinose učinkovitoj provedbi integracijskih planova i mjera i kvalitetnjem planiranju budućih integracijskih strategija i intervencija.
- Pružiti snažniju podršku lokalnim vlastima u izradi lokalnih akcijskih planova integracije kreiranjem strukture za pružanje podrške (stručne i finansijske).
- Osnovati nacionalni fond za financiranje lokalnih integracijskih projekata i programa.

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

- U suradnji s nacionalnim tijelima istraživati i poticati primjenu učinkovitih i humanih rješenja problema stanovanja (npr. javne ili subvencionirane stambene zgrade), priznavanja inozemnih kvalifikacija i zapošljavanje na lokalnoj razini te širiti najbolje prakse.
- Poticati i primjenjivati holistički pristup u razvoju usluga i aktivnosti namijenjenih integraciji.
- U javnom prostoru promovirati vrijednosti dijaloga između kulturna i interkulturnost te dobrobiti koje integracija državljanina trećih zemalja donosi hrvatskom društvu.

Lokalna razina

- Redovito prikupljati informacije o potrebama državljanina trećih zemalja (tražitelje i osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita) kroz istraživanja i procjene potreba, evaluacije akcijskih planova, konzultativne sastanke s relevantnim dionicima na lokalnoj razini.
- Razvijati i provoditi lokalne akcijske planove integracije u suradnji s lokalnim dionicima.
- Uspostaviti sustavnu i strukturiranu provedbu učenja hrvatskog jezika (djeca, mladi, odrasli).
- Jačati mreže lokalnih dionika i suradnju s organizacijama civilnog društva u provedbi usluga i aktivnosti usmjerenih integraciji.
- Unaprijediti kapacitete lokalnih dionika u obrazovanju, socijalnoj i zdravstvenoj skrbi te službenika u javnoj upravi kroz informiranje i edukaciju.
- Razvijati projekte usmjerene poboljšanju kvalitete života tražitelja i osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom, osobito usmjerene na ranjive skupine (npr. žene, djeca, osobe s invaliditetom i sl.)
- Poticati solidarnost senzibilizacijom građana o pitanjima i problemima migranata i izbjeglicama i interkulturnom razmjenom.
- Uključivati građane u volonterske programe namijenjene integraciji i migrante u volonterske programe namijenjene razvoju zajednice.
- Educirati medije o dobrim praksama informiranja o migrantima i izbjeglicama.

Pripremila: Nikoleta Poljak

- AJDUKOVIĆ, Dean; ČORKALO BIRUŠKI, Dinka; GREGUROVIĆ, Margareta; MATIĆ BOJIĆ, Jelena i ŽUPARIĆ-ILJIĆ, Drago; Izazovi integracije izbjeglica u hrvatsko društvo: stavovi građana i pripremljenost lokalnih zajednica, Zagreb, 2019.
- EUROPSKA KOMISIJA, Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027.
- GRAD ZAGREB, Akcijski plan Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu, Zagreb, 2022.
- KARDOV, Krunic; POPOVIĆ, Helena i ŽUPARIĆ-ILJIĆ, Drago; Medijske reprezentacije migracija: Diskurzivne konstrukcije migranata, izbjeglica i tražitelja azila u hrvatskim medijima, Zagreb, 2022.
- URED ZA LJUDSKA PRAVA I PRAVA NACIONALNIH MANJINA, Okvir za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini, Zagreb, 2018., <https://www.irh.hr/hijerarhijski-prikaz/izvjestaji/50-okvir-za-integraciju-osoba-kojima-je-odobrena-medunarodna-zastita/> file
- VLADA REPUBLIKE HRVATSKE, Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za razdoblje od 2017. do 2019. godine.

4. panel

— Provedba stručnih praksi i programa mentorstva u privatnom sektoru – perspektiva poslodavaca

1. Uvod i svrha panela

66

Koncept društveno odgovornog poslovanja definiran je kao težnja poslodavaca da, osim pozicioniranja vlastitog proizvoda na slobodnom tržištu i ostvarivanja profita posredstvom tvrtki kojima upravljaju, doprinesu i društveno-ekonomskom razvoju zajednica u kojima djeluju i napretku cijelog društva. U realizaciji te zamisli nužno je početi od kolektiva i stvaranja uključivog i poticajnog radnog okruženja koje će rezultirati profesionalnim zajedništvom djelatnika različitih struka, često i pripadnika različitih društvenih skupina. Cilj je panela bio upoznati stručnu javnost s primjerima društveno odgovornog poslovanja i ulogom poslodavaca u društveno-ekonomskom uključivanju državljanata trećih zemalja, s naglaskom na osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita. Naglasak je stavljen na ulogu poslodavaca u stvaranju poticajnog okruženja za profesionalni razvoj i doprinos državljanata trećih zemalja razvoju kolektiva, viziji tvrtke i pozicioniranju krajnjeg proizvoda/usluge; stvaranju poticajnog okruženja za razvoj kvalitetnih intrapersonalnih odnosa u kolektivu radi postizanja rezultata – profesionalnog i osobnog uspjeha i napredovanja svih djelatnika; i kreiranju specijaliziranih programa obuke i/ili mentorstva prilagođenih specifičnim potrebama i težnjama državljanata trećih zemalja, uz potporu i uključivanje kolektiva.

2. panel ‘Provedba stručnih praksi i programa mentorstva u privatnom sektoru – perspektiva poslodavaca’

Na panelu su sudjelovali predstavnici Ureda Visokog povjerenika Ujedinjenih naroda za izbjeglice u Hrvatskoj (UNHCR), tvrtke IKEA i Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (HZZ).

Anna Rich, predstavnica UNHCR-a u Hrvatskoj

UNHCR je globalna organizacija posvećena spašavanju života, zaštiti

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

67 prava i izgradnji bolje budućnosti za izbjeglice, prisilno raseljene osobe i osobe bez državljanstva. UNHCR nastoji osigurati da svatko kome je potrebna zaštita ima pravo zatražiti azil i pronaći utočište u drugoj zemlji. Također promiče dugoročna rješenja koja omogućavaju izbjeglicama ponovnu izgradnju života u dostojanstvu i sigurnosti. Kada je riječ o integraciji izbjeglica, UNHCR u Hrvatskoj surađuje s vladom, organizacijama civilnog društva, lokalnim vlastima i privatnim sektorom, kao i s izbjeglicama na promicanju održivih rješenja, uključujući ona vezana za zapošljavanje.

Nikola Simonović, IKEA SEE Sustainability Business Partner

Mirta Padjen Lee, IKEA SEE People & Culture Delivery Manager

Layal Hosh, IKEA Croatia Goods Flow Co-Worker

Robna kuća IKEA Zagreb otvorena je 21. kolovoza 2014. godine, a u svom asortimanu ima više od 9500 funkcionalnih i pristupačnih proizvoda kako bi si većina ljudi mogla priuštiti lijep i udoban dom. Tvrtka IKEA Hrvatska dio je organizacije IKEA Jugoistočna Europa (IKEA SEE) koju čine i tržišta Srbije, Rumunjske, Slovenije i Ukrajine. Uz razvoj tvrtke, cilj IKEA-e je doprinijeti i razvoju zemalja u kojima posluje. To uključuje i suradnju s različitim partnerima na promociji vrijednosti koje IKEA njeguje kao što su održivo upravljanje resursima, osnaživanje ženskog poduzetništva i ravnopravnosti u društvu.

Elizabeta Filipaj, rukovoditeljica Odsjeka za EURES

HZZ obavlja poslove vezano za posredovanje pri zapošljavanju, profesionalno usmjeravanje, obrazovanje s ciljem povećanja zapošljivosti radne snage, osiguranje za slučaj nezaposlenosti, mjere aktivne politike zapošljavanja, ostale aktivnosti s ciljem poticanja prostorne i profesionalne pokretljivosti radne snage, novog zapošljavanja i samozapošljavanja te druge poslove iz svog djelokruga.

Panel je moderirao **Jan Kapić** iz UNHCR-a.

3. Primjeri dobrih praksi izloženi na panelu

3.1. UNHCR

Predstavljanje uloge vlade, privatnog sektora i organizacija za podršku u

promicanju zapošljavanja izbjeglica, uključujući promicanje koncepta društveno odgovornog poslovanja. Radeći svakodnevno s izbjeglicama, UNHCR je uočio da je zapošljavanje, uključujući obuku i usavršavanje, jedan od dvaju glavnih izazova za izbjeglice. Druga je njihova osnovna briga smještaj. Kad se većini izbjeglica postavi pitanje zbog čega se osjećaju integriranim, prvo na što pomisle jest posao. Kao najvažniju pomoć u pronalašku posla mnoge izbjeglice navode upoznavanje s različitim procesima koji dovode do zaposlenja. Kada se radi o integraciji izbjeglica, zapošljavanje je jednakovo važno i za vlade. Ono je također usko vezano i za druga područja integracije kao što su pristup stanovanju, spajanje obitelji, jezik, zdravstvena skrb, ishođenje vozačke dozvole, umrežavanje, skrb o djeci, društvena povezanost i sam postupak azila.

Sukladno konceptu društveno odgovornog poslovanja, angažman poslodavaca u osiguravanju ravnopravnog profesionalnog sudjelovanja svih djelatnika te njihovog profesionalnog i osobnog napretka neodvojiv je od suradnje sa zajednicom u kojoj poslovni subjekt djeluje.

Društveno odgovorno poslovanje koncept je prema kojem tvrtke integriraju socijalna i ekološka pitanja u svoje poslovanje i interakcije s dionicima. Pravilno implementiran koncept društveno odgovornog poslovanja može dovesti do niza konkurenčkih prednosti kao što su poboljšani pristup kapitalu i tržištima, povećana prodaja i profit, ušteda operativnih troškova, poboljšana produktivnost i kvaliteta, učinkovita baza ljudskih resursa, poboljšani imidž robne marke i ugled, povećana lojalnost kupaca, bolji procesi donošenja odluka i upravljanja rizicima.

Prepoznavanje izbjeglica kao integralnog dijela zajednice i razumijevanje njihovih jedinstvenih vještina, iskustava, talenata i ideja ne bi trebalo biti usko rezervirano samo za humanitarne djelatnike. Također je dobra poslovna odluka smatrati ih kolegama, kupcima, poslovnim partnerima i odrazom društva koje se stalno mijenja. Mjere integracije nužno je provoditi i testirati u zajednici, a poslodavci, odnosno tvrtke kojima upravljaju, neodvojivo su tkivo zajednice i doprinose ne samo stvaranju profita već i razvoju zajednice u cjelini. Produktivni i raznoliki kolektivi doprinose revitalizaciji društva.

Osnalaživanje izbjeglica kako bi mogle zaradivati za dostojanstven život i sudjelovati u lokalnom gospodarstvu zahtijeva angažman širokog spektra dionika.

Uloga UNHCR-a je zagovaranje, okupljanje različitih dionika i poticanje njihove suradnje.

Angažiranje poslodavaca ključna je strategija u promicanju samopouzdanja izbjeglica i pristupa dostojanstvenom radu. Osim što kontroliraju zapošljavanje, poslodavci imaju snažan utjecaj na uvjete i kulturu na radnom mjestu, a u nekim djelatnostima mogu čak omogućiti izbjeglicama i učenje jezika, brigu o djeci, mentorstvo, priznavanje vještina i usavršavanje, smještaj i prijevoz. Pripravništvo u IKEA-i u Hrvatskoj, program Vještine za zapošljavanje, razvijeno u partnerstvu s UNHCR-om, naširoko je prepoznato kao najbolja praksa zapošljavanja izbjeglica. Proces odabira koji uzima u obzir ranjivost izbjeglica i osigurava podršku od samog početka – pripremu radnog mjesta, programe podrške kolega, psihosocijalnu podršku i ravnopravan tretman pripravnika izbjeglica u odnosu na ostale suradnike, stupovi su tog uspješnog modela razvijenog sa svrhom zadovoljavanja potreba lokalnih tržišta rada koji je testiran u praksi i lako prilagodljiv različitim poslovnim okruženjima. UNHCR potiče potencijalne poslodavce na razmatranje tog uspješnog modela kao dio svojih poslovnih procesa i nudi podršku u njegovoj primjeni.³⁶

Neki od uočenih izazova povezani sa zapošljavanjem izbjeglica u Hrvatskoj navedeni su u nastavku.

1) Izbjeglice često nemaju uspostavljene društvene mreže i ograničen im je pristup informacijama o mogućnostima zapošljavanja u situacijama kada radna mjesta nisu formalno oglašena, pa time ne mogu ravnopravno sudjelovati na tržištu rada.

Preporučuje se oglašavati slobodna radna mjesta na lako dostupan način i kontaktirati UNHCR i druge organizacije koje promiču zapošljavanje izbjeglica kako bi se lakše informirala izbjeglička populacija.

2) Izbjeglice se suočavaju s dugotrajnim procesom priznavanja inozemnih kvalifikacija. Za izbjeglice bez formalnih kvalifikacija ne postoje učinkovite procedure utvrđivanja prethodno stečenih vještina, čiji ih nedostatak sprječava u pristupu tržištu rada sukladno njihovim kvalifikacijama i vještinama.

Preporučuje se uspostaviti učinkovite postupke za pravodobno priznavanje vještina i inozemnih kvalifikacija te razmotriti uvođenje neformalnih postupaka priznavanja vještina u poduzećima za neregulirana zanimanja.

36 https://www.ingka.com/wp-content/uploads/2022/05/Skills-for-employment-toolkit_A-how-to-guide-for-opening-pathways-to-decent-work-for-refugees_Ingka-Group-an-IKEA-Retailer.pdf

- 3) Izbjeglice često imaju ograničen pristup programima strukovnog osposobljavanja koji bi ih učinili konkurentnijima na lokalnom tržištu rada.

Preporučuje se osigurati dostupnost prilagođenih programa za stjecanje profesionalnih vještina (npr. programi osposobljavanja i usavršavanja u kombinaciji s učenjem jezika struke i stjecanjem mekih vještina, osiguravanjem brige o djeci i financijskom potporom).

- 4) U nekim slučajevima programi potpore izbjeglicama ne uvažavaju njihove perspektive te se ne temelje na sveobuhvatnoj procjeni potreba koja uključuje uzimanje u obzir njihovih iskustava.

Preporučuje se promicati participativne pristupe u razvoju politika zapošljavanja na svim razinama kako bi se osigurao veći učinak i usmjereni je politike.³⁷

- 5) Kako bismo dodatno osnažili izbjeglice za ulazak na lokalno tržište rada, važno je osigurati učinkovitiju komunikaciju sa zajednicama i njihov bolji angažman. UNHCR u partnerstvu s Europskom bankom za obnovu i razvoj i drugim partnerima podupire djelovanje prve nevladine organizacije u Hrvatskoj koju su osnovale izbjeglice – udruga ‘Svoja’, a čiji je cilj promicanje zapošljavanja i samozapošljavanja izbjeglica.

Preporučuje se uvažiti perspektivu izbjeglica koje najbolje mogu doprinijeti definiranju potreba i izazova s kojima se ta populacija susreće te mogućih rješenja. Stoga je važno prepoznati, uključiti, podržati i izgraditi kapacitete organizacija koje su osnovale izbjeglice kako bi promicale i zagovarale vlastita prava.

- 6) Uočljivi su znatni nedostaci radne snage na lokalnom tržištu rada dok istovremeno postoji rekordno prisilno raseljavanje diljem svijeta i dosad nezabilježen broj izbjeglica kojima su potrebna rješenja. Važno je dati priznanje Republici Hrvatskoj za njezinu predanost procesu preseljenja i ostvarenju komplementarnih puteva za dolazak državljanima trećih zemalja, na što se Vlada Republike Hrvatske obvezala na Globalnom forumu o izbjeglicama 2019. godine. Podsjetimo se da je Hrvatska do sada preselila 250 sirijskih izbjeglica iz Turske te se

70

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

71

obvezala primiti 60 tražitelja azila iz ‘MED 5’ zemalja do kraja 2023. godine. Hrvatska je također primila 81 tražitelja azila koji su pristigli iz Grčke i Italije u okviru programa premještanja unutar Europske unije te 41 evakuiranog državljanina Afganistana u 2021. godini.

Preporučuje se isticanje novih zaloga Vlade Republike Hrvatske na predstojećem Globalnom forumu o izbjeglicama 2023. godine, s ciljem uvođenja redovne kvote preseljenja, kao i promicanja korištenja postojećih i uspostavljanja novih komplementarnih puteva, uključujući programe mobilnosti radne snage. Akteri privatnog sektora potiču se na davanje zaloga za zapošljavanje izbjeglica.³⁸

3.2. IKEA

Predstavljanje programa pripravnštva i prakse zapošljavanja u IKEA trgovinama u Srbiji i Hrvatskoj

Vizija je IKEA-e stvoriti bolju svakodnevnicu za što veći broj ljudi. IKEA-in globalna kultura i sustav vrijednosti ogledaju se u svim regionalnim inicijativama usmjerenim k uključivanju i stvaranju poticajnog radnog okruženja.

Globalna kultura i vrijednosti IKEA-e temelje se na dvama osnovnim postulatima: 1. poštovanje i promicanje jednakosti kao osnovnog ljudskog prava u svim segmentima poslovanja tvrtke; 2. poštovanje i promicanje koncepta raznolikosti s ciljem stvaranja uključivog radnog okruženja. Uključivo radno okruženje dovodi do većih rezultata, stoga je dobro za poslovanje.

U IKEA-i su svjesni da se radno okruženje koje stvaraju, a koje se temelji na poštivanju različitosti i uključivosti s ciljem jednakih mogućnosti za sve, ogleda u suradnji i odnosu s partnerima, kupcima i društvom u cjelini.

Kako bi osigurala jednakе mogućnosti za sve, IKEA oglašava svoje pozicije poštujući načelo dostupnosti informacija i prilagođava postupak odabira. Zapošljavanje se temelji na vrijednostima, što znači da će biti angažirani samo oni kandidati za koje se čini da su u skladu s vrijednostima tvrtke.

‘Vještine za zapošljavanje’ inicijativa je koju IKEA provodi uz potporu UNHCR-a i drugih partnera s ciljem poboljšanja života ljudi koji su prisiljeni napustiti svoje domove.

37 <https://www.unhcr.org/effective-inclusion-of-refugees.html>

38 <https://globalcompactrefugees.org/pledges-contributions/pledge-concrete-actions-refugees-and-host-communities>

Cilj je inicijative pomoći izbjeglicama steći nove vještine i radno iskustvo kako bi imali veće izglede pronaći posao, bilo u IKEA trgovinama i jedinicama ili u drugim tvrtkama. Tako imaju bolje mogućnosti za integraciju u svoje nove zajednice. IKEA-in je cilj pružiti sudsionicima inicijative podršku u srednjoročnom i dugoročnom razdoblju kroz obuku za posao i učenje jezika. Osiguravaju se tri mjeseca plaćenog pripravnštva podržanog raznim radionicama, obukom i psihološkom podrškom. Kako bi zaposlenici IKEA-e bolje razumjeli buduće pripravnike-izbjeglice, IKEA je organizirala radionice s ciljem senzibilizacije o potrebama i doprinosu novih suradnika. Osmišljeni su prilagođeni treninzi (interkulturna obuka, priprema životopisa za intervju itd.) za nove suradnike/pripravnike-izbjeglice s ciljem pripreme za lakšu integraciju na tržište rada. U protekle dvije godine, IKEA Hrvatska imala je 25 pripravnika-izbjeglica koji su uspješno završili program ‘Vještine za zapošljavanje’, a njih 15 nastavilo je svoj profesionalni put u IKEA-i Hrvatska. Cilj je u nadolazećem razdoblju primiti 15 novih pripravnika-izbjeglica. Kako funkcioniра program ‘Vještine za zapošljavanje’ za izbjeglice? IKEA SEE podupire izbjeglice kako bi poboljšale svoje vještine u svrhu zapošljavanja u Hrvatskoj, Rumunjskoj, Sloveniji i Srbiji. Fokus je na osposobljavanju i podizanju kvalifikacija izbjeglica s ciljem pronašlaska posla u IKEA-i ili drugim tvrtkama. Nakon faze osposobljavanja, pripravnici su pozvani prijaviti se na postojeća slobodna radna mjesta. Zašto IKEA podupire provedbu programa ‘Vještine za zapošljavanje’? Jednakost je integrirana u IKEA-in poslovni pristup kao čvrsto vjerovanje da je svatko talent. Odražavajući raznolikost lokalnih zajednica, IKEA proširuje svoju bazu kupaca. Različiti zaposlenici omogućavaju bolje razumijevanje i podršku potrebama kupaca. Kada stignu na novo mjesto, izbjeglice sa sobom donose različite vještine i iskustva. Tvrte imaju važnu ulogu u integraciji, omogućavajući izbjeglicama izgraditi novi život i u potpunosti doprinijeti zajednici i lokalnom gospodarstvu. IKEA želi iskoristiti taj dobar primjer kako bi inspirirala i potaknula privatni sektor s ciljem stvaranja boljih mogućnosti zapošljavanja izbjeglica i promjene neutemeljenog negativnog narativa u čijem se središtu izbjeglice često nalaze.

Kao bivša pripravnica-izbjeglica, a sada zaposlenica IKEA-e u Hrvatskoj, gđa. Layal Hosh podijelila je svoja iskustva, uključujući proces odabira i osiguranu potporu pri zapošljavanju, kao i trenutno radno iskustvo. Pozdravila je pristup usmijeren na izbjeglice tijekom procesa odabira, uključujući prilagođenu proceduru odabira, provedbu intervju-a

engleskom jeziku, angažiranje voditelja postupka zapošljavanja koji su stekli razumijevanje osjetljivosti statusa izbjeglice i dobru informiranost o situaciji s izbjeglicama u zemlji.

Podsjetila je na podršku UNHCR-a i njegovih partnerskih nevladinih organizacija u informiranju o pripravnštvu, kao i tijekom cijelog procesa prijave.

Naglašena je kolegijalnost i podrška suradnika te uključenost u sve radne procese ravnopravno sa svim ostalim suradnicima.

Istaknuta je činjenica da pripravnici primaju punu plaću te od prvog dana pripravnštva uživaju sva prava u sklopu hrvatskog radnog zakonodavstva.

Poticanja atmosfera na radnom mjestu i dobri kolegijalni odnosi s upravom i suradnicima doveli su do snažnog osjećaja poistovjećenja s profesionalnim okruženjem.

Mogućnost napredovanja utemeljena na radnom angažmanu poseban je poticaj za sve zaposlenike, uključujući izbjeglice koje su dio tima.

3.3. Hrvatski zavod za zapošljavanje

Sukladno Zakonu o tržištu rada u evidenciju HZZ-a mogu se prijaviti azilanti i stranci pod supsidijarnom, odnosno privremenom zaštitom u Republici Hrvatskoj, kao i članovi njihovih obitelji koji su u pravima i dužnostima izjednačeni s hrvatskim državljanima. Također se prijaviti može i tražitelj međunarodne zaštite i član njegove obitelji ako ministarstvo nadležno za postupanje nije donijelo odluku o zahtjevu za međunarodnu zaštitu u zakonom predviđenom roku od devet mjeseci, a tražitelj azila svojim postupanjem nije utjecao na razloge nedonošenja odluke. Ostali državljanji trećih zemalja mogu raditi na temelju dozvole za boravak i rad ili potvrde o prijavi rada, kako je regulirano Zakonom o strancima.

Prilikom prijave u evidenciju HZZ-a nezaposlenoj osobi dodjeljuje se savjetnik za zapošljavanje koji će pomoći u definiranju plana traženja posla, predlaganju aktivnosti koje će pomoći pri uspješnom zapošljavanju na tržištu rada, definiranju zanimanja za posredovanje na tržištu rada, pružanju informacija o stanju na tržištu rada, mogućnostima odabira programa obrazovanja i osposobljavanja te drugim aktivnostima. Posebno je naglašena važnost odgovarajuće pripreme za sudjelovanje na tržištu rada, koja obuhvaća stjecanje tzv. mekih vještina, odnosno vještina izrade životopisa i motivacijskog pisma te pripremu za

seleksijske razgovore. HZZ pohvaljuje suradnju s poslodavcima kako u provedbi tzv. matchinga, odnosno spajanja potencijalnog kandidata za radno mjesto i poslodavca, a sukladno potrebama tržišta rada te profesionalnim vještinama kandidata tako i u provedbi mjera aktivne politike zapošljavanja.

Mjerama su predviđene potpore za obrazovanje nezaposlenih osoba i ostalih tražitelja zaposlenja, usavršavanje i ospozobljavanje na radnom mjestu i u ustanovama za obrazovanje odraslih, obrazovanje za temeljne vještine osobnog i profesionalnog razvoja, javni rad i drugo. Azilanti najčešće koriste mjeru ospozobljavanja na radnom mjestu. Cilj je polaznicima omogućiti stjecanje praktičnih znanja i vještina za obavljanje poslova određenog radnog mjeseta ili obnavljanje vještina koje su se izgubile tijekom vremena. Ospozobljavanje se provodi kod poslodavaca uz podršku mentora i uz osiguravanje teorijske i praktične nastave. Na kraju ospozobljavanja poslodavac je dužan polaznicima izdati odgovarajuću potvrdu u kojoj su navedeni ishodi ospozobljavanja – stečene kompetencije.

74

4. Preporuke za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj

- Jačati svijest poslodavaca o njihovoj ulozi u društveno-ekonomskom uključivanju izbjeglica i potencijalu mobilnosti radne snage koji se odnosi na osnaživanje i diverzifikaciju radne snage u državi domaćinu.
- Kontinuirano informirati poslodavce o dostupnim poticajima i mehanizmima potpore vezano za zapošljavanje državljana trećih zemalja, s naglaskom na osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita te mogućnostima suradnje s drugim dionicima, uključujući civilni sektor.
- Kontinuirano surađivati s udružinama poslodavaca za pružanje potpore njihovim članovima u stvaranju prilika za zapošljavanje i pripravništvo za izbjeglice, pri čemu one imaju značajnu ulogu u stvaranju uvjeta za održivo zapošljavanje. Uspješna integracija

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobroih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

izbjeglica na tržište rada može se postići samo zajedničkim naporima svih relevantnih aktera, odnosno poslodavaca i njihovih udruga, kao i sindikata, relevantnih organizacija civilnog društva i samih izbjeglica. Gospodarske komore i udruge poslodavaca mogu pomoći u snalaženju s pravnim okvirom i zagovaranjem za poboljšanje politika.³⁹

- Jačati stručne kapacitete poslodavaca za pripremu radnog mjeseta, provedbu programa mentorstava i radnih praksi, posebno onih koji su namijenjeni ranjivim skupinama društva.
- Omogućiti kratkoročno pripravništvo radi dobivanja preporuka i referenci koje bi omogućile konkurentnost izbjeglica na tržištu rada.
- Promicati profesionalno i poticajno radno okruženje za sve i usvojiti strategije raznolikosti koje olakšavaju zajednički rad ljudi s različitim kulturnim i vjerskim porijeklom.
- Senzibilizirati poslodavce o specifičnosti potreba državljana trećih zemalja s posebnim naglaskom na osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita te njihovim životnim okolnostima. Tome prilagoditi seleksijski proces – od oglašavanja radnih mjeseta na jezicima kojima se najčešće služe državljeni trećih zemalja do prilagodbe uvjeta natječaja i seleksijskog intervjua.
- Osigurati preduvjete za provedbu programa ospozobljavanja i usavršavanja na radnom mjestu u kombinaciji s učenjem jezika struke, stjecanjem mekih vještina i kulturnim ospozobljavanjem. Osigurati održivost tako prilagođenih programa kroz suradnju s organizacijama civilnog društva i međunarodnim organizacijama te dostupnost financiranja iz nacionalnih i EU-fondova.
- Olakšati koordinaciju aktivnosti svih dionika, u skladu s Globalnim kompaktom o izbjeglicama⁴⁰ kako bi se ojačala učinkovita uključenost od samog početka, omogućavajući izbjeglicama doprinosi društvu domaćina, a tvrtkama popunjavanje praznina u radnoj snazi.
- Izgraditi poslovnu argumentaciju za zapošljavanje izbjeglica, uključujući jači poslovni brend/reputaciju, korporativnu društvenu

39 <https://www.unhcr.org/protection/livelelihoods/5adde9904/engaging-employers-hiring-refugees-10-point-multi-stakeholder-action-plan.html>

40 <https://www.unhcr.org/the-global-compact-on-refugees.html>

odgovornost, povećanje produktivnosti kroz primjenu nove ideje, kreiranje raznolikih i motiviranih timova, manji odljev zaposlenika te povećani potencijal za inovacije.

- Izraditi i pratiti vlastite politike prikupljanjem i analizom podataka o društveno-ekonomskim profilima izbjeglica i procesu uključivanja na tržište rada, uključujući o preprekama i obećavajućim praksama.
- Prilagoditi propise o prijemu u državnu i javnu službu tako da se na natječaje za radna mjesta u tijelima državne uprave i javnim ustanovama mogujavljati osobe pod međunarodnom zaštitom, a koje su u pravima na području rada izjednačene s hrvatskim državljanima.

Pripremili: Jan Kapić i Olivera Jovanović

Literatura:

- INGKA GROUP, Skills for employment toolkit: A how to guide for opening pathways to decent work for refugees, 2022.
- UNHCR, Učinkovito uključivanje izbjeglica: Participativni pristupi za praktičare na lokalnoj razini, 2021.

5. panel

— Zaštita i promicanje mentalnog zdravlja u kontekstu prisilnih migracija

1. Uvod i svrha panela

78

U psihološkoj znanosti i struci poznato je i istraživački dokumentirano da prisilne migracije uslijed oružanih sukoba, progona ili prirodnih katastrofa predstavljaju ozbiljan izazov mentalnom zdravlju i dobrobiti pogodjenih pojedinaca, obitelji i čitavih zajednica. Cilj je panela bio upoznati stručnu javnost sa značajem zaštite mentalnog zdravlja u kontekstu ljudskih prava i integracije izbjeglica i migranata te primjerima dobre prakse u osiguravanju dostupnosti usluga zaštite mentalnog zdravlja tražiteljima i nositeljima međunarodne zaštite.

U panelu su sudjelovali:

Prof. emeritus dr. sc. Dean Ajduković, utemeljitelj Društva za psihološku pomoć, u uvodnom dijelu panela govorio je o značaju i specifičnosti zaštite mentalnog zdravlja osoba u pokretu, ključnim znanstvenim saznanjima i preporukama utemeljenim na dokazima

Dr. Boris Budošan, konzultant szo-a za mentalno zdravlje i psihosocijalnu podršku – Emergency Ukraine Conflict, govorio je o ulozi szo-a u zaštiti mentalnog zdravlja osoba u pokretu s osvrtom na organizaciju programa mentalnog zdravlja za izbjeglice iz Ukrajine u Češkoj

Irena Stojadinović, koordinatorica programa i psihologinja u Mreži psihosocijalnih inovacija (Psychsocial Innovation Network – PIN), Beograd, Srbija; **Ognjen Radivojević, dipl. prof. povijesti**, suradnik za integraciju i programe sociokulturne orientacije u Slovenskoj Filantropiji, Ljubljana, Slovenija i **Ante Župić, psiholog u Médecins du Monde**, Zagreb, Hrvatska, predstavili su primjere prakse organizacija iz kojih dolaze u zaštiti mentalnog i promicanju mentalnog zdravlja izbjeglica i migranata te su raspravljali o uspješnim strategijama i mehanizmima te o mogućnostima za poboljšanje politika i prakse u tom području.

Panel je moderirala **Dragana Knežić**.

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

79

2. panel ‘Zaštita i promicanje mentalnog zdravlja u kontekstu prisilnih migracija’

I istraživanja i praksa u području mentalnog zdravlja i integracije naglašavaju značaj mentalnog zdravlja i psihološke dobrobiti za integraciju osoba koje prisilno migriraju. Mentalno zdravlje i integracija u složenom su i međusobno isprepletenom odnosu a loše mentalno zdravlje negativno utječe na integracijske kapacitete, dok s druge strane teškoće i neuspjesi u integraciji doprinose i/ili pogoršavaju teškoće mentalnog zdravlja. Uvažavajući te pokazatelje, zaštita i promicanje mentalnog zdravlja izbjeglica i migranata dobivaju važno mjesto u integracijskim politikama i praksama.

Prof. Ajduković naglasio je da u zaštiti mentalnog zdravlja ključnu ulogu imaju dva čimbenika – sigurno okruženje i izgledi za budućnost. Predstavio je dva pristupa zaštiti mentalnog zdravlja koji su se povijesno razvijiali. Tradicionalniji pristup naglašava ranjivost izbjeglica i migranata, prvenstveno u vezi s proživljenim traumatskim događajima ali i postmigracijskim stresom te dugoročne posljedice tih događaja i okolnosti na mentalno zdravlje i psihološku dobrobit koje rezultiraju i razvojem poremećaja mentalnog zdravlja. U tom je pristupu fokus na tretmanu teškoća mentalnog zdravlja koji je u nadležnosti kvalificiranih stručnjaka. Pristup koji se kasnije razvija pod utjecajem je baze znanja o socijalnim determinantama mentalnog zdravlja i otpornosti osoba koje preživljavaju traumatske i druge nepovoljne životne događaje. Taj se pristup uobičajeno naziva mentalno zdravlje i psihosocijalna podrška – MZPSP (engl. *mental health and psychosocial support* – MHPSS). Kod tog pristupa dolazi do promjene u fokusu podrške i intervencija od dominante perspektive stručnjaka za mentalno zdravlje i tretman poremećaja k višeslojnom i višedimenzionalnom pristupu koji uključuje brojne dionike. U tom se pristupu naglasak stavlja i na to da, s ciljem uspješne integracije, mentalno zdravlje i psihološka dobrobit izbjeglica i pripadnika domicilne zajednice zahtijevaju jednaku pozornost i koordiniran pristup. Okvir pružanja zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške, kako je predložen u Vodiču za implementaciju dinamičke integracije projekta

FOKUS⁴¹, u kojem je prof. Ajduković sudjelovao, uključuje lepezu aktivnosti i usluga podrške koje variraju od bazičnih za koje su potrebne osnovne pomažuće kompetencije i koje imaju veliki obuhvat do specijaliziranih mentalno-zdravstvenih usluga za mali broj osoba s izraženim poremećajima mentalnog zdravlja koje pružaju stručnjaci sa specifičnim kompetencijama u području zaštite mentalnog zdravlja.

Prva razina osnovne psihosocijalne podrške uključuje prvu psihološku pomoći te aktivnosti i usluge koje potiču kulturnu prilagodbu i socijalno uključivanje, s naglaskom na otpornosti te prevenciju i rano prepoznavanje potreba vezanih za mentalno zdravlje.

Druga razina uključuje umjerenu psihosocijalnu podršku za pojedince, obitelji i skupine u riziku.

Treća razina podrške uključuje usluge psihološke podrške pojedincima i obiteljima s izraženijim psihološkim distresom i rizikom od razvoja poremećaja mentalnog zdravlja.

Četvrta razina uključuje specijalizirane usluge tretmana za pojedince s kroničnim poremećajima i stanjima mentalnog zdravlja, između ostalih i onima koji su posljedica traumatskog iskustva i/ili drugih okolnosti i događaja povezanih s prisilnom migracijom.

Takav pristup mentalnom zdravlju i psihosocijalnoj podršci naglašava da na svim razinama usluge i aktivnosti trebaju biti trauma-informirane umjesto trauma-orijentirane te uključivati osjetljivost za različito kulturno porijeklo, stavove, vrijednosti i očekivanja kako novopridošlih članova zajednice tako i pripadnika domicilne zajednice.

Radi uspješne i učinkovite integracije, koja se u EU dokumentima definira kako dvosmjerni proces međusobne prilagodbe novopridošlih i domicilnih članova zajednice, važno je usmjeriti pozornost i aktivnosti na psihosocijalnu podršku članovima zajednica primateljica. To, pored ostalog, uključuje i pravovremeno informiranje i pripremanje domicilnih zajednica na dolazak izbjeglica i migranata te izgradnju i jačanje lokalnih kapaciteta i kompetencija u području mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške koji će koristiti svim članovima zajednice.

Osnazivanje i jačanje kapaciteta svih uključenih u sustave prijema i zaštite, obrazovanje, zdravstvene i socijalne zaštite, zapošljavanje, kao i provođenje slobodnog vremena i neformalne podrške u zajednici temelj je zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške u svrhu uspješne i

80

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

81 učinkovite integracije. Zaštita mentalnog zdravlja i psihosocijalna podrška treba biti integrirana u sve navedene sustave umjesto da se razvija kao samostalan i segregiran skup aktivnosti usmjeren izbjeglicama i migrantima.

Zaštita i promicanje mentalnog zdravlja izbjeglica i migranata najučinkovitija je kada je dio sustava zaštite i promicanja mentalnog zdravlja cijele populacije. U tom smjeru pomoći i podršku pružaju i međunarodne organizacije poput Svjetske zdravstvene organizacije (szo). Dr. Boris Budošan govorio je o ulozi szo-a u zaštiti mentalnog zdravlja osoba u pokretu s posebnim osvrtom na organizaciju programa mentalnog zdravlja za izbjeglice iz Ukrajine u Češkoj.

szo je vodeća svjetska organizacija u pružanju tehničke i savjetodavne pomoći u području općeg zdravlja te u zaštiti i promicanju mentalnog zdravlja. Posebnu pozornost u svom radu szo pridaje zaštiti zdravlja u katastrofama i kriznim situacijama. szo u ostvarivanju svoje misije usko surađuje s drugim međunarodnim organizacijama, nadležnim tijelima zemalja članica te ostalim lokalnim akterima, osiguravajući tehničku pomoći i podršku te izgradnju kapaciteta. Gledi zaštite i promicanja mentalnog zdravlja izbjeglica i migranata, szo tijesno surađuje s Uredom Visokog povjerenika UN-a za izbjeglice (UNHCR), Međunarodnom organizacijom za migracije (iom) i drugim partnerima na nacionalnim i lokalnim razinama. Izvor je brojnih smjernica, uključujući smjernice za razvoj politika, priručnika za intervencije i drugih alata korisnih za dizajn, pripremu, provedbu, praćenje i procjenu aktivnosti i programa zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške u hitnim situacijama.

szo je izradio Sveobuhvatni akcijski plan za mentalno zdravlje⁴² u kojem posebno adresira zaštitu mentalnog zdravlja u hitnim humanitarnim situacijama poput ratova i nasilja te prirodnih katastrofa i onih izazvanih ljudskim djelovanjem. szo u tom kontekstu zagovara i surađuje s nacionalnim i lokalnim akterima kako bi MZPSP bio integralni dio nacionalnih i lokalnih politika, planova i procedura pripreme za reagiranje u hitnim i kriznim situacijama. Stajalište je szo-a da mjere, programi i aktivnosti zaštite i promicanja mentalnog zdravlja u kriznim i hitnim situacijama mogu i trebaju biti prilika za unaprjeđenje i povećanje održivosti sustava

i usluga zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške u zajednici i nakon okončanja kriznih situacija.

Primjer takve izvanredne situacije u kojoj szo pomaže nacionalnim i lokalnim dionicima u organiziranju i pružanju MZPSP-a jest priljev izbjeglica iz Ukrajine u susjedne zemlje, konkretno Češku. U svibnju 2022. godine uspostavljena je Tehnička radna skupina za mentalno zdravlje i psihosocijalnu podršku, kojom supredsedaju szo i ministarstvo nadležno za zdravstvenu zaštitu Republike Češke. U Radnu skupinu uključeni su nacionalni Institut za mentalno zdravlje, centri za mentalno zdravlje u zajednici, druge međunarodne organizacije (UNHCR i UNICEF) i lokalne organizacije civilnog društva. Zadaća je te radne skupine osigurati koordinirani pristup u procjeni potreba, mapiranju postojećih programa i usluga, planiranju i implementaciji aktivnosti zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške ukrajinskim izbjeglicama te osiguravanje kvalitete pruženih usluga i aktivnosti kroz njihovo usklađivanje s principima i standardima dobre prakse i smjernicama Međuresornog stalnog povjerenstva za MZPSP u hitnim i kriznim situacijama.⁴³

Aktivnosti radne skupine uključuju:

razmjenu informacija o potrebama vezano za mentalno zdravlje i psihosocijalnu podršku, poduzete aktivnosti i nedostatke usluga u kontekstu koji se brzo mijenja

povezivanje dionika kako bi se osigurali učinkoviti putevi upućivanja korisnika, izbjeglo duplicitanje aktivnosti i usluga te nadoknadili nedostaci u uslugama

osiguravanje tehničke podrške u praćenju i vrednovanju aktivnosti i programa zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške

zagovaranje integracije zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške u odgovoru na hitne situacije u svim relevantnim sektorima podršku u korištenju intervencija koje su utemeljene na dokazima te znanja i alata kako bi se postojeći sustavi skrbi unaprijedili na održiv način.

Taj primjer zorno demonstrira kako se učinkoviti pristup zaštiti i promicanju mentalnog zdravlja izbjeglica temelji na razvijenim servisima i uslugama za populaciju domicilnog stanovništva te ih nadograđuje,

43 Inter-Agency Standing Committee (IASC) (2007). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings. Geneva: IASC, <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-task-force-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/iasc-guidelines-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings-2007>

82

83 unaprjeđuje i može učiniti otpornijima integracijom pristupa i načina rada koji je primjeren kriznim situacijama. Taj primjer također pokazuje važnost koordinacije i suradnje različitih dionika koji zaštiti i promicaju mentalnog zdravlja doprinose, od nacionalnih donositelja odluka i javnih pružatelja usluga, preko međunarodnih organizacija s iskustvom i tehničkim kapacitetima, do lokalnih organizacija civilnog društva i drugih neformalnih aktera koji djeluju u zajednicama i osiguravaju fleksibilan i brz pristup kako izbjeglicama tako i članovima domicilnih zajednica.

3. Primjeri dobrih praksi izloženi na panelu

Rad i specifičan doprinos organizacija civilnog društva u zaštiti mentalnog zdravlja i pružanju psihosocijalne podrške predstavili su ostali sudionici panela.

3.1. Médecins du Monde

Psiholog Ante Župić predstavio je aktivnosti Médecins du Monde⁴⁴ (MdM) u Hrvatskoj. MdM je ključna organizacija u Hrvatskoj u zaštiti zdravlja i mentalnog zdravlja tražitelja azila. U prihvatilištima za tražitelje azila u Zagrebu i Kutini osigurava prvi zdravstveni pregled novo-pristiglih tražitelja, kontinuirano pruža zdravstveno savjetovanje, informacije o prevenciji bolesti i pristupu zdravstvenim uslugama te osigurava pristup zdravstvenoj zaštiti organiziranjem i praćenjem korisnika u javno-zdravstvene ustanove. U području zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške MdM pruža prvu psihološku pomoći i krizne intervencije, psihosocijalnu podršku i psihološko savjetovanje, kao i specijalističke psihijatrijske preglede.

MdM u svojim aktivnostima surađuje s Ministarstvom unutarnjih poslova kojemu su prihvatilišta za tražitelje međunarodne zaštite organizacijski dijelovi. Svakodnevno uspostavlja suradnju s pružateljima zdravstvenih usluga u javnom sektoru, uključujući i pružatelje usluga zaštite

i liječenja poremećaja mentalnog zdravlja, i s drugim organizacijama civilnog društva koje pružaju psihosocijalnu i/ili integracijsku podršku tražiteljima međunarodne zaštite.

Prednost i dobra praksa koja proizlazi iz rada MdM-a stalna je prisutnost i dostupnost usluga zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške upravo ondje gdje su tražitelji međunarodne zaštite smješteni. Primjenjujući aktivan pristup kroz grupne psihoedukativne i psihosocijalne aktivnosti, stručnjaci MdM-a povećavaju svijest i destigmatiziraju teškoće mentalnog zdravlja te promoviraju zdrave životne stilove i pozitivne mehanizme prevladavanja. MdM je jedinstveno pozicioniran da kroz aktivnosti inicijalnog kontakta i zdravstvenog pregleda, prevencije i psihosocijalne podrške može analizirati potrebe i rano utvrditi rizike koji traže fokusirane i intenzivnije intervencije u zaštiti mentalnog zdravlja.

3.2. Mreža psihosocijalnih inovacija – PIN (*Psychosocial Innovation Network*)

Psihologinja Irena Stojadinović predstavila je aktivnosti Mreže psihosocijalnih inovacija – PIN (*Psychosocial Innovation Network*). PIN je organizacija civilnog društva sa sjedištem u Beogradu u Srbiji. Organizacija u području zaštite i promicanja mentalnog zdravlja u kontekstu prisilnih migracija pruža izravnu psihološku i psihosocijalnu podršku osobama u pokretu u Srbiji, provodi istraživanja i bavi se zagovaranjem njihovih prava i unaprjeđenjem relevantnih politika. Osim izravnog pružanja usluga zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške osobama u pokretu na brojnim lokacijama u Srbiji, PIN provodi godišnja istraživanja o mentalnom zdravlju i dobrobiti izbjeglica i migranata u Srbiji te je inicijator i koordinator međunarodnog Konzorcija za mentalno zdravlje izbjeglica i migranata (*Consortium on Refugees' and Migrants' Mental Health*) – CoREMH⁴⁵. Konzorcij je mreža koja uključuje 23 organizacije koje pružaju usluge zaštite i mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške osobama u pokretu u tranzitnom kontekstu. Kroz istraživanje, razmjenu iskustava o praksi utemeljenoj na dokazima, zajedničku izgradnju kapaciteta i zagovaranje, CoREMH nastoji dati odgovore na specifičnosti zaštite i promicanja mentalnog zdravlja osoba u pokretu u tranzitnom kontekstu, odnosno u uvjetima u kojima se osobe kratkotrajno zadržavaju u zemljama kroz koje prolaze, tj. u njima ne žele ostati.

84

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

85 Jedno od značajnih postignuća PIN-a jest iniciranje, formiranje i koordiniranje međuresorne Radne skupine za zaštitu mentalnog zdravlja izbjeglica, tražitelja azila i migranata. Formiranje te radne skupine proizašlo je iz potrebe za koordinacijom pružatelja usluga kako bi se izbjeglo preklapanje i osiguralo kontinuitet usluga te ravnopravna dostupnost na cijelom teritoriju zemlje gdje su potrebne usluge zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške osobama u pokretu. Radna skupina formirana je u zajedničkoj inicijativi Komesarijata za izbjeglice i migracije Republike Srbije, Svjetske zdravstvene organizacije i PIN-a i u suradnji s Ministarstvom zdravlja, Ministarstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, kao i relevantnim međunarodnim agencijama i nevladinim organizacijama. Radna skupina bavila se rješavanjem aktualnih izazova u pružanju usluga mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške na lokacijama na kojima borave izbjeglice, tražitelji azila i migranti, praćenjem primjene standarda u pružanju usluga mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške, unaprjeđenjem sustavnog odgovora u zaštiti mentalnog zdravlja i psihosocijalnoj podršci u hitnim i kriznim situacijama, osnaživanjem multisektorske i multidisciplinarne suradnje te kreiranjem dugoročnih i održivih rješenja u tom području. Nakon početnog razdoblja 2019. – 2020. u kojem je PIN bio koordinator radne skupine, koordinaciju je preuzeo resorno ministarstvo. To predstavlja primjer dobre prakse međusektorske suradnje i koordinacije, međusobnog prijenosa znanja te osiguravanja održivosti inicijativa nastalih u civilnom sektoru kroz integraciju u javni sustav.

3.3. Slovenska Filantropija

Suradnik za integraciju i programe sociokultурне orientacije Ognjen Radivojević predstavio je aktivnosti u području zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške Slovenske Filantropije.

Slovenska Filantropija u okviru svojeg programskog odjela za migracije pruža usluge informiranja, pravnog savjetovanja, psihosocijalne i psihološke podrške, kao i usluge i aktivnosti koje olakšavaju i potiču integraciju osobama s odobrenom međunarodnom zaštitom. Na dvije lokacije, u Ljubljani i Mariboru, Slovenska Filantropija organizira dnevne centre za izbjeglice i migrante u kojima pruža podršku u integraciji kroz učenje jezika, upoznavanje s kulturnim i socijalnim okruženjem, praktičnu pomoć i podršku u pristupu različitim javnim sustavima i uslugama, poput zdravstvene i socijalne zaštite, stanovanja, obrazovanja i zapošljavanja.

Dnevni centri i druge aktivnosti koje provodi Slovenska Filantropija kao dio psihosocijalne podrške i integracijskih aktivnosti usmjereni su na stvaranje prilika i poticanje uspostavljanja socijalnih veza i mreža s drugim izbjeglicama i migrantima te s pripadnicima domicilnih zajednica. Osim izravnih usluga psihološkog savjetovanja i psihosocijalne podrške, Slovenska Filantropija i socijalno orientacijskim i integracijskim aktivnostima doprinosi zaštiti i promicanju mentalnog zdravlja izbjeglica i migranata.

86

4. Preporuke za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj

Na temelju izlaganja i razgovora s panelistima u okviru ove panel rasprave, mogu se formulirati sljedeće preporuke za unaprjeđenje zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške za izbjeglice i migrante te posljedično stvaranje preduvjeta za uspješnu integraciju zajednica u koje dolaze:

- **Sustavno i koordinirano uklanjati prepreke za pristup aktivnostima i uslugama zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške.** To prvenstveno podrazumijeva uklanjanje i/ili prevladavanje jezične barijere osiguravanjem dostupnosti tečajeva hrvatskog jezika. Osim toga nužno je osiguravanje podrške kompetentnih prevoditelja i kulturnih medijatora čije se usluge moraju sustavno financirati te im osigurati edukaciju i kontinuiranu stručnu podršku za prevođenje u kontekstu pružanja usluga zaštite mentalnog zdravlja, posebno psihološkog savjetovanja i psihoterapije.
- **Kapacitirati i jačati kompetencije pružatelja usluga u području mentalnog zdravlja za domicilnu populaciju** kako javnih tako i privatnih - neprofitnih kako bi svoje usluge pod jednakim uvjetima pružali izbjeglicama i migrantima umjesto razvoja odvojenog sustava usluga za izbjeglice i migrante. Tako će se postići:
 - a) veća dostupnost i održivost mentalno-zdravstvenih usluga za izbjeglice i migrante

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

- b) povećani kapaciteti i kompetencije pružatelja usluga u području mentalnog zdravlja te njihova spremnost za pružanje odgovarajućeg odgovora u slučajevima kriza
- c) bolja integracija novoprdošlih članova i domicilnih članova zajednice korištenjem zajedničkih usluga.
- **Uključiti zaštitu i promicanje mentalnog zdravlja kao prioritet u integracijske politike na svim razinama,** a aktivnosti zaštite mentalnog zdravlja i psihosocijalne podrške integrirati u sve sustave koji dolaze u kontakt s izbjeglicama i migrantima: od prijema i zaštite, preko socijalne i zdravstvene zaštite, obrazovanja djece i odraslih, zapošljavanja i stambenog zbrinjavanja, do provođenja slobodnog vremena i zabave. Stručnjake i volontere potrebno je sustavno i kontinuirano educirati za primjenu pristupa i programa utemeljenih na dokazima.
- **Kontinuirano podizati svijest i jačati kompetencije stručnjaka i volontera u svim sustavima koji dolaze u kontakt s izbjeglicama i migrantima o kulturno osjetljivim praksama i pristupima te za integraciju trauma-informiranog pristupa u svakodnevni rad.** U trauma-informiranom pristupu osobe s iskustvom traume pogodene su, ali ne određene tim iskustvom i imaju vlastite načine i kapacitete za oporavak, koje je potrebno prepoznati, ocijeniti i ohrabriti.⁴⁶
- **Poticati i stvarati preduvjete za kontinuiranu i sustavnu koordinaciju, suradnju, dijeljenje informacija, znanja i resursa te međusobnu izgradnju kapaciteta svih aktera u zaštiti mentalnog zdravlja i psihosocijalnoj podršci izbjeglicama i migrantima, javnih i privatnih - neprofitnih.** Nositelj takve koordinacije treba biti dionik iz javnog sustava izravno uključen u pružanje usluga zaštite i promicanja mentalnog zdravlja, poput Zavoda za javno zdravstvo, kako bi se osigurala održivost i kontinuitet suradnje.

Pripremila: Dragana Knežić

46 Substance Abuse and Mental Health Services Administration. SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a TraumaInformed Approach. HHS Publication No. (SMA) 14-4884. Rockville, MD: Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2014., dostupno na <https://archive.hhs.hsl.umaryland.edu/handle/10713/18559>

Literatura:

- BOSCHMA, Anouk; DZIADECKA GRÅBÆK, Sabina and HEYD, Andreas, FOCUS Implementation Guide to Dynamic Integration, IFRC PS Centre, 2022.
- INTER-AGENCY STANDING COMMITTEE, IASC Guideline on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, Geneva, 2007.
- SAMHSA'S TRAUMA AND JUSTICE STRATEGIC INITIATIVE, SAMHSA's Concept of Trauma and Guidance for a Trauma-Informed Approach, 2014.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION, Comprehensive mental health action plan 2013–2030., Geneva, 2021.

88

6. panel

— Društveno participiranje i inkluzivna uloga lokalnih zajednica

1. Uvod

90

Važnost provedbe aktivnosti u integracijskom kontekstu na lokalnoj razini prepoznaju strateški dokumenti uključujući i Akcijski plan Europske komisije za integraciju i uključivanje za razdoblje od 2021. do 2027.⁴⁷ koji je Europska komisija predstavila 24. studenoga 2020. godine te Akcijski plan Vijeća Europe za zaštitu ranjivih skupina u kontekstu migracija i azila u Europi za razdoblje od 2021. do 2025.⁴⁸

Taj europski integracijski okvir teži ravnopravnom sudjelovanju izbjeglica i migranata u socioekonomskom životu svojih novih zajednica i participiranju izbjeglica i migranata u politikama koje reguliraju njihova prava i obveze u državama primateljicama. Integracija je moguća ako strukture prihvata i integracije, s posebnim naglaskom na ulogu lokalnih zajednica, osiguraju preduvjete za društvenu, ekonomsku, kulturnu i političku participaciju migranata, a migranti se, s druge strane, odluče za aktivno sudjelovanje u socioekonomskom razvoju zajednice.

Angažman organizacija predvođenih izbjeglicama i migrantima u procesima donošenja javnih politika važan je jer svi ljudi imaju jednako pravo da se njihov glas čuje u uključivoj demokraciji. Njihovo uključivanje pomaže osigurati da politike odražavaju potrebe i realnost zajednica, povećavajući učinkovitost politika.

Nedavne studije pokazuju da je taj angažman još uvijek nizak, nedosledan i često površan.⁴⁹ Europski savjetodavni odbor za migrante došao je do sličnog zaključka i utvrdio da ne samo da je bilo malo angažmana već je praksa simbolizma, tj. ulaganje samo simboličnih napora da se uključi migrante i izbjeglice, široko rasprostranjena.⁵⁰

Kreatori politika na lokalnoj, nacionalnoj i europskoj razini igraju ključnu ulogu u omogućavanju tih poboljšanja. Također, zbog svojih resursa,

47 Akcijski plan Europske unije za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027. <https://op.europa.eu/hr/publication-detail/-/publication/bb47d489-a2bf-11eb-9585-01aa7bed71a1>

48 Akcijski plan Vijeća Europe za zaštitu ranjivih skupina u kontekstu migracija i azila u Europi za razdoblje od 2021. do 2025. <https://edoc.coe.int/en/refugees/10241-council-of-europe-action-plan-on-protecting-vulnerable-persons-in-the-context-of-migration-and-asylum-in-europe-2021-2025.html>

49 Preuzeto od: European Website on Integration (2021): Mapping key migrant-led organizations across the EU. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/feature/mapping-key-migrant-led-organizations-across-the-eu>

50 Preuzeto od: European Migrant Advisory Board (2019): Ask the people – A Consultation of migrants and refugees. Dostupno na: https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/ask-people-consultation-migrants-and-refugees_en

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

91 iskustava i utjecaja na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini, dionici poput nevladinih udruga, međunarodnih organizacija, vjerskih organizacija, aktivista/ica migrantskog podrijetla te organizacija predvođenih izbjeglicama i migrantima mogu značajno pridonijeti tim bitnim promjenama.

Identiteti, interesi i vještine izbjeglica i migranata jedinstveni su i raznoliki, a mnogi su stručnjaci/kinje u svojim područjima, što znači da bi njihovo savjetovanje bilo korisno. Pandemija bolesti COVID-19 pružila je važan primjer potrebe za suradnjom sa stručnjacima za zdravstvenu skrb iz manjinskih skupina kako bi se osigurala dobrobit i sigurnost svima. Isto tako, novi dolasci imat će različite identitete i zaslužuju određenu mjeru zastupljenosti u javnoj sferi. Izbjeglice i migranti trebaju biti uključeni u procese koji oblikuju njihove živote – trebaju biti dobrodošli u rasprave koje uključuju sve nas.

Oni ovdje propuštaju bit, jer donose puno koncepata i politika koje ne funkcioniрају. Ako me ne uključite, dat ćete mi nešto što nikada neće uspjeti!⁵¹

2. Panel ‘Društveno participiranje i inkvizivna uloga lokalnih zajednica’

2.1. Trenutni izazovi

Postoje mnoge prepreke i izazovi u angažmanu izbjeglica i migranata i organizacija koje vode izbjeglice i migranti u procesima donošenja javnih politika, a između ostalog uključuju navedeno u nastavku.

- Nepostojanje pravne obveze, odnosno obvezujućih propisa koji zahtjevu uključivanje izbjeglica i migranata, već postoje neobvezujući međunarodni pravni instrumenti koji priznaju važnost njihovog angažmana.
- Nedostatak znanja o procesima donošenja javnih politika i povjerenja

51 S. 15 u Badran, M. i Stoker, T. (2019): Migrant-led Advocacy Across Europe: Challenges and Opportunities. European Programme for Migration and Integration. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/migrant-led-advocacy-across-europe?lang=fr>

u procese donošenja javnih politika te mali broj uzora kao što su istaknuti političari migrantskog ili izbjegličkog podrijetla također negativno utječu na angažman u procesima donošenja javnih politika.

- Negativan ton javnog diskursa o izbjeglicama i migrantima i dominantni narativ koji na izbjeglice gleda kao na pasivne žrtve obeshrabruje i ograničava potencijal migranata i izbjeglica da djeluju kao agenci promjene.
- Dominantni hitan pristup migrantima i izbjeglicama koji se usredotočuje na njihove trenutne osnovne potrebe čineći njihov boravak privremenim također ometa njihov angažman u dugoročnim političkim i demokratskim procesima.
- Teško je osigurati zastupljenost širokog i raznolikog niza potreba i interesa među migrantima i izbjeglicama. To je rezultat tendencije nekih organizacija koje vode migranti i izbjeglice da se usredotoče na interes i potrebe određene vjerske i etničke skupine.
- Utjecaj borbi za moć s drugima na procese kreiranja politika i kako to utječe na učinak uključivanja organizacija koje vode migranti i izbjeglice u te procese. Prepreke uključuju situacije u kojima su interesi migranata i izbjeglica u sukobu s interesima drugih dionika koji se smatraju važnijima ili situacijama u kojima pitanja koja su najbitnija za migrante i izbjeglice nisu na političkom planu.⁵²

Prevladavanje tih izazova zahtijeva zajednički napor velikog broja različitih dionika. Taj je proces već započeo, a primjer je i panel-rasprava o temi Društveno participiranje i inkluzivna uloga lokalnih zajednica koja je bila dijelom međunarodne konferencije Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini koju je organizirao Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske. Među značajnim alatima koji mogu pomoći tom procesu jest međukulturalni i međureligijski dijalog koji može pomoći dionicima razumjeti međusobne potrebe, interes i ideje i pomoći razvoju inkluzivnijih i učinkovitijih procesa donošenja javnih politika.

92

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

- 93 Na panelu su sudjelovali:
- Mirjana Vergaš** iz UNHCR-a
Mirela Šavrlijuga iz Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske)
Semih Adığüzel, student prava i zagovarač prava osoba pod međunarodnom zaštitom
Anila Noor iz udruge New Women Connectors – for inclusion and social justice
Jurica Jurjević i Nika Bahtijarević iz Hrvatskog nogometnog saveza
Mazen Al Ahmed iz Centra za kulturu dijaloga
Oladayo Hamidat Hassan iz PADUH-a – Panafričkog društva u Hrvatskoj
Panel je moderirala **Nejra Kadić Meškić**, izvršna direktorka Centra za kulturu dijaloga.

3. Primjeri dobrih praksi izloženi na panelu

3.1. Primjer obećavajuće prakse – Priručnik 'Učinkovito uključivanje izbjeglica' (UNHCR)

Priručnik 'Učinkovito uključivanje izbjeglica – participativni pristup za praktičare na lokalnoj razini' razvijen je u suradnji sa Skupinom za migracijsku politiku s ciljem pružanja praktičnih smjernica lokalnim akterima i poticanja uključivanja izbjeglica. Nastao je u suradnji s lokalnim vlastima, pružateljima usluga, civilnim društvom i organizacijama koje vode izbjeglice diljem Europe.

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

- 1) jasno utvrđivanje vrste pomoći koja je izbjeglicama potrebna
- 2) osiguravanje pomoći svima prema njihovim potrebama
- 3) osmišljavanje dugoročne usluge
- 4) rad ne samo za ljude već i s njima u suradnji
- 5) uključivanje lokalne zajednice i podržavanje volontiranja
- 6) omogućavanje sveobuhvatne podrške za integraciju i uključenost.

52 Preuzeto od: The Network for Dialogue: Engaging Migrant and Refugee-led Organizations in Policymaking in Europe. Dostupno na: https://network4dialogue.eu/wp-content/uploads/2022/03/Network-for-Dialogue_Policy-Brief-5-Policymaking.pdf

Uključivanje izbjeglica u osmišljavanje, provedbu, praćenje i vrednovanje usluga koje im se pružaju predstavlja ključan korak prema holističkom pristupu integraciji. Tako se njihovi interesi i perspektive, potrebe i sposobnosti kao primarnih dionika sustavno odražavaju i povećava se njihovo prihvatanje i preuzimanje odgovornosti. Također se jača odnos s nadležnim tijelima i povećava povjerenje dionika prema izbjeglicama koje se pak potiče da budu aktivni sudionici u donošenju odluka, a ne samo korisnici usluga. Taj proces savjetovanja i sudjelovanja potrebno je proširiti izvan samih projekata na razinu politike kako bi se osiguralo zadovoljavanje potreba izbjeglica. U tu je svrhu potrebno omogućiti različite načine i postupke za učinkovito rješavanje situacija osoba s različitom duljinom boravka, društvenim kapitalom, statusom boravka i onih koje se nalaze u različitim fazama učenja jezika i stjecanja državljanstva.⁵³

3.2. Važnost uključivanja organizacija predvođenih izbjeglicama i migrantima u procesima donošenja javnih politika

Uključenost migranata, tražitelja azila i izbjeglica sve se više smatra preduvjetom za smisленo kreiranje politike. Sa stajališta ljudskih prava može se tvrditi da bi ljudska bića bez obzira na državljanstvo trebala imati jednako pravo da se njihov glas čuje i uzme u obzir. Iz demokratske perspektive također se tvrdilo da ‘normativni legitimitet demokratske odluke ovisi o stupnju do kojeg su oni na koje ona utječe bili uključeni u procese donošenja odluka i imali priliku utjecati na ishode’.⁵⁴

Uključivanje takvih organizacija u procese donošenja javnih politika na smislene i utjecajne načine rezultira politikama koje bolje odražavaju potrebe i realnost u zajednicama, stoga su njihov dizajn i provedba vrlo učinkoviti.⁵⁵

*Mi smo stručnjaci za svoje životel... Mislim da je zapravo jedinstveno i autentično kada čujete glas same zajednice.*⁵⁶

53 S. 40 u UNHCR i Migration Policy Group (2022): Priručnik Učinkovito uključivanje izbjeglica – Participativni pristupi za praktičare na lokalnoj razini. Dostupno na: <https://www.unhcr.org/en-au/62b320714.pdf>

54 S. 5–6 u Young, I. (2006): Inclusion and Democracy. Oxford: Oxford University Press.

55 Preuzeto od: Evropska komisija (2020): Akcijski plan Evropske unije za integraciju i uključivanje za razdoblje od 2021. do 2027. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/news/the-ec-presents-its-eu-action-plan-on-integration-and-inclusion-2021-2027>

56 S. 14 u Badran, M. i Stoker, t. (2019): Migrant-led Advocacy Across Europe: Challenges and Opportunities. European Programme for Migration and Integration. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/librarydoc/migrant-led-advocacy-across-europe?lang=fr>

94

95 3.2.1. Primjer obećavajuće prakse – Savjetodavna skupina državljana trećih zemalja i osoba migrantskog porijekla (Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske)

Savjetodavnu skupinu državljana trećih zemalja i osoba migrantskog porijekla s članstvom od 15 osoba osnovao je Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina u okviru projekta *INCLUDE – Meduresorna suradnja u osnaživanju državljana trećih zemalja*. Cilj je savjetodavne skupine osnaživanje državljana trećih zemalja kroz edukacije o univerzalnim ljudskim pravima, vlastitim pravima i obvezama te jačanje njihove perspektive u političkoj raspravi i doprinosu poboljšanja integracijskih politika davanjem preporuka donositeljima odluka na svim relevantnim razinama, a konačno i njihovo uključivanje u kreiranje, implementaciju i evaluaciju integracijskih politika i strategija. Krajnja je svrha stvaranje uključivog društva izgrađivanjem jednakog pristupa svih članova društva za političko i društveno sudjelovanje te pridonošenje uspostavi sustava azila, prihvata i integracije. Članovi se sastaju dva puta godišnje. Namjera je Savjetodavne skupine sudjelovanje članova u evaluaciji i izradi strateških dokumenata kroz preporuke.

3.3. Primjer obećavajuće prakse – Novi susjadi – integracija kroz nogomet (Hrvatski nogometni savezi Centar za kulturu dijaloga)

Hrvatski nogometni savez i Centar za kulturu dijaloga udružili su snage u partnerstvu koje promiče i jača integraciju izbjeglica u Hrvatskoj kroz nogometne aktivnosti. Naime u nogometu su prepoznali jedinstvenu priliku za utjecanje na društvene promjene u svom okruženju u kontekstu borbe protiv diskriminacije, prirodnog prihvatanja drugog i drugačijeg, međusobnog poštovanja i razvijanja duha zajedništva. Nogomet govori univerzalnim jezikom koji svi poznaju, pa tako na nogometnom terenu ne postoje uobičajene komunikacijske prepreke i izazovi, već je nužan timski rad i poznavanje pravila igre koja su ista u cijelom svijetu. Timski duh i suradnja prelivaju se i na život van terena, pa su učenje jezika i izvršenje školskih obveza (također podržani kroz suradnju Centra za kulturu dijaloga i Hrvatskog nogometnog saveza) uspješniji uz bogatiji društveni život uslijed širenja socijalne mreže. Projekt teži i registraciji neformalne nogometne skupine Novi susjadi koju čine izbjeglice i migranti u nogometni klub.

3.4. Primjer obećavajuće prakse – Borac za osiguranje provedbe prava na visoko obrazovanje osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u praksi (Semih Adıgüzel)

96

Semih Adıgüzel započeo je studij na Sveučilištu u Zagrebu nakon odobrenja međunarodne zaštite. Pravo na obrazovanje, uključujući i visoko obrazovanje, garantirano mu je člankom 70. Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (Narodne novine 70/15, 127/17). Prema tome osoba kojoj je odobrena međunarodna zaštita, odnosno azilant i stranac pod supsidijarnom zaštitom imaju pravo na visoko obrazovanje pod istim uvjetima kao i hrvatski državljanii. No Semihovo iskustvo pokazalo je značajne izazove u ostvarivanju prava i spomenute zakonske regulative. Tako primjerice Semih uslijed neprilagođenosti sustava upisa i vođenja evidencije studenata/ica nije upisan pod istim uvjetima kao hrvatski državljanin nego kao stranac. Sukladno tome nije mogao ostvariti pravo na smještaj u studentskom domu, pravo na studentsku prehranu i pravo na stipendiju pod uvjetima pod kojima su ta prava regulirana za hrvatskog državljanina. Njegov aktivistički angažman podrazumijevao je istraživanja, analiziranja, mnogobrojne poslane zamolbe, zagovaranje rješavanja problema prema različitim instancama i različitim institucijama uključujući Rektorat, Fakultet, Pučku pravobraniteljicu, Ministarstvo znanosti i obrazovanja i druge. Borba za pripadajuća prava rezultirala je ostvarenjem prava na studentski smještaj i studentsku prehranu, ali putem posebne Odluke na Pravilnik o uvjetima i načinima ostvarivanja prava na pokriće troškova prehrane studenata i Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava redovitih studenata na subvencionirano stanovanje. Činjenica je da je tim odlukama riješeno otvoreno pitanje samo za tekuću akademsku godinu i samo konkretno za njega uz izostanak sustavnog rješenja za sve buduće studente, tj. i on će ponovno sljedeću akademsku godinu morati tražiti nove odluke kojima će regulirati smještaj i prehranu. Na upućenu inicijativu i zagovaranje Semiha u rujnu 2021. godine donijet je Pravilnik o uvjetima i načinu ostvarivanja prava na državnu stipendiju na temelju socioekonomskoga statusa (NN 106/2021) koji uključuje odredbe koje osobe s odobrenom međunarodnom i privremenom zaštitom stavlju u korektan položaj u natjecanju za stipendiju. Svojim predanim angažmanom i zagovaranjem Semih je značajno pridonio poboljšanju položaja osoba pod međunarodnom zaštitom koje se žele nastaviti školovati u Republici Hrvatskoj.

Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita – prijenos dobrih praksi na europskoj i međunarodnoj razini

3.5. Primjer obećavajuće prakse – NEW WOMEN CONNECTORS

Organizacija New Women Connectors (NWC) osnovana je u ožujku 2019. godine kao neprofitna organizacija koju vode žene migrantice i izbjeglice. Ta platforma pruža dijaspori, izbjeglicama, migrantima, nedokumentiranim i osobama bez državljanstva sredstva da mapiraju svoje izazove, preporuče rješenja i postanu pokretači promjena. Misija im je dostići uključive i pravedne politike za nove žene. Fokus je na temama poput integracije, rasizma, obiteljskog nasilja, transfobije i položaja LGBTIQA+ žena i djevojaka. Iz perspektive i iskustva žena izbjeglica i migrantica zagovaraju nove uključivije politike Europske unije.

3.6. Primjer obećavajuće prakse – PADUH

Panafričko društvo u Hrvatskoj – PADUH jest udruga u Hrvatskoj koju su osformili novi sugrađani u Hrvatskoj s ciljem poboljšanja pozicije i prava ljudi koji su u Hrvatsku doselili iz različitih afričkih država. Udruga različitim aktivnostima promicanja afričke kulture i umjetnosti potiče međukulturni dijalog i međusobno upoznavanje novih susjeda iz različitih afričkih zemalja s domicilnim hrvatskim stanovništvom. Tako su povodom Međunarodnog dana mira a u okviru Tjedna inkluzije organizirali program PADUH for Peace ispunjen afričkom glazbom, plesom, hranom, rukotvorinama i dijeljenjem znanja s ciljem doprinosa interkulturnom dijalogu i izgradnji uključivog društva otvorenog za sve članove – kako stare tako i nove!

4. Preporuke za unaprjeđenje sustava integracije u Hrvatskoj

- Mapirati organizacije predvođene izbjeglicama i migrantima kao i organizacije koje rade u domeni manjinskih prava te potaknuti njihovu vidljivost, angažman, uključivanje i suradnju.
- Kreirati strategije, strukturu i akcijske planove kako bi se osigurao kontinuiran, smislen i utjecajan angažman s različitim organizacijama koje vode migranti i izbjeglice ili rade s tom ciljanom skupinom s ciljem da ih se učini sukreatorima politika.

- Učiniti fondove i financiranje projekata i aktivnosti dostupnim organizacijama koje vode migranti i izbjeglice ili drugim organizacijama koje rade s njima.
- Podržati izgradnju kapaciteta organizacije koje vode izbjeglice i migranti osnažujući ih s potrebnim vještinama, znanjem, povjerenjem i samopouzdanjem.
- Olakšati dijeljenje informacija među organizacijama uz poticanje uključivanja u procese kreiranja politika i donošenja odluka.

Pripremila: Nejra Kadić Meškić

Literatura:

- EUROPSKA KOMISIJA, Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021. – 2027.
- VIJEĆE EUROPE, Akcijski plan Vijeća Europe za zaštitu ranjivih skupina u kontekstu migracija i azila u Europi za razdoblje od 2021. do 2025.
- EUROPEAN MIGRANT ADVISORY BOARD, Ask the people – A Consultation of migrants and refugees, 2019.
- BADRAN, Mohammed i STOKER, Tuyet, Migrant-led Advocacy Across Europe: Challenges and Opportunities. European Programme for Migration and Integration, 2019.
- UNHCR, Učinkovito uključivanje izbjeglica: Participativni pristupi za praktičare na lokalnoj razini, 2021.
- YOUNG, IRIS MARION, Inclusion and Democracy. Oxford: Oxford University Press, 2006.



ljudskaprava.gov.hr



Međuresorna
suradnja u
osnaživanju
državljanata trećih
zemalja



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za ljudska prava
i prava nacionalnih manjina



Sufinancirano iz Fonda za
azil, migracije i integraciju
Europske unije

