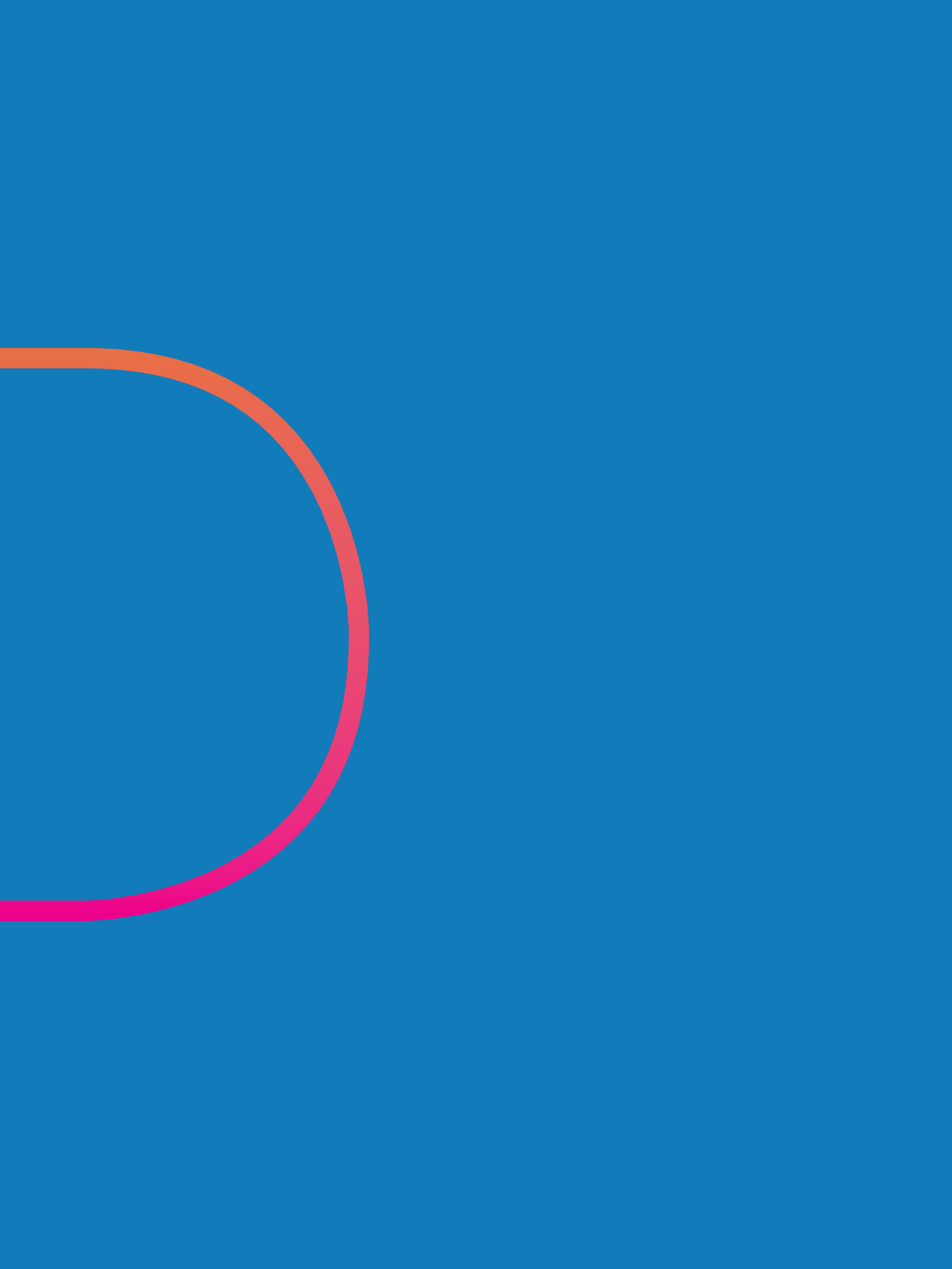


& § ? # ' » » (

**Uloga
socijalne skrbi
u procesu integracije
osoba
s međunarodnom
zaštitom**

» @ / ' & § ?



Uloga socijalne skrbi u procesu integracije osoba s međunarodnom zaštitom

*Priručnik za socijalne radnike, druge stručnjake i
suradnike centara za socijalnu skrb*

Zagreb, 2021.

An aerial photograph of Zagreb, Croatia, showing a dense urban landscape with a mix of historic and modern buildings. A large cathedral with a tall spire is visible on the left side. The city is surrounded by a hazy atmosphere. Overlaid on the image are seven rounded rectangular callouts, each containing the name of a city in blue capital letters. The callouts are colored as follows: KARLOVAC (orange border), ZAGREB (dark blue border), RIJEKA (light blue border), VARAŽDIN (magenta border), ZADAR (purple border), OSIJEK (yellow border), SPLIT (orange border), and NOVA GRADIŠKA (green border).

KARLOVAC

ZAGREB

RIJEKA

VARAŽDIN

ZADAR

OSIJEK

SPLIT

NOVA GRADIŠKA

Impressum

Izdavač:

Hrvatska udruga socijalnih radnika

Uloga socijalne skrbi u procesu integracije osoba s međunarodnom zaštitom

Priručnik za socijalne radnike, druge stručnjake i suradnike centara za socijalnu skrb

Naklada:

300 primjeraka

Godina izdanja:

2021.

Kontakt:

Hrvatska udruga socijalnih radnika

Adresa: Zagreb, Draškovićeve 27

Tel: +385 1 4550 758 fax:+385 1 4550 757

Mob: +385 98 229 167

E-mail: husr@husr.hr

IBAN: HR4323600001101561472

OIB: 98594008849

Sadržaj materijala isključiva je odgovornost Hrvatske udruge socijalnih radnika

Publikacija je nastala u okviru projekta „Osnaživanjem stručnjaka do uspješne integracije azilanata“ koji je sufinanciran iz sredstava EU, Fonda za azil, migracije i integraciju i proračuna Republike Hrvatske. Co-funded by the AMIF Programme of the European Union.

<https://eufondovi.mup.hr/eu-fondovi/financijski-okvir-2014-2020/87>



AUTORI

Projektni tim:

Zana Bekiri, dipl. pravica

Tatjana Brozić Perić, dipl. pravica

Marija Biočić, dipl.soc.radnica

Olja Družić Ljubotina, izv.prof.dr.sc.

Sanja Helfrih, dipl.soc.radnica

Ivan Jazvić, dipl.soc.radnik

Štefica Karačić, dipl.soc.radnica

Domagoj Kronstein, dipl.soc.radnik

Marijana Kletečki Radović, izv.prof.dr.sc.

Nataša Koražija, dipl.soc.radnica

Ana Opačić, doc.dr.sc.

Cvita Šimić, dipl.soc.radnica

Tatjana Štritof, dipl.soc.radnica

Dizajn: Ivana Reić, mag. art.

Publikacija je nastala u okviru projekta „Osnaživanjem stručnjaka do uspješne integracije azilantata“ koji je sufinanciran iz sredstava EU, Fonda za azil, migracije i integraciju i proračuna Republike Hrvatske.

<https://eufondovi.mup.hr/eu-fondovi/financijski-okvir-2014-2020/87>

SADRŽAJ

1. Uvod
2. Osobe s međunarodnom zaštitom u Republici Hrvatskoj
3. Kulturološke osobitosti zemalja iz kojih dolaze osobe pod međunarodnom zaštitom
4. Pregled prava osoba s međunarodnom zaštitom u Republici Hrvatskoj
5. Koordinacija usluga u zajednici za osobe s međunarodnom zaštitom
6. Specifičnosti vođenja slučaja u integraciji osoba s međunarodnom zaštitom
7. Uloga Centra za socijalnu skrb u radu s djecom bez pratnje, stranim državljanima
8. Organizacije civilnog društva koje pružaju podršku osobama s međunarodnom zaštitom
9. Popis prevoditelja
10. Osnovni pojmovi
11. Izvori



1

UVOD

Migrantske krize i društveni trendovi na globalnoj razini direktno se odražavaju na naše društvo i pred stručnjake u sustavu socijalne skrbi stavljaju izazove za koje često nisu dovoljno pripremljeni. Stoga je uočena potreba standardizacije rada u ovom području djelatnosti s naglaskom na integrirani pristup i koordinirano djelovanje javnog i civilnog sektora u procesu integracije osoba pod međunarodnom zaštitom.

Stoga je Hrvatska udruga socijalnih radnika u partnerstvu s Centrom za socijalnu skrb Split i uz podršku Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike provela od 9. kolovoza 2019. godine do 9. kolovoza 2021. godine projekt pod nazivom „Osnaživanjem stručnjaka do uspješne integracije azilanata” koji je financiran sredstvima Europske unije iz Fonda za azil, migracije i integracije Europske unije.

Opći cilj projekta je bio usmjeren na osiguranje uspješne integracije osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u život zajednice i ravnopravan pristup pravima i uslugama u skladu sa Zakonom o socijalnoj skrbi i Zakonom o međunarodnoj i privremenoj zaštiti te najvišim europskim standardima.

Poseban cilj projekta je jačanje osobnih i profesionalnih kompetencija stručnih radnika zaposlenih u centrima za socijalnu skrb za rad s osobama s odobrenom međunarodnom zaštitom.

Provoditelji projekta su bili predstavnici akademske zajednice te socijalni radnici i pravnici s iskustvom praktičnog rada u ovom području djelatnosti.

Projektni tim je osmislio i pripremio sadržaj edukacije koji je utemeljen na nacionalnim i međunarodnim propisima vezanim za zaštitu osoba pod međunarodnom zaštitom te standardima rada u sustavu socijalne skrbi i profesije socijalnog rada u našoj zemlji, uvažavajući dosadašnju praksu i preporuke za njeno unaprjeđenje.

U edukacijama je sudjelovalo 200 stručnjaka iz 82 centra za socijalnu skrb i 56 podružnica od kojih je 20 podružnica obiteljskih centara. Prednost za sudjelovanje imali su koordinatori za rad s osobama pod međunarodnom zaštitom koji su za te poslove imenovani u centrima sukladno uputama resornog ministarstva.

Trodnevne edukacije su provedene regionalno u osam gradova naše zemlje (Zagreb, Rijeka, Osijek, Split, Zadar, Nova Gradiška, Karlovac, Varaždin). Sukladno projektnom pozivu, edukacija je koncipirana kroz četiri modula koji su tematski obuhvatili opseg i izazove društvenih migracija te pravni položaj osoba s međunarodnom zaštitom u Republici Hrvatskoj s posebnim naglaskom na prava azilanata u sustavu socijalne skrbi.

Značajan dio programa posvećen je kulturološkim specifičnostima i obilježjima osoba pod međunarodnom zaštitom s ciljem usvajanja novih znanja kako bi se izbjegli mogući profesionalni propusti i smanjile poteškoće u neposrednom radu stručnjaka s korisnicima socijalnih usluga.

Ovim programom izrađen je i preporučen model rada centra za socijalnu skrb s osobama pod međunarodnom zaštitom utemeljen na individualnom planiranju socijalne integracije korisnika odnosno obitelji u lokalnu zajednicu s naglaskom na mapiranje usluga i povezivanje svih dionika značajnih za uspješnu prilagodbu azilanata.

Budući da je stručna praksa u radu s osobama s odobrenom međunarodnom zaštitom još uvijek nedovoljno usklađena, ovaj priručnik mogao bi biti koristan vodič stručnjacima centara za socijalnu skrb i drugim zainteresiranim praktičarima u prevladavanju brojnih izazova rada u ovom, još uvijek relativno novom i nedovoljno razvijenom području djelatnosti socijalne skrbi.

Trenutak u kojem se novi članovi počnu osjećati sigurno, samouvjereno i dobrodošlo postaje trenutak kada oni mogu ulagati u svoje novo društvo i pridonositi mu. Sisgoreo, Tajana. (2017). Integracija iz perspektive azilanata

2

OSOBE S MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Pregled stanja

U svijetu je trenutno više od 70 milijuna prisilno raseljenih ljudi, a više od polovice ih je prisilno raseljeno unutar vlastite zemlje¹.

Procjenjuje se da postoji više od 25 milijuna izbjeglica od kojih je 3,5 milijuna u statusu tražitelja međunarodne zaštite. Najviše izbjeglica u svijetu je podrijetlom iz Sirije (6,7 milijuna), Afganistana (2,7 milijuna) te Južnog Sudana (2,3 milijuna).

Zemlja s najviše prihvata izbjeglica je Turska (3,7 milijuna), a u Europskoj uniji najviše izbjeglica je primila Njemačka (1,1 milijun)².

Uzroci izbjegličkih kriza u svijetu su ratovi, gruba kršenja ljudskih prava i proganjanja po raznim osnovama, izražene ekonomske krize, ekološke katastrofe te posljedice klimatskih promjena.

Najveći broj osoba koje traže međunarodnu zaštitu u Europskoj uniji je bio tijekom tzv. izbjegličke krize u razdoblju od 2015. do 2016. godine kada je evidentirano više od milijun i dvjesto tisuća tražitelja međunarodne zaštite. Od tog broja, najviše zahtjeva za međunarodnom zaštitom podneseno je u Njemačkoj, a zatim u Francuskoj i Grčkoj. Gledajući osnovna demografska obilježja među tražiteljima azila, bilo je 63% muškaraca, od kojih 47% podnositelja u dobi od 18 do 34 godine. Posebno zabrinjava podatak da je 11% evidentiranih bilo iz skupine posebno ranjive djece stranih državljana bez pratnje roditelja ili skrbnika.

Za vrijeme trajanja migrantske krize povećan je broj tražitelja međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj. Među tražiteljima je bilo najviše državljana Sirije, Iraka, Afganistana i Irana u dobi od 18 do 34 godina života.

Tražitelji međunarodne zaštite u Republici Hrvatskoj se smještaju u Prihvatišta za tražitelje međunarodne zaštite sa sjedištem u Zagrebu i Kutini gdje borave do okončanja postupka odnosno priznavanja međunarodne zaštite.

Kapacitet Prihvatišta u Zagrebu je za 500 osoba, dok se u Prihvatište u Kutini, koje raspolaže sa 100 mjesta, uglavnom zbrinjavaju ranjive skupine (poslovno nesposobne osobe, maloljetnici, maloljetnici bez pratnje, starije i nemoćne osobe, teško bolesne osobe, osobe s invaliditetom, trudnice, samohrani roditelji te žrtve nasilja).

Do izbjegličke krize 2015. godine Republika Hrvatska je od strane migranata uglavnom doživljavana kao tranzitna zemlja radi čega smo imali relativno mali broj priznatih međunarodnih zaštita. Prvi azil u našoj zemlji Ministarstvo unutarnjih poslova priznalo je 2006. godine državljanici Sudana.

Međutim, situacija se postupno promijenila te je u Republici Hrvatskoj zaključno s 31. 12. 2020. godine ukupno 950 osoba ostvarilo međunarodnu zaštitu, a najčešće zemlje porijekla azilantata su Sirija, Irak, Afganistan i Iran.

Navedeno povećanje broja osoba s ostvarenom međunarodnom zaštitom nameće potrebu stvaranja adekvatnih resursa za njihovu integraciju u hrvatsko društvo.

U tom kontekstu značajan korak u unapređenju zakonodavnog okvira predstavlja Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN broj 70/15, 127/17) kojim su prava osoba s međunarodnom zaštitom, izuzev političkih prava koja su povezana s državljanstvom, gotovo izjednačena s pravima hrvatskih državljana.

Izmjenama ovog Zakona iz 2017. godine pronalazak smještaja za osobe s međunarodnom zaštitom prelazi na Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje koji za potrebe smještaja putem novca iz europskih fondova obnavlja stanove u vlasništvu Republike Hrvatske čime zapravo i određuje lokalne zajednice u kojima će se provoditi integracija osoba s međunarodnom zaštitom.

Od donošenja tog Zakona, uz sudjelovanje i poticaj brojnih udruga civilnog društva, dolazi do bolje i učinkovitije organizacije i povezanosti državnih službi koje su na različite načine uključene u integraciju osoba s međunarodnom zaštitom.

¹ Unhcr: *Figures at a Glance*. <https://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>

² Amnesty international: *The world's top 10 refugee host countries*. <https://www.amnesty.org/en/what-we-do/refugees-asylum-seekers-and-migrants/global-refugee-crisis-statistics-and-facts/>

Važno je napomenuti da je već od samih početaka reguliranja područja međunarodne zaštite, donošenjem prvog Zakona o azilu iz 2003. g ("Narodne Novine", broj 103/03), regulirano pravo na pomoć pri uključivanju u društvo kojeg su tada, provodeći Zakon, pružali službenici MUP-a. Stručni radnici svakodnevno su pružali različite vrste pomoći i provodili aktivnosti integracije osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom (pomoć prilikom prijave u nadležne institucije, pronalasku stanova i preseljenju, upisima djece u školu, razgovorima sa stručnim djelatnicima škole, pomoć pri pronalasku zaposlenja, pomoć prilikom korištenja usluga zdravstvene skrbi, upućivanja u pohađanje tečaja hrvatskog jezika, koordinacija s nevladinim organizacijama, savjetovanje i drugo).

Donošenjem Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti 2015.g preciznije je određeno da pomoć pri integraciji podrazumijeva i izradu individualnog plana integracije. I uz činjenicu da je broj novoodobrenih zaštita rastao svake godine, djelatnici su svakoj osobi pristupali individualno i pomagali u uključivanju u društvo, istovremeno jačajući svijest drugih državnih i javnih tijela o potrebama i pravima osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom. Formiranjem Odjela za integraciju unutar Službe za međunarodnu zaštitu 2019. g formalno se profiliraju stručni radnici koji se bave isključivo integracijom osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom. U okviru svoga rada djelatnici su zaduženi i za pripremu i praćenje provedbe projekata koji za cilj imaju pružanje pomoći pri integraciji. Projekt Centra za kulturu dijaloga "Novi susjedi" jedan je od najvećih projekata te vrste pripremljen od strane spomenutog Odjela, no svakako nije i jedini. Tijekom prethodnih godina, različite oblike pomoći u integraciji, pružale su (i još uvijek pružaju) druge nevladine organizacije, primjerice Isusovačka služba za izbjeglice (JRS) s kojima smo surađivali kao provedbenim partnerima u programu preseljenja upravo u područje integracije osoba s odobrenom zaštitom, Hrvatski crveni križ (HCK) i drugi.



Edukacija Nova Gradiška

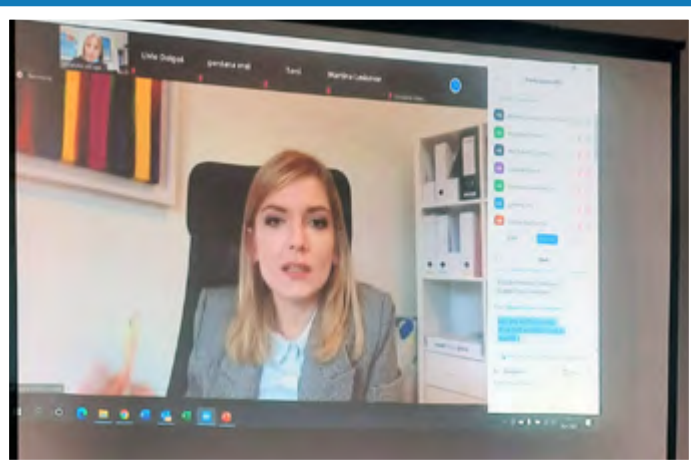
Dijana Đapić

Janko Gredelj

Isusovačka služba za izbjeglice



Edukacija Varaždin



On line sudjelovanje

Nejra Kadić Meškić

Centar za kulturu dijaloga

3

KULTUROLOŠKE OSOBITOSTI ZEMALJA IZ KOJIH DOLAZE OSOBE POD MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

Kultura se uči od rođenja i prenosi s naraštaja na naraštaj. Kulture postoje kako bi se zadovoljile životne, praktične ljudske potrebe, ustrojilo društvo i održala vrsta, te kako bi se teško stečeno znanje i iskustvo prošlih naraštaja i prošlih stoljeća prenosilo na mlade i neiskusne. One nam omogućuju da se sljedeći naraštaji poštede skupog i opasnog procesa ponovnog učenja putem pokušaja i pogrešaka, uključujući i fatalne pogreške.

Thomas Sowell, Cultural Diversity: A World View

Enkulturacion je proces kojim osoba uči zahtjeve svoje kulture te stječe vrijednosti i ponašanja koja su primjerena ili potrebna u toj kulturi. Ako je uspješna, enkulturacion rezultira sposobnostima na području jezika, vrijednosti i rituala te kulture.

Učenje kulture može biti formalno i neformalno.

Formalno učenje je svrhovito učenje koje se odvija u različitom i institucionaliziranom okruženju posebno namijenjenom za poučavanje/osposobljavanje i učenje, s osobljem koje posreduje u učenju i koje ima posebne kvalifikacije.

Ciljevi učenja su gotovo uvijek određeni izvana, napredak u učenju se obično nadzire i vrednuje, a ishodi učenja se u pravilu potvrđuju uvjerenjima i diplomama. Odvijanje većine formalnog obrazovanja je obavezno.

Neformalno učenje je svrhovito i dobrovoljno učenje koje se odvija u velikom rasponu okruženja i situacija u kojima poučavanje/osposobljavanje i učenje nisu nužno jedina ili glavna aktivnost.

Ta okruženja i situacije mogu biti privremene, a mogu i trajati. Ono se odvija putem interakcija, promatranja i oponašanja.

Kultura se uči i kroz poslovice, legende i mitove, umjetnost i religiju.

U modernome društvu različiti ljudi komuniciraju na različite načine. Komunikacija i kultura su neodvojive.

Interkulturalna komunikacija je oblik komunikacije kojoj je cilj razmjena informacija preko različitih kultura i društvenih skupina. Interkulturalnom komunikacijom se nastoji razumjeti kako ljudi iz različitih zemalja i kultura djeluju, komuniciraju i doživljavaju svijet oko sebe. U interkulturalnom kontekstu treba biti prilagodljiv i komunikacijski fleksibilan, a to znači da se treba prilagoditi kako bi odgovaralo okruženju i sugovorniku.

Značajna je težnja prijelaza iz multikulturalnog u interkulturalno društvo pri čemu je važno biti svjestan:

- *negativnih stereotipa i predrasuda jer se kao njihova posljedica mogu pojaviti osjećaji poput ljutnje, straha, tjeskobe i odbojnosti*
- *vrijednosti, stavova, percepcije svoje kulture jer svatko vidi svijet kroz prizmu vlastite kulture*
- *poznavanja kulture osobe s kojom komuniciramo*
- *značaja empatije kako bi se mogle stvoriti pretpostavke da se u komunikaciji krene od osobnosti govornika.*

Da bi taj prijelaz bio uspješan važno je promicati integraciju azilanata kroz akulturacijsku strategiju Republike Hrvatske. U tom smislu potrebno je s najviših razina informirati domicilno stanovništvo da bolje razumije kako azilanti ne predstavljaju prijetnju našem identitetu i kulturi i ne ugrožavaju resurse naših zajednica te da njihovo uključivanje može imati pozitivne učinke za cijelo društvo.

Migranti i tražitelji azila mogu predstavljati dodatan izazov ako ih društvo doživljava isključivo kao sigurnosni problem. Tada se najviše pažnje posvećuje problemima regulacije azila i mjerama za sprječavanje nezakonitih migracija, zapostavljajući pritom ekonomske, socijalne i kulturne učinke migracijskih procesa koji mogu imati pozitivan utjecaj na društvo primitka.

Iz perspektive azilanata u Hrvatskoj najčešći izazovi vezani su uz realizaciju prava i nedostatak mogućnosti učenja hrvatskog jezika i kulture te pronalazak zaposlenja.

Iz iskustva obitelji s djecom pokazuje se da im je u integraciji jako pomoglo uključivanje djece u obrazovne ustanove što je i njih uključilo u život zajednice.

Nove je članove društva potrebno informirati o kulturi, povijesti i temeljnim normama i vrijednostima zemlje u kojoj se nalaze te ih osnažiti za uključivanje u svakodnevni život.

U kontaktu s pomagačima gotovo svi pridaju veliki značaj programima informiranja i senzibilizacije društva za temu migranata. Posebnu ulogu u tom procesu imaju mediji koji ukazivanjem na dobru praksu i primjere uspješne integracije azilanata mogu smanjiti stigmatu i predrasude prema azilantima, njihovoj kulturi i običajima.

Iskustva tražitelja azila u Hrvatskoj:

Jezik je glavni problem. Za vlastitu budućnost ove zemlje i ljude koji će tek doći, mnogo bi bolje bilo da ih Hrvatska pošalje u škole za učenje hrvatskog jezika. Nebitno radi li se o mladim ili starijim ljudima. Ako ne znaš jezik, toliko je problema. Za samu je državu bolje ako ljude koji su došli ovamo živjeti naučiš jezik. U dvije godine moraš naučiti hrvatski jezik da bi mogao imati posao kad izgubiš prava na financijsku pomoć od države i kad izgubiš pravo na stan. Ja ne mogu naučiti hrvatski jezik bez jezičnog tečaja u dvije godine jer nisam Hrvat. Ja sam stranac i dolazim iz zemlje gdje je skroz drugačiji jezik.

Ova Vlada ima super prilike da želi. Evo mi smo došli iz druge kulture i na primjer u SAD-u ili Engleskoj je isto došlo mnogo ljudi iz raznih kultura i Vlade su im dale prilike da krenu sa svojim poslom. Čitavo društvo se tako obogati jer kada dođe neka nova kultura u društvo uvijek donese nešto novo, neke nove stvari i iz toga se može pokrenuti neki biznis. No nažalost takvo razmišljanje ovdje ne postoji i mislim da je to i zbog toga što se neki ljudi ne žele promijeniti i ne žele da se njihovo društvo mijenja.

Dok sam čekao svoju odluku živio sam u prihvatilištu Porin dvije godine. Mislim da je to bila jedna od zanimljivijih i traumatičnijih epizoda u mom životu. Upoznaš ljude iz različitih zemalja svijeta s različitim pričama. Mjesto puno napetosti u kojem odrastaju djeca. Ponekad ti se plače, ali ne možeš mijenjati ništa jer je to mjesto takvo kakvo jest. Tu shvatiš da su svi jednaki u životu. U svojoj zemlji sam imao religijskih problema, a u Porinu sam na primjer upoznao divne muslimane. Onda ta djeca koja nisu nikome ništa skrivila ili imala problema u životu, a u toj su situaciji. I onda razmišljaš o životu i promišljaš kako je smiješan zapravo. Ondje sam počeo gledati na život drugačije. Prošao sam tu školu i napravila me snažnijim.

Kulturni identitet

Kulturni identitet je pojam koji izražava jedinstvenost i autentičnost neke kulture, te pripadnost pojedinca ili društvene skupine toj kulturi; određenje neke društvene zajednice putem njezinih vlastitih kulturnih osobitosti i vrijednosti.

Kulturni identitet čine duhovne (jezik, književnost, glazba, ples, običaji i dr.) i materijalne (graditeljstvo, artefakti) kulturne baštine.

Kulturni identitet pojedine nacije je utemeljen na elementima tradicijske kulture, ali se on kontinuirano obogaćuje kroz suvremenu kulturu i vrednote uključujući i kulturne industrije (film, izdavaštvo i dr.).

Pravo na očuvanje kulturnog identiteta, osobito nacionalnih manjina, ostvaruje se u demokratskim zemljama odgovarajućim zakonskim propisima koji štite njihov kulturni položaj i razvitak (škole, kulturne ustanove, izdavaštvo i dr.).³

Temeljne odrednice kulturnog identiteta su: etničko/nacionalno podrijetlo, osjećaj pripadnosti nekoj kulturi, zajednici, zemljopisnom području, jezik, pismo, vjera, običaji, vrijednosti/svjetonazor i drugo.

Kako se društvo, pojedinci, mediji odnose prema osobama koje nisu pripadnici našeg/domicilnog/europskog kulturnog identiteta?

Često puta, zbog nepoznavanja, straha ili predrasuda prema drugima i drugačijima, koji ne dijele domicilni kulturni identitet, dolazi do ignoriranja, nepovjerenja, a ponekad i mržnje prema takvim pojedincima i grupama. To je bilo izraženo u vrijeme tzv. izbjegličke krize 2015. godine kada su mediji širom Europe često doprinosili stvaranju negativne klime prema migrantima.

U neposrednom radu s osobama pod međunarodnom zaštitom stručnjaci se suočavaju s brojnim izazovima zbog nedovoljnog znanja o njihovim kulturološkim obilježjima, otežane komunikacije i osobnih stavova vezanih uz prihvat i uključivanje stranaca u naše društvo.

Stoga je važno profesionalno i osobno osnažiti se za ovo izazovno područje stručnog rada. U tom kontekstu dobro je osvijestiti tko su najčešći korisnici naših usluga, od kuda dolaze i koja su obilježja kulture kojoj pripadaju.

³ (Proleksis enciklopedija) - <https://proleksis.lzmk.hr/511/>

Osnovna kulturološka obilježja osoba pod međunarodnom zaštitom u našoj zemlji

Podrijetlo:

Najveći dio azilanata/migranata dolazi iz arapskih zemalja (Sjeverna Afrika i Bliski istok).

Arapi pripadaju semitskim narodima koji žive na području Levanta (Izrael, Libanon, Palestina), dok je manji dio Arapa podrijetlom s Bliskog Istoka.

Migranti koji dolaze iz Sirije su Arapi, a migranti iz Afganistana i Irana su perzijskog podrijetla.

Pismo i jezik:

Svi koriste arapsko pismo, ali su im jezici različiti.

Sirijci i Afganistanci pišu istim, arapskim pismom, ali nemaju isti jezik nego govore perzijskim/farsi i arapskim/semitskim jezikom.

Arapski jezik može biti službeni i kolokvijalni pa ponekad dolazi do poteškoća u prevođenju zbog nerazumijevanja kolokvijalnog jezika kojeg, primjerice, koriste Sirijci.

Perzijski ili farski jezik je jedan od deset najstarijih jezika na svijetu. S vremenom je poprimio mnogo arapskih riječi, a njime govore Iranci i Afganistanci.

Religija i običaji:

Migranti/azilanti su uglavnom islamske vjeroispovijesti te su mnogi njihovi običaji vezani uz vjersku pripadnost islamu.

Djevojke i žene islamske vjeroispovijesti kao dio svoga kulturnog identiteta nose hidžab. Kako bi se lakše integrirale u našu zajednicu mlađe azilantice ponekad odustaju od ovog običaja.

Muškarac je najčešće zastupnik obitelji pred institucijama odnosno u vanjskom svijetu

Rukovanje sa ženom suprotno je arapskoj tradiciji. Arapski muškarci se obično ne rukuju sa ženama niti jedni drugima predstavljaju svoj žene. Vrlo religiozan muškarac neće pružiti ruku drugoj ženi i obrnuto.

Kao znak pozdrava koriste naklon glave ili stavljaju ruku na srce.

Prema vjerskim običajima dominantno je korištenje desne ruke prilikom jela, dodira i sl.

Običaji vezani uz održavanje osobne higijene, skidanja obuće prilikom ulaska u stan su dio kulturne tradicije ovih naroda.

Vjera i rituali vezani uz molitvu imaju posebno značenje za pripadnike ovih naroda. Stoga je važno u radu s azilantima/ migrantima voditi računa o poštivanju njihovih vjerskih potreba.

Migranti iz navedenih zemalja imaju ponešto drugačiji odnos prema vremenu za razliku od europske kulture (primjerice, kašnjenje ne smatraju problemom što ponekad može dovesti do poteškoća u suradnji s institucijama).

Kulturni običaji često se izražavaju i tjelesnim držanjem. Primjerice u nekim tradicionalnijim kulturama pogled u prekrižene noge može biti uvredljiv, osobito ako je uperen u donove cipela koji predstavljaju izvor prljavštine.

Fatalizam je prisutniji nego u europskoj kulturi. Uglavnom prevladava vjerovanje da se stvari događaju zato što je to Božja volja ili sudbina.

Iznimno je važan osjećaj časti i dostojanstva. Dano obećanje ima posebnu snagu. Puno više se vjeruje osobama nego institucijama. Ovo treba imati u vidu u procesu građenja odnosa povjerenja kako bi se postigla kvalitetna suradnja u neposrednom radu s azilantima.

Direktno odbijanje nekog prijedloga ili ponude je vrlo rijetko. Izričito „ne“ se u svakodnevnoj komunikaciji smatra neprimjerenim ponašanjem. Umjesto “ne” uglavnom se kaže “ako je to Božja volja” – Inšallah.

Hrana:

Gost će gotovo uvijek biti ponuđen hranom, a kada je hrana ponuđena treba ju prihvatiti jer se time iskazuje poštovanje prema domaćinu.

Prilikom konzumiranja hrane, običaj je da na tanjuru ostane komadić čime se daje znak da je hrana bila ukusna i tako iskazuje poštovanje prema domaćinu.

Pripadnici ovih naroda uglavnom konzumiraju halal hranu koja je tretirana u skladu s vjerskim običajima. Kada za to nemaju mogućnosti prilagođavaju se domicilnoj prehrani na način da što manje prekrše vlastita pravila pripreme obroka (primjerice, pojest će piletinu iako nije pripremljena kao halal namirnica).

Karakteristična jela su humus, falafeli, švarma i druga.



Studijsko putovanje

Graz

Da bismo mogli prepoznati, razumjeti i uvažiti kulturološke razlike i postići kvalitetnu integraciju azilanata važno je:

- ▶ Osvijestiti i poznavati vlastitu povijest i kulturu
- ▶ Osvijestiti stereotipe i predrasude o drugim kulturama
- ▶ Educirati širu i stručnu javnost o potrebi upoznavanja kultura migranata koji dolaze iz različitih zemalja i kultura
- ▶ Osvijestiti postojanje osobnih problema kod migranata kao posljedicu nepoznavanja jezika i kulture naše zemlje te posljedično nezaposlenosti
- ▶ Osvijestiti različite načine komunikacije
- ▶ Naglasiti važnost empatije u komunikaciji
- ▶ Znati važnost učenja hrvatskog jezika
- ▶ Osigurati pravovremeno ostvarivanje zakonom definiranih prava
- ▶ Osvijestiti važnost zapošljavanja i materijalne neovisnosti kao pretpostavke za uspješnu integraciju
- ▶ Prepoznati probleme koji nastaju zbog nerazumijevanja, a ne sporazumijevanja. Razumjeti nečiju kulturu, ponašanje i uvjerenja puno je važnije nego samo razumjeti njegov jezik.
- ▶ I na kraju, poštivanje onoga što osoba jest, uvažavanje, razumijevanje i zainteresiranost za ono što ju čini takvom kakva jest, osobno, profesionalno ili kao pripadnik određene kulture iznimno je važno za uspostavljanje suradnog i ljudskog odnosa – odnosa ravnopravnog dostojanstva.



4

PREGLED PRAVA OSOBA S MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM U REPUBLICI HRVATSKOJ

Člankom 64. Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti⁴ određena su prava i obveze osoba koje dobiju međunarodnu zaštitu u Hrvatskoj: azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom. Status azilanta ili status stranca pod supsidijarnom zaštitom stječe se s danom uručenja odluke o odobrenju međunarodne zaštite.

⁴ Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/2015, 127/17)

Osobe pod međunarodnom zaštitom imaju pravo na:

1. Boravak u Republici Hrvatskoj
2. Spajanje obitelji
3. Smještaj
4. Rad
5. Zdravstvenu zaštitu
6. Obrazovanje
7. Slobodu vjeroispovijesti
8. Besplatnu pravnu pomoć
9. Socijalnu skrb
10. Pomoć pri integraciji u društvo
11. Vlasništvo nekretnine sukladno Konvenciji iz 1951. godine
12. Stjecanje hrvatskog državljanstva sukladno propisima koji reguliraju stjecanje državljanstva.

Obveze azilanata:

- Poštivanje Ustava, zakona i drugih propisa Republike Hrvatske
- Prijava prebivališta u roku od 15 dana od uručenja odluke o odobrenju međunarodne zaštićenosti
- Dozvolu boravka imati uz sebe i dati je na uvid zakonom ovlaštenim osobama
- Pohađati tečaj hrvatskog jezika, povijesti i kulture.

1. Pravo na boravak

Stranac koji ostvari pravo na azil ili supsidijarnu zaštitu ima pravo na boravak u Republici Hrvatskoj. Azilantu se izdaje dozvola boravka na 5 godina, a osobi pod supsidijarnom zaštitom se izdaje dozvola na 3 godine. Azilant može podnijeti zahtjev na izdavanje putne isprave na 5 godina, a osobi pod supsidijarnom zaštitom može se izdati isprava za strance.

Sukladno odredbama Zakona o strancima⁵ u članku 150. stavak 1. propisana je mogućnost odobrenja dugotrajnog boravišta za državljanina treće zemlje koji u Republici Hrvatskoj ima neprekidno pet godina odobren privremeni boravak, azil ili supsidijarnu zaštitu.

Stalni boravak neće se odobriti državljaninu treće zemlje ako mu je poništen azil ili supsidijarna zaštita.

2. Spajanje obitelji

Priznaje se pravo na spajanje obitelji s članom obitelji koju čine: bračni/izvanbračni drug, životni partner ili neformalni životni partner, maloljetna djeca/punoljetna nevjenčana djeca koja zbog svog zdravstvenog stanja nisu u mogućnosti brinuti za svoje potrebe, roditelj ili drugi zakonski zastupnik, srodnici prvog stupnja u ravnoj lozi s kojima je živio u zajedničkom kućanstvu te o njima skrbi.

Članovi obitelji azilanta i stranca pod supsidijarnom zaštitom, koji boravi zakonito u Republici Hrvatskoj imaju jednaka prava kao azilant, odnosno stranac pod supsidijarnom zaštitom.

3. Pravo na smještaj

Pravo na smještaj se regulira rješenjem centra za socijalnu skrb, a smještaj osigurava Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje. Ukupni troškovi stanovanja (pričuva, najamnina i režije) podmiruju se iz državnog proračuna. Ukoliko imaju vlastitih sredstava primjenjuje se Pravilnik o sudjelovanju azilanata, stranaca pod supsidijarnom zaštitom i stranaca pod privremenom

⁵ Zakon o strancima (NN 133/20)

zaštitom u plaćanju troškova smještaja (NN 59/18)⁶ kojim je propisano da osobe s međunarodnom zaštitom moraju sudjelovati u troškovima smještaja svim prihodima iznad 2.500,00 kuna kad se radi o samcu ili iznad 1.500,00 kuna po osobi kad se radi o obitelji. Smještaj se osigurava na rok od 24 mjeseca od dana izvršnosti rješenja kojim je odobren azil odnosno supsidijarna zaštita. Dolaskom obitelji u Hrvatsku putem spajanja obitelji ne dolazi do produženja prava na smještaj.

Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje dužan je voditi evidenciju slobodnih i raspoloživih stambenih objekata za smještaj azilanata.

4. Pravo na rad

Kako bi se azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom uspješno integrirale, potrebno im je omogućiti da postanu aktivni članovi novog društva. To prvenstveno podrazumijeva pravo na rad i zapošljavanje te pružanje mogućnosti da se zaposle u skladu sa svojim kvalifikacijama, radnim iskustvom i interesima.

Azilanti i stranci pod supsidijarnom zaštitom mogu u Republici Hrvatskoj raditi bez dozvole za boravak i rad, odnosno bez potvrde o prijavi rada. Također imaju pravo na obrazovanje odraslih vezano uz zaposlenje, stručno usavršavanje i stjecanje praktičnog radnog iskustva pod istim uvjetima kao i hrvatski državljani.

Postupanje Hrvatskog zavoda za zapošljavanje

Prilikom prijave u evidenciju nezaposlenih osoba Zavod za zapošljavanje dodjeljuje azilantima i strancima pod supsidijarnom zaštitom savjetnika za zapošljavanje, koji pomaže osobi i informira ju o otvorenim radnim mjestima, pomaže savjetima za sastavljanje životopisa i molbi poslodavcima, daje im mogućnost korištenja mjera aktivne politike zapošljavanja i korištenja drugih prava te ih upućuje u obveze koje je nezaposlena osoba u evidenciji Zavoda dužna izvršavati.

U evidenciju nezaposlenih osoba Hrvatskom zavodu za zapošljavanje mogu se prijaviti azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom radi traženja posla, ostvarivanja prava na novčanu naknadu i zadržavanja prava na novčanu naknadu ostvarenu u drugoj državi članici EU/EEP-a.

⁶ Pravilnik o sudjelovanju azilanata, stranaca pod supsidijarnom zaštitom i stranaca pod privremenom zaštitom u plaćanju troškova smještaja (NN, 59/18)

Uz prijavu na Zavod potrebno je predložiti:

- Osobnu iskaznicu azilanta (članak 12. Pravilnika o evidencijama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje NN 52/17), dokument dozvole boravka izdano od strane Ministarstva unutarnjih poslova kojim osobe dokazuju svoj status i reguliraju boravak te koja ujedno služi kao dokaz identiteta utvrđenog u Republici Hrvatskoj.
- Azilant i stranac pod supsidijarnom, odnosno privremenom zaštitom u Republici Hrvatskoj, kao i članovi njegove obitelji prijavljuju se u evidenciju Zavoda osobno uz predložene osobne iskaznice za azilanta.

- *Sva prava iz Zakona o radu koja se primjenjuju na državljane Republike Hrvatske, sukladno Zakonu o radu (NN, 93/14, 127/17, 98/19) primjenjuje se i na azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom.*

5. Pravo na zdravstvenu zaštitu

Osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita imaju pravo na zdravstvenu zaštitu i usluge u istom opsegu kao i hrvatski građani pokriveni obveznim zdravstvenim osiguranjem, a sredstva za podmirenje zdravstvenih troškova su osigurana u državnom proračunu (čl. 19 i čl. 21 Zakona o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj, NN 13/80 i 15/18).

Nezaposlene osobe pod međunarodnom zaštitom nisu osigurane u okviru Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO), već se troškovi njihove zdravstvene zaštite pokrivaju iz državnog proračuna s pozicije ministarstva nadležnog za zdravstvo zbog čega se razlikuje naplata troškova liječenja osoba pod međunarodnom zaštitom. Kada se radi o nezaposlenim osobama pod međunarodnom zaštitom, pružatelji zdravstvenih usluga šalju račune, presliku dozvole boravka te popratnu medicinsku dokumentaciju izravno Ministarstvu zdravstva. Budući da članovi ove podskupine nisu osiguranici HZZO-a, oni nemaju iskaznicu zdravstveno osigurane osobe već svoj status dokazuju iskaznicom dozvole boravka. Također, nemaju matični broj osiguranika (MBO) niti se nalaze u Centralnom zdravstvenom informacijskom sustavu Republike Hrvatske (CEZIH) koji omogućuje elektroničke liječničke uputnice u kojem liječnici primarne skrbi zakazuju termine za pacijente u sekundarnoj skrbi te propisuju lijek, tako da pacijent može lijek podići izravno u ljekarnama. Iz navedenih razloga nezaposlenim osobama pod međunarodnom zaštitom liječnik izdaje tzv. „crne“ ili privatne uputnice i recepte koji se izdaju i građanima koji nisu pokriveni zdravstvenim osiguranjem.

Također, postoje i razlike kod podizanja lijekova te nezaposlena osoba kojoj je odobrena međunarodna zaštita u ljekarni mora, uz „crni“ recept, također dati i presliku dozvole boravka kojom dokazuje svoj status u RH. Kako bi naplatile troškove izdanog lijeka, ljekarne trebaju poslati Ministarstvu zdravstva presliku recepta, dozvole boravka te račun. Osobama pod međunarodnom zaštitom naplaćuje se ista participacija kao i hrvatskim građanima koji posjeduju dopunsko i dodatno zdravstveno osiguranje. Kad se osoba pod međunarodnom zaštitom zaposli i počne plaćati doprinose za zdravstveno osiguranje, ona postaje osiguranik HZZO-a. Međutim, za razliku od hrvatskih državljana, članovi njezine obitelji ne mogu steći pravo na obvezno zdravstveno osiguranje preko nje, već se za njih i dalje plaća iz sredstava državnog proračuna putem Ministarstva zdravstva. U slučaju gubitka posla, osoba kojoj je odobrena međunarodna zaštita prestaje biti osiguranik HZZO-a.

6. Pravo na obrazovanje

Azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom imaju pravo na osnovno i srednje obrazovanje, sukladno Zakonu o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17, 68/18, 98/19) i Pravilniku o elementima i kriterijima za izbor kandidata za upis u I. razred srednje škole (NN 49/15, 109/16 i 47/17).

Kako bi se postigla učinkovitija integracija učenika, škola organizira individualne i skupne oblike odgojno-obrazovnog rada kojima se tim učenicima omogućuje učinkovito svladavanje hrvatskog jezika i nadoknađuje nedovoljno znanje u pojedinim nastavnim predmetima.⁷

Zakonom o međunarodnoj i privremenoj zaštiti azilanti i stranci pod supsidijarnom zaštitom imaju pravo i na visoko obrazovanje pod istim uvjetima kao i hrvatski državljani u skladu sa posebnim propisom.

Važno je napomenuti kako je Ministarstvo znanosti i obrazovanja donijelo niz propisa kojima se azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom omogućava učenje hrvatskog jezika, povijesti i kulture radi uključivanja u obrazovni sustav Republike Hrvatske i uključivanja u hrvatsko društvo.

Republika Hrvatska pruža mogućnost i besplatnog osnovnoškolskog obrazovanja odraslim osobama kao i srednjoškolskog i visokog obrazovanja odraslih.

⁷ Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17, 68/18, 98/19) i Pravilniku o elementima i kriterijima za izbor kandidata za upis u I. razred srednje škole (NN 49/15, 109/16 i 47/17).

Učenje hrvatskog jezika

Azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom koje se ne uključuju u obrazovni sustav, Republika Hrvatska je omogućila učenje hrvatskog jezika u pučkim otvorenim učilištima, osnovnim školama i drugim ustanovama koje imaju odobrenje za izvođenje programa osnovnog obrazovanja odraslih prema Programu hrvatskoga jezika, povijesti i kulture za azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom radi uključivanja u hrvatsko društvo (Narodne novine, 154/2014).

Pohađanje tečaja učenja hrvatskog jezika, povijesti i kulture je propisana obveza osoba s ostvarenom međunarodnom zaštitom, ali ne postoje sankcije za nepohađanje ove obuke. Trenutno tečajeve hrvatskog jezika za osobe s ostvarenom međunarodnom zaštitom organizira Pučko otvoreno učilište Zagreb putem projekta Ministarstva znanosti i obrazovanja. Uključenje u tečaj se ostvaruje kontaktiranjem Pučkog otvorenog učilišta ili Centra za kulturu dijaloga.

7. Pravo na slobodu vjeroispovijesti

Azilantima i strancima pod supsidijarnom zaštitom osigurava se i jamči sloboda življenja i odgoja djece u skladu sa njihovim vjerskim uvjerenjima.

8. Pravo na besplatnu pravnu pomoć

Prema odredbama Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/15, 127/17) propisano je da azilant i stranac pod supsidijarnom zaštitom ima pravo na besplatnu pravnu pomoć u slučaju odluke kojom mu se odobrava zahtjev u dijelu kojim se priznaje supsidijarna zaštita, ukoliko prestanu okolnosti u zemlji podrijetla azilanta na osnovu kojih je odobrena međunarodna zaštita odnosno ukoliko osoba kojoj je odobrena međunarodna zaštita predstavlja opasnost za nacionalnu sigurnost ili javni poredak Republike Hrvatske.

Besplatna pravna pomoć sukladno članku 60. Zakona obuhvaća:

1. Pomoć u sastavljanju tužbe
2. Zastupanje u prvostupanjskom upravnom sporu
3. Oslobođenje od plaćanja troškova prvostupanjskog upravnog spora.

Pružatelj pravne pomoći su odvjetnici i pravnici iz udruga registriranih za pružanje pravne pomoći u ministarstvu nadležnom za poslove pravosuđa. Osim temeljem navedenog Zakona, azilanti i stranci pod supsidijarnom zaštitom te članovi njihovih obitelji mogu biti korisnici pravne pomoći u smislu Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći (NN 143/13, 98/19) ukoliko im ista nije osigurana posebnim zakonom.

9. Pravo na socijalnu skrb

Osobe kojima je priznato pravo na azil, kao i osobe kojima je priznata supsidijarna zaštita ostvaruju pravo na socijalnu skrb u djelokrugu ministarstva nadležnog za poslove socijalne skrbi, na osnovu dokumenta kojim im je priznat njihov status.

Prema članku 22. Stavak 2. Zakona o socijalnoj skrbi azilanti i stranci pod supsidijarnom zaštitom ostvaruju sva prava iz sustava socijalne skrbi u jednakom opsegu kao i ostali hrvatski državljani s prebivalištem u Hrvatskoj.

Prava u sustavu socijalne skrbi su:⁸

- Zajamčena minimalna naknada
- Naknada za troškove stanovanja
- Pravo na troškove ogrjeva
- Naknada za osobne potrebe korisnika smještaja
- Jednokratna naknada
- Naknade u vezi s obrazovanjem
- Osobna invalidnina
- Doplatak za pomoć i njegu
- Status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja
- Naknada do zaposlenja

Usluge u sustavu socijalne skrbi su:

- Prva socijalna usluga
- Savjetovanje i pomaganje
- Pomoć u kući
- Psihosocijalna podrška
- Rana intervencija
- Pomoć pri uključivanju u programe odgoja i obrazovanja (integracija)
- Boravak
- Smještaj
- Organizirano stanovanje.

Prava koja osobe s međunarodnom zaštitom najčešće koriste:

- Pravo na zajamčenu minimalnu naknadu
- Jednokratnu naknadu
- Pomoć za podmirenje troškova stanovanja
- Doplatak za pomoć i njegu

Usluge koje osobe s međunarodnom zaštitom najčešće koriste su:

- Informiranje o pravima iz socijalne skrbi (prva socijalna usluga)
- Pomoć pojedincu i obitelji u prevladavanju poteškoća i razvoju osobnih mogućnosti i odgovornog odnosa prema sebi, obitelji i društvu (usluga savjetovanja i pomaganja)

⁸ Zakon o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19)



Druga socijalna prava

Važno je napomenuti da azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom sukladno Zakonu o doplatku za djecu (NN, 94/01, 138/06, 107/07, 37/08, 61/11, 112/12, 82/15, 58/18) mogu biti korisnici prava na doplatku za djecu ako ispunjavaju zakonom propisane uvjete.⁹

Ukoliko su azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom zaposlene imaju pravo na roditeljni i roditeljski dopust/roditeljne i roditeljske potpore bez primjene uvjeta u pogledu državljanstva i duljine prebivališta, odnosno stalnog boravka na području Republike Hrvatske, sukladno Zakonu o roditeljnim i roditeljskim potporama (NN, 85/08, 110/08, 34/11, 54/13, 152/14, 59/17, 37/20).¹⁰

Ako postoji mogućnost u lokalnoj zajednici, mogu im se osigurati obiteljski paketi, pučka kuhinja ili paketi socijalnog dućana, Crvenog križa ili Caritasa.

10. Pomoć pri integraciji u društvo

Pomoć pri uključivanju u društvo 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
- nadzor nad izvršenjem plana.

Za izradu plana integracije, pružanje pomoći i nadzor nad izvršenjem je trenutno zaduženo Ministarstvo unutarnjih poslova odnosno njihov Odjel za integraciju koji je smješten u Prihvatilištu Zagreb.

⁹ Zakona o doplatku za djecu (NN, 94/01, 138/06, 107/07, 37/08, 61/11, 112/12, 82/15, 58/18)

¹⁰ Zakon o roditeljnim i roditeljskim potporama (NN, 85/08, 110/08, 34/11, 54/13, 152/14, 59/17, 37/20)

U ožujku 2020. godine Ministarstvo unutarnjih poslova je temeljem provedenog javnog natječaja odabralo udrugu Centar za kulturu dijaloga za provođenje integracije 200 osoba s ostvarenom međunarodnom zaštitom u trogodišnjem razdoblju s ciljem povećanja uspješnosti njihove integracije u hrvatsko društvo. U sklopu projekta, uz organiziranje edukacija za različite dionike procesa integracije te medijsku kampanju u svrhu senzibiliziranja javnosti, najvažnija aktivnost je pružanje pomoći u integraciji osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u trogodišnjem razdoblju od dana priznavanja međunarodne zaštite.

Temeljem projektno preuzetih obaveza, područje djelovanja Udruge u integraciji je cijela Republika Hrvatska. Proces integracije se temelji na individualnom planiranju, a organizirani su u sedam mobilnih timova koje čine voditelj slučaja integracije i kulturni medijator. Unutar timova mogu osigurati prevođenje s turskog, perzijskog (farsi), arapskog i francuskog jezika.

11. Vlasništvo nekretnine sukladno Konvenciji iz 1951. godine

12. Stjecanje hrvatskog državljanstva

Stjecanje hrvatskog državljanstva regulirano je Zakonom o hrvatskom državljanstvu (NN, 53/91, 70/91, 28/92, 113/93, 4/94, 130/11, 110/15, 102/19).

Zahtjev za stjecanje hrvatskog državljanstva podnosi se osobno u policijskoj upravi, odnosno policijskoj postaji, prema mjestu odobrenog privremenog odnosno stalnog boravka. Iznimno, ako se radi o osobi s invaliditetom, zahtjev se može podnijeti putem zakonskog zastupnika ili ovlaštenog opunomoćenika. Ako podnositelj zahtjeva nema odobren privremeni ili stalni boravak u Republici Hrvatskoj, zahtjev za utvrđivanje hrvatskog državljanstva podnosi se putem diplomatske misije/ konzularnog ureda Republike Hrvatske u inozemstvu.¹¹

¹¹ Zakon o hrvatskom državljanstvu (NN, 53/91, 70/91, 28/92, 113/93, 4/94, 130/11, 110/15, 102/19)



KOORDINACIJA USLUGA U ZAJEDNICI ZA OSOBE S MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

Koordinacija (lat. coordinatio) – usklađivanje, prilagođivanje jednoga drugomu; međusobna usklađenost.¹²

¹² Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristupljeno 23. 6. 2021. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=33040>

Pomoć pri integraciji osoba s priznatom međunarodnom zaštitom obuhvaća više povezanih stručnih postupaka. To se u prvom redu odnosi na **prihvat osobe, procjenu potreba, planiranje usluga, a zatim osiguravanje pristupa uslugama te povezivanje osobe s organizacijama, institucijama i ustanovama** koje pružaju usluge u zajednici. Radi se o koordinaciji usluga iz sustava socijalne skrbi, zdravstvenog i obrazovnog sustava, sustava zapošljavanja, pravosuđa i unutarnjih poslova/policije te organizacija civilnog društva.

Usluge u zajednici obuhvaćaju sve one aktivnosti, mjere i programe koji su namijenjeni sprečavanju, prepoznavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te su usmjerene poboljšanju ukupne kvalitete života u društvu. Radi se o socijalnim, obrazovnim, zdravstvenim, kulturnim, rekreativnim, sportskim i drugim aktivnostima osmišljenima za pružanje podrške osobama u njihovim domovima i lokalnoj sredini u cilju osiguranja kvalitetnijeg i sadržajnijeg života. Sadržaj ovih usluga ovisi o korisničkim skupinama i njihovim specifičnim potrebama, te ciljevima koji se žele postići.

Integrativni pristup u socijalnom radu naglašava **međusektorsku suradnju** kao neophodnu za sveobuhvatno, djelotvorno i pravovremeno zadovoljavanje potreba te sagledavanje snaga i rizika korisnika.

Značaj koordinacije usluga ogleda se u činjenici da je za uspješno provođenje integracijskog procesa važno dobiti adekvatne i pravovremene informacije o uslugama iz različitih sektora te razviti koordinacijske instrumente i postupke kako usluga/usluge ne bi izostajale ili se eventualno duplicirale.

Nekoordiniranost općenito dovodi do mogućeg „šuma u komunikaciji“, dobivanja različitih informacija s različitih strana, što u konačnici rezultira nefunkcionalnim trošenjem resursa (stručnih, vremenskih i materijalnih) te nezadovoljstvom krajnjih korisnika zbog nezadovoljavanja njihovih potreba.

Koordinacija usluga podrazumijeva koordinaciju usluga za pojedinu osobu (korisnika) s priznatom međunarodnom zaštitom i suradnju sa službama koje pružaju usluge kako bi one bile sveobuhvatne, pravovremene i ekonomično odgovorile na potrebe korisnika.

Tko koordinira usluge u zajednici?

U svakom centru za socijalnu skrb je imenovan koordinator za azilante koji se na odgovarajući način uključuje u integraciju azilanata u lokalnu zajednicu. Koordinator svoju ulogu prilagođava ukupnoj podršci koja je osigurana pojedinom azilantu.

Strancima koji ostvare međunarodnu zaštitu za vrijeme trajanja projekta integracije koji provodi Centar za kulturu dijaloga osigurana je trogodišnja potpora u integraciji od strane navedene udruge, a koordinator za azilante surađuje s navedenom udrugom prvenstveno oko prava iz nadležnosti centra za socijalnu skrb/sustava socijalne skrbi.

Postoje situacije u kojima osobe s međunarodnom zaštitom neće biti u mogućnosti ostvarivati pomoć u integraciji te je tada potrebno da koordinator za azilante pri nadležnom centru za socijalnu skrb preuzme ulogu koordinatora usluga u zajednici u cilju što bolje, brže i adekvatnije integracije azilanta i njegove obitelji u lokalnu zajednicu, koristeći pritom sve postojeće resurse lokalne zajednice uz suradnju i povezivanje s drugim organizacijama, službama i institucijama.

Pružatelji usluga mogu biti:

- Javne institucije - na lokalnoj, regionalnoj i državnoj razini
- Privatne organizacije
- Organizacije civilnog društva

Svaka lokalna zajednica ima različite resurse za pružanje pomoći azilantima prilikom njihovog procesa integracije u društvo. Što je lokalna zajednica razvijenija, razvijeniji su i resursi, a što dovodi do bržeg, boljeg i sveobuhvatnijeg zadovoljavanja potreba azilanata.

Centar za socijalnu skrb

Centar za socijalnu skrb kao javna ustanova jedna je od prvih ustanova s kojom se susreću azilanti ili osobe pod supsidijarnom zaštitom, a sukladno čl. 22 st.2 Zakona o socijalnoj skrbi (NN 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17,98/19) ostvaruju sva prava iz sustava socijalne skrbi kao i ostali državljani RH.

Dom zdravlja

Dom zdravlja osigurava liječnika za provođenje primarne zdravstvene zaštite koja treba biti dostupna svim azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom, a sukladno važećim propisima. U pojedinom domu zdravlja potrebno je prema potrebi osigurati liječnika školske medicine, pedijatra, stomatologa ili ginekologa.

Hrvatski zavod za zapošljavanje

Hrvatski zavod za zapošljavanje pruža azilantima ili osobama pod supsidijarnom zaštitom informacije o trenutno slobodnim radnim mjestima, sukladno njihovim željama, interesima i završenom obrazovanju, pomaže pri sastavljanju životopisa kao i molbi za posao, omogućava stručno osposobljavanje ili eventualnu prekvalifikaciju ovisno o potražnji određenog zanimanja, a sve u cilju što bržeg i lakšeg ulaska na tržište rada i zapošljivosti.

Također, u Zavodu za zapošljavanje azilant ili osoba pod supsidijarnom zaštitom upoznaje se s informacijama o obvezama koje su kao nezaposlene osobe dužni poštovati i pridržavati ih se.

Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje

Središnji državni ured za obnovu i stambeno zbrinjavanje osigurava smještaj u raspoloživim i namještenim smještajnim kapacitetima u državnom vlasništvu ili prikupljanjem ponuda na slobodnom tržištu putem javnog poziva te pomaže oko popravaka i održavanja stambenog prostora prema potrebi.

Predškolske ustanove (jaslice i vrtić)

Djecu treba u što ranijoj dobi uključiti u predškolsku ustanovu odnosno vrtić kako bi se omogućilo učenje jezika i osigurala socijalizacija među ostalom djecom. Centri za socijalnu skrb često pišu preporuke za upis, smanjenje cijene ili oslobođenje plaćanja predškolskih ustanova ovisno u uvjetima pojedine obitelji.

Obrazovanje (osnovna i srednja škola, visokoškolske ustanove)

Azilanti i osobe pod supsidijarnom zaštitom imaju pravo na osnovnoškolsko i srednjoškolsko obrazovanje te visokoškolsko obrazovanje pod istim uvjetima kao i hrvatski državljani, koje im je svaka županija dužna osigurati. Koordinator koordinira s djelatnicima škole prilikom upisa djece u školu, a škola je dužna osigurati pomoć i potporu djeci pri učenju jezika, savladavanju školskog gradiva, kao i samoj socijalizaciji u njima novoj okolini.

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje

Sukladno važećim propisima, kao i ostala djeca RH, djeca azilanata i osoba pod supsidijarnom zaštitom imaju pravo na dječji doplatak, a koje se ostvaruje u HZMO-e. Koordinator može pomoći oko prikupljanja potrebite dokumentacije za ostvarivanje predmetnog prava.

Pučko otvoreno učilište

Budući da je jezik osnova komunikacije i preduvjet za uspješnu integraciju Pučko otvoreno učilište osigurava tečaj hrvatskog jezika azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom. . Od strane Ministarstva znanosti i obrazovanja projektno je određeno Pučko otvoreno učilište Zagreb kao odgovorna ustanova za osiguravanje tečaja hrvatskog jezika te se, u slučaju potrebe za uključivanjem azilanta na tečaj hrvatskog jezika, treba obratiti njima, Centru za kulturu dijaloga ili nadležnom Ministarstvu kako bi se tečaj osigurao.

Crveni križ

Crveni križ pomaže na način da osigurava prehrambene pakete, odjeću i obuću, pruža pomoć starijima, nemoćnima, bolesnima te pruža i uslugu brige oko osobne njege, kao i održavanje kućanstva.

Organizacije civilnog društva

Organizacije civilnog društva su vrlo značajan resurs u lokalnoj zajednici, budući razne udruge raspolažu volonterima koji mogu pružati usluge sukladno potrebama

azilanata ili osoba pod supsidijarnom zaštitom. Organizacije civilnog društva pružaju širok spektar usluga kroz svoje programe korisnicima različitih dobnih skupina. Posebno su korisne organizacije koje se specifično bave programima podrške osobama s međunarodnom zaštitom ili osobama pod supsidijarnom zaštitom.

Vjerske zajednice

Vjerske zajednice, a posebno Islamska vjerska zajednica, aktivno pomaže azilantima i osobama pod supsidijarnom zaštitom kroz svoje aktivnosti.

Centar za mlade

Centar za mlade (organizacije za djecu i mlade, ako postoje u lokalnim zajednicama) vrlo su važne organizacije obzirom da kroz svoje programe mogu pružiti uslugu savjetovanja, grupne podrške u integraciji, podršku i pomoć u obrazovanju, učenju jezika i razumijevanja kulture i društva, te programe organiziranja slobodnog vremena za mlade. Centri za mlade doprinose kvaliteti života mladih i njihovoj integraciji u zajednici općenito, a posebno za mlade s priznatom međunarodnom zaštitom.

Jedinice lokalne i regionalne samouprave

Jedinice lokalne i regionalne samouprave kroz vlastite socijalne programe mogu omogućiti azilantima ili osobama pod supsidijarnom zaštitom zadovoljenje životnih potreba. Često predstavljaju nadstandard socijalnih usluga u zajednici (sufinanciranje gradskog prijevoza, stipendiranje učenika, pomoć kroz jednokratne novčane pomoći i dr.)

Koordinator za osobe pod međunarodnom zaštitom, voditelj slučaja, kao i drugi stručnjaci koji su uključeni u proces integracije, prema potrebi i procjeni, surađuju s djelatnicima u navedenim organizacijama, ustanovama i institucijama, a s ciljem osiguravanja adekvatnog, svrsishodnog i primjerenog procesa integracije osobe pod međunarodnom zaštitom u lokalnoj zajednici u kojoj je azilant nastanjen.

Prilog 1.

MAPIRANJE PRUŽATELJA I VRSTA USLUGA U LOKALNOJ ZAJEDNICI

Radi se o procesu identificiranja vrsta usluga, pružatelja usluga i stručnjaka u lokalnoj zajednici (gradu, županiji) koji se mogu i trebaju uključiti u proces integracije osoba s međunarodnom zaštitom. Predložak ima za svrhu pomoći koordinatorima za rad s osobama pod međunarodnom zaštitom imenovanim u centrima za socijalnu skrb u sistematiziranju podataka o uslugama, pružateljima usluga i kontaktima. Organizirane informacije o uslugama u zajednici omogućuju brz odgovor na iskazane potrebe korisnika/osobe pod međunarodnom zaštitom.

Predložak.

<i>Područje pomoći i podrške</i>	<i>Vrsta usluga</i>	<i>Pružatelji usluga u LZ</i>	
<i>Materijalni status</i>			
<i>Stambeni status</i>			
<i>Zdravstveni status</i>			
<i>Radna aktivacija - osposobljavanje prekvalifikacija zapošljavanje</i>			
<i>Obrazovanje i učenje jezika</i>			
<i>Savjetodavni rad – programi psihosocijalne pomoć Programi integracije u LZ i</i>			
<i>Sigurnost i zaštita</i>			
<i>Obiteljski odnosi</i>			
<i>Spajanje obitelji Preseljenje</i>			



6

SPECIFIČNOSTI VOĐENJA SLUČAJA U INTEGRACIJI OSOBA S MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

Integracija osoba s priznatom međunarodnom zaštitom i socijalni rad

Integracija (lat. integratio: obnova cjeline) uključuje, povezivanje, ujedinjavanje¹³

Integracija osoba s priznatom međunarodnom zaštitom podrazumijeva prilagodbu azilanta životnom stilu društva u koje ulazi te uključuje djelovanje koje je usmjereno osnaživanju kapaciteta za prihvatanje osoba koje traže međunarodnu zaštitu. Radi se o procesu promjene koji je:

- a) dinamičan i dvosmjernan jer pretpostavlja kako promjene i zahtjeve za samu osobu (azilanta) koji se integrira tako i za društvo u cjelini (zemlju domaćina) kao i članove lokalne zajednice u kojoj se osoba integrira;
- b) dugoročan jer se integracija ne ostvaruje brzo; za integraciju je potrebno određeno vrijeme u kojem osoba s priznatom međunarodnom zaštitom postiže razinu punopravnog i aktivnog člana društva (prema Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti „od uručenja odluke azilant ima pravo 3 godine na pomoć pri uključivanju u društvo“)
- c) multidimenzionalan jer podrazumijeva uključivanje osobe u sve sfere društva, odnosno uključivanje u gospodarski, društveni, građanski, kulturni i politički život u zemlji prihvata.

¹³ Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristupljeno 24. 6. 2021. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27582>

Uloga socijalnog rada u integraciji osoba s međunarodnom zaštitom

Sustav socijalne skrbi važan je dionik u procesu uključivanja u društvo osoba s međunarodnom zaštitom, a uloga socijalnog rada očituje se u:

- *priznavanju i reguliranju prava i usluga iz sustava socijalne skrbi,*
- *vođenju slučaja osobe ili obitelji s međunarodnom zaštitom,*
- *osnaživanju tijekom procesa integracije (osnaživanju pojedinaca, obitelji, organizacija i lokalne zajednice),*
- *povezivanju, suradnji i koordinaciji usluga i resursa u zajednici.*

Vođenje slučaja kao metoda socijalnog rada u integraciji osoba s međunarodnom zaštitom

Vođenje slučaja je metoda socijalnog rada u kojem se, u suradnji s korisnikom, procjenjuju potrebe, uključuju i koordiniraju usluge, prati i evaluira proces te zastupaju najbolji interesi korisnika.¹⁴

Radi se o vođenju individualnog procesa promjene kojim se planiraju i prate socijalne usluge (prava, mjere, postupci) koje korisniku pružaju različite ustanove ili dionici u zajednici. Ova metoda rada se primjenjuje kada korisnik ima složenije probleme ili višestruke potrebe te kada je potrebno integrirati rad različitih dionika sa zajedničkim korisnikom. Specifičnost ove metode je u tome što se voditelj slučaja rukovodi potrebama korisnika te koordinira djelovanje svih ključnih pružatelja usluga u lokalnoj zajednici i šire, pri čemu korisnik ima središnju ulogu i aktivno sudjeluje tijekom cjelokupnog procesa. Bez uključivanja i djelovanja korisnika, sam cilj, odnosno zadovoljenje potreba i doseganje poželjne razine integracije ne može biti postignuto.¹⁵

Vođenje slučaja treba biti usmjereno na proces promjene, na integraciju, punopravno uključivanje i sudjelovanje osobe s međunarodnom zaštitom ili osoba pod supsidijarnom zaštitom u zajednicu.

¹⁴ Iz izvora NASW, 2013.

¹⁵ Iz izvora Karačić, 2015.

Osnovne faze vođenja slučaja su:¹⁶

1.faza: procjena potreba korisnika (pružanje usluga vođene su potrebama korisnika)

- identifikacija poteškoće, problema, izazova
- prvi kontakt
- prikupljanje i procjena podataka

2.faza: planiranje (s korisnikom)

- definiranje cilja i razvijanje plana usluga
- razvijanje cjelovite slike o korisniku i njegovoj situaciji
- angažiranje pristupa uslugama

3.faza: provođenje plana

- osiguravanje pristupa uslugama (pravima, mjerama, postupcima)

4.faza: praćenje integriranih usluga (koordiniranje

- usluga i kontinuirano pružanje usluga)

5.faza: evaluacija (osiguravanje kvalitete usluga)

- praćenje ostvarenja ciljeva i realizacija planova
- zadovoljene potrebe/razrješenje poteškoće (problema)
- evaluacija procesa i usluga.

¹⁶ Iz izvora Payne, 2000.

Preduvjeti za učinkovito vođenje slučaja s osobama pod međunarodnom zaštitom su:

a) briga o jeziku kao važnom sredstvu komunikacije i razumijevanja. Nepoznavanje jezika i nemogućnost sporazumijevanja može biti prepreka u uspostavljanju i održavanju kontakta, odnosa i suradnje s osobama s međunarodnom zaštitom. Zbog jezične barijere, osobe pod međunarodnom zaštitom, često dolaze u centre za socijalnu skrb i druge organizacije u pratnji njima poznatih osoba koje poznaju jezik i pomažu u komunikaciji. Svakako je važno osobi pod međunarodnom zaštitom osigurati prevoditelja za razgovor s voditeljem slučaja (stručnjakom) tijekom procesa pružanja pomoći i integracije. Od 2019. godine koordinatorima u centrima za socijalnu skrb stoji na raspolaganju MUP-ov popis službenih prevoditelja koji se mogu kontaktirati i u slučaju potrebe pozvati na zakazane susrete s korisnicima azilantima. Također, mogu se istražiti potencijali za prevođenje putem prevoditelja koji djeluju kroz programe organizacija civilnog društva.

b) voditi računa o izloženosti stresu, traumi i gubitcima. Izbjeglice, odnosno migranti, osobe s međunarodnom zaštitom su u značajno visokom riziku od izloženosti stresu, traumatskim događajima i gubitcima. Rad s traumatiziranim ljudima zahtijeva određena znanja i vještine. Za stručnjake, koordinateure za osobe s priznatom međunarodnom zaštitom potrebno je dodatno se informirati, osnažiti i educirati o osnovama stresa, traume i gubitaka, te specifičnim načinima suočavanja osoba u stresnim ili traumatskim situacijama (ponašanjima, mislima i emocijama). Važno je razvijati i unapređivati profesionalne kompetencije za vođenje procesa integracije s tako ranjivim korisnicima, za planiranje i osiguranje adekvatne pomoći u oporavku traumatiziranih ljudi.¹⁷

c) uvažavanje i prihvaćanje različitosti i različitih kulturnih identiteta osoba s međunarodnom zaštitom. Rad s osobama pod međunarodnom zaštitom podrazumijeva zainteresiranost i poznavanje osnova njihove kulture, kulturoloških specifičnosti, uvažavanje i prihvaćanje iste te omogućavanje slobode izražavanja nacionalnog, vjerskog i kulturnog identiteta.

¹⁷ Detaljan pregled ove teme može se naći u knjizi Pregrad, J. (ur.) *Stres, trauma i oporavak*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb. https://dpp.hr/wp-content/uploads/2020/07/Stres_Trauma_Oporavak-min.pdf
Arambašić, L. (2003). *Individualni stres i trauma*, u : D. Ajduković (ur.) *Socijalna rekonstrukcija zajednice*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, str. 99 - 121

Specifičnosti vođenja slučaja u integraciji osoba s međunarodnom zaštitom

1. Procjena potreba ili o čemu se tu radi?

U fazi procjene potreba korisnika potrebno je prikupiti sve relevantne socioanamnestičke podatke o korisniku i članovima obitelji te izraditi socijalnu anamnezu. Procjeni potreba pristupa se iz perspektive uvida u i analize zaštitnih i rizičnih čimbenika za pojedinog korisnika.

- a) Kakve su materijalne prilike pojedinca ili obitelji? Imaju li izvor prihoda, je li njihov prihod dostatan za podmirenje troškova svakodnevnog života? Je li potrebno pokrenuti postupak za priznavanje materijalnih prava iz sustava socijalne skrbi za koje udovoljavaju uvjetima?
- b) Jesu li stambeni uvjeti zadovoljavajući za pojedinca ili obitelj? Je li osigurano stanovanje kroz privatni ili državni stan? Kako pokrivaju troškove stanovanja?
- c) Zdravstveni status pojedinca i svih drugih članova obitelji. Omogućiti zdravstvenu zaštitu (pedijatar, liječnik obiteljske medicine) te provjeriti uvjete za priznavanje materijalnih prava sukladno njihovom zdravstvenom stanju (osobna invalidnina, doplatak za pomoć i njegu).
- d) Radna aktivacija. Odrasle osobe s međunarodnom zaštitom imaju pravo na prijavu na Hrvatski zavod za zapošljavanje. Važno je istražiti radne aspiracije i osnažiti radnu aktivaciju osoba s međunarodnom zaštitom. Provjeriti jesu li zaposleni ili nezaposleni, uputiti ih na prijavu na Zavod za zapošljavanje ako su nezaposleni. Istražiti njihove želje, potrebe i mogućnosti u zapošljavanju te sukladno tomu predložiti prekvalifikaciju ili dokvalifikaciju obzirom na mogućnosti zaposlenja. Značajno za ulazak u svijet rada je uključivanje osoba s međunarodnom zaštitom u aktivno učenje hrvatskog jezika.

e) Obrazovanje i jezik. Djecu treba uključiti u vrtiće i škole. Poticati i pružati podršku za uključivanje u programe za učenje jezika ili pomoći u učenju. Osigurati suradnju sa školama i vrtićima u lokalnoj zajednici. Odrasle osobe usmjeriti u programe učenja jezika kao osnovnog preduvjeta za integraciju (npr. programi Pučkog otvorenog učilišta).

f) Odnosi u obitelji. Procijeniti rizične i zaštitne obiteljske čimbenike, posebno kod razdvojenih obitelji koji imaju pravo na spajanje. Posebnu pozornost posvetiti procjeni rizika i zaštite kod djece bez pratnje.

g) Socijalna mreža. Istražiti krugove socijalne mreže i podrške. Imaju li prijatelje, poznanike, neformalne pomagače, odnosno koliko im je razvijena socijalna mreža.

2. Definiranje ciljeva, planova akcija i namjera ili što treba učiniti?

Ciljevi se definiraju sukladno procijenjenim potrebama korisnika i općem cilju integracije osoba s međunarodnom zaštitom. Na temelju definiranih ciljeva, izrađuje se konkretan plan akcije (što treba učiniti?) koji je usmjeren zadovoljavanju potreba korisnika i ostvarivanju cilja. Mogući ciljevi i planovi akcija za osobe s međunarodnom zaštitom koji se uključuju u integraciju su:

- ostvarivanje prava na materijalne oblike pomoći iz sustava socijalne skrbi radi osiguravanja osnovnih egzistencijalnih uvjeta za život;
- upućivanje osobe na HZZ radi prijave, prekvalifikacije ili zapošljavanja;
- omogućavanje zdravstvene skrbi kroz pronalaženje liječnika obiteljske medicine u lokalnoj zajednici;
- uključivanje pojedinca ili članova obitelji u programe učenja jezika i druge.

3. Metode ili kako ćemo to učiniti?

Da bi omogućili korisniku da ostvari svoje specifične ciljeve i planove vezane uz integraciju potrebno je pronaći učinkovite metode i načine kako ih ostvariti. Integracija osoba s međunarodnom zaštitom događa se na lokalnoj razini, u konkretnoj zajednici, u kontaktu sa stručnjacima, djelatnicima različitih organizacija, udrugama civilnog društva, liječnicima, nastavnicima, građanima. Osobe svoje ciljeve i potrebe zadovoljavaju kroz širok spektar usluga u zajednici u različitim sustavima. U tom smislu ključno za integraciju i realizaciju postavljenih ciljeva i planova potrebno je istražiti koga i na koji način uključiti u taj proces. Stoga je vrlo važno procijeniti mogućnosti i resurse u lokalnoj zajednici, mobilizirati ih, odnosno uključiti ih i koordinirati široki spektar usluga koje odgovaraju na potrebe korisnika.

Za lakše snalaženje dobro je mapirati usluge i resurse u lokalnoj zajednici, povezati se sa stručnjacima drugih ustanova i organizacija te timskim radom, u i van same organizacije, ostvarivati zadane ciljeve.

4. Provođenje osobnog plana integracije i praćenje integriranih usluga

Kako bi se provodio osobni plan integracije osobe/obitelji s međunarodnom zaštitom potrebno je osigurati pristup potrebnim uslugama i pravima. Pristup uslugama i pravima može se osigurati kroz informiranje, kontakte, povezivanje, suradnju te socijalni radnik korištenjem svog profesionalnog statusa „otvara vrata“ u lokalnoj zajednici i „otvara put“ u ostvarivanju usluga pri čemu i ako je potrebno „ruši barijere“.

Uloga je voditelja slučaja da posreduje, prati i koordinira korištenje širokog spektra usluga u zajednici, socijalnih, zdravstveni, obrazovnih, psihosocijalnih i drugih.

5. Praćenje i evaluacija ili je li postignuto ono što se planiralo?

Kako bi znali jesu li i u kojoj mjeri ostvarili definirani ciljevi važno je zajedno s korisnikom i drugim pružateljima usluga definirati način praćenja planiranih promjena, evaluaciju ishoda te način razmjene informacija. Potrebno je zadržati

kontakt i suradnju kontinuirano tijekom procesa integracije, kako bi se pratila aktivnost ostvarivanja ciljeva.

Obaveza osobe pod međunarodnom zaštitom je najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i više puta, javiti se socijalnom radniku/koordinatoru u centru za socijalnu skrb.

Za adekvatno zadovoljenje potrebe korisnika i učinkovit proces integracije, potrebna je međusobna suradnja koordinatora sa svim pružateljima usluga kao i sa samim korisnikom koji ima aktivnu ulogu u procesu promjene.

Suradnja centra za socijalnu skrb i drugih pružatelja socijalnih usluga (organizacija civilnog društva, ustanova za pružanje usluga u zajednici, HZZ, škole, domovi zdravlja, gradske ustanove, Pučkog otvorenog učilišta i drugih) moguća je u različitim fazama vođenja slučaja usmjerenog procesu promjene u integraciji osoba s međunarodnom zaštitom.

Suradnja treba biti dvosmjerna. To znači da se radi o višesmjernom procesu u kojem uloge različitih sudionika (dionika) ovise o potrebama korisnika i fazama vođenja slučaja tijekom kojeg se osobi s međunarodnom zaštitom pružaju konkretne i specifične usluge.

Usluge različitih pružatelja trebaju biti integrirane i usmjerene prema zajednički postavljenim ciljevima.

Za suradnju i timski rad važno je imati:

- visoku razinu vještina profesionalne komunikacije;
- visoku razinu znanja o pravima, uslugama, resursima u lokalnoj zajednici i postupcima – informiranost i poznavanje zakona i postupaka;
- kompetencije upravljanja promjenama, upravljanje vremenom, vođenje tima, koordinacija definiranih zadataka;
- motivaciju za rad u zajednici, okupljanje dionika i stručnjaka u zajednici te stvaranje stručnjačke mreže.

Voditelj slučaja (koordinator za osobe s međunarodnom zaštitom) izrađuje pisani dokument - *Osobni plan integracije osobe/obitelji s međunarodnom zaštitom* kao pisanu dokumentaciju o korisniku (pojedincu ili obitelji) s međunarodnom zaštitom.¹⁸

¹⁸ Iz izvora Karačić, 2015.

*Sastavni dijelovi pisanog dokumenta **Osobni plan integracije osobe/obitelji s međunarodnom zaštitom** su:*

1. Opis životne situacije (osnovni socioanamnestički podaci)

2. Procjena potreba u području:

- Prava i usluga iz sustava socijalne skrbi
- Materijalnog statusa
- Stambenog statusa
- Zdravlja pojedinca i članova obitelji
- Radne aktivacije (osposobljavanje, prekvalifikacija, zapošljavanje)
- Obrazovanja i učenja jezika
- Odnosa u obitelji

3. Ciljevi

- Kratkoročni ciljevi
- Dugoročni ciljevi

4. Plan aktivnosti i koordinacija usluga za postizanje ciljeva u području:

- Materijalnog statusa
- Stambenih uvjeta
- Zdravlja pojedinca i članova obitelji
- Radne aktivacije/zapošljavanja
- Obrazovanja i učenja jezika
- Obiteljske dinamike i odnosa
- Uključivanja u programe integracija u zajednici (OCD)

5. Praćenje i evaluacija postignutog



7

ULOGA CENTRA ZA SOCIJALNU SKRB U RADU S DJECOM BEZ PRATNJE, STRANIM DRŽAVLJANIMA

Dijete bez pratnje je državljanin treće zemlje ili osoba bez državljanstva mlađa od 18 godina, koja je ušla u Republiku Hrvatsku bez pratnje odrasle osobe odgovorne za njega u smislu roditeljske skrbi sukladno važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske, sve dok se ne stavi pod skrb, kao i dijete koja je ostalo bez pratnje nakon što je ušlo u Republiku Hrvatsku.

Moguće je razlikovati 3 kategorije djece bez pratnje:

- djeca migranti u potrazi za boljim životom, bez zakonitog statusa
- djeca koja tijekom migracija postaju žrtvama trgovinom ljudima
- djeca u bijegu od životno opasnih i ugrožavajućih situacija u vlastitim zemljama (politički nemiri, ratovi, vjerske netrpeljivosti) i koja traže azil u zemlji destinacije

Obveze, način i rokovi postupanja svih nadležnih tijela i institucija u Republici Hrvatskoj, kao sudionika, prema djeci bez pratnje, u cilju pravodobne i učinkovite zaštite njihovih prava i interesa propisani su Protokolom o postupanju prema djeci bez pratnje koji je na snazi od 30. 8. 2018. godine, a donesen je od strane Ministarstva unutarnjih poslova. Protokol je omogućio uvođenje jedinstvene prakse svih nadležnih tijela i institucija u Republici Hrvatskoj radi pravodobne i učinkovite zaštite najboljeg interesa djeteta bez pratnje te jasno definiranje obveza sudionika u postupanju prema djeci bez pratnje prilikom policijskog postupanja, smještaja, međunarodne zaštite, integracije, spajanja s obitelji ili integracije u hrvatsko društvo, osiguranje kvalitetne zdravstvene zaštite, čvrst i učinkovit nacionalni sustav kroz dobru suradnju svih nadležnih tijela u postupanju prema djeci bez pratnje

Postupanje prema djetetu temelji se na 4 ključna načela Konvencije o pravima djeteta:

- zaštita dobrobiti djeteta
- zaštita od svih oblika diskriminacije
- pravo na život, sigurnost i razvoj
- pravo na sudjelovanje i slobodno izražavanje vlastitog mišljenja

Nadležna tijela u postupanju su:

- MUP (Unutar uprave za imigraciju, državljanstvo i upravne poslove te sektora za strance i međunarodnu zaštitu, između ostalih ustrojene su Služba za prihvata i smještaj tražitelja međunarodne zaštite te Služba za međunarodnu zaštitu. U nadležnosti Službe za prihvat i smještaj tražitelja međunarodne zaštite su objekti Prihvatališta, službenog naziva Prihvatalište za tražitelje međunarodne zaštite u Zagrebu odnosno Prihvatalište za tražitelje međunarodne zaštite u Kutini. Unutar službe za međunarodnu zaštitu ustrojene su Odjel za postupak međunarodne zaštite, Odjel za dubinski postupak te Odjel za integraciju.),
- ustanove socijalne skrbi i drugi pružatelji socijalnih usluga,
- zdravstvene ustanove primarne i specijalističko-konzilijarne zdravstvene zaštite.
- obrazovne ustanove,
- uredi državne uprave, gradski ured za opću upravu,
- međunarodne organizacije, koje se bave zaštitom prava djece, izbjeglica imigranata,
- organizacije civilnog društva, koje se bave zaštitom prava djece, izbjeglica migranata,
- ostali, koji mogu biti izravno uključeni u rad s djecom bez pratnje

1. Postupci koji prethode smještaju djeteta bez pratnje

Nakon dovođenja djeteta bez pratnje u policijsku upravu/policijsku postaju kreće postupak identifikacije, koji provodi policijski službenik uz prisutnost stručnog radnika centra za socijalnu skrb i prevoditelja, u slučajevima kad dijete ne razumije hrvatski jezik. Identitet se utvrđuje temeljem identifikacijskih isprava ili izjave (obrazac koji se ispunjava ukoliko dijete nema važeće osobne dokumente)

Stručni radnik Centra za socijalnu skrb:

- informira dijete bez pratnje o pravima i obvezama tijekom i nakon postupka identifikacije, o pravu na posebnog skrbnika, kao i o mogućnostima pristupa svim ostalim pravima
- brine da se postupak vodi na način prilagođen djetetu bez pratnje

- vodi brigu da se svi postupci vode i sve odluke donose na dobrobit djeteta bez pratnje
- radi početnu procjenu potreba (obrazac – prilog Protokola) koja podrazumijeva procjenu vrste i stupnja rizika, i tijekom iste:

Prikuplja druge potrebne podatke o djetetu (informacije o obitelji, kao i sve relevantne informacije radi otklanjanja sumnje u seksualno iskorištavanje i zlostavljanje djeteta odnosno nasilje, o iskustvima na putu, zaštitnim čimbenicima kojima raspolaže ili su djetetu dostupni te druge relevantne informacije).

Upoznaje dijete s pravima i obvezama te mogućnostima zbrinjavanja i zaštite (inicijalni zdravstveni pregled, smještaj, izražavanje namjere, spajanje s obitelji i drugo, ovisno o situaciji djeteta).

Evidentira zapažanja o ponašanju djeteta.

Dostavlja izvješće o provedenoj procjeni i ostalim postupcima tijekom identifikacije nadležnom CZSS i pružatelju usluge smještaja, u roku 8 dana od dana smještaja.

Dijete bez pratnje može, tijekom identifikacije, izraziti namjeru za podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu usmeno ili pisanim putem, što se službeno evidentira u policijskoj upravi/policijskoj postaji, uz obveznu pratnju stručnog radnika CZSS-a i/ili posebnog skrbnika, te izdaje potvrdu o registraciji i sastavlja službenu zabilješku o izraženoj namjeri.

Prije smještaja djeteta bez pratnje u prihvatilište odnosno ustanovu socijalne skrbi ili udomiteljsku obitelj, propisana je obveza obavljanja inicijalnog zdravstvenog pregleda. Inicijalni zdravstveni pregled uključuje pregled cijelog tijela i utvrđivanje fizičkog statusa djeteta. Inicijalni zdravstveni pregled obavlja u redovnom radnom vremenu liječnik opće/obiteljske medicine u najbližoj zdravstvenoj ustanovi na razini primarne zdravstvene zaštite (domu zdravlja), a izvan radnog vremena, subotom, nedjeljom i blagdanom u najbližoj zdravstvenoj ustanovi (Zavodu za hitnu medicinu, odnosno njegovoj ispostavi ili bolnici).

Zdravstvenom pregledu obavezno prisustvuje stručni radnik centra za socijalnu skrb/posebni skrbnik te policijski službenik koji je prisutan u blizini ordinacije radi eventualnog poduzimanja mjera sigurnosti. U slučaju ako dijete ne razumije hrvatski jezik, pregledu bi trebao prisustvovati i prevoditelj kojeg osigurava MUP. Troškove inicijalnog zdravstvenog pregleda snosi ministarstvo nadležno za poslove zdravstva.

Ukoliko se tijekom identifikacije i uvodnog razgovora nedvojbeno utvrdi, što zajednički procjenjuju policijski službenik i stručni radnik centra za socijalnu skrb, da se radi o punoljetnoj osobi koja izjavljuje da je maloljetna, prema toj osobi dalje se postupa kao prema punoljetnoj osobi i u odnosu na nju se primjenjuju važeći zakonski propisi koji uređuju ostvarivanje prava na međunarodnu i privremenu zaštitu.

Poseban skrbnik

Za imenovanje posebnog skrbnika djetetu bez pratnje, nadležan je CZSS na čijem je području dijete zatečeno.

Nadležni CZSS ima dužnost bez odgode telefonskim putem obavijestiti CZSS o djetetu bez pratnje na čijem području mjesne nadležnosti je dijete smješteno i žurno elektronskim putem dostaviti svu postojeću dokumentaciju uključujući i rješenje o imenovanju posebnog skrbnika.

Nakon smještaja djeteta bez pratnje mjesno je nadležan centar na čijem je području ustanova u koju je dijete smješteno.

Nakon toga centar za socijalnu skrb koji je donio rješenje o imenovanju posebnog skrbnika zatečenom djetetu bez pratnje donosi rješenje o prestanku skrbništva, novu odluku o skrbništvu donosi centar nadležan po mjestu smještaja.

Skrbnik

Za imenovanje skrbnika djetetu bez pratnje, nadležan je CZSS na čijem se području nalazi ustanova ili udomiteljska obitelj u koju je dijete smješteno.

Skrbnik je ovlašten za zastupanje djeteta i zaštitu svih njegovih prava i interesa:

- redovito posjećuje dijete bez pratnje i informira se o njemu vodi brigu da pružatelj socijalnih usluga, udomiteljska obitelj ili Prihvatilište osigurava djetetu odgovarajuću skrb
- pokreće postupak uključivanja djeteta u obrazovni sustav i pripremnu nastavu hrvatskog jezika u roku 30 dana od podnošenja zahtjeva, odnosno primitka odluke o povratku ili zahtjeva za humanitarni boravak

- predlaže nadležnom CZSS promjenu smještaja ukoliko procijeni da uvjeti smještaja nisu u skladu s dobrobiti djeteta
- pomaže djetetu bez pratnje u ostvarivanju kontakata s međunarodnim organizacijama i udrugama civilnog društva, koje provode aktivnosti usmjerene na podršku državljanima trećih zemalja i tražiteljima
- pisanim putem obavještava Prihvatište o svakoj promjeni pružatelja socijalnih usluga (ako je dijete bez pratnje tražitelj)
- osigurava usluge prevođenja u suradnji s CZSS-om, pružateljem socijalnih usluga, Prihvatištem
- vodi brigu da je dijete bez pratnje zaprimilo potrebna cjepiva i druge potrebne oblike zdravstvene zaštite
- sudjeluje u procjeni i donošenju odluke/plana o trajnijoj skrbi i statusu
- zastupa dijete bez pratnje u postupku ostvarivanja zahtjeva za međunarodnom zaštitom (informiranje djeteta, suradnja s nadležnim ustanovama u istom postupku, osiguravanje besplatne pravne pomoći, pokretanje upravnog spora u slučajevima odbijanja podnesenih zahtjeva)
- zastupa dijete u postupku po zahtjevu za traženje članova obitelji (Hrvatski Crveni križ)
- zastupa dijete u postupku povratka u treću zemlju.

Nedopustivo je izostajanje skrbničke zaštite za djecu bez pratnje, zbog čega je nužna suradnja između centara za socijalnu skrb, međusobno žurno i koordinirano postupanje kako bi svako pojedino dijete bez pratnje u svakom trenutku imalo skrbničku zaštitu.

2. Smještaj

Djetetu bez pratnje usluga smještaja može se pružati:

- u ustanovama socijalne skrbi / domovima za djecu
- udomiteljskoj obitelji
- nakon postupka identifikacije i inicijalnog zdravstvenog pregleda, djetetu bez pratnje je potrebno osigurati prihvatište i to u:
 - domovima za djecu bez odgovarajuće roditeljske skrbi za djecu mlađu od 14 godina
 - prihvatnim stanicama domova za odgoj djece i mladeži odnosno centara za pružanje usluga u zajednici za djecu iznad 14 godina starosti
 - prihvatilištu za tražitelje međunarodne zaštite u Kutini i Zagrebu (Dislocirana jedinica Prihvatišta – Porin, Novi Zagreb), za djecu tražitelje međunarodne zaštite u dobi iznad 16 godina

U svrhu unapređenja kvalitete skrbi za djecu bez pratnje, ministarstvo nadležno za poslove socijalne skrbi odredilo je dvije kontakt točke za prihvatište djece bez pratnje:

- Centar za pružanje usluga u zajednici Zagreb – Dugave
- Centar za pružanje usluga u zajednici Split.

U roku od 3 mjeseca od dana smještaja potrebno je provesti timsku procjenu potreba djeteta i izraditi individualni plan o trajnijoj skrbi i statusu djeteta bez pratnje s prijedlogom:

- spajanja obitelji
- pokretanja postupka međunarodne zaštite
- povratka u zemlju podrijetla ili
- integracije u RH osiguranjem smještaja ili organiziranog stanovanja kod pružatelja socijalnih usluga ili osiguranjem smještaja u udomiteljskoj obitelji

Nakon provedene timske procjene u jednoj od kontakt točaka za prihvata, djetetu bez pratnje potrebno je osigurati uslugu smještaja ili organiziranog stanovanja u dugoj ustanovi socijalne skrbi ili u udomiteljskoj obitelji sukladno individualnom planu.

3. Međunarodna zaštita, spajanje obitelji i privremeni boravak iz humanitarnih razloga

Ako dijete bez pratnje izrazi namjeru za podnošenje zahtjeva za međunarodnu zaštitu usmeno ili pisanim putem, nadležna policijska uprava/policajska postaja je dužna izdati potvrdu o registraciji i sastaviti službenu zabilješku o izraženoj namjeri.

Iznimno, namjeru u ime djeteta može izraziti njegov posebni skrbnik/skrbnik, ako se u postupku povratka ocijeni da mu je potrebna međunarodna zaštita s obzirom na njegove ukupne okolnosti.

U slučaju da je u najboljem interesu djeteta bez pratnje spajanje s članovima obitelji ili rođacima u nekoj od država članica Europske unije, provodi se Dublinski postupak, a postupak provodi Odjel za azil MUP-a.

Djetetu bez pratnje može se odobriti i privremeni boravak iz humanitarnih razloga, ako je:

- kao žrtva trgovanja ljudima prihvatilo program pomoći i zaštite
- napušteno ili je žrtva organiziranog kriminala ili je iz drugih razloga ostalo bez roditeljske zaštite, skrbništva ili bez pratnje ili
- iz drugih ozbiljnih i opravdanih razloga humanitarne prirode.

4. Postupanje u slučaju sumnje na trgovanje ljudima

Ukoliko se u bilo kojem trenutku ili vrsti postupanja prema djetetu bez pratnje, prepoznaju rizici koji upućuju na sumnju da je dijete žrtva trgovanja ljudima, osoba zadužena za postupanje odmah dostavlja obavijest policijskom službeniku specijaliziranom za poslove suzbijanja trgovanja ljudima ili maloljetničke delinkvencije u nadležnoj policijskoj upravi/policijskoj postaji.

Policijski službenik obavještava specijaliziranog policijskog službenika - koordinatora za suzbijanje trgovanja ljudima MUP-a, koji o identifikaciji djeteta žrtve trgovanja ljudima obavještava koordinatora za suzbijanje trgovanja ljudima ministarstva za poslove socijalne skrbi.

Koordinator resornog ministarstva o identifikaciji djeteta žrtve trgovanja ljudima odmah obavještava nacionalnog koordinatora za suzbijanje trgovanja ljudima i regionalnog koordinatora, koji je ujedno i član mobilnog tima.

Regionalni koordinator predlaže posebnog skrbnika pri nadležnom centru za socijalnu skrb za dijete bez pratnje koje je identificirano kao žrtva trgovanja ljudima.

Kod smještaja noću ili u iznimno žurnim situacijama nadležni centar za socijalnu skrb odnosno regionalni koordinator ovlašten je donijeti usmeno rješenje i narediti ovrhu rješenja bez odgode.

Nakon provedene identifikacije, dijete bez pratnje žrtva trgovanja ljudima, u pratnji regionalnog koordinatora i posebnog skrbnika djeteta, odlazi u adekvatni smještaj, odnosno nacionalno sklonište za djecu žrtve trgovanja ljudima ili neki drugi oblik alternativnog smještaja.

ORGANIZACIJE CIVILNOG DRUŠTVA KOJE PRUŽAJU PODRŠKU OSOBAMA S MEĐUNARODNOM ZAŠTITOM

CENTAR ZA KULTURU DIJALOGA

Centar za kulturu dijaloga je udruga civilnog društva osnovana 2015. godine sa svrhom poboljšanja kulturne i ekonomske kvalitete i standarda življenja građana i građanki kroz jačanje kulture dijaloga među pripadnicima različitih obilježja osobnog identiteta.

U ožujku 2020. godine na natječaju Ministarstva unutarnjih poslova dobivaju veliki projekt integracije 200 osoba s ostvarenom međunarodnom zaštitom u trogodišnjem razdoblju u skladu sa člankom 64. i 76. Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti s ciljem povećanja uspješnosti njihove integracije u hrvatsko društvo. U sklopu projekta, uz organiziranje edukacija za različite dionike procesa integracije te medijsku kampanju u svrhu senzibiliziranja javnosti, najvažnija aktivnost je pružanje pomoći u integraciji osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u trogodišnjem razdoblju od dana priznavanja međunarodne zaštite.

Područje djelovanja Udruge u integraciji je cijela Republika Hrvatska. Proces integracije se temelji na individualnom planiranju. U njemu sudjeluje sedam mobilnih timova koje čine voditelj slučaja integracije i kulturni medijator. Unutar timova mogu osigurati prevođenje s turskog, perzijskog (farsi), arapskog i francuskog jezika.

Kontakt: Prilaz Safvet-bega Bašagića, 10000, Zagreb
Tel: 099 839 66 49 , e-mail: center@ccd.hr

HRVATSKI CRVENI KRIŽ

Program integracije Hrvatskog Crvenog križa provodi se od siječnja 2011. kao odgovor na potrebu korisnika za dodatnom podrškom prilikom suočavanja s poteškoćama u svakodnevnom životu tijekom razdoblja integracije. Individualnim pristupom različitim skupinama korisnika i sustavnim praćenjem korisnika sve od njihova prijema i boravka u prihvatilištu za tražitelje azila, želi im se omogućiti sveobuhvatna podrška sukladna njihovim specifičnostima i izvan službenog perioda integracije u hrvatsko društvo. Na području azila i migracije pružaju podršku osobama pod međunarodnom zaštitom, podršku tražiteljima međunarodne zaštite te psihosocijalnu podršku.

U tu svrhu je unutar Službe za zaštitu migranata ustrojen Odjel za integraciju osoba pod međunarodnom i privremenom zaštitom koji djeluje u prostorijama Hrvatskog Crvenog križa u Zagrebu. Odjel uz socijalne radnike, zapošljava i prevoditelje te medicinsku sestru koja je zadužena za pomoć u ostvarivanju zdravstvene zaštite osoba s međunarodnom zaštitom.

Obzirom da je integracija osoba pod međunarodnom zaštitom dinamičan i dvosmjernan proces međusobne prilagodbe kako stranaca tako i hrvatskih državljana, Hrvatski Crveni križ razvija programe integracije u oba smjera, s posebnim naglaskom na senzibilizaciju građana i lokalnih zajednica te podizanje svijesti na probleme ranjivih skupina, sprječavanje diskriminacije i prevenciju ksenofobije.

Hrvatski crveni križ svake godine za vrijeme božićnih blagdana organizira darivanje prigodnim poklonima djece do 15 godina koja su u programu HCK. Uz to, imaju ostvaren kontakt s potencijalnim poslodavcima sa ciljem zapošljavanja osoba s međunarodnom zaštitom. Raspolažu s educiranim volonterima koji većinom pružaju usluge pomoći u učenju djeci i roditeljima u svladavanju školskog gradiva odnosno hrvatskog jezika, a u suradnji s Hrvatskim pravnim centrom jednom mjesečno provode pravno savjetovanje..

Kontakt: Ulica Crvenog križa 14, P. P.93 10001 Zagreb

Tel: 01/4655 814

Fax: +385 1 4655 365

E-mail: azil-migracije@hck.hr

HRVATSKI PRAVNI CENTAR

Hrvatski pravni centar je nevladina i neprofitna organizacija osnovana 1994. s glavnim ciljem uspostavljanja i promicanja vladavine prava u Hrvatskoj. Od svog osnutka HPC djeluje kao samostalni *think-tank* okupljajući pravne stručnjake i javnom usmjerenošću svog djelovanja. Fokusirali su svoje aktivnosti na četiri glavna područja: zaštita ljudskih prava, pravosuđe, javna uprava i obrazovanje, a glavne aktivnosti u tom području uključuju pružanje besplatne pravne pomoći građanima i drugim nevladinim organizacijama, kao i izradu prijedloga zakona i žalbi Ustavnom sudu. Imaju vlastito pravno savjetovalište gdje pružaju besplatnu pravnu pomoć te niz projekata koji su povezani s migrantima, tražiteljima međunarodne zaštite i osobama s ostvarenom međunarodnom zaštitom. U sklopu projekta pružaju pravnu pomoć i pravno savjetovanje tražiteljima međunarodne zaštite i maloljetnicima bez pratnje - stranim državljanima. Izradili su hodogram postupanja u postupku spajanja obitelji koji je javno dostupan. Pružaju pravnu pomoć tražiteljima međunarodne zaštite i osobama s međunarodnom zaštitom putem telefona, e-maila, u uredu ili na terenu.

Kontakt: Andrije Hebranga 21, 10000 Zagreb

Tel: 01/4854934

E-mail: hpc@hpc.hr

ISUSOVAČKA SLUŽBA ZA IZBJEGLICE

Isusovačka služba za izbjeglice (Jesuit Refugee Service - JRS) je neprofitna udruga koja u Hrvatskoj od 1993. godine djeluje vođena misijom „pratiti, služiti i zagovarati prava izbjeglica i drugih prisilno raseljenih osoba“. Dio je međunarodne mreže koja djeluje u više od 50 zemalja svijeta. Od 2013. godine, nakon potpisivanja prvog Sporazuma o suradnji s Ministarstvom unutarnjih poslova, JRS je prisutan na terenu i u svakodnevnom životu tražitelja azila i osoba pod međunarodnom zaštitom te danas radi izravno s osobama u Prihvatilištima za tražitelje azila u Zagrebu i Kutini, u Prihvatnom centru za strance u Ježevu te prema potrebi i u Tranzitnom prihvatnom centru za strance Tovarnik. JRS pruža pravna savjetovanja, psihosocijalnu podršku, organizira radionice, sportske, kulturne, javne, zagovaračke i ostale relevantne događaje za promicanje potreba i prava te uključivanje u život zajednice osoba o kojima skrbi te tako podiže kvalitetu njihovog života i integracije u hrvatsko društvo.

Imaju dugogodišnje iskustvo i suradnju s vladinim organizacijama, javnim službenicima, predstavnicima medija i lokalnim zajednicama. Sudjeluju u javnim raspravama i radnim skupinama za izradu zakonskih propisa, posreduju između azilanata i poslodavaca, a aktivni su u podizanju svijesti javnosti o integraciji stranaca.

Trenutno JRS ured u Hrvatskoj zapošljava 9 osoba: voditelja ureda i programa, socijalnog radnika, stručnog suradnika za medije i zagovaranje, suradnika za rad s lokalnom zajednicom, koordinatora aktivnosti i socijalnog asistenta, pravnika, prevoditelja/kulturalnog medijatora za arapski jezik, stručnog suradnika za projekte, administrativnog asistenta te surađuje s oko 50 volontera.

Početakom 2018. godine JRS je u Hrvatskoj otvorio prvi Centar za integraciju izbjeglica SOL u Zagrebu koji danas djeluje kao mjesto susreta izbjeglica i lokalne zajednice, a pokrenuli su projekt “Božićni ručak s izbjeglicom” te prve izbjegličke novine “STAZE”.

Kontakt: Centar za integraciju SOL, Maksimirska cesta 286, 10000 Zagreb

Tel: 098 979 2298

E-mail: info@jrs.hr



POPIS PREVODITELJA

- ▶ **Islam Shahidul**
mob. 091 508 0039,
048 812 461
shahidul.islam@kc.t-com.hr
BENALSKI
Đurđevac, Stjepana Radića 123
- ▶ **Sanja Feltrin**
099/682 9935
sanjafeltrin16@gmail.com
ENGLJSKI, RUSKI
Kutina, Zagrebačka 122
- ▶ **Tatjana Tarbuk**
mob. 091/768-4514
tanja.tarbuk@gmail.com
ŠPANJOLSKI, PORTUGALSKI
Zagreb, Rudolfa Bičanića 42
- ▶ **Vlatka Hižar**
mob. 099 3094927,
091 5905795
vlatka.hizar@gmail.com
RUSKI, NJEMAČKI
Velika Gorica, Pavršnica 13
- ▶ **Kerim Adil**
091-250 88 55
adil.kerim@vip.hr
ARAPSKI
Zagreb, Grmoščica lijeva 4a
- ▶ **Fatiha Mihatović**
mob. 099 5166434
fmihatovic@gmail.com
ARAPSKI, FRANCUSKI
Garešnica, Kajgana 12 A

- ▶ **Sima Gholami**
098/996 6327
sgholami37@yahoo.com
- ▶ **Hayel Rushaidat**
mob. 091 5119187
hayelcro@gmail.com
- ▶ **Rodein Rajab**
098-98-31217
arapski rodi@net.hr
- ▶ **Violeta Borovac**
048-221-071, 098-498293
vborovac1@gmail.com
- ▶ **Inayatullah Jiskani**
098 163 31 78
jiskaninayat@gmail.com
- ▶ **Imran Ayaz**
099 472 09 99
imranayaz85@gmail.com
- ▶ **Domagoj Borošak**
mob. 098-9173-359,
091-5023-358
dborosak@gmail.com
- ▶ **Najib Nassim**
mob. 098-161-83-96,
tel 3372 626
nali56@windowslive.com
- ▶ **Karim El Sabeh**
098-9000-748
kelsabeh@hotmail.com
- PERZIJSKI DARI KURDSKI-LAKI (KERMANŠAH)**
Ulica Škendera Fabkovića 9, Zagreb
- ARAPSKI**
Brckovljani, S. Radića 108
- ARAPSKI**
Zagreb, Petrinjska 29
- ENGLESKI**
Koprivnica Kneza Domagoja 90
- URDU, PUNJABI, SINDHI, SERAIKI, HINDI, ENGLESKI**
Zagreb, Gračansko Borje 20
- URDU, PUNJABI, SINDHI, SERAIKI, HINDI, ENGLESKI**
Zagreb, Ulica Pavla Hatza 12
- TURSKI, MAĐARSKI, NJEMAČKI**
Zagreb, Ozaljska 93
- ARAPSKI**
Rakitje, Stari Hrast br 3
- ARAPSKI**
Split, Bihačka 16
- ▶ **Hannan Elbakri Shulgami**
091-563-2507
albakryhanan@gmail.com
- ▶ **Neda Ćurković**
095-199 8018
neda.curkovic@hotmail.com
- ▶ **Al-Bsoul Sufyan**
mob. 091 5470284
sufyanalbsoul@gmail.com
- ▶ **Jasminka Rashid Shahin**
099-8243789
jasminka.shahin@gmail.com
- ▶ **Yilmaz Dinler**
099 5098452
043543343
yilmaz.dinler1@gmail.com
- ▶ **Thuy Hoa Vo Thi**
01 6623 091,
091 899 2080
thuyhoavothi@gmail.com
- ▶ **Salem Shaikh**
091/595-4625
shaikh@net.hr
- ARAPSKI**
Sesvete, Ulica Ladislava Šabana 14
- ENGLESKI, NJEMAČKI**
Sinj, Ulica Fra Rafo Kalinić 83
- ARAPSKI**
Trnsko 15 F, Zagreb
- ARAPSKI**
Zvonimira Ljevakovića 26, Zagreb
- TURSKI, ENGLESKI**
Garešnica, Garešnički Brestovac,
Brestovačka ulica 59
- VIJETNAMSKI**
Vajdin vijenac 10, Zagreb
- BENGALSKI, HINDI, URDU**
Prilaz Pavla Vuk-Pavlovića 16, Zagreb

10

OSNOVNI POJMOVI

Migrant: međunarodna organizacija za migracije (IOM) definira migranta kao bilo koju osobu koja se kreće prelazeći međunarodne granice ili boraveći unutar države neovisno o svom legalnom statusu i o tome je li kretanje dobrovoljno ili ne, što mu je uzrok te kolika je duljina boravka.

Izbjeglica: prema UN-u, izbjeglica je osoba koja je napustila svoju zemlju u strahu od progona zbog rase, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkoj opciji. Izbjeglica ne uživa zaštitu svoje države i progonom mu može prijetiti i njezina vlada. Priznati status izbjeglice pruža zaštitu u skladu s međunarodnim pravom i konvencijama.

Azil: status međunarodne zaštite koji se priznaje tražitelju međunarodne zaštite koji se nalazi izvan zemlje svog državljanstva ili uobičajenog boravišta, a osnovano strahuje od proganjanja zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkog mišljenja zbog čega ne može ili ne želi prihvatiti zaštitu te zemlje. Azilant je izbjeglica u smislu Konvencije o statusu izbjeglica iz 1951. godine kojoj je priznat azil.

Supsidijarna zaštita: tražitelju međunarodne zaštite koji ne ispunjava uvjete za priznavanje azila, a za kojeg postoje opravdani razlozi koji ukazuju da će se, ukoliko se vrati u zemlju podrijetla, suočiti sa stvarnim rizikom trpljenja ozbiljne nepravde i koji nije u mogućnosti, ili zbog takvog rizika ne želi prihvatiti zaštitu te zemlje priznaje se supsidijarna zaštita. U Hrvatskoj ne postoji značajna razlika u pravima između osoba s ostvarenom supsidijarnom zaštitom i azilom.

Preseljenje/relokacija: mehanizam solidarnosti unutar EU gdje se iz zemalja koje su pod velikim pritiskom (Grčka, Italija i Turska) sele tražitelji međunarodne zaštite. Kvota se određuje prema veličini populacije, BDP-u, stopi nezaposlenosti i prosječnom broju tražitelja azila unatrag četiri godine. Najviše je preseljeno Sirijaca, Iračana i Eritrejaca.

Dublinski sporazum: dio jedinstvenog europskog azilnog sustava koji utvrđuje koja je država članica odgovorna za razmatranje zahtjeva za azil (međunarodnu zaštitu) u konkretnom slučaju, a sve s ciljem da kada se tražitelji azila kreću iz jedne države članice u drugu (sekundarna migriranja), o zahtjevu jedne osobe ne odlučuje više država članica.



IZVORI

1. Ajduković, D., Čorkalo Biruški, D., Gregurović, M., Matić Bojić, J. i Župarić-Ilić, D. (2019). Izazovi integracije izbjeglica u hrvatsko društvo: stavovi građana i pripremljenost lokalnih zajednica. Vlada Republike Hrvatske, Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina. Preuzeto s: file:///G:/HUSR/AZILANTI_MUP_projekt/MIGRANTI_PROJEKT/PREDAVANJA/2.%20DAN/clanci%20za%20predavanje/Ajdukovic%20i%20sur_Izazovi%20integracije%20izbjeglica%20u%20hrvatsko%20dru%C5%A1tvo.pdf (3.3.2021).
2. Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union 2018. (2019). Annual Report on the Situation of Asylum in the European Union 2018 European Asylum Support Office. Preuzeto s: <https://www.easo.europa.eu/sites/default/files/easo-annual-report-2018-web.pdf> (23.4.2021).
3. Arabic Customs and Traditions. Arab Academy. Preuzeto s: <https://www.arabacademy.com/arabic-customs-traditions/> (3.4.2021).
4. Arambašić, L. (2003). Individualni stres i trauma, U: Ajduković, D. (ur.) Socijalna rekonstrukcija zajednice. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 99 - 121
5. Arambašić, L. (2005). Gubitak, tugovanje, podrška. Jastrebarsko: Naklada Slap.
6. Baričević, V. i Koska, V. (2017). Stavovi i percepcija domaće javnosti o nacionalnim manjinama, izbjeglicama i migrantima. Zagreb: Centar za mirovne studije.
7. Cultural diversity: Why we should respect other cultures. Preuzeto s: <https://www.dallasnews.com/opinion/commentary/2017/02/01/cultural-diversity-why-we-should-respect-other-cultures/> (4.3.2021).
8. Deklaracija o pravima djeteta. Preuzeto s: <https://www.rijeka.hr teme-za-gradane/obitelj-i-drustvena-skrb/djeca-i-mladi/sigurnost-i-zastita-prava-djece-i-mladih/deklaracija-pravima-djeteta/> (2.4.2021).
9. Expert explains importance of respecting other cultures. Baylor College of Medicine. Preuzeto s: <https://www.bcm.edu/news/psychiatry-and-behavior/the-importance-of-respecting-other-cultures> (4.3.2021).
10. How to show respect towards people from other cultures. Preuzeto s: <https://www.unifrog.org/know-how/how-to-show-respect-towards-people-from-other-cultures> (3.4.2021).
11. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Preuzeto s: <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=33040> (23. 6. 2021).
12. Jurišić, J., Vesnić Alujević, L. i Bonacci, D. (2017). Stvaranje agendi: slučaj izbjegličke krize u hrvatskim medijima. U: Car, V. i Matović, M. (ur.) Mediji, novinarstvo i ljudska prava. Zbornik radova 7. regionalne znanstvene konferencije Vjerodostojnost medija. Fakultet političkih znanosti u Zagrebu i Hanns-Seidel-Stiftung, 39-55.
13. Karačić, Š. (2015.) Uloga CZSS-a u procesu individualnog planiranja, u: K. Urbanc (ur.) Individualno planiranje u socijalnom radu. Zagreb: Biblioteka socijalnog rada, 55 – 94.
14. Konvencija i protokol o statusu izbjeglica. Preuzeto s: https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija_1951.pdf (5.2.2021).
15. Konvencija o pravima djeteta. Preuzeto s: http://www.unicef.hr/upload/file/300/150215/FILENAME/Konvencija_20o_20pravima_20djeteta.pdf (19.5.2021).
16. Konvencija za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda. Preuzeto s: https://www.usud.hr/sites/default/files/doc/KONVENCIJA_ZA_ZASTITU_LJUDSKIH_PRAVA_I_TEMELJNIH_SLOBODA_s_izmjename_i_dopunama_iz_PROTOKOLA_br_14.pdf (9.3.2021).
17. Kosi, D. i Kovač, A. (2015). Put bez povratka, integracija azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u hrvatsko društvo. Katedra za upravnu znanost. Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
18. Lalić Novak, G i Kraljević, R. (2014). Zaštita izbjeglica i ranjivih skupina migranata. Zagreb: Hrvatski Crveni križ. Preuzeto s: file:///G:/HUSR/AZILANTI_MUP_projekt/MIGRANTI_PROJEKT/PREDAVANJA/2.%20DAN/clanci%20za%20predavanje/Prirucnik_Zastitaizbjeglica.pdf (3.3.2021).
19. Nacionalna strategija za prava djece u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2014. do 2020. Godine (2014). Ministarstvo socijalne politike i mladih.
20. NASW(2013). Standards for social work case management, Washington DC, NASW

21. Obiteljski zakon. Narodne novine, 103/15, 98/19.
22. O'Brien, B. What Is the Meaning of Cultural Awareness? Preuzeto s: <https://classroom.synonym.com/what-is-the-meaning-of-cultural-awareness-12084258.html> (3.4.2021).
23. Opća deklaracija o ljudskim pravima. Preuzeto s: http://www.mvep.hr/custompages/static/hrv/fi-les/081210_deklaracija_ljudska_prava.pdf (27. 4. 2021).
24. Payne, M. (2000). The politic of case management and social work. *International Journal of Social Welfare*, 9, 82-91.
25. Pravilnik o boravku u prihvatnom centru za strance. Narodne novine, 66/13.
26. Pravilnik o elementima i kriterijima za izbor kandidata za upis u I. razred srednje škole. Narodne novine, 49/15, 109/16 i 47/17.
27. Pravilnik o načinu provedbe posebne zaštite maloljetnika u postupku povratka. Narodne novine, 99/14.
28. Pravilnik o ostvarivanju materijalnih uvjeta prihvata. Narodne novine, 70/15.
29. Pravilnik o sudjelovanju azilanata, stranaca pod supsidijarnom zaštitom i stranaca pod privremenom zaštitom u plaćanju troškova smještaja. Narodne novine, 59/18.
30. Pregrad, J. (1996). (ur.) Stres, trauma i oporavak. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb. Preuzeto s: https://dpp.hr/wp-content/uploads/2020/07/Stres_Trauma_Oporavak-min.pdf (4.3.2021).
31. Program učenja hrvatskoga jezika, povijesti i kulture za azilante i strance pod supsidijarnom zaštitom radi uključivanja u hrvatsko društvo. Narodne novine, 154/14.
32. Proleksis enciklopedija. Kulturni identitet. Preuzeto s: <https://proleksis.lzmk.hr/511/> (29.4.2021).
33. Sisgoreo, T. (2017). Integracija iz perspektive azilanata. *Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Odsjek za sociologiju*.
34. Skočić, N. (2015). Utjecaj kulturoloških različitosti na proces komunikacije. Preuzeto s: <urn:nbn:hr:143:940925> (12.5.2021).
35. Sowell, T. (1991). A world view of cultural diversity. *Society* 29, 37–44. <https://doi.org/10.1007/BF02695361>
36. Stević, A. i Car, V. (2017). Vizualno portretiranje izbjeglica i migranata – ikonske fotografije. U: Car, V. i Matović, M. (ur.) *Mediji, novinarstvo i ljudska prava*. Zbornik radova 26. regionalne znanstvene konferencije Vjerodostojnost medija. Fakultet političkih znanosti u Zagrebu i Hanns-Seidel-Stiftung, 19-38.
37. UNHCR (2019). Globalna kretanja 2018. godine. Preuzeto s: <https://www.unhcr.org/hr/3772-diljem-svijeta-raseljavanjem-je-pogodeno-vise-od-70-milijuna-ljudi-visoki-povjerenik-un-a-za-izbjeglice-poziva-na-vecu-solidarnost.html> (20.3.2021.)
38. Ustav Republike Hrvatske, Narodne novine, 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14.
39. Zakon o doplatku za djecu. Narodne novine, 94/01, 138/06, 107/07, 37/08, 61/11, 112/12, 82/15, 58/18.
40. Zakon o hrvatskom državljanstvu. Narodne novine, 53/91, 70/91, 28/92, 113/93, 4/94, 130/11, 110/15, 102/19.
41. Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti, Narodne novine, 70/2015, 127/17.
42. Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju i zdravstvenoj zaštiti stranaca u Republici Hrvatskoj. Narodne novine, 80/13, 15/18.
43. Zakon o obveznom zdravstvenom osiguranju. Narodne novine, 80/13, 137/13, 98/19.
44. Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi. Narodne novine, 87/08, 86/09, 92/10, 105/10, 90/11, 5/12, 16/12, 86/12, 126/12, 94/13, 152/14, 07/17, 68/18, 98/19.
45. Zakon o roditeljskim i roditeljskim potporama. Narodne novine, 85/08, 110/08, 34/11, 54/13, 152/14, 59/17, 37/20.
46. Zakon o socijalnoj skrbi. Narodne novine, 157/13, 152/14, 99/15, 52/16, 16/17, 130/17, 98/19.
47. Zakon o strancima. Narodne novine, 133/20.
48. Zakon o udomiteljstvu. Narodne novine, 115/18.

Publikacija je nastala u okviru projekta „Osnaživanjem stručnjaka do uspješne integracije azilanata“ koji je sufinanciran iz sredstava EU, Fonda za azil, migracije i integraciju i proračuna Republike Hrvatske.

Co-funded by the AMIF Programme of the European Union.

<https://eufondovi.mup.hr/eu-fondovi/financijski-okvir-2014-2020/87>

