

ORIENTÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK A VÁROSBA ÚJONNAN ÉRKEZŐKNEK

ESZKÖZTÁR AZ EGYENLŐSÉGÉRT
VÁROSI MÓDSZEREK A RASSZIZMUS ELLEN

European
Coalition
of Cities



against Racism



International Coalition
of Inclusive and
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by
the European Union

Miért fontos?

Alapítás

Gyakorlat

Utánkövetés

ESZKÖZTÁR AZ EGYENLŐSÉGÉRT VÁROSI MÓDSZEREK A RASSZIZMUS ELLEN

ORIENTÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK A VÁROSBA ÚJONNAN ÉRKEZŐKNEK

A TELEPÜLÉS AZ ALÁBBI FUNKCIÓKBAN JELENIK MEG:

- demokratikus intézmények,
- szabályalkotó,
- munkáltató,
- szolgáltató,
- megrendelő.

AZ ECCAR TÍZPONTOS AKCIÓTERVE:

- 1 Éber a rasszizmus ellen.
- 2 A rasszizmus és a diszkrimináció felmérése, a helyi intézkedések monitorozása.
- 3 A rasszizmus és a diszkrimináció áldozatainak támogatása.
- 4 Több részvételi lehetőség és jobban informált lakosok.
- 5 A település mint az esélyegyenlőségi gyakorlatok aktív támogatója.
- 6 A település mint az esélyegyenlőséget tiszteletben tartó munkáltató és szolgáltató.
- 7 Tisztességes hozzáférés a lakhatáshoz.
- 8 Oktatással a rasszizmus és a diszkrimináció ellen.
- 9 A kulturális sokszínűség előmozdítása.
- 10 Gyűlölet-bűncselekmények és konfliktuskezelés.

A programot az ETC Graz koordinálta, és az alábbi partnerekkel valósította meg:
Stockholmi Egyetem (Svédország),
Padovai Egyetem, Emberi Jogi Központ – HRC Padova (Olaszország),
Európai Alkotmányjogi Központ – CECL (Görögország),
Másság Alapítvány – NEKI (Magyarország),
CIDALIA (Spanyolország),
Európai Városok Koalíciója a Rasszizmus Ellen (ECCAR).
UNESCO: az ICCAR tagja

Szerkesztők: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen.

2. kiadás, 2017. február, Graz–Stockholm–Potsdam

Az Eszköztár az egyenlőségért az Európai Bizottság, az UNESCO, az Európai Városok Koalíciója a Rasszizmus Ellen (ECCAR), az Open Society Foundation – At Home in Europe, az ETC Graz, valamint Bécs, Bern, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam és Zürich városának támogatásával valósult meg.

E kiadvány az Európai Unió Jogok, egyenlőség és állampolgárság (REC) programjának pénzügyi támogatásával valósult meg (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). A kiadvány tartalmáért az ETC Graz és partnerei kizárólagos felelősséget viselnek, és nem tükrözik az Európai Bizottság nézeteit.

BEVEZETÉS

Az Eszköztár az egyenlőségért egy kézikönyv, amely segítséget nyújt a településeknek abban, hogy sikeres helyi politikát fogalmazzanak meg a rasszizmussal vagy faji alapú megkülönböztetéssel szemben, vagy fejlesszék a már meglévőket. Az eszköztár tapasztalati alapon nyújt segítséget módszerek, intézkedések teljesítéséhez a tervezéstől a hatás méréséig bezárólag. A kézikönyv tartalma európai önkormányzati dolgozóktól szerzett ismereteken nyugszik.

Célunk az volt, hogy a lehető legpontosabban fogalmazzuk meg javaslatainkat. Kérjük, tekintsen úgy írásunkra, mint más településbeli kollégáinak tapasztalatára, és vegye át belőle azt, ami az ön települése számára hasznos lehet.

Az eszköztár létrehozása nem lett volna lehetséges azok nélkül a helyi hivatalnokok nélkül, akik megosztották velünk tapasztalataikat, tudásukat és idejüket. Az ECCAR és a szerkesztők ezúton köszönik meg a részt vevő városoknak a hozzájárulásukat és vendégszeretetüket, különösen az alábbiaknak:

AgiaVarvara (Görögország)	Graz (Ausztria)
Athén (Görögország)	Madrid (Spanyolország)
Barcelona (Spanyolország)	Malmö (Svédország)
Bécs (Ausztria)	Nantes (Franciaország)
Berlin (Németország)	Pécs (Magyarország)
Bern (Svájc)	Potsdam (Németország)
Bilbao (Spanyolország)	Rotterdam (Hollandia)
Bologna (Olaszország)	Santa Cruz (Spanyolország)
Botkyrka (Svédország)	Sevilla (Spanyolország)
Budaörs (Magyarország)	Toulouse (Franciaország)
Castilla-LaMancha (Spanyolország)	Torino (Olaszország)
Esch-sur-Alzette (Luxemburg)	Valencia (Spanyolország)
Ghent (Belgium)	Zürich (Svájc)

ORIENTÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK A VÁROSBA ÚJONNAN ÉRKEZŐKNEK

MIÉRT FONTOS? 10

ALAPÍTÁS 12

TERVEZÉS ÉS AZ ÉRINTETTEK BEVONÁSA 12

Politikai támogatás és döntés	12
Koordinátor kijelölése	12
Brainstorming	12
Munkacsoport	13

KONCEPCIÓ 15

Az információs modulok releváns témáinak azonosítása	16
Az együttműködő partnerek azonosítása a modulok számára	16
Az információs kiadvány tartalmának meghatározása	16
Helyszínek	17
Költségvetés tervezése	17

GYAKORLAT 19

A SZOLGÁLTATÁS INFRASTRUKTÚRÁJÁNAK KIÉPÍTÉSE 19

Honlap létrehozása	19
Orientációs kiadvány készítése	19
Egyéni tanácsadásra való felkészülés	20
Anyanyelvi szakemberek bevonása az információs modulhoz	20
Általános információs pult felállítása	20
Útlevelek és utalványok tervezése és nyomtatása	21
Adatbázis	21
Indítás	22

NAPI MUNKA **22**

UTÁNKÖVETÉS **24**

ÁTADHATÓSÁG **24**

A SIKER FŐ TÉNYEZŐI **25**

HATÁS ÉS KIMENETEL **26**

FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK **26**

ORIENTÁCIÓS SZOLGÁLTATÁS A VÁROSBA ÚJONNAN ÉRKEZŐKNEK

Az újonnan érkező bevándorlók egy számukra ismeretlen rendszerrel, összetett jogi szabályozással és egy új nyelvvel szembesülnek. Az orientációs szolgáltatások tájékoztatást és tanácsadást nyújtanak. A szolgáltatások segítenek az újonnan érkezőknek eligazodni a településen, és tájékozódni a szükséges adminisztratív/jogi lépésekről, a lakhatásról, az iskolákról, az orvosi ellátásról, a képesítések elismeréséről stb. Az orientációs szolgáltatások segítik a bevándorlót abban, hogy megélhetésre tegyen szert, tehát hozzájárulnak a település társadalmába való beilleszkedéshez és a részvételhez. Segítenek áthidalni a szakadékot az őket elméletben megillető jogok és a gyakorlat között, hogy érvényesíteni tudják e jogokat.

Az orientációs szolgáltatások ajánlottan a következőket tartalmazzák:

1. egyéni orientációs coaching röviddel a bevándorló megérkezése után, anyanyelvén;
2. a bevándorló anyanyelvén folytatott modulprogram csoportos tréning keretében;
3. egyéni coaching modulprogram, például a képesítések elismeréséről;
4. általános információs pult működtetése.

A faji megkülönböztetés valamennyi formájának kiküszöböléséről szóló nemzetközi egyezmény (CERD) 1. cikkének (1) bekezdése szerint **a faji megkülönböztetés kifejezés olyan különbségtételt, kizárást, megszorítást vagy előnyben részesítést jelent, amelynek alapja a faj, a szín, a leszármazás, a nemzetiségi vagy etnikai származás, és amelynek célja vagy eredménye politikai, gazdasági, társadalmi, kulturális, vagy a közélet bármely más terén az emberi jogok és alapvető szabadságjogok elismerésének, egyenrangú élvezetének vagy gyakorlásának megsemmisítése vagy csorbítása.**

A **különbségtétel** (distinction) azt jelenti, hogy egy személy valamely tulajdonsága (például vallása, nyelve stb.) miatti megkülönböztetésére strukturális szintű igazolást adunk. Ennek ellentéte az egyenlőség. Ez egyszerre állapot és folyamat.

A **kizárás** (exclusion) egyet jelent az emberi jogokhoz való hozzáférés és az azokkal élés megtagadásával. Az EU a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet által elfogadott társadalmi kizárás fogalmát ültette át, kiszélesítve azt, hangsúlyozva, hogy akkor kerül sor erre, amikor valaki azért nem tud részt venni vagy hozzájárulni a társadalom működéséhez, mert „polgári, politikai, szociális, gazdasági és kulturális jogait megtagadják tőle”. A meghatározásból kitűnik, hogy a „kizárás számos probléma együttes következménye; ilyen lehet a munkanélküliség, az alacsony képzettség, az alacsony jövedelemszint, a szegényes lak-

hatás, a kedvezőtlen egészségi állapot és a család széthullása”. A részvétel az emberi jogok előfeltétele, de egyben azok célja is. A kizárás ellentéte a befogadás (inclusion).

A **megszorítás** (restriction) az emberi jogok gyakorlásának korlátozását jelenti. Ennek pozitív megfelelője az egyenlő esélyek megléte.

Előnyben részesítés alatt azt értjük, hogy egy személyt „a faj, bőrszín, etnikai hovatartozás, származás, születés, vallás vagy nyelv alapján kedvezőbb helyzetbe hoznak a meglévő hátrányok kiküszöbölése érdekében”. A fogalom pozitív megfelelője az egyenlő bánásmód. A faji alapú megkülönböztetés ellen sikeresen fellépő intézkedéseknek tehát az előnyben részesítés négy fajtájához kell hozzájárulnia.

A diszkriminációval szembeni fellépés tehát az egyenlőség, a befogadás, az egyenlő esélyek és az egyenlő bánásmód biztosításával jár.

→ Az e fejezetben bemutatott *orientációs szolgáltatások* irányelv a részvétel előmozdításával ellensúlyozza a diszkriminációt és a jogokhoz való hozzáférés elősegítésével, az emberi jogok csorbításának megakadályozására szolgál.

KONTEXTUS

A következő fejezetet számos közalkalmazottal és politikussal folytatott interjú nyomán állítottuk össze a Madridba (Spanyolország), Bécsbe (Ausztria) és Zürichbe (Svájc) érkező lakosok tanácsadási szolgáltatásának megvalósítása érdekében, kiegészítve a Barcelonától (Spanyolország) és Graztól (Ausztria) kapott információkkal.

MIÉRT FONTOS?

Miért kedvező ez egy településnek?

- Az újonnan érkezők tájékoztatást kapnak a közigazgatási eljárásokról és követelményekről (nyilvántartásbavétel stb.), ami megkönnyíti az eljárást mind a személyzet, mind az újonnan érkezők számára. Az összehangolt program összekapcsolja a szolgáltatásokat. A munkatársak tudják, hová kell továbbirányítani azt, akinek nem tudják helyben kezelni az ügyét.
- A csoportmodulokban végzett tanácsadás költséghatékony módja annak, hogy fontos információkkal lássák el a célcsoportot. Egy kétórás információs modulban húsz-ötven ember érhető el.
- A tanfolyamokon és információs modulokban való részvétel dokumentált. A szolgálati irodákban dolgozó helyi közalkalmazottak láthatják, hogy az adott ember milyen információkat kapott meg, milyen nyelvtanfolyamot végzett el stb. Ez megkönnyíti a szolgáltatások koordinációját.
- Az orientációs szolgáltatás elmagyarázza az újonnan érkezőnek, hogy milyen ügyben hova forduljon, amivel elkerülhető a nem megfelelő intézményekben való próbálkozás. Ez csökkenti a csalódást és a frusztrációt.
- A nyelvtanfolyamokon elérhető információk – az utalványokkal együtt – pozitív ösztönzést jelentenek a helyi nyelv elsajátításához.
- A coaching hozzájárul a külföldön szerzett képesítések gyorsabb elismertetéséhez, ezáltal felgyorsítja a munkakeresést. Az új lakosok gyorsabban jutnak be a foglalkoztatási rendszerbe, a település profitál a migráns képzettségéből.
- A szolgáltatás olyan üdvözlő gesztus, amely ösztönözheti a településsel való azonosulást és a település életében való részvételt.
- A helyi szabályokról – például a lakóhelyre vonatkozó helyi szokásokról (hulladék szelektálása, vasárnapi pihenőnap) – való tájékoztatás segíthet a konfliktusok megelőzésében.

Hogyan válik az újonnan érkezők hasznára?

- Az új lakos tájékoztatást kap, kérdéseket tehet fel az anyanyelvén vagy egy olyan nyelven, amelyet kényelmesnek érez.
- Az újonnan érkező bevándorlók gyors tájékoztatást kapnak a legégetőbb kérdésekről, például arról, hogyan találhatnak lakhatást, orvosi ellátást vagy iskolát. Nem függenek a barátaiktól, a családtól vagy a közösségtől kapott (esetleg pontatlan) információktól, hanem hozzáférnek a hivatalos tájékoztatáshoz.
- Az orientációs szolgáltatás munkatársai ismerik a rendelkezésre álló nyelvtanfolyamokat, és segítenek megtalálni a leginkább megfelelő kurzust (oktatási szint, kurzus helye stb.).
- Az orientációs szolgáltatás munkatársai ismerik a rendelkezésre álló létesítményeket, szolgáltatásokat és egyesületeket, amelyek megkönnyíthetik az újonnan érkezőnek a megélhetést és munkavállalást (elismert képesítéssel, munkalehetőségekkel stb.).
- Információs előadásokat kínálnak különböző témákhoz, például lakhatás, egészségügyi rendszer, munkaerőpiac, tartózkodási jog, oktatási rendszer, vállalkozás, amelyek igény és érdek-

lődés szerint választhatók. Ezen információs moduloknál gondoskodni kell a gyermekfelügyeletről.

- Az információs modulokban való részvétel utalványokkal jutalmazható, amely nyelvtanfolyamokra váltható be. Egyéni utánkövetési coachingra két év tartózkodás után kerül sor, amelyen megvitatják az időközben felmerült kérdéseket és ügyeket.
- Az újonnan érkezőket veszélyeztetett helyzetekben (például menedékhely) az illetékes szolgálatokhoz utalják addig, amíg nem tudnak hozzáférni az általános közszolgáltatásokhoz.

KORLÁTOK

A fő kihívás a külföldön szerzett munkaköri képesítések elismerése.

Az orientációs szolgáltatás pozitív értékelés a településtől, amely pozitív megítélést hozhat. Ez azonban nem feltétlenül képes kiegyenlíteni a negatív tapasztalatokat a bevándorlási hatóságokkal és szabályokkal szemben.

Nem mindenkit érdekelnek az információs modulok stb., ezért a programok nem érnek el mindenkit.

ALAPÍTÁS

TERVEZÉS; ÉRINTETTEK BEVONÁSA

1

Politikai támogatás és döntés

Politikai támogatás elnyerése a fenti érvekkel.

Tárgyalások a coachingszolgáltatások végrehajtásáról, beleértve a szolgáltatás éves költségvetési tervezésbe való beemelését.

2

Koordinátor kijelölése

A koordinációért egy elkötelezett vezetővel rendelkező önkormányzati egységnek kell felelősséget vállalnia.

3

Brainstorming

Szervezzen brainstormingot az alábbiak részvételével:

- politikusok,
- települési önkormányzatok (integráció, tömegközlekedés, egészségügy, lakhatás, állami foglalkoztatási szolgálat, bevándorlási tanács stb.),
- állami és/vagy magánintézmények (munkavállalói képviselők, önálló vállalkozók képviselői, tolmácsszolgáltatás stb.),
- civil szervezetek, például migránsokkal foglalkozó szervezetek és mások.

Ismertesse az ötletet és célját. Beszélje meg, hogy a célcsoport mely igényeit lehet megoldani ezekkel a szolgáltatásokkal. Határozza meg az érintett feleket egy átfogó program kidolgozásának érdekében. Vonja be őket a munkacsoport munkájába (lásd 5. lépés).

Tipp: Konceptiókor építse tovább a meglévő struktúrákat. Tájékozódjon, hogy mely intézmények kínálnak már szolgáltatásokat a bevándorlók számára, és vitassák meg az integrációval és a szolgáltatások kiterjesztésével kapcsolatos lehetőségeket.

KIHÍVÁSOK

Az érdekeltek nem ismerik az elképzelést, és szkeptikusak.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Keressen fel mindenkit külön-külön, ez hozzájárul az információmegosztáshoz és a munkaalap létrehozásához.

4

Munkacsoport

Kérje fel az érdekelt feleket, hogy hozzanak létre egy munkacsoportot, amely tisztázza a koncepciót, és egyben a követelményekre vonatkozó kérdéseket (erőforrások, helyiségek stb.).

Tipp: Hívja meg a munkacsoportba azt a bevándorlási hivatalt, amely az első tartózkodási engedélyt kiadta. Rendkívül fontos, hogy az első egyéni coachingot azon a helyszínen és abban az időben kínálja fel, ahol és amikor az újonnan érkező megkapja a tartózkodási engedélyét. Ellenkező esetben a tanácsadás terhet jelent, és nem élnek a szolgáltatással.

Ellenőrző lista:

- A kijelölt osztály elvállalja a tanácsadás összehangolásának és megvalósításának koordinálását.
- A megfelelő osztályokat, helyi intézményeket, nem kormányzati szervezeteket és egyesületeket azonosították.
- Az érintett szereplőket felkérjük, hogy vegyenek részt a munkacsoportban.
- A munkacsoport létrejön és üléseket tart.
- Az érintettek szakképzett embereket küldenek a munkacsoport üléseire.

KIHÍVÁSOK

A bevándorlási hivatal nem hajlandó részt venni.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Hivatkozzon arra, hogy a munkatársait tehermentesíti, ha az újonnan érkezők teljeskörűbb útmutatást kapnak az közigazgatási eljárásokról, valamint arról, hogy hova forduljanak segítségért.

KIHÍVÁSOK

A munkacsoport résztvevői nem a megfelelő érdekelt felekből/magánszemélyekből állnak.

A nagy és elismert szervezetek különösen nehezen motiválhatók az együttműködésre.

A részt vevő szervezetek mindig mást küldenek minden munkacsoport-találkozóra.

Az értekezletek nem konstruktívak, a résztvevők nem rendelkeznek belső motivációval, csak azért járnak el, mert feletteseik erre kötelezték őket.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Körültekintően válassza ki az érdekelteket: foglalja magában azokat a nem kormányzati szervezeteket, akik a bevándorlókkal, bevándorlási szolgáltatásokkal, a rendszer érintett szereplőivel kapcsolatban tapasztalattal rendelkeznek; például helyi munkaügyi hivatal, migránsok szövetségei és más, helyi szinten érintett érdekeltek.

Legyen türellemmel, újra és újra küldjön tájékoztatást, személyesen beszéljen az ötleteiről és az együttműködés fontosságáról. Próbáljon meg szövetségeket kötni.

A koordinátorok kérjék fel a résztvevőket, hogy válasszanak olyan képviselőt, aki részt tud venni az üléseken. Ha valaki helyettest küld egy találkozóra, biztosítania kell a belső kommunikációt.

A munkacsoportnak sem túl kicsinek, sem túl nagyoknak szabad lennie. Győződjön meg arról, hogy az érintett felek (nagy intézmények, például munkaügyi hivatal, és kisebb, nem kormányzati szervezetek) képviseltetik magukat, de kérje, hogy minden intézmény csak egy, vagy kivételes esetben két személyt küldjön az ülésekre. Ha valaki negatív hatással van a többiekre, próbáljon meg változtatni.

KONCEPCIÓ

Építse tovább a már meglévő szolgáltatásokat és szakértelmet a településen! Vitassák meg a koncepció részleteit és követelményeit a munkacsoportban. Az orientációs szolgáltatás ajánlottan az alábbi elemeket tartalmazza:

1. Coaching: anyanyelvű tanácsadás ott és amikor az illető megkapja első tartózkodási engedélyét.
2. Információs modulok érdeklődésre számot tartó témákra kiterjesztve, könnyen érthető hivatalos nyelven és más releváns nyelveken, csoportoknak.
3. Egyéneknek anyanyelvi, kisszámú modul olyan témákban, mint például a képesítés elismerése.
4. Állandó információspult működtetése, amely tájékoztatást ad a helyi erőforrásokról és infrastruktúráról, és segít az önkormányzati formásokban, később kinevezi a személyes utánkövetési tanácsadót.
 - Orientációs kiadvány: nyomtatott és letölthető kiadvány, amely tartalmazza a legfontosabb információkat a helyi életről, beleértve a hatóságok és a támogató szolgálatok elérhetőségeit. Fontos a különböző nyelvű elérhetőség.
 - Nyelvi tanfolyamokra vonatkozó utalványok: az információs modulban való részvételeért nyelvtanfolyamra szóló utalványt kell biztosítani. Az utalványnak használhatónak kell lennie a kurzus kifizetésére (vissza nem térítendő rendszer). Az utalvány értéke eltérő lehet azoknak, akik kötelesek nyelvi bizonyítványt szerezni, és azoknak, akik nem. Kiadható egy második utalvány, ha bizonyos számú információs modult elvégzett. Az utalványnak nem átruházhatónak kell lennie.
 - Okmány a csoport információs modulokban való részvétel dokumentálására, hogy az érintett nyelvi kurzusokon vehessen részt. Ezek az okmányok sem átruházhatók.
 - Weboldal: többnyelvű weboldal, amelyen információk, elérhetőségek találhatóak a megfelelő nyelveken.

5

Az információs modulok releváns témáinak azonosítása

Kérje fel az önkormányzatot, hogy összegezze a migránsok szükségleteit és saját javaslatait a tanácsadási szolgáltatásokkal kapcsolatban. Milyen információkra van szüksége az újonnan érkezőknek? Melyek a közös érdeklődésre számot tartó témák, melyek a konkrét csoportokat érintő témák?

Alternatívaként vegye fel a kapcsolatot a helyi migránsszervezetekkel. Az újonnan érkező bevándorlók között végezzen felmérést az anyanyelvükön. A célcsoport korábbi tagjai segíthetnek. A csoportinformációs modulok lehetséges témái: lakhatás, egészségügyi rendszer, foglalkoztatás, idegenrendészeti jog, oktatási rendszer, vállalkozói készség, valamint az úgynevezett soft-skill témák, mint például a helyi élet tapasztalatainak megvitatása, kulturális félreértések stb.

6

Az együttműködő partnerek azonosítása a modulok számára

Lépjen kapcsolatba a helyi érdekelt felekkel (oktatók, nem kormányzati szervezetek, akik már eleve tanácsadást nyújtanak migránsok számára stb.), akiket fel lehet kérni előadás tartására.

7

Az információs kiadvány tartalmának meghatározása

A kiadványnak röviden, jól strukturált módon és könnyen olvasható nyelven kell összefoglalnia a legfontosabb információkat. Adja meg az illetékes hatóságok és a tanácsadó szolgálatok címét. A kiadványt számos nyelven elérhetővé kell tenni.

■ **Tipp:** Vonjon be tapasztalt szakembereket a tartalom megfogalmazásába.

A következő témák javasoltak:

- Újonnan érkezőként a településen (lakóhely nyilvántartásba vétele, személyi igazolvány kiadása, születési anyakönyvi kivonat).
- Lakhatás (bérleti lehetőségek, villanyszámlák, szomszédok közötti közvetítés).
- Munkavállalás (álláskeresés, munkavállalási engedélyek, képesítések elismerése, társadalombiztosítás).
- Közlekedés (tömegközlekedés, kerékpárok, vezetői engedély).
- Személyes/szociális ügyek (házasság, gyermek születésének dokumentálása, családi pótlék).
- Gyerekek (jogok és kötelezettségek – felügyelet, ifjúságvédelem –, gyermekgondozás).
- Oktatás (kötelező iskola, sajátos nevelési igényű gyermekek iskolái).
- Egészségügy (egészségbiztosítás, sürgősségi ellátás, költségek).
- Integráció és migráció (tartózkodási helyek, letelepedési engedélyek, tolmácsszolgáltatások).
- Megkülönböztetésmentesség (egyenlő jogok, diszkrimináció esetén nyújtott támogatás).
- Szabadidő (színházak, sportlétesítmények, zeneiskolák, belépődíj-kedvezmények).
- Idősek (gondozási ellátások, gondozási lehetőségek, apartmanok).
- Segítség a sürgősségi helyzetekben (mentők, rendőrök, tűzoltók, válságkezelés).

■ **Tipp:** Határozza meg az újonnan érkezők, illetve a helyi állampolgárok számára kiosztandó orientációs kiadvány témáit. Az információ mindenki számára hasznos.

8

Helyszínek

Jelölje ki az információspult és a tanácsadási hivatal helyét.

■ **Tipp:** Működjenek együtt a bevándorlási hivattal annak érdekében, hogy létrehozzanak egy információs pultot az irodájukban.

Működjenek együtt a kurzusszolgáltatókkal és/vagy oktatási intézményekkel a csoportinformációs modulok helyszíneinek kialakításában. Fontos, hogy a kurzus helyszínei tömegközlekedéssel könnyen megközelíthetők legyenek. Működjenek együtt a kerületi ágazatokkal azon területeken, ahol magas az újonnan érkező migránsok aránya.

■ **Tipp:** Biztosítson gyermekfelügyeletet az információs események alatt.

9

Költségvetés tervezése

A személyes tanácsadást és széleskörű tájékoztatást nyújtó és különböző nyelvű információs modulok tartalmú átfogó projekteket lakosonként 1,6 euró vagy új lakosonként 50–70 euró költséggel kell kalkulálni. Ez az összeg magában foglalja a belső és a külső munkatársak bérét, a bevándorlóknak adott utalványokat, az előadók és oktatók díjait, a többnyelvű honlapot, a munkavállalók felügyeletét, az oktatók képzését stb.

Az orientációs tájékoztató kiadvány költségét, beleértve a témák meghatározását, a tördelést, a fordításokat, a nyomtatást és a marketinget tízezer példányra kalkulálva a helyi piaci árak alapján kell kiszámítani.

KIHÍVÁSOK

A program nem tartalmaz olyan konkrét témákat, amelyek különösen fontosak az újonnan érkező migránsok számára.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Vonja be a településen található bevándorlóközösségeket és tapasztalt civil szervezeteket. Végezzen felmérést, amelyben megkérdezi, mi az, amire a leginkább szüksége volt az országba érkezéskor. Készítsen interjút a migránsok anyanyelvén a bevándorlási hivatalban, ahol mindenkinek meg kell fordulnia a tartózkodási engedélyért. Tartson tréninget a bevándorló tanácsadásban dolgozó szakembereknek.



KIHÍVÁSOK

A program figyelmen kívül hagyja az érintettek munkarendjét, a gyermekfelügyelet kérdését stb.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Ütemezze az információs eseményeket szombatra. Biztosítson gyermekfelügyeletet az információs események alatt.

**Ellenőrző lista:**

- A koncepció fejlesztése: konszenzus van a coachingszolgáltatások céljáról, tárgyáról és tartalmáról.
- Az információs modulok témaköreiről döntés született.
- Meghatározták az anyanyelveken beszélő munkatársak rendelkezésre állását.
- A költségvetés elkészült.

GYAKORLAT

A SZOLGÁLTATÁS INFRASTRUKTÚRÁJÁNAK KIÉPÍTÉSE

10

Honlap létrehozása

A weboldal közérthető nyelven ismerteti a rendelkezésre álló szolgáltatásokat (egyéni tanácsadás, információs modulok, információspult), és rendelkezésre bocsátja a szükséges kapcsolat-tartási adatokat: hová menjen, milyen számon tud időpontot kérni, e-mail-címeket.

A weboldalnak számos nyelven kell elérhetőnek lennie. A telefonos ügyfélszolgálatnak képesnek kell lennie arra, hogy több nyelven kommunikáljon és kezelje a hívásokat.

11

Orientációs kiadvány készítése

Konzultáljon a végleges verzióról tolmácsokkal, mielőtt fordítást rendelne. Fordíttassa le a kiadványt. Készíttesse el a grafikát, tördeltesse be az anyagot. Nyomtassa ki a kiadványt.

Tipp: Egy táskában adja át az információs anyagot. Könnyebb szállítani, és újra felhasználhatják, ami elősegíti a szolgáltatás láthatóságát.

KIHÍVÁSOK

A kisebb településeken korlátozott a jó tolmácsok száma és kapacitása.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

A késedelem és túlárzás elkerülése érdekében gondoskodjon idejében tolmácsokról.

Keressen lehetőséget az együttműködésre nagyobb településekkel és/vagy építsen ki partnerséget a környékbeli önkormányzatokkal.



12

Személyes tanácsadás előkészítése

A tartózkodási engedélyt kibocsátó bevándorlási hivatal alkalmazottjait fel kell kérni, hogy tájékoztassanak minden ügyfelet az anyanyelvi coaching lehetőségéről. Adja át a különböző nyelveken készült tájékoztató lapot, amely felhívja a figyelmet ezekre a szolgáltatásokra.

A leggyakoribb nyelvekhez tartozó anyanyelvi tolmácsoknak állandó jelleggel rendelkezésre kell állniuk. Más nyelvek esetében lehetséges az időpont-egyeztetés. Győződjön meg arról, hogy mindenki részt tud venni a találkozón.

Az egyéni tanácsadó munkatársakra vonatkozó követelmények:

- A migránsok által beszélt nyelvek anyanyelvi szintű ismerete. Az interjúalanyok előnyként említették, amikor egy anyanyelvi szinten beszélő tolmács nemcsak az újonnan érkező nyelvet beszélte, hanem megértette a kontextust is, amelyben az illető beszélt, így a kérdéseit is.
- Tapasztalat a külföldről újonnan érkezők tanácsadásának kapcsán.
- A helyi szolgáltatások, létesítmények, szervezetek, kurzusok, valamint az oktatási rendszer, az egészségügyi rendszer stb. kiváló ismerete.

13

Anyanyelvi szakemberek bevonása az információs modulhoz

Egy felmérés alatt álló, évente mintegy ötvenezer újonnan érkezőt befogadó településen az átlomány hatvan szakértőből áll, azaz tizenkét szakértő áll rendelkezésre tízezer újonnan érkező személyre.

Az oktatókkal kapcsolatos követelmények az információs modulokban:

- Az újonnan érkezők nyelvének anyanyelvi szintű ismerete és az érkezők kiinduló országának alapos ismerete.
- Tapasztalat a heterogén közönség számára kidolgozott és szervezett információs események terén.
- Szakértelem az adott területen.

Tipp: Ügyeljen arra, hogy a feladatokat és a felelősséget egyértelműen osszák szét: melyik együttműködő partner/vállalkozó felelős azért, hogy melyik modult milyen nyelven végzik, ki tervezi meg az előadásokat, ki gondoskodik a helyettesítésről, ha egy előadó betegeket jelent stb.

14

Általános információspult felállítása

Az információspult kombinálható az egyéni coachingszolgáltatással, vagy különálló létesítményekben (például az egyéni tanácsadás a bevándorlási hivatalban történik, az általános információspult a városházán található).

A munkatársak nyelvi tudásának a leggyakrabban használt nyelveket kell lefedniük. További fordítási szolgáltatások és a különleges ügyek miatt időpontot kell biztosítani.

A szolgáltatások mellett biztosítson személyes telefonos ügyfélszolgálatot is. Ajánlatos, hogy az irodának hosszú nyitvatartási ideje legyen, hogy hozzáférést biztosítson a különböző munkahe-lyeken dolgozók vagy mások gondozásával foglakozók számára.

Tipp: Javasoljuk, hogy a meglévő fordítási és tolmácsolási szolgáltatást (nyilvános okmányok nem hitelesített fordítása és telefonon keresztül történő tolmácsolás biztosítása) az általános információs irodánál lévő helyiségekben helyezze el. Így az ügyfélszolgálatot igénybe vevők előzetes egyeztetés nélkül kaphatnak segítséget.

15 Okmányok és utalványok megtervezése és nyomtatása

Győződjön meg arról, hogy a nyelvtanfolyam-szolgáltatók tájékoztatást kaptak az utalványokról. Egyeztesse a számlázási eljárásokat.

16 Adatbázis

A felhasználókra vonatkozó adatbázis létrehozása egyszerűsíti a nem átruházható utalványok kibocsátásával kapcsolatos szolgáltatások és ellenőrzések összehangolását. Fontolja meg a bevándorlási iroda és a tanácsadásért felelős szervezeti egység közötti alapvető felhasználói adatok megosztását. Ez segít a személyre szabott igényeknek megfelelően kialakítani a tanácsadást (például ha egy tartózkodási engedély meghosszabbítása sikeres nyelvvizsgálathoz köthető). A tanácsadási szolgáltatások igénybevételéhez szükséges a személy adatainak (például név, lakcím, állampolgárság, születési idő, a már átvett utalványok) dokumentálásához való hozzájárulása. Míg a kiegészítő adatok, például az egyén képzettségi szintje opcionális lehet, segítséget nyújthat a megfelelő szolgáltatás kiválasztásában – például a nyelvtanfolyam megfelelő szintje.

KIHÍVÁSOK

Az adatvédelmi jogszabályok korlátozzák a szolgáltatás felhasználói adatainak átadását a bevándorlási hivatal és a helyi közigazgatás között.

A szolgáltatásokat vagy utalványokat nem az arra jogosult személy használja.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Használja a jogi tanácsadást a helyi igazgatásban, vagy működjön szorosan együtt a jogi osztállyal. Határozza meg, hogy milyen személyes adatok szükségesek a szolgáltatás nyújtásához (például név, születési idő, EU/harmadik ország állampolgársága). Azt, aki élni kíván a tanácsadás lehetőségével, kérjék meg, hogy írja alá a beleegyezési formanyomtatványokat.

Névre szólóan állítsa ki az utalványt, és utasítsa a tanácsadókat, hogy kérjenek személyi igazolványt.

→ A szolgáltatás infrastruktúrájának kiépítése
Napi munka

KIHÍVÁSOK

Nehézségek a tapasztalt, a nyelvet folyékonyan beszélő tanácsadók megtalálásban.

A szükséges kompetenciákhoz való hozzáférés nehézségei.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Működjön együtt azokkal az egyesületekkel és nem kormányzati szervezetekkel, amelyek már eleve kínálnak tanácsadási és képzési szolgáltatásokat a bevándorlóknak.

Kérjen utasítást az illetékes osztályvezetőtől, amelyben az informatikustól, ügyintézőn át a könyvelőig mindenkit megkér, hogy segítsen. Együttműködés tapasztalt civil szervezetekkel.

17

Indítás

Mutassa be az orientációs szolgáltatást egy, a nyilvánosság számára elérhető eseményen.

NAPI MUNKA

- Az egyéni coachingot és az információs modulokat kezdettől fogva anyanyelvi szinten beszélő munkatársak lássák el. Az anyanyelvi coaching a kezdeti tanácsadás kulcsfontosságú eleme.
- Biztosítsa a csoportinformációs modulok és az egyedi coaching kiegyensúlyozott kínálatát a specifikus kérdésekben. Legyen rugalmas, és illesszen be további információs témákat a résztvevők igényei szerint.
- Ajánljon fel egyéni utánkövetési coachingot kétéves tartózkodás elteltével. Vannak kérdések, amelyek csak egy bizonyos tartózkodási idő után merülnek fel.
- Az információs modulok és a tanácsadások ideje alatt gondoskodni kell a gyermekfelügyeletről.
- Készítsen brosrúrát, összefoglalva a legfontosabb információkat és elérhetőségi címeket.

Munkaterhelés

Tanácsadási programonként két teljes munkaidős munkatárssal kell számolni ezer újonnan érkező számára. A tapasztalatok szerint egy adminisztrációs és egy koordinációs teljes munkaidős pozíció mellé három részmunkaidős munkatárs foglalkoztatása az erőforrások optimális elosztásának bizonyult.

A csoportinformációs modulok anyanyelvű előadójának csoportja mintegy tizenkét szakértőt jelent minden tízezer újonnan érkező személyre.

KIHÍVÁSOK

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

A munkatársak nem tudnak megbirkózni a nagy mennyiségű kéréssel.

Működjenek együtt olyan szolgáltatóval (call center), amely a könnyű kérdésekre válaszol, szakértőkhöz küldi, és koordinálja a találkozót. Hozzon létre egy adatbázist a munkatársak részére a migránsok szükségleteiről, és készítsen ellenőrző listát.

Az munkatársaknak nehéz kérdéseket és helyzeteket kell megoldaniuk.

Igény szerint biztosítson rendszeres szupervíziót a munkatársaknak és a feletteseiknek.

Nem tudja, mely témákat kell beilleszteni a programba.

Működjön együtt tapasztalt, migránsoknak tanácsot adó központokkal és egyesületekkel.

Az előadó lebetegszik.

Dolgozzon ki egy B tervet (rendelkezésre álló helyettes minden kurzusra).

Erőforrások hiánya.

Egyéni tanácsadás helyett több csoportos tanácsadás nyújtása (az újonnan érkezők hasonló igényeket támasztanak).

UTÁNKÖVETÉS

Állandó munkacsoportok üléseinek megszervezése a szolgáltatások megvitatására (évente kétszer ajánlott). Beszéljék meg a konkrét intézkedések végrehajtását, a jó tapasztalatokat, kihívásokat, a változó körülményeket, amelyek szükségessé tehetik a tevékenységek átalakítását stb. Ezekre a találkozókra építve dolgozzon ki egy tervet az elkövetkező időszakra.

Rendszeresen frissítse a weboldalon feltüntetett információkat, az orientációs kiadványt stb.

KIHÍVÁSOK

Csökken a részvétel.

A körülmények változnak, így az információs anyagok elavultak/nem hatályosak.

MEGOLDÁSI JAVASLATOK

Beszéljen a résztvevőkkel és a civil szervezetekkel a lehetséges okokról. Ütemezze az információs modulokat szombatira.

Állandó munkacsoportok üléseinek ütemezése. Vitassák meg a következő kérdéseket: min lehetne javítani? Van-e új probléma vagy igény a célcsoport körében? Vannak-e új bevándorlási minták (például menekültek)? Van-e új fejlesztés a település hatósági felépítésében?

ÁTADHATÓSÁG

Az anyanyelvű információs modulok hasznosak lehetnek ott, ahol több újonnan érkező migráns beszél ugyanazt a nyelvet. Amennyiben szükséges, a kisebb települések nagyobb hangsúlyt fektethetnek a szolgáltatásokra és a fordítoszolgáltatásokra.

A SIKER FŐ TÉNYEZŐI

- A megkérdezett szakértők szerint a sikeres végrehajtás kulcsfontosságú tényezői:
- Politikai akarat és megfelelő költségvetés, kötelezettségvállalás a tervezett intézkedések végrehajtására.
- A polgármester által támogatott, politikailag elfogadott integrációs koncepció, amelybe beilleszthető egy tanácsadási szolgáltatás is.
- Elkötelezett koordinátor/koordináló osztály.
- A bevándorlók nyelvén beszélő képzett tanácsadók (biztosítsa a célcsoport elfogadását).
- A migránsközösségek képviselőinek részvétele a koncepció kidolgozásában.
- Kiegyensúlyozott munkacsoport a partnerszervezetek elkötelezett tagjaival együttműködésben.
- Kezdeti tanácsadás akkor és ott, ahol az újonnan érkező megkapja tartózkodási engedélyét.
- Az információs modulok szombatira legyenek ütemezve, és gondoskodjanak a gyermekfelügyeletről.
- Egyedi modulok igazítása egyedi ügyekhez és csoportmodulok a közös problémákhoz.
- A partnerszervezetek közötti rendszeres csereprogramok és a fejlesztésekkel kapcsolatos folyamatos gondolkodás.

HATÁS ÉS KIMENETEL

Az orientációs szolgáltatások csökkentik az újonnan érkező migránsok nehézségeit az adminisztratív eljárások folyamán (nyilvántartásba vétel, dokumentumok stb.). Az újonnan érkezők pontos információt kapnak az általuk értett nyelven, így ismereteket szerezhetnek az óvodákkal, iskolákkal, az egészségügyi rendszerrel, a lakhatással és a munkaerőpiaccal, valamint a személyes érdeklődésre számot tartó egyéb témákkal kapcsolatban. A szokások és gyakorlatok megértése és a szokásos eljárások ismerete megnő az új lakóhelyen.

A további értékelés (függetlenül attól, hogy a szolgáltatást igénybe vevők gyorsabban tudtak-e munkát vagy lakást találni, mint mások stb.) nehézségekbe ütközött, mert a szolgáltatók elvesztették a kapcsolatot az ügyfelekkel a szolgáltatások igénybevétele után (például egy oktató nem tudja nyomon követni, hogy a kurzuson részt vevő talál-e munkát). Ez annak is köszönhető, hogy nehéz összehasonlítani azoknak az embereknek az integrációs folyamatát, akik igénybeveszik a szolgáltatást, azokkal, akik nem.

- Az újonnan érkező bevándorlók jelentős része kihasználja a tanácsadási szolgáltatást.
- Az információs modulokon nagy létszámban vesznek részt.
- Az információs pult jól ismert a bevándorlók között. (Közösségek, egyesületek felmérése alapján.)
- A szolgáltatás jó hírnévnek örvend a migránsszökösségekben.
- Azok, akiknek a szolgáltatás előnyükre vált, ajánlják azt.
- A szolgáltatás felhasználói elégedettek a kapott tanácsadással.
- A felhasználók úgy vélik, hogy a coaching ténylegesen segített nekik.

FORRÁSOK ÉS PÉLDÁK

Bécs (AT): Start Coaching

A Start Coaching, a 17-es Integrációs és Diverzitási Osztály (MA 17) által kínált szolgáltatás minden olyan új bécsi lakos számára rendelkezésre áll, aki első alkalommal kap tartózkodási engedélyt, vagy családdegyesítés céljából két éve tartózkodik Ausztriában. A MA 17-es projekt munkatársai, akik az ön anyanyelvét és más, ön számára érthető nyelvet beszélnek, segítenek eligazodni Bécsben. A tanácsadás elején kézhez kapja a Bécsre vonatkozó információs füzetet. Ez egy olyan füzet, amelyben fel van sorolva az összes, rendelkezésre álló nyelvtanfolyam, információs rendezvény, tanácsadási szolgáltatás, valamint oktatási és egyéb továbbképzési program. Az információs füzet tartalmaz egy 300 euró értékű utalványt, amelyet felhasználhat a német nyelvű integrációs tanfolyamok során. Ezenkívül különböző információs rendezvényeken is részt vehet.

<http://www.startwien.at/>

Zürich (CH): Újonnan Zürichben

Az Integrációs Iroda orientációs információs pultja tájékoztatást és tanácsadást nyújt az újonnan érkezőknek. A személyzet olyan kérdésekre szakosodott, amelyek a megérkezés során merülnek fel. Tájékoztatást nyújt a tartózkodási engedélyekről, a munkavállalásról, a szabadidős tevékenységekről, az oktatásról és a gyermekek nyilvános gyermekgondozási központjairól, az egészségügyről és biztosításokról, német nyelvtanfolyamokról stb. A szolgáltatás ingyenes, és nincs szükség előzetes egyeztetésre.

https://www.stadt-zuerich.ch/prd/de/index/stadtentwicklung/integrationsfoerderung/other_languages/en/new_in_zurich.html

Madrid, Barcelona (ES): Bevándorlási szolgáltatások, önkormányzati fogadások

Annak érdekében, hogy megkönnyítsék a bevándorlóközösségek fogadását, az eszközkészlet tükrözi a helyi szolgáltatási szintek hatalmas változatosságát. Spanyolországban az önkormányzati nyilvántartás a bevándorlóknak a közszolgáltatásokhoz, különösen az egészségügyi ellátáshoz, az önkormányzatok szociális ellátásához és az iskoláztatáshoz való hozzáféréseinek megkönnyítését szolgálta. Az elmúlt évek pénzügyi és gazdasági válsága ezt megnehezítette, csökkent a szociális szolgáltatások száma, bizonyos esetekben el is maradt.

Terv a társadalmi és interkulturális együttélésről

<http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf>

Barcelonába újonnan érkezők

<http://www.bcn.cat/novaciudadania/arees/en/acollida/acollida.html>

Graz (AT): Welcome-csomag

Az Welcome-csomagban közölt információk célja, hogy könnyebbé tegyék az intézkedést Grazban, és megismertessék a települést a bevándorlóval. A Welcome csomag információs anyagokat és egyébeket tartalmaz, például térképet és egy városnézésre szóló utalványt. A kiadvány tizennégy fejezetben kínál hasznos információkat. Minden fejezet listázza a hatóságok, intézmények elérhetőségeit stb.

https://www.graz.at/cms/dokumente/10194103_4630915/6febbaa5/Welcome%20Brosch%C3%BCre%20ENGLISH.pdf

