

Projekt „CONNeCting Cities Towards integration actiON – CONNECTION“

Završni evaluacijski izvještaj o provedbi „Akcijskog Plan Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu“ u dijelu mjera koje su provodile organizacije civilnog društva (OCD)

Evaluacijski tim želio bi izraziti zahvalnost svima koji su pružili informacije u svrhu izrade ove završne vanjske evaluacije. Uložen je napor kako bi se osigurala točnost navedenih informacija i podataka te je svaka moguća pogreška nenamjerna i predstavlja odgovornost evaluacijskog tima.

Stavovi i mišljenja izneseni u ovoj evaluaciji isključivo su mišljenja MAP – obrta za poslovno savjetovanje te ne predstavljaju nužno mišljenje Grada Zagreba ili udruga civilnog društva koje su vrednovane.

Sadržaj ove evaluacije isključiva je odgovornost ugovorene MAP – obrta za poslovno savjetovanje i ne može se smatrati da odražava stavove Europske unije.

Zagreb, prosinac 2022.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Evaluacijska metodologija.....	3
3. Nalazi.....	6
3.1. Relevantnost	6
3.2. Učinkovitost (efektivnost)	8
3.3. Efikasnost	15
3.4. Održivost.....	17
4. Zaključci i preporuke	18

1. Uvod

Ovaj izvještaj predstavlja **rezultate završne vanjske evaluacije dijela projekta „CONNecting Cities Towards integration actiON – CONNECTION“** koji se odnosi na provedbu „Akcijskog Plan Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu“ (dalje Akcijski plan) u dijelu mjera koje su provodile organizacije civilnog društva (OCD). Riječ je o 14 od 45 mjera Akcijskog plana za koje su potpisani sporazumi o suradnji. Cilj projekta, sufinanciran sredstvima Fonda za azil, migracije i integraciju (eng. *Asylum, Migration and Integration Fund* – AMIF), bio je umrežavanje europskih gradova za uspješnu integraciju državljana trećih zemalja (migranata), dok je cilj Akcijskog plana poticanje i provođenje integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u društvo na području Grada Zagreba te doprinos razvoju cjelokupne migracijske politike u Republici Hrvatskoj (RH).

Evaluaciju je izradio MAP, obrt za poslovno savjetovanje tijekom studenog i prosinca 2022. godine. **Ciljevi ove vanjske završne evaluacije** su bili:

- Procijeniti uspješnost mjera koje su provodile OCD unutar Akcijskog plana s obzirom na DAC¹ evaluacijske kriterije – relevantnost, efektivnost (učinkovitost), efikasnost (djelotvornost) i održivost;
- Prikupiti naučene lekcije te dati preporuke za izradu novog Akcijskog plana u narednom razdoblju.

Prvi dio izvještaja opisuje korištenu metodologiju i izvore podataka. **Glavni dio izvještaja** donosi analizu ostvarenih postignuća s obzirom na ključne evaluacijske kriterije.. **U završnom dijelu izvješća** predstavljene su ključne preporuke koje, prema mišljenju evaluacijskog tima, mogu biti korisne za povećanje održivosti rezultata, poglavito za razdoblje u kojem se planira izrada novog Akcijskog plana.

2. Evaluacijska metodologija

U svrhu prikupljanja i analize podataka, evaluatori su koristili kombinaciju različitih metoda, uključujući:

- ✓ **Analizu dokumentacije:**
 - Individualne sporazume o suradnji sa svakim od uključenih OCD-a;
- ✓ **Proveli polu-strukturirane intervju s predstavnikom Grada Zagreba te osam uključenih OCD-a što je pružilo informacije o provedbi projekta iz prve ruke, uključujući sljedeće sugovornike:**
 - Intervju s Gradom Zagrebom, održanog 29. studenog i 15. prosinaca, 2022. s:

¹ Evaluacijski kriteriji Odbora za pomoć u razvoju (DAC) Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) predstavljaju najbolju međunarodnu praksu u evaluacijskim istraživanjima i predstavljanju njihovih nalaza.

- ✓ Andrijom Petrovićem, voditeljem projekta
- ✓ Janom Radić, voditeljicom odjela za promicanje ljudskih prava i civilno društvo
- Intervju s Centrom za kulturu dijaloga – CKT, održanog 29. studenog, 2022. s:
 - Nejrom Kadić Meškić
- Intervju s Centrom za mirovne studije– CMS, održanog 29. studenog, 2022. s:
 - Teom Vidović Dalipi
- Intervju s Borders: none – Bez granica, održanog 29. studenog, 2022. s:
 - Natašom Koprtlom
- Intervju s Isusovačkom službom za izbjeglice – (Jesuit Refugee Service– IRS), održanog 30. studenog, 2022. s:
 - Dajanom Ravlijom
- Intervju s Društvom za psihološku pomoć – DPP, održanog 30. studenog, 2022. s:
 - Nikolinom Kanceljak
 - Petrom Kremenjaš
- Intervju s Rehabilitacijskim centrom za stres i traumu – RCT, održanog 30. studenog, 2022. s:
 - Valentinom Zeljak Božović
- Intervju sa Zemljani – Are You Syrious, održanog 30. studenog, 2022. s:
 - Lucijom Azinović Rebić
 - Anamarijom Asanović
- Intervju sa Živi Atelje Dajht Kralj, s Cyrille Cartier – nakon višestrukih pokušaja oko dogovora za intervju, uslijed spriječenosti predstavnice organizacije, do trenutka zaključenja ovog izvješća planirani intervju nije proveden.
- ✓ **Analizirali evaluacijske upitnike za jačanje kapaciteta za aktivnosti koje su završene i gdje su takvi upitnici korišteni**, prikupljenih od strane projektnog tima za vrijeme provedbe projekta, koja sadrže zatvorena i otvorena pitanja vezana uz zadovoljstvo ciljanih skupina s provedenim aktivnostima, korisnosti stečenih iskustva, te prijedloga za potencijalno unaprijeđenje aktivnosti.

S obzirom na ciljeve, evaluacija ocjenjuje **relevantnost** koja odgovara na pitanja primjerenosti logike intervencije u odnosu na društvene izazove koje Akcijski plan nastoji riješiti te izbor provedbenih partnera. **Učinkovitost (efektivnost)** procjenjuje do koje mjere su realizirane planirane aktivnosti te s njima povezani pokazatelji, uz definiranje faktora (ne)uspješnosti u postizanju rezultata. **Djelotvornost (efikasnost)** odnosi se na procjenu načina upravljanja provedbom, uključujući upravljanje financijama, ljudskim resursima, rokovima, te načine komunikacije, koordinacije i raspodjele zaduženja unutar provedbenih partnera. **Održivost** predstavlja ocjenu vjerojatnosti zadržavanja koristi proizašlih iz projekta kod ciljane skupine

nakon prestanka priljeva izvora financiranja iz ovog projekta, s naglaskom na procjenu postojanja vlasništva projektnog tima nad projektnim rezultatima te vjerojatnost za nove projektne suradnje i/ili sinergije u daljnjem djelovanju. Dio izvještaja koji donosi **preporuke** namijenjen je pružanju podrške održivosti rezultata projekta te pružanju uvida u planiranje i provedbu budućih sličnih intervencija, odnosno šireg rada na području integracije.

3. Nalazi

3.1. Relevantnost

Izrada „Akcijskog Plan Grada Zagreba za integraciju tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu“ **predstavlja značajan korak naprijed u razvoju javnih politika u ovom području**, uzimajući u obzir da **do tada niti jedan grad u RH nije razvio takav tip dokumenta na lokalnoj razini**, a da se integracija najefikasnije i najizravnije ostvaruje upravo na razini pojedinih lokalnih samouprava. Uz to, **nacionalni plan pod nazivom „Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za razdoblje od 2017. do 2019. godine“ je istekao**, te niti do izrade ove evaluacije krajem 2022. godine još nije predstavljen novi. Kao glavni grad, koji ujedno ima najznačajniji udio tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita, Grad Zagreb predstavljao je logični izbor za prvu lokalnu samoupravu koja će započeti izradu i provedbu ovog tipa lokalnog dokumenta.

Proces izrade Akcijskog plana uključivao je Povjerenstvo za izradu i praćenje provedbe Akcijskog plana Grada Zagreba koje je brojalo 9 članova, od čega 8 predstavnika iz nadležnih gradskih ureda (Ureda za međugradsku i međunarodnu suradnju i promicanje ljudskih prava, Gradskog ureda za obrazovanje, Gradskog ureda za zdravstvo te Gradskog ureda za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom), kao i jednog predstavnika OCD-a – Isusovačke službe za izbjeglice. Šire uključivanje dionika realizirano je stavljanjem nacрта navedenog plana u proces javnog savjetovanja, a unutar kojeg je pristigao značajan broj prijedloga za dopune i izmjene, a dio njih je prihvaćen i uvršten od strane predlagatelja².

Kao preporuka, u sljedećem krugu izrade Akcijskog plana predlaže se **provedba javnog poziva za vanjske dionike koji će sudjelovati u izradi predmetnog dokumenta**, na temelju unaprijed definiranih kriterija vezanih uz rad s predmetnom ciljanom skupinom te se predlaže da sudjeluje više od jednog predstavnika izvan gradske uprave. Navedeno je posebno važno jer upravo **predstavnici civilnog društva predstavljaju uvide u potrebe ciljane skupine**, pogotovo u situacijama kad nema financijskih uvjeta za detaljniju analizu potreba kao pred-koraka u izradi strateškog dokumenta. Uz to, **predlaže se i uključivanje samih predstavnika ciljane skupine u radnu skupinu kako bi se dodatno osnažila njihova uloga u su-kreiranju javnih politika koje su njima direktno usmjerene, odnosno na njih utječu**. Navedeno je jedna od preporuka i nedavno završenog EU projekta, također financiranog iz Fonda za azil, migracije i integraciju, koji se osim u Hrvatskoj provodio u Italiji i Mađarskoj pod nazivom SHAPE – *Sharing Actions for the Participation and Empowerment of migrant community and Local Authorities*, a unutar kojeg je provedeno istraživanje o potrebama i percepciji migranata i lokalnih predstavnika vlasti o migrantskim politikama i njihovim provedbama³. Ovi uvjeti su u bitnom ispunjeni uspostavom novog tijela pod nazivom **Koordinacija za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita**, ujedno i mjera Akcijskog plana (mjera 5.1.1.). Naime, ovo tijelo čini 9 članova od kojih su 4 predstavnici grada dok ostale predstavnike čine po jedan predstavnik javne ustanove na području Grada, dva predstavnika civilnog društva, jednog predstavnika religijske zajednice i jedan predstavnik ciljane skupine.

² Više na <https://www.zagreb.hr/nacrt-akcijskog-plana-grada-zagreba-za-integraciju/174955>

³ Više na <https://hrv.jrs.net/hr/price/hrvatska-polako-razvija-svoje-migrantske-politike-ali-potrebno-je-cuti-i-razumijeti-potrebe-migranata/>

Iako u izradi ovog dokumenta **nije rađena analiza potreba u užem smislu, postojeći Akcijski plan dokument primjereno je baziran na više vrijednih izvora**, uključujući nacionalni Akcijski plan i vanjsku evaluaciju istoga, no ponajviše „Okvir za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini“⁴ koji je pripremio Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina upravo kao potporu jedinicama lokalne i regionalne samouprave (JLRS) u RH u izradi lokalnih strategija i akcijskih planova za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita. Uz to, u izradi dokumenta osim krovnog propisa koji definira prava i obveze korisnika – Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/15, 127/17), oslonio se i na niz specifičnih propisa u području socijalne zaštite, obrazovanja i zdravstvenoj skrbi za ovu populaciju. Specifičnost ovog projekta, a što je predstavljalo dodatni izvor za kvalitetnije oblikovanje dokumenata je iskustvo rada u ovom području iz transnacionalne mreže EUROCITIES koja je pozvala Grad Zagreb da bude jedan od gradova partnera u ovom EU projektu. Konkretno, u pripremi Akcijskog plana, Grad Pariz pružao je potporu Gradu Zagrebu u užem smislu, dijeleći svoja naučena iskustva u ovom području.

U kontekstu **odabira provedbenih partnera** za provedbu dijela aktivnosti iz Akcijskog plana, vidljiva je naslonjenost prijavitelja, Grada Zagreba, na već prethodnu umreženost i iskustvo organizacija civilnog društva koje provode aktivnosti integracije na području Grada Zagreba. Od predstavnika organizacija se saznaje kako je organiziran i zajednički sastanak tijekom kojeg je prezentiran modalitet suradnje u kontekstu ovog projekta i specifičnih mjera Akcijskog plana za 2022. godinu. Nakon zajedničkog sastanka je uslijedio i iskaz interesa na koji su se javljale organizacije civilnog društva s mogućnošću izražavanja preferencija u vidu njihovih kapaciteta i prethodnog iskustva s provedbom pojedinih mjera iz Akcijskog plana. Svakako je potrebno nastaviti s navedenom praksom i njegovati uspostavljenu otvorenu komunikaciju između Grada i provedbenih partnera u vidu prepoznavanja njihove ekspertize i iskustava s ciljanom skupinom. Ipak, tijekom same provedbe pojedini predstavnici organizacije izvještavaju da nisu imali uvid u opseg i sadržaj provedbe aktivnosti Akcijskog plana od strane drugih organizacija što je posljedično imalo utjecaja na smanjenje punog potencijala sinergijskog učinka predviđenih aktivnosti Akcijskog plana.

Nastavno na opisano gore, kao preporuka u provedbi mjera iz Akcijskog plana u budućem razdoblju, predlaže se podjela implementacije mjera iz Akcijskog plana koja u još većoj mjeri odražava prethodno iskustvo i kapacitete pojedinih organizacija civilnog društva. Navedeno se može postići kroz zajedničko uključivanje predstavnika organizacija civilnog društva u proces planiranja, kontinuiranu međusobnu razmjenu informacija o njihovim trenutnim kapacitetima, potrebama, statusu implementacije mjera, ali i mogućnostima doseganja ciljne skupine. Navedenim će se utjecati na povećani sinergijski učinak mjera, pravodobnost u reagiranju na promjene u samoj strukturi ciljne skupine kao i njihovih potreba, ali i na opći stupanj umreženosti među organizacijama u području procesa integracije.

⁴ Dostupno na

<https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Okvir%20za%20integraciju%20osoba%20kojima%20je%20odobrena%20me%C4%91unarodna%20za%C5%A1tita%20na%20lokalnoj%20razini.pdf>

3.2. Učinkovitost (efektivnost)

1. Prevođenje te posredovanje i pomoć u sustavima socijalne skrbi, zdravstvene zaštite, obrazovanja i zapošljavanja

Akcijским planom je zamišljen set od **8 povezanih mjera koja se odnose na prevođenje i pružanje posredovanja i pomoći u sustavu socijalne skrbi (mjere 1.2.1. i 1.2.2.), zdravstvene zaštite (mjera 2.2.1. i 2.2.2.), obrazovanja (3.2.8. i 3.2.9.) te zapošljavanja (4.2.1. i 4.2.2.)** za osobe kojima je odobrena međunarodna zaštita. Ovu mjeru su prema sporazumima o suradnji s Gradom Zagrebom **provodile dvije organizacije** koje imaju iskustva u provođenju istog tipa aktivnosti u ranijem periodu – Isusovačka služba za izbjeglice (JRS) i Zemljani – Are You Syrious. Prema nalazima intervjua, organizacije su korisnike za ove usluge birale prema njihovom interesu za uslugu. U tom smislu, organizacije potvrđuju **primjerenost da više organizacija pruža ove usluge** jer sami korisnici se prema vlastitom nahođenju odlučuju za određenu organizaciju ili su već u ranijem kontaktu s njom kroz druge usluge i projekte. Istovremeno, **evaluacijski tim smatra adekvatnim i da jedna organizacija pokrivala rad u sva četiri javna sektora** što se stoga predlaže i u novom periodu jer bi podjela po sektorima između organizacija značila da korisnik usluge realizira na različitim mjestima što bi potencijalno imalo negativan efekt u dijelu dostupnosti i lakoće korištenja ovih usluga. U smještaju u zagrebačkom prihvatnom centru za tražitelje azila Porin, korisnicima su bili dostupni plakati za mogućnost korištenja predmetnih usluga te su se korisnici direktno obraćali za mogućnost korištenja uslugama. Za nove korisnike se radila početna procjena potreba, a dio korisnika je već poznat provedbenim organizacijama te su stoga koristili usluge samo u nekim javnim sustavima, ovisno o dužini boravka u RH te fazama života i trenutnim potrebama. **Organizacije su potvrdile da su se međusobno koordinirale da se izbjegne dupliranje korisnika**, te se na taj način uspješno preveniralo da korisnik ne prima istu uslugu u dvjema različitim organizacijama.

Isusovačka služba za izbjeglice za uslugu prevođenja ima stalno angažirane prevoditelje za arapski, ukrajinski i ruski jezik, dok za rjeđe slučajeve osoba koje govore farsi su angažirali vanjske suradnike. Najviše je potrebe bilo za uslugama u području zapošljavanja i socijalne skrbi, a manji broj u zdravstvu i obrazovanju. Usluga je uključivala osiguravanje da korisnik razumije svoja prava i obveze, ali istovremeno i direktnu senzibilizaciju i edukaciju samih službenika koji pružaju određene javne usluge. Navedeno je bilo važno jer, prema dosadašnjem iskustvu ove organizacije, dio javnih službenika ne govori engleski ili ne žele govoriti strani jezik, a neki od njih nemaju ili imaju malo iskustva rada s ovom skupinom. Za usluge Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (HZZ) je mišljenje organizacije da imaju značajnija iskustva rada s ovom skupinom, te su interno već prošli određene edukacije, dok u dijelu zdravstvene skrbi postoje značajni izazovi u kapacitetu javnih službenika. Tu je za razliku od savjetnika HZZ-a naime daleko veći broj liječnika uključen u pružanje usluge, ovisno o izboru liječnika te iako je nadležno ministarstvo slalo upute o postupanju, u praksi i dalje dio liječnika nije upoznat s procedurom korištenja zdravstvenog osiguranja koje ova skupina može koristiti s osobnom iskaznicom. Kao faktor koji otežava unaprjeđenje usluga u sustavu zdravstva je istaknuta prekapacitiranost tog sustava, pogotovo kroz zadnje dvije godine uslijed pandemije.

Predstavnici organizacije Zemljani – Are you Syrious? također navode iznimnu važnost usluge podrške i prevođenja za pripadnike ciljane skupine koju provode već dulje vrijeme, ali dominantno na volonterskoj

osnovi. Imaju dva stalno angažirana prevoditelja koji su zapravo njihovi bivši korisnici, a danas osnaženi i za daljnju asistenciju u ovom području. Mogućnost koja im se pružila kroz aktivnosti ovog projekta da usluge prevođenja mogu zapravo i honorirati svojim prevoditeljima smatraju kvalitetnim zalogom i za održivost ovih aktivnosti. Često bi usluge prevođenja bile temeljene na volonterskom angažmanu prevoditelja i osjećaju zahvalnosti prema organizaciji za njihovu podršku u nekim ranijim razdobljima njihovom osobnog procesa integracije. Poseban izazov u takvom načinu provede usluga prevođenja bi predstavljale situacije koje bi od prevoditelja iziskivale dodatan angažman ili vrijeme, poput odlaska u neko drugo mjesto stanovanja korisnika ili potreba za prevođenjem na iznimno visokoj razini zahtjevnosti i preciznosti (npr. logopedski pregled djeteta). Unutar ove organizacije, najveći udio usluge asistencije i prevođenja je implementiran unutar zdravstvenog sustava, a za kojim, iz iskustva predstavnika ove organizacije, postoji i najveća potreba. U kontekstu usluge asistencije, angažirane su 3 osobe preko studentskih ugovora, što se pokazalo kao jedina optimalna radno-pravna opcija angažiranja u kontekstu relativno nisko predviđene cijene satnice unutar projekta. Treba napomenuti da se aktivnost asistencije pokazuje prilično logistički i vremenski zahtjevnom u vidu pripreme za aktivnosti, procesa komunikacije s nekom od javnih službi, samog kontakta sa službenicima, ponekad i senzibiliziranja službenika ili dodatnog pojašnjavanja prava koja pripadaju korisniku i sl. Također, tijekom provedbe ovih aktivnosti predstavnici organizacije su imali potrebu s Gradom Zagrebom razjasniti primjerenost korištenja ove usluge i za institucije koje nisu pod direktnom upravom Grada (npr. banke, bolnice, škole...), što je naišlo na razumijevanje od strane predstavnika Grada. Predstavnici organizacije također naglašavaju kako je usluge asistencije i prevođenja treba planirati i razumijevati u širem kontekstu kulturne medijacije tijekom koje se događa i tumačenje funkcioniranja naših javnih službi korisnicima, pravni i ugovornih aspekata različitih usluga, opsega i vrste usluga (npr. što je i kako funkcionira dopunsko zdravstveno osiguranje), te da se navedene usluge ponekad odvijaju i izvan samih institucija (npr. dolazak u obitelj prije odlaska liječniku ili prije upisa djeteta u školu).

Pokazatelji provedbe za ove mjere odnose se na broj pruženih prevoditeljskih usluga; zatim broj korisnika prevoditeljskih usluga te broj posredovanja i pratnji osoba prilikom ostvarivanja prava i usluga te broj osoba kojima je pružena usluga posredovanja i broj osoba kojima je pružena usluga pratnje prilikom ostvarivanja prava i usluga. Od strane predstavnika organizacije Zemljani – Are you Syrious? U sklopu ovog projekta provedeno je 20 asistencija za 10 korisnika (pomoć pri pronalasku liječnika opće prakse i ginekologe, odlasci na specijalističke preglede, u banku,...) te 30 usluga prevođenja za 15 korisnika (odlasci na specijalističke preglede, liječniku obiteljske medicine, stomatologu, banke, podrška pri logopedskoj i psihološkoj procjeni,...). Predstavnici JRS-a do kraja izrade ove evaluacije nisu još imali obrađene podatke o brojčanim pokazateljima, a koji će biti dio njihovog završnog izvještaja.

Učenje hrvatskog jezika

Održavanje dodatnih izvannastavnih aktivnosti za učenje hrvatskog jezika za učenike i odrasle (mjera 3.2.5.) je sporazumima o suradnji bila u **nadležnosti tri organizacije** – JRS, Zemljani – Are You Syrious i Bez granica.

JRS je iskustvo s podukom hrvatskog jezika imao od 2018. te su kroz ranija iskustva identificirali kako je **poduka u dijelu pripreme za polaganje jezika na B1 razini od iznimne važnosti** za osobe pod

međunarodnom zaštitu. Naime, korisnici kada napune 5 godina boravka u RH, imaju mogućnost zatražiti stalni boravak, a u tu svrhu moraju priložiti certifikat kojim potvrđuju da vladaju hrvatskim jezikom na B1 razini, kao uvjet bez kojeg ne mogu predati zahtjev. Na nacionalnoj razini ova potreba nije omogućena besplatno, već predstavlja trošak korisnika, a riječ je o značajnom iznosu kada se realizira na tržištu (primjerice, 700 eura po semestru, ili 450 eura za jednomjesečni tečaj, dok je sam ispit 120 eura). Ovim projektom je financirano održavanje još jednog ovakvog tečaja kao priprema za polaganje ispita u certificiranim školama **u trajanju od 2 mjeseca, tri puta tjedno, ukupno 70 sati nastave za 11 polaznika** te je mjera pokrila plaćanje vanjskog suradnika za provedbu programa, kopiranje udžbenika i osvježanje, a grupa je formirana nakon selekcijskog testiranja vezano uz predznanje jezika. Javno je objavljen poziv kroz društvene mreže te se koristila WhatsApp grupa za korisnike koje su već poznate ovoj i partnerskim organizacijama.

Predstavnici organizacije **Zemljani – Are you Syrious?** također izvještavaju o provedbi aktivnosti podučavanja hrvatskog jezika kao jednoj od temeljnih alata integracijskih aktivnosti. Prema njima, poznavanje jezika predstavlja nultu, polazišnu točku u procesu integracije, radi se o preduvjetu da kasniji integracijski proces polučiti uspjeh. Organizacija osim tečaja hrvatskog jezika provodi i tečaj opismenjavanja, odnosno poučavanja latiničnog pisma. U slučaju jedne grupe polaznika tečaja hrvatskog jezika koji je proveden u sklopu aktivnosti ovog Akcijskog plana, upravo su to bili polaznici prethodnog tečaja opismenjavanja koji su na kraju istoga izrazili želju za nastavkom učenja hrvatskog jezika. Korisnici za mogućnost sudjelovanja na tečaju obično saznaju direktnom komunikacijom s prihvatnim centrom Porin koji se i nalazi u neposrednoj blizini ureda organizacije i mjesta održavanja tečaja. Drugi popularni način dosega prema korisnicima i je putem Facebook grupe i putem preporuke korisnika koji su već uključeni u tečaj. Upravo preko navedene Facebook grupe organizacija objavljuje Poziv za uključivanjem u tečaj, ali se događa u zadnje vrijeme da je grupa popunjena s listom čeka i prije objave Poziva. Predstavnici izvještavaju o velikoj potrebi, ali i njihovim ograničenim mogućnostima provedbe, prvenstveno zbog prostornih ograničenja. Trenutno rade na reorganizaciji postojećeg prostora kako bi povećali grupe na tečaju jezika na 15-ak polaznika po grupi. Svjedoče i o dolasku polaznika iz okolnih gradova, npr. Siska jer u njihovim lokalnim sredinama nemaju tu mogućnost. Predstavnici organizacije govore o ovim aktivnostima kao svojevrsnom „gašenju vatre“ u kontekstu potrebe da se aktivnost učenja hrvatskog jezika organizira na sustavniji način s većom javnom i materijalnom podrškom. Za provedbu ovih aktivnosti organizacija angažira nastavnike hrvatskog jezika ili studente kroatistike pri čemu se, u kontekstu provedbe aktivnosti unutar ovog Akcijskog plana, ponovno suočava s problem nisko predviđenom cijenom satnice za njihov angažman.

U kontaktu s predstavnicima organizacije **Borders None – Bez granica** koja je također na javnom pozivu dobila aktivnost provedbe aktivnosti tečaja hrvatskog jezika saznajemo o njihovoj smanjenoj uspješnosti u kontekstu dosega korisnika. Provedena je **jedna grupa hrvatskog jezika u trajanju od 30 sati za 5 sudionika**, no tijekom procesa obavješćivanja i kontaktiranja polaznika organizacija je uvidjela da je u isto vrijeme pokrenut tečaj hrvatskog jezika i u organizaciji Zemljani – Are you Syrious? koja je pak lokacijski smještena bliže zagrebačkom prihvatilištu Porin. Navedeno sugerira u budućnosti dodatnu potrebu da se uključene organizacije u provedbu ove komponente uvodno dogovore o terminima i razinama na kojima će nuditi tečajeve hrvatskog jezika kako bi se maksimizirao učinak u smislu raznolikosti ponude za krajnje korisnike.

Pokazatelji se odnose na broj poslanih obavijesti/poziva na radionice/edukacije; broj održanih radionica/edukacija; broj osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita koji su sudjelovali na radionicama/edukacijama. Poslane obavijesti, odnosno poziva za radionicu nije moguće kvantificirati, no korištene su društvene mreže, direktni kontakt i komunikacijske grupe poput WhatsApp-a. U kontekstu provedbe aktivnosti učenja hrvatskog jezika od strane predstavnika organizacije, JRS u sklopu ovog projekta proveo je jedan ciklus pripreme za B1 certifikat hrvatskog jezika u trajanju od 2 mjeseca, tri puta tjedno, ukupno 70 sati nastave za 11 polaznika. Zemljani – Are you Syrious? proveli su dvije grupe tečaja jezika – jutarnja (1.6. – 1.10.) i popodnevna grupa (1.8–1.12.). Svaki tečaj je trajao 4 mjeseca (s terminima od tri puta tjedno). Provedeno je 186 sati tečaja u dvije grupe. Tečaj je prošlo ukupno 22 tražitelja i osoba pod međunarodnom zaštitom. U kontekstu provedbe aktivnosti učenja hrvatskog jezika od strane predstavnika organizacije Borders None – Bez Granica u sklopu ovog projekta provedena je jedna grupa tečaja jezika koja je ukupno trajala 30 sati uz prisutnost 5 korisnika.

U kontekstu prikazanih pokazatelja treba svakako naglasiti kako je **vidljiv relativno nejednak doprinos organizacija u ostvarivanju pokazatelja vezanih uz provedbu tečaja hrvatskog jezika**, dok je inicijalni iznos dodijeljen pojedinoj organizaciji bio uravnotežen. To dovodi do zaključka kako je moguće da se neće u potpunosti utrošiti predviđena alokacija sredstava za ovu mjeru. Više o razlozima ovog nalaza navodi se u poglavlju o evaluacijskom kriteriju efikasnosti.

Radionice na temu upoznavanja s tradicijom, kulturom i kulturnim obrascima u RH

Upoznavanje tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita s tradicijom, kulturom i kulturnim obrascima u RH (mjera 3.3.1.) provodile su tri organizacije – JRS, RCT, Zemljani – Are You Syrious.

JRS će aktivnost unutar ove mjere provesti u 12. mjesecu, usmjerenu **na temu obiteljskih običaja**, za skupinu koja se trenutno nalazi na A2 tečaju jezika, unutar jednog tjedna (2 x nastava). Druga aktivnost je bila **razgledavanje grada**, održanog 3. studenog. 2022., za oko 10-tak ljudi sa svih jezičnih tečajeva. Obilazak je organizirala suradnica koja je turistički vodič, grupa je bila vrlo heterogena, uključujući osobe koje su kraće u RH i one koji su tu duže te je zabilježeno zadovoljstvo programom i prijedlog za nastavak ovog vida aktivnosti u budućnosti.

RCT je u sklopu ovog projekta proveo jednu radionicu na temu upoznavanja s tradicijom, kulturom i kulturnim obrascima u RH i to s grupom izbjeglica iz Ukrajine, iako je riječ o osobama pod privremenom zaštitom. Radionica se temeljila na razmjenama kulinarskih praksi između dvije države u kontekstu sličnosti i razlika te rezultirala zajedničkim obrokom za sudionice i voditelje radionice. Na radionici su sudjelovale 3 žene. U tehničkom smislu ova skupina niti nije ciljana skupina Akcijskog plana, pa samim time organizacija ovom aktivnošću niti ne doprinosi njegovog provedbi. Ova situacija svakako predstavlja temu za komunikaciju i usklađivanje u odnosu organizacije i Grada u kontekstu Akcijskog plana i ovog projekta. Osim navedenog, organizacija je implementirala **obilazak grada s turističkim vodičem na kojem je sudjelovalo 5 korisnika**.

Zemljani – Are you Syrious proveli su aktivnost **razgledavanja grada s turističkim vodičem na kojem je sudjelovalo 28 korisnika**. Povratne informacije s navedene aktivnosti su bile iznenađujuće pozitivne u vidu oduševljenja korisnika novim i korisnim informacijama o mjestima koja svakodnevno posjećuju, a o kojima do tada nisu znali gotovo ništa. Izvještavaju o povećanom osjećaju pripadnosti navedenim mjestima.

Senzibiliziranje javnosti

Senzibiliziranje javnosti o integraciji tražitelja međunarodne zaštite i osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita radi njihovog uključivanja u lokalnu zajednicu (mjera 5.2.1.), bila je u nadležnosti 5 od 8 uključenih organizacija – CMS, CKD, JRS, Živi Atelje i Zemljani – Are You Syrious.

Prvi događaj koji je proveden je bio vezan uz **obilježavanje Svjetskog dana izbjeglica, 25. lipnja, 2022.** cjelodnevnim programom u Parku Ribnjak od 10 – 20 sati, kojeg je otvorio zamjenik gradonačelnika Grada Zagreba. Na prostoru ispred Centra mladih Ribnjak, udruge su na štandovima raznim sadržajima građankama i građanima Zagreba predstaviti svoj rad, te ih uključiti u radionice za djecu i odrasle, kroz čitanje priča, učenje jezika, sportske i umjetničko–kreativne aktivnosti, kulinarske prezentacije, a sve u cilju osvještavanja drugog i drugačijeg i važnosti integracije. Na kraju manifestacije, u popodnevnom satima su održani koncerti.⁵

Impresije uključenih organizacija se ponešto razlikuju oko efikasnosti pripreme ove aktivnosti, kao i njenim ukupnim učincima. Dok dio organizacija svjedoči o sinergijskom učinku, transparentom i dobro koordiniranom procesu pripreme, dio je organizacija pripremu događaja procijenio kao konfuznu. Održano je više sastanaka na kojima se zajednički kreirao program, a bio je dostupan online dokument za koordinaciju programa, no dio organizacija je ocijenio da nisu bili jasni koraci u planiranju. Stoga je prijedlog dijela organizacije da se takav događaj podijeli u više manjih gdje će se pojedine organizacije samostalno predstaviti. Evaluatori drže da bi u budućnosti koordinacija događaja trebala biti zaduženje jedne od organizacija, koja će po osnovi koordinacije biti dodatno financijski honorirana, a ne obveza samog Grada Zagreba, koji bi više trebao na zahtjev dati traženu podršku, uzimajući i njihove ograničene kapacitete da organiziraju konkretne događaje tog tipa. Razlike u percepciji su zabilježene i oko posjećenosti događaja i medijske popraćenosti. Naime, iako je stvarnu posjećenost nemoguće mjeriti, dio organizacija ju je procijenila zadovoljavajućom, dok je dio smatrao da su sudionici ipak dominantno bili suradnici uključenih organizacija, dakle oni koji su već senzibilizirani te spontani prolaznici koji su se zatekli na tom mjestu u trenutku održavanja, najčešće roditelj s djecom u parku, bez značajnije uključenosti šire javnosti. Promocija događaja je bila kroz plakate, FB događaj te privatne kontakte i veze te dio organizacija smatra da nije dovoljno pravovremeno i medijski široko predstavljen događaj. Iako je park Ribnjak smješten u centru grada, dijelom je izvan najfrekventnije zone za zahvaćanje većeg broja spontanih posjetitelja. Stoga u budućnosti treba razmatrati lokacije kao park Zrinjevac koji je na daleko frekventnijem mjestu, stoga s većim potencijalom za vidljivost događaja te posljedično posjećenost.

⁵ Cijeli program je dostupan ovdje:

<https://integracija.zagreb.hr/UserDocsImages/novosti/OBILJE%C5%BDAVANJE%20SVJETSKOC%20DANA%20IZBJEGLICA%20program.pdf>

CKD je 22. rujan 2022. organizirao okrugli stol „Ljudi u pokretu“ unutar Europskog tjedna mobilnosti u prostoru KIC-a gdje su sugrađani i sugrađanke koji su zatražili međunarodnu ili privremenu zaštitu govorili iz prve ruke o njihovom životu i izazovima s kojima se susreću u svom novom gradu, a predstavljene su i udruge koje s njima rade, sve sa ciljem senzibilizacije javnosti. Događaj je moderirala osoba koja ima odobrenu međunarodnu zaštitu i već je 5 godina u RH.⁶ Postojao je plakat i FB događaj, no mogla je biti veća posjećenost. JRS je do kraja provedbe planirao tribinu 8. prosinca, 2022. s ciljem osnaživanjem lokalnih zajednica u daljnjoj senzibilizaciji. Planirano u suradnji s UNHCR-om na Hrvatskom katoličkom sveučilištu, s ciljem osnaživanja župnih, ali i mjesnih zajednica. CMS okrugli stol priprema uoči Međunarodnog dana migranata, 16. prosinca, 2022., kroz razgovor predstavnika različitih JLS-a o sustavu podrške za migranata te se želi uključiti Grad Zagreb, Rijeku, Ogulin, Buzet. Konačno, obilježavanje Svjetskog dana migranata će se održati 18. prosinca, 2022., ponovno u parku Ribnjak.

Pokazatelji se odnose na broj održanih javnih događanja, tematskih tribina i broj održanih javnih kampanja; broj sudionika u javnim događajima, tribinama i kampanjama; broj uključenih lokalnih medija; obilježen Međunarodni dan migranata i Svjetski dan izbjeglica. Ukupno je održano dva veća događaja za obilježavanje međunarodnih dana relevantnih za temu, te 3 tribine/okrugla stola. Ukupnu posjećenost nije moguće kvantificirati, ali postojeće percepcije uključenih organizacija je da bi se onda mogla povećati, pogotovo u obilježavanju međunarodnih dana gdje je fokus na širu javnost. Objave o događaju održanom u parku Ribnjak su zabilježene na stranici Grada Zagreba⁷ i HRT-u⁸ te internet stranicama i društvenim mrežama dijela organizacija. Oko potonjeg, dio drugih, manjih događaja nije uvijek popraćen na ovaj način je stoga u budućnosti kao obvezu u provedbi potrebno staviti osiguranje objava od strane organizacije koja provodi aktivnost, uz naglasak i na obvezu osiguranja medijske pokrivenosti.

Jačanje kompetencija službenika gradske uprave i zaposlenika ustanova u vlasništvu Grada u čijem je djelokrugu integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita

Jačanja kapaciteta gradskih službenika (mjera 5.3.2.) u provedbi je bila u domeni CMS-a, CKD-a, DPP-a i RCT-a. Na sastanku svih uključenih udruga s Gradom Zagrebom, napravljena je podjela između sektora gdje su CKD i DPP bili usmjereni na obrazovni sustav, a CMS i RCT na socijalnu službu i zdravstvo. U svim slučajevima je gradska uprava slala pozive spram potencijalnih sudionika, što se prepoznaje kao dobra praksa u osiguravanju sudjelovanja.

Do zaključenja ove evaluacije provedena je jedna od ovih aktivnosti od strane DPP-a, 29. studenog, 2022. za 13 stručnih suradnika i ravnatelja u školama. Radionica je kao fokus imala na temu međukulturalnog razumijevanja u kontekstu podučavanja te je provedena i interna evaluacija radionice. Prikupljeni su i kvantitativni i kvalitativni pokazatelji koji ukazuju na visoku uspješnost provedene radionice. U vidu kvantitativnih pokazatelja, na predloženoj skali od 1 – nisam uopće zadovoljan/na do 5 – u potpunosti sam zadovoljan/na, radionica postiže vrlo visoke prosječne procjene (4,77 naviše) za sljedeće aspekte

⁶ Više na: <https://ccd.hr/okrugli-stol-ljudi-u-pokretu-europski-tjedan-mobilnosti/>

⁷ Dostupno na <https://www.zagreb.hr/obiljezen-svjetski-dan-izbjeglica-u-parku-ribnjak-/179782>

⁸ Dostupno na <https://vijesti.hrt.hr/hrvatska/u-zagrebackom-parku-ribnjak-obiljezava-se-svjetski-dan-izbjeglica-8153399>

procjene: zanimljivost, jasnoća i strukturiranost teme, pripremljenost i pristupačnost predavačica, procjena usvojenosti i korisnosti znanja i vještina potrebnih za rad u školi s azilantima. Polaznici posebno pohvaljuju praktične vježbe, mogućnost za razmjenu iskustava, a poželjeli su više vremena za još razmjene.

Od edukacija u najavi do kraja provedbe, 12. prosinca CKD planira edukaciju obrazovnog sustava za osnovne škole kroz jednodnevnu edukaciju za senzibilizaciju. Uz to, RCT i CMS trebali su zajedno provesti edukaciju za socijalnu skrb i zdravstvo. CMS od ranije ima razvijen kurikulum za usavršavanje interkulturalnih kompetencija (uključujući teme identiteta, mentalnog zdravlja te prakse, odnosno prava u ovim sektorima). Na radionicu za zdravstvo 26. studenog, 2022. se prijavilo samo dvoje ljudi, stoga je ista odgođena, a u komunikaciji s Gradom je rečeno da liječnici slabo odazivaju na radionice zbog manjka kapaciteta. Poziv je planirano proširiti na gradske službenike u gradskoj upravi budući da su isti također navedeni u opisu mjere. No riječ je o skupini koja nije u direktnom kontaktu s ciljanom skupinom, pa je edukacija planirana više u smjeru kompetencija za javne politike i izradu novog Akcijskog plana. Druga radionica za socijalne radnike se trebala provesti 2. prosinca, no do provođenja intervjua je isto bilo samo dvoje prijavljenih.

Osnaživanje žena tražiteljica međunarodne zaštite i žena kojima je odobrena međunarodna zaštita kroz organizaciju umjetničkih i informatičkih radionica

U kontekstu osnaživanja žena tražiteljica međunarodne zaštite i žena kojima je odobrena međunarodna zaštita predviđena je mjera 3.2.7. koja se ticala održavanja umjetničkih i informatičkih radionica kroz koje žene osnažuju žene, te pružaju pomoć i podršku u prevladavanju teškoća integracije. Organizacija koja je bila zadužena za provedbu ove aktivnosti je Živi Atelje, s kojom nažalost evaluatori nisu uspjeli stupiti u kontakt. Ipak, od strane predstavnika Grada se saznaje da su predviđene mjere provedene sukladno planu ali bez uvida u opseg i kvalitetu provedenih aktivnosti.

Olakšavanje pristupa sustavu obrazovanja odraslih te osiguravanje podrške upisanim osobama kojima je odobrena međunarodna zaštita u programe obrazovanja odraslih

U kontekstu olakšavanja pristupa sustavu obrazovanja odraslih predviđena je mjera 3.2.6. koja se ticala informiranja odraslih osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita o mogućnostima, načinima i uvjetima za upis u programe prekvalifikacije, dokvalifikacije i osposobljavanja za konkurentna zanimanja putem mrežne stranice te osiguravanja praktične nastave u suradnji s poslodavcima i obrtima. U razdoblju provedbe ovog Akcijskog plana, unatoč osiguranim sredstvima, nije proveden dio mjere koji se tiče podrške već upisanim osobama u programe obrazovanja odraslih zbog nemogućnosti pronalaska rješenja oko činjenice da bi pripadnicima ciljane skupine sudjelovanje u ovim aktivnostima (dobivanje naknade za obavljeni praktični rad u sklopu programa obrazovanja odraslih) imao negativan učinak na ostvarivanje prava po drugim osnovama (npr. gubitak zajamčene minimalne naknade).

Navedena situacija ukazuje na buduću potrebu detaljnijeg usklađivanja učinaka različitih propisa te analizu pravnih osnova iz kojih proizlaze pojedina prava pripadnika ciljane skupine što će povećati potreban sinergijski učinak integracijskih mjera.

3.3. Efikasnost

U pogledu efikasnosti u provedbi projektnih aktivnosti i ostvarenju planiranih rezultata, provedba je bila uspješna jer su gotovo sve planirane aktivnosti ostvarene. **U dijelu upravljanja vremenom**, iako se Akcijski plan odnosi na cijelu 2022. godinu, u dijelu suradnje s organizacijama civilnog društva provedba je započela tek u svibnju i/ili lipnju 2022. godine kada su finalizirani sporazumi o suradnji, iako je sam dokument donesen u Gradskoj skupštini krajem siječnja 2022. godine⁹. To je značilo da je stvorena percepcija među provedbenih partnerima da je bilo ograničeno vrijeme za provedbu aktivnosti te su sve organizacije izrazile zadovoljstvo da se u budućnosti plan provodi kroz duži period. Iz perspektive predstavnika Grada, razlozi leže u promjenama u internim procedurama koje su obilježena produljenim trajanjem i većoj posvećenosti internoj kontroli.

Provedba je **dizajnirana s jasnom podjelom zadataka svakog partnera** nad aktivnostima za koje su bili odgovorni provesti kroz sklopljene sporazume o suradnji, a Grad Zagreb je koordinirao provedbu svih aktivnosti. Intenzitet međusobne koordinacije između provedbenih partnera ovisila je o tipu aktivnosti. Naime, aktivnost obilježavanja dva međunarodna dana imala je nužnost za koordinacijom više uključenih provoditelja, a u budućnosti se predlaže da se određena organizacija zaduži i financijski nadoknadi za ulogu koordinatora provedbe takvog tipa većeg javnog događaja, a Grad da se ciljano uključuje kroz potporne aktivnosti. Pojedine aktivnosti kao provedba usluga prevođenja i pomoći u interakciji s određenim javnim uslugama su provodile dvije organizacije koje su se uspješno interno koordinirale kako bi prevenirale dupliranje korisnika. Istovremeno, aktivnosti kao učenje jezika je svaka uključena organizacija provodila za pojedine skupine i jezične razine, bez značajnije međusobne koordinacije, što je umanjilo sinergijski učinak te se preporuča da se na početku provedbe uskladi načelni raspored grupa između uključenih partnera.

Dodatni zalog efikasnoj provedbi mjera iz Akcijskog plana svakako pridonosi i **jasna povezanost pokazatelja i mjera s redovnim zadacima i odgovornostima pojedinih organizacija**. Navedena razina konkretnosti rijetko se pronalazi u uobičajenoj praksi donošenja strateških dokumenata, te je i u tom smislu napravljen iskorak od strane Grada Zagreba u donošenju i provedbi ovog Akcijskog plana. U tom smislu, kod planiranja provedbe Akcijskog plana u budućim razdobljima svakako se treba nastaviti s ovom uspostavljenom praksom, pritom se još specifičnije oslanjajući na specifične resurse, znanja i područja djelovanja organizacija. Uvid u realizaciju pokazatelja upućuje međutim na donekle nejednake realizirane obuhvate sudionika, stoga se preporuča uspostava određenih minimalnih vrijednosti ostvarenja po organizaciji.

Ono što može još dodatno povećati uspješnost provedbe aktivnosti iz Akcijskog plana je i **moгуće grupiranje mjera prema svojevrsnim tematskim područjima ili podgrupama unutar ciljane grupe koja bi nadilazili tradicionalne podjele prema sektorima, odnosno uslugama iz tih sektora**. Naime, korisnici mjera iz Akcijskog plana često su u potrebi za podrškom koja nadilazi pojedine sektore, zahtijevaju puno individualnog rada i koordinacije među pojedinim sektorima. Npr. mjere bi se mogle organizirati specifično za mlade pripadnike ciljane skupine, ili pak za maloljetnike bez pratnje ili žene s djecom kako

⁹ Dostupno na <https://www.zagreb.hr/donesen-akcijski-plan-grada-zagreba-za-integraciju/176980>

bi što bolje odgovarale potrebama tih specifičnih podskupina. U kontekstu tematskih područja, preporuča se uključivanje digitalne pismenosti kao još jedne od važnih integracijskih poluga s obzirom na ustanovljene prakse komunikacije organizacija i ciljane skupine koja se u većini odvija digitalnim putem.

U pogledu financijskog upravljanja, uključene udruge su imale ponešto različite percepcije o dostatnosti financijskih sredstava. Navedeno se dominantno odnosi na financiranje aktivnosti pratnje i prevođenja te organizacije tečaja hrvatskog jezika. U kontekstu prve dvije aktivnosti, predstavnici organizacija izvještavaju o predviđenom iznosu satnice koja se pokazala preniskom pa su uslijed toga npr. predstavnici nekih organizacija angažirali pratnju putem studentskog ugovora, kako bi neto iznos bio prihvatljiv. U kontekstu prevođenja, do problema dolazi kod potrebe angažiranja simultanog prevoditelja visoke ekspertize koje nije moguće financirati putem predloženog iznosa satnice. Pokazuje se kako je predviđeni ukupni iznos za navedene aktivnosti bio planiran u dostatnom iznosu ali se cijena satnice pokazuje ograničavajućom.

Kao preporuka u kontekstu budućeg planiranja, moguće je planirati sredstva za ove aktivnosti uzimajući u većoj mjeri tržišne okvire, kao i činjenicu različite visine davanja uslijed različitih mogućnosti angažiranja pojedinaca za ove aktivnosti (npr. putem studentskog ugovora, ugovora o djelu, zapošljavanja na dio ili puno radno vrijeme, angažiranje sudskih tumača, obrta za prevođenje i sl.). U tom smislu možda je moguće planirati okvirni ukupni iznos za provedbu ovih aktivnosti uz preporuke organizacijama oko angažiranja pojedinaca za ove aktivnosti, čime se ostavlja fleksibilnost organizacijama da zadane indikatore postignu na optimalan način u kontekstu njihovih organizacijskih okolnosti.

U kontekstu provedbe aktivnosti tečaja hrvatskog jezika, ponavlja se već opisani problem oko predviđene cijene satnice predavača. Konkretno, radi se o iznosu od cca. 50–ak kuna neto za predavače, dok u tržišnom kontekstu ti iznosi dosežu 100 do 200 kn neto. U tom kontekstu za ove aktivnosti je bilo moguće angažirati studente jezičnih studija putem studentskog ugovora (u ovom slučaju kroatistike) ili nastavnike hrvatskog jezika, simpatizere udruge koji su pristali provesti aktivnosti za ovu naknadu. U ovom kontekstu dodatna otežavajuća okolnost je i činjenica da je jedini predviđeni trošak unutar ove aktivnosti utrošeni sat predavanja, odnosno tečaja, dok pritom nisu predviđeni troškovi pripreme predavača, materijala za polaznike (udžbenika, radnih listića), najma prostora (ukoliko je potrebno) i ostalih popratnih troškova. Navedeno je za neke organizacije bilo amortizirano od strane Grada, dok za neke nije, stoga je ovo područje potrebno svakako unaprijediti u dolazećem razdoblju provedbe aktivnosti iz Akcijskog plana.

U kontekstu preporuka za provedbu aktivnosti tečaja hrvatskog jezika, primjenjive su one koje su navedene u kontekstu aktivnosti asistencije i prevođenja s dodatkom proširenja prihvatljivih stavki unutar financiranja ove aktivnosti (npr. materijali za polaznike, najam prostora,...).

Posebno vrijedna činjenica je da je za dio aktivnosti predviđeno osmišljavanje evaluacijskih listića, koji su prikupljani od sudionika svih aktivnosti povećanja kapaciteta. To je omogućilo pravovremenu povratnu informaciju o kvaliteti provedenih aktivnosti, a predlaže se da se isto uvede kao obveza u ugovorima o suradnji.

3.4. Održivost

Ukupnost suradnje između uključenih organizacija i Grada Zagreba je visoko ocijenjena te predstavlja značajan zalog za daljnju održivu suradnju, uzimajući u obzir naučene lekcije iz ovog pilot perioda provedbe. Naime, otvoren je kanal za participativnost u planiranju budućih aktivnosti s obje strane što naposljetku može rezultirati snažnijim sinergijskim učinkom aktivnosti u kontekstu integracije. Konačno, novoosnovano koordinacijsko tijelo za izradu novog Akcijskog plana i praćenje provedbe svojim sastavom osigurava uključenost svih zainteresiranih strana u procesima integracije čineći vjerojatnost kvalitetne provedbe budućih aktivnosti iz Akcijskog plana značajno većom.

Najsnažniji aspekt održivosti je najava izrade novog Akcijskog plana na tri godine i odluka Grada da se on financira iz gradskog proračuna. Navedena odluka je snažno podržana od svih uključenih organizacija koje su navedeno prepoznale kao stvarnu želju nastavka rada na ovim temama, čak i bez financijske podrške projekta. Međutim, intenzitet dosadašnje provedbe aktivnost značio je da do provedbe ove evaluacije, po isteku postojećeg dokumenta krajem 2022., još nije spreman novi dokument koji bi trebao stupiti na snagu već unutar mjesec dana. Stoga se potiče njegovo žurno donošenje kako bi se provedba što skorije nastavila. U tom dijelu, organizacije izvještavaju da će neke aktivnosti nastaviti volonterski ili financijski podržane iz drugih izvora, no možda sa smanjenim obuhvatom. S druge strane, budući da je riječ o ažuriranju postojećeg dokumenta, njegovo donošenje bi trebalo biti olakšano i brže, uz preporuku uvažavanja strukture radne skupine za izradu koja bi se snažnije oslanjala na sudionike izvan gradske uprave, kako je detaljnije predstavljeno u poglavlju *Relevantnost*.

Nadalje, uzimajući u obzir da je ova evaluacija bila usmjerena samo na dio mjera i aktivnosti Akcijskog plana, u dijelu koje su provele organizacije civilnog društva, ističe se **iznimna važnost izrade objedinjenog izvješća o provedbi za sve mjere Akcijskog plana.** Prema završnim odrednicama, navedeno je obveza Gradskog ured za kulturu, međugradsku i međunarodnu suradnju i civilno društvo, koju je potrebno ispuniti do 15. travnja 2023., a s obzirom na taj rok potrebno je kvalitetno interno planirati sljedivost koraka u izradi novog dokumenta gdje se takav izvještaj nameće kao nužna podloga za taj proces.

Snažan zalog održivosti i nastavku provedbe integracijskih aktivnosti svakako je i **nastavak projekta Connection koji je već u provedbi,** kao i uspostavljena čvrsta suradnja između Odjela za razvoj projekata i Odjela za promicanje ljudskih prava i civilno društvo koji sudjeluju u provedbi trenutnog projekta. Intervencije ovakvog tipa nadilaze nadležnosti pojedinih tijela Grada, pa ovdje uspostavljena suradnja koja odražava spremnost na zajedničku suradnju i fleksibilnost, može biti osnova i za nastavak sličnih intervencija.

Konačno, kao bitna točka održivosti, ali i šireg učinka ovog projekta je **važnost otvorenosti Grada Zagreba da drugim gradovima u RH koji imaju iskustvo, ali izazove s integracijom budu na raspolaganju u izradi sličnih dokumenata,** uključujući primjerice gradove Sisak, Kutina i Karlovac.

4. Zaključci i preporuke

Na temelju analize prezentirane u ovom evaluacijskom izvještaju, ovo završno poglavlje sumira jakosti projekta, uključujući sljedeće:

- Iznimna važnost iniciranja ovog projekta je sama izrada i pilotiranje provedbe strateškog dokumenta u području integracije na razini jedne lokalne samouprave. Navedeno je od posebne važnosti u kontekstu šire činjenice da RH već tri godine nema akcijski plan u ovom području na nacionalnoj razini.
- Svi uključeni provedbeni partneri izrazili su zadovoljstvo produbljivanjem odnosa između organizacija civilnog društva i Grada Zagreba u radu na ovom području, koje i po svojoj prirodi traži takav oblik suradništva s obzirom na postojeće nadležnosti i dosadašnju provedbu koja se velikim dijelom oslanjala na pružanje usluga od strane civilnog društva. Time je stvoren i osnažen aktivan suradnički model u provedbi javnih politika na lokalnoj razini. Navedeno je dodatno institucionalizirano osnivanjem Koordinacije za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita, koju uz predstavnike Grada čine i OCD-i, ali i jedan predstavnik krajnje ciljane skupine.
- Postojanje jasnih pokazatelja provedbe i povezivanje konkretnih mjera iz Akcijskog plana s pojedinim provoditeljima, organizacijama civilnog društva predstavlja snažnu aktivacijsku pretpostavku provedbe Akcijskog plana koja se inače ne susreće u javnim dokumentima ovog tipa.

Uz istaknute jakosti projekta, evalautorski tim na ovom mjestu navodi sve iznesene preporuke predstavljene kroz izvještaj koje se mogu razmotriti za daljnji rad u ovom području:

- U sljedećem krugu izrade Akcijskog plana predlaže se **provedba javnog poziva za vanjske dionike koji će sudjelovati u izradi predmetnog dokumenta**, na temelju unaprijed definiranih kriterija vezanih uz rad s predmetnom ciljanom skupinom te se predlaže da sudjeluje više od jednog predstavnika izvan gradske uprave. Navedeno je posebno važno jer upravo **predstavnici civilnog društva predstavljaju uvide u potrebe ciljane skupine**, pogotovo u situacijama kad nema financijskih uvjeta za detaljniju analizu potreba kao pred-koraka u izradi strateškog dokumenta. Uz to, **predlaže se i uključivanje samih predstavnika ciljane skupine u radnu skupinu kako bi se dodatno osnažila njihova uloga u su-kreiranju javnih politika koje su njima direktno usmjerene, odnosno na njih utječu**. Novo uspostavljena Koordinacija može biti okosnica novog sastava radne skupine za izradu Akcijskog plana.
- Intenzitet dosadašnje provedbe aktivnost značio je da do provedbe ove evaluacije, po isteku postojećeg dokumenta krajem 2022., **još nije spreman novi dokument**. Stoga se potiče njegovo **žurno donošenje kako bi se provedba što skorije nastavila**. Uzimajući u obzir da je ova evaluacija bila usmjerena samo na dio mjera i aktivnosti Akcijskog plana, u dijelu koje su provele organizacije civilnog društva, ističe se iznimna važnost izrade objedinjenog izvješća o provedbi za sve mjere Akcijskog plana, kao obveza planirana do 15. travnja 2023. S obzirom na taj rok

potrebno je kvalitetno interno planirati sljedivost koraka u izradi novog dokumenta gdje se takav izvještaj nameće kao nužna podloga za taj proces.

- U provedbi mjera iz Akcijskog plana u budućem razdoblju, predlaže se **podjela implementacije mjera iz Akcijskog plana koja u još većoj mjeri odražava prethodno iskustvo i kapacitete pojedinih organizacija civilnog društva**. Navedeno se može postići kroz zajedničko uključivanje predstavnika organizacija civilnog društva u proces planiranja, kontinuiranu međusobnu razmjenu informacija o njihovim trenutnim kapacitetima, potrebama, statusu implementacije mjera, ali i mogućnostima dosega ciljane skupine. Navedenim će se utjecati na povećani sinergijski učinak mjera, pravodobnost u reagiranju na promjene u samoj strukturi ciljane skupine kao i njihovih potreba, ali i na opći stupanj umreženosti među organizacijama u području procesa integracije. Konkretni primjer iz provedbe je izostanak koordinacije u organizaciji tečajeva hrvatskog jezika, gdje se nameće dodatna potreba za koordinacijom o terminima i razinama poduke kako bi se maksimizirao učinak u smislu raznolikosti ponude za krajnje korisnike.
- Evaluatori također predlažu da bi u budućnosti **koordinacija događaja za senzibiliziranje javnosti u koje su uključene raznovrsne organizacije trebala biti zaduženje jedne od tih organizacija, koja će po osnovi koordinacije biti dodatno financijski honorirana, a ne obveza samog Grada Zagreba**, koji bi više trebao na zahtjev dati traženu podršku, uzimajući i njihove ograničene kapacitete da organiziraju konkretne događaje tog tipa.
- Prijedlog u izradi novog Akcijskog plana je **potencijalno grupiranje dijela mjera prema svojevrsnim tematskim područjima ili podgrupama unutar ciljane grupe koja bi nadilazili tradicionalne podjele prema sektorima**, odnosno uslugama iz tih sektora. Naime, korisnici mjera iz Akcijskog plana često su u potrebi za podrškom koja nadilazi pojedine sektore, zahtijevaju puno individualnog rada i koordinacije među pojedinim sektorima. Navedeno može rezultirati npr. mjerama koji specifično odgovaraju mladim pripadnicima ciljane skupine ili mjere koje tematski doprinose npr. primjerice razvoju digitalne pismenosti.
- **Usluge asistencije i prevođenja treba planirati i razumijevati u širem kontekstu kulturne medijacije** tijekom koje se događa i tumačenje funkcioniranja naših javnih službi korisnicima, pravni i ugovornih aspekata različitih usluga, opsega i vrste usluga (npr. Što je i kako funkcionira dopunsko zdravstveno osiguranje), te da se navedene usluge ponekad odvijaju i izvan samih institucija (npr. Dolazak u obitelj prije odlaska liječniku ili prije upisa djeteta u školu).
- **Nastaviti s praksom jasne povezanosti pokazatelja i mjera iz Akcijskog plana sa zadacima i odgovornostima pojedinih organizacija**. Naime, uvid u realizaciju pokazatelja upućuje na donekle nejednake realizirane obuhvate sudionika između organizacija, stoga se preporuča uspostava određenih minimalnih vrijednosti ostvarenja po organizaciji.
- Posebno vrijedna činjenica je da je za dio aktivnosti predviđeno **osmišljavanje evaluacijskih listića**, koji su prikupljeni od sudionika svih aktivnosti povećanja kapaciteta. To je omogućilo pravovremenu povratnu informaciju o kvaliteti provedenih aktivnosti, a **predlaže se da se isto uvede kao obveza u ugovorima o suradnji**.

- **U kontekstu budućeg financijskog planiranja aktivnosti**, poglavito za aktivnosti prevođenja i pratnje te organizacije tečaja stranog jezika, uzimati u većoj mjeri u obzir tržišne okvire, kao i činjenicu različite visine davanja uslijed različitih mogućnosti angažiranja pojedinaca za ove aktivnosti (npr. Putem studentskog ugovora, ugovora o djelu, zapošljavanja na dio ili puno radno vrijeme, angažiranje sudskih tumača, obrta za prevođenje i sl.). U tom smislu možda je moguće planirati okvirni ukupni iznos za provedbu ovih aktivnosti uz preporuke organizacijama oko angažiranja pojedinaca za ove aktivnosti, čime se ostavlja fleksibilnost organizacijama da zadane indikatore postignu na optimalan način u kontekstu njihovih organizacijskih okolnosti. Također proširiti i vrstu prihvatljivih troškova (npr. materijali za polaznike, najam prostora,...).
- U ovoj fazi provedbe, **medijska popraćenost je bila donekle ograničena te stoga predstavlja područje koje je potrebno dodatno osnažiti u sljedećeg krugu provedbe** te se kao obveza predlaže ugraditi u same sporazume o suradnji s provedbenim partnerima.
- Ističe se **važnost otvorenosti Grada Zagreba da drugim gradovima u RH koji imaju iskustvo**, ali i izazove s integracijom budu na raspolaganju u izradi sličnih dokumenata, uključujući primjerice gradove Sisak, Kutina i Karlovac.
- S obzirom na geopolitičke promjene koje se prvenstveno odnose na veliki migracijski intenzitet Ukrajinskih državljana, **razmisliti i o načinu uključivanja pripadnika skupine kojima je odobrena privremena zaštita u integracijske aktivnosti budućeg Akcijskog plana.**