



# *Международный опыт создания и функционирования центров комплексной помощи мигрантам*

**Москва**  
Всемирный Банк  
20 июля 2012



# Проблемы

- ❑ Большое количество организаций, принимающих участие в процессе интеграции
- ❑ Недостаток взаимодействия между государственными службами и различными организациями работающими в сфере интеграции
- ❑ Рассредоточенность государственных служб, работающих с мигрантами и предоставляющих услуги по интеграции
- ❑ Разброс услуг для мигрантов, бюрократические проволочки
- ❑ Коммуникативные трудности в результате культурных и языковых различий
- ❑ Отсутствие механизма прямого участия мигрантов в процессе разработки интеграционной политики

## Стратегия предоставления услуг на базе Центра комплексных услуг

- ❑ Центр комплексной помощи объединяет под одной крышей государственные и негосударственные агентства по оказанию услуг мигрантам и населению, обращающимся за миграционной поддержкой (подобные центры комплексных гос. услуг населению на протяжении многих десятков лет уже функционируют на территории государств ЕС).
- ❑ Основная общая характеристика Центра комплексных услуг – способствовать развитию сотрудничества государственных и частных агентств, направленного на эффективную интеграцию, и в частности - привлечение культурных посредников (медиаторов) из институтов гражданского общества и развивать поликультурные навыки сотрудников, предоставляющих помощь.
- ❑ Стратегия основывается на совместной работе различных партнеров объединенных общей целью

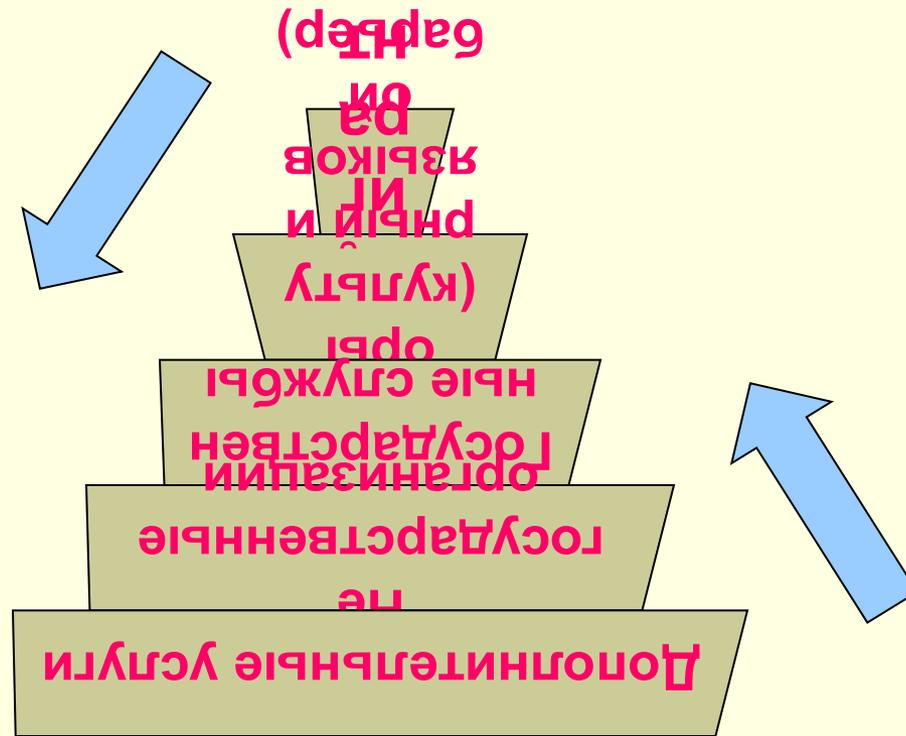
# Преимущества создания Единого центра обслуживания мигрантов

---

- ❑ Идея организации подобной структуры основывается на общем понимании того, что рассредоточенность (разбросанность) услуг для мигрантов является одной из причин недостаточной осведомленности мигрантов относительно своих прав, обязанностей и необходимых процедур на территории страны назначения.
- ❑ Работа под одной крышей разных учреждений способствует экономии времени и повышает качество услуг.
- ❑ OSS играет важную роль в укреплении доверия мигрантов к услугам государственного сектора, сближает и улучшает взаимодействие между государством, гражданским обществом и мигрантами - в целях более эффективного приема и интеграции.
- ❑ Облегчая доступ мигрантов к услугам (и учреждениям) – улучшается качество услуг, растет результативность (снижается количество дополнительных посещений гос служб и учреждений).

Взаимодействие и объединение под одной крышей различных организаций по оказанию услуг (которые ранее действовали в разных местах), вместе с созданием новых сервисов применительно к конкретным нуждам мигрантов, является наиболее **эффективной моделью** по приему вновь прибывших и уже проживающих на территории страны назначения мигрантов.

# OSS Structure



## Культурные медиаторы

*(культурный и языковой мост между государственной системой, сообществами мигрантов и частными лицами)*

---

- ❑ Облегчение коммуникации между сотрудниками, предоставляющими услуги и клиентами – мигрантами, прибывшими из других государств (знание языка страны приема и языков мигрантов);
- ❑ Оказание помощи клиентам Центра при их общении с общественными и частными сервисами (способствуют лучшему пониманию мигрантами процесса интеграции);
- ❑ Соблюдение конфиденциальности в отношении частной информации;
- ❑ Тренинг персонала по вопросам межкультурного взаимодействия и подходам;
- ❑ Участие в разработке проектов и программ в области интеграции;
- ❑ Участие в дискуссиях и рабочих группах по совершенствованию законодательства, в качестве представителей мигрантского сообщества.

# Культурные медиаторы (посредники)

- **Италия** – понятие культурного медиатора было законодательно закреплено в 1998 (Immigration Law) (сфера здравоохранения, социальные службы, культурные программы, центры приема иностранных граждан ожидающих репатриации, полиция и т.д.);
- **Португалия** – должность медиаторов была официально введена законодательно в 2001 – они призваны способствовать процессу интеграции мигрантов и этнических меньшинств;
- **Ирландия** – с 2002 года действует организация *Access Ireland*, которая занимается подготовкой и трудоустройством в соц учреждениях медиаторов для межкультурных связей.

# Услуги Центра Государственные учреждения

---

## Государственные структуры в OSS:

- ❖ Иммиграционные службы
- ❖ Службы натурализации
- ❖ Министерство труда и занятости, трудовая инспекция
- ❖ Министерство образования
- ❖ Министерство здравоохранения
- ❖ Социальные службы - Social Security
- ❖ Жилищная инспекция
- ❖ Инспекция по налогам и сборам
- ❖ Служба тестирования на знание языка

# Услуги Центра

## Дополнительные (сопутствующие) услуги

---

- ❖ Прием и предварительный отбор категорий обращающихся
- ❖ Юридическая помощь
- ❖ Воссоединение семей
- ❖ Трудоустройство (job centre)
- ❖ Советы по образованию
- ❖ Сертификация квалификаций
- ❖ Языковые курсы
- ❖ Социальная помощь
- ❖ Информационная горячая линия
- ❖ Учет жалоб на случаи проявления расизма и дискриминации
- ❖ Помощь пострадавшим от торговли людьми

### Аренда для частных услуг:

- ❖ Почтовое отделение
- ❖ Отделение банка или банкомат
- ❖ Денежные переводы
- ❖ Call Centre
- ❖ Доступ в Интернет
- ❖ Копирование документов
- ❖ Кабинка - Фото на паспорт
- ❖ Закусочная

# Завтра начинается сегодня... Центр государственных услуг для граждан РФ

## Пример центра для граждан РФ (Москва)



---

**Спасибо за внимание!**