

26 июня 2017 года

## **Оценочный доклад об обеспечении услуг социального работника и социального ментора для искателей убежища и лиц со статусом беженца или альтернативным статусом в период с 1 декабря 2016 года по 31 мая 2017 года**

### **Общая информация о предмете закупки**

Обеспечение услуг социального работника и социального ментора для искателей убежища и лиц со статусом беженца или альтернативным статусом осуществляется в рамках проекта Фонда Европейского союза «Поддержка разнообразия» № 9.1.4.4/16//I/001 (далее — проект). Проект реализует Фонд социальной интеграции в сотрудничестве с Управлением по делам гражданства и миграции и Государственным агентством обеспечения. Финансирование назначено из из Европейского социального фонда и бюджета Латвийского государства.

**Цель проекта** — способствовать занятости и социально-экономической интеграции лиц, подверженных рискам социальной отчужденности и дискриминации, одновременно содействуя информированию общественности и общему пониманию предотвращения дискриминации и инклюзивного общества. Проект реализуется согласно Правилам Кабинета министров № 102 от 9 февраля 2016 года «Правила реализации мероприятия 9.1.4.4 "Поддержка разнообразия (предотвращение дискриминации)" с целью специфической поддержки 9.1.4 "Увеличить интеграцию лиц, подверженных рискам дискриминации, в общество и рынок труда" программы деятельности "Рост и занятость"» и в соответствии с распоряжением Кабинета министров № 759 от 2 декабря 2015 года «План действий по перемещению и приему в Латвии лиц, которым необходима международная защита» (далее — План действий).

### **Поставщик услуги**

Общество «Убежище «Надежный дом» учреждено 6 августа 2007 года с целью развивать услуги по поддержке лиц, пострадавших от торговли людьми, легальных иммигрантов, в том числе искателей убежища, беженцев и лиц, которым присвоен альтернативный статус, обеспечивать права индивида на получение соответствующей помощи и защиты, менять отношение общества к лицам, пострадавшим от торговли людьми, легальным иммигрантам, в том числе искателям убежища, беженцам и лицам, которым присвоен альтернативный статус; содействовать реабилитации лиц, пострадавших от торговли людьми, и их реинтеграции в общество; обеспечивать услуги по поддержке для легальных иммигрантов, в том числе искателей убежища, беженцев и лиц, которым присвоен альтернативный статус; создавать интерактивные формы обучения; развивать сотрудничество с государственными и муниципальными органами, общественными и христианскими организациями в Латвии и

мире; содействовать соблюдению прав человека и оказывать поддержку организациям, способствующим соблюдению прав человека и основных свобод.

### **Длительность предоставления услуги**

Общество «Убежище «Надежный дом» с 1 декабря 2016 года предоставляет услугу социального работника и социального ментора в рамках Договора закупки № S-SIF-2016-17 «Обеспечение услуг социального работника и социального ментора для искателей убежища и лиц со статусом беженца или альтернативным статусом», продолжая работу с клиентами целевой группы, начатую предыдущим поставщиком услуг — обществом «Латвийский Красный крест».

**Общий период предоставления услуги — с 1 декабря 2016 года по 31 мая 2018 года.**

### **Целевая группа**

За отчетный период услуга была обеспечена клиентам в центре искателей убежища «Муцениеки» и живущим за его пределами:

- ❖ искателям убежища, которым необходима международная защита и которых Латвия приняла в рамках программы перемещения Европейского союза (ЕС);
- ❖ лицам, которые прибыли в Латвию самостоятельно;
- ❖ лицам, которые получили статус беженца или альтернативный статус.

**В месяц в среднем обслужено 184 человека.**

### **Тематическая оценка услуги**

Реализация плана социально-экономической интеграции лиц под международной защитой напрямую основана на Плана действий, в котором определена конкретная цель: создание подходящей для обстановки Латвии системы для принятия искателей убежища, а также для социально-экономической интеграции беженцев и лиц, получивших альтернативный статус.

Услуга социального работника и социального ментора предоставляется **искателям убежища** в течение времени реализации договора закупки, или 3 (три) месяца, или до того момента, когда вступает в силу и становится неоспоримым решение о присвоении статуса беженца или альтернативного статуса или об отказе в его присвоении. Услуга социального работника и социального ментора предоставляется **лицам со статусом беженца или альтернативным статусом** в течение времени реализации договора закупки или до того момента, когда выполнен индивидуальный план социально-экономической интеграции, или на время, не превышающее 12 месяцев со дня получения статуса.

Чтобы обеспечить качественную услугу для целевой группы, общество «Убежище «Надежный дом» разработало **3 Стратегии действий**:

1. Для предоставления услуги и социально-экономической поддержки искателям убежища, перемещенным в Латвию в рамках программы перемещения/переселения Европейского союза.
2. Для предоставления услуги и социально-экономической поддержки лицам, которые прибыли в Латвию самостоятельно.

3. Для предоставления услуги и социально-экономической поддержки ищущим убежища, которые получили решение о присвоении статуса беженца или альтернативного статуса.

**Сверхцель** стратегий — обеспечить доступные услуги социального работника и социального ментора по возможности быстро после прибытия клиента в Латвию и оказать поддержку каждому лицу, которое прибыло в Латвию как ищущий убежища и которое получило статус беженца или альтернативный статус.

**В течение шести месяцев с 01.12.2016 по 31.05.2017 услугу получили в общей сложности:**

- **340** уникальных лиц: из них на конец отчетного периода 284 уже были лицами со статусом беженца или альтернативным статусом и 56 — со статусом ищущего убежища. (См. рис. 1.)

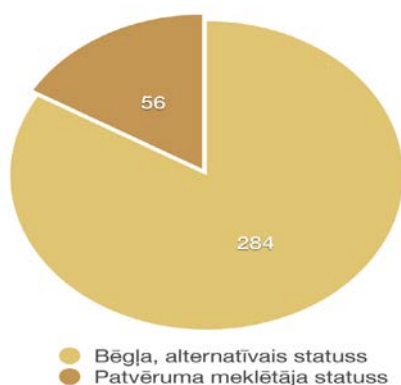


Рис. 1.

- **65** семей с/без детей и **61** индивидуальное лицо. (См. рис. 2.)

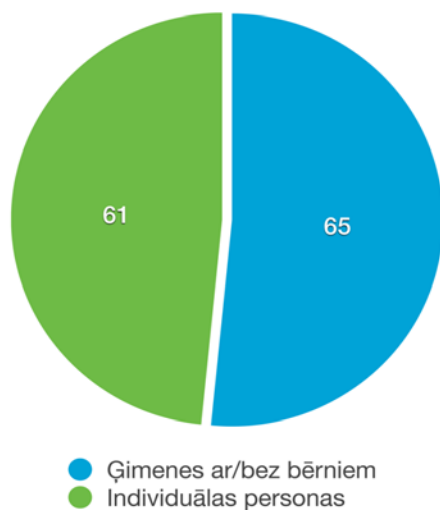


Рис. 2.

➤ **196** мужчин и **144** женщины. (См. рис. 3.)

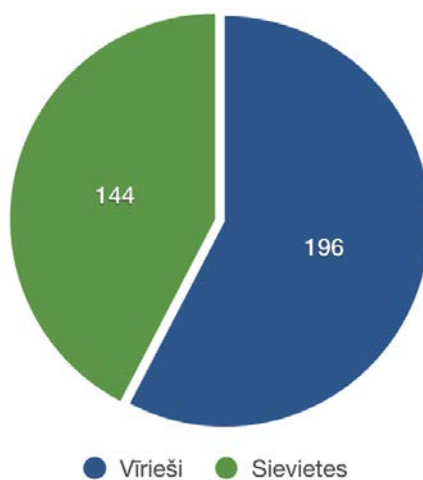


Рис. 3.

➤ **255** лиц прибыли в рамках программы перемещения/переселения и **85** самостоятельно. (См. рис. 4.)

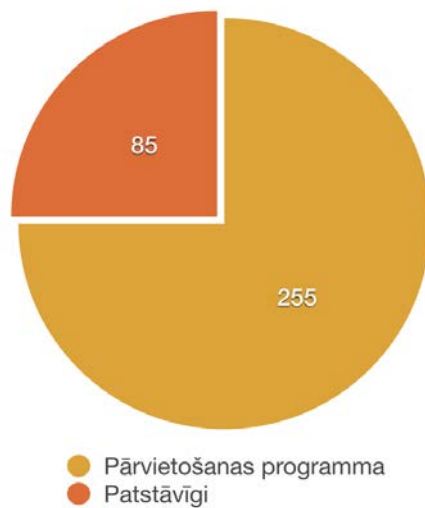


Рис. 4.

- Среди получивших услугу было **185** совершеннолетних и **155** несовершеннолетних лиц. (См. рис. 5.)

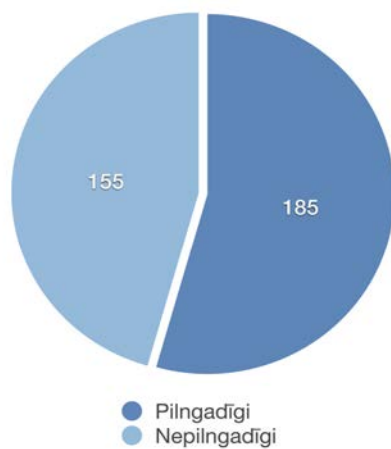


Рис. 5.

- Услугу получили **340** лиц из **18** стран. (См. рис. 6.)

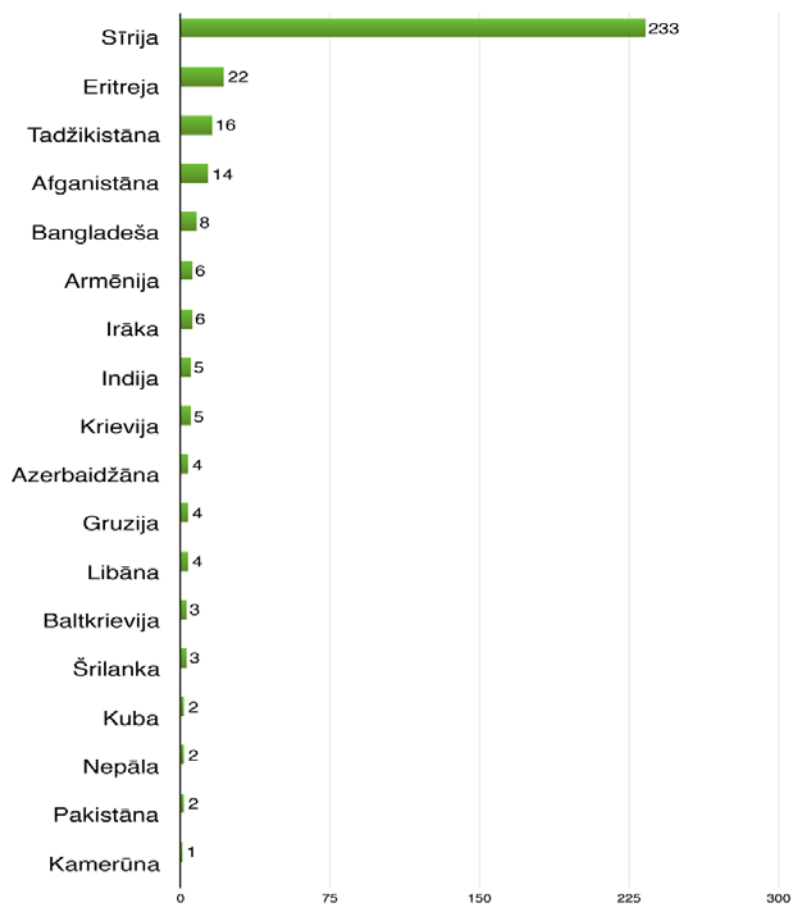


Рис. 6

**Число стран и клиентов, которым обеспечены услуги за период 6 месяцев (см. рис. 7):**

- **в декабре 2016 года** поддержка в общей сложности обеспечена **144** лицам из Сирии (97), Афганистана (14), Таджикистана (9), Ирака (6), Армении (4), Азербайджана (4), России (3), Эритреи (3), Белоруссии (2), Индии (1) и Грузии (1). Услуга была обеспечена 31 семье с несовершеннолетними детьми — всего 131 лицу, а также 13 индивидуальным клиентам.
- **в январе 2017 года** услуга обеспечена **184** лицам из Сирии (137), Афганистана (14), Таджикистана (9), Ирака (5), Армении (4), Азербайджана (4), России (3), Белоруссии (2), Эритреи (2), Непала (2), Грузии (1) и Индии (1). Среди получивших услугу было 95 несовершеннолетних и 89 совершеннолетних лиц. Среди них было 39 семей, а также 16 индивидуальных клиентов.
- **в феврале 2017 года** поддержку социального работника и социального ментора получили **215** лиц из Сирии (154), Афганистана (14), Таджикистана (13), Армении (4), Азербайджана (4), Ливана (4), Бангладеш (3), Индии (3), России (3), Белоруссии (2), Грузии (2), Ирака (2), Эритреи (2), Пакистана (2), Шри-Ланки (2), Камеруна (1). Среди

клиентов было 46 семей и 21 индивидуальное лицо, в том числе 107 совершеннолетних и 108 несовершеннолетних лиц.

- **в марте 2017 года** социальные работники и социальные менторы обеспечили помощь **190** лицам под международной защитой из 15 стран: Сирии (109), Эритреи (22), Таджикистана (15), Афганистана (9), Азербайджана (4), Индии (4), Ливана (4), России (4), Бангладеш (3), Грузии (3), Шри-Ланки (3), Ирака (2), Кубы (2), Пакистана (2) и Камеруна (1). Среди получивших услугу было 111 совершеннолетних и 79 несовершеннолетних лиц. Поддержка обеспечена всего 35 семьям, а также 48 индивидуальным клиентам.
- **в апреле 2017 года** помощь обеспечена всего **205** лицам, в том числе 40 семьям (с и без детей) и 43 индивидуальным клиентам. Среди них было 114 совершеннолетних и 91 несовершеннолетнее лицо, которые в Латвию прибыли из Сирии (131), Эритреи (20), Таджикистана (17), Афганистана (6), Бангладеш (5), Азербайджана (4), Индии (4), Ливана (4), России (4), Белоруссии (3), Шри-Ланки (2), Ирака (2), Кубы (2), Камеруна (1).
- **в мае 2017 года** поддержку социального работника и социального ментора получили **165** лиц из Сирии (100), Эритреи (20), Таджикистана (9), Афганистана (6), Бангладеш (5), Азербайджана (4), Ливана (4), Индии (3), России (3), Армении (2), Ирака (2), Кубы (2), Пакистана (2), Белоруссии (1), Камеруна (1) и Шри-Ланки (1). Среди получивших услугу было 96 совершеннолетних и 69 несовершеннолетних лиц, в том числе 23 семьи с и без детей, а также 39 индивидуальных лиц.



Рис. 7.

### Реализация плана социально-экономической интеграции

В начале реализации плана социально-экономической интеграции по определенным критериям определяется **индивидуальная степень сложности управления социальным**

**случаем клиента**, которая делится на 3 уровня: высокая, средняя или низкая степень сложности. Оценка производится по 6 позициям: семья, образование, опыт работы, знание языка, здоровье, мотивация интегрироваться в латвийское общество. Во время предоставления поддержки социального работника и социального ментора индивидуальная степень сложности управления социальным случаем клиента может меняться, поэтому оценка проводится каждый месяц. В шестимесячный период **в месяц в среднем у 84, или у 45,65 %**, клиентов была идентифицирована **высокая** степень сложности управления социальным случаем, **у 87, или у 47,28 %**, клиентов — **средняя**, а **у 13, или у 7,07 %**, клиентов — **низкая** степень сложности управления социальным случаем.

**Заключение:** большей части клиентов целевой группы по прибытии в Латвию незамедлительно и параллельно приходилось решать многие ситуации и проблемы, которые включили их в категорию малозащищенных клиентов и подвергли риску социальной отчужденности. В свою очередь, социальным работникам и социальным менторам нужно было оказать максимальную поддержку большому числу клиентов — **в месяц в среднем 171 клиенту, или 92 %**, чтобы как можно оперативней решить идентифицированные проблемы клиента.

#### **Чаще всего социальные работники и социальные менторы для целевой группы:**

- **оказывали поддержку в решении бытовых вопросов:** в приобретении одежды, обуви и различных бытовых предметов, например детских игрушек и др.;
- **обеспечивали взаимодействие** с администрацией ЦИУ «Муцениеки», медицинскими работниками, работающими в ЦИУ «Муцениеки», психологом проекта УДГМ и другими специалистами;
- **обеспечивали сопровождение в различные учреждения, организации**, в том числе в образовательные учреждения, УДГМ, банки, медицинские учреждения, Rīgas satiksme, Государственное агентство обеспечения, пункты гуманитарной помощи Латвийского Красного креста, Армию спасения и др.;
- **организовывали визиты на консультации** к юристу Информационного центра для иммигрантов (ИЦИ), в различные оптометрические центры;
- **оказывали поддержку в оформлении различных документов**, например подготовку заявлений и заявок в Управление по делам гражданства и миграции и банки, образовательные учреждения, Рижскую социальную службу и др.;
- вместе с клиентами активно осуществляли **поиск потенциального жилья** в интернете и лично.

#### **Социальные работники и социальные менторы**

Услугу обеспечивали профессиональные социальные работники и социальные менторы с опытом работы с группами жителей, подверженными риску социального отчуждения: индивидуальными клиентами, группами, семьями с детьми, гражданами третьих стран, искателями убежища, беженцами, лицами с альтернативным статусом. Опыт работы с конкретными целевыми группами получен в Латвии и ряде других стран, находящихся в Европе и вне Европы. После более чем 8 лет прямой работы в Латвии с искателями убежища, беженцами и лицами с альтернативным статусом у специалистов общества накопился опыт,



который используется как для работы с клиентами, так и для обучения других работников и общества в целом.

В отчетный период регулярно привлекались **2 социальных работника и 10 социальных менторов** с разным предыдущим опытом и образованием. Общение с клиентами обеспечивали работники и переводчики / люди со знанием языков, чтобы выслушать и удовлетворить нужды клиентов. Услуга переводчиков была обеспечена из реализуемого обществом проекта Фонда убежища, миграции и интеграции «Информационный центр для иммигрантов».

Социальные работники и социальные менторы регулярно встречались на профессиональных собраниях, на которых обсуждались различные вопросы, что обеспечивало оперативность и качество предоставления услуги. На собраниях работники могли получить самую актуальную информацию по разным вопросам, найти решение для конкретных ситуаций клиентов, а также обменяться полученными ресурсами. Во время собраний приглашались также другие специалисты отрасли и деловые партнеры, которые представляли свое видение более успешного сотрудничества для реализации социально-экономического плана клиентов. Эти собрания состоялись в общей сложности в 2016 году 3 раза: 16.12, 19.12, 27.12, в свою очередь, за 5 месяцев 2017 года — 19 раз: 02.01, 09.01, 19.01, 23.01, 30.01, 06.02, 03.03, 10.03, 15.03, 21.03, 03.04, 10.04, 18.04, 02.05, 19.05, 29.05, 31.05.

Социальным работникам и социальным менторам регулярно предоставлялась групповая и по необходимости также индивидуальная супервизия, то есть консультативная поддержка в вопросах, связанных с ежедневной работой и профессиональной деятельностью. Повышение профессиональной эффективности — главный результат супервизии, который может включать решение различных вопросов: осознание профессиональных границ, поиск альтернативы действий в конкретных рабочих ситуациях, построение отношений с коллегами, подчиненными, клиентами, работа в команде, рабочие стратегии, уменьшение факторов стресса и выгорания и многие другие вопросы, возникающие в повседневной работе. Учитывая работу в условиях повышенного стресса, когда в любой момент нужно быть готовым принять решение, найти альтернативные методы решения ситуации, привлечь специалистов различных органов, и другие обстоятельства, супервизия — это способ сохранить баланс между работой и личной жизнью, строго соблюдая профессиональные границы. Это особенно важно для социальных менторов, у которых образование и опыт работы с конкретной целевой группой очень разные. В течение шести месяцев прошли 8 групповых супервизий длительностью в среднем от 2 до 3 часов и 1 индивидуальная супервизия.

Чтобы каждый из участвующих в закупке специалистов мог повышать свою квалификацию, в течение 6 месяцев предлагались различные обучающие занятия с участием местных и зарубежных экспертов, в общей сложности работники посетили 7 различных семинаров с разным количеством часов, например 2-дневный семинар «Межкультурная коммуникация и работа специалистов с гражданами третьих стран», конференция «Формальное и неформальное образование в интеграции иммигрантов», «Изменения в порядке выплаты пособий ГАСС», 2-дневные учебные курсы EURITA Workshop on Resettlement and Integration, 3-дневная конференция Conference on Good Practices in Integration of Migrants in Line with OSCE Commitments and International Standards и др.

## **Финансирование, назначенное для обеспечения услуги**

За обеспечение услуги социального работника и социального ментора в период с 1 декабря 2016 года по 31 мая 2017 года произведена оплата EUR 71 320,00 (без НДС). Размер оплаты услуги социального работника и социального ментора за месяц определяет заключенный с Фондом социальной интеграции договор об обеспечении услуги социального работника и социального ментора.

## **Вызовы и трудности**

Чтобы реализовать план социально-экономической интеграции, социальные работники и социальные менторы за 6 месяцев столкнулись с рядом вызовов и трудностей, которые решали сами, а также с привлечением различных деловых партнеров. Главным образом специалистам приходилось быть чем-то вроде посредников между клиентами и многими другими учреждениями и специалистами, уменьшать негативное настроение клиентов от привыкания к трудностям в Латвии, уменьшать психоэмоциональное напряжение, мотивируя к участию в различных мероприятиях, многократно объясняя, какие есть и какие будут финансовые возможности, если лицо останется в Латвии.

В целом число беженцев в Латвии небольшое, поэтому ситуация каждого клиента решается индивидуально, каждому конкретному лицу предлагается конкретное решение ситуации

Ниже приведены главные вызовы в работе с целевой группой:

- ❖ Маленькое предложение одежды и обуви в пунктах гуманитарной помощи, особенно в зимний период.
- ❖ Неумение клиентов использовать продукты, включенные в продуктовые пакеты, таким образом, увеличились расходы на приобретение продуктов на рынке и в магазинах.
- ❖ Невысокая способность родителей помогать детям, которые учатся в школах, поэтому родители не следят за ходом учебы детей и полученными знаниями.
- ❖ Короткий период времени, которое клиенты целевой группы провели в Латвии до получения статуса, особенно беженцы программы — слабые знания о жизни в Латвии.
- ❖ После получения статуса клиенты не пытаются обжиться в Латвии, а принимают самостоятельное решение отправиться в другую страну.
- ❖ Свободный рынок жилья не предлагает лицам со статусом беженца или альтернативным статусом арендовать соответствующую их доходам жилплощадь.
- ❖ Поиск жилья занимает много времени — найденная квартира не дает гарантии, что владелец заключит договор с лицом под международной защитой.
- ❖ Нетолерантное отношение общества к приезжим в целом, но особенно к беженцам из восточных стран.
- ❖ Низкий уровень знаний латышского языка после получения статуса, что уменьшает возможность участия лица под международной защитой в рынке труда соответственно желаемой должности.
- ❖ Несмотря на то что к плану социально-экономической интеграции привлечены множество органов и для каждого из них обозначены конкретные задачи, в обществе культивируется мнение, что фактическая ответственность за интеграцию беженцев в общество должны взять на себя социальные работники и социальные менторы.

## **Сотрудничество с другими органами**

Оказание услуг социального работника и социального ментора происходило в сотрудничестве с определенными в Плане действий органами — министерством внутренних дел, Управлением по делам гражданства и миграции и находящимся в его подчинении ЦИУ «Муцениеки», Государственным агентством обеспечения, министерством благосостояния и Фондом социальной интеграции, министерством культуры, министерством экономики, Латвийским союзом самоуправлений и отдельными самоуправлениями, в том числе Сиротским судом Ропажского края, Государственным агентством занятости, Агентством латышского языка и др. Прошли также отдельные встречи с представителями бюро Верховного комиссара по делам беженцев ООН. Чтобы обеспечить по возможности наиболее оперативную помощь искателям убежища, к сотрудничеству привлечены и оказывают помощь также несколько неправительственных и религиозных партнерских организаций, например общества «Латвийский Красный крест» и «Хочу помогать беженцам», Армия спасения, монастырь Бетании и др., также осуществлено сотрудничество с несколькими частными предпринимателями и общественно-активными людьми.

## **Примеры реализации плана социально-экономической интеграции**

- ❖ Семья из Сирии, которая прибыла в Латвию в рамках программы перемещения ЕС, 2 месяца пробыла в ЦИУ «Муцениеки» в качестве искателей убежища и еще месяц после получения альтернативного статуса. В семье три дочери. Пока семья была в ЦИУ «Муцениеки», мать интенсивно посещала курсы латышского языка, старшая дочь посещала начальную школу, а шестилетняя дочь посещала детский сад. У отца 21 год опыта работы парикмахером и косметологом, у матери — 14 лет опыта работы парикмахером. Для мужчины после демонстрации его таланта была найдена возможность поддерживать навыки профессии в одной из мужских парикмахерских Риги. Он не посещал курсы латышского языка и предлагаемый обществом «Убежище «Надежный дом» курс лекций о жизни в Латвии, что затрудняло его успешную интеграцию в латвийское общество, хотя вначале семья решила после получения статуса остаться в Латвии. В рамках плана социально-экономической интеграции семье была обеспечена услуга социального работника и социального ментора, которая включала снабжение всех членов семьи одеждой, обувью, обеспечение доступности услуг здравоохранения, поддержку семьи в образовании детей и др. Семья в сопровождении социального работника и социального ментора, а также нескольких других лиц ознакомились с одним из городов Латвии, где предлагались несколько возможных мест для дальнейшего проживания семьи после получения статуса, а также детский сад и школа для дочерей. После получения статуса отец семьи посчитал предложенную оплату недостаточной для содержания семьи из пяти человек, поэтому семья приняла решение уехать из Латвии.
- ❖ Мужчина из Эритреи. Получил статус беженца в 2016 году. Он получил образование в колледже с квалификацией инженера по измерению и закладке фундаментов. В рамках программы перемещения ЕС прибыл в Латвию один, его жена сейчас находится в Эфиопии. Мужчина высказал желание воссоединиться с семьей. После получения статуса клиент некоторое время пробыл в ЦИУ «Муцениеки», затем решил уехать из Латвии, однако с мыслью вернуться. Почти через 2 месяца клиент вернулся в Латвию.

Вместе с социальным ментором было найдено место жительства, и клиент был там задекларирован. Мужчина зарегистрировался у семейного врача. В сотрудничестве с Рижской социальной службой оформлены продуктовые пакеты и пакеты для гигиены для чрезвычайных ситуаций. Так как у мужчины были проблемы со здоровьем, лечение продолжено амбулаторно в лечебном учреждении, где мужчина сейчас получает лекарства один раз в неделю. Мужчина посещал курсы латышского языка и получил сертификат об освоении уровня знания языка А2. В сотрудничестве с Государственным агентством занятости найдена работа, сейчас клиент работает.

- ❖ В семье из Ливана 4 человека (отец, мать, сын, дочь). Семье присвоен статус беженцев. Семья пока находится в ЦИУ «Муцениеки», в сотрудничестве с работниками ЦИУ «Муцениеки», социальным работником и социальным ментором для них активно ищут подходящую для их нужд квартиру. Оба родителя зарегистрированы в Государственном агентстве занятости, начали обучение латышскому языку, и параллельно происходит поиск работы для обоих родителей. На данный момент к семье обратилась руководитель социального предпринимательства ООО Numuss, которая предложила одному из членов семьи работу поваром. Главной работой будет приготовление восточных блюд, которые регулярно предлагают на Калнциемском базарчике в Риге. У отца есть сертификат по пищевой безопасности и опыт работы в области пищевых продуктов, поэтому он обдумывает вариант работы поваром. У матери образование в бухгалтерии, и она умеет делать маникюр и проводить другие косметические процедуры. Мать владеет арабским и французским языками, немного английским языком. Отец владеет только арабским. Дети в данный момент устроены и учатся в одной из школ Риги. Семья социально очень активна. И родители, и дети регулярно посещают различные способствующие интеграции мероприятия, которые устраивают негосударственные организации, например общество «Хочу помогать беженцам» — мероприятие «Живая библиотека», мероприятия общества «Убежище «Надежный дом». Семье нравится в Латвии, и она видит здесь свое будущее.