

# Koncept "one-stop-shop" integracijskih centara za migrante i izbjeglice i njihova primjenjivost u RH

---

Eljuga, Irena

Master's thesis / Diplomski rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:320139>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-29**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



PRAVNI FAKULTET U ZAGREBU

Katedra za upravnu znanost

Irena Eljuga

Naslov diplomskog rada:

KONCEPT „ONE-STOP-SHOP“ INTEGRACIJSKIH CENTARA ZA  
MIGRANTE I IZBJEGLICE I NJIHOVA PRIMJENJIVOST U RH

Mentor: izv. prof. dr. sc. Goranka Lalić Novak

Zagreb, svibanj 2023.

## Sadržaj

1. UVOD .....	1
2. POJAM INTEGRACIJE I INTEGRACIJSKE POLITIKE.....	2
2.1. Modeli integracije.....	4
2.2. Europski okvir za integraciju imigranata .....	5
2.3. Domaći normativni institucionalni okvir zaštite prava i integracije migranata.....	9
3. POJAM KONCEPTA „ONE-STOP-SHOP“ .....	12
3.1. Koncept „one-stop-shop“ pružanja usluga u području integracije migranata .....	13
3.2. Pogodnosti koncepta „one-stop-shop“ u integraciji .....	14
3.3. Pretpostavke za uvođenje i provedbu koncepta „one-stop-shop“.....	16
4. PRIMJERI DOBRIH PRAKSI U USPOSTAVI „ONE-STOP-SHOP“ INTEGRACIJSKIH CENTARA .....	20
4.1. Koncept „one-stop-shop“ na primjeru Portugala.....	20
4.2. „One-stop-shop“ model kao odgovor na ukrajinsku krizu u Dortmundu.....	23
5. INTERGRACIJA I SUDJELOVANJE RAZLIČITIH AKTERA U INTEGRACIJSKOM PROCESU U RH.....	26
5.1. Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini .....	31
6. PRIMJENA KONCEPTA „ ONE-STOP-SHOP“ U RH .....	34
6.1. Kako uspostaviti „one-stop-shop“ za integraciju u RH.....	37
ZAKLJUČAK .....	39
LITERATURA .....	40

# 1. UVOD

Migracija, iako nije nova pojava, posljednjih nekoliko desetljeća postala je zastupljena tema u javnosti kao posljedica ubrzavanja migracijskih tokova tijekom 2015. prema Europi te posebno uslijed rusko-ukrajinskog rata. Pitanje odnosa migranata i zajednice u koju useljavaju, odnosno napetost između ljudskog prava za migiranje i prava nacionalne države za kontroliranjem vlastitog teritorija i odlučivanje o ulascima imigranata dovelo je do potrebe za harmonizacijom europske imigracijske i integracijske politike. Unatoč tome što je Hrvatska pretežito emigracijska zemlja u budućnosti se prognozira značajan i kontinuiran porast imigranata. Unutar Europske unije i njezinih država članica nužno je pronaći inovativna rješenja koja će odgovoriti na izazove koji proizlaze iz novonastale situacije te osigurati visokokvalitetnu integraciju državljana trećih zemalja u zemlji domaćinu. Relevantno pitanje koje se nastoji riješiti je upravljanje integracijom i pružanjem usluga imigrantima. Znamo da se imigranti suočavaju s raznim preprekama za potpuno korištenje javnih usluga zbog različitih faktora npr. nedostatak suradnje između državnih službi i nevladinih organizacija i njihove raspršenosti lokacija, raznolikosti postupaka, složenost birokracije i komunikacijske poteškoće kao rezultat kulturne i jezične raznolikosti. Moguće sredstvo u rušenju administrativnih barijera nudi nam koncept „one-stop-shop“ u kojoj strani državljani mogu pronaći skup usluga „pod istim krovom“ i na taj način znatno olakšati samu integraciju migranata. Cilj ovoga rada je analizirati uređenje politike integracije i njen razvoj i harmonizaciju pod utjecajem europaizacije u Hrvatskoj. Između ostaloga, analiziraju se slobode i prava migranata, njihov sadržaj ali i potencijalna ograničenja i prepreke u postavljanju punopravnim članom novog društva. Proučava se model „one-stop-shop“ integracijskih centara, primjeri dobre prakse, njegove prednosti i primjenjivost u RH. Posebna pozornost se pridaje stvarnom stanju u praksi i poštivanju i ostvarivanju prava migranata, te se istražuju moguća rješenja za poboljšanje i unaprjeđenje integracije stranaca u društvo.

## 2. POJAM INTEGRACIJE I INTEGRACIJSKE POLITIKE

Tijekom posljednjih desetljeća zemlje Europske unije (EU) doživjele su snažan rast migracijskih priljeva, posebno iz zemalja koje nisu članice EU-a. Slijedom toga je određivanje i utvrđivanje integracijskih politika postupno postalo jedno od gorućih pitanja i ciljeva država članica. Danas, uz afirmaciju imigracije i raznolikosti kao strukturne dimenzije velikog broja društava, integracijske politike prodiru u cijeli niz djelovanja nacionalnih zakonodavstava, od područja obrazovanja i rada do područja obitelji i kulture. Za razliku od migracijske politike, integracijske politike nisu obvezujuće za države članice, ali je Republika Hrvatska harmonizirala svoje zakonodavstvo s *acquis communautaire*om Europske unije, te je primjetan znakovit utjecaj na razvoj nacionalnog zakonodavstva i na tom području (Blagojević, 2020: 712). „Integracijska politika podrazumijeva određivanje ciljeva i načela te niza mjera, aktivnosti i njima pripadajućih sudionika koji će raditi na uključivanju imigranata i izbjeglica u određeno društvo“ (Bužinkić; Kranjec, 2012:6). Ciljevi integracijske politike mogu varirati ovisno o specifičnim potrebama društva. Politike integracije koje se donose na nacionalnoj razini provode različite ustanove i organizacije koje su razmještene u javnim i lokalnim upravama. U susretu s imigrantima dolaze razni službenici i volonteri koji „na terenu“ provode integracijske mjere. O načinu na koji će ti akteri pristupiti provođenju tih mjera ovisi i uspjeh integracijskih politika. U Hrvatskoj je tek odnedavno prisutan veći angažman jedinica lokalne i regionalne samouprave kroz proces premještanja i preseljenja tražitelja zaštite i izbjeglica iz trećih zemalja u skladu s preuzetim kvotama na koje se RH kao članica EU obvezala (Ajduković; Čorkalo Biruski; Gregurović; Matić Bojić; Župarić-Ilijić, 2019:17). Dosadašnji dokumenti i procesi njihove izrade su se uglavnom fokusirali na nacionalnu razinu te postoji općeniti nedostatak institucionalne suradnje s lokalnim i regionalnim jedinicama samouprave. Primjećuje se da je politika integracije u Hrvatskoj još uvijek u početnoj fazi razvoja te je većinom aktivna na nacionalnoj razini vlasti. S obzirom na relativno niski broj migranata, nacionalna politika ipak naviše pažnje posvećuje osobama s odobrenom međunarodnom zaštitom.

Zbog često neprecizne i nejasne uporabe pojmova migrant, izbjeglica i tražitelj azila u medijima, ovdje slijedi kratak opis i razlika između pojmova. Pojam migrant, ne poznaje univerzalnu definiciju, predstavlja općeniti termin, a opisuje osobu koja se seli iz jedne zemlje u drugu radi različitih razloga, poput rada, obrazovanja, obiteljskih razloga ili traženja boljeg životnog standarda. U definiranju pojma izbjeglice upotrebljava se definicija iz Konvencije o

statusu izbjeglica iz 1951. godine<sup>1</sup>, odnosno „osoba koja se ne nalazi u zemlji svoga državljanstva i koja se zbog osnovanog straha od proganjanja zbog svoje rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj grupi ili zbog političkog mišljenja ne može, ili se zbog straha ne želi staviti pod zaštitu dotične države; ili osoba bez državljanstva koja se nalazi izvan zemlje prethodnog boravišta, a koja se ne može, ili se zbog tog straha ne želi vratiti u tu državu“. Tražitelj azila se identificira s osobom koja je podnijela zahtjev za azil, odnosno formalno zatražila zaštitu od progona u drugoj zemlji. Dok čeka odluku o svojem zahtjevu ima pravo na određene oblike zaštite i pristup osnovnim uslugama tijekom postupka. Kada se govori o osobama s odobrenom međunarodnom zaštitom u prvom se redu misli na zaštitu azila i supsidijarnu zaštitu koja se priznaje na temelju odluke nadležnog tijela ukoliko su ispunjeni uvjeti za priznanje propisani u Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti.

Integracija se događa kako u javnoj tako i u privatnoj sferi, te na individualnoj, obiteljskoj, društvenoj, nacionalnoj razini, ali primarno na lokalnoj. Neke od tipičnih naznaka uspješne integracije migranata su smanjenje razlika između migranata i domaćeg stanovništva prema podacima o zapošljavanju, obrazovanju, zdravstvu i socijalnoj uključenosti. Pojam integracije ne poznaje jedinstvenu definiciju. Međutim, integracija migranata može se općenito definirati kao dvosmjerni proces prilagodbe migranata ali i receptivnog društva, te podrazumijeva pristup različitim vrstama usluga i tržištu rada s naglaskom na poštivanje ljudskih prava i sloboda. Europska komisija definira integraciju kao „dvosmjerni proces koji se temelji na obostranim pravima i odgovarajućim obvezama osobe koja je državljanin treće države, a ima legalan boravak u receptivnoj državi s jedne strane te receptivnog društva u cilju ostvarenja potpune participacije imigranta“ (Vijeće Europe, 2019:7). Budući da ne postoji jedinstvena definicija integracije, mnoga istraživanja usredotočuju se na različite dimenzije integracije kako bi mjerila stupanj prihvaćenosti migranata u društvo koje ih prima. Ove dimenzije uključuju pravno-političku (obuhvaća statusne i neke obiteljske aspekte), društveno-ekonomsku (uključuje radno i socijalno područje) i kulturno-vjersku (za religijska i participativna pitanja) (Garcés Mascarenas; Penninx, 2016:9-11). Možemo zaključiti da je integracija višedimenzionalni i dugotrajni proces prihvaćanja migranata u novo društvo na način da im se osigura dostojanstven i život što sličniji životu lokalnog stanovništva. Za uspješnu provedbu ovoga cilja države koriste različite modele integracije.

---

<sup>1</sup> Konvencija o statusu izbjeglica 1951. godine. Službeni list FNRJ- Međunarodni ugovori, br. 7/60.

## 2.1. Modeli integracije

U literaturu prevladavaju tri različita modela integracije imigranata s obzirom na cilj koji se postiže a to su asimilacija, multikulturalizam, interkulturalizam, ali i segregacionizam. O društvenom uređenju i pojedinačnim vrijednostima ovisi koji će model određeno društvo izabrati (Can, 2019:30-39).

Asimilacijski model predstavlja proces prilagodbe u kojem imigrant ili cijela skupina usvaja običaje, norme, vrijednosti i socijalne karakteristike društva u koje su došli, te su u potpunosti kulturno inkorporirani u dominantno većinsko društvo (Bužinkić; Kranjec, 2012:6). To je apsorpcija koja se odvija jednosmjerno jer se od stranaca zahtijeva da nauče običaje i tradiciju većinske zajednice koja se odriče svojih ili ih modificira kako bi postale prihvatljive za većinsku zajednicu. Asimilacija podrazumijeva potpunu adaptaciju u društvo primitka i odustanak od nekih aspekata vlastite imigrantske kulture u korist vrijednosti novog društva. Dakle, asimilacija je proces u kojem etnička manjina gubi neka svoja obilježja i usvaja obilježja većine da bi izgledala poput većinske zajednice. Ovaj model podređuje jednu kulturu dominantnoj kulturi te zapravo uopće ne afirmira različitosti. Poznat i kao republikanski model uglavnom je poistovjećen s filozofijom Francuske, gdje se percepcija nacije i građanstva temelji na državnom i asimilacijskom razumijevanju. SAD je, za razliku od Francuske, ovaj model postupno napustio i okrenuo se multikulturalizmu (Benčić; Bosanec; Miletić; Parić; Župarić-Ilijić, 2006:8).

Za razliku od asimilacije multikulturalizam podrazumijeva pluralizam kultura. Teorijski ovaj model zagovara kulturnu raznolikost, ali u praksi njegova prenaplašenost dovodi do mogućnosti jačanja segregacije. Naime multikulturalizam se dugi niz godina poistovjećivao s politikom Nizozemske, Britanije i Švedske ali su one navedeni model odbacile tijekom 2010. i 2011. te veći naglasak stavile na interkulturalizam. Odbacivanje se temelji na pojavi tzv. paralelnih društava, što ukazuje na neuspjeh političke doktrine multikulturalizma u postizanju integracije. Osim toga, multikulturalizam se smatra odgovornim za stvaranje većih podjela umjesto povezivanja različitih kultura, naglašavajući njihove razlike i stvarajući udaljenost među njima.<sup>2</sup>

Interkulturalizam je model koji teži potpunoj toleranciji, a temelji se na procesu konstantne međusobne interakcije i podrazumijeva otvorenu etničku, kulturnu, vjersku i jezičnu

---

<sup>2</sup>Tako navodi dr.sc. Marita Brčić Kuljiš u intervjuu za „Stina“, dostupno na: [IZAZOVI INTEGRACIJA – Stina](#)

razmjenu znanja i iskustava utemeljenu na uzajamnom poštivanju i razumijevanju. Ključna stavka razvoja djece u društvu koje njeguje kulturni pluralizam jest poticanje njihovog otvorenog pristupa različitim kulturama. Ovo je temeljna ideja koju zagovara interkulturalizam, pretpostavljajući da je kultura dinamičan proces u kojem se kroz međukulturalni kontakt može postići razumijevanje i prihvaćanje drugih kultura. U interkulturalnom kontekstu, svaka manjinska kultura se smatra obogaćenjem i doprinosom društvu te se ne doživljava kao prijetnja. Cilj interkulturalizma je potaknuti susrete i interakciju među kulturama kako bi se one međusobno upoznale, prepoznale i prihvatile.<sup>3</sup>

Moto Europske unije iz 2000. godine „Ujedinjena u raznolikosti“<sup>4</sup> čiji je smisao integracija svih Europljana u EU-u shvaćenu kao „zajednicu za mir i blagostanje obogaćenu pritom različitošću kultura, tradicija i jezika“ nastoji ideju integracije proširiti, jer tamo gdje postoji negativan stav prema strancima često dolazi do strukturnih slučajeva diskriminacije i ksenofobije. Velik broj migranata s nereguliranim socijalnim položajem, lošijim životnim uvjetima, nižim stupanjem obrazovanja i slaboj političkoj uključenost u društvena zbivanja u odnosu na pripadnike društva domaći ukazuju da je to još uvijek neostvareni cilj i ambicija. Na osnovi toga što su u pravilu druge etničke pripadnosti i kulturne pozadine izloženi su različitim predrasudama i nesnošljivosti od strane domicilnog stanovništva. Strah od stranaca, netrpeljivost i porast terorističkih napada dovelo je do jačanja tenzija i u nekim slučajevima i do institucionalizacije diskriminacije i segregacije. Segregacija se definira kao postojanje nejednakih individualnih građanskih prava na temelju etničke pripadnosti, rase ili vjere (Bertoss; Duyvendank, 2012:237-247). U ovom specifičnom modelu migranti koji se etnokulturno razlikuju od većine društva domaćina isključeni su iz zajednice odnosno iz integracije općenito. Kako ne bi došlo do teških i nepopravljivih posljedica diskriminatorno postupanje se sankcionira različitim propisima te se aktivno promiče zaštite ljudskih prava, uvažavanje različitosti i međusobno razumijevanja.

## **2.2. Europski okvir za integraciju imigranata**

Države članice Europske unije se suočavaju sa velikim izazovima na području upravljanja migracijama kao i na pružanju potpore i osiguranju zaštite migranata i ostvarivanju njihovih prava. Europska unija ima važnu poticateljsku ulogu u koordinaciji djelovanja i provedbi politika država članica. Iako nadležnost u integraciji i upravljanju migracijama imaju

---

<sup>3</sup>Ibid. [IZAZOVI INTEGRACIJA – Stina](#)

<sup>4</sup>Dostupno na: [Moto EU-a \(europa.eu\)](http://europa.eu)



primarno države članice, EU podupire razvoj djelotvornih strategija integracije i uspostavlja zajednički okvir za integraciju državljana trećih zemalja i mjere za potporu u svrhu usavršavanja i poboljšanja politika integracije. U europskom okviru, politika integracije migranata i izbjeglica, temelji se na osnivačkim ugovorima i programima Europskog vijeća, uključujući strategiju Europa 2020 (Kovač, 2017:5).

Zapravo se politika integracije u Europskoj uniji počela razvijati tijekom 1990-ih točnije nakon stupanja na snagu ugovora iz Amsterdama 1999. godine (Giljević, Lalić Novak, 2019:165). U Ugovoru se izričito ne spominje integracija migranata, već se od Vijeća traži donošenje mjera migracijske politike koje se odnose na uvjete ulaska i boravka imigranata, kao i na standardne postupke koje države članice moraju slijediti u vezi s viznim režimom, boravišnim dozvolama i spajanjem obitelji.<sup>5</sup> Lisabonski ugovor iz 2007. godine je prvi osnivački ugovor koji izričito spominje integraciju.<sup>6</sup> Čl. 79. st. 4. Lisabonskog ugovora ističe se da Europski parlament i Vijeće, putem redovitog zakonodavnog postupka, mogu usvojiti mjere koje potiču i podržavaju djelovanje država članica u svrhu promicanja integracije državljana trećih zemalja koji zakonito borave na njihovom teritoriju, pri čemu se isključuje usklađivanje zakonodavstva država članica. Mada dokumenti Europske komisije nemaju obvezujuću snagu i služe kao smjernice državama članicama u formiranju njihovih integracijskih politika konzekventno se uspostavlja zajednički europski integracijski model. Potreba zajedničkog pristupa integraciji državljana trećih zemalja posebno je naglašena sastanku Europskog vijeća u Tampereu 1999. godine<sup>7</sup> (Kovač, 2017:5). Tad su doneseni zaključci u obliku Priopćenja o imigracijskoj politici iz 2000. godine<sup>8</sup>, a kao cilj integracijske politike određuje da prava i obveze državljana trećih zemalja budu što sličnije onima koje imaju državljana EU. Osim toga, istaknuta je važnost učinkovite migracijske politike u borbi protiv diskriminacije, ksenofobije, rasizma, nezakonite migracija te marginalizacije.

Daljnji razvoj prema europskoj integracijskoj politici predstavlja Zajednička temeljna načela integracije iz 2004. godine<sup>9</sup> koji nastoji pomoći državama članicama u formiranju holističkog pristupa integraciji istodobno naglašavajući potrebu suradnje između tijela na europskoj nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini u razvoju i provedbi integracijskih politika.

---

<sup>5</sup>Treaty of Amsterdam; Official Journal C 340 , 10/11/1997 P. 0001 – 0144.

<sup>6</sup>Pročišćene inačice Ugovora o Europskoj uniji i Ugovora o funkcioniranju Europske unije, 2010/C 83/01.

<sup>7</sup>Tampere European Council 15 and 16 October 1999, Presidency Conclusions., više je dostupno na: [http://www.europarl.europa.eu/summits/tam\\_en.htm](http://www.europarl.europa.eu/summits/tam_en.htm)

<sup>8</sup>Communication from the Commission to the Council and the European Parliament on a Community Immigration Policy, COM/2000/0757.

<sup>9</sup>The Common Basic Principles for Immigrant Integration Policy in the European Union (2004), 14615/04, 2648th Council Meeting,

Deklarira se jedanaest narednih zajedničkih temeljenih načela integracije: „1) integracija kao dvosmjernan dinamičan proces uzajamne akomodacije migranata i stanovnika država članica; 2) poštovanje temeljnih vrijednosti Europske unije; 3) zapošljavanje kao ključni element integracijskog procesa i centralni za participaciju migranata; 4) temeljno poznavanje jezika, povijesti, kulture i institucija; 5) naponi u obrazovanju kao kritično važan element pripreme migranata na participaciju u društvu; 6) pristup migranata institucijama, javnim i privatnim uslugama; 7) frekventna interakcija između migranata i građana država članica (zajednički forumi, interkulturalni dijalog, edukacija o migrantima i njihovoj kulturi, stimuliranje životnih uvjeta u urbanoj sredini); 8) sloboda vjeroispovijedi i kulture; 9) politička participacija migranata; 10) uključivanje integracijske politike i mjera u relevantna područja javnih politika, te 11) kontrola i evaluacija uspješnosti provođenja integracijske politike“. Negativna značajka ovog dokumenta je svakako to da se u integracijskom procesu integracijske politika kreira „odozgo“ a participacija migranata u sudjelovanju stvaranja politike jer relativno niska.

Nadalje je Europska Komisija 2005. godine predstavila Zajednički program za integraciju državljana trećih zemalja u Europskoj uniji<sup>10</sup> kao kako bi razvila spomenuta načela. Zajednički program navodi niz potpornih mehanizama za promicanje integracije i olakšavanje dijaloga između aktera u integraciji kao što su Europska internetska stranica za integraciju<sup>11</sup> i Europski integracijski forum, kasnije poznat kao Europski migracijski forum<sup>12</sup> (Institut za migracije i narodnosti, 2016:7). U Stockholmskom programu<sup>13</sup>, koji se odnosi na razdoblje od 2010. do 2014. godine naglašava se potreba podrške i poticanja članica u sveobuhvatnoj primjeni i usklađivanju integracijskih politika, ali i jačanje partnerstva Europske unije i trećih država te organizacija. Ističe se i potreba za usklađivanjem i povezivanjem integracijskih politika s ostalim bitnim područjima kao što su zapošljavanje, obrazovanje, socijalna uključenost. Preokret u pristupu integraciji nastupa usvajanjem Europskog migracijskog program za integraciju državljana trećih zemalja<sup>14</sup> kojeg Europska komisija donosi 2011. godine. Zagovara se koherentni pristup integraciji „odozdo“, odnosno aktivna participacija migranata te jača uključenost lokalne zajednice i države podrijetla. U to vrijeme, mnoge države članice su aktivno razvijale svoje individualne politike integracije, prilagođene

---

<sup>10</sup>Common Agenda for Integration Framework for the Integration of Third-Country Nationals in the European Union, COM (2005)/ 389 final.

<sup>11</sup>European Web Site on Integration. Dostupno na: <https://ec.europa.eu/migrant-integration/home>

<sup>12</sup>European Migration Forum. Dostupno na: <http://www.eesc.europa.eu/?i=portal.en.events-and-activities-european-migration-forum-1>

<sup>13</sup>The Stockholm Programme – An Open and Secure Europe Serving and Protecting Citizens, 2010/C 115/01,

<sup>14</sup>Europski migracijski program za integraciju državljana trećih zemalja COM (2011) 455 final of 20. 7. 2011

njihovim nacionalnim kontekstima, a Europska unija ima značajnu ulogu u podršci tom procesu.

U svjetlu povećanih migracijskih tokova u 2015. godini Europska komisija jača zajednički pristup donošenjem novog dokumenta. U Europskom migracijskom programu<sup>15</sup> se naznačuje niz mjera za svrsihodnije upravljanje nereguliranim migracijskim tokovima i daje odgovor na pitanja prihvata i razmještaja migranata u zemljama EU. Spominje se i potreba za osnivanjem novog pristupa prihvata migranata u zemljama koje su najizloženije priljevima pridošlica tkz. „hotpospot“ u cilju brzog identificiranja i registriranja, te uzimanja njihovih otisaka prstiju. Jedan od važnijih dokumenata jest Akcijski plan za integraciju državljana trećih zemalja iz 2016. godine<sup>16</sup> koji uspostavlja zajednički okvir za podršku nastojanjima država članica na području integracijskih politika (Blagojević, 2020:719). U cilju stvaranja „kohezivnog društva“, ovaj dokument koji je usvojen za dvogodišnje razdoblje uspostavlja skladniji i djelotvorniji model upravljanja zakonitom imigracijom na razini Europske unije. Poseban naglasak stavlja se na procjenu postojećeg okvira zakonite migracije i jačanja suradnje s zemljama podrijetla, s ciljem osiguranja legalnih putova prema EU, istovremeno poboljšavajući sustav vraćanja onih koji nemaju pravu osnovu za ostanak u zemlji<sup>17</sup>. Navedene mjere su posebno značajne kako bi se izbjeglice pripremile na preseljenje. Kako bi se olakšala integracija izbjeglica, važno je pružiti im temeljito obrazovanje o zemlji u koju su preselili, upoznati ih s njihovim pravima i obvezama te im omogućiti korištenje zajamčenih prava dok razvijaju realističnu sliku o mogućem životu u novoj državi. Ovaj sveobuhvatni pristup ima za cilj osnažiti izbjeglice, potaknuti njihovu uspješnu integraciju i razviti osjećaj pripadnosti u novim zajednicama. Preciznije, te se mjere posebno odnose se na razdoblje prije odlaska i prije dolaska u EU a uključuju područje obrazovanja; integracije u tržište rada; pristupa uslugama kao smještaja i zdravstvenu zaštitu; sudjelovanja migranata u kreiranju i provedbi integracijskih politika te borbu protiv diskriminacije i promicanje pozitivnog stava prema raznolikosti.

Novim paktom o migracijama i azilu iz 2020.<sup>18</sup> Europska komisija je predstavila pravedniju opsežnu politiku koja predstavlja pouzdan odgovor na ilegalne migracije te učinkovitije razvija legalne migracijske putove, bolje predviđa krizne situacije te obučenost i brzo djelovanje na njih, te predviđa kvalitetniju integraciju pridošlica kroz različite mjere.

---

<sup>15</sup>Europski migracijski program, COM (2015) 240 final.

<sup>16</sup>Action Plan on the Integration of Third-country Nationals, COM (2016) 377 final.

<sup>17</sup>Dostupno na: [Imigracijska politika | Informativni članci o Europskoj uniji | Europski parlament \(europa.eu\)](#)

<sup>18</sup>Novi pakt o migracijama i azilu, COM (2020) 609 final.

Navedeni pakt izazvao je različite reakcije jer se njime izbjegavaju obvezne kvote. Svaka članica Europske unije ima autonomiju u donošenju odluke hoće li prihvatiti podnositelje zahtjeva za azil ili se obvezati na vraćanje nezakonitih migranata. Ova različitost pristupa može rezultirati situacijama u kojima neke članice preferiraju provođenje programa za vraćanje umjesto prihvata zahtjeva, te se postavlja pitanje o efikasnosti provedbenih mehanizama i potrebnoj suradnji s trećim zemljama. Svjesne tih izazova, članice EU-a aktivno razmatraju načine poboljšanja suradnje, pronalaska učinkovitih rješenja i jačanja mehanizama provedbe kako bi se uspješno nosile s tim pitanjima.<sup>19</sup> Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021.-2027<sup>20</sup> potiče socijalnu koheziju i uključivost kao jedno od glavnih obilježja europskog načina života. Naglasak stavlja na inkluzivno osposobljavanje i obrazovanje te poboljšanje mogućnosti zapošljavanja i pristup osnovnim uslugama pružajući prilagođenu potporu pridošlicama uzimajući u obzir i moguće prepreke poput spola i vjerske pripadnosti.

O integraciji izbjeglica, europski pravni okvir obuhvaća nekoliko direktiva koje države članice trebaju implementirati u svoje nacionalno zakonodavstvo. Posebno važna među tim direktivama je Direktiva o kvalifikaciji<sup>21</sup> koja regulira standarde i sadržaj kvalifikacije za državljane trećih zemalja ili osoba bez državljanstva koje su zatražile međunarodnu zaštitu. Direktiva također uvodi i institut supsidijarne zaštite. Ona se priznaje tražitelju koji ne udovoljava uvjetima za dobivanje azila a postoje valjani razlozi da bi se u zemlji podrijetla mogao biti izložen stvarnom riziku ozbiljne nepravde te nisu u mogućnosti ili zbog takvog rizika ne želi prihvatiti zaštitu te zemlje.

### **2.3. Domaći normativni institucionalni okvir zaštite prava i integracije migranata**

Razvoju integracijskih politika u Hrvatskoj najviše je doprinijela harmonizacija hrvatskoga zakonodavstva s pravom Europske unije tijekom procesa ulaska u Europsku uniju (Institut za migracije i narodnosti, 2016:9). Prihvaćanje određenih mjera bio je uvjet za prihvrat država

---

<sup>19</sup>Više je dostupno na: [Novi prijedlog pakta o migracijama izazvao različite reakcije zastupnika | Vijesti | Europski parlament \(europa.eu\)](#)

<sup>20</sup>Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021.-2027 COM (2020) 758 final.

<sup>21</sup>Direktiva 2011/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu te sadržaj odobrene zaštite.

kandidatkinja u EU te je Hrvatska iz tog razloga uskladila svoj Zakon o strancima, Zakon o azilu i Zakon o državljanstvu s vrijednostima Europske unije i usvojila većinu glavnih međunarodnih ugovora o ljudskim pravima. Vlada je osnovala i Stalno povjerenstvo za provedbu integracije stranaca u hrvatsko društvo. Radna skupina Stalnog povjerenstva izrađuje Akcijski plan za uklanjanje prepreka u ostvarivanju pojedinih prava u području integracije stranaca za razdoblje od 2013. do 2015. U navedenom strateškom dokumentu, jedno od poglavlja je i integracijska politika te se navodi što sve integracija imigranata podrazumijeva. U dokumentu je navedeno da je integracija „dugotrajan proces koji uključuje, osim aktivnog sudjelovanja samih doseljenika, i međuresorni pristup državnih tijela, lokalne samouprave i civilnog društva“. Također je naglašena važnost borbe protiv diskriminacije, ksenofobije i rasizma kako putem zakona, tako i putem medija i suradnjom s privatnim sektorom. Svrha dokumenta je osigurati da za Republiku Hrvatsku kretanja migranata budu „korisna za gospodarski, socijalni te kulturni razvoj zemlje i društva“. U suradnji Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina i ad hoc radne skupine Stalnog povjerenstva za provedbu integracije stranaca u hrvatsko društvo 2015. godine izrađen je Vodič za integraciju stranaca u hrvatsko društvo<sup>22</sup>. Osim općih informacija vodič sadrži i popis prava koji imaju stranci a odnosi se na socijalnu skrb, zdravstvo, obrazovanje, rada i zapošljavanje te smještaj i stanovanje. Zakonom o međunarodnoj i privremenoj zaštiti<sup>23</sup>, usvojen je 2015. godine, propisuju se uvjeti i cjelokupan proces odobrenja međunarodne i privremene zaštite te se definiraju prava i obaveze azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom.

Novi Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita donesen je za razdoblje 2017. – 2019.<sup>24</sup> godine donosi mjere koje su bile su usmjerene u većoj mjeri na reguliranje položaja i integraciju stranaca. Integracijska politika ima za cilj osigurati određena prava azilantima od strane države, koja se prije svega odnose na pravo na rad, odgovarajući smještaj, obrazovanje, učenje jezika, povijesti i kulture zemlje domaćina, unutaraju sigurnost te suradnju među različitim sektorima. Također je važno podizanje svijesti o izazovima s kojima se suočavaju ranjive skupine stranaca i sprječavanje diskriminacije. S druge strane, stranci imaju obvezu sudjelovati u gospodarskom, socijalnom i kulturnom razvoju svoje nove zajednice, dok nova zajednica ima odgovornost osigurati im prilike i mogućnosti za dostojanstven, neovisan i aktivan život (ULJPNM, 2017:3). Ova međusobna uzajamnost može

---

<sup>22</sup>Vodič za integraciju stranaca u hrvatsko društvo, 2015. Dostupno na:

[https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Vodič\\_kroz\\_integraciju\\_HRVATSKI.pdf](https://pravamanjina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Vodič_kroz_integraciju_HRVATSKI.pdf)

<sup>23</sup>Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/15, 127/17, 33/23).

<sup>24</sup>Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita za razdoblje 2017-2019. Dokument izdan od strane Ureda za ljudska prava i prava nacionalnih manjina 2017. godine.

se ostvariti samo ako osobe koje su dobile međunarodnu zaštitu budu uključene u društvo s jednakim mogućnostima.

U okviru sudjelovanja u europskom Programu preseljenja državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva koje ispunjavaju uvjete za odobrenje međunarodne zaštite, Hrvatska se obvezala prihvatiti 800 osoba na temelju tri odluke Vlade iz 2015., 2017. i 2019<sup>25</sup> godine (Župarić-Ilijić, u Vodiču dobre prakse, 2020:116). U Hrvatsku je kroz Europski program preseljenja iz Turske preseljeno i raspoređeno 250 izbjeglica. Unatoč tome što je novim pridošlicama zajamčen siguran dolazak i nužna zaštita njihovih prava, susreću se s različitim izazovima koji otežavaju njihov proces prilagodbe u novo društvo. Da implementacija pravnog i institucionalnog okvira nije na nužnoj razini pokazuju nam i rezultati MIPEX-a<sup>26</sup> iz 2015. godine koji Hrvatsku s rezultatom od 43/100 rangiraju na 30. mjesto od ukupno 38 država koje su sudjelovale u istraživanju. Do 2019. došlo je do povećanja za tek dva boda. Neznatna poboljšanja se vide na području osnovne zdravstvene zaštite, na mogućnosti zapošljavanja i uključenosti na tržištu rada te na području zaštite od diskriminacije. Zahvaljujući Akcijskom planu 2017.-2019. za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita, izbjeglice se mogu kvalitetnije informirati o zdravstvenim uslugama, mogućnosti zaposlenja i socijalnoj skrbi. Nasuprot tome, nisu provedene reforme političkog sudjelovanja i pristupa državljanstvu, koje su i dalje daleko restriktivnije i ispodprosječne u usporedbi s drugim zemljama MIPEX-a.

Kad se analizira etnička struktura, može se primijetiti da Hrvatsku karakterizira visoki stupanj nacionalne homogenosti te većina stanovništva čine hrvati. Do 2008. godine je odobren samo jedan azil. Shodno značajnom povećanju broja tražitelja azila te utjecaju europeizacije postupno je došlo i do pojačane legislacije na području integracijske politike. Do kraja 2022. broj podnositelja se značajno povećao te je odobreno 901 azilna i 138 supsidijarne zaštite<sup>27</sup>. Iako se još uvijek radi o relativnom malom broju, uspješno detektiranje i poboljšanje nedostataka kroz zakonodavstvo i implementaciju pozitivno će utjecati na stvaranje društva primitka uz izbjegavanje nepopravljivih posljedica.

---

<sup>25</sup>Odluka o premještanju i preseljenju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva koje ispunjavaju uvjete za odobrenje međunarodne zaštite od 16. srpnja 2015. godine (NN, br. 78/15), Odluka o preseljenju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva koje ispunjavaju uvjete za odobrenje međunarodne zaštite (NN, br. 99/17) i Odluka o preseljenju državljana trećih zemalja ili osoba državljanstva koje ispunjavaju uvjete za odobrenje međunarodne zaštite za 2019. godinu (NN, br.16/19)

<sup>26</sup>MIPEX , odnosno indeks razvijenosti politike integracije jest alat za procjenu, usporedbu i unapređenje integracijskih politika. MIPEX utvrđuje stupanj ostvarivanja jednakih prava i odgovornosti stanovnika jedne zemlje. Dostupno na: [Croatia | MIPEX 2020](#)

<sup>27</sup>Prema podacima Ministarstva unutarnjih poslova RH. Dostupno na: [web statistike 2022 Q4 TMZ.pdf \(gov.hr\)](#)

### 3. POJAM KONCEPTA „ONE-STOP-SHOP“

Koncept „one-stop-shop“ (OSS) ili jedinstveno upravno mjesto omogućava pružanje usluga na jednom mjestu. Korisnici na ovaj način mogu dobiti sve potrebne informacije i usluge na istom mjestu bez potrebe da idu na različite lokacije. Pojam „one-stop-shop“ je nastao u Sjedinjenim Američkim Državama tokom kasnih 1920-ih<sup>28</sup> kako bi se opisao poslovni model koji je kupcima nudio mogućnost zadovoljavanja višestrukih potreba na jednoj fizičkoj lokaciji. Tako su veliki lanci supermarketa proširili svoju ponudu od isključivo prodaje hrane do pružanja mnogobrojnih usluga kako bi zadovoljili različite potrebe potencijalnih kupaca (odjeća, ljekarna, kućanske potrepštine...). Oslanjajući se na uočene uspjehe u privatnom sektoru gdje je ovaj model usmjeren na povećanje zadovoljstva i pristupačnosti usluga i dobara potrošačima, vladina tijela počinju preslikavati navedeni koncept kako bi građanima dali osjećaj da mogu lako i efikasno pristupiti potrebnim uslugama i u javnom sektoru. U Sao Paulu je 1997. godine osnovan prvi model „one-stop-shopa“ zvani Poupatempo (Matta Chasin; Prado, 2011:11-34). Radi se o programu Građanskog servisnog centra koji se osnovan kao reakcija na mnogobrojne probleme koji su karakterizirali tadašnju birokraciju (tj. nedostatak informacija o tome kako obavljati poslove, dugi redovi, građani se šalju naprijed-natrag između različitih ureda, kašnjenje, nejednak pristup, skupi postupci te zavisnost o osobnim kontaktima i posrednicima). Poupatempo je zamišljen tako da se različite javne usluge smjeste na jednoj fizičkoj lokaciji gdje građani mogu slobodno pristupiti svim potrebnim uslugama u jednom posjetu. Unutar Poupatempo zgrade nalazi se ured za koordinaciju i nadzor a na ulazu se nalazi zajednički prijemni pult i informacijski centar koji usmjerava građane na različite šaltere s obzirom na to koje im usluge trebaju (Fredriksson, 2020:1137). Poupatempo je brzo stekao popularnost te je uspjeh ovog modela potaknuo njegovo širenje na druge države i druga područja pružanja usluga. S vremenom se ovaj koncept proširio i preslikao u drugim zemljama ali i na druge sektore od zdravstvenih ustanova, obrazovnih institucije i organizacije civilnog društva do usluga bankarstva, turizma i transporta.

S obzirom na sve veću kompleksnost i nepreglednost uprave, korisnici javnih usluga često se suočavaju s izazovima pri ostvarivanju i dobivanju potrebne javne usluge. Radi poboljšanja

---

<sup>28</sup>Martin G. „One stop shop –the meaning and origin of the phrase“. Dostupno na: [The saying 'One stop shop' – meaning and origin. \(phrases.org.uk\)](http://www.phrases.org.uk)

europskog upravljanja, Europska komisija je već 2006. godine donošenjem Direktive 2006/123/EZ<sup>29</sup> i pravno započela s projektom upravne simplifikacije. Poučena tuđim iskustvom, „među elementima upravnog pojednostavljenja koje traži ta Direktiva jest stvaranje jedinstvenih kontaktnih mjesta – „points of single contact, PSC“<sup>30</sup> (Koprić, 2017:565).

Općenito, OSS se može organizirati „kao točka fizičkog ili digitalnog kontakta te obuhvatiti manji ili veći broj javnih usluga koje se pružaju građanima ili poduzetnicima bez obzira na nadležnosti i međusobne institucionalne odnose različitih tijela javne uprave“ (Koprić, 2017:562). Na taj način se stvara mogućnost da se zadovolje različite potrebe na jednom mjestu, bez obveze za poznavanjem strukture i nadležnosti pojedinih tijela državne uprave. U biti, OSS možemo opisati kao centralizirani kontakt centar državne uprave koji olakšava jednostavnu komunikaciju s državnim tijelima putem različitih kanala, uključujući osobni kontakt na šalteru, telefonske razgovore, elektroničku poštu i internetske servise. Primjena ovog koncepta u državnoj upravi može smanjiti administrativne troškove i poboljšati efikasnost uprave. Jedinstveno upravno mjesto traži razdvajanje ureda za komunikaciju (front office) i ureda koji obrađuje zahtjeve i vodi potrebne postupke i interakciju s drugim tijelima (back office) kako bih komunikacija s potencijalnom klijentima bila brza i efikasna (Koprić, 2017:563). Za kvalitetno pružanje javnih usluga potreban je koordinirani napor između oba ureda. Zbog toga je nužno provođenje reorganizacije uprave te niz različitih funkcionalnih, tehnoloških, pravnih, informacijskih aktivnosti te aktivnosti osposobljavanja i obrazovanja da bi javna uprava djelovala učinkovito prema korisnicima.

### **3.1. Koncept „one-stop-shop“ pružanja usluga u području integracije migranata**

Jedna od primjena koncepta "one-stop-shop" koja je privukla veliku pažnju je bila primjena u postupku integracije migranata. Prvi primjeri ovog koncepta pojavili su se u Kanadi početkom 2000-ih godina, gdje su se otvorili "Welcome Centres" (centri dobrodošlice) koji su pružali integrirani pristup uslugama i resursima imigrantima (PWC, 2016:20). U drugim zemljama, poput Australije, Novog Zelanda i Velike Britanije, također su uspostavljeni slični centri za

---

<sup>29</sup>Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu.

<sup>30</sup>Više dostupno na: [Services market liberalization – Point of Single Contact \(psc.hr\)](http://services.market liberalization – Point of Single Contact (psc.hr))



integraciju imigranata, koji su se pokazali uspješnima u pomaganju imigrantima u uključivanju u svoje nove zajednice i smanjenju barijera za pristup uslugama (Minas, 2014:40-53) .

Rastući broj migranata u svijetu u zadnjih nekoliko godina doveo je do potrebe za boljim sustavima integracije koji će osigurati da migranti mogu pristupiti potrebnim uslugama brzo, jednostavno i efikasno i to po mogućnosti na jednom mjestu. U tu je svrhu, koncept "one-stop-shop" integracije migranata prepoznat kao kvalitetno rješenje za unaprjeđenje integracijske politike i stvaranje društva dobrodošlice.

„One-Stop-Shop“ imaju za cilj stvaranje učinkovitih i pristupačnih putova za integraciju i aktivaciju migranata, kako bi im se omogućilo bolje pristupanje obrazovnim i radnim prilikama, povezivanje s uslugama te sudjelovanje u zajednici. Oni nude rješenje za uobičajene probleme kao što su kompleksna birokracija, loša komunikacija između raspršenih državnih usluga, proturječna politika imigracije i integracije te mnoštvo razbacanih organizacija koje sudjeluju u provedbi tih politika. Okupljanjem agencija pod jednim krovom te razvojem pristupačnih, kohezivnih i transparentnih postupaka, jača se i kapacitet privatnih i javnih institucija. Glavna prednost ovog koncepta jest što omogućuje migrantima da dobiju sve informacije i usluge koje su im potrebne na jednom mjestu. To uključuje pristup obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti, smještaju, zapošljavanju, jezičnim tečajevima i drugim uslugama koje su im potrebne kako bi se bolje integrirali u novu zemlju. Na ovaj način, migranti imaju priliku naučiti o društvu u kojem žive, stvoriti kontakte i bolje razumjeti kulturu i jezik svoje nove domovine.

### **3.2. Pogodnosti koncepta „one-stop-shop“ u integraciji**

Jedinstveno upravno mjesto se primjenjuje u različitim područjima javne politike kako bi se olakšao pristup uslugama i učinio efikasnijim za građane. U kontekstu imigracije OSS se odnosi na centraliziranu uslužnu točku na kojoj imigranti mogu pristupiti svim informacijama i uslugama koje su im potrebne za integraciju u svoju novu zajednicu. Kao potencijalni alat za integraciju „one-stop-shop“ čini usluge migrantima pristupačnijima te pojednostavljuje i prevladava nepotrebne administrativne barijere. OSS predstavlja ključni alat u uspješnom upravljanju integracijom kako bi se ostvarile sve koristi koje proizlaze iz imigracije. Predstavljen je kao ambiciozan, ali realan prijedlog za pružanje usluga imigrantima, poboljšanje integracije i pružanje korisnih informacija o pravima i dužnostima imigranata.

Nadalje, ova politika naglašava činjenicu da je integracija dvosmjerni proces i potiče aktivno sudjelovanje društva primitka u procesu prilagodbe, tako da bi se suradničkim procesom rada s imigrantima unaprijedila integracija i imigranata i društva koje ih prima. Na taj način zadovoljava se dvosmjerni izazov integracije na razborit i fleksibilan način. Konačno, smanjenjem proturječnih informacija, OSS igra važnu ulogu u povećanju povjerenja imigranata u usluge i djelatnost javne upravne.

Ideja iza OSS-a je omogućiti širok raspon vladinih i drugih usluga imigrantima pod jednim krovom, neovisno o njihovom pravnom statusu. Na istoj lokaciji pojedinci mogu pristupiti čitavom nizu usluga poput tečajeva jezika, savjetovanja za zapošljavanje, pomoći u pronalaganju smještaja, podrške u procesu obiteljskog ujedinjenja, pravnih, zdravstvenih i socijalnih usluga<sup>31</sup>. Ove usluge obično pružaju razne organizacije, uključujući vladine agencije i nevladine organizacije te različite skupine i grupacije te se zbog toga migranti često suočavaju s poteškoćama u snalaženju u novom okruženju. Njihovim okupljanjem na jednom mjestu može se pomoći pridošlicama u smanjenju zbunjenosti i frustracije koja može nastati pri interakciji s istim te im na taj način olakšati općenito snalaženje i smanjiti osjećaj izolacije. Također, primjenom OSS modela nužno dolazi do poboljšanja koordinacije između različitih aktera uključenih u proces integracije uključujući i volonterska udruženja i socijalne udruge kako bi se omogućilo olakšano snalaženje korisnicima i prevladavanje administrativnih barijera.

U Europskoj uniji je moguće identificirati različite političke režime i varijacije kao odgovor na integraciju imigranata a u većini zemalja članica mogu se primijetiti zajedničke prepreke i poteškoće u integraciji. Kao što je gore navedeno, među najčešće spominjanim preprekama su: (1) Raspon institucija koje sudjeluju u procesu integracije; (2) Nedostatak suradnje u području politika prijema i integracije između vladinih službi i različitih dionika integracije; (3) Raspoređenost lokacija vladinih službi s kojima se imigranti moraju nositi kako bi održali zakoniti boravak i postigli integraciju; (4) Raznolikost postupaka među javnim službama i složena birokracija; (5) Poteškoće u komunikaciji zbog kulturne i jezične raznolikosti; (6) Nedostatak mehanizama za sudjelovanje imigranata u oblikovanju politika integracije (Abranches; Healy; Reis Oliveira, 2009: 31). Stoga je nedostatak dosljedne suradnje između javnih službi, njihova raspršenost lokacija i nedostatak transparentnih politika integracije, stvarna prepreka učinkovitoj integraciji imigranata. Nadalje, česte poteškoće u komunikaciji

---

<sup>31</sup>European website on integration. Dostupno na: [One-stop-shop / National Immigrant Support centres \(CNAI\) | European Website on Integration \(europa.eu\)](http://one-stop-shop.europa.eu/)

između imigranata i javnih službi i nedostatak adekvatnog odgovora na različite probleme vezane uz integraciju imigranata, definiraju stvarnosti unutar Europske unije. Ove prepreke ne samo da otežavaju zakoniti boravak imigranata u državama članicama, već također mogu staviti imigrante na margine europskih društava i kompromitirati uspješne procese integracije.

Fizička raspršenost usluga jedan je od razloga zašto imigranti imaju nedostatak informacija o svojim pravima, obvezama i potrebnim postupcima. Nedostatak koordinacije različitih javnih usluga također se prepoznaje kao potencijalna prepreka za pristup imigranata zbog velike raznolikosti u načinu rada i postupcima upravnih službi, te nekompatibilnih radnih sati. Mogućnost brze razmjene informacija između aktera igra ulogu u poboljšanju koherentnosti informacija i time olakšava integraciju imigranata u novo društvo. Suradnjom različitih institucija i organizacija u jednoj kontaktnoj točki učinkovito doprinosi ubrzanju procesa i jamči kvalitetu pružanja usluga. Osim toga, smanjenjem kontradiktornih i nedovoljnih informacija, „one-stop-shop“ ima važnu ulogu u povećanju povjerenja imigranata u javne administrativne usluge, smanjujući pritom jaz između njih. Kao što doprinosi širenju pozitivne slike države imigrantskoj populaciji, može predstavljati kanal za širenje pozitivne poruke o imigraciji u novo društvo. Stoga je ova strategija važan alat za poboljšanje odnosa između države, društva i imigranata, gdje svaka strana ima posebnu, ali dopunjujuću ulogu za učinkovitije mjere prijema i integracije.

OSS može pomoći u prevladavanju potencijalnih poteškoća u komunikaciji sa strancima koje su često povezane s kulturnom i jezičnom raznolikošću uglavnom kroz zapošljavanje i obuku kulturnih posrednika i izgradnju osoblja s interkulturnom kompetencijom. S druge strane, olakšavanjem komunikacije s migrantima, ovaj koncept također predstavlja način za poboljšanje pristupa uslugama i učinkovitosti usluga, s obzirom da će jasnije informacije konačno smanjiti broj nepotrebnih posjeta imigranata tim uredima. Međutim implementacija „one-stop-shopa“ može biti poprilično izazovna te osim koordinacije zahtjeva značajne resurse za uspostavu i održavanje navedenog sustava.

### **3.3. Pretpostavke za uvođenje i provedbu koncepta „one-stop-shop“**

Uspostava „one-stop-shop“-a učestalo zahtjeva složene pravne pripreme, odnosno donošenje zakona i drugih propisa koji daju pravnu osnovu svim tim oblicima suradnje unutar same javne uprave, ali i pojednostavljenje zakonodavstva te uporaba nove komunikacijsko informacijske tehnologije. Važne su i organizacijske preinake koje zahtijevaju jasnu podjelu

odgovornosti i zaduženja između različitih aktera. Ponekad je potrebno uključiti različita tijela i povećati broj točaka međusobne suradnje. Bitno je imati i dobro educirano osoblje te je specijalan i dobro motivirani ljudski kadar je od kritičke važnosti.

Za uspostavu jedinstvenog kontaktnog mjesta kao modela koji je pristupačan, učinkovit i privlačan migrantima potrebno je da se ostvare neki pretpostavke. Pa bi tako izrazito korisna bila obuka osoblja i sudjelovanje i uključivanje u programe interkulture medijacije (Erdilmen, 2021:6). Interkulturalna medijacija nudi alate za razumijevanje i analizu različitih manifestacija kulturnih razlika, pomaže u razumijevanju i analizi sukoba, a kroz traženje zajedničkih interesa, potreba i mogućnosti djelovanja prevenira eskalaciju sukoba u moguće nasilje<sup>32</sup>. Učinkoviti timski duh povezan s zajedničkom vizijom ključan je za stvaranje kulture dobrodošlice i podrške. U svrhu educiranja kadra potrebno je izdvojiti dostatan budžet. Treba napomenuti da bi zapošljavanje i zadržavanje dobrog i kvalitetnog osoblja moglo predstavljati problem ukoliko je mogućnost napredovanja u karijeri i novčana naknada za rad niska. Redovita komunikacija i prilike za članove tima i natjecateljska atmosfera mogu pomoći u stvaranju pozitivne radne kulture. Općenito, postoje strategije koje se mogu primijeniti kako bi se riješio problem i pronašao dovoljan broj stručnih radnika i osiguralo da novonastala organizacija pruži potrebnu jezičnu podršku zajednicama koje služi od rada s lokalnim sveučilištima i školama, alternativnih metoda zapošljavanja do ponude profesionalnih razvojnih mogućnosti.

Za uspostavu „one-stop-shopa“ potreban je i dostatan budžet. Proračun bi trebao biti izrađen od strane osobe s financijskim iskustvom, u suradnji s osobom koja ima iskustva u radu na terenu. U proračunu bi se trebali predvidjeti različiti segmenti uključujući plaće i obuka zaposlenika, administracija, psihološka podrška, digitalizaciju sustava(...). Idealno bi budžet trebao biti fleksibilan kako bi se prilagodio stvarnim promjenama i adaptaciji.

Ključno je stvoriti atmosferu dobrodošlice kako bi se migranti osjećali ugodno i da bi se stvorilo odnos povjerenja. Uspostavljanje povjerenja je važno za uspjeh ovog alata integracije i postiže se kroz zapošljavanje migrantskog osoblja, stabilnost i dosljednost, transparentnosti u pogledu dostupnih usluga, prostora za anonimne povratne informacije (...). U Portugalu<sup>33</sup> su migranti često isticali da je upravo to što su drugi migranti radili u „one-stop-shopu“ i što

---

<sup>32</sup>Više o tome dostupno na: [\[POZIV\] NA Uključite se u program "Interkulturalna medijacija" | CMS](#)

<sup>33</sup>How to guide: setting up a One-Stop-Shop for migrant integration. Dostupno na: [CONNECTION - One Stop Shop \(karma.agency\)](#)

su imali mogućnost da komuniciraju na vlastitom jeziku kod njih stvorio osjećaj prihvaćanja i dobrodošlice.

Integraciji treba pristupiti na način da se motivira i socijalno uključuju nove pridošlice. Međutim, trebalo bi poučavanje usmjeriti i na razvoj samostalnosti kod pojedinca. Pomažući ljudima da razumiju različite korake pod stručnim mentorstvom trebalo bi ih potaknuti da sami potražuju različite usluge umjesto da to činimo za njih. Na ovaj način možemo pomoći pojedincima da razviju vrijedne vještine i znanja, povećaju svoje samopouzdanje i samopoštovanje te uspjeh u novoj zajednici. Tako su u „one-stop-shopu“ u Rågsvedu<sup>34</sup> u Stockholmu uspostavili sustav s dvije tipkovnice povezane na jedan zajednički zaslon. S jednom se koristi migranta, a s drugom za savjetnik, tako da migranti sami mogu upisati svoje podatke u sustav umjesto da im netko drugi to stalno radi za njih.

Uspostava jedinstvenog upravnog mjesta zahtjeva koordinaciju i suradnju između različitih organizacija i pružatelja usluga. Osiguravanje učinkovite koordinacije i suradnje može biti izazov, posebno ako postoji nedostatak komunikacije između uključenih organizacija. Prvotno je potrebno utvrditi koje državne usluge će biti dostupne u „one-stop-shopu“, uzimajući u obzir specifičnosti primajućeg društva i karakteristike same populacije imigranata koji žive i dolaze u zemlju. Potom bi bilo korisna uspostava savjetodavnog tijela s potencijalnim agencijama i organizacijama civilnog društva koje će sudjelovati u pružanju usluga i informacija u OSS-u. S obzirom da Europska komisija preporučuje holistički pristup integraciji očekuje se da će se konsolidacijom metode OSS ojačati veza između civilnog društva i nacionalnih vlada te da će se općenito ojačati suradnja između relevantnih aktera pod jednim krovom. Osim toga, stvaranje mreže koja povezuje različite pružatelje usluga i civilno društvo olakšava cijeli proces integracije i jača razmjenu iskustava, osjećaja zajedničke odgovornosti i najboljih praksi između različitih aktera. „One-stop-shop“ funkcionira na osnovu razmjene informacija i stručnosti između osoblja različitih vladinih agencija i između tih agencija i nevladinih aktera. Činjenica da se usluge pružaju na jednom mjestu rezultira neizbježnom suradnjom između državnih službi. Osim što takva suradnja osigurava učinkovitije funkcioniranje svih institucija uključenih u proces integracije, jer je prijenos informacija jednostavniji i brži, i s aspekta imigranata omogućava se lakši pristup jasnim i koherentnim odgovorima. Česta pojava koju osjeća populacija imigranata u zemljama EU-a jest neusklađenost informacija a to je rezultat škrte suradnje između različitih agencija i ministarstava ili između nacionalne, regionalne i lokalne uprave.

---

<sup>34</sup>Stockholm - Civic Office inRågsved. Dostupno na : [CONNECTION - One Stop Shop \(integratingcities.eu\)](https://www.integratingcities.eu)

Imigranti se mogu suočiti s preprekama u fizičkom pristupu jedinstvenom upravnom mjestu, poput problema prijevoza. Osiguravanje da je jedinstveno mjesto dostupno svim imigrantima može biti izazov. Taj se problem posebno može primijetiti u zemljama većih dimenzija. Stoga „Handbook on how to implement a One-Stop-Shop for immigrant integration“ predlaže mogućnost nadopunjavanja fizičke usluge s virtualnom. Virtualan OSS bi mogao biti koristan alat za povećanje pristupačnosti migrantima koji imaju poteškoće dolaska do fizičkih centara. Međutim, rješenje bi također moglo biti ograničeno problemima koji su povezani uz digitalnu pismenost, nedostatak pristupa internetu ili općeniti nedostatak potrebnih tehnoloških resursa. Potrebno je osigurati i dodatnu podršku u obliku obuke i tehničke pomoći kako bi se osiguralo da svi korisnici imaju jednak pristup uslugama i njihovu ravnopravnost.

Procesi praćenja i evaluacije su ključni za utvrđivanje što se događa i što treba poboljšati. Kroz učinkovito prikupljanje podataka moguće je utvrditi jesu li "one-stop-shop" usluge ispunile svoje ciljeve, jesu li pružene usluge relevantne i korisne imigrantima, te jesu li usluge isporučene na pouzdan i isplativ način. Te informacije se mogu zatim koristiti za potrebne prilagodbe i poboljšanja usluge i osigurati sveobuhvatnu reorganizaciju sustava kao odgovor na promjene.

## **4. PRIMJERI DOBRIH PRAKSI U USPOSTAVI „ONE-STOP-SHOP“ INTEGRACIJSKIH CENTARA**

U ovom poglavlju su izloženi primjeri dobrih praksi djelovanja „one-stop shop“ integracijskih centara. Iako se integracijski centri u Portugalu i u Dortmundu svakodnevno suočavaju s različitim i specifičnim preprekama i imigrantskim kretanjima uspješno se prilagođavaju karakterističnim zbivanjima.

### **4.1. Koncept „one-stop-shop“ na primjeru Portugala**

Prema najnovijim procjenama, populacija državljana trećih zemalja koji borave u zemljama Europske unije iznosi oko 23,8 milijuna<sup>35</sup>, što odgovara 5,3% ukupne EU populacije. Upravljanje integracijom imigranata u Europskoj uniji danas je jedna od najzahtjevnijih odgovornosti s kojima se suočavaju mnoge države članice. I zemlje s dužom poviješću imigracije i zemlje koje se prvi put susreću s priljevom imigranata suočavaju se s potrebom definiranja održivih politika integracije. EU dokumenti preporučuju koherentni pristup integraciji koji uključuje usku suradnju države i državnih institucija s migrantskim zajednicama. Dokument "Common Agenda for Integration" (2005) osnovan od strane Europske komisije, predlaže konkretne mjere i potiče države članice na jačanje svojih napora u razvijanju strategija integracije. Između ostaloga, ovaj program Komisije je preporučio i model „one-stop-shop“ kako bi se ojačala implementacija šestog načela navedenog programa u svezi pristupa institucijama za migrante. Zajednički program za integraciju predlaže razvoj interkulturnog dijaloga kroz: „jačanje kapaciteta javnih i privatnih pružatelja usluga da komuniciraju s državljanima trećih zemalja putem međukulturnog tumačenja i prijevoda, mentorstva, posredničkih usluga koje pružaju imigrantske zajednice, „one-stop-shop“ informacijskih točaka te izgradnje održivih organizacijskih struktura za upravljanje integracijom i raznolikošću“.

Portugalska vlada je pokrenula svoj svoju inačicu za imigrante „Balcão Único do Imigrante“ odnosno „National Support Centres for the Integration of Migrants“<sup>36</sup> (dalje: CNAIM) 2004. godine s ciljem pojednostavljivanja procesa integracije imigranata pružanjem pristupa nizu

---

<sup>35</sup>Prema podacima s eurostata. Dostupno na: [Migration and migrant population statistics – Statistics Explained \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&code=sdg_10_10_1)

<sup>36</sup>E-PORTUGAL. Dostupno na: [Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes \(CNAIM\) - ePortugal.gov.pt](https://www.cnaim.gov.pt/)

usluga na jednom mjestu. Usluga je dostupna na raznim lokacijama diljem zemlje, uključujući Lisabon, Porto (gdje je CNAIM osnovan 2004. godine), Faro (osnova 2009. godine) i Beja (iz 2021. godine)<sup>37</sup> osnovanih od strane Visoke komisije za integraciju (ACIDI).

Prije stvaranja CNAIMa, stvarnost migrantskog stanovništva uključivala je različite poteškoće, od raspršenosti vladinih usluga, manjka koordinacije između pružatelja usluga, neadekvatnost postupaka za klijente do različitih izazova u komunikaciji i kulturnim razlikama. Stoga, slijedeći Zajedničku agendu za integraciju, Portugal je uspostavio model usluge jedinstvenog upravnog mjesta gdje strani državljani mogu pronaći skup usluga koje odgovaraju njihovim konkretnim potrebama u pogledu reguliranja boravka, pravne pomoći, zapošljavanja, spajanja obitelji i to sve u istoj zgradi. Cilj<sup>38</sup> ovakve reorganizacije jest olakšati integraciju imigranata u Portugalu, počevši s pravnim pitanjima i dokumentacijom, a „one-stop-shop“ modeli imaju zajednički sustav upravljanja podacima prilikom pružanja javnih usluga. Pretpostavka je da će ove ustanove smanjiti broj nedokumentiranih imigranata koji žive u Portugalu, a istovremeno pojačati njihovu integraciju.

U Lisabonu i Portu CNAIM uključuju šest vladinih agencija iz pet ministarstava (Usluga za strance i granice, Socijalna sigurnost, Zdravstvo, Obrazovanje, Porezna uprava i Ministarstvo pravosuđa), ali i druge inovativne usluge i urede koji pružaju specifičnu podršku, posebno u vezi s pravnim savjetovanjem, obiteljskim okupljanjem i integracijom na tržište rada, pristup stanovanju i poduzetništvu, priznavanje kvalifikacija, učenje portugalskog jezika, podrška žrtvama obiteljskog nasilja itd. Usluge su unaprijeđene kroz sudjelovanje 61 kulturnog posrednika iz različitih imigracijskih zajednica. Ti dionici, koji predstavljaju udruge imigranata koji su nerijetko proživjeli slična iskustva kao i oni koji ih kontaktiraju, u zajedničkom radu s nacionalnom vladom, imaju ključnu ulogu u olakšavanju stvaranja kulturnih i jezičnih mostova između imigranata i portugalske javne uprave.

Mnogi imigranti su zbog neznanja portugalskog jezika imali problema u interakciji sa razbacanim javnim uslugama koje su funkcionirale na različite načine, često s nekompatibilnim satima. Ti problemi su doveli do neučinkovitosti i općenito su predstavljali prepreku za društvenu integraciju. Da bi usluga bila učinkovita, bilo je potrebno provesti istinsku institucionalnu reorganizaciju koja omogućuje sistemsku suradnju između svakog partnera i čini ih odgovornim za svoje postupke. To uključuje i identifikaciju fokalnih točaka

---

<sup>37</sup>One-stop-shop - a new answer for immigrant integration. Dostupno na: [National Immigrant Support Centres, Portugal \(acidi.gov.pt\)](https://www.acidi.gov.pt/)

<sup>38</sup>European website on integration. Dostupno na: [One-stop-shop / National Immigrant Support centres \(CNAI\) | European Website on Integration \(europa.eu\)](https://www.europa.eu/european-website-on-integration/)



unutar partnerskih institucija. Prema evaluacijama koje je proveo Međunarodna organizacija za migracije (IOM) 2006. i 2007.-2008. godine, većina korisnika imigracijskih usluga izrazila je zadovoljstvo pruženim uslugama u Nacionalnim centrima za podršku imigrantima. Oni preferiraju korištenje usluga unutar CNAIM-a u odnosu na druge lokacije, uglavnom zbog kvalitete usluge koju dobivaju i zbog jednostavnog pristupa jasnim odgovorima na svoje situacije. Ankete koje su provedene pokazuju da gotovo svi ispitanici namjeravaju nastaviti koristiti ove centre i preporučiti ih svojim prijateljima i poznanicima, što potvrđuje općenito zadovoljstvo uslugama. Godine 2019., Visoka komisija za migracije Portugala primila je nagradu Ujedinjenih naroda za javne službe, međunarodno priznanje izvrsnosti u javnim uslugama za CNAIM.

Kako zapravo funkcionira CNAIM u Portugalu?<sup>39</sup> Od 8 sati ujutro, tim interkulturalnih posrednika obavlja brzu inicijalnu klasifikaciju problema zbog kojih su imigrantski građani došli u CNAIM i dijeli prvu ulaznicu i uputu za dobivanje usluga. Ured za dobrodošlicu i sortiranje prvi je korak unutar CNAIM-a. Ovdje se dokumenti identificiraju i stvara se ili se ažurira digitalna datoteka slučaja. Ovisno o potrebama pojedinog slučaja, migranti se upućuju u jednu od institucija ili podržavajućih ureda unutar CNAIM-a. Centri su namijenjeni pružanju pomoći glavnoj skupini korisnika, a to su migranti i izbjeglice. Cilj im je posredovanje u odnosima migranata s različitim javnim ili drugim uslugama relevantnim za njihov proces integracije, bez obzira na njihov migracijski status i put ili fazu integracije (novopridošlice, dugoročni stanovnici ili čak nacionalne manjine s migracijskim pozadinom). Unutar CNAIM-a uzimaju se u obzir različite potrebe klijenata i imaju namjeru senzibilirati različite javne ili druge usluge i općenito olakšati im pristup. S obzirom da je broj pridošlica u Portugalu u kontinuiranom porastu ovaj pristup uvelike olakšava i ubrzava proces integracije<sup>40</sup>. Svaki dan više od 1000 korisnika koristi usluge CNAIM-a. Korisnici su uglavnom državljani bivših afričkih portugalskih kolonija, ali se u posljednjih nekoliko godina povećava val imigracija iz Brazila i Istočne Europe.

Tijekom jedne posjete Portugalu, Radna skupina UN-ovih stručnjaka za afričko podrijetlo pozdravila je inicijative Centar za potporu imigrantima, koji također koristi i ljudima afričkog podrijetla. Međutim, rekli su da se može učiniti više za njihovu potpunu integraciju, te su naveli: "Centar izgleda impresivno na površini. On pruža nadu imigrantima i strancima koji

---

<sup>39</sup>Više dostupno na: [REIS OLIVEIRA Catarina 29.09 Case Study 1-EN \[Compatibility Mode\] \(cesi.org\)](#)

<sup>40</sup>Prema podacima dostupnim na: [Portugal Refugee Statistics 1975-2023 | MacroTrends](#). Može se vidjeti da je je porast kratkotrajno stagnirao za vrijeme COVID epidemije, međutim možemo iščitati veliki porast od 10,23% već od 2021. godine.

traže novi život u Portugalu, a koji bi se inače izgubili u labirintu birokracije koja obično prati proces prijelaza od imigranta do građanina. Ali dok se imigranti ne osjećaju doista integrirani u sve aspekte života u Portugalu i ne mogu pristupiti poslovima i prilikama bez obzira na status, CNAIM će predstavljati odgođene snove". Mamadou Ba iz nevladine organizacije SOS Rasizam također je izrazio rezerve prema Centru. Za njega bi dobra praksa bila uključiti posrednike stranog porijekla u glavne službe javne uprave jer bi to omogućilo unaprjeđenje povjerenja između migranata i javne uprave ali i općenito prekid predrasuda o migrantima. Također je naglasio da je koncept „one-stop-shop“ kojim su se koristili i domaći i strani državljani postojao i prije u zemlji te potrebu za centrima kojima se koriste isključivo stranci vidi kao neku vrstu segregacije i preprekom za potpunu integraciju migranata u novo društvo.<sup>41</sup>

#### **4.2. „One-stop-shop“ model kao odgovor na ukrajinsku krizu u Dortmundu**

Ruska invazija Ukrajine započela je 24. veljače 2022. godine. Do 28. ožujka 2023. zabilježeno je više od 19,74 milijuna<sup>42</sup> prelazaka granice između Ukrajine i drugih zemalja. Za sada je najveći pritisak na Poljskoj, u koju su se i prije rata Ukrajinci najviše iseljavali, ali veliki su priljevi i u Rumunjsku, Mađarsku i Njemačku. Dolazak velikog broja ukrajinskih izbjeglica postavlja pitanje njihove cjelokupne integracije odnosno jezične, kulturne, obrazovne, društvene i radne. Ususret novonastalim demografskim promjenama gradovi razvijaju nova rješenja za podršku ukrajinskih izbjeglica a postojeće se usluge ispituju i unapređuju.

Ukrajinska kriza je po prvi put u EU u ožujku 2022. godine aktivirala privremene mehanizme zaštite<sup>43</sup> koji se koriste u izvanrednim situacijama čija je namjera da se izbjeglice što brže integriraju u novu društvenu zajednicu. To u praksi znači da se odmah po registraciji u zemlji primateljici mogu koristiti različitim uslugama. Njihova zaštita uključuje pravo na boravišnu dozvolu, mogu se zaposliti bez potrebe ishođenja radne dozvole, imaju pristup stanovanju, pravu na pomoć iz sustava socijalne skrbi te im je osigurana i zdravstvena skrb i pristup obrazovanja za djecu. Trenutno 4 milijuna ljudi iz Ukrajine koristi mehanizam privremene

---

<sup>41</sup>Tako se navodi na stranici United Nations of human rights – Office of the high commissioner- „Integrating migrants of African descent into Portugese society“ (01.06.2011.). Dostupno na: [Integrating migrants of African descent into Portugese society | OHCHR](#)

<sup>42</sup>Statista. Dostupno na: [Ukrainian refugees by country CEE 2023 | Statista](#)

<sup>43</sup>Council of the European Union. Dostupno na : [Refugees from Ukraine in the EU - Consilium \(europa.eu\)](#)

zaštite. Međutim unutar država članica postoje različiti specifične prepreke koje predstavljaju izazove u integraciji. Tako je na primjer na njemačkom tržištu rada je postupak priznavanja stručnih kvalifikacija nefleksibilan, a procedure priznavanja su skupe i zahtjevne<sup>44</sup>. Problemi su vidljivi i na primjeru integracije djece, jer je nerijetko slučaj da su djeca izbjeglica izdvojena u posebne grupe u školstvu što predstavlja prepreku za jezičnu integraciju.

Kao najbolji pristup za integraciju uporno se ističe decentralizirani i individualiziran program pod okriljem nacionalne strategije. Svaka lokalna zajednica najbolje prepoznaje svoje kapacitete, mogućnosti, potencijale i razvojne planove. Ključna je i edukacija na lokalnoj i nacionalnoj razini kako bi došlo do ujednačene politike koja potiče najbolje prakse. Dolaskom ukrajinskih izbjeglica u različite dijelove Europe, gradovi razvijaju humane i kreativne odgovore kako bi pridošlicama pružili potporu i pomoć, dok se postojeće usluge stavljaju na testiranje. Prilagodba OSS modela u sljedećem se primjeru pokazala kao učinkovit i djelotvoran odgovor na izvanrednu situaciju.

U Dortmundu je samo dan nakon početka rata u Ukrajini otvoren „one-stop-shop“ pod nazivom MigraDo. Kao odgovor, institucije i osoblje se moralo brzo prilagoditi na postojeću situaciju kako bi podržali novu populaciju. To su učinili uspostavom privremenih info točaka koje su vodili kulturni posrednici, mobilizirajući dodatne višejezične radnike, te brzo prikupljajući i prevodeći relevantne informacije koje su se distribuirale kroz relevantne mreže. Implementirani su i fleksibilni digitalni sustavi za prijevod kako bi se omogućio trenutni pristup ukrajinskim tumačima. Iako digitalno tumačenje možda nije najbolje za izgradnju povjerenja ili razgovor o osjetljivim pitanjima, u kriznim vremenima je brza reakcija bila ključna. Dizajniranje fleksibilnih usluga u mirnodopskim vremenima omogućuje usavršavanje usluga koje se mogu testirati i prilagoditi tijekom krize.

Na internetskoj stranici MigraDo<sup>45</sup> centra mogu se pronaći informativni letci na najčešće korištenim jezicima u Dortmundu od kojih svi sadržavaju i njemačku verziju teksta u svrhu učenja i prevladavanja jezične barijere. Koristi se softver - TevisVois - za dogovaranje terminskih sastanka. Novootvorena "info točka" imala je gotovo 13.000 termina između početka ožujka i kraja srpnja 2022. Nakon zakonski potrebne prijave u Službi za strance<sup>46</sup> u uredima MigraDo korisnici mogu primiti besplatno opsežno savjetovanje u vezi sa svim životnim područjima od rada, obrazovanja, školovanja, zdravlja, jezičnih i drugih dostupnih

---

<sup>44</sup>Više dostupno na: [Njemačka: Izazovi integracije izbjeglica iz Ukrajine – DW – 05.04.2022](#)

<sup>45</sup>Dortmund.de, dostupno na: [Naša ponuda - MigraDO - Service Center Migration&Integration - International Affairs - Livingin Dortmund - City Portal dortmund.de](#)

<sup>46</sup>Letak je dostupan na: [74-02-22 MigraDo-Flyer\\_D-KROATISCH\\_WEB.pdf \(dortmund.de\)](#)

usluga. Fizička zgrada centra nalazi se na dobroj i centralnoj lokaciji, u blizini Ureda stranaca što čini njihove usluge dobro povezanim i lako dostupnim migrantima.

Unatoč tome što je od samog početka OSS bio suočen s dubinskim promjenama zbog rata u Ukrajini, bio je i izuzetno prilagodljiv na novonastalu situaciju. Brza mobilizacija resursa i preoblikovanje usluga, prenamjena korištenje određenih fizičkih prostora kako bi maksimalno iskoristili njihov potencijal zajamčili su opstanak ovog koncepta. S obzirom da je projekt relativno u svojoj početnoj fazi i da se odgovori na nove izazove tek istražuju, otvorenost i spremnost Dortmunda na učenje i prilagodbu ključni su za prevladavanje izazova.

## 5. INTERGRACIJA I SUDJELOVANJE RAZLIČITIH AKTERA U INTEGRACIJSKOM PROCESU U RH

Kada azilanti dobiju međunarodnu zaštitu od neke države, potrebno je da se integriraju u novo društvo na fizičkoj razini, ali i u društvenom smislu i na kulturnom području. Jednom kada osoba u Republici Hrvatskoj prema Zakonu o međunarodnoj i privremenoj zaštiti dobije zaštitu ostvaruje pravo na boravaka u RH; spajanje obitelji; smještaj; rad; zdravstvenu zaštitu; obrazovanje; besplatnu pravnu pomoć; slobodu vjeroispovijesti; socijalnu skrb; vlasništvo nad nekretninom u skladu s Konvencijom iz 1951.; pomoć u integraciji; stjecanje hrvatskog državljanstva u skladu s propisima<sup>47</sup>. Istim Zakonom je propisano da osoba kojoj je zaštita odobrena ima pravo na pomoć pri uključivanju u društvo i razne države potpore pri integracijskom procesu najviše tri godine<sup>48</sup> od dostave odluke, nakon čijeg isteka pomoć prestaje. Navedene pomoć uključuje izradu plana integracije, sukladno individualnim potrebama; pružanje pomoći radi ostvarivanja prava iz plana te nadzor nad izvršenjem<sup>49</sup> (Lalić Novak; Tomić, 2017:284). Za implementaciju navedenih aktivnosti kao glavno tijelo zaduženo je Ministarstvo unutarnjih poslova. Ostala ministarstva također sudjeluju u integraciji migranata u skladu sa svojim područjem rada, pa tako je npr. pravo na zdravstvenu zaštitu definira Ministarstvo zdravstva (Blagojević, 2020:729). Krovno koordinacijsko tijelo, koje provodi koordinaciju svih aktera uključenih u proces integracije (ministarstava, razne organizacije, tijela i udruga...), je Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske. Ovdje treba naglasiti kako brojne nevladine organizacije imaju ključnu ulogu u ostvarivanju uspješne integracije. Često ih i sami azilanti spominju kao važne aktere u stvarnom procesu integracije, te se volonteri u tim organizacijama precipiraju kao ključan izvor socijalizacije i podrške.

Hrvatski Crveni križ, Nacionalno društvo Crvenog križa RH, sukladno sa svojim humanitarnim mandatom i temeljnim načelima, vrši razne programe potpore i zaštite za tražitelje međunarodne zaštite i osobe pod međunarodnom i privremenom zaštitom kao i za druge potrebite migrante, pri tomu surađujući s MUP-om i Visokim povjerenikom Ujedinjenih naroda za izbjeglice (UNHCR) i drugim akterima od 2003. godine<sup>50</sup>. Osnovne aktivnosti u prihvatilištima za tražitelje azila i kasniji programi podrške pri integraciji

---

<sup>47</sup>čl. 64. st.2. Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti.

<sup>48</sup>čl. 76. st.2. Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti

<sup>49</sup>čl.76.st.3. Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti

<sup>50</sup>Hrvatski Crveni križ- Azil i migracije, dostupno na: [Azil i migracije - Hrvatski Crveni križ \(hck.hr\)](http://azil.i.migracije.hr)

azilanata i osoba pod supsidijarnom zaštitom uključuju pružanje psihosocijalne pomoći i pomoći u svakodnevnom životu (Kraljević; Lalić Novak, 2014:54). Crveni križ provodi i brojne edukacije, te organizira socijalne i sportske aktivnosti, te kreira različite individualne programe. Za potrebe provođenja programa u Zagrebu je uspostavljen prostor gdje se provode neke od navedenih aktivnosti, te se pružaju informacije i savjetovanja o svakodnevnom životu u novoj sredini, pomoći pri ostvarivanju prava, tečajevi hrvatskog jezika, itd. HCK se zalaže za sustavan i individualan pristup koji će u procesu integracije uzeti u obzir specifične potrebe migranata. Osim HCK, na području integracija značajan je i rad Centra za kulturu dijaloga (CKD)<sup>51</sup>, utemeljen 2015. godine u Zagrebu kao nevladina udruga čija je svrha jačanje kulture dijaloga među pripadnicima različitih obilježja identiteta. Svojim radom žele doprinijeti u postizanju skladnog zajedničkog života, prihvaćanju i razumijevanju između različitih kultura, nacija i religija. Također, razvijaju ideju institucionalnog i strateškog jačanja i promicanja međureligijskog i međukulturalnog dijaloga u Republici Hrvatskoj. U organizaciji CKD-a 20. ožujka je održana završna konferencija projekta „Novi susjedi“- uključivanje osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom u hrvatsko društvo<sup>52</sup>. Kroz projekt pružena je izravna potpora u integraciji za 152 osobe s odobrenom međunarodnom zaštitom. Svoj su novi dom pronašle u Zagrebu, Karlovcu, Sisku, Rijeci i Viškovu, te je uspješno organizirano 28 javnih događaja, koji su za svrhu imali senzibilizaciju lokalne zajednice. Radi se o trogodišnjem projektu koji je subvencioniran sredstvima iz Nacionalnog programa Fonda za azil, migracije i integracije u kojem je CKD bio provedbeni partner MUP-a. Ovaj cjeloviti i opsežan projekt doprinosi provedbi Zakona o međunarodnoj i privremenoj zaštiti Republike Hrvatske, a za cilj ima osamostaljivanje osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom i stvaranje neovisnih članova društva koji aktivno sudjeluju i doprinose u novoj zajednici.

Isusovačka služba za izbjeglice (JRS), koja u Hrvatskoj već 25 godina aktivno skrbi za izbjeglice početkom 2018. pokrenula je Centar za integraciju izbjeglica- SOL<sup>53</sup> vođen pod geslom „Jučer stranci- danas susjedi“. Centar pruža potporu i savjetovanje u integracijskom procesu osobama i obiteljima koje su dobile međunarodnu zaštitu. Centar SOL kontinuirano djeluje 6 dana u tjednu. U prostorijama Centar se održavaju savjetovanja, psiho-socijalne podrške, edukacije te interkulturalni susreti s lokalnom zajednicom. Na njihovoj web stranici možemo vidjeti da su organizirali i realizirali različite projekte. Ravnatelj Isusovačke službe

---

<sup>51</sup>Više o tome na stranici Centra za kulturu dijaloga, dostupno na: [TKO SMO? - Centar za kulturu dijaloga - CKD \(ccd.hr\)](#)

<sup>52</sup>Više o tome na: [Održana završna konferencija projekta „Novi susjedi“ - Integracija izvan okvira - Centar za kulturu dijaloga - CKD \(ccd.hr\)](#)

<sup>53</sup>SOL, Centar za integraciju izbjeglica, dostupno na: [Centar za integraciju izbjeglica SOL - JRS Hrvatska](#)

za izbjeglice za jugoistočnu Europu (JRS) Tvrtko Barun i ministar unutarnjih poslova Davor Božinović potpisali Sporazum o suradnji na području integracije preseljenih osoba iz Turske. Hrvatska se temeljem dviju odluka Vlade RH, iz 2015. i 2017. godine prihvatila ukupno 250 osoba. Djelatnosti vezane uz prihvati i kompletnu integraciju vodio je JRS, dok je Ministarstvo unutarnjih poslova proces sufinanciralo europskim sredstvima. JRS-ov mobilni tim svakodnevno je pružao podršku u ranoj integraciji te u komunikaciji s institucijama. JRS, također provodi interkulturalna druženja radi boljeg upoznavanja izbjeglica s lokalnom zajednicom s ciljem senzibilizacije i educiranja lokalnih medija. Osim navedenih organizacija u integracijskom procesu sudjeluju i mnoge druge, poput, Hrvatskog pravnog centara, Centara za mirovne studije, Udruge „MI“ – Split, Are You Syrious (...) koji sa svoji stručnim znanjima i iskustvom aktivno doprinose u stvaranju društva dobrodošlice.

Hrvatska ulaže znate napore da bi integracijska politika stvorila uspješnu sliku o društvu i općenito o zadovoljstvu životom u Hrvatskoj, međutim u stvarnosti se azilanti susreću s brojnim poteškoćama. Iz različitih primjera vidljivo je da se s prvom poteškoćom azilanti susreću već prilikom podnošenja zahtjeva za azil. U početku provedbe Zakona o azilu, stopa odobrenja zahtjeva bila je gotovo jednaka nuli. Brojka od 42 odobrene međunarodne zaštite u 2020. godini izrazito je niska, te predstavlja veliki pad u broju odobrenih zaštita u odnosu na 2019. kada je MUP RH odobrio 157 azila i jednu supsidijarnu zaštitu<sup>54</sup>. Da se zaključiti da ne postoji nikakvo opće pravilo ni u čekanju odluke o dobivanju azila, te zbog se može očekivati da taj proces za tražitelja može biti iznimno stresan i ispunjen nesigurnošću oko svoje sudbine.

Iako je sustav teoretski funkcionalan, u praksi se susreće s brojnim izazovima. Nedovoljna predanost institucija u važne aspekte integracije, kao što su jezik i zapošljavanje, rezultira time da migranti ovise o humanitarnim udrugama i drugim organizacijama za pomoć. Kada se integracija oslanja na takav način, sustav gubi kontrolu koju je zakonodavac želio uspostaviti. Ovo može dovesti do rada na crno, izrabljivanja i drugih oblika kriminalnog ponašanja među migrantima koji ostaju prepušteni sami sebi. Nepoznavanje jezika se učestalo pojavljuje kao jedan od glavnih problema uspješne integracije. Jezične barijere mogu uzrokovati poteškoće u svakodnevnici i stvoriti prepreke pri posjeti bolnicama, pregledavanja poslovnih oglasa, izazvati poteškoće u pronalasku posla te općenito dovesti do socijalne izolacije i daljnjeg stigmatiziranja. Zbog nepostojanja sustavnog učenja jezika, azilanti su prepušteni učenju

---

<sup>54</sup>Statistički pokazatelji osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita u Republici Hrvatskoj zaključno do 31.12.2020. , dostupno na: [Medjunarodna zastita\\_4kvartal2020.pdf \(gov.hr\)](#)

jezika na tečajevima koji provode volonteri unutar nevladinih organizacija koji često imaju manjak kompetencija. Međutim, kao primjer dobre prakse treba istaknuti projekt „Edukacijom do bolje integracije azilanata“<sup>55</sup> čiji su partneri JRS i Obrtničko učilište. Zahvaljujući ovom projektu 25 osoba je završilo tečaj hrvatskog jezika a 11 ih je završilo program osposobljavanja. Ovakvi projekti trebali bi se financijski poticati i predstavljati učestalu i sustavnu praksu kako bi integracija migranata bila što uspješnija. Veliki problem migrantske populacije je i nezaposlenost. Pri traženju zaposlenja nailaze na brojne prepreke među kojima je najveća nepoznavanje hrvatskog jezika. Nepostojanje dokumenata još je jedna od barijera, jer unatoč tome što su nerijetko visoko obrazovani, bez dokumenata koji dokazuju stupanj tretirani kao neobrazovani.

Kao primjer dobre prakse prihvata i integracije izbjeglica ističe se prihvata Ukrajinaca uslijed rusko-ukrajinskog rata. S obzirom da je i Hrvatska usvojila Direktivu o privremenoj zaštiti, ona omogućava izbjeglicama da uđu u Hrvatsku bez potrebe da traže azil. Konkretno, Ministarstvo unutarnjih poslova odgovorno je za organiziranje prijema i skrbi za osobe koje ispunjavaju uvjete za dodjelu privremene zaštite te primanje i odlučivanje o zahtjevu za privremenu zaštitu te ostvarivanje drugih prava uključujući osnovna sredstva za život i smještaj, zaštitu zdravlja, osnovno i srednje obrazovanje te rad bez potrebe za dobivanjem dozvole boravka i rada ili potvrde o registraciji rada<sup>56</sup>. Vlada ističe Hrvatsku spremnost za humanitarnom i tehničkoj pomoći raseljenog stanovništva Ukrajine, te u tu svrhu osniva Međuresornu radnu skupinu kojim koordinira MUP<sup>57</sup>. Također osniva prihvatne centre gdje djeluje HCK i djelatnici Civilne zaštite i policije, a ako nemaju organiziran smještaj, ukrajinskim izbjeglicama osigurano je do 3600 kn mjesečno<sup>58</sup> za smještaj i režije. Uprava civilne zaštite objavila je dvije korisne brošure za ukrajinske izbjeglice na hrvatskom i ukrajinskom jeziku s ciljem bržeg i jednostavnijeg pristupa informacijama, a Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike objavilo je informativni letak „Zapošljavanje i socijalna skrb za ukrajinske državljane“<sup>59</sup>.

Ukrajinci imaju povoljnije uvjete za ulazak od imigranata druge nacionalnosti, prihvatne centre za izbjeglice koji nude osnovne potrepštine, lakše putovanje unutar EU-a, besplatni

---

<sup>55</sup>JRS Hrvatska, dostupno na: [Edukacijom do bolje integracije azilanata - JRS Hrvatska](#)

<sup>56</sup>Expat in Croatia, dostupno na: [How Ukrainian citizens can come and live in Croatia: Guide for 2023 \(expatincroatia.com\)](#)

<sup>57</sup>Hrvatska za Ukrajinu. Dostupno na: [Hrvatska za Ukrajinu - Trebate pomoć \(gov.hr\)](#)

<sup>58</sup>Vlada RH- vijesti. Dostupno na: [Vlada Republike Hrvatske - Za ukrajinske izbjeglice osigurano najviše 3600 kuna mjesečno za smještaj i režije \(gov.hr\)](#)

<sup>59</sup>European migration network. Dostupno na: [European Migration Network - Objavljen letak „Zapošljavanje i socijalna skrb za ukrajinske državljane“ \(gov.hr\)](#)



javni prijevoz i telefonske usluge. Uslijed izbjegličke krize 2015. EU nije aktivirala direktivu o privremenoj zaštiti. Mađarski predsjednik vlade Viktor Orbán opisao je migracije kao "otrov"<sup>60</sup>, ali nedavno je izjavio da su Ukrajinci "dobrodošli od prijatelja u Mađarskoj". Za razliku od Ukrajinaca, drugi imigranti, moraju zatražiti azil i čekati odobrenje prije traženja posla. S manje investiranja u ne-ukrajinske izbjeglice, njihovi se slučajevi azila mogu obraditi dulje vrijeme, produljujući nezaposlenost, neizvjesnost života i ograničen pristup resursima. Niz faktora doprinosi izuzetnosti ukrajinskih izbjeglica ne samo u Hrvatskoj već i u Europskoj uniji. Među njima se ističu islamofobija, europski percipirana sličnost i osjećaj „bratstva“ s Ukrajinacima, medijsko izvještavanje i geopolitika te strah od ruske agresije. Da ne bi došlo do stvaranja „dvoslojnog sustava“ integracije i kršenja članka 3. Konvencije o izbjeglicama iz 1951. koji navodi da se odredbe na izbjeglice primjenjuju bez diskriminacije po rasnoj, vjerskoj osnovi ili zemlji podrijetla, potrebno je ove pogodnosti i primjer dobre prakse proširiti i na druge ne-ukrajinske izbjeglice.

Temeljem izloženog možemo zaključiti da u Hrvatskoj nije u uspostavljen model „one-stop-shop“ integracijskih centara u užem smislu kao što je to u nekim drugim državama poput CNAIMa u Portugalu, SAIERA u Španjolskoj, Rågsvedcivic Centara u Švedskoj i mnogih drugih. Postoje različite napori civilnih organizacija, udruga i institucija koje pružaju usluge i podršku imigrantima u integraciji u hrvatsko društvo, ali je njihov rad često ograničen nedostatkom sredstava i resursa. Nerealno je očekivati da udruge samostalno mogu kontinuirano riješiti sve probleme vezane uz spor i neučinkovit rad javnih i državnih službi. Kroz aktivno sudjelovanje, dijeljenje znanja i iskustva, te pružanje konkretnih prijedloga za poboljšanja, udruge mogu potaknuti promjene i unaprijediti rad javnih i državnih službi u kontekstu integracije izbjeglica. Ključno je uspostaviti dijalog, suradnju i otvorenu komunikaciju između svih relevantnih dionika kako bi se postigao održiv napredak u integraciji izbjeglica na lokalnoj razini. Budući da je MUP krovno tijelo za ostvarivanje prava imigranata u integracijskom procesu, a provedbene poslove povjerava spomenutim organizacijama, potrebno je organizirati smisljeno financiranje organizacija kako bi se osigurala kontinuiranost u njihovom radu. S obzirom da postoji nedostatak koordinacije i centraliziranosti usluga imigranti se moraju obraćati različitim institucijama i organizacijama kako bi dobili odgovor na tražene usluge i zahtjeve. Koordinacija između svih aktera je ključna za uspostavu „one-stop-shop“ integracijskih centara za migrante jer ti centri zahtijevaju suradnju različitih institucija i organizacija te se tako može izbjeći dupliranje

---

<sup>60</sup>Harvard International review, dostupno na: [The Limitations of Humanity: Differential Refugee Treatment in the EU \(harvard.edu\)](https://www.harvard.edu/press-office/2015/09/23/the-limitations-of-humanity-differential-refugee-treatment-in-the-eu)

usluga i bespotrebno trošenje raspoloživih resursa. Fizički centri trebaju biti uspostavljeni na lako dostupnim lokacijama uzimajući u obzir geografiju imigracija odnosno lokacija koje su često posjećene od strane imigranta. Uspostava virtualnih centara može služiti kao nadopuna fizičkim. Tako je u Hrvatskoj od srpnja 2021. godine objavljena i dostupna aplikacija ReSettlein Croatia<sup>61</sup>, namijenjena pružanju informacija osobama kojima je odobrena međunarodna zaštita u programu preseljenja (Perlić; Glamočak: 2023:34). Međutim, zbog različitih razina računalne pismenosti među imigrantskim populacijama i nedostatku vještina, virtualni centar "one-stop-shop" ne može biti zamjena za fizički centar. Konačno s obzirom da je broj potrebnih administrativnih postupaka za ostvarivanje prava, koji su znatno brojniji za imigrantsku populaciju u odnosu na domaće stanovništvo, potrebno je omogućiti široku dostupnost informacija i smanjiti administrativno opterećenje, što je moguće učiniti uspostavom „one-stop-shop“ centara, kako bi se nova zajednica mogla brže i lakše integrirati u hrvatsko društvo.

### **5.1. Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita na lokalnoj razini**

Nacionalna politika azila i integracije ima ograničene kapacitete da bi riješile probleme i zadovoljile potrebe, stoga lokalna samouprava može unaprijediti koordinaciju formalne i neformalne politike integracije kako bi stvorila svoju politiku lokalne integracije (Poljak; Šehić Relić, 2021:13). Bolja koordinacija na različitim razinama vlasti jedan je od ključnih uvjeta za uspješnu lokalnu integracijsku politiku, posebice u Hrvatskoj, zemlji s visokim stupnjem centralizacije i gdje se najveći broj prava iz sustava socijalne i zdravstvene skrbi financira iz državnog proračuna. S obzirom da se socijalna i društvena integracija događaju ponajprije na lokalnoj razini, potrebno je uložiti dodatne napore kako bi se gradovi uključili u cijeli taj proces društvene prilagodbe. Za razvoj procesa integracije na lokalnoj razini važna je osnova i izrada formalnog dokumenta odnosno strategije. Ovim dokumentom se provodi analiza dostupnih resursa i specifičnih potreba lokalne zajednice, određuju se jasni ciljevi i metode te plan za formuliranje i provedbu integracijske politike na područjima kao što su obrazovanje, stanovanje, zdravstvena skrb i sudjelovanje u zajednici (Poljak; Šehić Relić, 2021:17)

---

<sup>61</sup>Više dostupno na: [Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske - Resettlein Croatia \(gov.hr\)](https://www.ministarstvo.gov.hr/ministarstvo-unutarnjih-poslova-republike-hrvatske/resettlein-croatia)

U početku je većina osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom bila smještena u gradu Zagrebu, jer i u Hrvatskoj kao i u drugim zemljama postoji trend gdje se imigranti zadržavaju ponajviše u glavnim gradovima. Stoga je očekivano da će Zagreb, kao grad s najviše iskustva u integraciji, imati najbolju lokalnu integracijsku praksu u Hrvatskoj. Kasnije se provođenjem programa premještaja i preseljenja veliki broj osoba smješta i u druge gradove u Hrvatskoj, poput Zadra, Slavonskog Broda, Siska i Karlovca (Giljević, 2020:26). Grad Zagreb sudjeluje u provedbi programa „INCLuDE- Međuresorna suradnja osnaživanju državljana trećih zemalja“ čiji je nositelj Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade RH. Također, kao član Radne skupine Stalnog povjerenstva za provedbu integracije stranaca u hrvatsko društvo sudjeluje u izradi Protokola postupanja prilikom integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita. Donosi i Akcijski plan za integraciju tražitelja azila i azilanata kojima je odobrena međunarodna zaštita za 2022. godinu. Donošenje akcijskog plana dio je aktivnosti koje sadrži projekt CONNECTION (CONNEcting Cities Towards integrationactiON) čiji je nositelj mreža gradova EUROCITIES, čiji je grad Zagreb aktivni član. Riječ je o prvoj jedinici lokalne i regionalne samouprave u Hrvatskoj koja je usvojila ovakav plan podrške migrantima kako bi ih upoznala s pravima i omogućila lakši pristup socijalnoj i zdravstvenoj zaštiti, učenju hrvatskog jezika, obrazovanju i zapošljavanju i ravnopravno uključila u zajednicu<sup>62</sup>. CKD je nedavno sudjelovao i u izradi Nacrta Akcijskog plana Grada Zagreba za integraciju 2023. i 2024. godinu<sup>63</sup>. U Nacrtu su jasno postavljeni ciljevi te mjere i metode za njihovo ostvarivanje a razrađeni su kroz 7 tematskih područja: „(1)Informiranja i ostvarivanje prava; (2)Socijalna i zdravstvena zaštita; (3)Učenje jezika i obrazovanje; (4)Međukulturalno učenje; (5)Pripreme za traženje posla i zapošljavanje; (6)Jačanje lokalnih integracijskih kapaciteta; (7)Međugradska i međunarodna suradnja“. Kao cilj jačanja lokalnih kapaciteta(6) se nameće uspostava međuresorne suradnje u području integracije koja se namjerava postići provođenjem specifičnih mjera, a to su održavanje sjednica koordinacije Grada, uspostava i održavanje registra prevoditelja s informacijama o jeziku i tematskom području prevođenja, jačanje suradnje s organizacijama civilnog društva u području integracije, jačanje suradnje s vjerskim zajednicama. Također se predlaže kvalitetnije informiranje ustanova i institucija u lokalnoj zajednici te jačanje kompetencija službenika te sukladno jačanje financijskih kapaciteta. Osim Zagreba i drugi gradovi ulažu znatne napore kako bi integracijska politika bila što učinkovitija. Grad Osijek kao

---

<sup>62</sup>Službena stranica Grada Zagreba. Dostupno na: [Grad Zagreb službene stranice](#)

<sup>63</sup>Nacrt je dostupan na: [Nacrt akcijskog plana Grada Zagreba za provedbu Povelje Integrirajućih gradova za 2023 i 2024.docx \(live.com\)](#)

višenacionalan grad objavljuje „Plan lokalne integracije u Gradu Osijeku“<sup>64</sup> koji služi kao potpora za izradu budućih strategija i akcijskih planova za integraciju državljana trećih zemalja. Plan se temelji na procjeni stanja u gradu te identificiranju problema i potreba imigranata. U dokumentu se navode ključne mjere za ostvarivanje ciljeva integracije kao što su poboljšanje informiranosti imigranata o njihovim pravima i mogućnostima, osiguranje kvalitetnog stanovanja za imigrante, podrška u obrazovanju i zapošljavanju imigranata, jačanje dijaloga i suradnje između imigranata i lokalne zajednice te promicanje multikulturalnosti i tolerancije. Također se navode specifične aktivnosti i projekti te se bavi pitanjima financiranja i praćenja provedbe. Grad Sisak je također jedan od gradova u Hrvatskoj koji je prihvatio i integrirao izbjeglice. U suradnji s udrugama civilnog društva, lokalnim i regionalnim institucijama, UNHCR-om i drugim organizacijama provodi niz aktivnosti kako bi imigrantima osigurao pomoć i podršku u procesu integracije u društvo. Projekt građanskih prava Sisak 2021. godine otvara Centar za integraciju stranaca<sup>65</sup>. Ovaj centar osnovan je kako bi se pružila podrška strancima u procesu integracije u sisačku zajednicu. Centar nudi razne usluge kao što su pomoć pri učenju hrvatskog jezika, savjetovanje i podrška u pronalaženju smještaja, zapošljavanju i obrazovanju, kao i organiziranje kulturnih i obrazovnih aktivnosti za imigrante. U sklopu Programa preseljenja i u Karlovac su stigle izbjeglice iz Turske. Grad Karlovac je vrlo brzo uspio okupiti i koordinirati ustanove i organizacije relevantne za integracijski proces. Kroz Gradski socijalni program učestalo potpomaže i prati napredak azilanata. JRS kao humanitarna organizacija i provedbeni partner MUP-a uvelike je doprinijela senzibilizaciji građana Karlovca kroz komunikaciju i medije. Grad se pokazao kao uistinu dobar domaćin i primjer uspješne integracije obitelji koje su se fundamentalno uklopile u svoju novu zajednicu<sup>66</sup>.

Integracija imigranata predstavlja izazov za sve razine vlasti, a lokalna samouprava ima ključnu ulogu u procesu integracije imigranata jer je redovito ona prvi kontakt s imigracijskom zajednicom. Aktivnim i inkluzivnim pristupom jamči se izgradnja međusobnog povjerenja i stvara se prijateljsko okruženje. Kako bi se uspješno integrirali u novu zajednicu, imigranti često trebaju pomoć u procesu traženja smještaja, zapošljavanja, učenja jezika i upoznavanja sa zakonima i običajima u novoj zemlji. Stoga je važno da lokalna samouprava razvije politiku koja će osigurati adekvatnu podršku imigrantima tijekom procesa integracije.

---

<sup>64</sup>Dostupno na: [Plan-lokalne-integracije-u-gradu-Osijeku.pdf \(centar-za-mir.hr\)](#)

<sup>65</sup>Dostupno na: [Otvorenje Centra za integraciju stranaca | Projekt Građanskih Prava Sisak \(crpsisak.hr\)](#)

<sup>66</sup>Dostupno na: [Protokol postupanja prilikom integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita.pdf \(gov.hr\)](#)

## 6. PRIMJENA KONCEPTA „ONE-STOP-SHOP“ U RH

Pravo uporište u administrativnom pojednostavljenju i uklanjanju administrativnih barijera nalazimo u Direktivi 2006/123/EZ<sup>67</sup> o uslugama na unutarnjem tržištu koji Europski parlament i vijeće donose 12. prosinca 2006. godine. U normativnom djelu te direktive u točki (48) propisuje se sljedeće.

*„Radi daljnjeg pojednostavnjenja upravnih postupaka, prikladno je osigurati da za svakog pružatelja usluga postoji jedno mjesto na kojem može obaviti sve postupke i formalnosti (u daljnjem tekstu- jedinstvena kontaktna točka). Broj takvih kontaktnih točaka u državama članicama može se razlikovati s obzirom na regionalne ili lokalne nadležnosti ili djelatnosti u pitanju. Uspostava jedinstvenih kontaktnih točaka ne smije utjecati na raspodjelu dužnosti između nadležnih tijela u okviru svakog nacionalnog sustava. Ukoliko na regionalnoj ili lokalnoj razini postoji više nadležnih tijela, jedno od njih može preuzeti ulogu jedinstvene kontaktne točke i koordinatora. Spomenute točke mogu osnovati ne samo upravna tijela, nego i gospodarske i obrtničke komore, strukovne organizacije ili privatna tijela kojima država članica povjeri navedenu zadaću. Jedinstvene kontaktne točke imaju važnu ulogu u osiguranju pomoći pružateljima kao tijela koja su neposredno nadležna za izdavanje potrebnih dokumenata za pristup uslužnoj djelatnosti ili kao posrednici između pružatelja i tijela koja su neposredno nadležna“.*

Nadalje, u članku 6. te Direktive propisuje se i sadržaj jedinstvene kontaktne točke.

*„1.) države članice osiguravaju da na jedinstvenim kontaktnim točkama pružatelji usluga mogu obavljati sljedeće postupke i formalnosti:*

*a) sve postupke i formalnosti koji su potrebni za pristup njihovim uslužnim djelatnostima, a posebno sve izjave, prijave ili zahtjeve potrebne za dobivanje ovlaštenja nadležnih tijela<sup>4</sup>, uključujući zahtjev za upis u registar, popis ili bazu podataka ili registraciju kod profesionalnog tijela ili udruženja*

*b) sve zahtjeve za ovlaštenje, potrebne za izvođenje uslužnih djelatnosti;*

*2.) uspostava jedinstvenih kontrolnih točaka ne dovodi u pitanje raspodjelu funkcija i ovlasti između tijela u okviru nacionalnih sustava.“*

---

<sup>67</sup>Direktiva 2006/123/EZ o uslugama na unutarnjem tržištu

U skladu s Direktivom svaka država članica je bila obvezna uspostaviti taj temeljni preduvjet upravnog pojednostavljenja. Donošenjem Zakona o općem upravnom postupku<sup>68</sup> (dalje: ZUP) i njegovim stupanjem na snagu 1. siječnja 2010. to je i učinjeno. U hrvatsko nacionalno zakonodavstvo uvedeno je više novih pravnih instituta, između ostalih, kao posebna novost ističe se uvođenje jedinstvenog upravnog mjesta, odnosno modela „one-stop-shop“ kao svojevrsne kontaktne točke. Model koji je uspostavljen zbog upravnog pojednostavljenja služi građanima i drugim korisnicima kako bi na jednostavan i brz način došli do upravnih akata i drugih usluga, poglavito ako je u pojedinoj stvari predviđena nadležnost više javnopravnih tijela.

Jedinstveno upravno mjesto, kako ga definira Koprić, „može se organizirati kao točka fizičkog ili digitalnog kontakta te obuhvatiti manji ili veći broj javnih usluga koje se pružaju građanima ili poduzetnicima bez obzira na nadležnosti i međusobne institucionalne odnose različitih tijela javne uprave“ (Koprić, 2017:562). Osnovna koncepcija je preuzeta iz poslovnog sektora, a temelji se na pretpostavci da korisnik ne treba biti upoznat s organizacijom i problemima javne uprave, već je ključno da dobije željenu administrativnu uslugu na brz, efikasan, kvalitetan i povoljan način.

U članku 22. ZUP-a propisano je da će se stranci omogućiti da na jedinstvenom upravno mjestu podnese sve zahtjeve ako joj je za ostvarenje nekog prava potrebno voditi više postupaka. Sukladno, postoji i obveza javnopravnog tijela da navedene zahtjeve bez odgode dostavi nadležnom javnopravnom tijelu. Pri tome, treba imati na umu da predaja zahtjeva stranke na OSS-u nema utjecaj u promjeni stvarne i mjesne nadležnost tijela za rješavanje u upravnim i ostalim postupcima. U svrhu ostvarenja cilja jedinstvenog upravnog mjesta, važno je napomenuti da stranka ne bi trebala krivo shvatiti da dobiva zakonskog zastupnika unutar tog jedinstvenog upravnog mjesta. Upravni postupci i dalje se provode pred odgovarajućim i nadležnim javnopravnim tijelima, u kojima podnositelj zahtjeva nastupa samostalno. Navedeno jedinstveno upravno mjesto služi kao središnja točka komunikacije, ali ne mijenja stvarnu prirodu postupaka i ulogu podnositelja zahtjeva u njima. Drugim riječima, na jedinstvenom upravnom mjestu neće se rješavati zahtjevi stranaka, već će se samo zaprimati radi daljnje dostave nadležnom javnopravnom tijelu. Za podnositelja, koji u takvim postupcima ostaje sam, to bi moglo izazvati dodatne administrativne barijere, troškove i

---

<sup>68</sup>Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09, 110/21)

odugovlačenje. Budući da je institut jedinstvenog upravnog mjesta u Zakonu o općem upravnom postupku uvršten u Glavu II. o nadležnosti, može se izvesti zaključak da je taj pravni institut više povezan s ustrojstvom nego što je to postupovno pitanje<sup>69</sup>. Danas ne postoji zakonom specifično određeno javnopravno tijelo kao jedinstveno upravno mjesto, fizički dohvatljivo, koje bi u praktičnom smislu razradilo odredbe članka 22. ZUP-a.

Jedna od temeljnih odrednica Lisabonske agende jest razvoj informacijskog društva. Potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanu (SSP) i Vlada Republike Hrvatske preuzima obvezu za tehnološkim razvojem. Člankom 99. SSP propisuje se razvoj informacijskog društva i suradnja s EU u svrhu pripremanja za digitalno doba kao i operabilnost mreža i usluga. Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija<sup>70</sup>, Uredbom o unutarnjem ustrojstvu Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku i Zaključkom Vlade Republike Hrvatske<sup>71</sup> od 15. listopada 2004. godine postavlja se pravni okvir za provedbu programa „one-stop-shop“. Taj program predstavlja strateški reformski programa koji se zajednički koordinira između Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku, Središnjeg državnog ureda za upravu, i ostalih sudionika programa kao što su Financijska agencija, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo gospodarstva i mnogi drugi (Središnji državni ured za e-Hrvatsku, 2004:6-16). Iste godine je osmišljen „one-stop-shop“ za poduzetnike u sklopu mreže HITRO.HR. Ishod daljnjeg rada na ovom polju je pokretanje prvog pravog i integrativnog digitalnog one-stop-shopa 2014. koji nosi naziv e-Građani<sup>72</sup>. Projekt e-Građani pokrenut je kao dio šireg projekta e-Hrvatska (Koprić, 2017:567), koji je trajao od 2004.-2011. godine. Cilj projekta bio je pojednostaviti i ubrzati postupke u državnoj upravi te omogućiti građanima lakši pristup uslugama javne uprave. Od svoga osnutka pa do danas, sustav nije doživio radikalnije promjene, ali su s vremenom uvedene i inkorporirane nove usluge, te ih danas platforma e-Građani nudi preko 100 iz različitih područja. Od redizajna, 3. svibnja 2021., po prvi put su usluge i za građane i poslovne subjekte okupljene na jednome mjestu, te mu sada mogu pristupiti i strani državljani u Hrvatskoj<sup>73</sup>. Građani mogu koristiti usluge e-Građani putem interneta te je potrebno imati prihvaćenu vjerodajnicu i pristup internetu, a danas ih koristi tek oko 1,6 milijuna građana.

---

<sup>69</sup>Informator-„Jedinstveno upravno mjesto – de iure condendo“ 22.11.2014. Dostupno na: [Jedinstveno upravno mjesto – de iure condendo | Novi informator](#)

<sup>70</sup>Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija (NN 199/03, NN 30/04)

<sup>71</sup>Uredba o unutarnjem ustrojstvu Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku, klasa 311-01/04-02/01, ubroj 5030105-04-12

<sup>72</sup>Dostupno na: [Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva - Portal e-Građani \(gov.hr\)](#)

<sup>73</sup>Vlada Republike Hrvatske, dostupno na: [Vlada Republike Hrvatske - Sve što vam treba, na jednom je mjestu. Dobrodošli na novi portal e-Građani! \(gov.hr\)](#)

U skladu s europskim smjernicama i politikama, Hrvatska ulaže značajnu količinu sredstava i napora za unapređenje digitalizacije i usluga javne uprave kako bi se postigla veća efikasnost i učinkovitost u radu, te poboljšala kvaliteta života građana i poslovanja u zemlji (Vlada RH, 2021:6). Uvođenjem raznih digitalnih usluga i platformi, poput e-Građani, e-Porezna i drugih, olakšava se pristup i rješavanje administrativnih procedura za građane i poduzetnike, a istovremeno se povećava učinkovitost i transparentnost rada javne uprave. Za korisnike to znači brži i efikasniji način pribavljanja informacija i rješavanja potencijalnih problema iz vlastitog doma bez fizičkih odlazaka na šalter državnih institucija (Perlić Glamočak, 2023:29). Međutim, postoje i određene prepreke u digitalizaciji javne uprave, poput nedovoljne digitalne pismenosti građana, neujednačene kvalitete internetske infrastrukture u različitim dijelovima zemlje te nedostatka pojedinih specijaliziranih digitalnih usluga. Uz daljnje napore u razvoju i uz poboljšanje digitalne javne uprave, moguće je postići još bolju uslugu za građane i poduzetnike te efikasniji i transparentniji rad javne uprave

### **6.1. Kako uspostaviti „one-stop-shop“ za integraciju u RH**

U integraciji osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita sudjeluju različiti akteri, od tijela državne uprave, međunarodnih organizacija (ION, UNHCR) do nevladinih organizacija. Kontinuiranim naporima im pružaju pomoć u ostvarivanju zajamčenih prava u procesu integracije. Međutim, administrativne barijere i raspršenost usluga uporno usporavaju pristup tim pravima. „One-stop-shop“ model se ističe kao inovativan koncept za unapređenje sustava integracije koji je funkcionalan i efikasan. Potrebno je identificirati nužne pretpostavke za uspješno pokretanje i funkcioniranje OSS centara. Prvotno se predlaže uspostavljanje OSS centara na fizički pristupačnoj lokaciji u mjestu s velikom gustoćom imigrantske populacije, a to su uz Zagreb i Zadar, Slavonski Brod, Sisak i Karlovac te na taj način osvijestiti ulogu lokalne zajednice u procesu integracije. Nadalje se predlaže jasno definiranje odgovornosti između dionika integracijskog procesa ali i povećavanje njihovih integracijskih kapaciteta, poglavito koordinacijskih kapaciteta ULJPPNM-a i upravnih kapaciteta MUP-a kao ključnih karika integracijske javne politike. Budući da MUP, provedbene poslove u pitanjima integracije povjerava nevladinim organizacijama bilo bi svrsishodno temeljito isplanirati i financirati napore poimenično određenim organizacijama s jasnom raspodjelom poslova. Sustavnom analizom potrebno je utvrditi specifične poteškoće s kojima se migranti suočavaju prilikom ostvarivanja svojih prava da bi se lakše identificirati usluge koje je potrebno



integrirati „pod istim krovom“. S obzirom da bez poštivanja zajamčenih prava integracija ne postoji, nužno će biti uspostaviti mehanizme za njihovo ostvarenje. „One-stop-shop“ bi trebao pružati širok spektar usluga za podršku integraciji imigranata. To može uključivati informacije o pravima i obvezama, pristup obrazovanju, tečajevima hrvatskog jezika i stručnom usavršavanju, zapošljavanju, stambenom smještaju, zdravstvenim uslugama, socijalnoj skrbi, jezičnom učenju i kulturološkoj prilagodbi. Usluge bi trebale biti prilagođene potrebama imigranata i osiguravati njihovu aktivnu participaciju u društvu. Usluge se mogu pružati putem različitih dionika: ministarstava, zavoda, stručnih službi i drugih tijela državne uprave sukladno svome području nadležnosti i rada. Da bi sustav bio uistinu učinkovit potrebno je uspostaviti jasnu koordinaciju svih aktera uključenih u proces integracije da se izbjegne preklapanje i dupliciranje aktivnosti. Za uspostavu fizičke kontaktne točke potrebna je reorganizacija sustava. Kvalitetno određivanje odgovornosti i zaduženja kooperative mreže uključene u „back office“ u kojem se događaju sve nužne procedure, te formiranje neke vrste šaltera kao „front office“ u kojem je stalno zaposlen osposobljen službenik, koji bi brinuo o zahtjevima klijenata i svim fazama postupka (Koprić, 2017:562). Informiranje i osposobljavanje kadra kroz fluidan prijenos znanja i obrazovne programe te zapošljavanje kulturnih posrednika i članova migrantske zajednice umanjit će jezične barijere. Pristup izgradnji ovakvog sustava nije jednostavan te će za njegovo kvalitetno funkcioniranje biti potrebne složene prave pripreme u obliku donošenja novih propisa ili izmjena i dopuna Zakona o općem upravnom postupku. Kako bi usluge bile pristupačnije predlaže se dopuna fizičke kontaktne točke s digitalnom. S obzirom da u Hrvatskoj već postoji portal e-Građani koji osigurava dobivanje personaliziranih informacija i usluga na jednom mjestu na efikasan i brz način, bilo bi korisno proširenje broja javnih usluga i pristup istim migrantskoj populaciji. Iako se od redizajna po prvi put pružaju informacije i stranim državljanima koji žive u RH, količina dostupnih usluga i informacija je sužena. Budući da se portal kontinuirano razvija, da se pretpostavi da bi redizajn u ovom smjeru bio isplativ i poželjan. Konačno, preporučuje se kontinuirana evaluacija usluga „one-stop-shop“, posebno zbog činjenice da implementacija svih njenih elemenata nije odmah uočljiva. Evaluacijom dostupnih usluga konzultativna tijela mogu detaljno identificirati što u praksi funkcionira, a što ne, promovirajući organizacijsko učenje koje se može koristiti za preoblikovanje ili ojačavanje ovog pristupa.

## ZAKLJUČAK

Temeljite demografske promijene posljednjih su godina snažno utjecale na razvoj integracijske politike Europe. Harmonizacijom hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom EU razvija se i nacionalna integracijska politika. Iako je područje integracije prepušteno državama članicama, prisutan je značajan utjecaj Europske unije preko soft law dokumenata i direktiva. Uspješna integracijska politika ključna je za socijalnu koheziju i za uspostavu funkcionalnog i dinamičnog gospodarstva. Budući da je proces integracije dugotrajan i dvosmjernan u kojem recipitvno društvo i imigrantska zajednica nisu ravnopravni partneri nužni su kvalitetni i sveobuhvatni naponi kako bi rezultat bio kohezivno i ujedinjeno društvo. U trenutku useljavanja u novu zajednicu, imigranti moraju pronaći svoje novo mjesto, kako u fizičkom, tako i u društvenom i kulturnom smislu, a uspješna integracija stvorit će uvjete za stvarnu participaciju pojedinca u svim aspektima društva. Dostupnost zajamčenih prava i usluga migrantima netom nakon dolaska u društvo primitka preduvjet je za sve buduće integracijske ishode. Uspostavom „one-stop-shop“ integracijskih centara imigrantima se olakšava pristup javnim uslugama, smanjuju se administrativne barijere i osigurava se šira dostupnost informacijama. I s aspekta javne uprave moguće su višestruke pogodnosti. Osim što mogu poboljšati suradnju i koordinaciju između nadležnih institucija i organizacija, utemeljenjem „jedinственog upravnog mjesta“ moguće su značajne uštede vremena i novaca, bolje razumijevanje specifičnih potreba imigranata, te jačanje kapaciteta privatnih i javnih institucija. U drugim zemljama i gradovima postoje različiti primjeri dobre prakse u uključivanju osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom kroz jedinstvene instrumente i mjere za pružanje usluga. Poučeni njihovim iskustvima i izazovima, Republika Hrvatska ulaže znatne financijske, edukativne i strukturne napore u iskorištavanju integracijskog potencijala samoupravnih jedinica kako bi stvorila društvo dobrodošlice. Međutim domaća je integracijska politika još uvijek u ranim fazama razvoja i centralizirana na nacionalnoj razini te je potrebno proaktivno i strateško djelovanje i jasna podjela odgovornosti nacionalne i lokalne razine ali i njihova međusobna suradnja i koordinacija. Okupljanjem različitih pružatelja usluga u „one-stop-shop“ integracijskim centrima olakšava se multidimenzionalan proces integracije i osnažuje se razmjena iskustava, razvija se osjećaj zajedničke odgovornosti i najboljih praksi između različitih participativnih aktera.

## LITERATURA

- Abranches, M.; Healy, C.; Reis Oliveira C. (2009) *Handbook on How to implement a One – stop- shop for immigrant integration*. Portugal
- Ajduković, D.; Čorkalo Biruški, D.; Gregurović, M.; Matic Bojić, J.; Župarić-Ilijić, D. (2019) *Izazovi integracije izbjeglica u hrvatsko društvo: stavovi građana i pripremljenost lokalnih zajednica*. Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske
- Benčić, S.; Bosanec, G.; Miletić, G.; Parić, A.; Župarić-Ilijić, D. (2006) *Azil u Hrvatskoj: Integracijske politike*. Zagreb: Centar za mirovne studije
- Bertos, C.; Duyvendank, J. W. (2012) *National Models of Immigrant Integration: The Costs for Comparative Research* u *Comparative European Politics* , str. 237-247
- Blagojević, A. (2020) Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, god. 57, 3/2020, *Pravni i institucionalni okvir integracije migranata u hrvatsko društvo*, str. 707-737
- Bužinkić, E.; Kranjec, J. (2012) *Integracijske politike i prakse u sustavu azila u Republici Hrvatskoj. Uključivanje azilanata i stranaca pod supsidijarnom zaštitom u hrvatsko društvo*. Zagreb: Centar za mirovne studije
- Can, Ö. (2019) *Change or continuity? A comparative study of the immigrant integration models of Turkey and Germany after the Syrian crisis*- Sabanci University
- Čičak-Chand, R.; Gregurović, S.; Lalić Novak, G.; Župarić-Ilijić, D. (2020) *Integracijske politike i prakse u europskom i hrvatskom kontekstu Vodič dobre prakse*. Zagreb: Hrvatski Crveni križ
- Erdilmen M. (2021) *Frameworks and good practices of intercultural mediation for migrant integration in Europe*. Project is funded by the European Union through the Structural Reform Support Programme and implemented by the International Organization for Migration (IOM)
- Fredriksson, A. (2020) *One Stop shop for public services: Evidence from Citizens Service Centers in Brazil* u *Journal of policy analysis and management*, str. 1133-1165
- Garcés Mascarenas, B.; Penninx, R. (2016) *The Concept of Integration as an Analytical Tool and as a Policy Concept*, u *Integration Process and Policies in Europe*

Giljević, T.; Lalić Novak, G. (2019) Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske, Vol. X No. 1, *Pravno i institucionalno uređenje integracije migranata u Republici Hrvatskoj- prema europskom modelu*, str. 163-184

Giljević, T.; Holjevac, T.; Kovač, A.; Petrovečki, K.; Tučkorić, L. (2020) *Integracija izbjeglica u hrvatsko društvo: pravno uređenje i ostvarivanje u praksi*. Zagreb: Hrvatski pravni centar

Korpić I. (2017) *Jedinstveno upravno mjesto „one stop shop“ u europskom i hrvatskom javnom upravljanju*. Zagreb: Institut za javnu upravu.

Kraljević, R.; Lalić Novak, G. (2014) Priručnik za edukatore- *Zaštita izbjeglica i ranjivih skupina*. Zagreb: Hrvatski Crveni križ

Lalić Novak, G.; Vukojičić Tomić, T. (2017) *Integracija stranaca i manjina u lokalnu zajednicu kao zadatak lokalne samouprave* u Građani, javna uprava, lokalna samouprava: jesu li mogući povjerenje, suradnja i potpora. Zagreb: Institut za javnu upravu, str. 273-294

Matta Chasin, A. C.; Prado, M. (2011) *How Innovative Was the Poupateempo Experience in Brazil? Institutional Bypass as a New Form of Institutional Change* u Brazilian Political Science review, str. 11-34

Minas, R. (2014) *One stop shop: Increasing employability and overcoming welfare state fregmentation?* u International journal of social welfare, str. 40-53

Poljak, N.; Šehtić Relić, L. (2021) *Integracija državljana trećih zemalja- Priručnik za predstavnike jedinica lokalne samouprave*. Zagreb: Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske

Pwc Australia (2016) *Transformig the citizen experience: „One stop shop“ for public services*  
Središnji državni ured za upravu; Središnji državni ured za e-Hrvatsku Financijska agencija (2004) *Strategija programa One Stop Shop*

Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina Vlade Republike Hrvatske; Lalić Novak G. Perlić Glamočak I.; (2023) *Integracija osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita- prijenos dobrih praksi na međunarodnoj i europskoj razini*. Zagreb, str 11-46

Vijeće Europe (2019) *Human rights aspects of immigrant and refugee integration policies*, dokument izdan od strane Glavnog tajnika za migracije i izbjeglice

## **PRAVNI IZVORI**

Akcijski plan za integraciju državljana trećih zemalja, COM(2016) 377 final

Akcijski plan za integraciju i uključivanje za razdoblje 2021.-2027, COM (2020) 758 final

Akcijski plan za integraciju osoba kojima je odobrena međunarodna zaštitu za razdoblje 2017-2019., Vlada RH, Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, Zagreb, svibanj 2017.

Akcijski plan za uklanjanje prepreka u ostvarivanju pojedinih prava u području integracije stranaca za razdoblje od 2013. do 2015., Vlada RH, Ured za ljudska prava i prava nacionalnih manjina, Zagreb, srpanj 2013.

Common Agenda for integration Framework for the Integration of Third-Country Nationals in the European Union COM(2005) 0389 final

Communication from the Commission to the Council and the European Parliament on a Community Immigration Policy, COM/2000/0757

Direktiva 2006/123/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o uslugama na unutarnjem tržištu

Direktiva 2011/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 13. prosinca 2011. o standardima za kvalifikaciju državljana trećih zemalja ili osoba bez državljanstva za ostvarivanje međunarodne zaštite, za jedinstveni status izbjeglica ili osoba koje ispunjavaju uvjete za supsidijarnu zaštitu te sadržaj odobrene zaštite

Europski migracijski program COM (2015) 240 final

Europski migracijski program za integraciju državljana trećih zemalja COM (2011) 0455 final

Konvencija o statusu izbjeglica 1951. godine. Službeni list FNRJ- Međunarodni ugovori, br. 7/60

Nacrt akcijskog plana Grada Zagreba za provedbu Povelje Integrirajućih gradova za 2023. i 2024., Zagreb, svibanj 2023.

Novi pakt o migracijama i azilu COM (2020) 609 final

Pročišćene inačice Ugovora o Europskoj uniji i Ugovora o funkcioniranju Europske unije,  
2010/C 83/01

The Common Basic Principles for Immigrant Integration Policy in the European Union  
(2004), 14615/04, 2648th Council Meeting

The Stockholm Programme – An Open and Secure Europe Serving and Protecting Citizens,  
2010/C 115/01

Tampere European Council 15 and 16 October 1999, Presidency Conclusions

Treaty of Amsterdam; Official Journal C 340 , 10/11/1997 P. 0001 – 0144

Uredba o unutarnjem ustrojstvu Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku, klasa 311-01/04-  
02/01, ubroj 5030105-04-12

Zakon o međunarodnoj i privremenoj zaštiti (NN 70/15, 127/17, 33/23)

Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09, 110/21)

Zakon o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i državnih upravnih organizacija (NN 199/03,  
NN 30/04)

## **OSTALI IZVORI**

Centar za kulturu dijaloga: [TKO SMO? - Centar za kulturu dijaloga - CKD \(ccd.hr\)](#)

Council of the European Union: [Refugees from Ukraine in the EU - Consilium \(europa.eu\)](#)

Dortmund.de: [Naša ponuda - MigraDO - Service Center Migration&Integration -  
International Affairs - Livingin Dortmund - City Portal dortmund.de](#)

Državni zavod za statistiku: [STAN-2022-2-1 Migracija stanovništva Republike Hrvatske u  
2021. | Državni zavod za statistiku \(dzs.hr\)](#)

European website on integration: [One-stop-shop / National Immigrant Support centres  
\(CNAI\) | European Website on Integration \(europa.eu\)](#)

Expatin Croatia: [How Ukrainian citizens can come and live in Croatia: Guide for 2023  
\(expatincroatia.com\)](#)

E-PORTUGAL: [Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes \(CNAIM\) -  
ePortugal.gov.pt](#)

Hrvatska za Ukrajinu: [Hrvatska za Ukrajinu - Trebate pomoć \(gov.hr\)](http://www.gov.hr)

Hrvatski Crveni križ- Azil i migracije: [Azil i migracije - Hrvatski Crveni križ \(hck.hr\)](http://www.hck.hr)

Informator- „Jedinstveno upravno mjesto – de iure condendo“ 22.11.2014: [Jedinstveno upravno mjesto – de iure condendo | Novi informator](#)

Institut za migracije i narodnosti- integracija migranata u Europskoj uniji s osvrtom na hrvatsku (2016): [Microsoft Word - Strateskapolazista o integraciji FIN \(imin.hr\)](#)

JRS Hrvatska: [Edukacijom do bolje integracije azilanata - JRS Hrvatska](#)

Martin G. „One stop shop –the meaning and origin of the phrase“: [Thesaying 'One stop shop' - meaningandorigin. \(phrases.org.uk\)](http://www.phrases.org.uk)

One -stop –shop- a new answer for immigrant integration: [National Immigrant Support Centres, Portugal \(acidi.gov.pt\)](http://www.acidi.gov.pt)

Projekt građanskih prava Sisak: [Otvorenje Centra za integraciju stranaca | Projekt Građanskih Prava Sisak \(crpsisak.hr\)](#)

Protokol postupanja prilikom integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita: [Protokol postupanja prilikom integracije osoba kojima je odobrena međunarodna zaštita.pdf \(gov.hr\)](#)

Službena stranica Grada Zagreba: [Grad Zagreb službene stranice](#)

Sol, Centar za integraciju izbjeglica: [Centar za integraciju izbjeglica SOL - JRS Hrvatska](#)

Stina: „Izazovi integracija“: [IZAZOVI INTEGRACIJA – Stina](#)

Stockholm - Civic Office inRågsved. Dostupno na : [CONNECTION - One Stop Shop \(integratingcities.eu\)](http://www.integratingcities.eu)

Strategija programa „one-stop-shop“ : [Microsoft Word - Strategija POSS V2.0 041215.doc \(gov.hr\)](#)

United Nations of human rights – Office of the high commissioner „Integrating migrants of African descent into Portugese society“ (01.06.2011): [Integrating migrants of African descent into Portuguese society | OHCHR](#)

Vlada Republike Hrvatske- Sve što vam treba na jednom mjestu: [Vlada Republike Hrvatske - Sve što vam treba, na jednom je mjestu. Dobrodošli na novi portal e-Građani! \(gov.hr\)](#)

Vlada RH- vijesti: [Vlada Republike Hrvatske - Za ukrajinske izbjeglice osigurano najviše 3600 kuna mjesečno za smještaj i režije \(gov.hr\)](#)

### **Izjava o izvornosti**

**Ja, Irena Eljuga pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autorica diplomskog završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.**

\_\_\_\_\_ **Irena Eljuga** \_\_\_\_\_

**(potpis studenta)**