

Участие беженцев 1:

что такое участие беженцев и почему это важно?

В Великобритании все больше служб предоставляют своим клиентам право голоса и возможность влиять на то, как предоставляются услуги. Это называется «участием». В этой брошюре объясняется, что такое участие и какую выгоду оно может принести вам и службам, к которым вы получаете доступ.

Когда вы приедете в Йоркшир и Хамбер, вы сможете получить доступ ко множеству различных услуг, которые помогут вам восстановить свою жизнь здесь. К ним относятся здравоохранение, образование, библиотеки, жилье, благотворительные и другие организации. Типы услуг, к которым вы получаете доступ, будут зависеть от различных факторов, таких как ваш иммиграционный статус и ваши потребности.

Некоторые услуги предоставляются органами центрального и местного управления, например школы, жилищные консультационные центры, организации по начислению социального пособия, Национальная служба здравоохранения (NHS) или полиция. Другие услуги предоставляются частными лицами или компаниями. Также есть услуги, которые предоставляются благотворительными и волонтерскими организациями.

Иногда вам может не хватать поддержки от некоторых служб. Например, вам необходимы услуги устных переводчиков, но такая возможность не всегда доступна. Или у вас возникают сложности с преодолением длинного маршрута, когда вам назначили встречу.

Такие сложности тяжело переносить, и вы можете почувствовать, что вам необходимо больше поддержки или требуются более качественные услуги. Даже если поставщики услуг делают все возможное, вам может показаться, что они не осведомлены о ваших конкретных потребностях. В таких ситуациях вы можете высказаться, чтобы они услышали и учли ваше мнение.

Что такое участие?

Участие включает в себя следующее.

- Получение более подробной информации об услугах.
- Предоставление отзывов об услугах.
- Вовлечение в принятие решений об услугах.

Участие — это обмен вашими знаниями, навыками, мнениями и проблемами с поставщиками услуг, организациями и общинами. Существуют различные формы участия. Например, вы могли бы принять участие, получив исчерпывающую информацию о том, что доступно в вашем регионе, или оказав помощь в формировании необходимых вам услуг.

Международная ассоциация по участию общественности (International Association for Public Participation) выделяет пять различных уровней участия.

1. Информирование — вы получаете информацию, которая помогает понять, как предоставляются услуги.
2. Консультация — службы запрашивают ваши отзывы или мнения.
3. Вовлечение — службы работают вместе с вами для учета вашего мнения.
4. Совместная работа — службы работают вместе с вами над поиском решений.
5. Расширение прав и возможностей — вы помогаете принимать окончательные решения об услугах.

Чем выше уровень, тем больше ваша точка зрения влияет на принимаемые решения.

Участие способствует позитивным изменениям в организациях. Поставщики получают выгоду от участия, поскольку это помогает им понять потребности пользователей и извлечь уроки из опыта и знаний пользователей для решения проблем, устранения барьеров и улучшения качества услуг. Организации, поощряющие участие, разрабатывают эффективные и инновационные услуги, быстро понимают потребности людей и предотвращают проблемы.

Какую пользу от участия получаете вы?

Участие оказывает положительное влияние на всех пользователей услуг, поскольку оно приводит к улучшению качества услуг. Но вы также можете извлечь огромную пользу от участия в жизни общества, будь то местная медицинская практика или благотворительная организация. Например, вы могли бы сделать следующее.

- Детальнее узнать о своих правах, полномочиях и обязанностях.
- Подробнее изучить предлагаемые услуги.
- Иметь право голоса при планировании и предоставлении услуги.
- Участвовать в мероприятиях, знакомиться с новыми людьми из разных слоев общества и общаться в местной общине.
- Получить доступ к актуальным версиям руководств и нормативных актов по целому ряду вопросов, например о чрезвычайных ситуациях в области здравоохранения.
- Получить больше возможностей попрактиковаться в английском языке, узнать о других культурах и традициях и понять иную точку зрения.
- Приобрести опыт в интересующих вас областях и улучшить свои навыки, например общение и лидерство.
- Детальнее ознакомиться с потребностями вашей общины. Узнать, как представлять и отстаивать интересы своей общины, помогая организациям разрабатывать более качественные услуги.



- Развивать чувство гордости и расширять права и возможности по мере роста ответственности за услуги, которые помогают вам успешно интегрироваться в вашу общину.
- Развивать свою уверенность.

Как вы можете видеть, участие приносит много пользы. Участие в управлении услугами и общинами — это уникальная возможность для вас развиваться как лично, так и профессионально и вносить позитивный вклад в жизнь других людей.

Вы можете прочитать другие брошюры из этой серии, чтобы узнать больше об участии и о том, как стать участником.