

Komunikaciona strategija

Podrška upravljanju informacijama, komunikacijama i kapacitetima za planiranje pri upravljanju migracijama u

Republici Srbiji

Komponenta 4
Aktivnosti 4.4.-4.7.

Mart 2018

UVOD

Komunikaciona strategija izrađena je za potrebe projekta “Podrška upravljanju informacijama, komunikacijama i kapacitetima za planiranje pri upravljanju migracijama u Srbiji” a odnosi se na aktivnosti 4.4. – 4.7.

Opšti cilj ovog projekta je jačanje sistema upravljanja migracijama u Republici Srbiji kao i unapređivanje komunikacija i pružanja informacija o podršci EU usmerenoj ka migrantima, lokalnim zajednicama i državnim institucijama Republike Srbije, u skladu sa međunarodnim standardima i pravnim tekovinama EU. Jedan od ključnih ciljeva je da se na adekvatan, relevantan i strateški način pristupi koordinisanju komunikacije u domenu upravljanja migracijama, koja je usmerena na medije, širu javnost, državne institucije, civilno društvo i migrante.

Komunikaciona strategija ima za cilj ne samo da unapredi rad Komesarijata za izbeglice i migracije u skladu sa njegovim opštim strateškim prioritetima kroz strukturiranu i planiranu komunikaciju usmerenu ka različitim segmentima javnosti na lokalnom, nacionalnom, regionalnom i međunaronom nivou, već joj je cilj i da istakne kontinuiranu podršku koju EU pruža Republici Srbiji u mešovitom upravljanju migracijama i izazovima koje ona nosi.

Ključni partneri:

1. Donator: Delegacija Evropske unije u RS
2. Glavni korisnik: Komesarijat za izbeglice i migracije Republike Srbije
3. Partneri: Radna grupa za rešavanje pitanja mešovutih migracionih tokova i lokalne samouprave i organizacije koje sprovode isti obim aktivnosti u različitim lokalnim samoupravama pogođenim migrantskom krizom; UNHCR i druge UN agencije koje se bave migracijama i međunarodni/domaći NVO partneri
4. Krajnji korisnici: migranti i izbeglice na teritoriji RS
5. Sprovodi agencija: IOM

KONTEKST

Zbog svog strateškog i geopolitičkog položaja, Zapadni Balkan je tokom 2015. godine postao bitna tačka na jednoj od glavnih migratornih ruta na putu ka EU. Iako najvećem broju migranata nije krajnje odredište, Republika Srbija se našla u samom centru zapadnobalkanske migracione rute i kroz nju prolaze gotovo svi migranti koji su se iz Sirije, Avganistana, Iraka i drugih nestabilnih područja, pre svega Bliskog istoka, uputili ka zemljama zapadne i severne Evrope, preko država članica EU - Grčke i Bugarske. Međutim, iako je Republika Srbija u osnovi tranzitna zemlja, ovakav razvoj situacije stvara pritisak na institucije koje se bave upravljanjem migracijama kako u organizacionom tako i u finansijskom pogledu jer upravljanje migracijama predstavlja kompleksan proces koji zahteva plansko i organizovano postupanje, kao i koordinisan pristup i kontinuiranu saradnju svih relevantnih organa.

U cilju stvaranja sveobuhvatne migracione politike Republika Srbija je razvila strateški, pravni i institucionalni okvir za zajedničko upravljanje migracijama i stvaranje uslova za integraciju i socijalno uključivanje migranata. Od početka migracione krize (maj 2015. godine) Vlada Republike Srbije je izabrala proaktivan pristup kako bi se obezbedila adekvatna zaštita i pomoć onima u nevolji i pokazala spremnost da se, u granicama svojih mogućnosti, suoči sa situacijom velikog priliva migranata.

Vlada Republike Srbije je 4. septembra 2015. godine usvojila Plan reagovanja u slučaju povećanog broja migranata sa procenom potreba. Plan reagovanja identifikuje nadležne organe, organizacije i institucije, njihove zadatke u slučaju masovnog priliva migranata, mere i aktivnosti koje je potrebno preduzeti, kao i ljudske, finansijske i druge resurse neophodne za pružanje urgentnog smeštaja migrantima i neometanog pristupa njihovim pravima. Plan reagovanja se redovno ažurira u skladu sa potrebama. U decembru 2016. godine usvojen je treći revidirani Plan reagovanja na povećan broj migranata na teritoriji Republike Srbije za period april-decembar 2017. godine.

Za pripremu i redovno ažuriranje ovih planova ključna je koordinacija nadležnih organa koja je postignuta kroz rad Radne grupe za rešavanje problema mešovityh migracionih tokova, koju je Vlada formirala u junu 2015. godine u cilju hitnog i koordinisanog delovanja.

U skladu sa Zakonom o upravljanju migracijama (2012) Komesarijat za izbeglice i migracije predlaže Vladi mere u cilju zbrinjavanja iregularnih migranata. Od početka masovnog priliva migranata iz pravca Makedonije u junu 2015. godine, otvoreno je 14 prihvatno tranzitnih centara radi obezbeđivanja prihvata i smeštaja migranata. U skladu sa razvojem situacije i potrebama na terenu (masovnim prilivom, promenom glavnih pravaca kretanja, zatvaranjem rute, produženim zadržavanjem na teritoriji Republike Srbije, velikim brojem porodica sa decom), u ovom trenutku u funkciji je 13 ovakvih centara.

Komesarijat za izbeglice i migracije je odgovoran za sprovođenje propisa o azilu koji se odnose na smeštaj tražilaca azila u centre za azil i obezbeđivanje osnovnih uslova života dok traje postupak utvrđivanja statusa. Komesarijat raspolaže kapacitetima u pet centara za azil: Banja Koviljača, Bogovađa, Sjenica, Tutin i Krnjača. U ovim objektima do početka migrantske krize (jun 2015. godine) bilo je na raspolaganju 810 postelja. U toku migrantske krize kapaciteti u ovim centrima su dodatno povećani na preko 1.800, kako bi se odgovorilo na pojačani priliv migranata.

Ukupni kapaciteti, u prihvatno tranzitnim i centrima za azil su 6.000 mesta, uz mogućnost njihovog povećanja korišćenjem objekata namenjenih kraćem zadržavanju u slučaju potrebe. Standardi u centrima su usaglašeni sa standardima UNHCR-a. Smeštajni kapaciteti se dalje unapređuju kako bi se usaglasili i sa EASO standardima (Smernice EU za uslove prijema: operativni standardi i indikatori). Republika Srbija kontinuirano unapređuje smeštajne kapacitete i usluge u centrima i unapređuje pristup pravima svim migrantima nezavisno od njihovog pravnog statusa.

U svim objektima se pored smeštaja migrantima i tražiocima azila obezbeđuju hrana, odeća i obuća, sredstva za higijenu, rekreativne i obrazovne aktivnosti, psihosocijalna pomoć i besplatna pravna pomoć. Svim licima smeštenim u centre obezbeđena je zdravstvena zaštita, uključujući obavezan pregled prilikom prijema. Svi centri imaju prostorije posebno adaptirane za decu. O migrantima s posebnim potrebama, među kojima su i maloletnici vodi se posebna briga.

Obezbeđeno je potpuno i pravovremeno informisanje migranata o njihovim pravima, mogućnostima i obavezama, kao i postojećim centrima za smeštaj migranata i tražilaca azila sa najvažnijim kontakt podacima. U saradnji sa Vladom Republike Srbije, kancelarija IOM-a u Beogradu pružila je pomoć u dobrovoljnom povratku za 101 migranta, koji su se iz Republike Srbije vratili u svoje zemlje porekla tokom 2016. godine. U 2017. godini (zaključno sa 3. novembrom) dobrovoljni povratak je obezbeđen za ukupno 203 migranta.

Dana 25. avgusta 2017. godine Vlada je jednoglasno prihvatila nacrt Zakona o azilu i privremenoj zaštiti. Zakona se trenutno nalazi u skupštinskoj proceduri.

S obzirom na to da je zatvaranje tzv Balkanske rute dovelo do prolongiranog boravka migranata na teritoriji Republike Srbije, koje u pojedinim slučajevima traje i više od godinu dana, menja se i kontekst u okviru kog će i ova Strategija delovati s ciljem da na što adekvatniji način informiše i komunicira sa migrantima koji se znatno duže zadržavaju u Srbiji, lokalnim zajednicama u kojima se nalaze prihvatni centri i centri za azil i koje integrišu migrante u svoje društvo do izvesne mere i sa javnošću u najširem smislu.

SVRHA STRATEGIJE

1. Građenje i održavanje pozitivnih stavova prema migracijama, naročito među lokalnim zajednicama
2. Podizanje svesti o pozitivnom uticaju migracija i potencijala koji lokalne zajednice mogu da iskoriste
3. Informisanje javnosti u Srbiji o pravima, obavezama i problemima migranata i plasiranje/objavljivanje ljudskih priča kako bi se redukovale predrasude i negativni stavovi prema migrantima, smanjile eventualne tenzije, nerazumevanje
4. Promovisanje EU podrške

NIVO KOORDINACIJE

Unapređenje ljudskih resursa KIRS-a – Grupa za odnose s javnošću, angažovanjem dva stručnjaka za komunikacije i jednog Focal Point for Stakeholder Coordination unutar KIRS-a

Komunikacioni tim odgovara Koordinatoru za komunikacije.

Strategijom se predviđaju koordinacioni sastanci na nedeljnom nivou (ili češće, ako prilike zahtevaju) kako bi se omogućila efikasna razmena informacija, podelili zadaci, izveštavalo o tekućim aktivnostima, diskutovalo o potencijalnim izazovima/rizicima.

Komunikaciona jedinica unutar KIRS će obavestavati Komunikacionog koordinatora o planiranim aktivnostima najmanje dve nedelje unapred.

CILJEVI

Ciljevi strategije su:

- Unapređenje protoka informacija ka širem ali i segmentiranom auditorijumu s fokusom na pozitivni narativ u migracijama;
- Postavljanje ljudskih priča u središte komunikacija;
- Pomoć u pravovremenom i kvalitetnom protoku informacija o svim uslugama i aktivnostima usmerenim ka migrantima u RS;
- Borba sa predrasudama, pomoć u smanjenju tenzije, naročito na lokalnom nivou
- Izgradnja socijalne kohezije, promocija osnovnih evropskih vrednosti i ljudski prava;
- senzitivisanje lokalne populacije, promocija identiteta migranata i demistifikacija svakodnevnog života u prihvatnim i centrima za azil;
- Osiguravanja pravovremenih i tačnih informacija i konstruktivna saradnja sa državnim institucijama i JLS

- Podizanje svesti šire javnosti u Srbiji o rezultatima i uticajima koji su postignuti kroz podršku EU
- Poboljšanje kvaliteta koordinacije i saradnje između implement partnera, NVO i relevantnih nacionalnih stakeholders.

Indikatori za merenje ciljeva u periodu trajanja projekta:

- organizovanje terenskih poseta i poseta centrima delegacija visokog ranga
- organizovanje događaja u centrima
- organizovanje aktivnosti na lokalnom nivou u kojima učestvuju migranti
- organizovanje obuka u centrima
- aktivnost sa lokalnom zajednicom
- ažuriranje vesti o aktivnostima i događajima na sajtu KIRS
- organizacija kvartalnih koordinacionih sastanaka za KIRS menadžment i koordinate prihvata i centara za azil
- organizacija redovnih info sastanaka sa migrantima (jednom mesečno) u prihvatnim centrima, praćeno podelom informativnih lifesta sa informacijama o relevantnim lokalnim uslugama, institucijama i partnerima
- iniciranje i organizovanje poseta lokalnih medija prihvatnim centrima s ciljem da se zabeleže priče migranata, vrste pomoći i usluge u centrima, kako bi se promovisao pozitivni narativ migracija
- saopštenja na sajtu KIRS-a
- organizacija koordinacionih sastanaka za donatora i relevantne državne institucije da se predstave izveštaji, potrebe i oblasti koje zahtevaju dalju finansijsku podršku

CILJNE GRUPE

OPŠTA JAVNOST

STANOVNIŠTVO U LOKALNIM SREDINAMA KOJE SU PRIHVATILE MIGRANTE I U KOJIMA SE NALAZE CENTRI ZA AZIL

MIGRANTI smešteni u 19 centara kojima upravlja KIRS.

MEDIJI na nacionalnom i lokalnom nivou

DRŽAVNE INSTITUCIJE I JLS

LOKALNI pružaoci usluga (NVO..)

EU INFO CENTRI u Beogradu, Novom Sadu i Nišu

RIZICI

ZLOUPOTREBA INFORMACIJA, ŠIRENJE DEZINFORMACIJA, SPINOVANJE– insistiranje na negativnom, na predrasudama, širenje panike (morbile..), senzacionalizam

ZLOUPOTREBA REZULTATA EU PODRŠKE U POLITIČKE SVRHE – Moglo bi da se desi da neki od ključnih stejkholdera žele da zloupotrebe rezultate EU podrške na lokalnom ili nacionalnom nivou, što umanjuje visibility donatora. Ovaj rizik se

može umanjiti pažljivim planiranjem svih promo i vizibiliti događaja u skladu sa ovom Strategijom i uz saradnju sa DEU i konstantnom komunikacijom sa lokalnim i nacionalnim stakeholderima koji se uvek moraju instruisati da pominju EU finansijsku pomoć projektima.

KLJUČNE PORUKE

Poruke prenose EU posvećenost podršci upravljanju migracijama u RS:

- Serbia je pokazala pozitivan stav prema migrantima i opredelila se za evropske vrednosti;
- Isticanje zajedničkog pristupa upravljanju migratornih tokova između zemalja tranzita i finalne destinacije kroz niz efektivnih politika i dobrih praksi u EU kontekstu
- EU podržava Srbiju da izgradi održiv sistem za upravljanje migracijama
- Migracije su dodatno opteretile lokalnu infrastrukturu. Opštine i JLS dobijaju EU podršku da poboljšaju komunalne, zdravstvene, socijalne i druge usluge od kojih koriste imaju i lokalna populacija i migranti;
- Raznolikost obogaćuje lokalne zajednice i doprinosi socijalnom i ekonomskom razvoju
- EU je najveći donator

ALATI

SASTANCI sa državnim zvaničnicima i predstavnicima JLS treba da se iskoriste da bi se prenele ključne poruke i informacije

RADIONICE/OBUKE/INFO SESIJE ZA MIGRANTE

EMAIL je važan alat u svakodnevnoj komunikaciji koji olakšava protok pravovremenih informacija među ključnim akterima.

DOGAĐAJI I POSETE – posete visokih zvaničnika dokazano privlače pažnju medija posebno kada je u pitanju početak/završetak gradnje, uručivanje ključeva, posete centrima.

SARADNJA SA MEDIJIMA – posete predstavnika medija centrima za azil i prihvatnim centrima, izrada saopštenja i najava, organizacija konferencija za medije, radnih doručaka, medija karavana, izrada ljudskih priča, zakazivanje intervjua sa predstavnicima donatora. Produbljivanje saradnje sa medijima koji imaju nacionalnu pokrivenost i njihovom mrežom lokalnih izveštavača, kako bi se obuhvatila što šira publika.

WEBSITE I DRUŠTVENI MEDIJI

PRODUKCIJA VIDEO I FOTO SADRŽAJA

PUBLIKACIJE, poput trolista i brošura, koristiće se kao trajni dokumenti. Publikovaće se nakon završetka neke aktivnosti sumirajući rezultate i postignuća.

IZRADA PRAVILNIKA ZA POSTUPANJE SA MEDIJIMA

PREPORUKE

RODNA OSETLJIVOST

KADROVI

Koordinator za komunikacije

Dva stručnjaka za odnose s javnošću I jedan fokal point.

MONITORING I EVALUACIJA

Koordinator direktno nadgleda primenu strategije.

Takođe se uvodi merenje putem:

- Istraživanja javnog mnjenja
- Mediji – mesečno praćenje obima i tona objava, kao i evidencija da li su poruke postale deo javnog diskursa
- Kliping štampanih i digitalnih medija I društvenih mreža: pozitivan, neutralan ili negativan.
- Website: monitoring poseta sajtu nakon najave događaja, objave
- Događaji: lista učesnika sa kontaktima, upitnici
- Povratna informacija od partnera i stejkholdera - sastanci, fokus grupe, obuke, seminari