

## Участь біженців 1:

### що таке участь біженців і чому це важливо?

У Великобританії все більше служб надають своїм клієнтам право голосу та можливості впливати на те, як надаються послуги. Це називається «участю». У цій брошурі пояснюється, що таке участь та які переваги вона може принести вам і службам, до яких ви отримуєте доступ.

Коли ви приїдете в Йоркшир і Хамбер, ви зможете отримати доступ до різноманітних послуг, які допоможуть вам перебудувати своє життя тут. До них належать охорона здоров'я, освіта, бібліотеки, житло, благодійні та інші організації. Типи послуг, до яких ви отримуєте доступ, залежатимуть від різних факторів, як-от ваш імміграційний статус і ваші потреби.

Деякі послуги надаються органами центрального та місцевого управління, як-от школи, житлові консультаційні центри, організації з нарахування соціальних виплат, Національна служба охорони здоров'я (NHS) або поліція. Інші послуги надаються приватними особами або компаніями. Також є послуги, які надаються благодійними та волонтерськими організаціями.

Іноді вам може бракувати підтримки від деяких служб. Наприклад, вам потрібні послуги усних перекладачів, але така можливість не завжди доступна. Або ж у вас виникають труднощі з подоланням довгого маршруту, коли вас запросили на зустріч.

Такі складнощі важко переносити, і ви можете відчувати, що потрібна більша підтримка або потрібні кращі послуги. Навіть якщо постачальники послуг роблять все можливе, вам може здатися, що вони не розуміють ваші конкретні потреби. У таких ситуаціях ви можете висловитися, щоб вони почули та врахували вашу думку.

### Що таке участь?

Участь припускає такі дії.

- Отримання більш докладної інформації про послуги.
- Надання відгуків про послуги.
- Залучення до прийняття рішень про послуги.

Участь — це обмін своїми знаннями, навичками, думками й проблемами з постачальниками послуг, організаціями та громадами. Існують різні форми участі. Наприклад, ви могли б взяти участь, отримавши вичерпну інформацію про те, що доступно у вашому регіоні, або надавши допомогу у формуванні необхідних вам послуг.

Міжнародна асоціація з участі громадськості (International Association for Public Participation) виділяє п'ять різних рівнів участі.

1. Інформування — ви отримуєте інформацію про те, як надаються послуги.
2. Консультація — служби запитують ваші відгуки або думки.
3. Залучення — служби працюють з вами для врахування ваших думок.
4. Спільна робота — служби працюють з вами над пошуком рішень.
5. Розширення можливостей — ви допомагаєте приймати остаточні рішення щодо послуг.

Чим вище рівень, тим більший вплив мають ваші думки на прийняті рішення.

Участь сприяє позитивним змінам в організаціях. Постачальники отримують користь від участі, оскільки це допомагає їм зрозуміти потреби користувачів і дає можливість вчитися на знаннях і досвіді користувачів для вирішення проблем, усунення бар'єрів і покращення послуг. Організації, що заохочують участь, розробляють ефективні та інноваційні послуги, швидко розуміють потреби людей і запобігають проблемам.

## Яку користь від участі отримуєте ви?

Участь позитивно впливає на всіх користувачів послуг, оскільки це призводить до покращення послуг. Але ви також можете отримати величезну користь від участі, чи то місцева медична практика, чи то благодійна організація.

Наприклад, ви могли б зробити таке.

- Докладніше дізнатися про свої права, привілеї та обов'язки.
- Докладніше вивчити запропоновані вам послуги.
- Мати право голосу в разі планування та надання послуг.
- Брати участь у заходах, знайомитися з новими людьми з різних верств суспільства та спілкуватися в місцевій громаді.
- Вивчити рекомендації та нормативні акти з цілого ряду питань, як-от надзвичайні ситуації у сфері охорони здоров'я.
- Отримати більше можливостей практикувати англійську мову, дізнатися про інші культури й традиції та сприйняти думки інших.
- Набути досвіду у сферах, які вас цікавлять, і вдосконалити свої навички, як-от спілкування та лідерство
- Докладніше ознайомитися з потребами вашої громади. Дізнатись, як представляти та відстоювати інтереси своєї громади, допомагаючи організаціям розробляти якісніші послуги.
- Розвивати почуття гордості та розширювати можливості із зростанням відповідальності за послуги, які допомагають вам успішно інтегруватися у вашу громаду.
- Розвивати свою впевненість.

Як бачите, участь приносить багато користі. Участь в керуванні послугами та громадами — це унікальна можливість для вас розвиватися як особисто, так і професійно, роблячи позитивний внесок у життя інших людей.

Ви можете прочитати інші брошури з цієї серії, щоб дізнатися більше про участь і про те, як стати учасником.

---

Що таке участь і чому це важливо?

Версія 3.5 – Листопад 2022 р.

Сторінка | 2