

Date	27 March 2025	Location	Hybrid - UNHCR office and online on MS Teams
Chair & Co chair	UNHCR	Note taking / minutes	UNHCR
Participating organizations and members	Animus Association (Vasilena Sadakova), Caritas (Viktoria Mirinska), CRWB (Linda Awanis, Radostina Belcheva), Foundation for Access to Rights (Maria Netsova), FZO (Anastasiya Misheva), IOM (Mariya Samuilova), MDM Bulgaria (Maria Todorova), Situation Center Open Doors (Tetiana Hetsilevych), Ukraine Support and Renovation Foundation (Daria Horbachyk), UNHCR (Hayoung Kim, Snezhana Zheleva, Kristina Markova, Gergana Dimitrova, Eva Marcandalli, Hanna Velykova), State Agency for Refugees (Katina Andreeva), WHO (Tsvetelina Ananieva)		
Agenda	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inter-Agency referral discussion <ul style="list-style-type: none"> - Bulgaria - Inter-Agency Referral form - English - Bulgaria - Guidance Note for Inter-Agency Referral form - English 2. AOB 		
Agenda Point	Summary	Agreed Decisions / Follow-Up Actions	
Inter-Agency referral discussion	<p>Inter-agency Referral Form:</p> <p>Clarification: The form is intended for use between NGOs and service providers, not between NGOs and government agencies. The form does not need to be used for non-urgent cases when information on available services of another organization has been shared for the individual to seek the services when they want (e.g. self-referrals).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non-Urgent Cases: For non-urgent cases where individuals can find the service provider themselves, providing information on available services and how to reach the partner is sufficient. • Urgent Cases: To ensure that urgent cases involving vulnerable individuals are prioritized, the referral form can be used to alert the service provider about the urgency of the situation. This will help them prioritize accordingly and ensure smooth coordination between service providers. <p>Feedback:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Council for Refugee Women (CRW) shared that they have been using the referral form which helps document information and prioritize cases. 	<p>Any organizations – who would like to organize a separate dedicated session for their staff on the use of the inter-agency referral form – can reach out to the Inter-Agency team if support is needed.</p>	



	<ul style="list-style-type: none"> - Organizations like Foundation for Access to Rights (FAR) and Ukraine Support and Renovation Foundation (USRF) have internal referrals for services after refugees first approach e.g., through online chat bot or the Compass community center. - State Agency for Refugees (SAR) shared that SAR has an internal referral mechanism, and referrals through other agencies are received on an ad-hoc basis (not necessarily through a referral form). SAR additionally provided feedback on terminology in the Bulgarian inter-agency referral form. <p>Discussion on Referral Practices:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compass Center: If you are a service provider in the Compass Center, you may still use the referral form to another service provider, especially if sensitive information has been disclosed and you want to ensure that that there is structured, documented referral to another service provider in the center. <p>Challenges and Areas for Improvement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referral Response: Ensure that if a referral response is required, the receiving organization provides feedback to the referring organization. Participants raised the importance of receiving feedback, particularly for case management. • Coordination: Avoid multiple social workers from different organizations following up on the same individual by clearly indicating the main person responsible for follow-up. <p>Next Steps: Consider adjusting and piloting the form for referrals to government agencies if deemed useful.</p>	<p>UNHCR will reach out bilaterally to the State Agency for Refugees to continue discussions on adapting the inter-agency referral form for referrals to SAR.</p> <p>UNHCR will update the inter-agency referral form guidance note to reflect discussion points.</p> <p>UNHCR will also update the Bulgarian inter-agency referral form to reflect SAR's feedback on terminology.</p> <p>UNHCR IM team will update the 2025 RRP dashboard with key contact information, to also facilitate referrals.</p>
<p>AOB</p> <p>Coursera presentation & Updates</p>	<p>Coursera for Refugees was globally initiated in 2016 on World Refugee Day. It offers high-quality free learning opportunities to refugees, asylum seekers, and vulnerable individuals from host communities. It is active in 78 countries, benefiting around 19,000 forcibly displaced people. In Bulgaria, there are currently 130 refugees who have joined the platform.</p> <p>Program Details: Unlike the regular Coursera, refugees do not need to pay for certifications. Refugees, stateless persons, asylum seekers, and individuals under temporary protection are eligible. Participants are encouraged to be committed to completing the courses.</p>	

	<p>Course Availability: Courses available in multiple languages, including English, Ukrainian, and Arabic. Over 5,000 courses from more than 200 leading universities and companies. Popular areas for refugees in Bulgaria include business, computer science, data science, and personal development.</p> <p>Enrollment Process: Send a submission with the participant's name, email, country of origin, and status to designated UNHCR colleagues (Silvia Desheva, desheva@unhcr.org). Participants receive individual invitations via email. Please emphasize the importance of individual invitations and not sharing them. Online sessions can be arranged to help participants register and navigate the platform.</p> <p>Feedback and Monitoring: Refugees are currently referred by UNHCR partner organizations like Caritas and CRW. Administrators can monitor course enrollment and completion but need feedback from partners.</p> <p>Challenges:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Language Barriers: No courses available in Bulgarian. • Technical Issues: Partners should report any registration issues to UNHCR colleagues for resolution. <p>Next Steps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encourage refugees to take advantage of this free, high-quality learning opportunity. • Reach out to UNHCR for any additional questions or support. 	
<p>Next meetings</p>	<p>Protection and Inclusion Working Group Date: 24 April 2025 (TBC) Location: Hybrid – UNHCR office (2 Pozitano Square, Sofia / fourth-floor conference room) / Online on MS TEAMS link (to be shared when meeting date is confirmed) Time: 10.00-11.00AM</p>	

Дата	27 март 2025 г.	Местоположение	Хибридно - в офиса на ВКБООН и онлайн в MS Teams
Председател & съпредседател	ВКБООН	Водене на бележки / записки	ВКБООН
Участващи организации и членове	Animus Association (Vasilena Sadakova), Caritas (Viktoria Mirinska), CRWB (Linda Awanis, Radostina Belcheva), Foundation for Access to Rights (Maria Netsova), FZO (Anastasiya Misheva), IOM (Mariya Samuilova), MDM Bulgaria (Maria Todorova), Situation Center Open Doors (Tetiana Hetsilevych), Ukraine Support and Renovation Foundation (Daria Horbachyk), UNHCR (Hayoung Kim, Snezhana Zheleva, Kristina Markova, Gergana Dimitrova, Eva Marcandalli, Hanna Velykova), State Agency for Refugees (Katina Andreeva), WHO (Tsvetelina Ananieva)		
Дневен ред	<ol style="list-style-type: none"> Дискусия за междуведомственото насочване <ul style="list-style-type: none"> България - формуляр за междуведомствено насочване - български език България - Указания относно формуляра за междуведомствено насочване - български език Всякакви други въпроси 		
Точка от дневния ред	Обобщение	Съгласувани решения / следващи действия	
Дискусия за междуведомственото насочване	<p>Формуляр за междуведомствено насочване:</p> <p>Уточнение: Формулярът е предназначен за използване между неправителствени организации и доставчици на услуги, а не между неправителствени организации и правителствени агенции. Не е необходимо формулярът да се използва за неспешни случаи, когато е споделена информация за наличните услуги на друга организация, за да може лицето да потърси услугите, когато пожелае (напр. самонасочване).</p> <ul style="list-style-type: none"> Неспешни случаи: За неспешни случаи, когато лицата могат сами да намерят доставчика на услуги, е достатъчно да се предостави информация за наличните услуги и как да се свържат с конкретния партньор. Спешни случаи: За да се гарантира, че спешните случаи, включващи уязвими лица, са приоритетни, формулярът за насочване може да се използва, за да се предупреди доставчикът на услуги за спешността на ситуацията. Това ще им помогне да определят съответните приоритети и да осигурят безпроблемна координация между доставчиците на услуги. 	<p>Организациите, които желаят да организират отделна специализирана сесия за своите служители относно използването на формуляра за междуведомствено насочване, могат да се свържат с междуведомствения екип, ако имат нужда от подкрепа.</p>	



	<p>Обратна връзка:</p> <ul style="list-style-type: none">- Съветът за жените бежанки (СЖБ) сподели, че използва формуляра за насочване, който помага за документиране на информацията и приоритизиране на случаите.- Организации като Фондация за достъп до права (ФАР) и Фондация „Ukraine Support & Renovation“ (USRF) имат вътрешни насочвания за услуги, след като бежанците се обърнат за първи път към тях, например чрез онлайн чат бот или общностния център „Компас“.- Държавната агенция за бежанците (ДАБ) сподели, че ДАБ има вътрешен механизъм за насочване, а насочване чрез други агенции се получава на ad hoc основа (не непременно чрез формуляр за насочване). ДАБ допълнително предостави обратна връзка относно терминологията в българския междуведомствен формуляр за насочване. <p>Дискусия относно практиките за насочване:</p> <ul style="list-style-type: none">• Център „Компас“: Ако сте доставчик на услуги в център „Компас“, все пак можете да използвате формуляра за насочване към друг доставчик на услуги, особено ако е предоставена поверителна информация и искате да гарантирате, че има структурирано, документирано насочване към друг доставчик на услуги в центъра. <p>Предизвикателства и области за подобрене</p> <ul style="list-style-type: none">• Реакция при насочване: Уверете се, че ако се изисква отговор на насочването, приемащата организация предоставя обратна връзка на насочващата организация. Участниците повдигнаха въпроса за важността на получаването на обратна връзка, особено за управлението на случаи.• Координация: Избягвайте проследяването на един и същ случай от множество социални работници от различни организации, като ясно посочите основното лице, отговорно за проследяването. <p>Следващи стъпки: Обмисляне на адаптация и пилотно въвеждане на формуляра за насочване към държавни агенции, ако се установи, че е полезен.</p>	<p>ВКБООН ще се свърже двустранно с Държавната агенция за бежанците, за да продължи обсъждането на адаптацията на междуведомствения формуляр за насочване към ДАБ.</p> <p>ВКБООН ще актуализира указанията за междуведомствения формуляр за насочване, за да отрази въпросите от дискусията.</p> <p>ВКБООН също така ще актуализира българския междуведомствен формуляр за насочване, за да отрази обратната връзка от ДАБ относно терминологията.</p> <p>Екипът за управление на информацията на ВКБООН ще актуализира информационното табло на ПОБС за 2025 г. с ключова информация за контакт, за да улесни и насочването.</p>
--	--	---



<p>Всякакви други въпроси</p> <p>Презентация за Coursera и новини</p>	<p>Coursera за бежанците бе инициирана в световен мащаб през 2016 г. на Световния ден на бежанците. Тя предлага висококачествени възможности за безплатно обучение на бежанци, лица, търсещи убежище, и уязвими лица от приемащите общности. Тя е активна в 78 държави, като от нея се възползват около 19 000 принудително разселени лица. В България към момента към платформата са се присъединили 130 бежанци.</p> <p>Подробности за програмата: За разлика от обикновената Coursera, бежанците не трябва да плащат за сертификати. Право на участие имат бежанци, лица без гражданство, лица, търсещи убежище, и лица, ползващи се с временна закрила. Участниците се насърчават да се ангажират със завършването на курсовете.</p> <p>Наличност на курсове: Курсовете се предлагат на няколко езика, включително английски, украински и арабски. Над 5000 курса от повече от 200 водещи университети и компании. Популярни области за бежанците в България: бизнес, компютърни науки, информатика и личностно развитие.</p> <p>Процес на записване: Изпратете заявление с името, електронната поща, страната на произход и статута на участника до определените колеги от ВКБООН (Силвия Дешева, desheva@unhcr.org). Участниците получават индивидуални покани по имейл. Моля, обърнете внимание на важността на индивидуалните покани и на това те да не бъдат споделяни с други лица. Могат да бъдат организирани онлайн сесии, които да помогнат на участниците да се регистрират и да се ориентират в платформата.</p> <p>Обратна връзка и мониторинг: Към настоящия момент бежанците се насочват от партньорски организации на ВКБООН като Каритас и СЖБ. Администраторите могат да проследяват записването и завършването на курсовете, но се нуждаят от обратна връзка от партньорите.</p> <p>Предизвикателства:</p> <ul style="list-style-type: none">• Езикови бариери: Няма налични курсове на български език.• Технически проблеми: Партньорите трябва да съобщават на колегите си от ВКБООН за разрешаване на всякакви проблеми свързани с регистрацията. <p>Следващи стъпки</p> <ul style="list-style-type: none">• Насърчаване на бежанците да се възползват от тази безплатна и висококачествена възможност за обучение.• Свържете се с ВКБООН за всякакви допълнителни въпроси или подкрепа.	
---	--	--

Следващи срещи	Работна група „Закрила и приобщаване” Дата: 24 април 2025 г. (предстои да бъде потвърдено) Местоположение: Хибрид – Офис на ВКБООН (площад Позитано 2, София / конферентна зала на четвъртия етаж) / Онлайн на MS TEAMS линк (ще бъде споделен, когато датата на срещата бъде потвърдена) Време: 10.00-11.00ч.	
-----------------------	---	--