



## Указания

### Формуляр за междуведомствено насочване в България

#### Предназначение

Настоящото указание придружава формуляра за междуведомствено насочване. Формулярът за междуведомствено насочване е разработен, за да улесни и координира ефективното многосекторно насочване на отделни случаи между хуманитарни организации, които предоставят услуги на бежанци и лица, търсещи убежище в България. Този формуляр гарантира, че координираните направления водят до бърза помощ за лицата или семействата, нуждаещи се от помощ.

Този формуляр за насочване не се използва за насочване от хуманитарни организации към правителствени служби, които могат да имат свои собствени механизми и начини за насочване.

#### Основни принципи

- **Взаимна допълняемост:** работа в подкрепа и взаимно допълване с държавите, общностите, гражданското общество и други участници с цел максимално използване на ресурсите.
- **Спешност:** Приоритизиране на незабавното реагиране при спешни случаи, като се гарантира, че всяка многосекторна реакция е добре координирана.
- **Поверителност:** Всички хуманитарни участници спазват указанията за поверителност и принципа "необходимост да се знае", когато предават отделни случаи. Съществуват изключения от поверителността, например когато има заплахи за продължаващо насилие или вреда за детето и необходимостта да се защити детето в съответствие с неговия най-добър интерес надделява над поверителността; ситуации, в които националните закони изискват задължително докладване на определени видове насилие или злоупотреба; и ситуации, в които лицата могат да се опитат да си навредят. Ако е приложимо, тези изключения следва да бъдат съобщени на лицето в началото на консултирането и предоставянето на услуги.
- **Не причинявайте вреда:** Извършване на действия по начин, който не излага лицето на допълнителен риск от вреда, особено в резултат на непредвидени последици.
- **Подход, основан на правата:** насърчаване на прякото участие на всички лица във вземането на решения, свързани със собствената им защита и пълноценното упражняване на правата на човека. Подходът, основан на правата, изисква също така наличието на подходящи и приемливи от културна гледна точка услуги, които да са достъпни и на достъпна цена.
- **Подход, съсредоточен върху оцелелите:** Когато става въпрос за насочване на лица в риск или на лица, преживели насилие, основано на пола, да се зачитат интересите и желанията на преживелите насилие лица и да се дава приоритет на правата, достойнството, желанията, избора, нуждите и безопасността на преживелите насилие лица при изготвянето и прилагането на мерки за превенция и реагиране.



## Формуляр за насочване между агенциите

### 1. Формуляр:

- **Приоритет:** Посочете приоритета и спешността на случая, за който се отнася. Това ще даде информация за сроковете, в които приемащата агенция трябва да отговори. Високият приоритет се отнася до необходимост от незабавни действия поради сериозен или непосредствен риск за личната безопасност и искане за спешен отговор в рамките на 24 часа.
- **Код:** Това е предназначено за вътрешни записи и документация на насочващата организация и за целите на последващите действия, особено ако предоставя услуги за водене на случай.
- **Основна информация и причина за насочването:** Опишете минималната информация, необходима на приемащата агенция, за да може да отговори на направлението. За насочване на случаи на насилие, основано на пола, закрила на детето и други случаи на закрила не предоставяйте подробности за инцидента.
- **Съгласие:** Прочетете формуляра за съгласие заедно с лицето или с настойника, в случай че насочването е за дете. Отговорете на всички въпроси, преди то/тя да се подпише по-долу. Информирайте лицето как информацията ще бъде използвана от приемащия доставчик на услуги. Подпишете от името на лицето или на настойника, ако съгласието е дадено устно и лицето не може да се подпише.
  - Ако детето е на възраст между 14 и 17 години, в допълнение към съгласието на настойника, то може да даде и информирано съгласие за споделяне на информацията за насочване.
- **Подробности за насочването:** Ако има някакви ограничения за контакта, обяснете това изрично във формуляра. Например оцелял от НБП може да иска да се свърже с него в определени часове/дни или да предпочита определен начин за връзка. Посочете дали насочващата организация би искала да получи отговор по насочването.

### 2. Насочване към:

Когато споделяте по електронен път, защитете формуляра с парола ("Файл" -> "Информация" -> "Защита на документа" -> "Криптиране с парола"), когато прикачвате документа.

Отделно споделете паролата на формуляра за препращане с координатора на приемащата организация (когато е възможно, споделете я чрез различен метод - напр. телефонни контакти, ако има такива, или в отделен имейл).

Наличните услуги, местоположенията и контактите на хуманитарните организации, предоставящи услуги на бежанци и лица, търсещи убежище, са достъпни в изброените по-долу платформи:

- [2024 Refugee Response Plan for Bulgaria – ActivityInfo dashboard](#)
- [UNHCR Bulgaria Help Page, Assistance and Services](#)
- [Foundation for Access to Rights service mapping](#)



### **3. Документиране и записване:**

Всяка организация трябва да документира препращанията и обратната връзка, получена от препращащите организации.

### **4. Последващи действия:**

Когато формулярът е получен по електронна поща, приемащата агенция трябва да отговори с потвърждение за получаването и приемането на случая. Препращащата агенция следва да извърши последващи действия с приемащата агенция, за да потвърди получаването на препращането и всички следващи стъпки. И двете агенции следва да поддържат поверителна комуникация, за да гарантират, че лицето получава необходимите услуги и подкрепа.

**Междуведомствен координационен екип  
юни 2024**