



Interkulturalni PL
Stowarzyszenie Promocji Wielokulturowości

Cudzoziemcy w Krakowie



**Suplement do raportu
Stan wprowadzania rekomendacji**

Stowarzyszenie Promocji Wielokulturowości
INTERKULTURALNI PL

Cudzoziemcy w Krakowie

Suplement do raportu

STAN WPROWADZANIA
REKOMENDACJI

Kraków 2012

REDAKTOR

Katarzyna Jancewicz

KOREKTA

Zespół INTERKULTURALNI.PL

PROJEKT OKŁADKI

Łukasz Solecki

© Copyright by Stowarzyszenie Promocji Wielokulturowości
INTERKULTURALNI.PL

Projekt zrealizowany dzięki wsparciu

Fundacji im. Stefana Batorego

w ramach programu „Demokracja w Działaniu”



FUNDACJA
BATOREGO
IM. STEFANA

ISBN 978-83-933307-1-3

Stowarzyszenie Promocji Wielokulturowości INTERKULTURALNI.PL

ul. Praska 58/1, 30-322 Kraków, tel. (12) 376 50 27

email: biuro@interkulturalni.pl, www.interkulturalni.pl

Spis treści

1. Wprowadzenie.....	5
1.1. Projekt prymarny.....	5
1.2. „Działanie na rzecz zmiany. Realizacja zaleceń raportu Cudzoziemcy w Krakowie ”.	5
2. Wypowiedzi cudzoziemców.....	7
2.1. Minh Quyen Nguyen (Wietnam)	7
2.2. Aspasia Koulouri (Grecja)	9
3. Wnioski i rekomendacje.....	13
3.1. Oddział do Spraw Cudzoziemców.	13
3.2. Urząd Miasta Krakowa- Referaty Meldunkowe.....	19
3.3. Narodowy Fundusz Zdrowia.	23
3.4. Zakład Ubezpieczeń Społecznych.....	25
3.5. Straż Graniczna.	27
3.6. Policja.	31
3.7. Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Krakowie.....	32
3.8. Regionalny Dworzec Autobusowy.	33
3.9. Komunikacja kolejowa oraz Dworzec PKP.	35
3.9.1. PKP S.A.	35
3.9.2. PKP Intercity	35
3.9.3. Przewozy Regionalne	37
4. Abolicja.....	40
4.1. Oddział ds. Obsługi Cudzoziemców.	40
4.2. Straż Graniczna	43
Zamiast podsumowania:.....	44

1. Wprowadzenie.

1.1. Projekt prymarny.

Projekt „Monitoring krakowskich instytucji publicznych i ich dostosowania do potrzeb obcokrajowców ” prowadzony był w okresie od stycznia do lipca 2011 roku.

Nasze działania polegały na weryfikacji dostosowania instytucji i urzędów do obsługi cudzoziemców. Badaniami zostały objęte: Oddział ds. Cudzoziemców Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego, Urząd Miasta Krakowa Wydział Spraw Administracyjnych, Małopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia, ZUS Oddział w Krakowie, Straż Graniczna, Policja, dworce kolejowe i autobusowe oraz Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne.

W celu jak najlepszego sprawdzenia funkcjonowania wybranych instytucji skorzystaliśmy z różnorodnych technik badawczych, takich jak: zebranie obiektywnych danych, ewaluacja miejsc–przestrzeni, analiza stron internetowych, badanie ankietowe cudzoziemców i pracowników, wywiady z obcokrajowcami i pracownikami, badanie tajemniczy klient.

Jednym z rezultatów przeprowadzonego projektu był raport pt. „Cudzoziemcy w Krakowie”. Przedstawiono w nim analizę funkcjonowania poszczególnych instytucji i zawarto rekomendacje odnośnie sposobu polepszenia obsługi cudzoziemców. Prezentacja raportu odbyła się podczas konferencji prasowej, finalizującej projekt.

Dokładny stan wprowadzania rekomendacji sprawdziliśmy 3 miesiące po zakończeniu projektu. Niestety, pomimo pozytywnych reakcji oraz deklaracji duża część rekomendacji nie została wprowadzona. Z tego względu postanowiliśmy zrealizować projekt będący kontynuacją wcześniejszego monitoringu: „Działanie na rzecz zmiany. Realizacja zaleceń raportu *Cudzoziemcy w Krakowie*”.

Podobnie jak poprzednio, projekt finansowany był ze środków Fundacji im. Stefana Batorego.

1.2. „Działanie na rzecz zmiany. Realizacja zaleceń raportu *Cudzoziemcy w Krakowie*”.

Zależało nam na weryfikacji tego, co konkretne instytucje zrobiły w celu lepszego dostosowania do obsługi obcokrajowców, jakie rekomendacje zostały wprowadzone, a jakie nie. Podjęliśmy następujące działania:

- analiza stanowiska instytucji do raportu,
- analiza rekomendacji zawartych w raporcie przez dwoje obcokrajowców, mieszkających w Krakowie (dane jakościowe),
- spotkania z instytucjami (problemy we wprowadzaniu rekomendacji, opracowanie planu działań),
- powtórne sprawdzenie stanu realizacji zaleceń.

Drugi rozdział suplementu zawiera opinie cudzoziemców mieszkających w Krakowie na temat ogólnego funkcjonowania krakowskich urzędów i instytucji. Zostali oni poproszeni także o ocenę zawartych w raporcie rekomendacji. Przygotowane przez nich stanowiska traktujemy jako dane jakościowe i przedstawiamy w celu ukazania czytelnikom osobistej perspektywy, która być może pozwoli lepiej zrozumieć badaną przez nas sytuację. W rozdziale 3 prezentowane są rekomendacje z raportu „Cudzoziemcy w Krakowie” wraz z informacją czy zostały one wprowadzone, czy nie oraz oficjalne stanowiska instytucji. Dodatkowo, w tym rozdziale prezentujemy wyniki uzyskane podczas wizyt „tajemniczego klienta”.

W okresie prowadzenia projektu weszła w życie ustawa abolicyjna dla cudzoziemców nielegalnie przebywających na terytorium Polski. W 4 rozdziale pokazujemy jak Oddział do Spraw Cudzoziemców oraz Straż Graniczna przygotowały się do jej egzekwowania.

2. Wypowiedzi cudzoziemców.

Niniejszy rozdział został napisany w całości przez obcokrajowców mieszkających w Krakowie. Dzielą się oni swoimi spostrzeżeniami, wskazując na newralgiczne „punkty” w Krakowie, utrudniające im poprawne funkcjonowanie w mieście.

2.1. Minh Quyen Nguyen (Wietnam)

„Już prawie 10 lat minęło od mojego przybycia do Polski, do Krakowa. Czy coś się zmieniło w moim odczuciu do Krakowa? Coraz bardziej kocham to miasto. Naprawdę czuję się tutaj jak w domu. Kraków nie jest idealny, ale jest piękny. Nie wszyscy Krakowiaci akceptują „obcych”, ale i tak więcej czuję pozytywnego nastawienia, niż negatywnego.

Oddział ds. Cudzoziemców Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego

Pamiętam moje pierwsze przygody z Oddziałem ds. Cudzoziemców, nie ukrywam że teraz jest zdecydowanie lepiej. Mieli wówczas bardzo ciasną przestrzeń obsługi interesantów. Przyjmowane były zaledwie dwie, trzy osoby naraz, reszta musiała stać za drzwiami. Obecnie sytuacja się poprawiła. Jestem bardzo zadowolony z zmian jakich dokonano w Oddziale.

Jest dobrze co nie znaczy, że nie może być lepiej. Raport Interkulturalnych trafnie wskazywał na kwestie, którymi Urząd powinien się zająć.

1. Bardzo przydatna dla cudzoziemców będzie własna strona internetowa Oddziału. Na tej stronie powinna być zakładka, w której na bieżąco aktualizowane są informacje, przepisy, ustawy itd. dotyczące cudzoziemców. Oprócz tego, dobrym rozwiązaniem może być prezentacja uproszczonych procedur uzyskiwania legalizacji pobytów różnego rodzaju.

2. Wielokrotnie byłem świadkiem sytuacji, kiedy urzędnik starał się tłumaczyć petentowi, że „po uzyskaniu zezwolenia musi Pan/Pani zameldować się na podstawie tego zezwolenie i przyjść później z tym zameldowaniem po odbiór karty...” . Problemu nie ma dopóki zainteresowany zna język polski i procedurę. Jest znacznie gorzej w przypadku, kiedy osoba nie włada językiem polskim, oraz w ogóle nie wie na czym polega „zameldowanie” i gdzie ten meldunek się załatwia. Dlatego według mnie, w samej Sali Obsługi Cudzoziemców powinno się znaleźć miejsce na dodatkową tablicę informacji. Tak jak w przypadku strony internetowej, informacja na tablicy dotyczyć powinna uzyskiwania poszczególnych rodzajów pobytu. Pomogłoby znacząco udostępnienie wykazów dokumentów niezbędnych do każdego rodzaju procedury. Oczywiście, wykazy te powinny być przetłumaczone w językach głównych grup interesantów Urzędu. Takie ułatwienia oszczędzą czas cudzoziemców i pracowników.

3. Tablica informacyjna o której wspomniałem, powinna odciążyć urzędników pracujących w dziale Obsługi Cudzoziemców. Warto się również zastanowić nad odrębnym stanowiskiem informacyjnym, tak jak sugeruje raport. Myślę nawet, iż osoba, która zajmowałaby się informacją, wcale nie musiałaby zajmować się obsługą obcokrajowców na stałe. Wystarczy takie rozwiązanie, które Urząd stosuje dotychczas w Dziale Obywatelstwa, czyli w przypadku potrzeby osoba oddelegowana obsługuje ewentualnych petentów. Jednakże ten urzędnik, powinien oferować pomoc w wypełnieniu wniosków, gdyż nie wszystkie pytania zawarte we wnioskach są wyrażane w taki sposób, żeby można odpowiedzieć na nie jednoznacznie.

4. Zgadzam się z opinią, iż budynek powinien być oznaczony w sposób bardziej przejrzysty. Można umieścić na ulicy tablice z mapą budynków w widocznych miejscach. Wówczas obcokrajowcy (i nie tylko) nie mieliby problemu z znalezieniem Oddziału ds. spraw Cudzoziemców, czy też Urzędu Miasta Krakowa lub Sądu.

Urząd Miasta Krakowa- Referaty Meldunkowe

Podczas mojego pobytu w Krakowie byłem już w trzech punktach UMK. Odwiedziłem Al. Powstania Warszawskiego 10, os. Zgody 2 oraz Wielicką 28a. Najlepsze wrażenie zrobił na mnie Oddział na Wielickiej 28a. Oceniałem przestrzeń w budynku, łatwość dostępu do informacji, atmosferę między urzędnikami a klientami. Szanuję urzędników pracujących w tej instytucji. Jedyne problemy na jakie chciałbym wskazać to brak wersji przetłumaczonej formularza meldunkowego. Należałoby umieścić wzory wypełnionego formularza, tłumacząc jak go wypełnić krok po kroku, w podstawowych językach.

Straż Graniczna

W raporcie „Cudzoziemcy w Krakowie” zawarta była ważna uwaga: „Straż Graniczna winna wyzbyć się stricte militarnego nastawienia”. Co do kwestii miejsca kontroli, sposobu legitymowania cudzoziemców czy potrzeby posiadania różnych dokumentów podczas kontroli, raczej trudno o jakiegokolwiek zmiany. Natomiast, w niektórych przypadkach, można odnieść wrażenie, że funkcjonariuszy nie interesuje osoba cudzoziemca jako taka, ich podejście cechuje wyłącznie tzw. „doświadczenie zawodowe”. Takie nastawienie potęguje stres, który i tak już jest ogromny. Pobyt w instytucjach, czy ewentualne wydalenie dla niektórych jest koszmarem życiowym. Dlatego moim zdaniem, funkcjonariusze SG mogliby wykazać nieco więcej cierpliwości, wyrozumiałości podczas rozmowy, przesłuchań itp.

Policja

Z przedstawicielami Policji nie miałem wiele do czynienia. Jeżeli już do tego doszło, to nie było to doświadczenie problematyczne, prawdopodobnie dlatego, że władam językiem polskim w wystarczającym stopniu, aby móc się porozumieć. Dla cudzoziemców, którzy nie mówią po polsku, na pewno istnieje bariera w komunikacji z funkcjonariuszami Policji. Z raportu wynika, że są prowadzone szkolenia językowe dla funkcjonariuszy, co jest zdecydowanie bardzo dobrą wiadomością. Mam nadzieję, że już nie długo będziemy świadkami efektów tych szkoleń.

Komunikacja miejska

Strona internetowa MPK jest dobrze dopracowana, ale tylko w polskiej wersji. Inne wersje językowe (angielska i niemiecka) są przetłumaczone tylko w głównych zakładkach.

Urząd Stanu Cywilnego w Krakowie

W raporcie Interkulturalnych nie było opinii dotyczącej USC. Jednak cudzoziemcy mają styczność z tym urzędem, choćby w sprawie odpisów aktu urodzenia dla swoich dzieci, odpisów aktu małżeństwa itp. Największym problemem chcąc cokolwiek załatwić w USC, jest dla mnie jako obcokrajowca i Wietnamczyka, brak tłumacza przysięgłego na terenie Krakowa. Większość Wietnamczyków nie posługuje się językiem angielskim, a językiem polskim jedynie słabo. W ważnych sprawach, typu sporządzenie aktu urodzenia czy aktu małżeństwa, zwykły tłumacz

nie wystarczy. Niezależnie od umiejętności językowych tłumacza, musi być on tłumaczem przysięgłym. Problem polega na tym, że w Krakowie nie ma tłumacza przysięgłego języka wietnamskiego i niezwykle trudno jest znaleźć takiego, który zgodzi się tu przyjechać, co oczywiście wiąże się z ogromnymi kosztami. Pytanie brzmi, czy rzeczywiście taki tłumacz musi być obligatoryjny? Osobiście brałem udział w różnych czynnościach, od Sądowych po administracyjne, w wielu urzędach. W każdej procedurze moje dane zostały zapisane w protokole, grozi mi odpowiedzialność karna w przypadku podania fałszywych informacji w trakcie tłumaczenia. Tak samo jest w przypadku udziału tłumacza przysięgłego. Moim zdaniem, ustawodawcy mogliby brać pod uwagę takie sytuacje, w których nie ma potrzeby obecności tłumacza przysięgłego, wystarczy osoba biegle władająca danymi językami.

2.2. Aspasia Koulouri (Grecja)

Niemal każdy cudzoziemiec przed przybyciem do Polski ma o niej jakieś wyobrażenie. Jest to kraj z prężnie rozwijającą się gospodarką, z silną społecznością międzynarodową, będący siedzibą wielu międzynarodowych firm. Taki obraz Polski stwarza wrażenie, że życie w niej nie niesie ze sobą większych trudności. Jest to jednak dalekie od rzeczywistości. Fakty są takie, że Polska jest krajem o dobrej koniunkturze gospodarczej, z wieloma międzynarodowymi inwestycjami i dużą ilością cudzoziemców. Jednakże przeprowadzka do Polski może okazać się trudna i stanowić nie lada wyzwanie. Co więcej, może być prawdziwą przygodą.

Jestem jednym z obcokrajowców mieszkających w Krakowie od kilku miesięcy. Stanowią część grupy cudzoziemców pracujących w międzynarodowych korporacjach i moje poniższe stanowisko jest jej reprezentatywnym głosem. Chcę wyrazić to wszystko, co czuliśmy przyjeżdżając do Krakowa po raz pierwszy i jak próbowaliśmy ułożyć sobie życie w tym mieście. Pomimo bardzo miłych Polaków jakich napotkaliśmy na naszej drodze, początki naszego życia tutaj nie były proste. Wygląda na to, że miasto nie było przygotowane na taką obfitość inwestycji międzynarodowych, wzrost gospodarczy, jak również dużą liczbę imigrantów.

I. Aktualny przegląd sytuacji.

Myślę, że można stwierdzić, że pierwszą i zarazem kluczową barierą stanowi język. Cudzoziemiec przyjeżdżając do Krakowa, w celach turystycznych albo zawodowych, odczuwa to na każdym kroku. Po dotarciu do dworca głównego, nie może na przykład znaleźć innej informacji niż tej napisanej po polsku. Próba zakupu biletu dla osoby, która nie posługuje się językiem polskim graniczy z cudem, ponieważ pracownicy w punktach sprzedażowych nie mówią w żadnych innych językach. Nie ma żadnych oznaczeń obcojęzycznych na dworcu głównym, w żadnym autobusie lub tramwaju nie znajdzie się żadnej informacji dotyczącej ceny biletów w innym języku niż polski.

Pierwsze tygodnie życia w Krakowie dla każdego cudzoziemca są trudne. Widząc, że skoro tak turystyczne miasto jak Kraków nie posiada obcojęzycznej informacji dla swoich gości, zaczynasz zdawać sobie sprawę z tego, że niezwykle trudno będzie ci przebrnąć z sukcesem przez wszystkie z niezbędnych procedur administracyjnych, pozwalających tu żyć i pracować. Bariera językowa wykracza poza brak wielojęzycznych znaków.

Cudzoziemiec próbujący zwrócić się do administracji publicznej w celu załatwienia jakiejś sprawy zastaje drzwi zamykane mu niemalże przed nosem. Urzędnicy bardzo często celowo unikają obsługi cudzoziemców, bo nie posiadają odpowiednich kompetencji językowych. Cudzoziemcy posługujący się językiem polskim są zatem w znacznie lepszej sytuacji. Procedury administracyjne są oczywiście takie same dla wszystkich, ale obcokrajowiec mówiący po polsku będzie w stanie uzyskać potrzebne mu informacje szybciej. Osoba, która tym językiem się nie

posługuje, nie ma na to szans, chyba że będzie miała szczęście i w pobliżu znajdzie się ktoś skłonny do tłumaczenia. Oczywiście nie można oczekiwać, że w każdej instytucji publicznej miasta znajdzie się urzędnik znający język obcy. Jednak normą powinno być, że w centralnych urzędach przynajmniej jeden pracownik mówi po angielsku. Dla przykładu, cudzoziemiec nie może i nie powinien oczekiwać, znalezienia osoby posługującej się językiem angielskim we wszystkich urzędach pocztowych miasta Krakowa. Jednak niemożność znalezienia urzędnika znającego język angielski na Poczcie Głównej, kilkaset metrów od Rynku Głównego, jest bardzo frustrująca.

Uważam, że istnieje pilna potrzeba, aby zmienić pewne rzeczy w administracji publicznej, by była bardziej przyjazna dla cudzoziemców. Są to głównie trzy kluczowe kwestie : a) wielojęzyczne informacje, b) przeszkolony personel c) zmiana nastawienia osób pracujących na stanowiskach, które wymagają interakcji z cudzoziemcami. Pierwsze dwa są stosunkowo łatwe, a trzeci nieco bardziej skomplikowany.

II. Komentarze do raportu stowarzyszenia Interkulturalni PL i sugestie dodatkowych usprawnień.

Sugestie zgłaszane przez Interkulturalnych są bardzo dokładne, a ich realizacja poprawi życie cudzoziemców w Krakowie. Dokładniej:

Transport

1. Wielojęzyczne informacje (przynajmniej w języku angielskim) na temat cen i tras na głównej stacji kolejowej, a także na ważnych przystankach autobusowych / tramwajowych. Należy zauważyć, że niektóre automaty sprzedające bilety mają wielojęzyczne menu. Niemniej jednak, byłoby znacznie łatwiej, gdyby posiadały również wielojęzyczne wyjaśnienia typu , jaki rodzaj biletu odpowiada danej trasie.
2. Personel w kasach głównego dworca kolejowego powinien posługiwać się wieloma językami.
3. Strona internetowa, na której znajdują się informacje o trasach i cenach publicznych środków transportu powinna mieć angielską wersję językową.

Urząd do Spraw Cudzoziemców

Zalecenia zawarte w raporcie Interkulturalnych PL dotyczące Urzędu do Spraw Cudzoziemców, są właściwe i szczególnie przydatne. Dodatkowo sugeruję usprawnienia na stronie internetowej, takie jak:

1. Strona internetowa powinna dostarczać wszelkich informacji w różnych językach i, jak również zawierać wielojęzyczne formularze dokumentów niezbędnych do każdej procedury administracyjnej wymaganej od obcokrajowców. Tak jak w przypadku www.malopolska.uw.gov.pl, strony internetowej, która oferuje różne rodzaje aplikacji wielojęzycznych dla cudzoziemców, a także bardzo przydatne informacje. Niemniej jednak, pomimo istnienia formularzy on-line, większość cudzoziemców jest zobowiązana do wypełniania formularzy napisanych tylko w języku polskim i często nawet nie są świadomi istnienia formularzy on-line. Poza tym, brak jest wielojęzycznych dokumentów, potrzebnych w innych urzędach administracji publicznej. Strona powinna również zawierać wielojęzyczne dokumenty

niezbędne w przypadku innych postępowaniach administracyjnych, takich jak na przykład, deklaracje podatkowe.

2. Strona internetowa mogłaby zapewnić minimalny zakres informacji w sprawach prawnych, które mogą być interesujące dla cudzoziemców, np. ramy prawne stosowane w umowach najmu lub konieczności kontaktu z prawnikiem w niektórych procedurach (np. w celu uzyskania statusu uchodźcy) i dokładne procedury, która muszą być przestrzegane.

W odniesieniu do pracowników w urzędzie dla obcokrajowców:

W pełni zgadzam się z sugestiami zawartymi w raporcie „Cudzoziemcy w Krakowie”. Pracownicy w urzędzie dla obcokrajowców powinni posługiwać się językami obcymi i być bardziej pomocni wobec cudzoziemców.

Procedury administracyjne dotyczące rejestracji w charakterze rezydenta:

Jeśli chodzi o procedury administracyjne przy rejestracji w charakterze rezydenta, głównym problemem jest po raz kolejny bariera językowa. Ogólne wrażenie jest takie, że najprostszym sposobem, aby pomyślnie zakończyć te procedury jest pomoc osoby mówiącej po polsku. Cudzoziemcom pracującym w dużych firmach zazwyczaj przy tych procedurach pomagają osoby z działu HR tych firm. Ci, którzy próbowali przebrnąć przez te procedury samodzielnie, nie znaleźli żadnych anglojęzycznych pracowników w urzędach administracji publicznej. Ponadto, wszystkie instrukcje potrzebne do wypełnienia formularzy były w języku polskim. Jak wspomniano powyżej, powinny istnieć wielojęzyczne wersje tych formularzy. Urzędnicy odpowiedzialni za tego rodzaju procedury powinny posługiwać się w stopniu zaawansowanym więcej niż jednym językiem obcym. Doświadczenie pokazuje, że to rozwiązanie jeszcze nie funkcjonuje.

Policja i system sądownictwa

W przypadku Policji i sądów nie mam osobistych doświadczeń. Wierzę jednak, że propozycje zawarte w raporcie „Cudzoziemcy w Krakowie” są właściwe. Dodam konieczność świadczenia usług przy tłumaczeniu dla obcokrajowców. Świadczenia takich usług powinno być w zgodzie z obowiązkami nałożonymi przez Directive n°2010/64/EU w sprawie prawa do tłumaczenia ustnego i pisemnego w postępowaniu karnym.

Postawy urzędników państwowych

Poza problemem językowym, kolejny który należy rozwiązać jest stosunek urzędników do obcokrajowców. Pracownicy zatrudnieni w urzędach państwowych, unikają obsługi cudzoziemców, prawdopodobnie z powodu braku znajomości języków obcych. Ogólne wrażenie jest takie, że istnieje tendencja do ignorowania cudzoziemców zwracających się do nich o pomoc, bez zadania sobie trudu przekierowania ich do kogoś, kto jest w stanie porozumieć się w języku obcym. Jest to sposób zachowania, który pilnie potrzebuje zmian.

Dalsze sugestie

Powinno zachęcać się obcokrajowców do nauki języka polskiego. Musimy pamiętać, że bariera językowa działa w dwie strony. Co oznacza, że polscy urzędnicy powinni reprezentować odpowiedni poziom znajomości języków obcych, ale również cudzoziemcy powinni uczyć się języka polskiego. Należałoby więc tworzyć specjalne klasy dla obcokrajowców i zamieścić taką

informację na stronie internetowej skierowanej do nich. Na www.malopolska.uw.gov.pl, jest taka informacja w odniesieniu do usług świadczonych przez organizację Integracji Bez Granic, ale organizacja ta nie ma siedziby w Krakowie. Możliwości nauki języka polskiego dla obcokrajowców w Krakowie są ograniczone i często bardzo drogie. Kursy języka polskiego (w przystępnej cenie i przynajmniej na podstawowym poziomie) powinny być organizowane przez administrację.

III. Podsumowanie.

W celu uzyskania pełniejszego obrazu sytuacji cudzoziemców w Krakowie i problemów, którym muszą stawić czoła, pożądane byłoby stworzenie ankiety internetowej zawierającej pytania, na które obcokrajowcy mogliby odpowiedzieć. Działania te powinny być promowane wśród cudzoziemców. Może to być możliwe poprzez umieszczenie informacji na stronie obcojęzycznej gazety (na przykład Krakow Post).

Polska i Kraków w szczególności przyciągają dużą liczbę cudzoziemców. Zarówno tych z państw Unii Europejskiej, jak i obywateli Azji czy Afryki. Ta tendencja będzie się utrzymywać, ze względu na dużą ilość międzynarodowych firm decydujących się na przeniesienie tutaj swojej działalności. Przyjęcie rozwiązań pomagających rosnącej liczbie cudzoziemców jest nie tylko krótkoterminowym projektem, jak Euro 2012, ale będzie też korzystne w dłuższej perspektywie dla Krakowa oraz dla polskiej gospodarki.

3. Wnioski i rekomendacje.

W tym rozdziale przedstawiamy rekomendacje zawarte w raporcie „Cudzoziemcy w Krakowie”, wraz z oficjalnym stanowiskiem konkretnych instytucji. Prezentujemy wprowadzone zmiany oraz wyniki wizyt „tajemniczego klienta”.

3.1. Oddział do Spraw Cudzoziemców.

1) Strona www

„Wskazaniem byłoby posiadanie przez Oddział własnej strony internetowej. Powinna ona prezentować informacje w sposób bardziej przystępny oraz zawierać informację o całej procedurze legalizacji oraz poszczególnych jej trybach. Najlepszym rozwiązaniem byłaby prezentacja materiałów w postaci ścieżki czynności do wykonania, w ramach danego trybu postępowania. Urząd powinien również podawać informacje dotyczące innych instytucji związanych z procesem legalizacji oraz sposobu składania koniecznych dokumentów. Na stronie powinny znaleźć się stosowne formularze z możliwością ich edycji, stosowane tak w samym Oddziale, jak i innych instytucjach. Strona powinna zawierać także informację jak dotrzeć do urzędu i do jakich stanowisk się udać.”

Rekomendacja jest w trakcie realizacji.

Według informacji uzyskanych od przedstawicielki biura prasowego Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego, obecnie trwają prace nad modernizacją strony internetowej całej instytucji. Strona będzie zawierała panel dla klientów z dokładnym – krok po kroku – opisem procedur. Mają się również na niej znaleźć potrzebne formularze oraz mapki dojazdowe do urzędu. Procedury dotyczące cudzoziemców będą dostępne w kilku wersjach językowych. Niestety nie potrafiono nam podać przybliżonego czasu zakończenia prac.

Od czasu publikacji raportu „Cudzoziemcy w Krakowie” na podstronie Oddziału ds. Cudzoziemców wprowadzono zmiany. Pojawiły się nowe zakładki: „Abolicja dla cudzoziemców”, „Organizacje i stowarzyszenia działające na rzecz cudzoziemców w Małopolsce” (krótkie opisy i linki do stron dwóch organizacji- „Integracja bez granic” oraz „Stowarzyszenie Promocji Wielokulturowości Interkulturalni PL”). Na stronie dostępne są również instrukcje wypełniania wniosków w języku angielskim, francuskim, rosyjskim, białoruskim, wietnamskim, hindi, hiszpańskim, tureckim, ukraińskim, arabskim, chińskim i mongolskim.

2) Oznaczenie budynku

„Budynek powinien być oznaczony w sposób bardziej przejrzysty. Powinny na nim się znajdować tablice w języku angielskim. Podobne tablice powinny znajdować się w samym urzędzie kierując cudzoziemców do właściwych stanowisk, również oznaczonych przynajmniej w języku angielskim. W języku tym powinny być podane również dni i godziny pracy urzędu.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Polskojęzyczne oznaczenia budynku wraz z informacjami kontaktowymi oraz godzinami otwarcia zostały przetłumaczone na język angielski i rosyjski (wejście główne, sala obsługi, stanowiska obsługi).

3) Wyciszenie pokoi przesłuchań

„W urzędzie należy wydzielić i wygłuszyć pokoje służące przesłuchaniom.”

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Po publikacji raportu poprawiono wyciszenie pokoi przesłuchań, zainstalowano szklane okna na suficie boksów. Rozwiązanie to nie jest jednak satysfakcjonujące, gdyż rozmowy prowadzone w boksach są nadal słyszalne dla osób trzecich (na sali obsługi oraz w sąsiednich boksach). Od Dyrekcji Wydziału uzyskaliśmy informację, że w budżecie Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego na 2012 roku zostały wyodrębnione środki (25 tys.) na całkowite wygłuszenie pokoi. Do tego czasu do przesłuchań używane są również inne dostępne pomieszczenia.

4) Stanowisko informacyjne

„W urzędzie powinno się znajdować odrębne stanowisko informacyjne, a osoba w nim zatrudniona winna zostać przeszkolona w zakresie służenia kompleksową informacją w zakresie legalizacji pobytu. Powinna ona również pomagać cudzoziemcom w wypełnianiu wniosków, instruować ich oraz wyjaśniać im wszelkie wątpliwości.”

Rekomendacja nie została zrealizowana.

Dyrekcja Wydziału uznała rekomendację za słuszną. Przyznano, że już od pewnego czasu istnieje potrzeba stworzenia stanowiska informacyjnego do obsługi obcokrajowców. Stowarzyszenie zostało poinformowane, że na razie funkcjonuje rozwiązanie tymczasowe. Ponadto kierownik sali obsługi kontroluje natężenie ruchu i w razie potrzeby sprowadza do pomocy pracowników merytorycznych. Dyrekcja Wydziału twierdzi, że utworzenie odrębnego stanowiska informacyjnego będzie możliwe dopiero po zakończeniu abolicji. Wypracowane wtedy metody informacyjne, na przykład funkcjonujący numer abolicyjny, będzie można wykorzystać. W oficjalnym stanowisku z dnia 10.02. 2012 dyrekcja Wydziału deklaruje, iż pracownicy w nim zatrudnieni są przeszkoleni do pomocy i udzielania informacji cudzoziemcom w stopniu wystarczającym:

„Nasi pracownicy przeszli bardzo szczegółowe szkolenia dotyczące postępowania w sprawach cudzoziemców. Obowiązkiem każdego z nas jest pomoc zgłaszającym się do nas cudzoziemcom i zawsze staramy się podsunąć im najlepsze rozwiązanie – często bardzo trudnych życiowych sytuacji”.

Ponadto Dyrekcja Wydziału zapewnia: *„Pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, a w szczególności Oddziału do Spraw Cudzoziemców, na bieżąco udzielają wszelkich niezbędnych informacji osobom, które zgłaszają taką potrzebę. Obywa się to podczas rozmów telefonicznych, wymiany korespondencji elektronicznej, bezpośrednich spotkań w siedzibie Wydziału. Bardzo często w indywidualnych sprawach, przed spotkaniem z klientem prowadzone są konsultacje z przedstawicielami innych instytucji, aby udzielić właściwej odpowiedzi na postawione pytania. Pracownicy urzędu dokładają najwyższej staranności w prowadzeniu „polityki” informacyjnej, mając na uwadze dobro stron i obowiązek szerzenia kultury prawnej obywateli.*

5) Asystenci cudzoziemców

„Warto zastanowić się nad zatrudnieniem asystentów cudzoziemców, którzy jako pracownicy socjalni pomagaliby im w procesie legalizacji.”

Rekomendacja nie została zrealizowana.

Dyrekcja Wydziału dostrzega pozytywną rolę jaką mogliby odegrać asystenci cudzoziemców, ale nie widzi możliwości zatrudnienia ich przez Oddział. Deklaruje natomiast pomoc w odpowiednim przeszkoleniu asystentów oraz wyraża wolę współpracy z organizacjami pozarządowymi przy uruchomieniu tego rodzaju programów pomocy dla cudzoziemców. W tym momencie, najbardziej potrzebne są osoby pochodzenia wietnamskiego i ukraińskiego.

Oficjalne stanowisko dyrekcji z dnia 10.02.2012:

Niestety, nie jest możliwe zatrudnienie w urzędzie pracowników socjalnych czy „pomocników” – mogłoby to wręcz naruszyć standardy, a szczególnie zasadę bezstronności. Urzędnicy nie mogą występować w podwójnej roli – „advokata i sędziego” – budziłoby to wiele kontrowersji i podejrzeń o stronniczość, brak obiektywizmu itp. W tej roli- jak już to podkreślaliśmy- widzimy właśnie organizacje pozarządowe, z którymi staramy się bardzo ściśle współpracować.

Dyrekcja Wydziału sygnalizuje również, iż „organ administracji publicznej obowiązuje zasada równego traktowania wszystkich podmiotów, które reprezentują strony. Nierządkiem działalność takich osób lub firm ma charakter zarobkowy. Dlatego też Małopolski Urząd Wojewódzki nie może polecać lub rekomendować podmiotów, które wyrażają wolę „pomocy” cudzoziemcom. Wyjątek stanowią organizacje pozarządowe, działające non profit.”

6) Tablica informacyjna

„W urzędzie winna być również umieszczona tablica informacyjna zawierająca podstawowe informacje o przebiegu procedury legalizacji, podstawach legalizacji pobytu oraz spis wymaganych dokumentów.”

Rekomendacja została wprowadzona.

W chwili obecnej przestrzeń informacyjna jest dobrze wykorzystana (na tablicy w sali obsługi wiszą informacje dotyczące abolicji). Po zakończeniu abolicji, w lipcu 2012 roku urząd deklaruje wykorzystanie przestrzeni na informacje związane z legalizacją pobytu zgodnie z sugestiami Stowarzyszenia.

Pracownicy urzędu dysponują ponadto pouczeniami w sprawie wypełniania wniosków legalizacyjnych w języku angielskim, arabskim, białoruskim, chińskim, hindi, hiszpańskim, mongolskim, rosyjskim, tureckim, ukraińskim, wietnamskim. Są one udostępniane klientom razem z wnioskiem o legalizację pobytu w okienkach na sali obsługi.

7) Zatrudnienie większej ilości pracowników

„Urząd powinien zatrudniać większą ilość pracowników, tak by mogli oni realizować nałożone na nich obowiązki w czasie pracy oraz poprawić zaplecze socjalne. Są to bowiem czynniki, które w największym zakresie wpłynęły na dyskomfort pracy urzędników, odczuwany stres i być może wpływały również negatywnie na relacje z klientami.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Z informacji uzyskanych od dyrekcji Wydziału, wynika, że pracę rozpoczęło dodatkowe 6 osób, natomiast jedna osoba odeszła z pracy.

8) Standardy postępowania

„Urząd nie posiada ponadto wypracowanych standardów prowadzenia postępowania oraz obsługi klientów, co uwidaczniało się w odmiennych wymaganiach stawianych cudzoziemcom w podobnych sprawach. Wydaje się, iż stworzenie na bazie posiadanych doświadczeń tego rodzaju standardowej metodyki postępowania obowiązującej każdego z pracowników pozytywnie wpłynęłoby na poziom obsługi cudzoziemców, a samym urzędnikom dostarczyłoby pewności w podejmowanych czynnościach.”

Dyrekcja urzędu udostępniła Stowarzyszeniu szczegółowe procedury określające sposób postępowania w sprawach cudzoziemców. Ponadto postępowanie urzędników regulowane jest funkcjonującym w urzędzie Kodeksem Etyki Służby Cywilnej oraz Kodeksem Postępowania Administracyjnego. Powyższe dokumenty spełniają funkcję postulowanych przez Stowarzyszenie standardów postępowania. Z tego względu uznajemy rekomendację za już zrealizowaną.

9) Szkolenia językowe

„Niezbędne jest przeprowadzenie pogłębionych szkoleń językowych, dotyczących uwarunkowań prawnych, różnic kulturowych oraz szkoleń z zakresu pracy z klientem.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Sześciu pracowników urzędu odbyło kurs języka angielskiego na poziomie średnio-zaawansowanym (wrzesień – październik 2011). Ponadto miały miejsce szkolenia z uwarunkowań prawnych, między innymi, abolicji, wyboru i komentarzy do orzecznictwa sądów administracyjnych w sprawach legalizacji pobytu cudzoziemców, dyrektyw powrotów. Dodatkowo w październiku pięciu pracowników urzędu uczestniczyło w wizycie studyjnej w Kijowie. Podczas spotkania z pracownikami Ambasady RP oraz ukraińskimi partnerami poruszone zostały kwestie polskiej polityki wizowej i procedur konsularnych. Omówione zostały uwarunkowania prawne, kulturowe, gospodarcze i polityczne Ukrainy. Dyrekcja Urzędu zadeklarowała także zapotrzebowanie szkoleniowe na następny rok, które obejmowało również naukę języków.

10) Ograniczenie wymaganych dokumentów

„Racjonalnym postulatem jest ograniczenie do minimum liczby i rodzajów dokumentów, wymaganych od cudzoziemców na potwierdzenie okoliczności uzasadniających udzielenie zgody na pobyt. Zgromadzenie wyczerpującego materiału dowodowego nie oznacza bowiem zawsze zebrania wszelkich możliwych dokumentów, a jedynie tych które są niezbędne do wydania pozytywnego rozstrzygnięcia lub rozwiania wątpliwości. Wydaje się ponadto, iż urzędnicy powinni obligatoryjnie rezygnować z powtarzania czynności wykonanych już przez inny urząd lub służbę. Nadmierna biurokracja jest podstawowym problemem zgłaszanym przez cudzoziemców w kontekście procedur legalizacyjnych”.

Stan wprowadzenia tej rekomendacji jest trudny do oceny. Wysłaliśmy zapytania do wszystkich urzędów wojewódzkich z pytaniem o procedurę legalizacji pobytu i potrzebne dokumenty w konkretnym przypadku. Urzędy żądały tych samych dokumentów.

Poniżej przedstawiamy stanowisko dyrekcji Wydziału odnośnie tej rekomendacji (20.03.2012):

„Uprzejmie informuję, iż w związku z rozpatrywaniem spraw organ I instancji wzywa strony jedynie do dostarczania dokumentów niezbędnych do merytorycznego rozstrzygnięcia postępowania. Wynika to z konkretnych przepisów prawa. Natomiast indywidualny charakter poszczególnych postępowań (sytuacji

cudzoziemca) wpływa na rodzaj dowodów (dokumentów) jakie winny być przedstawione. Dlatego też, nie można operować zamkniętym katalogiem dowodów, przedkładanym do danej sprawy.

Oczywiście ma Pani rację twierdząc, iż należy dochowywać właściwej staranności w gromadzeniu materiału dowodowego, co też czynimy. Są natomiast sytuacje, w których cudzoziemiec z własnej inicjatywy składa dodatkowe materiały z prośbą o ich włączenie do akt. Taką prośbę oczywiście musimy zrealizować.

W postępowaniu dowodowym prowadzonym w Wydziale Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców MUW nie dochodzi do „powielania” czynności przeprowadzonych już przez inny organ. Zgodnie z zapisami ustawy o cudzoziemcach, role służb i innych instytucji są precyzyjnie określone, a każda z nich np. w procesie legalizacji pobytu, ma konkretne zadanie do wykonania (np. przekazanie informacji, wyrażenie opinii).”

11) Ustalenie przeszkód do wydalenia z kraju.

„W urzędzie, mimo deklaracji prawidłowego postępowania, zdarzyły się nieprawidłowości przy ustalaniu przeszkód do wydalenia cudzoziemca z terytorium RP. Pokazał to najdobitniej przykład rodziny Batdaava, w przypadku której, mimo oczywistych przesłanek do uzyskania zgody na pobyt tolerowany, wydano ostateczną decyzję o wydaleniu. Wydaje się, iż w urzędzie nie docenia się istoty i znaczenia tych przeszkód dla poszanowania praw człowieka i niezbędne są szkolenia w tym kierunku.”

Rekomendację wycofano. Po publikacji raportu „Cudzoziemcy w Krakowie” Stowarzyszenie otrzymało informacje z których wynikało, że Oddział ds. Cudzoziemców MUW nie był odpowiedzialny za nieprawidłowości w tej sprawie.

12) Przeszkolenie urzędników w celu pełnienia roli pomocników.

„Urzednicy powinni być przeszkoleni do pełnienia roli pomocników cudzoziemca w procesie legalizacji, a nie wyłącznie organu władczego prowadzącego postępowanie. Zmiana perspektywy i roli pozwoliłaby na przeniesienie akcentu ze stawiania określonych wymogów obcokrajowcom, do udzielania im kompleksowej informacji jak w sposób prawidłowy i szybki zalegalizować swój pobyt. Tego rodzaju postawa wyeliminowałaby również istniejący problem nieuczciwych pełnomocników. Dostarczyłoby to także informacji, których obecnie obcokrajowcom brakuje. Tym bardziej, iż to właśnie urzednicy są podstawowym źródłem informacji o sposobie legalizacji przez cudzoziemców.”

Z oficjalnego stanowiska przesłanego przez urząd w dniu 10.02.2012 wynika, że rozumie on swoją pomocniczą rolę „(...) Obowiązkiem każdego z nas jest pomoc zgłaszającym się do nas cudzoziemców i zawsze staramy się podsunąć im najlepsze rozwiązanie – często bardzo trudnych życiowych sytuacji ”.

13) Zwiększenie kompetencji językowych

„Badania pokazały, iż język komunikacji stanowi istotną przeszkodę w postrzeganiu dostosowania instytucji do potrzeb cudzoziemców. Ci, którzy w sposób komunikatywny władają językiem polskim opisują i odczuwają znacznie mniej problemów niż Ci, którzy władają wyłącznie językiem angielskim ”.

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Z informacji uzyskanych od dyrekcji wynika, że urząd ma świadomość potrzeby poprawiania kompetencji językowych pracowników. Kwestia szkoleń językowych została opisana w

rekomendacji nr 9. Poniżej prezentujemy wykaz certyfikatów językowych pracowników urzędu oraz deklarowaną przez nich znajomość poszczególnych języków:

- a) angielski (znajomość biegła lub średnio zaawansowana): 26 osób**
- b) francuski (znajomość biegła lub średnio zaawansowana): 3 osoby**
- c) hiszpański (znajomość biegła lub średnio zaawansowana): 1 osoba**
- d) niemiecki (znajomość biegła lub średnio zaawansowana): 8 osób**
- e) rosyjski – (znajomość biegła lub średnio zaawansowana): 4 osoby**

Certyfikaty językowe:

certyfikat TELC – 2 osoby

First Certificate in English (FCE) - 3 osoby,

City & Guilds Level 1 Certificate in ESOL International (reading, writing and listening) Communicator (B2) - 1 osoba,

Test of English for International Communication (TOEIC) - 2 osoby,

City & Guilds Level 1 Certificate in ESOL International – 1 osoba,

Level 2 Certificate in Advanced English (ESOL) -1 osoba.

Podsumowanie:

Współpraca z Oddziałem do Spraw Cudzoziemców przebiegała bardzo dobrze. Na etapie prowadzenia monitoringu umożliwiono nam prowadzenie badań w siedzibie urzędu (wśród cudzoziemców oraz pracowników oddziału) oraz udostępniono niezbędne informacje. Po zapoznaniu się z raportem „Cudzoziemcy w Krakowie” urząd wprowadził większość zawartych w nim rekomendacji. Z informacji uzyskanych od urzędu wynika ponadto, że przeanalizowano uwagi zawarte w raporcie i wypracowano nowe rozwiązania, które usprawniły proces prowadzenia spraw. Przykładowo, korzystanie z pośrednictwa Poczty Polskiej wydłużało czas wymiany dokumentów między urzędem a innymi instytucjami. Obecnie urząd sam przejął obowiązki transportu dokumentów, dzięki czemu proces prowadzenia spraw skrócił się o około dwa tygodnie. Dodatkowo klienci urzędu są od razu informowani o możliwości odebrania decyzji.

„Tajemniczy klient” w Oddziale ds. Cudzoziemców

Wizyta:

Klient nr 1. Badającą była wolontariuszką z Grecji, biegle władającą językiem angielskim. Osoba ta bez problemu zlokalizowała gmach urzędu, a po wejściu do niego od razu skierowała się do sali obsługi cudzoziemców. Następnie przedstawiła się, jako obywatelka Gruzji, żona obywatela UE (Słowenii), mieszkającego w Polsce, prosząc o informacje dotyczące procedury, dokumentów potrzebnych do legalizacji jej pobytu, możliwości podjęcia pracy i długości oczekiwania na decyzję o zalegalizowaniu pobytu. Klientka oceniła wizytę w oddziale jako satysfakcjonującą. Obsługująca ją urzędniczka została określona jako uprzejma i chętna do pomocy (zaoferowała pomoc w wypełnieniu wniosku, podała numery telefonów do Oddziału). Jednak badająca nie oceniła jej jako kompetentnej, gdyż słabo orientowała się w procedurze, przyznawała że, nie jest pewna odpowiedzi i musiała je konsultować.

Klient nr 2. Badającym był wolontariusz pochodzący z Hiszpanii, biegle władający językiem angielskim. Po odnalezieniu właściwego budynku, bez problemu trafił prosto do sali obsługi cudzoziemców. Badający podał się za Argentyńczyka zaręczonego z Polką i zapytał przy jednym ze stanowisk o informację w języku angielskim na temat procedury legalizacji pobytu w Polsce. Osoba obsługująca nie mówiła dobrze po angielsku, więc zaangażowała do pomocy innego pracownika. „Tajemniczy klient” otrzymał wydruk instrukcji dotyczącej całej procedury legalizacji pobytu w języku angielskim, kopię wniosku oraz ogólne wyjaśnienie, dotyczące niezbędnych dokumentów. Zasugerowano mu także, by wypełnił formularz z osobą mówiącą po polsku (na przykład ze swoją żoną). Na pytanie o długość procedury, urzędnik poinformował badającego, że zwykle zajmuje to 2 miesiące, ale może też potrwać dłużej, jednak wtedy dostanie on specjalne pozwolenie na pozostanie w Polsce w oczekiwaniu na decyzję. Badający ocenił anglojęzycznego urzędnika jako bardzo uprzejmego, pomocnego i kompetentnego, a całą wizytę, jako satysfakcjonującą. Jedynym utrudnieniem był czas oczekiwania, najpierw w kolejce, a później na przyście osoby mówiącej po angielsku. Stąd sugestia by na sali obsługi klienta zawsze znajdowała się przynajmniej jedna osoba władająca angielskim.

Kontakt telefoniczny:

Klient nr 1. Badanie zostało przeprowadzone przez wolontariusza Stowarzyszenia, obywatela Indii biegle władającego językiem angielskim. Rozmowa prowadzona była w języku angielskim, badający przedstawił się jako obywatel Indii, mieszkający w Wielkiej Brytanii, obecnie odwiedzający Polskę, mający zamiar wkrótce ożenić się z Polką. Zapytał on, jak wygląda procedura uzyskania pozwolenia na pobyt w Polsce. Urzędnik udzielił mu prawidłowej odpowiedzi.

Klient nr 2. Badanie zostało przeprowadzone przez wolontariuszkę Stowarzyszenia. Rozmowa przeprowadzona była w języku polskim. Badająca podała się za przyszłą żonę obywatela Pakistanu, słabo znającą procedury legalizacji. Klienta wyraziła obawę, iż jej przyszły mąż nie będzie w stanie spełnić wymaganego czterdziestopięciodniowego okresu złożenia wniosku przed wygaśnięciem wizy Schengen. Urzędniczka została oceniona jako uprzejma i pomocna.

Zapytania mailowe:

Maile w sprawie legalizacji pobytu (wysłane dn. 14 i 15 marca 2012 na adres mailowy podany na stronie internetowej MUW, tj. wo@malopolska.uw.gov.pl) do dnia 20.02.2012 pozostały bez odpowiedzi.

3.2. Urząd Miasta Krakowa- Referaty Meldunkowe.

1) Odrębne stanowisko informacyjne

„Do czasu istnienia obowiązku meldunkowego w urzędzie winno być wydzielone odrębne, odpowiednio oznaczone w języku angielskim, stanowisko do obsługi cudzoziemców. Osoba w nim zatrudniona powinna władać biegle językiem angielskim. Do niej również powinny być kierowane rozmowy telefoniczne.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Podczas spotkania z przedstawicielami urzędu sugestia zawarta w raporcie została doprecyzowana. Postulowane stanowisko byłoby miejscem obsługi dla wszystkich klientów z oznaczeniem, że osoba która przy nim pracuje posługuje się również językiem angielskim.

Urząd zobowiązał się do wprowadzenia tak sformułowanej rekomendacji. Poniżej prezentujemy oficjalne stanowisko urzędu z dnia 8. 03.2012:

„W najbliższych dniach zostaną również umieszczone w punktach obsługi mieszkańców informacje pod jakim numerem telefonu i w jakim pokoju cudzoziemiec będzie mógł zasięgnąć informacji w języku angielskim na temat zameldowania .

- dzielnica I-VII stanowisko numer 63

- dzielnica VIII – XIII – stanowisko numer 112

- dzielnica XIV – XVII stanowisko numer 8

Stanowiska te będą czynne w godzinach od 7.40 – 15.00 od poniedziałku do piątku.”

Wizyty „tajemniczego klienta” potwierdziły, że w każdym z trzech oddziałów (w Urzędzie Miasta na ul. Wielickiej 28A, Urząd Miasta na Al. Powstania Warszawskiego 10, Urząd Miasta na Os. Zgody 10) zostały wydzielone stanowiska, w których można porozumieć się języku angielskim.

2) Standardy obsługi cudzoziemców

„Pracownicy urzędu powinni być poinstruowani w zakresie standardów obsługi cudzoziemców oraz zakresu informacji udzielanej petentom. Brak znajomości języka nie zwalnia pracownika z obowiązujących go standardów, a szczególnie niedopuszczalne i negatywnie wpływające na wizerunek urzędu jest zaprzeczanie posiadaniu określonych zdolności językowych, bądź odkładanie słuchawki w trakcie rozmowy telefonicznej.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Po publikacji raportu stowarzyszenie otrzymało informację o reakcji na niepożądane zachowania pracowników „Po otrzymaniu od Państwa sygnału w sprawie niewłaściwego zachowania pracownika, który zasugerował cudzoziemcowi, że będzie musiał „z kimś przyjść” niezwłocznie zostało przeprowadzone zebranie dyscyplinujące ze wszystkimi pracownikami, tak, aby takie incydentalne przypadki całkowicie wyeliminować.: (informacja z dnia 25.07.2011).

Zostaliśmy również poinformowani, że „(...)wszyscy pracownicy merytoryczni referatów ewidencji ludności i dowodów osobistych są na bieżąco szkoleni z zakresu przepisów kodeksu postępowania administracyjnego, ustawy o ewidencji ludności i dowodach osobistych oraz wszelkich przepisów wykonawczych do tych ustaw. Szkolenia takie sprowadzone przez organ nadzzędny oraz firmy zewnętrzne z którymi Urząd współpracuje.”(informacja z dnia 20.03.2012).

Podczas spotkania z dyrekcją uzyskaliśmy zapewnienie, że pracownicy zostaną poinstruowani, żeby w razie wątpliwości merytorycznych konsultowali się z Oddziałem ds. Cudzoziemców Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego.

„Tajemniczy klienci” zdecydowanie lepiej ocenili działanie urzędu niż podczas pierwszego monitoringu. Zdarzało się jednak, że w tej samej sprawie dostawali różne odpowiedzi (dokładny opis wizyt poniżej). W związku z tym, zasadną wydaje się sugestia dotycząca wypracowania jednolitych standardów obsługi cudzoziemców.

3) Formularze meldunkowe w języku angielskim

„Części formularza meldunkowego skierowanego do cudzoziemców powinny być przetłumaczone na język angielski. Postulujemy również przetłumaczenie formularzy na kilka podstawowych języków, co ze względu na ograniczony charakter formularza, jak i jego prostotę nie wygeneruje kosztów, których urząd nie byłby w stanie ponieść.”

Rekomendacja częściowo wprowadzona:

Po zakończeniu monitoringu nastąpiła zmiana na poziomie ustawy o ewidencji ludności oraz wydane zostało rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, które odgórnie wprowadziło formularze meldunkowe w języku polskim i angielskim (Dz.U. z 2011 r., Nr 220, poz. 1306). Nowe wzory miały wejść w życie 1 stycznia 2012 roku, ale termin ten został później przesunięty o rok. Nowe przepisy będą obowiązywały od 1 stycznia 2013 (Dz.U. z 2011 r., Nr 288, poz. 1689). Do tego czasu w urzędzie będą używane dotychczasowe formularze meldunkowe w języku polskim.

We wszystkich lokalizacjach referatów meldunkowych dostępna jest natomiast opracowana przez urząd anglojęzyczna instrukcja wypełniania formularza meldunkowego. Dokument napisany jest bardzo przystępnym językiem i użyte w nim sformułowania wskazują na przyjazne dla klienta nastawienie placówki (np. *„Welcome to our Registry Office”* - *„Witamy w oddziale meldunkowym”*, *„If you have any problems while filling the form – our employee would be glad to help you”* - *„Jeśli miałby Pan/ Pani jakiegokolwiek problemy z wypełnianiem formularza nasz pracownik z chęcią Panu/ Pani pomoże”*).

4) Czytelna informacja dla cudzoziemców

„W samym referacie meldunkowym powinna znajdować się czytelna informacja dla cudzoziemców wraz z instrukcją wykonywania czynności ich dotyczących.”

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Przeprowadzone w czasie monitoringu badania wskazały na potrzebę odpowiedniego oznakowania ścieżki dojścia do stanowisk w urzędzie oraz udostępnienie na portierni instrukcji dla cudzoziemców. Podczas spotkania z kierownictwem Wydziału Spraw Administracyjnych otrzymaliśmy informację, że wprowadzenie tych rekomendacji leży w gestii Wydziału Obsługi Urzędu i poproszono nas o kontakt z tą jednostką. Zaproponowano aby tablice informujące jak trafić do referatów były dostępne również w języku rosyjskim, gdyż zdecydowana większość cudzoziemców przychodzących do urzędu posługuje się tym językiem.

Rekomendacje odnośnie informacji u portierów zostały wprowadzone. Kwestia wprowadzenia oznakowania ścieżki dojścia do stanowisk meldunkowych w językach obcych jest rozpatrywana. Stowarzyszenie wystosowało odpowiednie pismo w tej sprawie i czekamy na decyzję kierownictwa Wydziału Organizacji i Nadzoru. Poinformowano nas, że wprowadzone oznakowanie musi być zgodne ze standardami Urzędu Miasta Krakowa, co łączy się z poniesieniem przez urząd kosztów rzędu parunastu tysięcy złotych.

Podsumowanie:

Podczas prowadzenia pierwszego monitoringu Wydział Spraw Administracyjnych UMK nie widział płaszczyzny współpracy ze Stowarzyszeniem. Po przesłaniu raportu „Cudzoziemcy w Krakowie” udało nam się jednak taką współpracę nawiązać. Ostatecznie urząd wprowadził większość rekomendacji, a współpraca przy obecnym projekcie była satysfakcjonująca.

Badanie „tajemniczy klient”

Urząd Miasta na Os. Zgody 10

Wizyta:

Klient nr 1. Badanie przeprowadziła pracownica Stowarzyszenia, biegle władająca językiem angielskim. Na portierni urzędu próbowała uzyskać informację, gdzie powinna się udać w celu zameldowania. Pracownik ochrony nie posługiwał się językiem angielskim, ale właściwie poinstruował badającą do jakiego miejsca ma się udać. Pracownik Wydziału Meldunkowego wskazał klientce pokój w którym obsługuje osoba anglojęzyczna. Po udaniu się tam pracownik, mówiący biegle po angielsku, udzielił klientce prawidłowych informacji na temat procedury i dokumentów. Dodatkowo podał jej kartkę z informacją teledadresową w języku polskim Oddziału ds. Cudzoziemców Urzędu Wojewódzkiego, do którego klientka miała się udać. Wskazał również miejsce w urzędzie gdzie znajduje się instrukcja wypełniania wniosku w języku angielskim. Pracownik oceniony został, jako bardzo uprzejmy, pomocny i kompetentny, a wizyta jako satysfakcjonująca.

Klient nr 2. Badanie przeprowadziła wolontariuszka Stowarzyszenia pochodząca z Grecji, biegle władająca językiem angielskim. Po wejściu do budynku, poprosiła o pomoc pracownika portierni, który nie mówił po angielsku, ale zaprowadził badającą do pokoju Wydziału Meldunkowego. Nie było tam osoby mówiącej po angielsku, ale znajdowała się niewielka informacja, w którym pokoju obsługiwani są cudzoziemcy. Tam interesantka przedstawiła się jako obywatelka Gruzji, która jest w trakcie aplikacji o kartę pobytu i potrzebuje informacji na temat tymczasowego zameldowania. Pracownik, biegle władający językiem angielskim, udzielił klientce prawidłowej informacji. Badająca otrzymała również instrukcję wypełnienia formularza w języku angielskim. Pracownik w pokoju obsługującym w języku angielskim został oceniony jako kompetentny oraz uprzejmy i pomocny, a cała wizyta jako satysfakcjonująca.

Urząd Miasta na Al. Powstania Warszawskiego 10

Wizyta:

Klient nr 1. Badanie przeprowadziła pracownica Stowarzyszenia, biegle władająca językiem angielskim. Kontakt z pracownikiem portierni był utrudniony i tylko dzięki pomocy przypadkowego przechodnia, zakończył się uzyskaniem anglojęzycznej instrukcji. Okienko, w którym obsługuje osoba mówiąca w języku angielskim było oznaczone. Pracująca w nim osoba była w stanie udzielić informacji w języku angielskim, czasem konsultując się po polsku z innymi pracownikami. Udzieliła wyczerpujących informacji na temat procedur. Urzędniczka została oceniona jako uprzejma i pomocna oraz raczej kompetentna, a cała wizyta jako satysfakcjonująca.

Urzędniczka wprowadziła jednak klientkę w błąd informując, że na formularzu meldunkowym potrzebny jest podpis właściciela lokalu, z którym klientka zawarła umowę najmu. Zgodnie z procedurą SA 14 "Zameldowanie cudzoziemca na pobyt czasowy" dostępną w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miasta Krakowa, na formularzu meldunkowym wymagany jest podpis osoby posiadającej tytuł prawny do lokalu (np. umowę najmu), czyli w tym przypadku klientki.

Klient nr 2. Badanie przeprowadziła wolontariuszka pochodząca z Grecji, biegle władająca językiem angielskim. Początkowo badająca miała trudności ze znalezieniem właściwej sali obsługi. Dopiero na 1 piętrze budynku znalazła informację, które ze stanowisk oferują obsługę w języku angielskim oraz anglojęzyczną instrukcję wypełniania wniosku o zameldowanie, wraz z niezbędnymi dokumentami. Przy odpowiednim okienku urzędniczka była w stanie udzielić informacji, jakie dokumenty będzie potrzebować obywatelka Grecji, by uzyskać zameldowanie na okres poniżej 3 miesięcy. Badająca oceniła jako kompetentną, uprzejmą i chętną do pomocy

jedynie pracownicę urzędu, od której ostatecznie uzyskała informacje. Pozostałych pracowników, z którymi miała styczność, oceniła jako niekompetentnych i raczej niemiłych. Pomimo pozytywnej oceny kompetencji urzędniczki, należy zaznaczyć, że badająca otrzymała błędną informację o konieczności wypełnienia wniosku. W przypadku pobytu poniżej 3 miesięcy zgłoszenia dokonuje się ustnie.

Urząd Miasta na ul. Wielickiej 28A

Wizyta:

Klient nr 1. Badającą była wolontariuszka, biegle władająca językiem angielskim. Po wejściu do urzędu zapytała po angielsku osobę na portierni, gdzie ma się udać, by dokonać meldunku. Pracownik nie mówił dobrze po angielsku, ale potrafił wskazać salę i numer stanowiska. Konieczne jednak były dwie wizyty w urzędzie, jako że pracownik posługujący się językiem angielskim nie był dostępny w czasie pierwszej wizyty. Następnego dnia, pracownik mówiący biegle po angielsku był w stanie odpowiedzieć na wszystkie pytania badającej (podającej się za obywatelkę Norwegii, chcącą uzyskać informacje na temat procedury zameldowania), zapytał o jej adres i PESEL, jako dokumenty niezbędne do zameldowania wymienił paszport i umowę najmu. Mimo prośby nie pokazał jednak klientce formularza, a gdy zapytała, czy mają gdzieś spisane informacje po angielsku na temat procedury, które mogłaby zabrać ze sobą, pracownik osobiście jej skopiował i wręczył instrukcję wypełniania wniosku w języku angielskim. Ostatecznie wizyta oceniona została jako satysfakcjonująca a pracownik jako uprzejmy, pomocny i kompetentny.

Klient nr 2. Badanie przeprowadziła wolontariuszka Stowarzyszenia pochodząca z Grecji, biegle władająca językiem angielskim. Pracownik w portierni mówił po angielsku i potrafił wskazać salę i stanowisko, gdzie należy się udać w celu dokonania meldunku. Przy stanowisku wskazanym przez portiera znajdowała się instrukcja wypełnienia formularza meldunkowego w języku angielskim oraz informacja wskazująca na punkt informacyjny dla osób anglojęzycznych. Badająca podała się za obywatelkę Gruzji, będącą w trakcie aplikacji o kartę pobytu. Od obsługującego ją urzędnika otrzymała wyczerpującą i rzetelną odpowiedź. Badana oceniła pracownika informacji jako uprzejmego, bardzo pomocnego i kompetentnego. Niezrozumiałe w całej wizycie wydało jej się jedynie odsyłanie anglojęzycznych klientów do punktu informacji, skoro zgodnie z zapewnieniami, pracownicy Wydziału Meldunkowego posługują się językiem angielskim. .

3.3. Narodowy Fundusz Zdrowia.

1) Informacja na stronie www

„Należy wprowadzić informacje dotyczące procedury zawierania ubezpieczenia i otrzymywania świadczeń zdrowotnych przez obywateli państw trzecich na stronie internetowej NFZ”.

Rekomendacja została wprowadzona.

Na stronie głównej urzędu (www.nfz.krakow.pl) znajduje się dobrze oznaczone przekierowanie do części zawierającej informacje dla cudzoziemców (ikonka z flagą UE i napisem „Information for Foreigners”). Podstrona dla obcokrajowców zawiera informacje dotyczące procedury zawierania ubezpieczenia w języku angielskim (umowy dobrowolne) oraz ogólne informacje na temat zasad leczenia w Polsce w czterech językach - angielskim, niemieckim, hiszpańskim i francuskim (linki do tych informacji na stronie Centrali Funduszu). Do części strony

przeznaczonej dla cudzoziemców, oprócz poziomu strony głównej, można dotrzeć również poprzez wybór „strona dla pacjenta”. W zakładce „leczenie w UE” znajduje się część: „INFORMATION FOR FOREIGNERS”.

2) Tablica informacyjna

„W holu oddziału powinna znajdować się tablica informacyjna z krótkim opisem procedury zawierania umów ubezpieczenia, niezbędnych dokumentów oraz zasad uzyskiwania świadczeń zdrowotnych oraz wskazaniem stanowiska, do którego należy się udać po informacje przynajmniej w języku angielskim.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Ponowna ewaluacja urzędu nastąpiła podczas wizyt tajemniczego klienta. Obecnie dostępne są oznaczenia i informacje w języku angielskim, które pozwalają trafić do odpowiedniego stanowiska bezpośrednio z holu.

Podsumowanie:

Współpraca z Narodowym Funduszem Zdrowia w Krakowie przebiegała bardzo dobrze. Instytucja współpracowała ze Stowarzyszeniem zarówno podczas monitoringu, jak i po publikacji raportu. Wszystkie rekomendacje zostały wprowadzone. Otrzymaliśmy również informację, że w placówce zatrudnionych jest dwóch pracowników ze znajomością języka angielskiego, którzy odpowiadają za zawieranie umów dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego. W razie problemów językowych mogą oni dodatkowo skorzystać z pomocy pracowników Wydziału Współpracy Międzynarodowej, którzy posługują się również innymi językami. (Informacja uzyskana od dyrekcji instytucji)

Badanie „tajemniczy klient”

Wizyta:

Klient nr 1. Badanie zostało przeprowadzone przez wolontariuszkę Stowarzyszenia biegłą posługującą się językiem angielskim.. Odnalezienie drogi do Sali Obsługi wspomogły oznaczenia w języku angielskim. Badająca chciała uzyskać informacje na temat ubezpieczenia zdrowotnego. Do rozmowy z nią została oddelegowana pracowniczka posługująca się językiem angielskim. Po wysłuchaniu pytań klientki osoba ta była w stanie udzielić pełnej informacji, wyposażyć w instrukcje w języku angielskim, przekazać formularz zgłoszeniowy do ubezpieczenia w wersji anglojęzycznej. Pracownik poinformował klienta o potrzebnych dokumentach oraz miesięcznej wysokości składki ubezpieczenia, a także zapisał nazwy dwóch prywatnych ubezpieczycieli (Warta, PZU), wskazując jak dotrzeć do siedziby jednego z nich. Badająca otrzymała również wydrukowaną informację po polsku na temat ubezpieczenia dobrowolnego i wymaganych dokumentów. Ogólnie pracownik oceniony został jako uprzejmy, bardzo pomocny i kompetentny, a cała wizyta w urzędzie jako satysfakcjonująca. Jediną sugestią badającej było umieszczenie na drzwiach do holu wyraźnej informacji w języku angielskim dotyczącej konieczności/ braku konieczności pobrania numerka w wypadku aplikowania o dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne przy stanowisku anglojęzycznym. Wolontariuszce została jednak udzielona nieprawidłowa informacja - powiedziano jej, że formularz może zostać wypełniony w języku angielskim.

Klient nr 2. Badanie zostało przeprowadzone przez wolontariuszkę pochodzącą z Grecji. Po wejściu do Urzędu poprosiła o pomoc znajdującą się najbliższą pracownicę ochrony, która nie

mówiła po angielsku, ale starała się być pomocna i zaprowadziła badającą do urzędnika z numerkami, dając jej numerek do Informacji Ogólnej. Po wejściu do sali obsługi wolontariuszka zauważyła oznaczenia na ścianach, kierujące do stanowiska anglojęzycznego obsługującego dobrowolne ubezpieczenia zdrowotne, ale jako, że nie było przy nim aktualnie pracownika, poprosiła o pomoc pracowniczkę z innego stanowiska. Odpowiedni urzędnik poinformował badającą o procedurze i wymaganych dokumentach. Badająca otrzymała formularz w wersji polskojęzycznej oraz (po prośbie) w wersji anglojęzycznej, a także wydrukowaną ze strony internetowej NFZ informację o dobrowolnym ubezpieczeniu zdrowotnym po angielsku oraz kilka formularzy po polsku. Mimo, że dokumenty te były w języku polskim, pracownik starał się wytłumaczyć najważniejsze rzeczy po angielsku, podkreślając je dodatkowo na przekazywanych arkuszach.. Badająca oceniła pracownika jako szczerze starającego się pomóc i uprzejmego, a całą wizytę jako satysfakcjonującą. Jedyne sugestie zmian dotyczyły umieszczenia wyraźniej informacji po angielsku zaraz przy wejściu do holu, co pozwoliłoby uniknąć początkowego zamieszania z numerkami i kolejką, a także stworzenie informacji w języku angielskim na temat wysokości składek.

3.4. Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

1) Obcojęzyczna informacja na stronie www

„Na stronie internetowej należałoby stworzyć dział obejmujących obcojęzyczną informację dotyczącą ubezpieczeń społecznych oraz roli zakładu w procedurze legalizacji pobytu.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Jak pisaliśmy w raporcie, krakowski Oddział ZUS nie posiada samodzielnej strony internetowej. Nasza rekomendacja odnosiła się, więc do głównej strony ZUS. Wersja anglo- i niemieckojęzyczna strony jest bardzo ograniczona i nie zawiera przydatnych instrukcji.

O całkowitym niezrozumieniu przedstawionych przez Stowarzyszenie rekomendacji oraz braku przyjęcia do wiadomości faktu, że w procesie legalizacji cudzoziemcy muszą uzyskać zaświadczenie z oddziału ZUS o posiadaniu ubezpieczenia zdrowotnego, świadczy poniższe stanowisko z dnia 1.03.2012 rzecznika prasowego Centrali ZUS- u w Warszawie:

Podstrona internetowa ZUS w języku angielskim i niemieckim z najważniejszymi informacjami o polskim systemie ubezpieczeń społecznych istnieje już od kilku lat. W świetle polskiego prawa ZUS nie jest natomiast instytucją uczestniczącą w procesie legalizacji pobytu cudzoziemców w naszym kraju.

2) Oznaczenie stanowiska

„Okienko, w którym pracuje osoba posługująca się językiem angielskim powinno być oznaczone w języku obcym.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Odpowiedź rzecznika prasowego Centrali ZUS- u w Warszawie z dnia 1.03. 2012:

Zakład nie tworzy specjalnych punktów obsługi obcokrajowców, gdyż kontakt osób nieposługujących się językiem polskim z pracownikami sal obsługi klienta jest marginalny. W przypadku jednak gdy do takiego kontaktu dochodzi, zawsze w rozmowie z klientem uczestniczy osoba władająca danym językiem obcym. Co istotne – każdy z pracowników Jednostek Realizacji Umów Międzynarodowych (JRUM) posiada niezbędne umiejętności

posługiwania się językami obcymi, a stanowiska, na których obsługiwane są sprawy z zakresu koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego w Unii Europejskiej oznaczone są logotypem flagi UE.

Stanowisko instytucji ponownie wskazuje na ignorowanie przedstawionych w raporcie faktów. Badania przeprowadzone podczas monitoringu wykazały, że 86% spośród 65 ankietowanych cudzoziemców, określiło pracowników urzędu jako nie mówiących w innym języku niż polski. Podczas wizyt „tajemniczych klientów” przeprowadzonych w krakowskim oddziale ZUS-u przy ul. Pędzichów 27, osoby przeprowadzające badanie nie były w stanie porozumieć się z pracownikami w języku angielskim. Oddelegowani do kontaktu z nimi urzędnicy posługiwali się tym językiem tylko w stopniu podstawowym.

3) Działania lobbyngowe

„Należałoby rozważyć działania lobbyngowe służące likwidacji obowiązku comiesięcznego składania deklaracji dotyczących opłaconych składek.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Z oficjalnego stanowiska instytucji wynika, że rekomendacja nie spotkała się ze zrozumieniem. Odpowiedź na rekomendację z 1. 03. 2012:

Zakład Ubezpieczeń Społecznych nie jest instytucją lobbyngową, ale podmiotem ściśle realizującym zapisy prawne w zakresie ubezpieczeń społecznych.

Podsumowanie:

Krakowski oddział ZUS-u był jedną z instytucji objętych monitoringiem. Współpraca na etapie prowadzenia badań przebiegała bardzo dobrze. Kierownictwo krakowskiej placówki wyraziło wolę współpracy, udostępniono nam wszystkie informacje o które wnioskowaliśmy oraz oddelegowano pracownika do kontaktu w sprawach projektu. Niestety publikacja raportu „Cudzoziemcy w Krakowie” zbiegła się w czasie ze zmianą na stanowisku rzecznika prasowego, który był osobą wyznaczoną do kontaktu ze Stowarzyszeniem. Późniejsza rotacja na tym stanowisku była przyczyną utrudnionej komunikacji z krakowską placówką ZUS. W sumie 2 razy otrzymaliśmy informacje, że nasze rekomendacje odnoszą się do działań ZUS-u na szczeblu centralnym i tam zostaną przekazane.

Od 8. 02. 2012 Stowarzyszenie kontaktowało się bezpośrednio z Centralą ZUS-u w Warszawie. Rzecznik prasowy instytucji twierdził, że wcześniej nie otrzymał opublikowanego przez nas raportu. Oficjalne stanowisko otrzymaliśmy dopiero dnia 1.03. 2012, czyli 9 miesięcy po publikacji „Cudzoziemcy w Krakowie”. Przedstawione powyżej odpowiedzi świadczą, że Urząd nie przyjmuje propozycji wprowadzenia usprawnień w swojej pracy i ignoruje fakt, że jego klientami są również cudzoziemcy.

Badanie „tajemniczy klient”

ZUS ul. Pędzichów 27

Wizyta:

Klient nr 1. Badającą była pracownica Stowarzyszenia, biegle władająca językiem angielskim. Po wejściu do budynku skierowała się w pierwszej kolejności do punktu informacji. Osoba tam pracująca nie знаła w ogóle języka angielskiego. Prosząc o pomoc innego urzędnika, władającego językiem angielskim na poziomie podstawowym, klientka nadal nie była w stanie otrzymać odpowiedzi na wszystkie pytania. Wizyta została oceniona jako tylko częściowo satysfakcjonująca, chociaż należy wziąć tu pod uwagę, że badająca nie miała ze sobą konkretnych dokumentów, niezbędnych do załatwienia sprawy z ZUS, a prosiła tylko o ogólne informacje na

przyszłość, co mogło rzeczywiście utrudnić uzyskanie pomocy. Problemem była też komunikacja w języku angielskim, gdyż pracownik informacji w ogóle się nim nie posługiwał, zaś poproszona o pomoc pracowniczka jedynie w podstawowym stopniu. W urzędzie nie ma jakiegokolwiek informacji w języku innym niż polski.

Klient nr 2. „Tajemniczym klientem” była wolontariuszka pochodzenia greckiego, biegle władająca językiem angielskim. Skierowała się w pierwszej kolejności do punktu informacji, jednak osoba pracująca na tym stanowisku nie mówiła w ogóle po angielsku i skierowała badającą do innej urzędniczki, w sali obsługi klientów. Zdolność do porozumienia się w języku angielskim zatrudnionej w tym dziale była bardzo słaba, przez co komunikacja i uzyskanie informacji stało się bardzo trudne. Badająca, która poprosiła o informację na temat uzyskania potwierdzenia ubezpieczenia do karty pobytu, najpierw usłyszała, że musi w pierwszej kolejności zgłosić się do NFZ, a chwilę potem, że tylko studenci mogą uzyskać ubezpieczenie w NFZ. Pracownica urzędu stwierdziła, że nie wie, co badająca, nie będąca studentką, może w tej sytuacji zrobić. Po usłyszeniu, że mąż klientki pracuje w Polsce, urzędniczka zasugerowała, by to on ubezpieczył badającą w swojej firmie. W tej sytuacji wymaganymi dokumentami miałyby być paszport i formularz aplikacyjny w języku polskim, podpisany przez męża badającej i jego firmę. Pracowniczka dała badanej egzemplarz formularza, tłumacząc jak go wypełnić (zaznaczając też na nim część pól). Badająca opisała urzędniczkę jako grzeczną ale niezbyt kompetentną, zaznaczając, że głównym problemem była komunikacja. Dużą przeszkodą było też odnalezienie odpowiedniej sali i dalej, pobranie odpowiedniego typu numerka do adekwatnego stanowiska, gdyż nie było żadnych oznaczeń w języku innym niż polski.

3.5. Straż Graniczna.

1) Uzasadnione kontrole

„Realizacja uprawnień do kontroli legalności pobytu powinna odbywać się wyłącznie w oparciu o informacje zdobyte w ramach pracy operacyjnej, a które uprawniają do podejrzeń nielegalnego pobytu. Wykluczona winna być wszelka kontrola legalności w trakcie patroli ulicznych, czy też organizowanie akcji kontroli w miejscach publicznych, w których cudzoziemcy nie mieszkają lub nie prowadzą działalności zawodowej (np. restauracje). Tego typu działania opierają się bowiem albo na rasistowskich przesłankach (choćby w sposób niezamierzony), co nie jest zgodne z zasadami demokratycznego państwa. Prowadzą też do nieproporcjonalnej ingerencji w podstawowe prawa i wolności ludzkie, jak w przypadku kontroli o charakterze zbiorowym.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Instytucja odniosła się do rekomendacji, jednak z oficjalnego stanowiska wynika, że nie widzi ona żadnych nieprawidłowości w jej metodach postępowania. Stowarzyszenie wysłało do Komendanta Karpackiego Oddziału Straży Granicznej w Nowym Sączu stanowisko argumentujące potrzebę wprowadzenia rekomendacji jednak nie otrzymało na nie odpowiedzi. Poniżej znajduje się fragment odpowiedzi Straży Granicznej dotyczącej tej konkretnej rekomendacji z dnia 17.01. 2012 oraz odpowiedź Stowarzyszenia:

W obecnie obowiązujących przepisach dotyczących kontroli legalności pobytu cudzoziemców na terytorium RP (...) ustawodawca nie wprowadził ograniczeń dla podmiotów uprawnionych do kontroli w zakresie przeprowadzania takich czynności w przestrzeni publicznej. Straż Graniczna swoje działania kontrolne opiera

głównie na wcześniej uzyskanych informacjach, które podlegają weryfikacji. Dlatego trudno zgodzić się z tezą, iż kontrole są prowadzone w sposób dyskryminujący i w oparciu o rasistowskie przesłanki. Natomiast nie można zabraniać funkcjonariuszom SG podejmowanie działań kontrolnych w stosunku do osób np. o innym kolorze skóry, lub wyglądzie, jeśli funkcjonariusz posiada uzasadnione przypuszczenie, że taka osoba może przebywać na terytorium RP niezgodnie z przepisami, mimo że działania wobec tych osób, może z kolei spowodować oskarżenia o stosowaniu rasistowskich i dyskryminujących przesłanek do podjęcia kontroli.

Interkulturalni PL:

„Oczywiście zgadzamy się z tym, że <<...nie można zabronić funkcjonariuszom SG podejmowania działań kontrolnych w stosunku do osób np. o innym kolorze skóry, lub wyglądzie, jeśli funkcjonariusz posiada uzasadnione przypuszczenie, że taka osoba może przebywać na terytorium RP niezgodnie z przepisami>>. Uważamy jednak, że za często owe uzasadnione przypuszczenia są opierają się tylko na innym kolorze skóry lub wyglądzie podejrzanego. Powody powinny być udokumentowane, tj. każda tego rodzaju kontrola winna być szczegółowo opisana wraz z podaniem przyczyn uzasadniających jej podjęcie. Tylko tego rodzaju transparentność działań może uwolnić Straż Graniczną przed oskarżeniem o stosowanie profilowania osób do kontroli w oparciu o przesłanki etniczne i rasowe, co jest powszechnie nieakceptowane w demokratycznych państwach. Tego rodzaju praktyk zabrania art. 14 Europejskiej Konwencji Praw Człowieka i Podstawowych Wolności, której Rzeczpospolita Polska jest stroną wraz z Protokolem 12 do tej Konwencji. Stosowania praktyk tego typu zabrania również Art. 2 Międzynarodowej Konwencji w Sprawie Likwidacji Wszelkich Form Dyskryminacji Rasowej. Zgodnie zatem z mechanizmami towarzyszącymi wprowadzeniu w życie postanowień tych porozumień międzynarodowych, można żądać zaprzestania prowadzenia tego rodzaju kontroli. Wraz z niniejszym pismem przesyłamy Państwu dokument unijny, który pozwoli Państwu w lepszym stopniu odpowiedzieć na wyzwania związane z prowadzeniem kontroli.”

Stowarzyszeniu nie udało się uzyskać odpowiedzi Straży Granicznej na przedstawione argumenty.

2) Redukcja wymaganych dokumentów podczas kontroli

„Kontrola legalności pobytu winna odbywać się wyłącznie na podstawie okazania karty pobytu, jako że w dokumencie tym ucieleśnione jest prawo uprzednio ustalone w ramach postępowania dowodowego we właściwym postępowaniu administracyjnym. Żądanie zatem dodatkowych dokumentów jest całkowicie zbyteczne i nieproporcjonalne względem potrzeb. Wyjątkiem od tej zasady mogłyby być sytuacje, w których kontrolujący posiadali by uzasadnioną wątpliwość, czy faktyczna sytuacja cudzoziemca jest zgodna ze stanem ustalonym uprzednio przez urząd, a zatem uległa zmianie w ten sposób, iż obecnie nie spełnia on przesłanek uprawniających go do pobytu w Polsce.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Straż Graniczna nie widzi zasadności wprowadzenia tej rekomendacji, argumentując swoje stanowisko przepisami wynikającymi z Rozporządzenia MSWiA z dnia 19. 11. 2009r. Poniżej znajduje się oficjalne stanowisko Straży Granicznej z dnia 17. 01. 2012 oraz odpowiedź Stowarzyszenia.

Wymaganie przez Straż Graniczną w ramach prowadzonej kontroli legalności pobytu cudzoziemca na terytorium RP, innych dokumentów niż karta pobytu i dokument podróży, wynika wprost z przepisów § 4 Rozporządzenia MSWiA z dnia 19 listopada 2009 r. w sprawie sposobu przeprowadzania kontroli legalności pobytu cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości,

funkcjonariusz SG ma prawo wzywać w czasie kontroli cudzoziemca do okazania oprócz karty pobytu i dokumentu podróży innych dokumentów, o których mowa w rozporządzeniu.

Interkulturalni PL:

„Zdajemy sobie sprawę z przepisów dotyczących wymaganych dokumentów potrzebnych w ramach prowadzenia kontroli legalności pobytu cudzoziemca na terytorium RP. Nie do końca jednak rozumiemy, w jakim celu cudzoziemiec posiadający kartę pobytu (a więc dowód na to, że przybywa na terytorium kraju legalnie) musi prezentować inne dokumenty. Dokumentacja ta była weryfikowana przez organ prowadzący sprawę na etapie udzielania danego zezwolenia i jest niejako inkorporowana w tym zezwoleniu. Posiadanie przy sobie licznych dokumentów, które mogą być podstawą kontroli nie tylko jest w takim przypadku tylko zbędne, ale też stwarza ogólne kryminologiczne zagrożenie. W przypadku nie posiadania takich dokumentów przy sobie przedłuża również kontrolę cudzoziemca. Funkcjonariusze Straży Granicznej jako osoby uprawnione do przeprowadzenia kontroli posiadają uznanie co do jej zakresu i szczególności, stąd logiczna wydaje się nasza rekomendacja, a by w przypadku weryfikacji pozytywnej karty pobytu kontrola legalności pobytu kończyła się na tym etapie.”

Stowarzyszeniu nie udało się uzyskać odpowiedzi Straży Granicznej na przedstawione argumenty.

3) Zmiana nastawienia do obcokrajowców.

„Straż Graniczna winna wyzbyć się stricte militarne nastawienia i wypracować standardy postępowania i obsługi cudzoziemców, z którymi wchodzi w kontakt. Pozwoliliby to zwiększyć humanitaryzm prowadzonych czynności. Istotne mogą się okazać szkolenia z praw człowieka. Dzięki nim funkcjonariusze mogliby dowiedzieć się, iż niewłaściwe jest pozbawianie osób zatrzymanych jedzenia przez prawie dobę, jak również dławczego karygodnym jest umieszczanie małoletnich w strzeżonych ośrodkach (tym bardziej, iż istnieją w ustawie środki łagodniejsze) oraz czemu należy wnioskować o zwolnienie cudzoziemca z takiego ośrodka nim decyzja legalizująca jego pobyt (np. pobyt tolerowany) stanie się ostateczna.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Sugestia zawarta w raporcie nie spotkała się ze zrozumieniem u Straży Granicznej co obrazuje przedstawiona poniżej korespondencja z dnia 17.01.2012 :

W sytuacji gdy zatrzymany cudzoziemiec zgłasza konieczność zabrania ze sobą niezbędnych rzeczy przed przewiezieniem go do strzeżonego ośrodka, korzysta on z prawa kontaktu z osobą najbliższą (patrz art. 246...2 kpk), która zawsze może dostarczyć osobie zatrzymanej niezbędne rzeczy przed realizacją doprowadzenia. Podobne prawo posiada również cudzoziemiec przebywający w ośrodku strzeżonym , ponieważ ma możliwość kontaktu z najbliższymi i może rzeczy dla niego niezbędne otrzymać w czasie pobytu w ośrodku. W przypadku opisywanym w raporcie żądania w tym zakresie, do których cudzoziemcy mieli prawo i zostali o tym pouczeni, nie zostały przez nich wyartykułowane . Ponadto cudzoziemcy otrzymali wyżywienie zgodne z przepisami które obowiązują w tym zakresie i istnieją na to dowody, dlatego nieprawdziwym jest twierdzenie ,że cudzoziemcy zostali pozbawieni jedzenia i picia przez 19 godzin od chwili zatrzymania.

4) Ustalenie większego zakresu przeszkód prawnych w przypadkach wydalenia z terytorium RP.

„Straż Graniczna w większym zakresie winna ustalać przyczyny stanowiące przeszkody do wydalenia cudzoziemca i informować o tego typu przeszkodach właściwego wojewodę. W kierunku pobytu tolerowanego powinien być prowadzony rzetelny wywiad kierunkowy.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Straż Graniczna nie odniosła się do rekomendacji.

5) Zabezpieczenie mienia cudzoziemca

„W ramach procedury wydalenia istnieje wyraźny problem w zakresie zabezpieczenia majątku cudzoziemca, ale także możliwości zabrania ze sobą do strzeżonego ośrodka podstawowych rzeczy osobistych. Obie kwestie mogą być rozwiązane bez konieczności zmiany przepisów, wymagają jednak aktywności i dobrej woli funkcjonariuszy Straży Granicznej prowadzących postępowanie.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Straż Graniczna uznała się za instytucję niedecyzyjną w kwestii realizacji tej rekomendacji, podkreślając rolę sądu. Stowarzyszenie odniosło się do tego stanowiska w piśmie do Komendanta Karpackiego Oddziału Straży Granicznej w Nowym Sączu, ale nie otrzymało odpowiedzi.

Pismo z dnia 17.01. 2012:

Kwestia dotycząca zabezpieczenia mienia cudzoziemca, który został umieszczony w ośrodku strzeżonym w związku z decyzją o wydaleniu, również należy do gestii sądu, zgodnie z art. 105 Ustawy o Cudzoziemcach. Czynności, które w tym zakresie realizuje Straż Graniczna zostały dokładnie opisane w raporcie, w oparciu o udzielenie odpowiedzi na pytanie zadane przez Państwo.

Interkulturalni PL:

„Informują Państwo, że Straż Graniczna nie jest ostatecznym decydentem w kwestii orzekania w sprawie zastosowania środków detencyjnych. Jednakże, to Straż Graniczna składa stosowny wniosek, a zakres przesłanek pozwalających na zastosowanie tych środków pozwala ocenić funkcjonariuszom, czy zachodzi potrzeba zastosowania tego środka, czy też taka potrzeba nie zachodzi. By się odwołać do konkretnego przykładu, wydaje się, iż w przypadku rodziny Batdaava nie zachodziła obawa, iż osoby te nie podporządkują się wydanym decyzjom o wydaleniu (tj. nie ukrywały się), a zatem mogły w miejscu swego zamieszkania oczekiwać na organizację ich powrotu do kraju pochodzenia lub inne zapadłe w ich sprawie decyzje. Oczywiście sąd również powinien wykazać rozwagę oraz umiar, ale akceptacja wniosku o pozbawienie wolności przez sąd wcale nie czyni praktyki preferencji środków detencyjnych bardziej słuszną. Legalność pozbawienia wolności w określonych przypadkach jest bowiem kwestią dyskusyjną, podejmowaną w stosunku do Polski w licznych raportach organizacji chroniących prawa człowieka i jak się wydaje zasługuje na uwagę i próbę zmiany stosowanych praktyk”.

6) Komunikatywność funkcjonariuszy

„Funkcjonariusze dokonujący kontroli legalności pobytu cudzoziemców ankietowanych przez Stowarzyszenie byli słabo komunikatywni. Nie podali również swoich danych w taki sposób, który umożliwiłby cudzoziemcom ich zanotowanie.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Instytucja w żaden sposób nie odniosła się do rekomendacji.

7) Zmiana protokołowania czynności z udziałem cudzoziemców

„Istnieje potrzeba zmiany sposobu protokolowania czynności z udziałem cudzoziemców. W przypadku udziału tłumacza oryginalna transkrypcja przeprowadzonych czynności winna być sporządzona w tym języku, w którym komunikowano się z cudzoziemcem, a następnie dopiero jej treść przetłumaczona wiernie na język polski w formie protokołu z czynności. Oryginał powinien być załączony w aktach do weryfikacji.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Instytucja w żaden sposób nie odniosła się do rekomendacji.

Podsumowanie:

W czasie prowadzenia monitoringu współpraca między Stowarzyszeniem i Strażą Graniczną polegała głównie na wymianie korespondencji. Decyzją ówczesnego Komendanta Karpackiego Oddziału SG przekazywanie informacji Stowarzyszeniu miało odbywać się w oparciu o przepisy regulujące dostęp do informacji publicznej (10.02.2011). Wspomniane przepisy nakładają na służby publiczne obowiązek udostępniania tego rodzaju informacji. Oznacza to, że Straż Graniczna zdecydowała się współpracować ze Stowarzyszeniem w zakresie, w jakim wynika to z jej obowiązków regulowanych ustawą. Po publikacji raportu „Cudzoziemcy w Krakowie” instytucja w żaden sposób nie odniosła się do zawartych w nim rekomendacji i kontakt z nią był utrudniony. W tym czasie nastąpiła również zmiana na stanowisku Komendanta Karpackiego Oddziału Straży Granicznej (28.06.2011).

Udało nam się nawiązać ponowny kontakt z instytucją w styczniu 2012. W Straży Granicznej została wytypowana osoba do kontaktu w sprawach raportu, która w ustalonym terminie przesłała oficjalne stanowisko Straży Granicznej do przedstawionych rekomendacji (17.01.2012). Stowarzyszenie ponownie skontaktowało się ze SG wysyłając pismo wyjaśniające sugestie zawarte w raporcie, gdyż nie spotkały się one ze zrozumieniem. Niestety pomimo prób kontaktu, list ten pozostał bez odpowiedzi. O ile nam wiadomo Straż Graniczna nie wprowadziła żadnych z postulowanych rekomendacji. Wydaje się również, że nadal nie dostrzega ich znaczenia.

3.6. Policja.

Wyniki badań prowadzonych w ramach poprzedniego monitoringu nie wykazały większych utrudnień w kontakcie cudzoziemców z Policją w Krakowie. W związku z powyższym, w obecnym projekcie postanowiliśmy skupić się na poinformowaniu o bieżących działaniach Policji dotyczących kontaktu z obcokrajowcami.

Współpraca z Policją oceniana jest jako bardzo dobra. Od sierpnia 2012 Stowarzyszenie prowadzi projekt „Przeciwko rasizmowi i ksenofobii: wypracowanie miejskiej strategii zapobiegania i reakcji” finansowany przez Trust for Civil Society For Central and Eastern Europe, a przedstawiciele Policji biorą w nim czynny udział.

W ramach wspomnianego projektu przedstawiciele Komendy Miejskiej i Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie wzięli udział w warsztatach antydyskryminacyjnych. Uczestniczyli też w spotkaniach grup roboczych zajmujących się wypracowaniem miejskiej strategii przeciwko incydentom rasistowskim i ksenofobicznym, gdzie zajmowali się zagadnieniami z zakresu bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Jak zauważyła osoba zajmująca się kontaktem ze Stowarzyszeniem ze strony Policji, udział w powyższych działaniach może przyczynić się wypracowania użytecznych rozwiązań w kwestii kontaktu policjantów z obcokrajowcami i wprowadzenia dalszych usprawnień.

3.7. Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Krakowie.

W suplemencie przedstawiono stanowisko przedstawicieli MPK S.A. z dnia 7 lutego 2012.

1) Obcojęzyczne informacje

„Należy umieścić informacje obcojęzyczne na kluczowych przystankach i węzłach komunikacyjnych.”

Rekomendacja została wprowadzona

Na kluczowych przystankach i węzłach komunikacyjnych znalazły się informacje dotyczące biletów MPK oraz mapy komunikacji miejskiej. Objaśnienia przetłumaczone są na język angielski i niemiecki. Informacje zatytułowane „Welcome to Krakow” są przedstawione w sposób przejrzysty i przyjazny dla użytkownika.

2) Strona internetowa

„Strona internetowa, w szczególności zaś rozkłady jazdy oraz wyszukiwarka połączeń powinny posiadać pełne wersje językowe.”

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Obecnie trwają prace nad rozbudową strony www. Jednym z jej elementów jest właśnie rozwój wersji mobilnej, także pod względem językowym. Szczególną uwagę poświęcimy przygotowaniu wersji mobilnej rozkładu jazdy, tak, aby każdy użytkownik mógł w telefonie łatwo i szybko sprawdzić dogodnie dla siebie połączenia (...). Na stronie internetowej MPK SA funkcjonuje wyszukiwarka jakdojade.pl. Posiada ona wersję angielską, która umożliwia obcokrajowcom łatwe i szybkie wyszukanie trasy.

3) Obsługa cudzoziemców w kasach.

„W dwóch punktach sprzedaży biletów okresowych, na ul. Podwale oraz ul. Wawrzyńca należy stworzyć odpowiednio oznaczoną kasę do obsługi cudzoziemców, w której sprzedaż będzie prowadziła osoba biegle posługująca się językiem angielskim.”

Rekomendacja wprowadzona.

MPK SA realizuje obietnicę dotyczącą poprawy obsługi turystów w językach obcych w dwóch Punktach Sprzedaży Biletów zlokalizowanych przy ul. Św. Wawrzyńca oraz przy ul. Podwale. Kilka wytypowanych osób uczy się na kurs języka angielskiego.

4) Mapka komunikacyjna

„W punktach sprzedaży biletów powinny być dostępne mapki komunikacyjne w obcych językach, które zostały bardzo wysoko ocenione.”

Rekomendacja wprowadzona.

Pod koniec września ubiegłego roku do wszystkich Punktów Sprzedaży Biletów trafiły specjalnie przygotowane plany komunikacji miejskiej, które posiadały informacje w trzech językach (polskim, angielskim i niemieckim). Znalazł się tam także cennik z podstawowymi informacjami, także w trzech językach. Warto podkreślić, że specjalnie dla turystów został przygotowany plan komunikacji tramwajowej i autobusowej naniesiony na mapę centrum Krakowa. Obecnie przygotowujemy kolejną wersję takiego informatora dla turystów. Znajdzie się w nim m.in. mapa całego Krakowa z naniesionymi liniami autobusowymi i tramwajowymi wraz z dokładną lokalizacją automatów Krakowskiej Karty Miejskiej.

5) Kwestia korupcji

„Należy wyczulić kontrolerów biletowych w kwestii korupcji i konsekwencji z tym związanych.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Uwagi dotyczące zachowania pracowników krakowskiego przewoźnika można przekazywać do władz MPK S.A. Cudzoziemcy, podobnie jak mieszkańcy Krakowa mogą to zrobić telefonicznie, mailowo lub osobiście odwiedzając siedzibę MPK S.A. Informuję, że w Krakowie kontrolerami są osoby zatrudniane przez trzy prywatne firmy świadczące swoje usługi dla MPK S.A. Gdyby doszło do przyjęcia łapówki przez kontrolerów wiązałoby się to dla nich z poważnymi konsekwencjami. (...) Podkreślam także, że w Krakowie jest możliwość zapłaty opłaty dodatkowej za brak ważnego biletu u kontrolera. Fakt, że po przeprowadzonej kontroli pasażer jest o tym informowany nie oznacza więc skorumpowania kontrolerów, czy też oczekiwania z ich strony na łapówki.

Podsumowanie:

Współpraca z Miejskim Przedsiębiorstwem Komunikacyjnym w Krakowie przebiegała bardzo dobrze. Instytucja pozostawała w kontakcie ze Stowarzyszeniem zarówno podczas monitoringu, jak i po publikacji raportu. Większość rekomendacji zostało wprowadzonych, a część z nich jest w trakcie realizacji. MPK dostrzega zasadność przedstawionych rekomendacji i stara się wprowadzać rozwiązania ułatwiające cudzoziemcom korzystanie z komunikacji miejskiej.

Badanie „tajemniczy klient”

Wizyta:

Klient nr 1. Osobą badającą była wolontariuszka Stowarzyszenia, biegle władająca językiem angielskim. Udała się ona do Punktów Sprzedaży Biletów, znajdującym się w centrum miasta (przy ul. Podwale 3/5) Pani obsługująca kasę na pytanie czy mówi po angielsku odpowiedziała przecząco. Mimo tego znalazła wyrażenia „ticket for a month”, „student or normal”, potrafiła przekazać, że do wyrobienia takiego biletu potrzebna jest legitymacja studencka oraz fotografia, udzieliła informacji na temat ceny biletu (choć przy pytaniu o cenę, trzeba było posłużyć się drobnym gestem). Ogólnie badająca oceniła, iż sprawę udałoby się jej załatwić, zaznaczając, że pani obsługująca wydała się bardzo uprzejma i chętna do pomocy.

3.8. Regionalny Dworzec Autobusowy.

1) Wprowadzenie angielskojęzycznych oznaczeń w budynku dworca

„Należy oznaczyć w języku angielskim drogę do kasy międzynarodowej oraz umieścić informację w języku angielskim, iż stanowiska oznaczone literą G znajdują się na górnej płycie dworca, a literą D na dolnej płycie dworca.”

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Z informacji jakie Stowarzyszenie otrzymało od RDA, obecnie trwa etap wyłonienia wykonawcy systemu informacji skierowanej do osób nie polskojęzycznych. Całkowite zakończenie prac jest planowane na koniec maja 2012. *W najbliższych tygodniach budynek dworca zostanie wyposażony w nowy system informacji wizualnej skierowanej zarówno do osób polsko, jak i obcojęzycznych* (informacja z dnia 15 marca 2012).

2) Dostosowanie strony internetowej

„Dopracować brzmienie komunikatów w wyszukiwarce połączeń na stronie internetowej. Zadbać o funkcjonalność strony i dostępność informacji obcojęzycznych.”

Rekomendacja nie została zrealizowana.

Przedstawiciele instytucji deklarują, że strona zostanie zmieniona po zakończeniu prac nad nowym informatycznym systemem dworcowym, jednak nie są w stanie podać dokładnego terminu ukończenia prac nad stroną www.

3) Zgromadzenie środków na stworzenie obcojęzycznych materiałów dla podróżnych

„Znaleźć środki na inicjatywy ułatwiające orientację turystom, takie jak obcojęzyczne rozkłady jazdy, foldery i mapki komunikacyjne.”

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Zgodnie z otrzymaną odpowiedzią, rekomendacja jest możliwa do zrealizowania w przypadku wydarzeń sponsorowanych. Z informacji uzyskanej w dniu 15.03.2012 wynika, że instytucja posiada już wstępny projekt i obecnie jest na etapie poszukiwania środków umożliwiających wydanie materiałów.

4) Przeszkolenie kierowców

„Przeszkolić kierowców, aby byli pomocni cudzoziemcom i wskazywali im właściwy przystanek na trasie (na podstawie na przykład informacji ze sprzedaży biletów lub na prośbę osobistą)”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Według informacji otrzymanej od RDA instytucja nie odpowiada za dobór przewoźników i wprowadzenie ewentualnych szkoleń.

Podsumowanie:

Współpraca z RDA przy projekcie jest oceniana jako dobra. Na etapie prowadzenia wcześniejszego monitoringu Stowarzyszenie uzyskało pozwolenie na prowadzenie badań wśród pracowników, a po publikacji raportu otrzymaliśmy oficjalne stanowisko w kwestii rekomendacji. Wprowadzenie rekomendacji skierowanych do RDA, z przyczyn technicznych wymaga większej

ilości czasu. Z informacji przekazywanych Stowarzyszeniu wynika, że instytucja prowadzi obecnie prace nad wprowadzeniem większości z nich.

Badanie „tajemniczy klient”

Wizyta:

Klient nr 1. Osobą badającą była wolontariuszka Stowarzyszenia, biegle posługująca się językiem angielskim. Podeszła do zwykłej kasy i na pytanie, czy osoba tam pracująca posługuje się językiem angielskim, pracownik odpowiedział twierdząco, a następnie udzielił informacji na temat połączenia do Warszawy, ceny biletu i stanowiska, z którego odjeżdża autobus. Badająca określiła pracownika, jako kompetentnego pod względem językowym, ale raczej niezbyt chętnego do pomocy i uprzejmego (w ocenie klientki odpowiadał bardzo lakonicznie i niechętnie).

3.9. Komunikacja kolejowa oraz Dworzec PKP.

3.9.1. PKP S.A.

1) Wprowadzenie usprawnień strony internetowej

„Strona internetowa PKP powinna być poprawiona pod względem językowym. Korzystanie z translatora google zapewnia jej podstawową funkcjonalność, lecz często prowadzi do błędów w przypadku bardziej rozbudowanych informacji.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Stowarzyszeniu nie udało skontaktować się z PKP S.A., która jest spółką odpowiedzialną za stronę internetową .

3.9.2. PKP Intercity

1) Wersje językowe na stronie internetowej

„Strona PKP Intercity powinna uruchomić wersje językowe.”

Rekomendacja została wprowadzona.

Na stronie www.intercity.pl wprowadzono w pełni funkcjonalne wersje językowe: angielską, niemiecką i rosyjską.

2) Obcojęzyczne oznaczenia

„Na dworcu należy umieścić większą ilość informacji obcojęzycznych oznaczających drogi do kas, peronów i punktów informacji. Powinien istnieć przynajmniej jeden anglojęzyczny rozkład jazdy umieszczony w hali dworca, niedaleko kas międzynarodowych.”

Rekomendacja nie zrealizowana.

Według informacji przekazanej Stowarzyszeniu spółka nie jest odpowiedzialna za treść oznaczeń budynku dworca. Poniżej zamieszczona jest odpowiedź z dnia 15. 02.2012:

Przed Euro na największych dworcach kolejowych w kraju (również w Krakowie) nasi pasażerowie znajdują dodatkowe materiały informacyjne o ofercie. Przewidujemy przygotowanie materiałów również w językach obcych. Materiały te nie będą tylko o rozkładzie jazdy ale znajdują się w nich informacje o samej spółce, systemie kolejowym Polski oraz porady i wskazówki jak np. dotrzeć z dworca na stadion. PKP Intercity jako przewoźnik dysponuje na dworcach pewną ograniczoną powierzchnią ekspozycji, a co za tym idzie nie wszędzie możemy pozwolić sobie na dystrybuowanie większej niż obecnie liczby materiałów informacyjnych. Jesteśmy zobligowani rozporządzeniem unijnym 1371 do określonego zakresu informacji – na każdym dworcu, który obsługuje nasze pociągi muszą znaleźć się informacje o prawach i obowiązkach pasażerów, informacje o zmianach w rozkładach jazdy, informacje dla osób o ograniczonej mobilności oraz szereg informacji o regulaminach/taryfach/zasadach przejazdów. Niewątpliwie w kwestii oznaczeń dworców niezbędna będzie w przyszłości ich unifikacja pod kątem informacyjnym i stosowanych oznaczeń.

3) Przeszkolenie pracowników pod kątem informacji udzielanej cudzoziemcom

„Sprzedawcy biletów w kasach obsługujących obcokrajowców powinni informować cudzoziemców kupujących bilety do stacji pośrednich, o tym do jakiej stacji docelowej jedzie pociąg, co pozwoliłoby im się lepiej orientować na peronach.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Stowarzyszenie nie uzyskało odpowiedzi odnośnie stanu wprowadzenia powyższej rekomendacji.

4) Umieszczenie tablicy informacyjnej w hali dworca

„W hali dworca powinna zostać umieszczona tablica informacyjna, na której zamieszczone byłyby obcojęzyczne komunikaty i informacje.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Podobnie jak w przypadku innych oznaczeń, według informacji przekazanej Stowarzyszeniu spółka nie jest odpowiedzialna za treść oznaczeń budynku dworca.

5) Poprawa kompetencji językowych

„W punkcie informacji powinna być zatrudniona osoba posługująca się językiem angielskim. Spółki kolejowe powinny inwestować wyłącznie w specjalistyczne kursy językowe dla własnych kasjerów oraz wyposażać ich w broszurki zawierające podstawowe zwroty ułatwiające komunikację z obcokrajowcami. Przewozy Regionalne mają najwięcej do zrobienia w tej kwestii. Szczególny nacisk powinien być położony na informowanie cudzoziemców o właściwych pociągach należących do innych spółek. Na ogólnej tablicy informacyjnej winna znaleźć się instrukcja dla cudzoziemców, aby przed wejściem do pociągu udali się z biletem do konduktora. Ten zaś powinien ich poinformować czy trafili do właściwego pociągu.”

Rekomendacja w trakcie realizacji.

Stowarzyszenie otrzymało wyczerpującą informację na temat szkoleń językowych w jakich biorą udział pracownicy PKP. Poniżej zamieszczona jest odpowiedź przesłana przez PKP Intercity.

Pod kątem podniesienia poziomu znajomości języków obcych wśród pracowników odpowiedzialnych za bezpośrednią obsługę klientów (kasjerzy/konduktorzy) obecnie prowadzimy dwa programy nauczania – w lipcu 2011r. rozpoczęliśmy projekt nauki języka angielskiego z wykorzystaniem platformy e-learningowej. Partnerem projektu jest eTutor. Korzystając z tej metody szkolimy ok. 600 osób na terenie całego kraju. Program nauki dostosowywany jest do poziomu znajomości języka ucznia, ze szczególnym naciskiem na znajomość zagadnień

charakterystycznych dla obsługi pasażera kolei. Planujemy, że projekt zostanie zakończony w czerwcu 2012. Każdy z uczących się w tym czasie może zrealizować dowolną liczbę godzin, przy czym miesięczne minimum to 4,5 godziny. Najaktywniejsi uczniowie mają możliwość rozszerzenia kursu o dodatkowe zajęcia, np. z lektorem.

Kolejny projekt nauki języka angielskiego, który zrealizuje nasza firma to Akademia Euro – przedsięwzięcie spółki PL.2012, współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Akademia Euro realizowana jest na terenie 4 województw – Mazowsza, Dolnego Śląska, Wielkopolski i Pomorza. W sumie, w projekcie weźmie udział ok. 250 naszych pracowników. Co ważne, oprócz ok. 3 miesięcy nauki języka angielskiego szkolenie przewiduje 5 dni szkolenia z zakresu obsługi klienta, różnic międzykulturowych oraz atrakcji regionów. Dodatkowo, krótki poradnik z podstawami i najważniejszymi zwrotami w języku angielskim nasi pracownicy znajdą też w firmowym intranecie.

Podsumowanie:

Spółka PKP Intercity współpracowała ze Stowarzyszeniem podczas prowadzenia badań wśród pracowników przy poprzednim projekcie monitoringowym. Po zakończeniu prac nad raportem otrzymaliśmy stanowisko w sprawie rekomendacji. Kontakt z instytucją przebiegał pomyślnie. Wystosowane rekomendacje są wprowadzane w zakresie w jakim decyzjność należy do PKP Intercity.

Badanie „tajemniczy klient”

Wizyta

Klient nr 1. Osobą badającą była wolontariuszka Stowarzyszenia, biegle posługująca się językiem angielskim. Po podejściu do zwykłej kasy Intercity w hali głównej i próbie komunikacji w języku angielskim, została skierowana do kasy międzynarodowej. W kasie tej pracownik udzielił informacji na temat połączeń do Warszawy i cen biletów, wytłumaczył różnicę w pociągach, a w odpowiedzi na pytanie, czy bilety na wszystkie rodzaje połączeń badana będzie mogła kupić w tej kasie, odpowiedział twierdząco. Osoba obsługująca została oceniona jako uprzejma i pomocna.

3.9.3. Przewozy Regionalne

1) Strona internetowa

„Przewozy Regionalne powinny stworzyć wersję językowe własnej strony.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Instytucja nie odniosła się do rekomendacji.

2) Obcojęzyczne oznaczenia

„Na dworcu należy umieścić większą ilość informacji obcojęzycznych oznaczających trasy do kas, peronów i punktów informacji. Powinien istnieć przynajmniej jeden anglojęzyczny rozkład jazdy umieszczony w hali dworca, niedaleko kas międzynarodowych.”

Rekomendacja nie została zrealizowana.

Z informacji uzyskanej podczas spotkania z PKP S.A. Oddział Dworce Kolejowe wynikało, że za oznaczenie dworca w większości przypadków odpowiadają Przewozy Regionalne, które nie ustosunkowały się do rekomendacji.

3) Przeszkolenie pracowników pod kątem informacji udzielanej cudzoziemcom

„Sprzedawcy biletów w kasach obsługujących obcokrajowców powinni informować cudzoziemców kupujących bilety do stacji pośrednich, o tym do jakiej stacji docelowej jedzie pociąg, co pozwoliłoby im się lepiej orientować na peronach.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Stowarzyszenie nie uzyskało odpowiedzi odnośnie stanu wprowadzenia powyższej rekomendacji.

4) Poprawa kompetencji językowych

„W punkcie informacji powinna być zatrudniona osoba posługująca się językiem angielskim. Spółki kolejowe powinny inwestować wyłącznie w specjalistyczne kursy językowe dla własnych kasjerów oraz wyposażać ich w broszurki zawierające podstawowe zwroty ułatwiające komunikację z cudzoziemcami. Przewozy Regionalne mają najwięcej do zrobienia w tej kwestii. Szczególny nacisk powinien być położony na informowanie cudzoziemców o właściwych pociągach należących do innych spółek. Na ogólnej tablicy informacyjnej winna znaleźć się instrukcja dla cudzoziemców, aby przed wejściem do pociągu udali się z biletem do konduktora. Ten zaś powinien ich poinformować czy trafili do właściwego pociągu.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Stowarzyszenie nie otrzymało odpowiedzi odnośnie rekomendacji.

5) Umieszczenie tablicy informacyjnej w hali dworca

„W hali dworca powinna zostać umieszczona tablica informacyjna, na której zamieszczano by obcojęzyczne komunikaty i informacje.”

Rekomendacja nie została wprowadzona.

Podobnie jak w przypadku innych rekomendacji Stowarzyszenie nie uzyskało odpowiedzi w tej kwestii.

Podsumowanie:

Podczas wcześniejszego projektu monitoringowego spółka Przewozy Regionalne współpracowała ze Stowarzyszeniem na etapie prowadzenia badań wśród pracowników. Niestety nie udało się uzyskać oficjalnego stanowiska odnośnie raportu. Przy obecnym projekcie wszelkie próby kontaktu pozostawały bez odpowiedzi.

Badanie “tajemniczy klient”

Wizyta

Klient nr 1. Osoba obsługująca kasy Przewozów Regionalnych przyznała, że posługuje się językiem angielskim w słabym stopniu. Dlatego też, petent został odesłany do okienka informacji. Pracownica tego działu po wręczeniu klientowi tabeli z rozkładem jazdy, oświadczyła

iz nie posługuje się językiem obcym. Zatrudniona na tym stanowisku osoba nie próbowała udzielić pomocy, nie odesłała petenta do innego działu bądź osoby. W opinii badającej pomyślnie udałoby się jej załatwić sprawę tylko w kasie międzynarodowej, w pozostałych stopień komunikatywności nie był wystarczający.

4. Abolicja.

Od dnia 1 stycznia 2012 obowiązuje w Polsce nowe prawo umożliwiające zalegalizowanie pobytu cudzoziemcom nielegalnie przebywającym na terytorium RP. Wejście w życie ustawy zbiegło się w czasie z pracami nad niniejszym suplementem. Postanowiliśmy sprawdzić jak instytucje, które odgrywają kluczową rolę w procesie abolicyjnym, Oddział ds. Cudzoziemców i Straż Graniczna, są przygotowane do udzielania pomocy w legalizacji pobytu.

Do 20.III.2012 w województwie małopolskim **56** osób złożyło wnioski o zalegalizowanie pobytu.

4.1. Oddział ds. Obsługi Cudzoziemców.

Od dyrekcji Wydziału Stowarzyszenie otrzymało zapewnienie o priorytetowej wadze abolicji.

Poniżej prezentujemy wprowadzone w urzędzie rozwiązania, które mają na celu rozpowszechnienie informacji oraz ułatwienie dostępu do procedury.

Na czas trwania abolicji została uruchomiona **dedykowana linia telefoniczna**, która obsługiwana jest w języku polskim i angielskim. Informacji udzielają również pracownicy Sali Obsługi. Na **tablicy informacyjnej** znajdują się dane na temat abolicji w języku angielskim, rosyjskim, ukraińskim i wietnamskim.

Na **stronie internetowej** Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego znalazła się obszerna informacja na temat abolicji. Zakładka „**Abolicja dla cudzoziemców**” / „**Amnesty for foreigners**” jest wyraźnie wyeksponowana i jest pierwszą na liście. Podstrona ta zawiera informacje o abolicji po polsku, angielsku, rosyjsku, ukraińsku, wietnamsku, ormiańsku. Umieszczone treści dotyczą m.in. danych na temat ustawy abolicyjnej i zasad ubiegania się o abolicję, numery telefonów, adresy odpowiednich urzędów oraz informacje o współpracujących organizacjach pozarządowych.

Podczas spotkania z Dyrekcją Wydziału przedstawiono nam stanowisko świadczące o dużym zrozumieniu kluczowej kwestii, jaką jest dotarcie do jak najszerszego kręgu imigrantów. Wiąże się to z koniecznością przelamania oporu, bądź lęku przed urzędami wśród osób nielegalnie przebywających w Polsce. Stąd poza „technicznymi” usprawnieniami Oddział postanowił podjąć działania związane z bezpośrednim wyjściem do zainteresowanych tj. **rozwojenie ulotek przez pracowników**.

W działaniach przygotowawczych uwzględniono także **współpracę z organizacjami pozarządowymi**. W październiku 2011 i w lutym 2012, Oddział zorganizował 2 spotkania informacyjne, na które zaproszono m.in. przedstawicieli Małopolskiego Oddziału Okręgowego Polskiego Czerwonego Krzyża, Polskiej Akcji Humanitarnej, Centrum Pomocy Prawnej im. Haliny Nieć, Uniwersyteckiej poradni Prawnej UJ, Stowarzyszenia INTERKULTURALNI PL, Ormiańskiego Towarzystwa Kulturalnego oraz przedstawiciela mniejszości wietnamskiej. Tematem spotkań było podsumowanie działań abolicyjnych oraz przedstawienie problemów z jakimi boryka się urząd w kwestii legalizacji pobytu nielegalnych imigrantów.

Pracownicy Oddziału wzięli udział w serii szkoleń, które miały na celu przygotowanie do działań abolicyjnych. Poniżej prezentujemy wykaz szkoleń zgodnie z informacją uzyskaną od Dyrekcji Wydziału:

1. Weryfikacja autentyczności dokumentów – 25 osób, czerwiec 2011.
2. Konferencja szkoleniowa obejmująca zagadnienia: abolicji; wybór i komentarz do orzecznictwa sądów administracyjnych w sprawach legalizacji pobytu cudzoziemców; dyrektywa powrotna; współpraca SG z urzędami wojewódzkimi- 2 osoby, 6-7 października 2011 r.
3. Służebność Korpusu Służby Cywilnej a prawne i etyczne obowiązki członków Korpusu Służby Cywilnej – 1 osoba, 16-17 listopada 2011 r.
4. Szkolenie dla pracowników Oddziału dot. abolicji – w szkoleniu uczestniczyli funkcjonariusze Straży Granicznej- 28 grudnia 2011 r.
5. Warsztaty poświęcone kwestiom zapisów nowej ustawy o cudzoziemcach - 2 osoby, 10-12 stycznia 2012 r.
6. Szkolenie w zakresie budowy i zabezpieczenia dokumentów tożsamości oraz metod potwierdzania tożsamości - Ośrodek Szkoleń Specjalistycznych Straży Granicznej w Lubaniu- 6 osób, 12 marca 2012 r.
7. Warsztaty szkoleniowe: współpraca Karpackiego Oddziału Straży Granicznej i Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców MUW w Krakowie, wywiady środowiskowe i wymiana informacji- 5 osób, 15-16 marca 2012 r.
8. Warsztaty szkoleniowe pt: „Wymiana doświadczeń w zakresie form i metod zwalczania i przeciwdziałania nielegalnej migracji i zatrudnieniu”- 1 osoba, 12 marca 2012 r.
9. Wspólne szkolenie ze Strażą Graniczną dotyczące: Postępowań administracyjnych prowadzonych w sprawach legalizacji pobytu cudzoziemców w Polsce (procedura administracyjna, środki dowodowe, proces decyzyjny)- 6 osób
10. Szkolenie dot. prowadzenia postępowań administracyjnych w sprawach cudzoziemców – w tym wywiady środowiskowe, orzecznictwo WSA , NSA.
11. Pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców w dniu 27 marca 2012 r. przeprowadzili szkolenie z zakresu problematyki spraw cudzoziemców dla przedstawicieli publicznych służb zatrudnienia województwa małopolskiego.

Badanie „tajemniczy klient”

Zapytanie mailowe:

Klient nr 1. Na zapytanie mailowe w sprawie abolicji (wysłane dnia 19 i 20 marca 2012 na oba adresy mailowe podane na anglojęzycznej stronie o abolicji, tj. aspy@malopolska.uw.gov.pl i aurb@malopolska.uw.gov.pl) odpowiedź została udzielona w ciągu kilku godzin. Mail w języku polskim, zawierał krótki opis przypadku osoby, która w Polsce przebywa wprawdzie nieprzerwanie od 2006 roku, ale wjechała do Polski nielegalnie z Niemiec i nie posiada w paszporcie żadnej pieczętki poświadczającej, kiedy wjechała do Polski. Dodatkowo jej paszport stracił ważność w ubiegłym roku. Pytania dotyczyły tego, czy: a) przysługuje jej abolicja, b) jakie dokumenty w jej przypadku będą potrzebne, c) czy są szanse, że abolicja z jakiegoś powodu nie zostanie jej przyznana, d) czy ktoś mógłby złożyć wniosek za nią w urzędzie?

W odpowiedzi klientka otrzymała informację, że jej przypadek w 100% kwalifikuje się do abolicji i poradzono, by udała się do swojego konsulatu po paszport. Poproszono ją również o podanie numeru telefonu w celu uzyskania dalszych informacji.

Klient nr 2. Mail został wysłany w języku angielskim, jako zapytanie obywatela Pakistanu, któremu nie przyznano statusu uchodźcy, a który od 2008 roku nielegalnie pozostaje na terytorium Polski. Pytanie dotyczyło ogólnych informacji na temat abolicji, o której niedawno się dowiedział oraz o ewentualne konsekwencje decyzji negatywnej. Odpowiedź została udzielona w przeciągu paru godzin. Pracownik podając w języku angielskim: krótki opis 3 rodzajów sytuacji, w których osoba może ubiegać się o abolicję, adres strony internetowej (<http://www.abolicja.gov.pl/>), gdzie można znaleźć więcej informacji o abolicji oraz numer telefonu (12 422 09 13) w razie dalszych pytań. Na pytanie o konsekwencje decyzji negatywnej klient nie dostał odpowiedzi.

Zapytanie telefoniczne:

Klient nr 1. Zapytanie telefoniczne w sprawie abolicji wykonane zostało przez wolontariuszkę Stowarzyszenia. Telefon, w języku polskim, dotyczył pytania osoby, podającej się za znajomą Marokanki, która nie ma paszportu a chciałaby ubiegać się o abolicję. Badającej został przedstawiony cały proces, przez jaki musi przejść osoba, ubiegająca się o abolicję, niezależnie od danej sytuacji życiowej. Urzędniczką przedstawiła krok po kroku, gdzie należy się zgłosić i jakie złożyć dokumenty. Jediną wątpliwość badającej wzbudził obowiązek złożenia dokumentu potwierdzającego mieszkanie w Polsce od 2007 roku- po rozmowie z urzędniczką wolontariuszka nadal nie była pewna, czy to dokument obowiązkowy, czy tylko przyspieszający sprawę. Pracownica urzędu udzieliła także szczegółowych informacji na temat drogi odwoławczej: najpierw należy odwołać się do jednostki nad Wojewodą, czyli do Szefa Urzędu ds. Cudzoziemców, następnie należy złożyć wniosek do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego. Badająca oceniła osobę, z którą rozmawiała jako bardzo uprzejmą, odpowiadającą konkretnie na każde postawione pytanie, a nawet udzielającą informacji dodatkowych (np. przedstawiała różne możliwości rozwiązania problemu z paszportem cudzoziemki).

Klient nr 2. Drugi kontakt telefoniczny przeprowadzony został w języku angielskim. Osoba dzwoniąca, wolontariuszka Stowarzyszenia, przedstawiła się jako znajoma Wietnamczyka, który otrzymał w marcu 2009 roku decyzję odmowną przyznania statusu uchodźcy w Polsce i od tego czasu nie wyjeżdżał z Polski. Pytanie brzmiało, czy może on uzyskać abolicję i co będzie musiał w tym celu zrobić? Osoba, która odebrała telefon nie mówiła po angielsku, ale przekazała słuchawkę innemu pracownikowi, biegle posługującemu się tym językiem. Ten dopytał o kilka szczegółów związanych z osobą zainteresowaną abolicją (od kiedy jest w Polsce? czy ma paszport?) po czym stwierdził, że osoba ta kwalifikuje się do złożenia wniosku i wytłumaczył jasno jakie dokumenty będą potrzebne. Na wyrażoną wątpliwość badającej, czy Wietnamczyk ma ważny paszport, pracownik zasugerował dwa rozwiązania: jakikolwiek inny dokument stwierdzający tożsamość lub kontakt z ambasadą Wietnamu w Warszawie. Na pytanie, skąd można wziąć wniosek, pracownik podał adresy dwóch stron internetowych (www.malopolska.uw.gov.pl i www.abolicja.gov.pl), dodając, że to taki sam wniosek, jak do pozwolenia na zamieszkanie na czas określony oraz, że instrukcja jego wypełnienia też znajduje się na stronie internetowej o abolicji. Na pytanie, jak długo trwa cała procedura, odpowiedział, że zwykle do 2 miesięcy, w konkretnych przypadkach nawet krócej. Urzędnik poinformował, o kolejnych krokach: po skompletowaniu powyższych dokumentów należy ponownie zadzwonić, by umówić się na konkretny dzień złożenia wniosku - wtedy od razu zostaną pobrane odciski palców cudzoziemca (niezbędna część procedury) oraz zostanie on pieczętowany w paszporcie, legalizującą jego pobyt do czasu wydania decyzji. Jeśli Wietnamczyk zdecydowałby się jednak wysłać dokumenty pocztą, zostanie wezwany do urzędu na pobranie odcisków palców. Na

pytanie o ewentualne konsekwencje decyzji odmownej, poinformowano o dwóch instancjach odwoławczych oraz o możliwości bezpiecznego opuszczenia Polski do kraju pochodzenia, na podstawie otrzymanej w paszporcie pieczętki. Kontakt został oceniony jako bardzo satysfakcjonujący, a pracownik jako bardzo uprzejmy, chętny do pomocy i kompetentny (merytorycznie i językowo).

Wnioski:

W każdym przypadku kontakt z Oddziałem ds. Cudzoziemców został oceniony jako satysfakcjonujący. Osoby przeprowadzające badanie otrzymały potrzebne informacje. W przypadku rozmów telefonicznych pracownicy urzędu zostali ocenieni jako pomocni, życzliwi oraz kompetentni językowo (w przypadku gdy telefon odebrał pracownik nie posługujący się językiem angielskim oddelegował do rozmowy inną osobę) oraz merytorycznie.

4.2. Straż Graniczna

Stowarzyszenie nie uzyskało od Straży Granicznej szczegółowej informacji odnośnie przygotowań związanych z abolicją . Jedyne oficjalne stanowisko w tej kwestii z dnia 10.02. 2012 r. brzmiało:

„(...)z upoważnienia Komendanta KaOSG informuje, że cudzoziemcy ubiegający się o abolicję w MUW w Krakowie, są daktyloskopowani przez funkcjonariuszy SG w siedzibie Urzędu Wojewódzkiego, w dniu złożenia wniosku. Adres : WSOiC MUW w Krakowie, ul. Przy Rondzie 6.”

Warto zauważyć, że od dyrekcji Oddziału ds. Cudzoziemców uzyskaliśmy informację, że Straż Graniczna brała udział w szkoleniach dotyczących abolicji jak również współpracy z innymi urzędami wojewódzkimi.

Zamiast podsumowania:

Projekt “Cudzoziemcy w Krakowie” zakończył się sukcesem. Wiele z rekomendacji przedstawionych instytucjom zostało wprowadzonych lub ich wprowadzanie jest w trakcie realizacji. Nie byłoby to możliwe, gdyby nie zaangażowanie i pomoc wielu osób. Jesteśmy wdzięczni wszystkim wolontariuszom i wolontariuszkom, którzy pomogli nam zarówno podczas ostatnich 3 miesięcy pracy nad suplementem, jak i podczas przeprowadzania badań do raportu. Chcielibyśmy również podziękować przedstawicielom i przedstawicielkom monitorowanych instytucji za współpracę oraz wprowadzenie ulepszeń. Za możliwość kontynuowania działań dziękujemy Fundacji im. Stefana Batorego.

Cieszymy się, że nasz projekt nie zakończył się jedynie publikacją raportu, ale tym co naprawdę istotne, czyli doprowadzeniem do zmiany. Chcielibyśmy dać cudzoziemcom w Krakowie możliwość dalszego wpływania na kształt ich relacji z różnymi instytucjami, nie tylko tymi, które już badaliśmy. Niedługo na naszej stronie pojawi się formularz za pomocą, którego będzie można zgłosić problem bądź sugestie ulepszeń. Zapraszamy na naszą stronę www.interkulturalni.pl i profil na portalu facebook www.facebook.com/InterkulturalniPL.

Dziękujemy!

INTERKULTURALNI PL