

Projekt „Równy dostęp cudzoziemców do usług publicznych: Warszawa”

**Realizowany przez Ośrodek Badań nad Migracjami Fundację (OBMF)
w partnerstwie z Urzędem m.st. Warszawy,
reprezentowanym przez Biuro Współpracy Międzynarodowej (BWM)**

**Projekt realizowany z dotacji programu Aktywni Obywatele – Fundusz Krajowy
finansowanego przez Islandię, Liechtenstein i Norwegię w ramach Funduszy EOG**

Cele i etapy projektu

Cele projektu: diagnoza i monitoring oraz podjęcie działań edukacyjnych i rzeczniczych, nakierowanych na przeciwdziałanie dyskryminacji oraz zapewnienie równego dostępu cudzoziemców (migrantów) do usług publicznych w mieście Warszawie w obszarach:

- administracja
- edukacja
- ochrona zdrowia
- pomoc społeczna
- kultura i sport

Etapy projektu:

- I etap (monitoring): diagnoza barier w dostępie cudzoziemców do lokalnych usług publicznych i oferty miasta
- II etap (edukacja): wymiana i upowszechnianie wiedzy i dobrych praktyk z zakresu równego traktowania cudzoziemców w dostępie do usług publicznych.
- III etap (działania rzecznicze): przeprowadzenie międzysektorowych warsztatów partycypacyjnych, aby szukać dalszych sposobów przeciwdziałania barierom równego traktowania oraz szukać odpowiedzi na szczególne potrzeby cudzoziemców w zakresie korzystania z usług publicznych w obszarach objętych projektem.

*Mówiąc o cudzoziemcach mamy na myśli wszystkie osoby niezależnie od płci i statusu prawnego, które nie mają polskiego obywatelstwa, a migrowały czasowo lub stale do Polski i tu mieszkają.

Określenia tego używamy wymiennie z określeniem migranci.

Ilu cudzoziemców mieszka w Warszawie?

Dane meldunkowe miasta:

Na koniec stycznia 2022 r.: 49 tys. meldunków cudzoziemców, w tym 16 tys. meldunków obywateli Ukrainy.

***Faktycznie osób pochodzących z Ukrainy mogło mieszkać w Warszawie ok. 100 tys. (szacunki na podstawie danych zawartych w raporcie UMP Miejska Gościnność**

https://metropolie.pl/fileadmin/news/2022/07/Miejska_goscinnosc_aktualizacja.pdf

Zatem wszystkich cudzoziemców w Warszawie mogło mieszkać nawet ok. 130 tys., czyli 7% populacji miasta.

Na koniec grudnia 2022 r.: prawie 54,5 tys. cudzoziemców, w tym niecałe 15 tys. meldunków obywateli Ukrainy oraz prawie 16 tys. meldunków obywateli Białorusi.

Z danych dot. liczby aktywnych statusów UKR wiemy, że populacja obywateli Ukrainy w Warszawie od lutego 2022 r. faktycznie wzrosła o ponad 100 tys. osób (w większości kobiet oraz osób niepełnoletnich) - tych, które przyjechały do Polski w związku działaniami wojennymi w Ukrainie.

Poza tym, w Warszawie mieszkają obywatele stu kilkudziesięciu innych państw.

Równe traktowanie w dostępie do usług publicznych jako obszar odpowiedzialności samorządu

Ustawa o samorządzie gminnym posługuje się pojęciem „zadań użyteczności publicznej”, definiując je jako zadania własne gminy, których celem jest bieżące i nieprzerwane zaspokajanie zbiorowych potrzeb ludności w drodze świadczenia usług powszechnie dostępnych.

Obowiązki samorządu w zakresie równego traktowania osób o obywatelstwie innym niż polskie w dostępie do usług publicznych wynikają z przyjętej w polskim prawie koncepcji równości, jak i obowiązków nałożonych na Polskę przez prawo międzynarodowe (w tym m.in. Europejską Konwencję o Ochronie Praw Człowieka i Podstawowych Wolności).

Art. 32 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi, iż:

1. **Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne.**
2. **Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiejkolwiek przyczyny.**

Zarząd Związku Miast Polskich w 2020 roku powołał Komisję Praw Człowieka i Równego Traktowania.

Równe traktowanie w dostępie do usług publicznych

Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 roku o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania definiuje takie terminy jak:

- **Dyskryminacja bezpośrednia** - to sytuacja, w której osoba ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, narodowość, religię, wyznanie, światopogląd, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną jest traktowana mniej korzystnie niż inna osoba w porównywalnej sytuacji.
- **Dyskryminacja pośrednia** - polega na tym, że określone kryterium, działanie czy postanowienie dotyczy pozornie wszystkich osób jednakowo, jednak w rzeczywistości jego zastosowanie powoduje lub mogłoby powodować, że grupa osób, którą możemy wyróżnić ze względu na jakąś cechę, znajduje się w gorszej sytuacji.
- **Molestowanie** to każde niepożądane zachowanie, którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby i stworzenie wobec niej zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.

Zgodnie z zasadą równego traktowania:

Art. 6. Zakazuje się nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne lub narodowość w zakresie dostępu i warunków korzystania z zabezpieczenia społecznego, usług, w tym usług mieszkaniowych, rzeczy oraz nabywania praw lub energii, jeżeli są one oferowane publicznie.

Art. 7. Zakazuje się nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na rasę, pochodzenie etniczne lub narodowość w zakresie opieki zdrowotnej oraz oświaty i szkolnictwa wyższego.

Równe traktowanie w dostępie do usług publicznych jako obszar odpowiedzialności samorządu

Pomimo obowiązku równego traktowania, cudzoziemcy i cudzoziemki będący obywatelami tzw. państw trzecich (spoza UE i EOG) mogą być niekiedy inaczej traktowani przez prawo np. w zakresie dostępu do usług publicznych. Ograniczenie może być wprowadzone tylko ustawą, musi być proporcjonalne, uzasadnione naprawdę ważnymi powodami oraz nie może naruszać konstytucyjnego prawa do godności. Różnicowanie nie jest dopuszczalne na etapie stosowania prawa.

Art. 11 ustawy wdrożeniowej w zakresie równego traktowania stanowi, iż nie jest naruszeniem zasady równego traktowania podejmowanie działań służących zapobieganiu nierównemu traktowaniu lub wyrównywaniu niedogodności związanych z nierównym traktowaniem, u podstaw których leży m.in. rasa, pochodzenie etniczne czy narodowość.

Równe traktowanie w dostępie do usług publicznych jako obszar odpowiedzialności samorządu

Pozytywny obowiązek władzy publicznej w zakresie równego traktowania oznacza, że administracja, zarówno na centralnym jak i lokalnym szczeblu, powinna podejmować aktywnie działania nakierowane na niwelowanie nierówności.

Pozytywne obowiązki władzy publicznej w tym zakresie są jednym z kluczowych elementów tzw. *mainstreamingu* równości. Z ang. *mainstreaming* oznacza włączanie grup ze szczególnymi potrzebami czy trudnościami do „głównego nurtu” (*mainstream*).

Współczesne podejście do równości w państwach i miastach europejskich oznacza, że władza publiczna jest aktywnym aktorem, który promuje równość i działa na rzecz niwelowania nierówności w zakresie dostępu do praw, dóbr i usług. Standardem dobrego rządzenia jest wypełnianie przez władze publiczne pozytywnych obowiązków w zakresie promowania równości.

Diagnoza w naszym projekcie składa się z trzech elementów:

Desk research, czyli analiza danych zastanych, w szczególności dokumentów kierunkowych oraz zasobów informacyjnych miasta, ale również istniejących działań i dobrych praktyk.

Badanie ilościowe w formie kwestionariusza przeprowadzonego wśród cudzoziemców:

- 5 wersji językowych (j. polski, angielski, ukraiński, rosyjski, wietnamski)
- 17 ankieterów i ankieterek (wszystkie osoby z doświadczeniem migracji do Polski, znające biegle co najmniej 2 języki)
- Ponad 400 wypełnionych kwestionariuszy
- Respondenci i respondentki:

osoby dorosłe, nie mające polskiego obywatelstwa, w momencie wywiadu mieszkające w Warszawie od co najmniej 3 miesięcy, większość (56%) mieszkała w Warszawie ponad 3 lata, kobiety (53%) i mężczyźni (47%), obywatele w sumie 44 różnych krajów, w tym Europy Wschodniej (Ukraina, Białoruś, Rosja) oraz innych państw trzecich (w szczególności kraje Bliskiego Wschodu, Azji Centralnej i Południowej), nadreprezentacja osób z deklarowanym wyższym wykształceniem.

Wywiady z przedstawicielami i przedstawicielkami Urzędu m.st. Warszawy i instytucji miejskich, organizacji pozarządowych działających na rzecz migrantów oraz przedstawicielami i przedstawicielkami środowisk migranckich (w sumie 30 wywiadów).

Etap edukacyjny i rzeczniczy:

Webinar w ramach Urzędu m.st. Warszawy.

Cykl spotkań warsztatowych o charakterze partycypacyjnym i międzysektorowym.

Uczestniczyli w nich przedstawiciele i przedstawicielki różnych – właściwych merytorycznie – komórek Urzędu m.st. Warszawy, przedstawiciele i przedstawicielki organizacji społecznych i środowisk migranckich oraz Ośrodka Badań nad Migracjami UW.

Celem warsztatów było wspólne szukanie sposobów przeciwdziałania barierom równego dostępu oraz odpowiedzi na szczególne potrzeby cudzoziemców i cudzoziemek w zakresie korzystania z lokalnych usług publicznych w obszarach administracji, edukacji, ochrony zdrowia, pomocy społecznej oraz kultury i sportu.

Programy strategiczne i polityki kierunkowe w Warszawie

- **Strategia #Warszawa2030**

Dokument podkreśla rolę, którą pełnią wszyscy mieszkańcy “niezależnie od tego, jak długo mieszka w Warszawie, niezależnie od zamożności, stanu zdrowia, wieku, płci, poglądów, orientacji seksualnej, wyznania, pochodzenia i obywatelstwa”.

Jako wyzwania stojące przed Warszawą Strategia wskazuje jednocześnie „lęk przed innością, małą otwartość na zmiany i różnorodność mieszkańców”.

- **Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030**

Jako jeden z kierunków działań w dokumencie wymieniono "zapewnienie wsparcia cudzoziemcom potrzebującym pomocy w adaptacji i integracji do życia w Warszawie”.

- **Program przyciągamy talenty i liderów na lata 2021-2025**

Zakłada zapewnienie kompleksowego wsparcia osób z zagranicy w procesie ich adaptacji w Warszawie: “osobom utalentowanym osiedlającym się w Warszawie zostanie zapewnione kompleksowe wsparcie adaptacyjne. Usługi publiczne będą projektowane z uwzględnieniem potrzeb przybywających obcokrajowców. Działania te będą realizowane we współpracy z placówkami edukacyjnymi, uczelniami, przedsiębiorstwami, instytucjami kultury, organizacjami pozarządowymi oraz instytucjami otoczenia biznesu”.

Programy strategiczne i polityki kierunkowe w Warszawie

- **Program Wspólnota na lata 2021-2025**

Założeniem programu jest wsparcie integracji społecznej poprzez nawiązywanie relacji lokalnych opartych na szacunku i otwartości, wzajemnie poznawanie się oraz aktywny udział w życiu społecznym poprzez inicjatywy edukacyjne i kulturalne (w szczególności poprzez udział w działaniach realizowanych w Miejscach Aktywności Lokalnej).

Cel 1 szczegółowy programu: Jesteśmy otwarci na siebie

Zakłada z jednej strony działania na rzecz wzmocnienia otwartości, a z drugiej działania na rzecz integracji społecznej.

W opisie tego celu można przeczytać, że „różnorodność jest zasobem, ale również wyzwaniem. Prowadzone przez miasto działania powinny wpływać na to, aby każdy mógł czuć się w Warszawie u siebie oraz mógł otrzymać wsparcie, którego potrzebuje. Budowana wspólnota powinna być otwarta na różnorodność. Wymaga to wzajemnego szacunku oraz wrażliwości na potrzeby innych osób”.

W odpowiedzi na wyzwania związane z potencjalną dyskryminacją dokument wskazuje, że „należy z jednej strony podejmować działania edukacyjne i informacyjne wzmocniające postawy otwartości i stwarzające okazję do przełamywania stereotypów na temat różnych grup społecznych, z drugiej zaś – działania antydyskryminacyjne oraz interwencyjne, aby zapewnić wsparcie i ochronę dla osób, które tego potrzebują”.

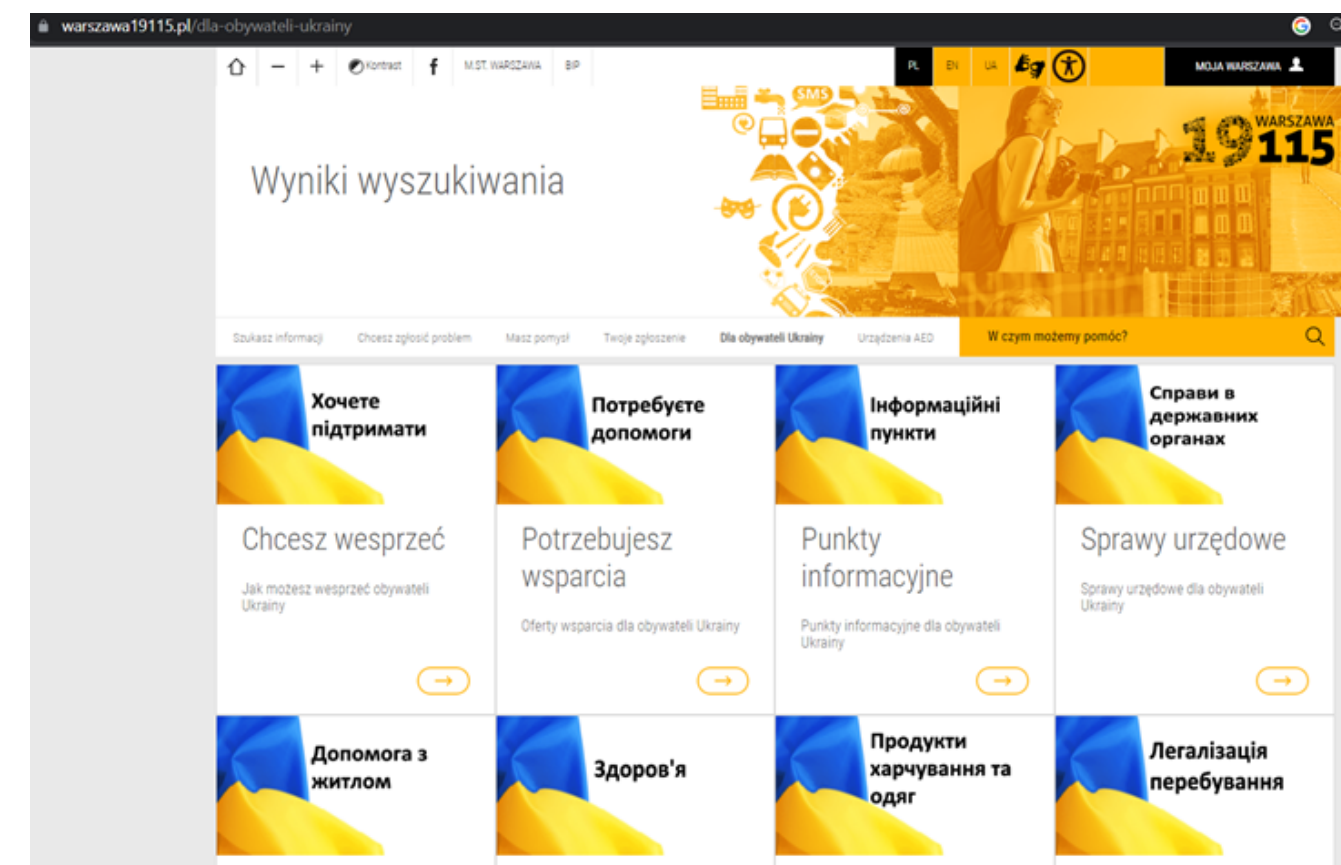
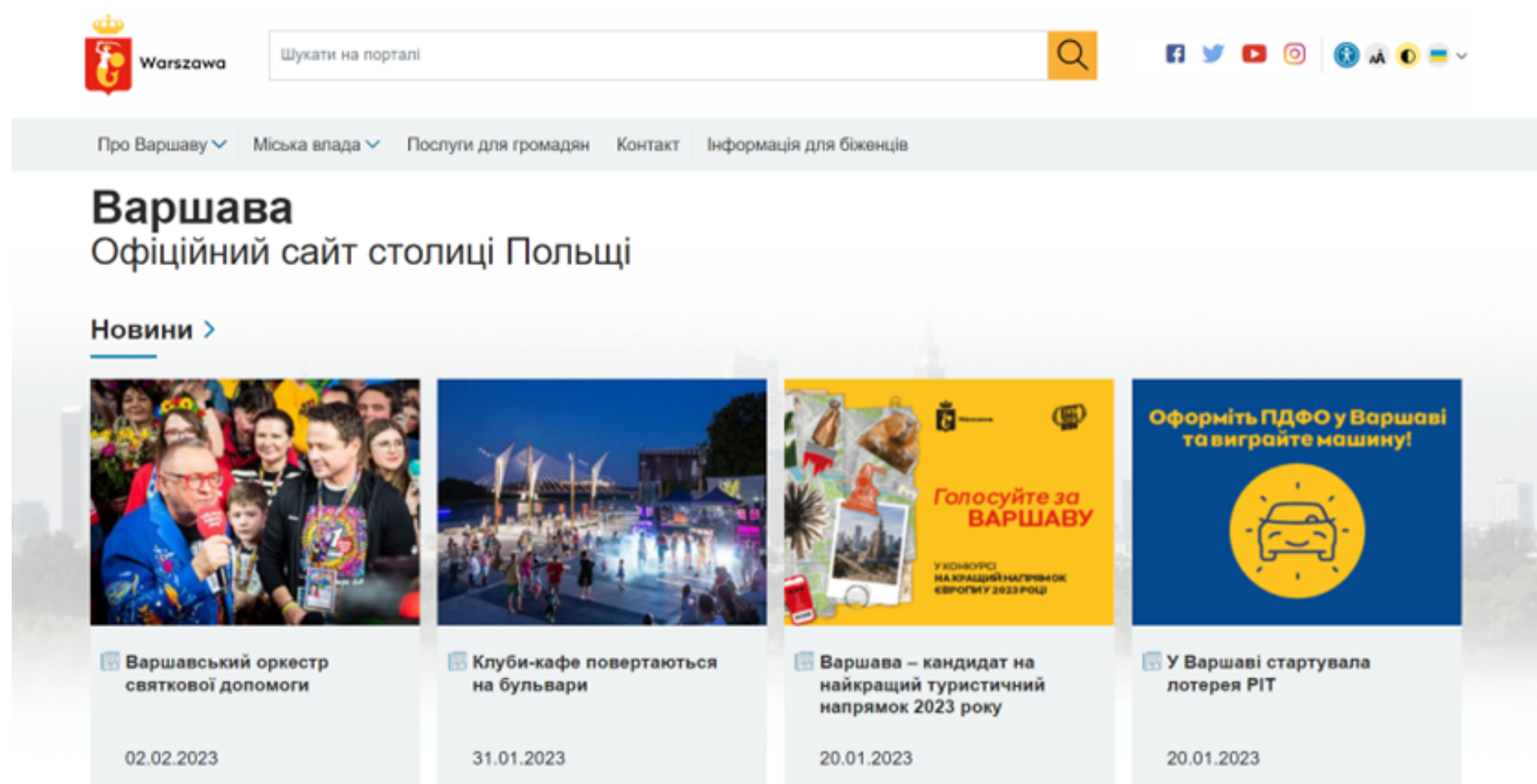
Polityki kierunkowe i działania instytucjonalne w Warszawie

- **W 2020 roku powołano Zespół Koordynacji Działań na rzecz Cudzoziemców w ramach Biura Współpracy Międzynarodowej Urzędu m.st. Warszawy, którego rolą jest m.in. zbieranie danych i koordynacja działań na rzecz osób z doświadczeniem migracji.**
- **Prowadzenie konsultacji w ramach Branżowych Komisji Dialogu Społecznego (w tym ds. cudzoziemców, która funkcjonuje od 2012 roku, ds. równego traktowania, ds. edukacji, ...)**
- **Pełnomocniczka ds. równego traktowania (2022)**
- **Polityka Różnorodności Społecznej (2022)**
- **Karta Różnorodności Społecznej (2022)**
- **Karta Miast Integrujących (2022)**
- **Centrum Wielokulturowe w Warszawie (od 2014)**
- **Klauzula antydyskryminacyjna w ramach miejskich umów najmu zawieranych z celu prowadzenia działalności usługowej – aktualną podstawą jest zarządzenie Prezydenta m.st. Warszawy nr 136/2020 z dn. 5 lutego 2020r.**

Obszar usług publicznych: administracja

- Portal informacyjny www.um.warszawa.pl – 4 wersje językowe (polska, ukraińska, angielska, rosyjska), przy czym zakres dostępnych informacji jest różny
- Portal internetowy oraz całodobowa infolinia 19115 – 3 wersje językowe
- Dzielnice różnią się pod względem obsługi oraz dostępności informacji dla cudzoziemców
- Niezbędnik aktywnych mieszkańców - dla osób gotowych angażować się w działania społeczne - dostępny w trzech wersjach obcojęzycznych: angielskiej, ukraińskiej i wietnamskiej.

<https://um.warszawa.pl/waw/sasiedzka/warszawa-po-mojemu>



Obszar usług publicznych: administracja - istniejące działania

- Po lutym 2022 r. “Informator dla obywateli Ukrainy” oraz przekierowania na strony w języku ukraińskim.
- Dobra praktyka: informacje dotyczące zawarcia małżeństwa zostały przygotowane w języku ukraińskim i we wrześniu 2022 r. udostępnione na portalu Warszawa 19115, ponadto przygotowana została informacja w języku ukraińskim dotycząca zasad rejestracji aktu urodzenia dziecka i przekazana do warszawskich szpitali.
- Działania Urzędu Pracy m.st. Warszawy wdrożone w szczególności po lutym 2022 roku - na stronie internetowej przygotowano szczegółowe informacje po ukraińsku, zapewniono wsparcie językowe oraz tłumaczenia.
- Często zgłaszany problem: brak informatorów dotyczących wypełniania wniosków urzędowych oraz instrukcji wypełnienia tych wniosków w innych wersjach językowych niż polski.

Obszar lokalnych usług publicznych: administracja - co wynika z diagnozy

- W naszej próbie, w grupie osób mieszkających w Warszawie krócej (niecały rok) więcej zadeklarowało, że nie korzystało z internetowych zasobów informacyjnych miasta, niż w grupie osób mieszkających w Warszawie powyżej 3 lat.
- Wiedzę o istnieniu Miejskiego Centrum Kontakt 19115 miały częściej osoby mieszkające w Warszawie powyżej roku niż osoby mieszkające krócej oraz częściej obywatele państw Europy Wschodniej niż innych państw trzecich.

Może to wskazywać na potrzebę wzmocnienia działań informacyjnych kierowanych do nowych mieszkańców miasta oraz osób z państw trzecich.

- Osoby z państw Europy Wschodniej oraz osoby z lepszą znajomością języka polskiego lepiej oceniały łatwość dostępu do informacji na temat usług administracji, zrozumiałość i przejrzystość tych informacji, niż obywatele innych państw trzecich.
- Podobnie, obywatele państw Europy Wschodniej lepiej oceniali jakość i przyjazność obsługi w warszawskich urzędach.
- Większość respondentów w naszej próbie zadeklarowała, że nie doświadczyła trudności lub nieprzyjemnych zdarzeń przy korzystaniu z usług administracyjnych w Warszawie ze względu na obywatelstwo, kolor skóry lub inne cechy wyglądu, przy czym jeśli trudności były, to częściej wskazywali na nie obywatele innych państw trzecich niż Europy Wschodniej.
- Jako problem wskazywano w szczególności kwestie językowe.

Obszar lokalnych usług publicznych: pomoc społeczna

- Zgodnie z ustawą z dn. 12 marca 2004 r. pełny dostęp do świadczeń społecznych i rodzinnych w Polsce przysługuje obywatelom UE oraz obywatelom innych państw trzecich, którzy przebywają w Polsce na podstawie karty stałego pobytu, karty pobytu rezydenta długoterminowego UE, statusu uchodźcy i innych form ochrony (ochrona uzupełniająca, pobyt humanitarny, pobyt tolerowany), a obecnie też osoby objęte ochroną na mocy tzw. specustawy – czyli ustawy z dn. 12 marca 2022 roku o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa.
- W określonych przypadkach dostęp do świadczeń mogą mieć również osoby posiadające w Polsce zezwolenie na pobyt czasowy, czy osoby korzystające z mobilności krótkoterminowej specjalistów i pracowników kadry kierowniczej, czy przebywające na podstawie wizy w celu prowadzenia badań naukowych czy prac rozwojowych.
- Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie realizuje Indywidualne Programy Integracji, którymi na mocy ustawy o pomocy społecznej objęte są osoby, które uzyskały status uchodźcy, ochronę uzupełniającą lub otrzymały zezwolenie na pobyt czasowy w związku z łączeniem z członkiem rodziny, który w Polsce otrzymał status uchodźcy lub ochronę uzupełniającą.

Obszar lokalnych usług publicznych: pomoc społeczna - strategie / programy / działania

- **Strategia rozwiązywania problemów społecznych 2030** - jako jeden z kierunków działań wymienia "zapewnienie wsparcia cudzoziemcom potrzebującym pomocy w adaptacji i integracji do życia w Warszawie".
- **Program mieszkaniowy** - wymienia cudzoziemców jako jedną z grup docelowych, która ma utrudniony dostęp do mieszkania (pkt 4.2. pomoc mieszkaniowa dla grup szczególnych 4.2.4. Cudzoziemcy)
- **Strona informacyjna dotycząca wsparcia społecznego** dostępna jest w 4 wersjach językowych (różny zakres informacji) <https://wsparcie.um.warszawa.pl>
- Cudzoziemcy, tak jak każda inna osoba mieszkająca w Warszawie, mogą m.in. skorzystać z **bezpłatnych porad prawnych, poradnictwa obywatelskiego oraz nieodpłatnej mediacji**, realizowanych przy urzędach dzielnic. Niemniej jednak, praktyczna informacja na temat zasad, zakresu poradnictwa oraz dane kontaktowe są dostępne praktycznie tylko w języku polskim.
- Warszawa realizuje **kampanie społeczne przeciwko przemocy domowej oraz wsparcie w kryzysach psychicznych**, dostępne są punkty pomocy interwencyjnej, wsparcia i doradztwa osobom doświadczającym przemocy oraz potrzebujących wsparcia psychologicznego. **Materiały informacyjne na stronach internetowych miasta na ten temat są w 3 wersjach językowych.**

Obszar lokalnych usług publicznych: ochrona zdrowia

Kto może korzystać ze świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych?

- **Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, pełny dostęp do świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych w Polsce mają osoby, które są obywatelami UE, przebywają w Polsce na podstawie karty stałego pobytu, karty pobytu rezydenta długoterminowego UE, statusu uchodźcy i innych form ochrony (ochrona uzupełniająca, pobyt humanitarny, pobyt tolerowany). Szczególną grupę stanowią również osoby objęte ochroną na mocy tzw. specustawy – czyli ustawy z dn. 12 marca 2022 roku o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa.**
- **Cudzoziemcy przebywający w Polsce na podstawie karty pobytu czasowego, w celu skorzystania ze świadczeń w ramach NFZ, muszą być zgłoszeni do ubezpieczenia zdrowotnego w ZUS, np. na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenie, zgłoszenia do dobrowolnego ubezpieczenia zdrowotnego lub rejestracji w Urzędzie Pracy.**

Obszar lokalnych usług publicznych: ochrona zdrowia - strategie / programy / działania

- **Program Usługi Blisko Domu na lata 2021-2025 (projekt):**

- zakłada poprawę dostępu do podstawowych „usług ochrony zdrowia, profilaktyki oraz pomocy społecznej”. Założenia programu przewidują m.in. zwiększenie dostępności do placówek medycznych, w szczególności przychodni udzielających świadczeń w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej (POZ) i Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej (AOS) oraz podniesienie jakości świadczonych przez nich usług.

- zakłada rozwój infrastruktury medycznej poprzez zapewnienie dostępności architektonicznej, cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej usług i informacji.

- **Warszawski Program Ochrony Zdrowia Psychicznego 2018-2022 (Program się zakończył zgodnie z harmonogramem - potrzebne są dalsze wytyczne na poziomie centralnym)**

- **W zakresie profilaktyki i promocji zdrowia m.st. Warszawa realizuje szereg projektów i programów, których beneficjentami i beneficjentkami mogą być zarówno obywatele polscy jak i migranci. Programy skierowane są ogólnie do mieszkańców i mieszkank Warszawa (przy części programów wymogiem formalnym jest np. określony czas zamieszkania w Warszawie).**

- **Strona [www https://zdrowie.um.warszawa.pl/](https://zdrowie.um.warszawa.pl/) zawiera informacje dotyczące systemu świadczeń opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych. Informacja jest zasadniczo dostępna w 4 wersjach językowych, jednak jej zakres się różni.**

Obszar lokalnych usług publicznych: edukacja

- Zgodnie z prawem oświatowym w Polsce dzieci w wieku 3-5 lat mają prawo do korzystania z wychowania przedszkolnego, a dzieci 6-letnie realizują obowiązkowe roczne przygotowanie przedszkolne.
- Dzieci i młodzież w wieku 7-18 lat podlegają obowiązkowi szkolnemu. Prawo to także obejmuje dzieci cudzoziemskie, co oznacza iż do 18 roku życia korzystają one z nauki i opieki w publicznych przedszkolach i szkołach na warunkach obowiązujących obywateli polskich.
- Program rozwoju edukacji w Warszawie w latach 2013-2020 – jeden z obszarów programu zakładał wsparcie oraz wyrównanie szans edukacyjnych uczniów o specjalnych potrzebach edukacyjnych, w tym dzieci z doświadczeniem migracji.
- Obecnie trwają prace nad polityką edukacyjną do roku 2030.
- Ogólne informacje dotyczące edukacji dzieci i młodzieży w Warszawie, przysługujących im praw, programów i projektów wsparcia w nauce szkolnej i pozaszkolnej są przedstawione na oficjalnym portalu urzędu miasta w 4 wersjach językowych <https://edukacja.um.warszawa.pl/>

Obszar lokalnych usług publicznych: edukacja - działania i dobre praktyki

- **Oddziały przygotowawcze:**

Do 24 lutego 2022 roku działały w Warszawie w 5 publicznych szkołach podstawowych i 2 liceach. Po eskalacji wojny w Ukrainie oddziałów systematycznie przybywało, w pierwszej połowie 2023 r. funkcjonują w 72 szkołach - do 124 oddziałów uczęszcza ponad 2,2 tys. uczniów.

- **Asystenci kulturowi w szkołach i przedszkolach - m.in. w okresie wrzesień 2022 - czerwiec 2023 realizowane są działania wspierające skierowane do wszystkich dzieci cudzoziemskich w ramach programu "Asystenci kulturowi w szkołach i przedszkolach 2022-2023".**

- **W ramach WCIES - Warszawskie Centrum Innowacji Edukacyjno-Społecznych i Szkoleń działa:**

- Punkt kontaktowy oraz Zespół ds. nauczania dzieci cudzoziemskich, szkolenia, materiały edukacyjne, poradniki i doradztwo metodyczne
- Konsultant ds. edukacji uczniów z doświadczeniem migracji
- Pakiety powitalne dla dzieci i rodziców dostępne w 7 wersjach językowych

- Respondenci w naszym badaniu w większości dobrze oceniali łatwość dostępu do informacji na temat publicznej edukacji w Warszawie oraz zrozumiałość tych informacji.



Obszar lokalnych usług publicznych: edukacja - działania i dobre praktyki

Działania w odpowiedzi na sytuację kryzysową:

- **Zatrudnienie nauczycieli z Ukrainy dzięki wsparciu PCPM oraz UNICEF (2022)**
- **Wsparcie psychologiczne w związku z sytuacją kryzysową: zapewnienie w ramach poradni psychologiczno-pedagogicznych bezpłatnego wsparcia dla dzieci z Ukrainy oraz ich rodziców, w języku ukraińskim, a w połowie czerwca 2022 r. m.st. Warszawa we współpracy z UNICEF uruchomiło placówkę specjalnie dedykowaną dla uchodźczych dzieci ukraińskich i ich rodzin - Centrum Edukacji i Rozwoju (CEiR)**
- **Szkoła zimowa WCIES / lato w mieście**
- **Działania rzecznicze m.in. na forum Komisji Wspólnej Rządu i Samorządu Terytorialnego**
- **W zakresie wsparcia edukacji m.st. Warszawa realizuje projekty, których beneficjentami i beneficjentkami mogą także być uczniowie i uczennice pochodzenia cudzoziemskiego (poprzez placówkę edukacyjną w której się uczą) - np. Warszawskie Inicjatywy Edukacyjne oraz ścieżka małych grantów dla NGO w obszarze edukacji międzykulturowej i przeciwdziałania konfliktom.**

Obszar lokalnych usług publicznych: kultura i sport

- **Polityka kulturalna m.st. Warszawy** – w dokumencie wymieniono cudzoziemców jako jedną z grup beneficjentów kultury, wskazano też na konieczność zapewnienia dostępności kultury poprzez eliminowanie możliwych barier w tym np. barier językowych.
- **Program Kultura blisko domu na lata 2021-2025**- dokument podkreśla konieczność skierowania działań “do osób z grup w trudnej sytuacji życiowej lub zagrożonych znalezieniem się w takiej sytuacji”, w tym m.in. “cudzoziemców doświadczających trudności w integracji”.
- **Program twórczy potencjał mieszkanek i mieszkańców Warszawy na lata 2021–2025** - działania na rzecz przezwyciężania barier uczestnictwa (1.2) oraz rozwijanie kompetencji umożliwiających korzystanie z edukacji i kultury (1.3). Cele te powinny być osiągnięte m.in. poprzez “stosowanie form komunikacji ułatwiających angażowanie się w edukację i aktywność kulturalną osobom nieznającym języka polskiego” oraz zapewnienie nauki języka polskiego jako obcego.
- **Program przyciągamy talenty i liderów na lata 2021-2025** zakłada zapewnienie kompleksowego wsparcia cudzoziemców w procesie ich adaptacji w Warszawie: “osobom utalentowanym osiedlającym się w Warszawie zostanie zapewnione kompleksowe wsparcie adaptacyjne. Usługi publiczne będą projektowane z uwzględnieniem potrzeb przybywających obcokrajowców. Działania te będą realizowane we współpracy z placówkami edukacyjnymi, uczelniami, przedsiębiorstwami, instytucjami kultury, organizacjami pozarządowymi oraz instytucjami otoczenia biznesu”.

Obszar lokalnych usług publicznych: kultura i sport

- **Program sportowo blisko domu do 2025 roku** - jest nakierowany na zapewnienie wysokiej jakości i powszechnej dostępności miejsc aktywności fizycznej, zajęć i imprez sportowo-rekreacyjnych oraz informacji o nich. Wśród założeń programu także zostały wymienione działania na rzecz współpracy i integracji sąsiedzkiej oraz włączania nowych mieszkańców w lokalną społeczność.
- **Projekt Aktywny Warszawiak** - zakłada zapewnienie wsparcia podmiotom realizującym działania na rzecz wspierania i upowszechniania kultury fizycznej oraz eliminowania barier w dostępie do ofert sportowych dla różnych grup wiekowych i społecznych.

Obszar lokalnych usług publicznych: kultura i sport - co wynika z diagnozy

- **Większość respondentów w naszej próbie zadeklarowała, że interesuje się ofertą zajęć lub wydarzeń kulturalnych, sportowych, rekreacyjnych organizowanych w Warszawie, przy czym nieco częściej zainteresowanie deklarowali respondenci przebywający w Warszawie krócej oraz obywatele państw trzecich.**
- **Mimo deklaratywnie wysokiego zainteresowania ofertą kulturalną i sportową w Warszawie, tylko połowa wszystkich respondentów zadeklarowała, iż w ciągu 12 miesięcy poprzedzających badanie skorzystała z kulturalnej oferty miasta, jeszcze mniej zadeklarowało korzystanie z oferty sportowej.**
- **Warto przyrzeć się możliwym sposobom zwiększania zaangażowania cudzoziemców w aktywności kulturalne i sportowe, w szczególności nowych mieszkańców.**

Bariery w dostępie cudzoziemców do usług publicznych

- **Bariera językowa** – brak lub niepełne informacje w językach obcych, brak wyraźnego oznakowania, brak informacji na temat procedur i ścieżek działania, ograniczone możliwości komunikacji w językach obcych.
- **Brak wiedzy cudzoziemców na temat funkcjonowania lokalnych usług publicznych**, a także tego, jak mogą korzystać z tych usług - potrzeba szukania dróg lepszego docierania z informacją w szczególności do nowych mieszkańców. Cudzoziemcy w wielu przypadkach nie czują się adresatami oferty usług miejskich (również ze względu na brak komunikacji w innych językach niż polski), mają trudności w zrozumieniu kwestii formalnych, informacje są dla nich niejasne.
- **Brak wiedzy o tym jak działa urząd, gdzie załatwić daną sprawę i co jest do tego potrzebne** - wiele osób nie rozumie kompetencji poszczególnych jednostek administracji, zarówno na poziomie lokalnym, jak i centralnym. Struktura organizacyjna miasta, dzielnic oraz miejskich instytucji publicznych (szkoły, ośrodki pomocy społecznej, domy kultury itd.), z którymi cudzoziemcy mają do czynienia w życiu codziennym, jest złożona a informacja jest rozproszona i czasem niezrozumiała.
- **Bariery wynikające z niejasności formalno-prawnych**
- **Bariery kulturowe**
- **Bariery wynikające z postaw** - mikroprzekazy (zniecierpliwienie, negatywne komentarze, lekceważenie)

Bariery w dostępie cudzoziemców do usług publicznych

- **Większa trudność w dostępie do usług publicznych w Warszawie jest widoczna w przypadku cudzoziemców innych państw trzecich niż obywateli krajów Europy Wschodniej (w szczególności Ukrainy).**
- **Może to wynikać z jednej strony z mniejszej bariery językowej i kulturowej w przypadku tej drugiej grupy, w tym również bardziej rozwiniętych sieci wsparcia w ramach społeczności migranckich, ale również intensywnych działań podejmowanych w ostatnich miesiącach, mających na celu zapewnienie dostępu do usług publicznych w Warszawie osobom uchodźczym z terenów objętych wojną w Ukrainie.**
- **Ważne i potrzebne jest podjęcie działań zwiększających dostęp również dla innych grup migrantów, aby nie generować nierówności i potencjalnej dyskryminacji osób z innych regionów.**

Rekomendacje działań w odpowiedzi na barierę językową i brak wiedzy na temat funkcjonowania lokalnych usług publicznych:

- Stworzenie wersji językowych materiałów informacyjnych na temat funkcjonowania miasta oraz systemów usług publicznych i tego jak można z nich korzystać, w tym również wskazówki jak wypełniać formularze urzędowe. Szeroka promocja tych materiałów w środowiskach migranckich i za pośrednictwem organizacji oraz w miejscach, gdzie migranci realizują codzienne potrzeby życiowe, kampanie informacyjne.
- Przygotowanie najważniejszych informacji w najczęściej używanych językach na wejściu do poszczególnych instytucji, w tym również oznaczenia czy wskazówki dojścia.
- Edukacja obywatelska i prawna kierowana również do środowisk migranckich.
- Zatrudnianie osób posiadających kompetencje językowe do komunikacji z różnymi grupami cudzoziemców i cudzoziemek.
- Zapewnienie możliwości nauki języka polskiego na podstawowym poziomie niezbędnym do korzystania z usług publicznych.
- Monitorowanie na bieżąco trudności cudzoziemców i cudzoziemek w korzystaniu z usług publicznych miasta – np. poprzez ankiety ewaluacyjne (w różnych wersjach językowych) w miejscu korzystania z tych usług.

Rekomendacje działań w zakresie adekwatnego odpowiadania na potrzeby cudzoziemców i cudzożemek – mieszkańców i mieszkanek miasta:

- Szersze włączanie perspektywy migrantów i migrantek do działań strategicznych miasta oraz planowania, systemowe kierowanie zaproszeń do środowisk migranckich do udziału w konsultacjach społecznych i innych procesach partycypacyjnych, kierowanie komunikatów w sposób aktywny bezpośrednio do cudzoziemców i cudzożemek, zapraszanie do udziału w działaniach i rozmowach. Tłumaczenie na najczęściej używane języki informacji na temat możliwych form zaangażowania i wyrażania opinii (nie tylko za pośrednictwem Branżowych Komisji Dialogu Społecznego).
- Tworzenie polityki wsparcia nowych mieszkańców i mieszkanek oraz włączania ich w różne obszary życia miasta – na wzór Newcomer Strategies wdrażanych w metropoliach wielokulturowych, a także przygotowanie tzw. pakietu powitalnego zawierającego najważniejsze informacje dotyczące funkcjonowania w mieście – na wzór informatora dla osób z Ukrainy, ale dla różnych grup migrantów i migrantek zamieszkujących w Warszawie.
- Systemowe zatrudnianie doradców / doradczyń i asystentów / asystentek językowych oraz międzykulturowych. Dążenie do odzwierciedlenia struktury populacji miasta (również w kwestii pochodzenia) w strukturze pracowników urzędu i instytucji miejskich – przy uwzględnieniu istniejących ograniczeń prawnych (ustawa o pracownikach samorządowych).
- Tworzenie aktualizowanej bazy wiedzy na temat kwestii formalnych oraz możliwości wsparcia.

Rekomendacje działań w zakresie budowania pozytywnych postaw:

- **Przeprowadzanie regularnych warsztatów antydyskryminacyjnych dla osób pracujących w urzędach i instytucjach miejskich.**
- **Przeprowadzanie warsztatów wrażliwości kulturowej.**
- **Opracowywanie i wdrażanie strategii przeciwdziałania dyskryminacji i zapobiegania zachowaniom negatywnym w instytucjach miejskich, w szczególności w zakresie pierwszego kontaktu z klientem - cudzoziemcem.**
- **Stworzenie szerszych możliwości zgłaszania nierównego traktowania i aktywnego wsparcia dla osób doświadczających trudności oraz rozpowszechnianie informacji na ten temat.**
- **Szersze wprowadzanie klauzul antydyskryminacyjnych do umów zawieranych przez jednostki miasta z podmiotami zewnętrznymi.**

EUROCITIES INTEGRATING CITIES CHARTER

our commitment to integrating migrants and migrant communities in European cities

As policy-makers we will:

- Actively communicate our commitment to equal opportunities for everyone living in the city;
- Ensure equal access and non-discrimination across all our policies;
- Facilitate engagement from migrant communities in our policy-making processes and remove barriers to participation.

As service providers we will:

- Support equal access for migrants to services to which they are entitled, particularly access to language learning, housing, employment, health, social care and education;
- Ensure that migrants' needs are understood and met by service providers.

As employers we will:

- Take steps where required to reflect our city's diversity in the composition of our workforce across all staffing levels;
- Ensure that all staff, including staff with a migrant background, experience fair and equal treatment by their managers and colleagues;
- Ensure that staff understand and respect diversity and equality issues.

As buyers of goods and services we will :

- Apply principles of equality and diversity in procurement and tendering;
- Promote the development of a diverse supplier-base;
- Promote principles of equality and diversity amongst our contractors.

<https://integratingcities.eu/charter/>