

# URZĘDY MIAST W WOJEWÓDZTWIE ŚLĄSKIM

Dostępność informacji miejskiej dla obcokrajowców  
(Raport z przeprowadzonego monitoringu)

Opracowanie:

Sergio Bastante Carrasco, José Maria Menéndez Díaz, Andrea Maglianella



Erasmus+



Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej

BONA FIDES

## Spis treści

INFORMACJE OGÓLNE .....	3
Część 1. Wizyty w urzędach miast.....	4
Część 2. Strony internetowe .....	6
Część 3. Adresy e-mailowe .....	8
Część 4. Rozmowy telefoniczne .....	10
OCENA URZĘDÓW MIAST NA PODSTAWIE REZULTATÓW MONITORINGU .....	12
PROPONOWANE ZMIANY .....	12

## INFORMACJE OGÓLNE

**Cel monitoringu:** Analiza dostępności do informacji miejskiej dla cudzoziemców. Monitoring prowadzony był głównie w **języku angielskim**.

Monitoring prowadzony był we wszystkich dziewiętnastu miastach na prawach powiatu w woj. śląskim.

1. Bielsko-Biała
2. Bytom
3. Chorzów
4. Częstochowa
5. Dąbrowa Górnicza
6. Gliwice
7. Jastrzębie
8. Jaworzno
9. Katowice
10. Mysłowice
11. Piekary Śląskie
12. Ruda Śląska
13. Rybnik
14. Siemianowice Śląskie
15. Sosnowiec
16. Świętochłowice
17. Tychy
18. Zabrze
19. Żory

**Schemat monitoringu:** Analiza strony internetowej urzędu, rozmowa telefoniczna, wizyta w urzędzie i wysłanie zapytania drogą elektroniczną w charakterze tajemniczego klienta.

## Część 1. Wizyty w urzędach miast

W okresie od maja do grudnia 2016 roku trzech wolontariuszy EVS odwiedziło siedziby urzędów miast w dziewiętnastu miastach na prawach powiatu województwa śląskiego. Zadawali pytania dotyczące możliwości wynajęcia mieszkania.

### Treść zadanych pytań:

Przyjechałem do Polski jakiś czas temu i chcę w mieście wynająć mieszkanie na kilka miesięcy. Chciałbym zapytać, czy muszę się zarejestrować i jakie dokumenty potrzebuję. Czy muszę za to zapłacić?

### Kwestie sprawdzane podczas wizyt:

1. Czy po wejściu do urzędu miasta widoczny jest symbol Punktu Informacyjnego oraz informacji w języku angielskim?
2. Czy osoba pracująca w Punkcie Informacyjnym potrafi mówić po angielsku lub może prosić o tłumacza?
3. Czy pracownicy urzędu miasta odpowiedzieli na zadane pytania?
4. Ile czasu zajęło uzyskanie informacji?
5. Czy podczas rozmowy została naruszona prywatność wolontariusza? Jeśli tak to jakie pytania zostały zadane?

### Wyniki:

- 79% urzędów miast ma w siedzibie ogólnoswiatowy symbol graficzny punktu informacyjnego.
- 32% urzędów miast zatrudnia osobę posługującą się językiem angielskim, która pracuje w punkcie informacyjnym.
- 95% urzędów miast odpowiedziało na zadane pytania.
- 83% urzędów miast opowiedziało na zadane pytania w czasie krótszym niż 30 minut.
- 17% urzędów miast odpowiedziało na zadane pytania w czasie 30-60 minut.
- W jednym urzędzie miasta (Siemianowice Śląskie) nie uzyskano odpowiedzi na zadane pytania.

### **Dobre praktyki:**

#### **Chorzów**

W Punkcie Informacyjnym można było uzyskać informację, gdzie należy się udać, jeśli potrzebuje się pomocy w językach: niemieckim, francuskim, hiszpańskim i włoskim.

#### **Bytom**

Urzędnik polecił 2 strony internetowe, na których można znaleźć domy/mieszkania do wynajęcia; na zadane pytania odpowiedziano w 10 minut.

#### **Częstochowa**

Jeden z urzędników posługiwał się językiem włoskim (wolontariusz był Włochem) i zasugerował udanie się do innego urzędu w celu uzyskania informacji.

### **Złe praktyki:**

#### **Gliwice, Siemianowice Śląskie i Zabrze**

Trzeba było dopytywać się, gdzie znajduje się punkt informacyjny, ponieważ nie był widoczny.

#### **Siemianowice Śląskie**

Urząd miasta nie odpowiedział na zadane pytania.

#### **Katowice**

Osoba pracująca w punkcie informacyjnym wolała użyć Tłumacza Google, aby odpowiedzieć na pytania, zamiast poszukać innego urzędnika, posługującego się językiem angielskim.

## **CZY URZĄD MIASTA ODPOWIEDZIAŁ NA PYTANIA?**



## Część 2. Strony internetowe

### Sposób przeprowadzenia badania:

W okresie od maja do grudnia 2016 roku trzech wolontariuszy EVS odwiedziło strony internetowe dziewiętnastu monitorowanych urzędów. Sprawdzili, czy strony internetowe są dostępne w językach obcych oraz jakie informacje są przetłumaczone.

### Pytania, na które starano się uzyskać odpowiedź:

1. Czy strony urzędów miast są przetłumaczone na inne języki obce? Jeśli tak, to na jakie?
2. Czy podstawowe informacje przetłumaczone na język obcy zawierały:
  - a. adres urzędu miasta,
  - b. informacje o władzach miasta,
  - c. informacje dotyczące ekonomii oraz warunków inwestycyjnych w mieście,
  - d. miasta partnerskie,
  - e. informacje dotyczące turystyki.

### Wyniki:

- 47% stron internetowych jest dostępnych w różnych wersjach językowych.
- 53% stron internetowych jest dostępna tylko w polskiej wersji językowej.
- Na 42% stronach internetowych nie ma przetłumaczonych podstawowych informacji o mieście.
- 37% stron internetowych zapewnia informacje o władzach miasta.
- Na 42% stron internetowych znajdują się informacje dotyczące ekonomii oraz warunków inwestycyjnych w mieście.
- 21% stron internetowych zapewnia informacje o miastach partnerskich.
- Na 42% stron internetowych znajdują się informacje dotyczące turystyki w mieście.
- 26% stron internetowych zapewnia informacje o innej tematyce np. subskrypcja newslettera.

### Dobre praktyki:

#### **Bielsko-Biała**

Strona miasta jest przetłumaczona na języki: angielski, francuski, niemiecki, rosyjski i włoski.

#### **Dąbrowa Górnicza i Gliwice**

Strony miast są przetłumaczone na języki: angielski, chiński, niemiecki i francuski.

## Katowice i Jaworzno

Jest możliwość subskrypcji newslettera dotyczącego informacji miejskich. W Katowicach dodatkowo jest możliwość wirtualnego spaceru.

### Złe praktyki:

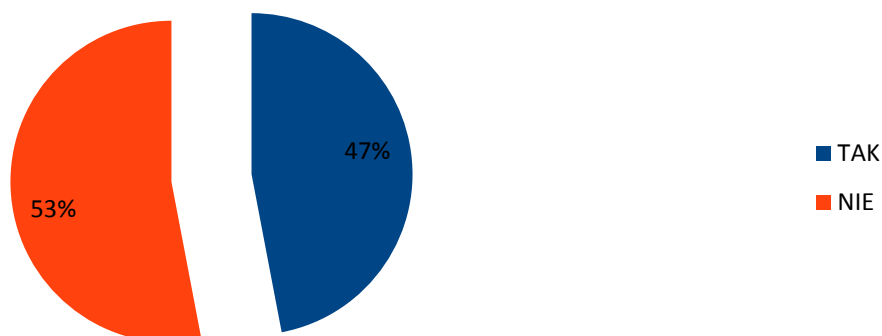
## Ruda Śląska

Strona internetowa jest przetłumaczona na języki: angielski, niemiecki, francuski i hiszpański. Ogranicza się to jednak tylko do nagłówek. Reszta tekstu jest w języku polskim.

**Mysłowice, Ruda Śląska, Sosnowiec, Jastrzębie-Zdrój, Żory, Chorzów, Siemianowice Śląskie, Świętochłowice, Tychy i Zabrze**

Strony internetowe są dostępne tylko w polskiej wersji językowej.

## CZY STRONY INTERNTOWE URZĘDU MIASTA SĄ DOSTĘPNE W RÓŻNYCH WERSJACH JĘZYKOWYCH?



## Część 3. Adresy e-mailowe

### Sposób przeprowadzenia badania:

W okresie od maja do grudnia 2016 roku trzech wolontariuszy EVS wysłało wiadomość mailową do dziewiętnastu monitorowanych urzędów, w celu zdobycia informacji dotyczącej organizacji pozarządowych pracujących z dziećmi w danym mieście.

### Treść wiadomości:

Mieszkam w mieście... od kilku miesięcy. Chciałbym zostać wolontariuszem i pomóc dzieciom w potrzebie. Czy byłaby możliwość wysłania mi listy organizacji pozarządowych (nazwa, kontakt) pracujących z dziećmi w mieście, które współpracują z urzędem miasta i są warte polecenia?

### Kwestie sprawdzane podczas monitoringu:

1. Czy urząd miasta odpowiedział na pytanie? Jeśli tak to po jakim czasie?

### Wyniki:

- 26% urzędów miast odpowiedziało na zadane pytanie.
- 74% urzędów miast nie odpowiedziało na zadane pytanie.
- 60% urzędów miast odpowiedziało na pytanie w przeciągu 1-3 dni.
- 20% urzędów miast odpowiedziało na pytanie w przeciągu 4-6 dni.
- 20% urzędów miast odpowiedziało na pytania w przeciągu 11-14 dni.

### Dobre praktyki:

#### Dąbrowa Górnicza

Odpowiedziano na e-mail w ciągu 30 minut; poproszono o wysłanie listu motywacyjnego, jeśli jesteśmy zainteresowani współpracą.

#### Tychy

Przysłano odpowiedź w przeciągu 1-3 dni.

### Złe praktyki:

#### Jaworzno

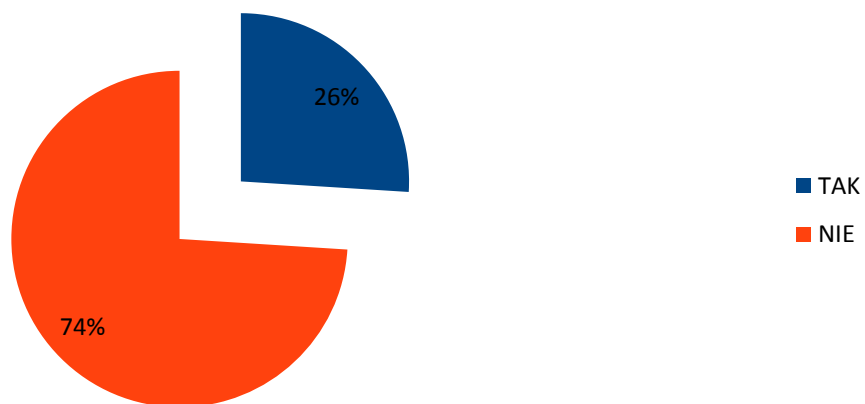
Adres mailowy nie istnieje bądź jest błędny.

#### Chorzów

Odpowiedziano na wiadomość w języku polskim.



## CZY URZĄD MIASTA ODPOWIEDZIAŁ NA PYTANIA?



## Cześć 4. Rozmowy telefoniczne

### Sposób przeprowadzenia badania:

W okresie od maja do grudnia 2016 roku trzech wolontariuszy zadzwoniło (w charakterze tajemniczego klienta) do dziewiętnastu monitorowanych urzędów. Zadawali pytanie dotyczące budżetu obywatelskiego.

### Treść pytania zadawanego podczas rozmowy:

Mieszkam w .... od kilku miesięcy. Słyszałem, że w moim mieście jest organizowany budżet obywatelski. Chciałbym zapytać, czy jest możliwość abym ja, jako obcokrajowiec, wziął udział w głosowaniu i napisał swój własny projekt? Jeśli tak, to jakie warunki powinienem spełnić?

### Kwestie sprawdzane podczas rozmowy telefonicznej:

1. Czy osoba, która odebrała telefon posługiwał się językiem angielskim?
2. Czy pracownik urzędu miasta odpowiedział na zadane pytania?
3. Czy pracownik urzędu miasta zadał dodatkowe pytania, poruszające kwestie prywatne, nie mające wpływu na jakość udzielonej odpowiedzi?

### Wyniki:

- 42% osób, które odebrało telefon, posługiwało się językiem angielskim.
- 58% urzędów odpowiedziało na pytania.
- 25% osób udzielających odpowiedzi, zadało pytania dotyczące spraw prywatnych.

### Dobre praktyki:

#### **Chorzów**

Pierwsza i druga osoba nie mówiły po angielsku, ale trzecia posługiwała się angielskim i hiszpańskim (wolontariusz był Hiszpanem).

#### **Częstochowa**

Urzędnik podczas rozmowy telefonicznej poprosił o adres mailowy, na który w krótkim terminie wysłano wyczerpującą odpowiedź na zadane pytania.

### Złe praktyki:

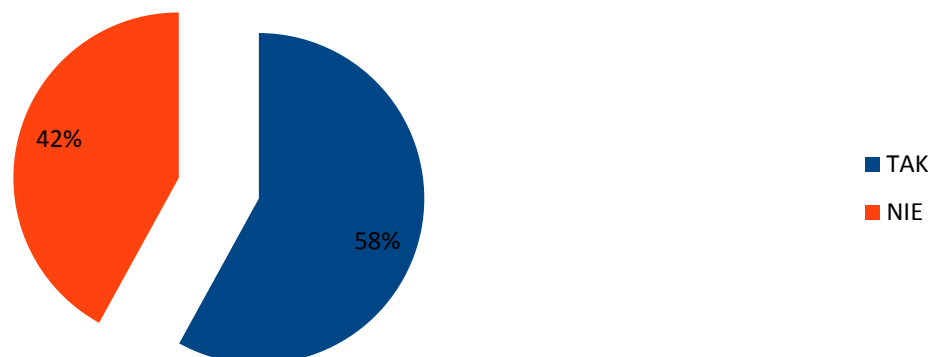
#### **Siemianowice Śląskie**

Pracownicy nie posługiwali się językiem angielskim. Poproszeni o możliwość połączenia z osobą mówiącą w tym języku, rozłączyli się.

#### **Mysłowice**

Urzędnik z arogancją w głosie powiedział: „Nie mówię po angielsku”.

## CZY URZĄD MIASTA ODPOWIEDZIAŁ NA ZADANE PYTANIE?



# OCENA URZĘDÓW MIAST NA PODSTAWIE REZULTATÓW MONITORINGU

## **Metoda ewaluacji**

Podczas monitoringu łącznie można było uzyskać 31 punktów: po 9 za odpowiednią oraz udzieloną w szybkim tempie odpowiedź podczas wizyty w urzędzie miasta i na pytanie zadane drogą elektroniczną, 7 za zapewnienie informacji przez telefon i 6 za prowadzenie strony internetowej.

## **Urzędy miast przyjazne obcokrajowcom**

Żaden z badanych urzędów miast nie uzyskał maksymalnej liczby punktów. Warto zauważyć, że jedynie dwa z dziewiętnastu monitorowanych urzędów odpowiedziało na wszystkie zadane pytania i posiada stronę internetową przetłumaczoną na język angielski (Dąbrowa Górnicza, Piekary Śląskie). Wyżej wymienione urzędy zdobyły także największą ilość punktów i można je uznać za najbardziej przyjazne dla obcokrajowców.

## **Urzędy miast nieprzyjazne obcokrajowcom**

Najgorszym urzędem miasta pod względem podejścia do obcokrajowców są zdecydowanie Siemianowice Śląskie, które w całym monitoringu zdobyły zaledwie 1 pkt. Było to jedyne miasto, które nie odpowiedziało na żadne z zadanych pytań i nie tłumaczy na język angielski swojej strony internetowej. Niewiele lepiej w monitoringu wypadły: Świętochłowice, Zabrze, Mysłowice oraz Sosnowiec. Miasta te nie mają strony internetowej przetłumaczonej na język angielski, nie odpowiedziały także na pytanie zadane drogą e-mailową. Podczas rozmowy telefonicznej nie byli w stanie odpowiedzieć na zadane pytania z powodu braku osób mówiących w języku angielskim, także podczas wizyty problemem była niska znajomość tego języka obcego.

## **PROPONOWANE ZMIANY**

- Podniesienie kwalifikacji językowych pracowników, w szczególności języka angielskiego. W każdym urzędzie miasta zawsze powinna być dostępna przynajmniej jedna osoba posługująca się biegle tym językiem.
- Zwrócenie uwagi na pytania zadawane drogą elektroniczną.
- Strony internetowe urzędów powinny zawierać także wersję angielską (a najlepiej także w innych popularnych językach), gdzie znajdować się będą najważniejsze informacje dotyczące miasta oraz samego urzędu.

## Ocena Urzędów Miasta na podstawie rezultatów monitoringu

