

MONITORING URZĘDÓW MIAST WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO DOSTĘPNOŚĆ USŁUG DLA OBCOKRAJOWCÓW

RAPORT Z PRZEPROWADZONEGO MONITORINGU
W RAMACH PROJEKTU:

INSTYTUCJE ŚLĄSKIE PRZYJAZNE DLA CUDZOZIEMCÓW

(SILESIAN INSTITUTIONS FRIENDLY FOR FOREIGNERS)

Koordynator projektu
Aleksandra Skrabel

Wolontariusze europejscy
Rebeca Cáveda Calvache
Giorgi Turkadze
Francesco Malorgio

Projekt finansowany w ramach programu Erasmus +.



Spis treści

I. Wprowadzenie	1	IV. Ranking urzędów miast województwa śląskiego	17
II. Informacje ogólne i metodologia	3	V. Wnioski	18
III. Kryteria	4	VI. Proponowane zmiany	21
1. Zaangażowanie	6		
2. Wizyta	8		
3. Rozmowa telefoniczna	10		
4. Wiadomość e-mail	12		
5. Strona internetowa	14		



Urząd Miasta w Katowicach

I. Wprowadzenie

Stowarzyszenie Aktywności Obywatelskiej BONA FIDES jest organizacją pożytku publicznego z siedzibą w Katowicach. Od 15 lat aktywnie buduje i wspiera grupy mieszkańców oraz lokalnych aktywistów, uczy samorządowców prowadzenia otwartego i skutecznego dialogu z mieszkańcami i organizacjami pozarządowymi oraz umożliwia młodym osobom zdobycie nowego doświadczenia poprzez wolontariat. Jego misja ma na celu uczynienie polskich wsi i miasteczek przyjaznymi miejscami do życia, otwartymi na potrzeby ich mieszkańców.

Wolontariat Europejski EVS (European Voluntary Service – EVS) jest częścią Programu Erasmus+. Umożliwia on wysyłanie młodych ludzi jako wolontariuszy do pomocy przy różnorodnych projektach zagranicznych (ekologicznych, socjalnych, kulturalnych) oraz goszczenie wolontariuszy z innych krajów europejskich w już istniejących organizacjach i instytucjach non-profit.

EVS daje młodym wolontariuszom szansę wykorzystania własnych umiejętności, rozwinięcia zainteresowań, zdobycia doświadczenia w nowych dziedzinach pracy, a także poznania języka obcego i innej kultury.

W ramach EVS młodzi ludzie w wieku od 17 do 30 lat mogą spędzić za granicą okres od kilku tygodni do 12 miesięcy, nieodpłatnie pomagając przy realizacji projektów na rzecz społeczności lokalnej. Mogą one dotyczyć szeregu zagadnień, takich jak środowisko naturalne, kultura i sztuka, zajęcia z dziećmi, młodzieżą i ludźmi starszymi, zapobieganie rasizmowi i narkomanii, świadomość europejska, sport i rekreacja oraz wiele innych.

Działania wolontariuszy nie przynoszą zysku i nie są wykonywane w formie zastępstwa pracy etatowej.

Od czerwca do września 2017 r. wolontariusze europejscy z Hiszpanii, Włoch i Gruzji monitorowali z ramienia Stowarzyszenia Aktywności Obywatelskiej Bona Fides 19 urzędów miast na terenie województwa śląskiego.



II. Informacje ogólne i metodologia

Cel monitoringu:

przeanalizowanie dostępności urzędów
miast w województwie śląskim
dla cudzoziemców

Monitoring został przeprowadzony w
języku angielskim.

Do badania zostały wybrane urzędy największych miast
województwa śląskiego:

Bielsko Biala, Bytom, Chorzów, Częstochowa,
Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jastrzębie, Jaworzno,
Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie,
Ruda Śląska, Rybnik, Siemianowice Śląskie,
Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze, Żory.

Zapewnienie jakości usług w urzędach miast zostało
przeprowadzone po raz pierwszy poprzez rozmowy
telefoniczne z urzędami. Rozmowy, przeprowadzone
w języku angielskim, dotyczyły **możliwości wzięcia
udziału w wyborach lokalnych jako wyborca,
pomimo statusu cudzoziemca.**

Zapewnienie jakości usług urzędu miasta wiąże się
także z pisemną komunikacją za pośrednictwem
poczty elektronicznej. Zadawane pytania dotyczyły

**niezbędnych kroków do uzyskania funduszy
oraz organizacji wydarzenia sąsiedzkiego jako
mieszkańców danego miasta.**

Następnie, oceniając strony internetowe urzędów
miast, **sprawdzana była ich treść oraz jej wartość
dla obcokrajowców.**

Na koniec, wolontariusze EVS, pracując w parach,
osobiście odwiedzili urzędy miast w województwie
śląskim, aby uzyskać informacje na temat dostępnych
projektów w ramach programu **Praktyki Europejskiego
Funduszu Społecznego.**

W swoich badaniach wolontariusze oceniali nie tylko
otrzymane informacje, ale także postawę, uprzejmość,
zaangażowanie i poziom języka angielskiego (a także
innych języków), którymi posługiwali się pracownicy.
Uwzględniono również czas, w którym wolontariusze
otrzymali informacje, a także pozycję, stan i jakość
budynku oraz jego przystosowanie dla osób
niepełnosprawnych. Ponadto sprawdzono obecność
folderów, broszur i map, dostępność publicznych toalet,
urządzeń elektronicznych i dostęp do darmowej
sieci Wi-Fi.

III. Kryteria

Obsługa świadczona na miejscu

0 punktów – brak pracowników mówiących po angielsku, nieudzielenie żadnych informacji

1 punkt – podstawowy poziom języka angielskiego, nieudzielenie żadnych informacji

2 punkty – bardzo dobry poziom języka angielskiego, udzielenie informacji

3 punkty – zaawansowany poziom języka angielskiego, udzielenie informacji

Obsługa telefoniczna

0 punktów – brak odpowiedzi

1 punkt – rozmowa przeprowadzona na poziomie podstawowym języka angielskiego, udzielenie części informacji

2 punkty – rozmowa przeprowadzona na bardzo dobrym poziomie języka angielskiego lub innych oferowanych języków, udzielenie informacji

3 punkty – rozmowa przeprowadzona na zaawansowanym poziomie języka angielskiego lub innych oferowanych języków, udzielenie pełnych informacji

Obsługa mailowa

0 punktów – brak odpowiedzi

1 punkt – odpowiedź otrzymana do pięciu dni roboczych, niepełna informacja

2 punkty – odpowiedź otrzymana do trzech dni roboczych, niepełna informacja

3 punkty – odpowiedź otrzymana do dwóch dni roboczych, pełna informacja

Strona internetowa

0 punktów – brak strony internetowej

1 punkt – nieprzetłumaczona na język angielski, łatwa w nawigacji

2 punkty – przetłumaczona na co najmniej jeden język obcy, łatwa w nawigacji, dostarcza części informacji

3 punkty – przetłumaczona na kilka języków obcych, łatwa w nawigacji, dostarcza wszystkich informacji

Zaangażowanie pracowników

0 punktów – nieuprzejmość i brak chęci do udzielenia informacji

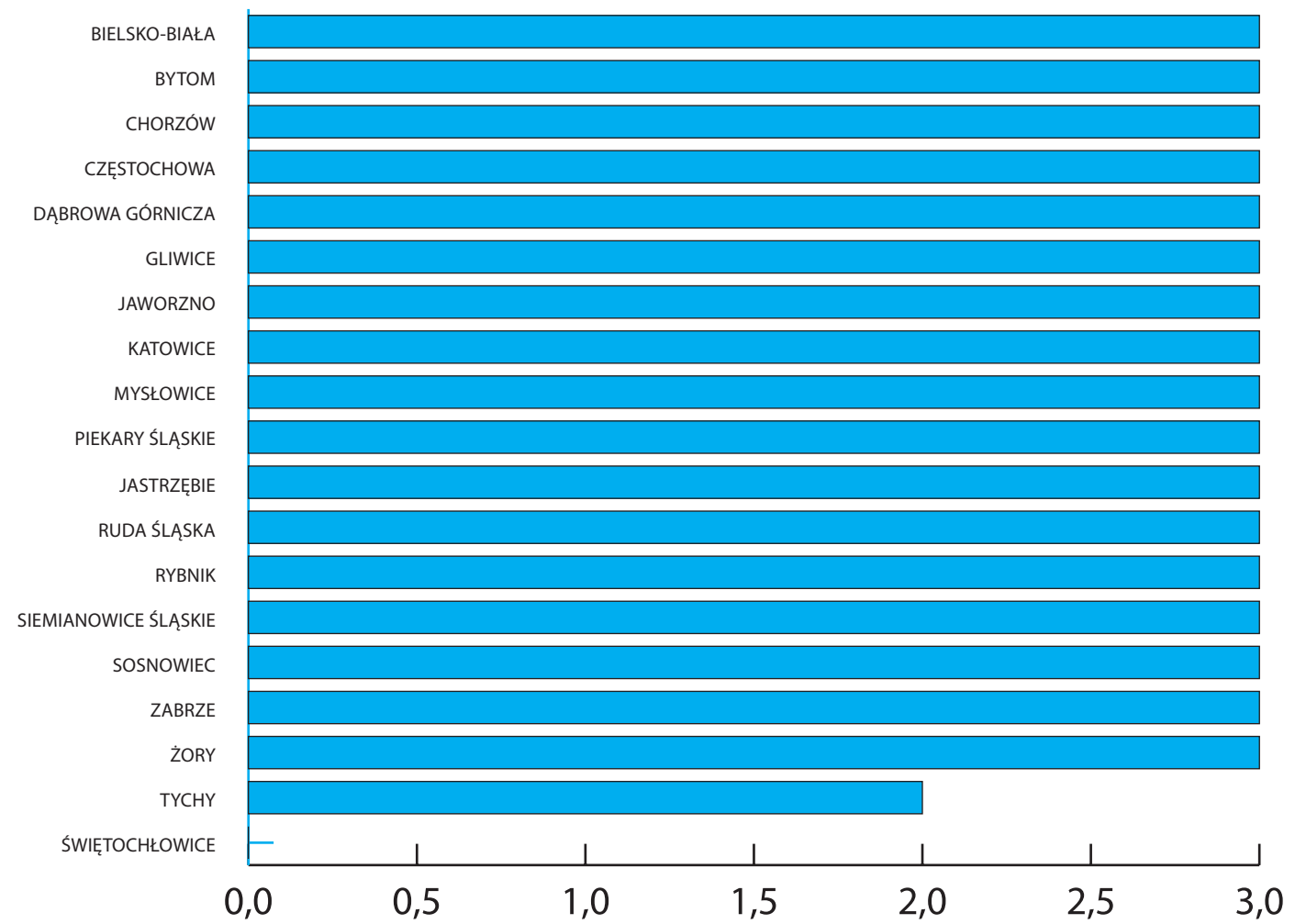
1 punkt – postawa neutralna, udzielenie podstawowych, ale niepełnych informacji

2 punkty – uprzejmość, życzliwość, udzielenie podstawowych informacji

3 punkty – uprzejmość, życzliwość, udzielenie pełnych informacji oraz zaopatrzenie w ulotki i broszury

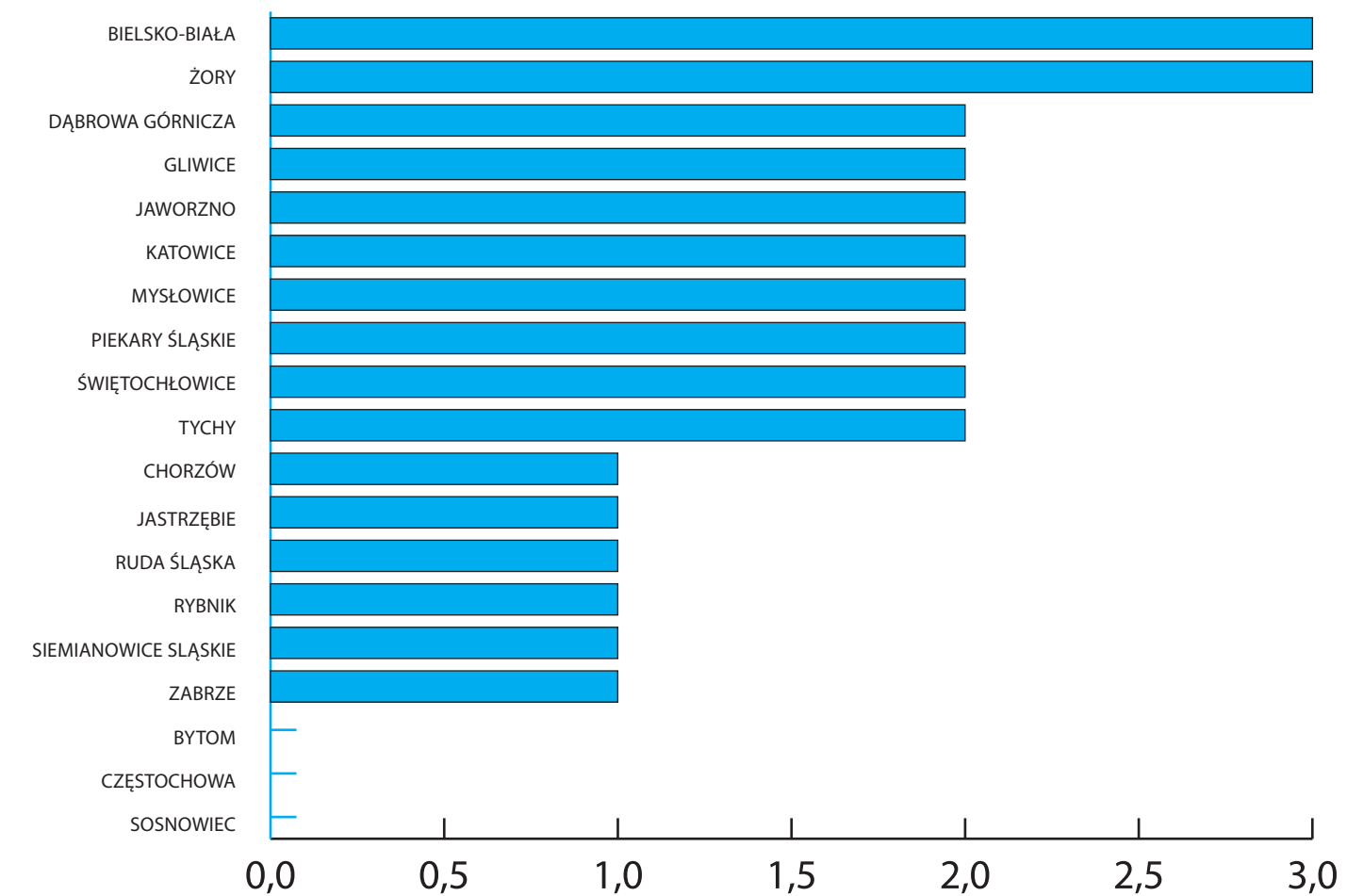
INFORMACJE O URZĘDZIE			
MIASTO	LOKALIZACJA	UDOGODNIENIA	OZNACZENIA URZĘDU
BYTOM	centrum	dobrze	złe
BIELSKO-BIAŁA	centrum	bardzo dobre	dobrze
CHORZÓW	centrum	bardzo dobre	dobrze
CZĘSTOCHOWA	centrum	bardzo dobre	złe
DĄBROWA GÓRNICZA	centrum	bardzo dobre	złe
GLIWICE	centrum	bardzo dobre	dobrze
JAWORZNO	centrum	bardzo dobre	dobrze
KATOWICE	centrum	bardzo dobre	dobrze
MYSŁOWICE	centrum	bardzo dobre	dobrze
PIEKARY ŚLĄSKIE	centrum	dobrze	złe
JASTRZĘBIE	centrum	dobrze	dobrze
RUDA ŚLĄSKA	centrum	dobrze	złe
RYBNIK	centrum	dobrze	dobrze
SIEMIANOWICE ŚLĄSKIE	centrum	bardzo dobre	dobrze
SOSNOWIEC	centrum	bardzo dobre	złe
ŚWIĘTOCHŁOWICE	centrum	dobrze	złe
TYCHY	centrum	dobrze	dobrze
ZABRZE	centrum	dobrze	dobrze
ŻORY	centrum	dobrze	dobrze

1. Zaangażowanie

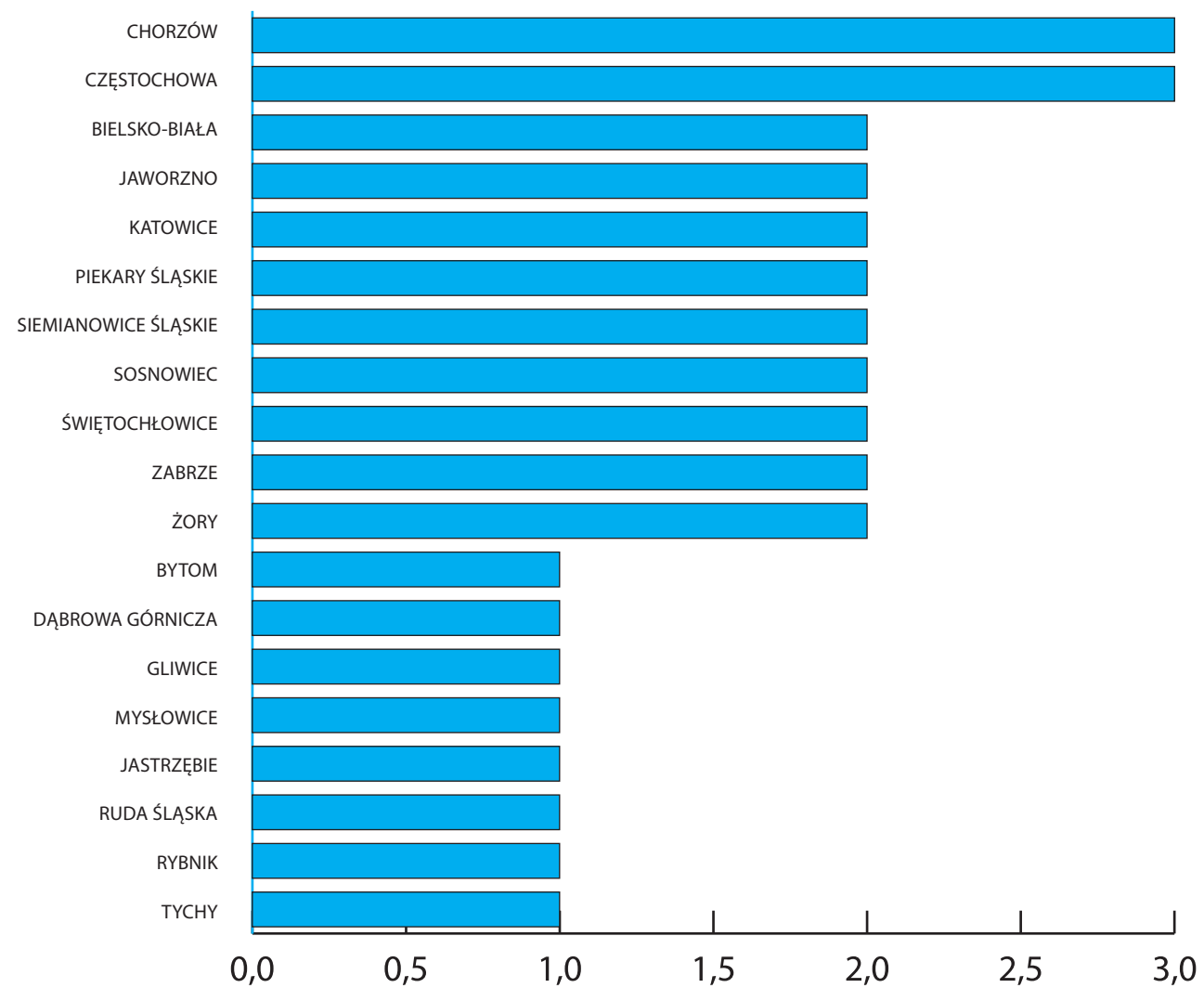


Urząd Miasta w Sosnowcu

2. Wizyta

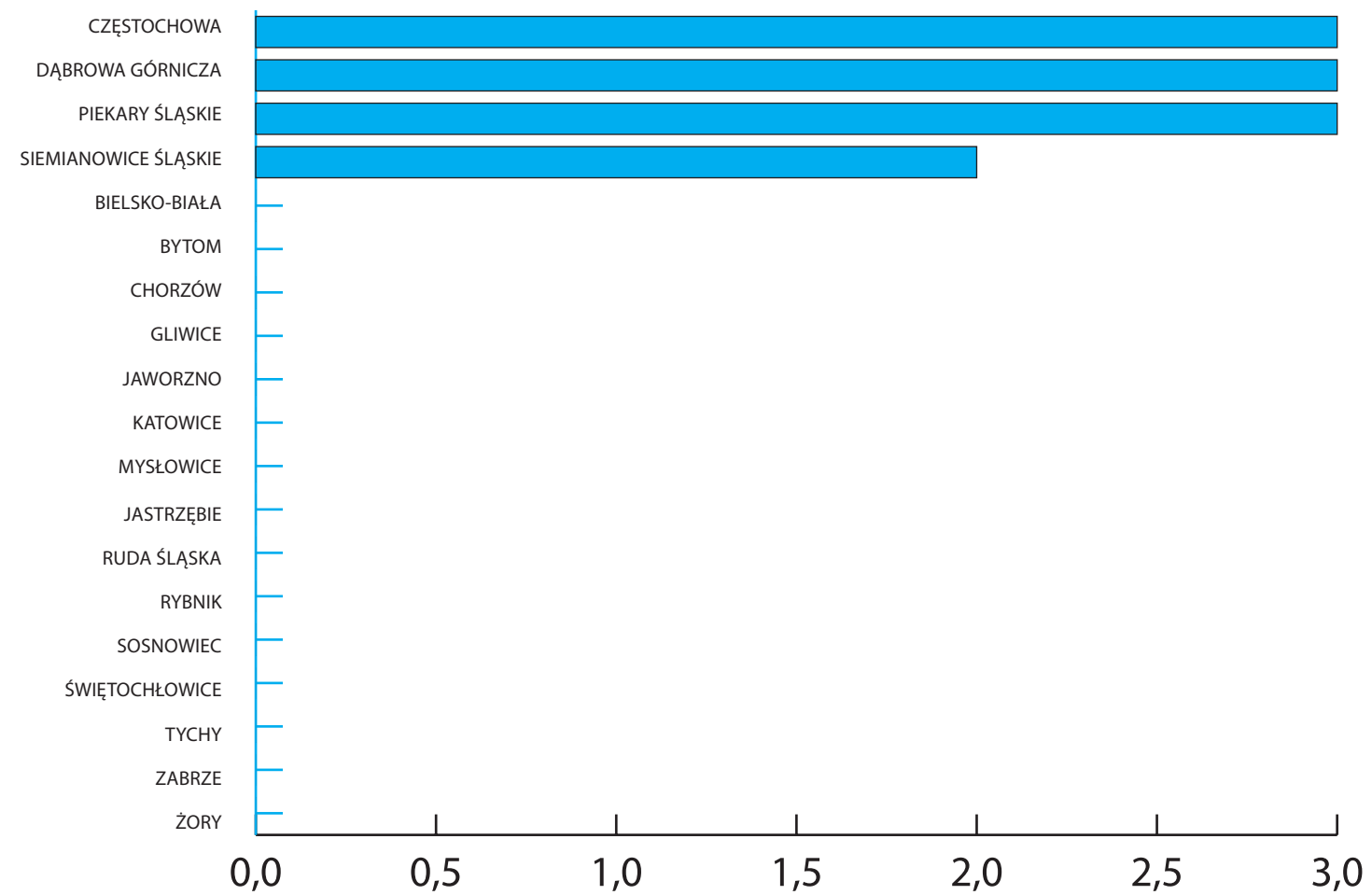


3. Rozmowa telefoniczna



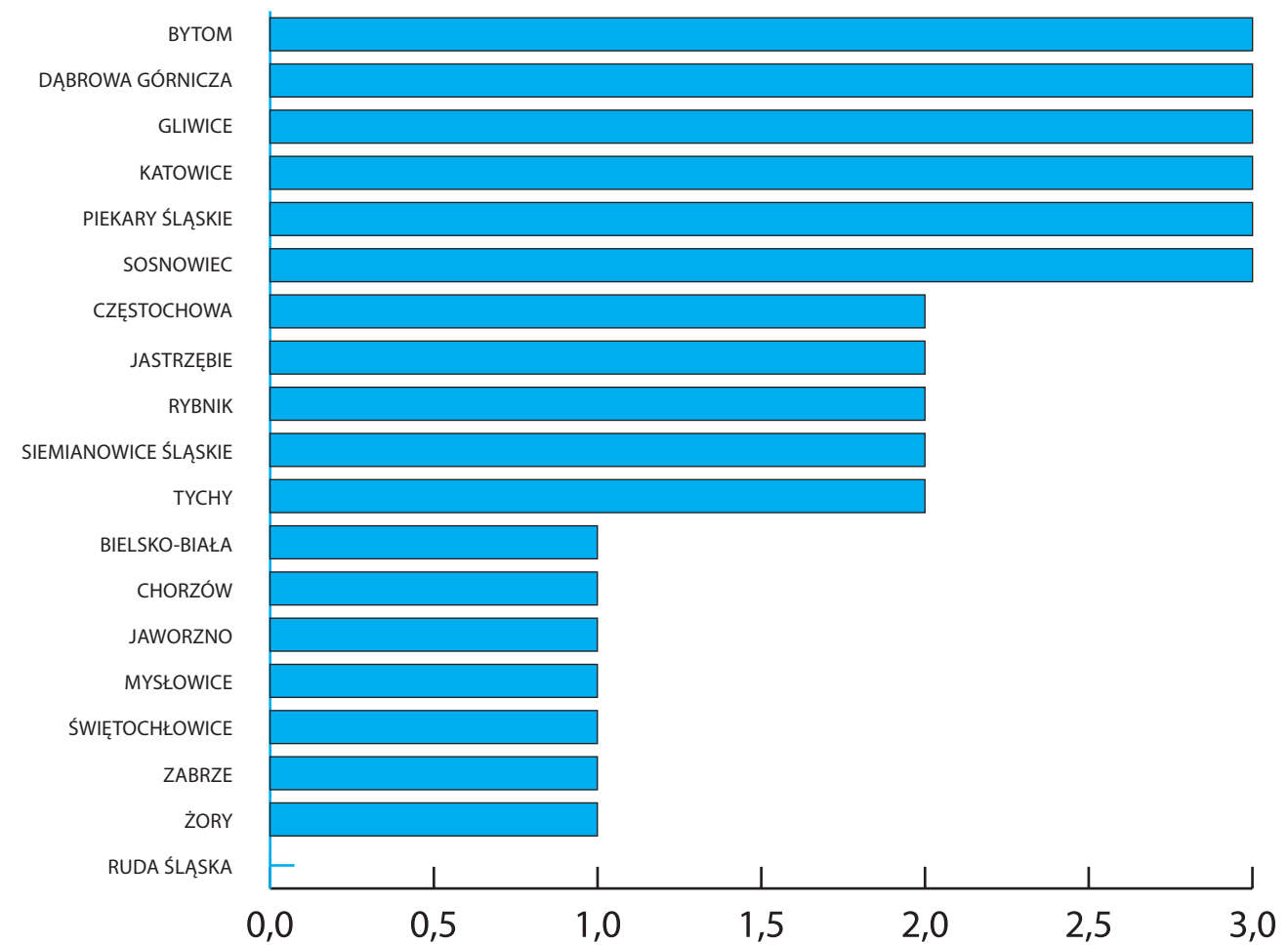
Urząd Miasta w Chorzowie

4. Wiadomość e-mail



Urząd Miasta w Piekarach Śląskich

5. Strona internetowa

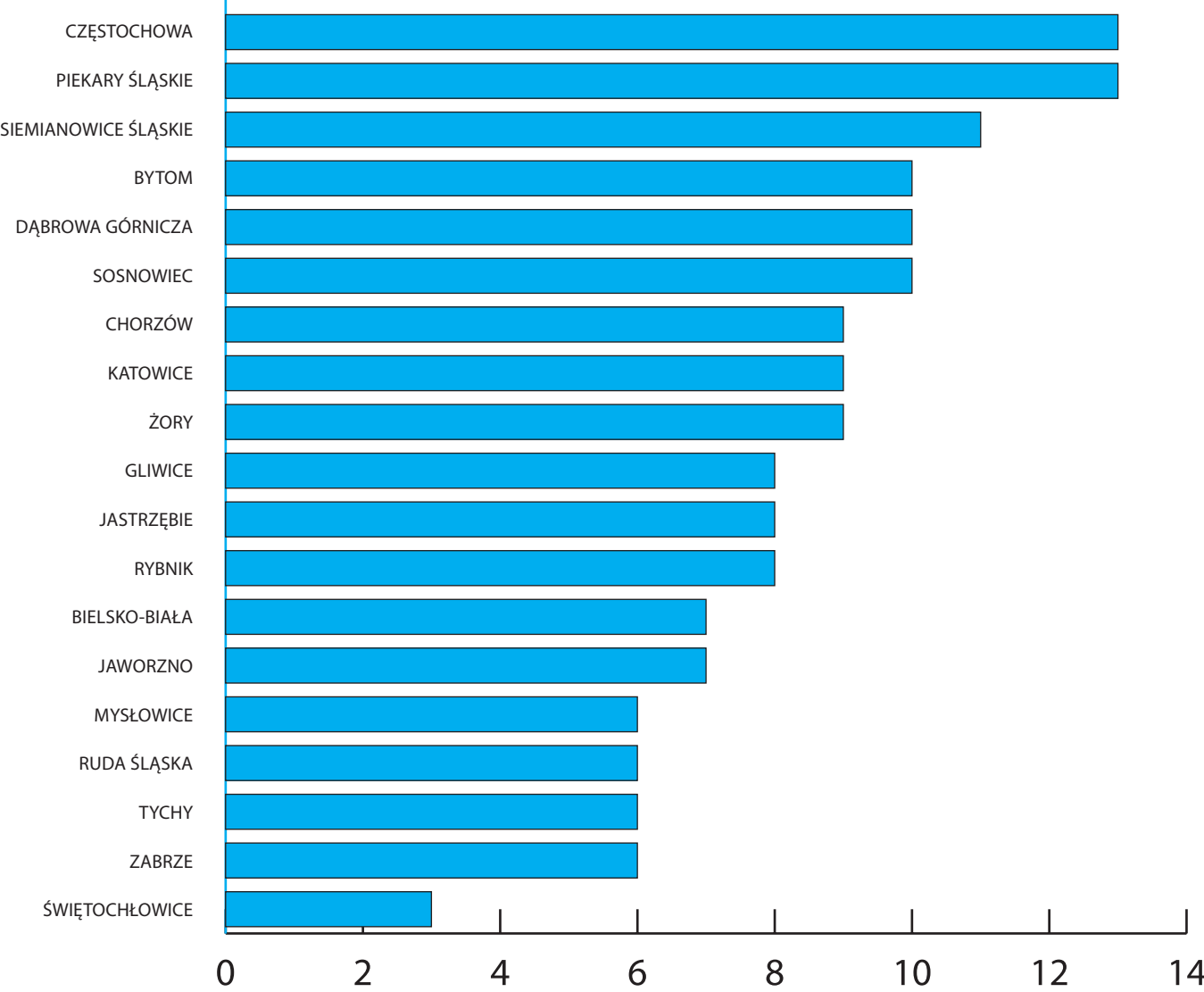


Urząd Miasta w Dąbrowie-Górnicej



Urząd Miasta w Częstochowie

IV. Ranking urzędów miast woj. śląskiego



V. Wnioski

Wiadomość e-mail:

Wiele urzędów miast nie odpowiedziało na otrzymany e-mail. Wyjątkami są: Siemianowice Śląskie, Dąbrowa Górnicza, Piekary Śląskie i Częstochowa. Odpowiedzi zostały napisane w sposób profesjonalny, a zaangażowanie poszczególnych urzędów w próbę przekazania wszystkich niezbędnych informacji zasługuje na pochwałę. Średni czas czekania na odpowiedź wynosi 3-5 dni roboczych.

Rozmowa telefoniczna:

Połączenia telefoniczne trwały zwykle około 5 minut. Najczęściej poziom języka angielskiego pracowników był prosty, lecz komunikatywny. Wolontariusze chcą w tym miejscu wyróżnić: Żory, Sosnowiec, Zabrze, Częstochowę i Chorzów, gdzie pracownicy posługiwali się językiem angielskim na zaawansowanym poziomie, a również porozumiewali się po niemiecku, włosku czy hiszpańsku.

Strona internetowa:

Wolontariusze wyróżniają strony internetowe następujących urzędów miast: Bytom, Częstochowa, Dobrowa Górnicza, Gliwice, Sosnowiec i Tychy. Na stronach ww. miast można znaleźć wszystkie potrzebne informacje w języku polskim, angielskim, a również w wielu innych językach tj. niemieckim, czeskim, czy rosyjskim.

Ocena stron internetowych urzędów miast w Bielsku-Białej, Chorzowie, Zabrzu i Żorach: głównym problemem wymienionych stron internetowych jest brak możliwości wybrania angielskiej wersji językowej.

Wizyta w urzędzie miasta:

Ogólna obsługa klienta w urzędach miast jest zadowalająca. Na ogół wolontariusze traktowani byli w sposób profesjonalny i właściwy. Trzeba zaznaczyć, że choć pracownicy nie mówili w języku angielskim, starali się jednak wyszukiwać potrzebne informacje w Internecie, prosząc innych kolegów z pracy lub dzwoniąc do innych działów. Wolontariusze pragną wyróżnić przede wszystkim Urząd Miejski w Bytomiu. Wolontariusze zostali zaproszeni na spotkanie w prywatnym gabinecie kierownika, w Departamencie Międzynarodowym. Pracownicy Urzędu Miejskiego byli świadomi programu Staży Europejskiego Funduszu Społecznego, odpowiadali na wszystkie pytania i udzielali informacji w szybki i profesjonalny sposób.

Wolontariusze mieli natomiast bardzo złe doświadczenia w Urzędzie Miasta w Świętochłowicach, gdzie zostali zupełnie zignorowani. Pracownik recepcji był niemiły oraz zakomunikował, że nikt na terenie budynku nie mówi w języku angielskim, nie sprawdził żadnych informacji w Internecie ani nie poprosił kogokolwiek o pomoc w rozwiązaniu problemu. Wizyta w tym urzędzie trwała więc niecałą minutę.



Urząd Miasta w Bytomiu



Urząd Miasta w Siemianowicach Śląskich

VI. Proponowane zmiany

1. Podniesienie kwalifikacji językowych pracowników, w szczególności języka angielskiego.
W każdym urzędzie miasta zawsze powinna być dostępna przynajmniej jedna osoba posługująca się biegle tym językiem.
2. Zwrócenie uwagi na pytania zadawane drogą elektroniczną.
3. 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.

