

Partycypacyjne opracowanie rekomendacji do aktualizacji polityki integracji cudzoziemców oraz przedstawicieli mniejszości narodowych i etnicznych w Krakowie – Partycypacyjne opracowanie aktualizacji Programu Otwarty Kraków.

# **Raport z ewaluacji Programu „Otwarty Kraków” w latach 2016-2022**

Opracowanie:

Piotr Kwapisiewicz

Konsultacje Merytoryczne:

Joanna Grabarczyk-Anders

Anna Makówka-Kwapisiewicz

Elżbieta Mirga-Wójtowicz

Justyna Piwko

Raport opracowano w ramach zadania publicznego:

„Partycypacyjne opracowanie rekomendacji do aktualizacji polityki integracji cudzoziemców oraz przedstawicieli mniejszości narodowych i etnicznych w Krakowie – Partycypacyjne opracowanie aktualizacji Programu Otwarty Kraków.”.



Zadania publiczne jest finansowane ze środków Miasta Krakowa.

Publikacja na licencji CC BY-SA 4.0 PL



stowarzyszenie  
żydowskie  
**czulent**

Żydowskie Stowarzyszenie Czulent

ul. Św. Sebastiana 36/1, 31-051 Kraków

[www.czulent.pl](http://www.czulent.pl)

Kraków 2023

## Spis treści

4	<b>Wstęp</b>
4	<b>Założenia ewaluacji</b>
4	Program „Otwarty Kraków”
6	Zakres i cele ewaluacji
7	Trudności i ograniczenia ewaluacji
7	Metodologia
10	<b>Wyniki ewaluacji</b>
10	Kontekst prawny z perspektywy uchwał UMK i zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa
12	Zadania Programu
36	Kluczowe projekty Programu
42	<b>Wnioski i rekomendacje</b>
46	Aneks A: Kwestionariusz wywiadu z osobami należącymi do Zespołu Otwarty Kraków i koordynujących działania w ramach Programu „Otwarty Kraków”
49	Aneks B: Kwestionariusz ankiety skierowanej do laureatów i laureatek nagrody Krakowski Ambasador Wielokulturowości
51	Aneks C: Kwestionariusz ankiety skierowanej do dyrektorów i dyrektorek wydziałów, oraz kierowniczek i kierowników poszczególnych referatów Urzędu Miasta Krakowa.

## WSTĘP

Pod koniec 2021 roku Urząd Miasta Krakowa (UMK) zauważył, że: „charakterystyka sytuacji, potencjału i potrzeb cudzoziemców oraz wynikających z tego wyzwań dla polityki lokalnej uległa zmianie, co wymaga aktualizacji podejścia w obszarze polityki lokalnej oraz stosowanych narzędzi współpracy z sektorem pozarządowym, biznesem, administracją rządową i samorządową, a także z nowymi mieszkańcami miasta Krakowa.” W związku z powyższym podjął decyzję o aktualizacji i ewaluacji Programu „Otwarty Kraków”.

Ewaluacja pod kątem wykorzystania zrealizowanych zadań w ramach założeń Programu jest kluczowa dla oceny efektywności i skuteczności działań realizowanych przez Urząd Miasta. Analizując, czy Urząd korzystał efektywnie z narzędzi i działań powstałych w ramach projektu, możemy określić, czy Program „Otwarty Kraków” rzeczywiście przyczynił się do osiągnięcia założonych celów. Takie podejście pozwala nam zrozumieć, czy działania Programu były odpowiednio dostosowane do potrzeb społeczności lokalnej i czy przyniosły oczekiwane rezultaty.

Dlatego też w raporcie zebrano informacje na temat zrealizowanych i niezrealizowanych zadań, jakie zdefiniowało Miasto. Przeanalizowano inicjatywy, które postrzegane są jako sukcesy Programu, a wyniki przeprowadzonej ewaluacji poszerzono o rekomendacje wynikające z tych badań.

Ewaluacja została zrealizowana w ramach powierzonego zadania publicznego: „Partycypacyjne opracowanie rekomendacji do aktualizacji polityki integracji cudzoziemców oraz przedstawicieli mniejszości narodowych i etnicznych w Krakowie - Partycypacyjne opracowanie aktualizacji Programu Otwarty Kraków.”, które było prowadzone przez Żydowskie Stowarzyszenie Czulent, Internationaler Bund Polska oraz Fundację „Instytut Polska - Ukraina”, przy wsparciu Obserwatorium Wielokulturowości i Migracji.

## ZAŁOŻENIA EWALUACJI

### **Program „Otwarty Kraków”**

We wrześniu 2016 roku Rada Miasta Krakowa przyjęła uchwałę nr LII/964/16 w sprawie realizacji Programu „Otwarty Kraków”. Program powstał na bazie strategii opracowanej w ramach współpracy Miejskiego Ośrodka Wspierania Inicjatyw Społecznych ze Stowarzyszeniem Inter-

kulturalni PL<sup>1</sup>. Program określa działania, które miasto podejmie, aby budować społeczeństwo otwarte, które łączy osoby z mniejszości narodowych i etnicznych oraz cudzoziemców/cudzoziemki<sup>2</sup> w nurt wspólnego życia, wykorzystując pozytywny potencjał wynikający z wielokulturowości i różnorodności.

Celem głównym Programu jest wdrożenie i realizacja polityki otwartości Miasta Krakowa wobec osób z mniejszości narodowych i etnicznych oraz cudzoziemskich. Aby to osiągnąć, Program zakłada:

1. Budowanie wśród mieszkańców i mieszkank Krakowa poczucia solidarności oraz świadomości i wiedzy na temat kultury i obyczajów innych narodowości.
2. Kształtowanie postawy tolerancyjnej wobec osób cudzoziemskich, mniejszości narodowych i etnicznych.
3. Działanie nastawione na identyfikację i rozwiązywanie problemów związanych z funkcjonowaniem we wspólnocie społeczeństwa międzykulturowego.

Celami szczegółowymi Programu są:

1. Budowanie urzędu przyjaznego osobom cudzoziemskim, mniejszościom narodowym i etnicznym poprzez zapewnienie równego dostępu do usług i świadczeń oferowanych przez gminę.
2. Budowanie instytucjonalnych ram współdziałania pomiędzy osobami z mniejszości narodowych i etnicznych oraz cudzoziemskimi a gminą.
3. Stworzenie społecznej platformy konsultacji i rozwoju polityki otwartości na wielokulturowość i integrację.
4. Kształtowanie odpowiedzialności społecznej podmiotów prywatnych w politykach gminy.
5. Wdrażanie mechanizmów reakcji na incydenty rasistowskie i ksenofobiczne jako element polityki inkluzywnej oraz budowanie świadomości międzykulturowej mieszkańców i mieszkank.

---

1 W sierpniu 2012 roku Stowarzyszenie Interkulturalni PL podpisało porozumienie współpracy z Wydziałem Spraw Społecznych. Porozumienie miało na celu określenie zakresu współpracy i wsparcie procesu wdrożenia „Strategii zapobiegania i reakcji na zdarzenia o charakterze rasistowskim i ksenofobicznym w przestrzeni publicznej miasta – propozycja dla samorządu lokalnego Miasta Krakowa (2012-2016)”. Działania i współpraca z Gminą Miejską Kraków ze Stowarzyszeniem, było efektem realizacji projektu „Kraków przeciwko rasizmowi i ksenofobii”, realizowanego przez Interkulturalnych i finansowanego ze środków Fundacji im. Stefana Batorego.

2 Na potrzeby niniejszego raportu zastosowano wytyczne Rady Języka Polskiego przy Prezydium PAN w przemiennym stosowaniu rzeczowników żeńskich i męskich w liczbie pojedynczej. Mając na uwadze ekonomiczność i klarowność tekstu zastosowano formy męskie w liczbie mnogiej, gdzie dana forma może odnosić się do obu płci.

6. Dbalność o jakość i estetykę przestrzeni publicznej.

Program jest koordynowany przez Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia, a działania realizowane od 2016 są prowadzone przez komórki organizacyjne urzędu odpowiedzialne za sprawy społeczne, edukację, kulturę i dziedzictwo narodowe, promocję i informację, turystykę, sport, bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe.

**Zakres i cele ewaluacji**

Ewaluacja pod kątem wykorzystania zrealizowanych zadań w ramach założeń Programu jest kluczowa dla oceny efektywności i skuteczności działań realizowanych przez Urząd Miasta. Analizując, czy Urząd korzystał efektywnie z narzędzi i działań powstałych w ramach projektu, możemy określić, czy Program „Otwarty Kraków” rzeczywiście przyczynił się do osiągnięcia założonych celów. Takie podejście pozwala nam zrozumieć, czy działania Programu były odpowiednio dostosowane do potrzeb społeczności lokalnej i czy przyniosły oczekiwane rezultaty.

Ponadto skupienie się na postrzeganiu Programu przez Urząd Miasta jako korzyść, stanowi kluczowy aspekt ewaluacji. Zrozumienie, czy Urząd widzi Program jako wartościowe narzędzie i wykorzystuje je w swojej codziennej pracy, jest istotne dla oceny jego zaangażowania i zrozumienia znaczenia Programu „Otwarty Kraków” w kontekście realizacji polityki lokalnej. Efektywne korzystanie z narzędzi i działań, które powstały w ramach projektu, stanowi dowód na to, że Program ma rzeczywiste znaczenie dla urzędu i jest w pełni wdrożony.

Podsumowując, przeprowadzenie ewaluacji pod kątem wykorzystania zrealizowanych zadań w ramach założeń Programu oraz postrzegania go jako korzyści i celowego zadania przez Urząd Miasta, dostarcza nam istotnych informacji dotyczących skuteczności i wpływu Programu „Otwarty Kraków”. Pozwala to ocenić, czy Program spełnił swoje założenia, czy jest efektywnie implementowany przez Urząd, oraz czy przyniósł realne korzyści dla społeczności lokalnej.

Kryteriami oceny zadań realizowanych w ramach programu były ich **przydatność, wydajność, skuteczność i wpływ**. Ewaluacja odpowiada na poniższe pytania:

<b>PRZYDATNOŚĆ</b>	W jakim stopniu istniejące projekty, narzędzia i działania Programu są istotne dla głównych i szczegółowych celów?
--------------------	--

<b>WYDAJNOŚĆ</b>	W jakim stopniu Program osiąga synergiczne efekty i współdziała z innymi programami i politykami realizowanymi przez różne podmioty miejskie?
<b>SKUTECZNOŚĆ</b>	W jakim stopniu narzędzia, projekty i działania Programu osiągają zamierzone cele?
<b>WPLYW</b>	Jakie były przykłady wpływu Programu „Otwarty Kraków” na zmiany systemowe w różnych obszarach działalności Urzędu Miasta Krakowa?

Wyniki ewaluacji podzielono na trzy części. Pierwsza część odpowiada tabeli wskaźników dla Programu, co umożliwiło usystematyzowanie oceny efektywności i wydajności poszczególnych działań, często o charakterze horyzontalnym. Druga prezentuje projekty, programy, inicjatywy uznane przez osoby, z którymi przeprowadzono wywiady, za najważniejsze osiągnięcia Programu. Trzecia część zawiera wnioski końcowe i rekomendacje, które zostały uporządkowane według obszarów tematycznych. Ewaluacja Programu „Otwarty Kraków”, wraz z wynikającymi z niej rekomendacjami, stanowić będzie podstawę do przygotowania aktualizacji Programu.

### **Trudności i ograniczenia ewaluacji**

Rok 2022 dla społeczeństwa polskiego nierozzerwalnie został związany z inwazją Federacji Rosyjskiej na Ukrainę. Inwazja rozpoczęta 24 lutego stanowiła eskalację wojny trwającej od 2014 roku i doprowadziła do masowej migracji ludności z Ukrainy do Polski. Natychmiastowe zaangażowanie się w działania pomocowe i otwartość mieszkańców oraz mieszkanek Krakowa, a także duża potrzeba tychże działań, umożliwiła Miastu wdrożenie wielu programów i rozwiązań na poziomie samorządu. Zaproponowane rozwiązania i podejmowane inicjatywy przyczyniły się do zażegnania sytuacji kryzysowej. Jednak to organizacje pozarządowe stały się kluczowymi inicjatorami działań wspierających uchodźców, między innymi United Nations International Children’s Emergency Fund (UNICEF), United Nations Refugee Agency (UNHCR), International Organization for Migration (IOM), które proponowały i finansowały nowe rozwiązania. W 2022 roku została także uchwalona Ustawa o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym, wprowadzająca nowe instrumenty i upraszczająca procedury administracyjne.

Działania, jakie realizowano w roku 2022 w Krakowie, ograniczają możliwość zweryfikowania, czy powstałe instrumenty, programy, projekty oraz zaistniałe zmiany społeczne wynikały z Programu, czy z sytuacji kryzysowej związanej z wojną.

Pod koniec roku 2021 Zespół Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków” został rozwiązany. Niektórzy członkowie Zespołu odebrali to działanie jako zakończenie Programu „Otwarty Kraków”. Jedna trzecia naszych rozmówców nie traktowała jako elementu Programu „Otwarty Kraków” działań podejmowanych w roku 2022. Jest to kolejny czynnik mający znaczący wpływ na ocenę efektywności i wpływu Programu.

Ponadto ciągłe zmiany społeczne, jakie miały miejsce w Krakowie, uniemożliwiły w przeprowadzanej ewaluacji Programu „Otwarty Kraków”, znalezienie odpowiednich instrumentów oraz określenie celów, które pozwoliłyby dokładnie ocenić wpływ Programu na zmiany społeczne. W tej sytuacji konieczne było dokładne zrozumienie wkładu Programu w realizację celów integracyjnych i inkluzywnych w mieście. Dlatego też skoncentrowaliśmy się na poziomie realizacji polityki lokalnej, której częścią jest Program „Otwarty Kraków”, a nie na zmianach społecznych wśród mieszkańców i mieszkanki Krakowa.

## **METODOLOGIA**

Uwzględniając trudności i ograniczenia, głównym celem ewaluacji było odpowiedzenie na pytanie, czy Urząd Miasta widzi Program „Otwarty Kraków” jako wartościowe narzędzie i czy konsekwentnie wykorzystuje je w swojej codziennej pracy. Ponieważ niezależnie od tego, jak dobrze są realizowane poszczególne zadania w ramach Programu, brak wiedzy i niewykorzystywanie potencjału Programu przez sam Urząd Miasta Krakowa, będzie hamować pozytywne zmiany społeczne. Świadomość urzędników i urzędniczek samorządu krakowskiego znaczenia Programu, jak i korzyści z niego wynikających, jest kluczowe dla dalszego doskonalenia i efektywności Programu, a także dla zapewnienia integracyjności i inkluzywności w mieście.

Zastosowaliśmy metodę triangulacji metodologicznej, która opiera się na połączeniu zarówno podejścia jakościowego, jak i ilościowego. Dzięki temu możliwe było przeprowadzenie oceny i wyciągnięcie wniosków opartych na analizie porównawczej danych zebranych z różnych źródeł. Wprowadzenie tej techniki umożliwia uzyskanie bardziej kompleksowego i wielostronnego spojrzenia na temat badawczy. Badanie ewaluacyjne przeprowadzono w trzech etapach.

### **Etap I - Analiza danych zastanych (Desk Research)**

Analizowaliśmy sprawozdania, raporty, protokoły i inne źródła danych związanych z Programem „Otwarty Kraków”. Skupiliśmy się na porównaniu prezentacji poszczególnych zadań przez różne wydziały, co pozwoliło nam ocenić wydajność i wpływ zrealizowanych zadań. Analiza danych zastanych obejmowała następujące źródła danych:

- Sprawozdania i raporty z realizacji Programu „Otwarty Kraków”,



- Sprawozdania z prac Zespołu Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków” za lata 2017 - 2021,
- Protokoły z posiedzeń Zespołu Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków”,
- Raport „Ewaluacja realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych w latach 2017-2019”,
- Raport „Ewaluacja funkcjonowania w Gminie Miejskiej Kraków ciał dialogu obywatelskiego i zespołów zadaniowych z udziałem przedstawicieli trzeciego sektora”,
- Raport z badania „Społeczeństwo obywatelskie w Krakowie”,
- Portal internetowy otwarty.krakow.pl,
- Pozostałe strony internetowe, na których zamieszczono informacje dotyczące działań realizowanych w ramach Programu (m.in. Biuletyn Informacji Publicznej, serwisy internetowe UMK przyporządkowane domenie krakow.pl).

## **II Etap - Wywiady pogłębione (In-Depth Interview - IDI)**

W drugim etapie przeprowadziliśmy 20 wywiadów indywidualnych pogłębionych z członkami i członkiniami Zespołu Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków” oraz osobami zaangażowanymi w działania realizowane w ramach Programu. Wśród osób wywiadowanych były osoby reprezentujące stronę samorządową (4), organizacje mniejszości narodowych i etnicznych (4), organizacje działające na rzecz migrantów (6), eksperci z doświadczeniem akademickim (2), przedstawiciele grup migranckich działających na rzecz swoich społeczności (4). Wybór respondentów i respondentek oparliśmy na ich zaangażowaniu w prace Zespołu oraz realizację zadań projektowych realizowanych w ramach Programu, a także reprezentacji różnych grup interesariuszy. Wywiady były przeprowadzone indywidualnie i anonimowo, a ich wyniki w raporcie prezentowane są jako dane zagregowane.

## **III Etap - Badanie ankietowe online (Computer Assisted Web Interview - CAWI)**

Dane zgromadzone w I i II etapie wykorzystano do skonstruowania trzeciego etapu badania. Na tym etapie zweryfikowano, do jakich zmian doszło dzięki implementacji Programu, zidentyfikowano dobre praktyki oraz oszacowano skalę zmian.

W tym etapie przeprowadziliśmy dwie ankiety online:

1. Skierowaną do laureatów nagrody „Krakowski Ambasador Wielokulturowości”. Nagroda jest przyznawana od 2016 roku w dwóch kategoriach: indywidualnej oraz grupowej, obejmującej instytucje, organizacje i grupy nieformalne. W okresie, dla którego przeprowadzana była ewaluacja, wręczono łącznie 16 nagród. Na tym etapie uzyskano 12 wypełnionych ankiet od 67% laureatów.

2. Skierowaną do Dyrektorów i Dyrektorek wydziałów, Kierowniczek i Kierowników poszczególnych referatów Urzędu Miasta Krakowa. Ankietę wysłano do 322 osób, z czego 15 osób ją wypełniło. Ankieta koncentrowała się na doświadczeniach współpracy z organizacjami mniejszości narodowych i etnicznych oraz migranckimi, a także możliwych korzyściach wynikających z takiej współpracy. Wypełnienie ankiety zajmowało nie więcej niż 5 minut, a respondenci otrzymali 3 dni na jej wypełnienie. Celem tego badania nie było jedynie zebranie odpowiedzi, ale ocena chęci współpracy i samej reakcji na badanie osobistego doświadczenia ze współpracy z organizacjami tworzonymi i/lub skupiającymi przedstawicieli i przedstawicielki grup mniejszościowych, a także ocena gotowości do dzielenia się swoimi doświadczeniami i postrzegania możliwych korzyści z współpracy.

Badanie ewaluacyjne zostało przeprowadzone w okresie od 1 marca do 15 lipca 2023 roku.

## WYNIKI EWALUACJI

### **Kontekst prawny z perspektywy uchwał Urzędu Miasta Krakowa(UMK) i zarządzeń Prezydenta Miasta Krakowa**

Ważnym elementem budowania postaw urzędników w kontekście interpretacji polityk miejskich i poziomu ich realizacji, są akty nadrzędne. To właśnie one nadają ton poszczególnym politykom miejskim i mają realny wpływ na poziom efektywności, wydajności i wpływu tych działań. W przypadku Krakowa, jednym z kluczowych dokumentów jest Strategia Rozwoju Krakowa „Tu chce się żyć. Kraków 2030”, która została przyjęta 7 lutego 2018 roku. Jest to dokument definiujący wizję miasta oraz priorytety na kolejną dekadę. W obszarze „Spójność społeczna” znajduje się wiele ważnych postulatów, takich jak:

- „Prawo do Miasta mają wszyscy jego Mieszkańcy.”
- „... eliminować wszelkie wykluczenia społeczne.”
- „... wizerunek Miasta przyjaznego i otwartego na wszystkich ludzi bez względu na płeć, pochodzenie rasowe<sup>3</sup> lub etniczne, religię lub przekonania, niepełnosprawność, wiek, orientację seksualną czy wykluczenie ekonomiczne.”

W punkcie „Aktywności i działania” na poziomie operacyjnym, znajduje się zadanie „*Wspierać*

---

3 Współczesna genetyka i antropologia wykazały, że ludzkie populacje nie można precyzyjnie podzielić na oddzielne „rasy” na podstawie cech genetycznych. W wielu kontekstach lepiej jest mówić o „etniczności”, „pochodzeniu narodowym” lub „kulturowym tle” niż o „rasie”. Te terminy są bardziej precyzyjne i nie niosą ze sobą negatywnego bagażu historycznego. Słowo „rasa” dziś używane jest w kontekście przepisów prawnych. Związku z tym nie ma uzasadnienia dla używania tego terminu w programie miejskim.

*cudzoziemców i migrantów w asymilacji i funkcjonowaniu w mieście*". Tak sformułowane zdanie zawierające termin „*asymilacja*” jest sprzeczne z wcześniej zawartymi postulatami i założeniami Programu „Otwarty Kraków”. Używanie takiego języka ma charakter wykluczający. Może tworzyć bariery i wątpliwości co do tego, co jest działaniem priorytetowym dla miasta - asymilacja czy też integracja.

Integracja i asymilacja to dwa różne pojęcia związane z procesem adaptacji społecznej migrantów i migrantek w nowym środowisku. Według znanego socjologa Milтона Gordona, **integracja** to proces, w którym jednostki i grupy imigranckie nawiązują trwałe związki z członkami społeczeństwa przyjmującego, zachowując jednocześnie swoją tożsamość kulturową. Integracja zachodzi w różnych obszarach życia, takich jak edukacja, praca, polityka, kultura i codzienne interakcje. Z kolei **asymilacja**, również według Gordona, to proces, w którym członkowie grupy mniejszościowej zmieniają swoje zachowania pod wpływem kontaktów z grupą większościową, a także przyjmują kulturę i identyfikację tej grupy, rezygnując z części swojej tożsamości kulturowej<sup>4</sup>. W ten sposób dochodzi do zjawiska zwanego wykorzeniem.

Obecnie w politykach publicznych nie stosuje się terminu „asymilacja” ze względu na jego historyczne konotacje i kontrowersje. Zdaniem Gordona, termin ten może sugerować hierarchiczny model społeczeństwa, w którym grupa mniejszościowa musi podporządkować się grupie większościowej, co może prowadzić do marginalizacji i utraty tożsamości kulturowej. Współczesne podejście skupia się bardziej na koncepcji integracji, która podkreśla wzajemne oddziaływanie różnych kultur i dialogu między różnymi grupami, promując równość i poszanowanie różnorodności kulturowej. Zastosowanie terminu „integracja” wskazuje na bardziej otwarte i inkluzywne podejście do relacji między grupami społecznymi, co jest zgodne z dążeniem do budowania społeczeństw wielokulturowych i zróżnicowanych.

Strategia kształtuje programy i polityki miejskie, które muszą być zgodne z dokumentami wyższej rangi. Przykładem może być uchwała Rady Miasta z 31 sierpnia 2022 roku w sprawie przyjęcia Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych Krakowa 2030 oraz uchwała z 2 marca dotycząca przyjęcia „Programu Promocji Zatrudnienia i Aktywizacji Zawodowej na lata 2021-2025 z perspektywą do 2030 roku w Gminie Miejskiej Kraków”, które w swoich zadaniach odnoszą się do „asymilacji” migrantów.

Strategia Kraków 2030 kształtuje również język pism urzędowych, rezolucji, dla których punktem odniesienia są założenia Strategii. Obserwujemy multiplikacje i bezrefleksyjne wy-

---

4 Milton M. Gordon. (1964) *Assimilation in American Life: The Role of Race, Religion, and National Origins*

korzystywanie języka wykluczającego. Przykładem takim jest Rezolucja Rady Miasta Krakowa z dnia 16 września 2020 roku, skierowana do Prezydenta Miasta Prof. Jacka Majchrowskiego w sprawie powołania społecznego pełnomocnika do spraw mieszkańców pochodzenia białoruskiego. Cytując i odwołując się do Strategii Kraków 2030, radni za każdym razem wykorzystywali zwrot „asymilacja”.

Warto podkreślić, że powołany Zespół w ramach Programu „Otwarty Kraków” w Uchwale nr 1/2021 z dnia 24 listopada 2021 roku wskazał na konieczność zmiany Strategii i zastąpienia słowa „asymilacja”.

Podsumowując, pomimo przyjęcia Programu w 2016 roku, przygotowane i uchwalone strategie oraz programy przez Urząd Miasta Krakowa nie nawiązują i są sprzeczne z postulatami Programu. W związku z powyższym obszar integracji migrantów Programu „Otwarty Kraków” oceniono na mający niski wpływ.

## **ZADANIA PROGRAMU**

### **BUDOWANIE URZĘDU PRZYJAZNEGO**

*Zadanie Priorytetowe nr 1:*

*Budowanie urzędu przyjaznego cudzoziemcom, mniejszościom narodowym i etnicznym poprzez równy dostęp do usług i świadczeń oferowanych przez Gminę.*

#### **Pakiet powitalny dla cudzoziemców**

Kolejnym ważnym zadaniem w tym obszarze było przygotowanie pakietu powitalnego dla cudzoziemców obejmującego broszurę informacyjną. Pierwszy pakiet został przygotowany w roku 2017. W roku 2021 wydano drugą wersję pakietu, który przygotowała Fundacja Wspierania Kultury i Języka Polskiego im. Mikołaja Reja. Pakiet jest dostępny w czterech językach polskim, angielskim, rosyjskim, ukraińskim. Obydwa pakiety powstały we współpracy z krakowskimi organizacjami pozarządowymi specjalizującymi się we wsparciu migrantów. O wadze Pakietu, świadczy fakt, jak pomocnym narzędziem okazał się w sytuacji kryzysowej, kiedy w lutym 2022 roku skutecznie wykorzystywano go w ramach pomocy osobom uchodźczym w Krakowie.

Uczestnicy badania w przypadku tego zadania podkreślili dwa istotne elementy Pakietu. Prosty i zrozumiały język publikacji oraz wykorzystanie QR kodów pozwalających zwiększyć ilość zawartych informacji w przewodniku, bez zwiększania jego objętości.

### **Tłumaczenie procedur administracyjnych**

Innym ważnym elementem budowania urzędu przyjaznego cudzoziemcom jest przetłumaczenie i udostępnienie procedur administracyjnych, z którymi mogą mieć styczność osoby obcojęzyczne. Urząd przetłumaczył i opublikował pierwsze 32 procedury w roku 2017. Obecnie na portalu [otwarty.krakow.pl](http://otwarty.krakow.pl) znajduje się 61 procedur w języku angielskim, 48 w rosyjskim, 53 w ukraińskim. Respondenci wysoko ocenili włączenie Zespołu Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków” w identyfikację i priorytetyzowanie najważniejszych procedur do tłumaczenia. Włączenie odbiorców w proces decyzyjny było kluczowe dla wysokiej oceny przydatności niniejszego zadania.

Zadanie przekładu procedur nie stanowiło celu samoistnego, lecz było spowodowane potrzebą ułatwienia zrozumienia owych procedur i tym samym przyczynienia się do stworzenia urzędu przyjaznego dla osób, dla których język polski nie jest językiem ojczystym. Przeprowadziliśmy analizę ilościową. Mając na uwadze realizację tego zadania przeprowadziliśmy analizę ilościową, w której skupiliśmy się na:

1. Poziomie trudności (czytelności) tekstu procedur.
2. Dostępności w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).

Analizowaliśmy procedury opublikowane na portalu [otwarty.krakow.pl](http://otwarty.krakow.pl)<sup>5</sup> w języku angielskim i jednocześnie publikowane w języku polskim w BIP<sup>6</sup>.

### **Poziom trudności (czytelności, Readability) tekstu procedur**

#### **Badanie z użyciem aplikacji Editor Hemingway<sup>7</sup>**

W tym celu skorzystaliśmy z aplikacji Editor Hemingway. Celem badania była analiza czytelności tekstu, czyli między innymi analiza klarowności i długości zdań. 33 procedury z 61 w języku angielskim zostały ocenione na poziomie poniżej 10, poziomem uznawanym przez aplikację

---

5 Zakładka: [Open Krakow > What matters do we deal with at the Krakow City Office? - https://otwarty.krakow.pl/open\\_krakow/227914,artykul,what\\_matters\\_do\\_we\\_deal\\_with\\_at\\_the\\_krakow\\_city\\_office\\_.html](https://otwarty.krakow.pl/open_krakow/227914,artykul,what_matters_do_we_deal_with_at_the_krakow_city_office_.html)

6 Na stronie w wersji angielskiej znajdują się procedury, które nie są już dostępne na BIP w polskiej wersji językowej, te procedury pominęliśmy w analizie.

7 Aplikacja Hemingway (<https://hemingwayapp.com>) to narzędzie online do edycji i poprawy pisania, zaprojektowane z myślą o klarowności i prostocie języka. Ta aplikacja pomaga twórcom treści tworzyć proste, klarowne i zwięzłe sformułowania. Narzędzie jest innowacyjnym edytorem tekstu, podkreślając zdania, które są zbyt długie lub skomplikowane oraz dokonując oceny poziomu czytelności ("Readability") tekstu. Jak wskazują twórcy aplikacji, przeciętny Amerykanin czyta na poziomie 10, i rekomendują by teksty osiągały właśnie poziom 10 lub niższy.

jako tekst czytelny dla statystycznego Amerykanina. Należy pamiętać, że język, na który są tłumaczone procedury, również nie musi być językiem pierwszym czytającego, a znajomość danego języka może być na poziomie podstawowym. Dlatego tekst procedury musi być czytelny.

Jeden z rozmówców zwrócił uwagę, że tłumaczone procedury nie zawierają oryginalnych nazw urzędów lub nazw druków, jakich wymaga procedura. Tłumaczenie nazw z języka obcego ponownie na język polski może prowadzić do nieporozumień. To szczególnie, ale aby uniknąć wątpliwości, czy ktoś prawidłowo przetłumaczył nazwę urzędu lub druku do wypełnienia, warto tę rekomendację wdrożyć przy następnych tłumaczeniach.

W odpowiedziach na ankiety skierowanych do dyrektorów i kierowników Urzędu Miasta Krakowa (UMK) pojawiła się rekomendacja, aby cudzoziemcy tłumaczyli procedury korzystając z elektronicznych translatorów, dziś powszechnie dostępnych, co skróciłoby czas ich obsługi w urzędzie. Jeden z respondentów z doświadczeniem migracji zauważył, że biorąc pod uwagę coraz lepsze działanie aplikacji opartych o sztuczną inteligencję (AI) i ich dostępność, migranci coraz częściej korzystają z tego rozwiązania. Jednakże wykorzystywanie translatora w praktyce jest skuteczne pod warunkiem niskiego poziomu trudności tekstu.

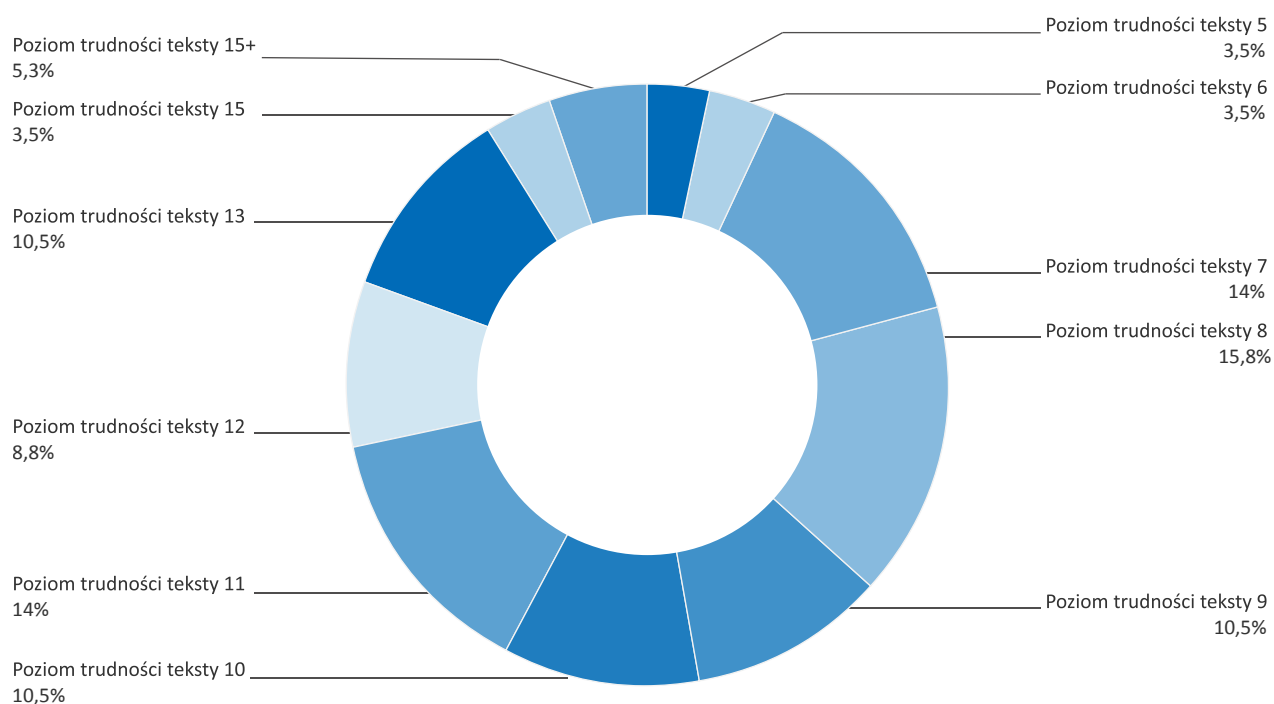
### **Badanie z użyciem aplikacji Jasnopism.pl<sup>8</sup>**

W badaniu przeprowadziliśmy analizę czytelności procedur w języku polskim. Dla celów przeprowadzenia oceny trudności zrozumienia tekstów procedur wykorzystaliśmy aplikację Jasnopism.pl

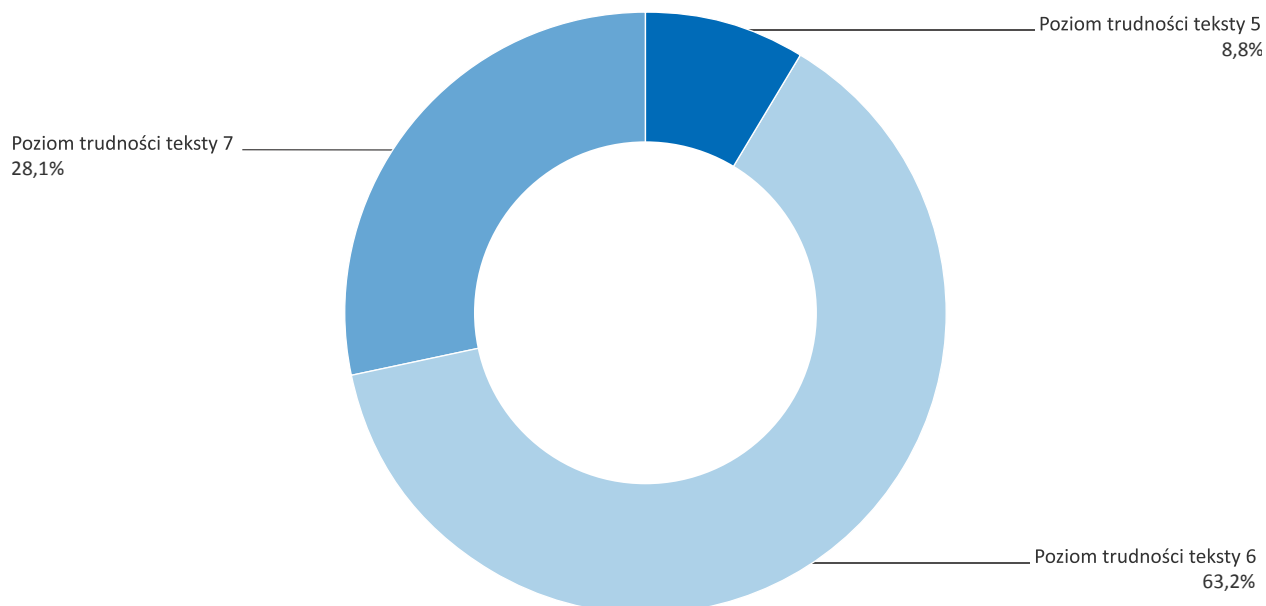
---

8 Aplikacja Jasnopis (<https://www.jasnopis.pl/>) stanowi wymierny rezultat projektu badawczo-naukowego zatytułowanego „Mierzenie stopnia zrozumiałości polskich tekstów użytkowych (pozaliterackich)”. Trwał on niemal trzy lata (2012–2015) i był finansowany przez Narodowe Centrum Nauki, a koordynowany przez SWPS Uniwersytet Humanistycznospołeczny w Warszawie. Jego główny cel polegał na ustaleniu językowych cech tekstu decydujących o jego zrozumiałości, jasności czy czytelności. Stopie trudności zrozumienia tekstu:

1. Tekst dziecinnie łatwy
2. Tekst bardzo łatwy
3. Tekst łatwy, zrozumiały dla przeciętnego Polaka
4. Tekst nieco trudniejszy, zrozumiały dla osób z wykształceniem średnim lub mających duże doświadczenie życiowe
5. Tekst trudniejszy, zrozumiały dla ludzi wykształconych
6. Tekst trudny w odbiorze dla przeciętnego Polaka
7. Tekst bardzo skomplikowany, fachowy, którego zrozumienie może wymagać wiedzy specjalistycznej



Wykres nr 1. Poziom trudności zrozumienia tekstu procedur administracyjnych w języku angielskim opublikowanych na portalu otwarty.kraków.pl.



Wykres nr 2. Poziom trudności zrozumienia tekstu procedur administracyjnych w języku polskim opublikowanych na portalu otwarty.kraków.pl.

Stosując skalę od 1 do 7, 90 % procedur jest na poziomie 6 lub 7, nie ma żadnych poniżej poziomu 5. Procedury, które uzyskały ocenę 5, to procedury (MOPS-5, MOPS-58, MOPS-6, MOPS-62) Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS). Tłumaczenie procedur niejasnych, skomplikowanych o wysokim poziomie trudności wymaga szczególnej uwagi i czasu, aby były jak najbardziej zrozumiałe przez odbiorców, a tym samym osiągnęły zamierzony cel.

Procedury które uzyskały najlepszy wynik w poziomie czytelności (język angielski 5, język polski 6) to:

1. Krakowski Ambasador Wielokulturowości.
2. Zezwolenia na jednorazową sprzedaż napojów alkoholowych, w trakcie imprez organizowanych na otwartym powietrzu lub w pomieszczeniach (kat. ABC).

### **Publikacja procedur w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP).**

Biuletyn Informacji Publicznej (BIP) stanowi podstawowe źródło dokumentów tworzonych przez UMK. Z tego powodu umieszczenie w nim dostępnych wersji językowych poszczególnych procedur stanowi ważny element budowania urzędu przyjaznego dla mieszkańców Krakowa. Takie zadanie znalazło się również w Programie „Otwarty Kraków”.

Przeanalizowaliśmy procedury dostępne na stronie „Otwarty Kraków”<sup>9</sup>, które zostały umieszczone w BIP. Z procedur umieszczonych na portalu w trzech wersjach językowych (61 dostępnych procedur w języku angielskim, 48 w rosyjskim, 53 w ukraińskim) opublikowano jedynie 11 linków do wersji obcojęzycznych- wyłącznie w języku ukraińskim. Żaden z tych linków nie działa poprawnie - po kliknięciu kierują na stronę główną BIP (stan na dzień 15 lipca). Z punktu efektywnego wydatkowania środków publicznych, niezrozumiałe jest, dlaczego spośród 3 dostępnych wersji językowych udostępniono tylko jedną, a linki umieszczono w co piątej z nich.

### **Dostępność wersji językowych na portalach UMK**

Na portalu Urzędu Miasta Krakowa coraz częściej można spotkać informacje w językach innych niż polski. To potwierdza rosnącą świadomość potrzeby komunikacji wielojęzycznej, aby dotrzeć do jak najszerszego grona mieszkańców Krakowa. Niemniej jednak, brak jest spójnego, uzgodnionego między wydziałami standardu umieszczania menu zmiany języka. Zidentyfikowaliśmy cztery wersje prezentowania treści w językach innych niż polski:

1. W pasku menu dostępności. Ten element jest jednak zastąpiony przez komunikat o ciasteczkach, a jego dostrzeżenie wymaga akceptacji.

---

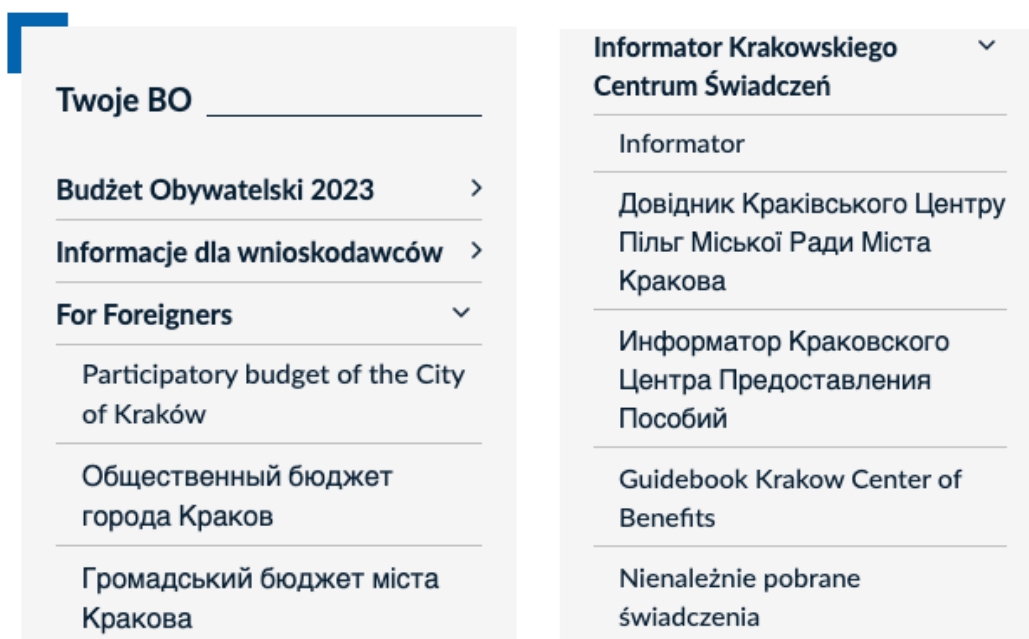
9 Zakładka: Open Krakow > What matters do we deal with at the Krakow City Office?-  
[https://otwarty.krakow.pl/open\\_krakow/227914,artykul,what\\_matters\\_do\\_we\\_deal\\_with\\_at\\_the\\_krakow\\_city\\_office\\_.html](https://otwarty.krakow.pl/open_krakow/227914,artykul,what_matters_do_we_deal_with_at_the_krakow_city_office_.html)



2. W głównym menu pojawia się nazwa zakładki w języku obcym, która posiada wersję w danym języku.
3. W sub-menu, umieszczonym w kolumnie po prawej stronie, nazwa podstrony z dostępnym tłumaczeniem jest umieszczona w odpowiedniej wersji językowej.
4. Na drugim poziomie w sub-menu, również umieszczonym w kolumnie po prawej stronie. W tym przypadku, aby podstrony w języku obcym się pojawiły, należy najpierw wybrać odpowiednie menu w języku polskim.



Obraz nr 1. Niewidoczna górna belka prezentująca menu językowe w obszarze menu dostępności w serwisie krakow.pl. Stan na dzień 30.06.2023r.

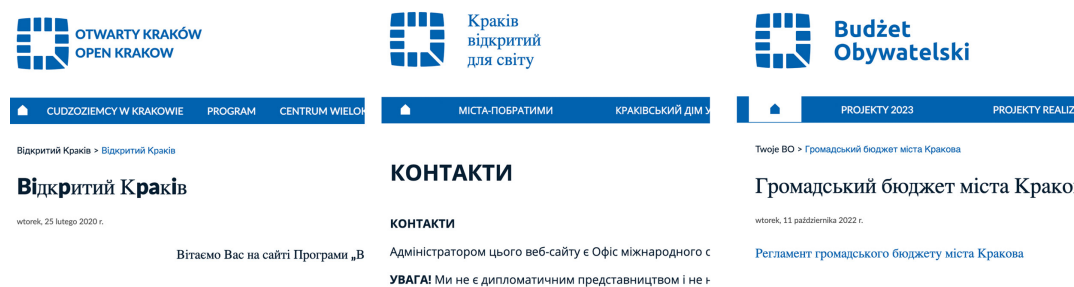


Obraz nr 2 (lewy). Menu w belce prawej na stronie Budżetu Obywatelskiego. Stan na dzień 30.06.2023r.

Obraz nr 3 (prawy). Menu w belce prawej na stronie Krakowskiego Centrum Świadczeń. Stan na dzień 30.06.2023r.

W Raporcie „Ewaluacja realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych w latach 2017-2019” w opisie oceny portalu ngo.krakow.pl, podano że portal posiada oprócz polskojęzycznej wersji również 6 wersji w językach obcych – angielską, rosyjską, niemiecką, francuską, włoską i hiszpańską. Obecnie jednak portal oferuje jedynie wersję polskojęzyczną.

Brak standaryzacji znacząco utrudnia korzystanie z miejskich portali, co negatywnie wpływa na ich efektywność i skuteczność. Mimo wykonania tłumaczeń, nie są one zawsze łatwo dostępne dla mieszkańców Krakowa. Warto zwrócić uwagę, że mimo istnienia Systemu Informacji Miejskiej (SIM) w UMK, nie zawsze jest on dostosowany do treści w językach obcych. To również obniża dostępność i wiarygodność (tworzy wrażenie tekstu roboczego) treści w językach innych niż polski.



Obraz nr 4. Trzy portale miejskie w języku ukraińskim.

Natomiast pomoc bezpośrednią w języku obcym świadczoną w placówkach, które podkreślają taką możliwość, respondenci oceniali wysoko. Jako dobre praktyki wskazali Punkt Informacyjny, Centrum Wielokulturowe, Punkt Obsługi Przedsiębiorcy Cudzoziemca. Warto podkreślić, że spośród pracowników Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej (MOPS), którzy mają bezpośredni kontakt z mieszkańcami, 103 osoby deklarują znajomość języków obcych – angielskiego, ukraińskiego, rosyjskiego, niemieckiego, francuskiego, włoskiego, hiszpańskiego, japońskiego, słowackiego i azerskiego.

Podniesienie kompetencji urzędników i urzędniczek w zakresie budowania urzędu przyjaznego cudzoziemcom, mniejszościom narodowym i etnicznym, a także komunikacji międzykulturowej, jest kolejnym istotnym aspektem. Pierwsze szkolenia w tym zakresie odbyły się w 2017 roku i skorzystało z nich 30 pracowników. Co roku liczba przeszkolonych pracowników zwiększa się, tak jak i liczba szkoleń. Zgodnie ze sprawozdaniem rocznym z działania Programu „Otwarty Kraków” w roku 2021 skorzystało z nich 46 uczestników i uczestniczek, a 100 kolejnych osób w roku 2022. Co ważne z perspektywy wpływu Programu, wydziały same inicjują szkolenia, zwracając się z taką potrzebą na przykład do Centrum Wielokulturowego.

W tym kontekście respondenci zasugerowali zwiększenie liczby szkoleń organizowanych przez lokalne instytucje pozarządowe reprezentujące mniejszości. Takie działania przyczyniają się do budowania pozycji eksperckiej lokalnych organizacji mniejszościowych, dostarczają im wsparcia finansowego i umożliwiają urzędnikom tworzenie sieci kontaktów z lokalnymi specjalistami, co z kolei ułatwia dostęp i możliwość konsultacji. Dodatkowo pomocne będzie wskazanie

mechanizmów istniejących w strukturze urzędu, z których będą mogły skorzystać organizacje pozarządowe, w dotarciu do urzędników z ofertami szkoleń.

## **BUDOWA INSTYTUCJONALNYCH RAM WSPÓŁPRACY**

*Zadanie Priorytetowe nr 2:*

*Budowa instytucjonalnych ram współdziałania pomiędzy przedstawicielami mniejszości narodowych i etnicznych oraz cudzoziemców a jednostką samorządu terytorialnego.*

W strukturach administracji samorządowej utworzono Referat ds. Wielokulturowości, Projektów Społecznych i Polityki Równościowej, zlokalizowany w Wydziale Polityki Społecznej i Zdrowia. Jest on odpowiedzialny za koordynację działań realizowanych w ramach Programu „Otwarty Kraków”. Z przeprowadzonych wywiadów wynika, że bardzo pozytywnie oceniono zaangażowanie pracowników i pracownic w spotkania grup nieformalnych, działania projektowe, które odbywają się poza godzinami pracy urzędu i poza jego siedzibą. Zwrócono szczególną uwagę na udział pracowników w wydarzeniach z udziałem ich własnych dzieci. Takie postawy są istotne dla budowania relacji między pracownikami wydziału a organizacjami pozarządowymi i przyczyniają się do postrzegania urzędników nie tylko jako pracowników administracji, ale również jako mieszkańców Krakowa.

Jednym z zadań referatu jest współpraca z innymi jednostkami organizacyjnymi w Urzędzie oraz miejskimi jednostkami organizacyjnymi. Niemniej jednak, na podstawie analizy odpowiedzi urzędników na ankietę skierowaną do nich oraz wywiadów z organizacjami, które utrzymują kontakty z wieloma różnymi wydziałami, zauważono pewien mechanizm przerzucania obowiązków na referat. Przedstawiciele tych organizacji wskazują, że gdy w ich zapytaniu pojawi się temat migracji czy wielokulturowości, są automatycznie kierowani do referatu. Taka praktyka prowadzi do przedłużania procedur i obniżenia efektywności działania urzędu.

### **Zespół Interdyscyplinarny ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków”**

Zespół powstał w celu współpracy przy realizacji Programu „Otwarty Kraków”. Został on powołany do życia przez Prezydenta Miasta Krakowa, na podstawie uchwały nr LII/964/16 Rady Miasta Krakowa z 14 września 2016 roku. W uchwale tej, w Rozdziale IV, paragraf 4, punkt 2 zapisano, że jednym z zadań Programu jest budowanie ram współdziałania pomiędzy przedstawicielami mniejszości narodowych i etnicznych oraz cudzoziemcami a Gminą. W skład Zespołu wchodziło przedstawicieli urzędu miejskiego, urzędu wojewódzkiego, organizacji mniejszościowych i migranckich, organizacji działających na rzecz migrantów, środowisk akademickich, śro-

dowisk migranckich, biznesu. Skład Zespołu miał gwarantować interdyscyplinarne podejście do rozwiązywania postawionych przed nim problemów.

Zanim przejdziemy do omówienia wyników analizy wywiadów przeprowadzonych z członkami i członkiniami Zespołu, istotne jest podkreślenie dwóch elementów, które znacząco wpłynęły na ocenę jego pracy przez członków:

### **Cel utworzenia Zespołu**

Z przeprowadzonych wywiadów wynika wyraźna różnica w oczekiwaniach wobec Zespołu, podyktowana odmiennymi celami, które Zespół miał spełniać. Strona urzędowa wskazywała na cel operacyjny, zdefiniowany w Programie „Otwarty Kraków” i taki cel Zespół osiągnął. Natomiast dla przedstawicieli strony społecznej, cele Zespołu miały charakter postulatów: budowanie otwartego społeczeństwa, inicjowanie i udział w procesie zmian, konsultacje i doradztwo dla prezydenta miasta. Cele te były adekwatne dla całego Programu, niż samego Zespołu. Rozbieżność celów prowadzi do różnych oczekiwań, a ich niespełnienie wywoływało silne poczucie braku sprawczości, poczucie lekceważenia, wykluczania i frustrację.

### **Komunikacja**

Aby osiągnąć skuteczną komunikację, konieczne jest opracowanie przekazu, który będzie jasny i zrozumiały dla odbiorców. Pamiętając, że różne grupy odbiorców mogą interpretować ten sam komunikat na różne sposoby, kluczowe jest zrozumienie kontekstu, w jakim będą odczytywane nasze wiadomości. Ważnym elementem procesu komunikacji jest również zapewnienie, że odbiorcy zrozumieli przekazane treści. W praktyce może to wymagać dodatkowego wysiłku, takiego jak możliwość zadawania pytań, proszenie o potwierdzenie zrozumienia lub dostarczenie dodatkowych wyjaśnień, gdzie są one potrzebne. Skuteczna komunikacja to proces dwustronny, wymagający ciągłego dialogu, zrozumienia i adaptacji. Niewystarczający poziom komunikacji w Zespole, gdzie niektórzy członkowie nie byli świadomi, że Zespół został rozwiązany, a inni błędnie uważali, że rozwiązanie Zespołu oznacza zakończenie Programu „Otwarty Kraków”, znacząco wpłynęły na ocenę pracy Zespołu.

Czy Zespół był ważnym mechanizmem współpracy pomiędzy różnymi aktorami działań zmierzających do budowania „Otwartego Krakowa”? Tak. Analiza odpowiedzi respondentów pokazuje jednak pewne problemy w funkcjonowaniu Zespołu. Część osób wyrażała frustrację i poczucie wykluczenia, twierdząc, że ich sugestie były ignorowane, a informacje zwrotne dotyczące ich propozycji nie były udzielane. Komunikacja wydaje się być jednym z głównych problemów. Mieszane opinie panowały również ona temat wpływu na działania Zespołu - niektórzy czuli się ignorowani, inni zaś dostrzegli konkretne zmiany spowodowane wyłącznie ich działaniem, a nie całego Zespołu.

Niski poziom wiedzy o tym, jakie zadania stoją przed Zespołem, jakie prawa i obowiązki mają osoby będące jego członkami, jakie mechanizmy, narzędzia, procedury Zespół może wykorzystywać w swojej pracy, były również wskazane jako problemy. Sugeruje to potrzebę bardziej zintegrowanej strategii zarządzania, umożliwiającej lepsze zrozumienie ról i obowiązków członków. Pomimo tych problemów, Zespół odnotował sukcesy: realizacja projektów takich jak Centrum Wielokulturowe, Punkt Informacyjny dla Cudzoziemców, czy utworzenie systemu Asystentów Wielokulturowych. Był również postrzegany jako przestrzeń umożliwiająca nawiązanie partnerstw pomiędzy organizacjami pozarządowymi, organizacjami i urzędem.

Członkowie Zespołu zwracali uwagę na to, że sama już obecność urzędników na spotkaniach pozwalała im na lepsze zrozumienie tematu i poznanie perspektyw mniejszości. Wskazywali, że mogło to prowadzić do zmian w postrzeganiu wielokulturowości przez miasto oraz do uświadomienia sobie wcześniej nie dostrzeganych potrzeb.

Poniżej prezentujemy odczucia respondentów dotyczące skuteczności Zespołu jako formy współpracy z urzędem miasta:

- **Struktura i Autonomia:** Niektórzy respondenci uważają, że Zespół powinien mieć większą autonomię w swoim działaniu, z urzędem miasta pełniącym tylko rolę sekretariatu technicznego. Twierdzą, że Zespół powinien mieć możliwość publikowania własnych raportów i powinien być oparty na kompetencjach.
- **Zaangażowanie Społeczności:** Niektórzy respondenci wyrazili pogląd, że Zespół powinien być bardziej aktywny w nawiązywaniu kontaktów ze społecznością lokalną, wychodząc „na zewnątrz”.
- **Format i Formalność:** Niektórzy respondenci krytykowali format Zespołu, uważając go za zbyt sztywny i formalny, co ograniczało swobodę dyskusji i dialogu.
- **Transparentność i Komunikacja:** Respondenci krytykowali brak informacji zwrotnej i przejrzystości w działaniach Zespołu, wskazując, że członkowie Zespołu nie mieli jasnej wizji lub nie wiedzieli, co się działo z ich rekomendacjami.
- **Reprezentacja:** Część respondentów twierdziła, że członkowie Zespołu powinni być rekomendowani przez swoje środowisko, aby mogli reprezentować interesy społeczności, a nie tylko swoje własne. Krytykowano również brak zaangażowania innych urzędników i wydziałów.
- **Pozycja zespołu:** Część respondentów najwyżej oceniła spotkania, w których uczestniczył Wiceprezydent Andrzej Kulig. Zarekomendowano, aby zbudować wysoką pozycję Zespołu w strukturach miejskich poprzez udział w nim radnych i najwyższych rangą urzędników. Według nich zmniejszyłoby to liczbę odmów udziału w spotkaniach z przedstawicielami innych wydziałów, i odmów w udzielaniu informacji o działaniach podejmowanych przez poszczególne wydziały.

Mimo sukcesów, wiele odpowiedzi wskazuje na potrzebę przemyślenia struktury, celów i procesów zachodzących w Zespole, aby mógł skuteczniej służyć swojemu zadaniu - współpracy z urzędem miasta i zbliżeniu urzędu do społeczności lokalnej.

Niezależnie od tego, jak osoby oceniały pracę Zespołu i sam Zespół, zdecydowana większość podkreślała, że środowisko, jakie powstało wokół niego odgrywało kluczową rolę na początku działań związanych z przyjazdem osób uchodźczych i organizowaniem pomocy dla nich. Jednak z czasem jego wpływ wydawał się maleć.

W oparciu o ocenę Zespołu wynikającą z wywiadów przeprowadzonych z osobami wchodzącymi w jego skład, Zespół jest potrzebny ale wymaga reorganizacji. Propozycje oczekiwanych zmian prezentują następujące rekomendacje:

- Poprawa komunikacji wewnątrz Zespołu: Zespół powinien tworzyć środowisko sprzyjające otwartej wymianie pomysłów. Wszystkie opinie powinny być brane pod uwagę, a na propozycje zawsze powinny być udzielane odpowiedzi.
- Przygotowanie pakietów informacyjnych i organizacja szkoleń dla członków: Członkowie przystępując do Zespołu powinni otrzymać pakiet zawierający informacje o celach, zadaniach, kompetencjach Zespołu oraz ich roli. Szkolenia natomiast pomogą członkom lepiej zrozumieć procedury, prawa i obowiązki związane z ich pracą.
- Zróżnicowanie reprezentacji w Zespole, aby lepiej odzwierciedlać społeczność, którą mają reprezentować, a także większa reprezentacja władz miast, zarówno po stronie urzędu, jak i rady miasta.
- Ułatwienie interakcji i budowania więzi między członkami Zespołu, nawet jeśli musi to odbywać się wirtualnie.
- Jasne zdefiniowanie celu i strategia działań dla Zespołu, z zapewnieniem zrozumienia i akceptacji przez wszystkich członków.
- Wprowadzenie skutecznych praktyk zarządzania i moderowania, pomocnych w rozwiązywaniu konfliktów.
- Promowanie aktywnego uczestnictwa członków Zespołu, z zapewnieniem, że wszyscy są zaangażowani w jego pracę.
- Podkreślanie wartości efektów pracy Zespołu, świętowanie sukcesów i budowanie poczucia sprawczości.
- Zwiększenie transparentności i komunikacji z Zespołem i społecznością, którą Zespół reprezentuje.

Ostatnie trzy sugestie są szczególnie kluczowe dla ułatwienia współpracy z samorządem lokalnym i lepszego zrozumienia potrzeb społeczności lokalnej: zwiększenie komunikacji oraz reprezentacji grup do tej pory niewidocznych w procesach partycypacyjnych, a także wspólne

świętowanie sukcesów. Jedna z osób należących do Zespołu tak podsumowała całość prac Zespołu i relacji wynikających z współpracy międzysektorowej: *Gdyby na koniec 5 lat pracy Zespołu, kilkudziesięciu odbytych spotkaniach, ogromnym wkładzie naszego prywatnego czasu w prace Zespołu, Prezydent Miasta podziękowałby nam osobiście i wspólnie byśmy podsumowali sukcesy Zespołu, dziś większość z nas mówiłaby o partnerstwie z Miastem, a tak to mamy poczucie niewykorzystania ogromnego potencjału.*

## **STWORZENIE SPOŁECZNEJ PLATFORMY KONSULTACJI I ROZWOJU POLITYKI OTWARTOŚCI NA WIELOKULTUROWOŚĆ I INTEGRACJĘ**

*Zadanie Priorytetowe nr 3:*

*Stworzenie społecznej platformy konsultacji i rozwoju polityki otwartości na wielokulturowość i integrację.*

To zadanie miało koncentrować się na działaniach promocyjnych polegających na:

- opracowaniu kampanii społecznej uświadamiającej wartość, jaką czerpie społeczność lokalna z różnorodności i wielokulturowości wraz ze stworzeniem osobnego serwisu internetowego poświęconego zjawisku emigracji;
- powołaniu kapituły, która będzie przyznawała „logo wielokulturowości” instytucjom działającym na rzecz tolerancji oraz przeciwdziałania incydentom o charakterze dyskryminacyjnym w Gminie.

### **Kampania społeczna Programu „Otwarty Kraków”**

Od 2017 roku Urząd Miasta Krakowa angażował się w różne działania związane z organizacją kampanii społecznych dotyczących Programu. Począwszy od zarezerwowania środków w budżecie, poprzez prowadzenie dyskusji na forum Zespołu Interdyscyplinarnego na temat założeń takiej kampanii. Na przełomie lat 2021 i 2022, Instytut Polityk Publicznych zorganizował kampanię społeczną dotyczącą różnorodności i wielokulturowości pod hasłem „Wybieram Kraków!”. W ramach kampanii opublikowano 15 artykułów prezentujących poszczególne mniejszości, przeprowadzono wywiady z ich przedstawicielami oraz osobami zajmującymi się wsparciem lub badaniami migrantów.

W dniach 13 - 17 grudnia 2021 r. zorganizowano Tydzień Wielokulturowości - cykl wydarzeń poświęcony promowaniu dotychczasowych działań Urzędu Miasta Krakowa na rzecz cudzoziemskich mieszkańców i mieszkank. Cztery spoty promujące kampanię umieszczono na kanale „otwarty.krakow” na Youtube, które do 15 lipca zanotowały łącznie 156 wyświetleń.

Charakter kampanii był bardziej informacyjny niż społeczny. Kampania promowała miasto, a nie zmianę społeczną. Brak informacji o niej, materiałów promocyjnych na stronach portalu Magiczny Kraków, a także w dwutygodniku Krakow.pl sugeruje pominięcie dwóch głównych kanałów komunikacyjnych UMK oraz brak wysokiego priorytetu ze strony miasta dla Programu „Otwarty Kraków” i realizowanej kampanii.

### **Portal otwarty.krakow.pl**

Komunikacja urzędu, skoncentrowana głównie na portalu otwarty.krakow.pl oraz funpage’u na Facebooku, jest wielojęzyczna, przez co dostępna dla wielokulturowego środowiska Krakowa. Posty w aktualnościach publikowane są w języku angielskim, ukraińskim i rosyjskim. Poprzez promowanie działalności wielokulturowych, komunikacja UMK osiąga szeroką grupę odbiorców, zarówno miejscowych, jak i migrantów.

Podkreślenie wielojęzyczności jako standardu w konkursach jest szczególnie istotnym i pozytywnym krokiem, który zasługuje na uznanie. Działania te przyczyniają się do efektywności i skuteczności komunikacji UMK, podnosząc jednocześnie standardy przygotowywania wielojęzycznych komunikatów.

Prowadzony przez Wydział Polityki Społecznej i Zdrowia miejski portal internetowy „Otwarty Kraków” w sposób konsekwentny i skuteczny umożliwia dostęp do informacji na temat działań, spotkań, warsztatów i konferencji dotyczących tematyki cudzoziemców w Krakowie. Portal odwiedzany był w miesiącu lipcu i sierpniu na poziomie około 14 tysięcy<sup>10</sup>, średnia czasu spędzonego na stronie to 7 minut, średnio użytkownik oglądał 1 stronę. Rozbudowa portalu w 2022 roku oraz szkolenia dla redaktorów spoza UMK wskazują na ciągłe inwestowanie w rozwój i poprawę tego narzędzia.

Funpage „OtwartyKrakow”, działający od ponad czterech lat, jest efektywnym narzędziem do komunikowania wydarzeń związanych z tematyką wielokulturowości. Obecnie posiada on 7,4 tysiąca polubień i 8,2 tysiąca obserwujących. Zasięg tej platformy, który pozwala dotrzeć do kilkunastu tysięcy mieszkańców, podkreśla jej skuteczność. Posty na platformie mają charakter informacyjny, o niskim poziomie zaangażowania odbiorców, co skutkuje niskim poziomem komentowania (1 komentarz) i udostępniania postów.

Respondenci rekomendowali korzystanie w komunikacji z innych platform mediów społecznościowych, aby zwiększyć zasięg i dostępność informacji. Dostrzegali także niewiele treści

---

10 Dla analizy użytkowników portalu skorzystano z aplikacji <https://www.similarweb.com/>



skierowanych do młodzieży. Ponadto, współpraca z lokalnymi kanałami skierowanymi do konkretnych grup mniejszościowych i migranckich, jeszcze bardziej zwiększyłaby skuteczność komunikacji.

### **Marka „Otwarty Kraków”**

Dzięki Programowi „Otwarty Kraków”, Zespołowi Interdyscyplinarnemu, potocznie zwanemu Zespołem „Otwarty Kraków” oraz utworzonej Koalicji „Otwarty Kraków”, Program stał się marką o dużym potencjale, marką pod którą są realizowane działania również nie finansowane przez Urząd Miasta Krakowa (UMK). Analizując przeprowadzone wywiady, zauważyliśmy, że zbudowana marka „Otwarty Kraków” jest przez niektóre organizacje pozarządowe postrzegana jako metoda na przywłaszczanie przez Urząd Miasta ich sukcesów. Konferencja podsumowująca działania UMK z dnia 23 lutego 2023 roku dotycząca pomocy udzielanej uchodźcom z Ukrainy, przeprowadzona bez udziału osób reprezentujących organizację pozarządową (choćby wchodzących w skład Koalicji „Otwarty Kraków”), tylko utwierdziła organizacje w tym przekonaniu. Respondenci wskazali, że takie praktyki *mają charakter paternalistyczny, deprecjonujący działania trzeciego sektora i tym samym niweluje możliwość budowania relacji partnerskich.*



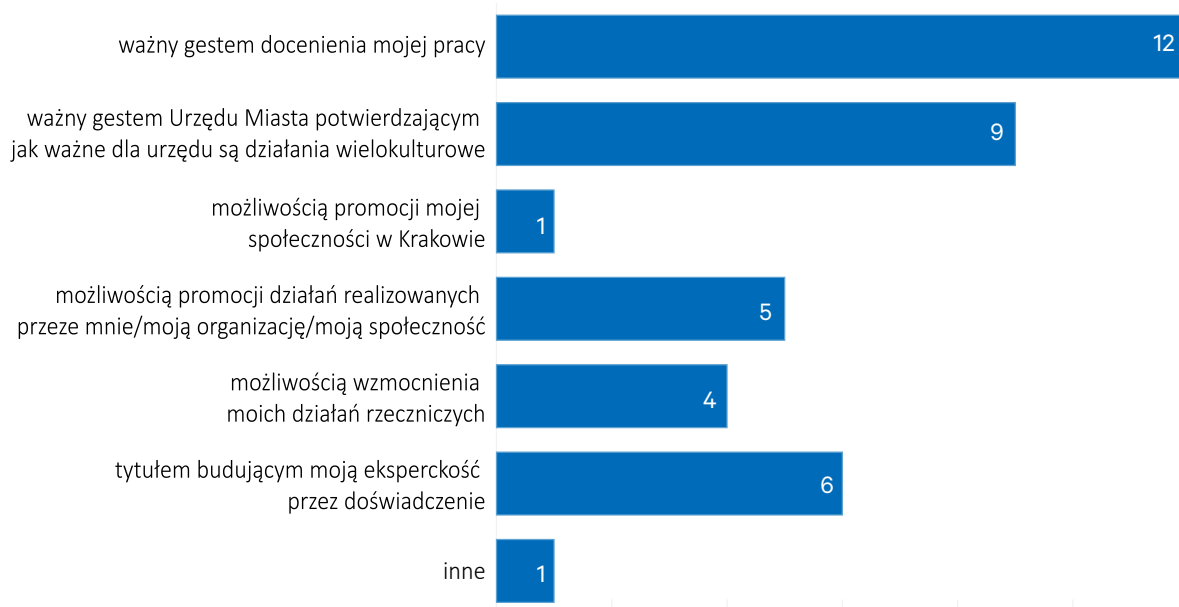
Zdjęcie 1. Konferencja: Podsumowanie pomocy miasta po roku od wybuchu wojny w Ukrainie z dnia 23 lutego 2023. Na zdjęciu Prezydent Miasta Krakowa Jacek Majchrowski, Dyrektor Wydziału Polityki Społecznej i Zdrowia Elżbieta Kois-Żurek, Dyrektor Wydziału Edukacji Anna Domańska, Dyrektor Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie Witold Kramarz, Rzecznik Prasowy Urzędu Miasta Krakowa Dariusz Nowak

Respondenci wskazali konieczność podjęcia w tym obszarze zdecydowanych działań mających na celu budowanie partnerstwa i świadomości korzyści z partnerskich relacji oraz budowania na nim „Otwartego Krakowa”, zarówno po stronie UMK, jak i organizacji pozarządowych.

### Konkurs „Krakowski Ambasador Wielokulturowości”

Rada Miasta Krakowa kierując się intencją wspierania działalności oraz inicjatyw mających na celu promowanie zróżnicowania kulturowego, etnicznego, wyznaniowego oraz integracją mieszkańców Krakowa i środowisk cudzoziemców, ustanowiła tytuł KRAKOWSKI AMBASADOR WIELOKULTUROWOŚCI, przyznawany osobom lub podmiotom działającym na rzecz dialogu międzykulturowego w Krakowie<sup>11</sup>.

Do końca 2022 roku zorganizowano cztery edycje konkursu, w których uhonorowano łącznie 8 podmiotów i 8 osób indywidualnych. W badaniu dotyczącym Nagrody uczestniczyło 12 z 16 laureatów. Dla nagrodzonych nagroda jest przede wszystkim ważnym gestem docenienia ich pracy, a następnie potwierdzeniem świadomości znaczenia działań wielokulturowych.



Wykres nr 3. Zestaw odpowiedzi na pytanie: Czym dla Pana/Pani było otrzymanie tytułu Krakowskiego Ambasadora Wielokulturowości?

Laureaci i Laureatki najczęściej wykorzystują zdobyty tytuł do budowy wiarygodności swoich działań. Informacje o otrzymanym wyróżnieniu umieszczają w stopkach e-maili, a organizacje umieszczają te dane jako stały element designu swoich stron internetowych.

11 [http://otwarty.krakow.pl/program/231833,artykul,o\\_konkursie.html](http://otwarty.krakow.pl/program/231833,artykul,o_konkursie.html)



Wykres nr 4. Zestawienie odpowiedzi respondentów na pytania dot. zmian jakie dostrzegli po otrzymaniu tytułu Ambasadora.

W kontekście pytania dotyczącego zmian związanych z otrzymaniem tytułu Ambasadora, najczęściej (6 wskazań) wskazywano na otrzymanie zaproszenia do udziału w programie telewizyjnym, radiowym czy kanale mediów społecznościowych. Może to świadczyć o skuteczności promocji gali wręczenia nagród wśród mediów. Niemniej jednak, co czwarty laureat zaznaczył, że otrzymanie tytułu nie wiązało się z żadną zmianą.

Laureaci w ankiecie podkreślili potrzebę promocji nagrody zarówno wśród instytucji miejskich i mieszkańców, jak i sektora prywatnego. Wyrażają chęć udziału w kampaniach promocyjnych poszczególnych wydarzeń, całego Programu, ale także Krakowa jako otwartego miasta. Rekomendują skorzystanie z potencjału, który stanowią laureaci tytułu, by stworzyć swego rodzaju „korpus dyplomatyczny”. Zgodnie z definicją słowa „ambasador”, sugerują włączenie ich do działań reprezentujących Kraków wobec innych miast, państw, instytucji międzynarodowych. Działania międzynarodowe nie są postrzegane jako potencjał rozwoju i korzyści dla miasta (a postrzeganie korzyści z różnorodności jest jednym z głównych postulatów Otwartego Krakowa). Tak samo, jak tożsame działania drugiego sektora.

Podsumowując, sama idea tytułu Ambasadora Wielokulturowości jest wysoce ceniona i potrzebna - jest wymieniana wśród kluczowych sukcesów Programu „Otwarty Kraków”. Niemniej jednak, z perspektywy wpływu, laureaci oraz osoby wywiadowane podkreślają, że potencjał tej nagrody jest wykorzystywany tylko w minimalnym stopniu.

## **KSZTAŁTOWANIE ODPOWIEDZIALNOŚCI SPOŁECZNEJ PODMIOTÓW PRYWATNYCH**

*Zadanie Priorytetowe nr 4:*

*Kształtowanie odpowiedzialności społecznej podmiotów prywatnych w politykach Gminy.*

Kraków zrealizował cel wprowadzając do umów najmu, dzierżawy i użyczenia zawieranych przez gminę obowiązkowego zapisu dotyczącego klauzul antydyskryminacyjnych obowiązujących wszystkie strony umowy. Klauzule antydyskryminacyjne to zapisy w umowach dotyczące zobowiązania do niedyskryminowania. W przypadku umowy najmu brzmi on następująco „nie mogą dopuszczać się działań lub zaniechań noszących znamiona dyskryminacji pośredniej lub bezpośredniej”.

UMK wprowadził zapisy antydyskryminacyjne do umów użyczenia, dzierżawy, najmu przez poszczególne wydziały, jednostki:

- Zarząd Infrastruktury Sportowej w Krakowie;
- Zarząd Dróg Miasta Krakowa;
- Miejskie Centrum Obsługi Oświaty w Krakowie – nie posiada umów, ale udostępniło na swojej stronie wzór umowy do wykorzystania przez jednostki oświatowe’
- Zarząd Budynków Komunalnych;
- Wydział Obsługi Urzędu;
- Zarząd Transportu Publicznego.

Wdrożenie klauzul jest wysoce oceniane. Respondenci zwracali uwagę na konieczność opracowania wytycznych zawierających zestaw rekomendacji z obszaru antydyskryminacji, praw człowieka, przeciwdziałaniu wykluczeniu. Klauzula wówczas mogłaby odnosić się do wytycznych zawartych w niniejszym dokumencie.

Innym przykładem kształtowania odpowiedzialności społecznej podmiotów prywatnych było powołanie Krakowskiego Forum Interkulturowego Miasto-Ludzie-Biznes, który ściśle współpracuje przy realizacji Programu. Prowadzono współpracę przy organizacji konferencji z udziałem przedstawicieli biznesu. Do składu Zespołu Interdyscyplinarnego Programu „Otwarty Kraków” włączono przedstawicielki z grupy ASPIRE. Włączono także przedstawicieli drugiego sektora w pracę nad aktualizacją Strategii Kraków 2030. Warto również zaznaczyć współdziałanie podmiotów prywatnych z Centrum Wielokulturowym, w tym wsparcie finansowe. Zdaniem operatora Centrum, bez tego wsparcia nie byłoby możliwe zrealizowanie tak kompleksowej pomocy dla migrantów przymusowych, jaką udzielono w 2022 roku.

## **WDRAŻANIE MECHANIZMÓW REAKCJI NA INCYDENTY O CHARAKTERZE DYSKRYMINACYJNYM**

*Zadanie Priorytetowe nr 5 (część 1):*

*Wdrażanie mechanizmów reakcji na incydenty o charakterze dyskryminacyjnym jako elementu polityki inkluzywnej (...).*

To zadanie zawiera w sobie dwa różne i obszerne obszary działania, dlatego też podzieliliśmy je na dwie części:

1. Wdrażanie mechanizmów reakcji na incydenty o charakterze dyskryminacyjnym jako elementu polityki inkluzywnej;
2. Budowanie świadomości międzykulturowej mieszkańców.

### **Pozyskiwanie bieżących statystyk dotyczących przestępstw i naruszeń prawa powodowanych rasizmem lub ksenofobią**

Regularne gromadzenie statystyk od Policji i Straży Miejskiej jest kluczowe dla realizacji tego zadania. Niemniej jednak, w świetle badań RPO i OBWE, które wskazują, że tylko 5% przestępstw motywowanych nienawiścią jest zgłaszanych na policję, oparcie się jedynie na danych z tych źródeł okazuje się niewystarczające. Dlatego też, bardzo pozytywnym krokiem było sfinansowanie przez miasto Krakowskiego Mechanizmu Monitorowania Nienawiści<sup>12</sup>. Zdecydowanie rekomendujemy kontynuowanie tego projektu oraz wykorzystanie mechanizmu, który już został sfinansowany przez miasto. Wskazane jest także budowanie wiedzy i świadomości wśród urzędników miejskich o znaczeniu tego mechanizmu i współpracy z organizacjami oraz osobami reprezentującymi środowiska mniejszości narodowych i etnicznych, społecznościami migranckimi oraz osobami uchodźczymi, zwłaszcza w kontekście bezpieczeństwa.

### **Wdrażanie mechanizmów reakcji na incydenty o charakterze dyskryminacyjnym**

Aby mechanizmy reakcji na incydenty stały się częścią polityki inkluzywnej, muszą one posiadać charakter systemowy. Oznacza to regularność działań, współpracę na poziomie międzywydziałowym i międzysektorowym, a także koordynację prowadzoną przez wyznaczoną jednostkę miejską. Z przeprowadzonych analiz dokumentów oraz zebranych w wywiadach informacji wynika, że w Krakowie brakuje takich systemowych rozwiązań.

---

12 <https://rownosc.org.pl/projekty/mechanizm/pl/>

W tym obszarze można wskazać na ważne inicjatywy, jak Krakowski Mechanizm Monitorowania Nienawiści<sup>13</sup>, zdecydowane i konkretne działania Miasta wobec zjawiska „Żyd z pieniążkiem”. Wskazano, że te wysoce oceniane działania nie mają wpływu na rozwiązania systemowe.

Nie tylko brakuje w mieście systemowych mechanizmów reagowania na incydenty dyskryminacyjne, ale również na przestępstwa z nienawiści, które mają miejsce w przestrzeni publicznej. Przykładem jest brak reakcji miasta na publiczne zgromadzenie zorganizowane przez skrajną grupę „Kamraci” 11 listopada 2022 na Kopcu Kraka, grupy wobec której liderów toczy się wiele postępowań związanych z przestępstwami z nienawiści. Czy wręcz nie tylko brak udzielenia pomocy ofierze przestępstwa, ale ukaranie jej mandatem, jak było z ofiarą pobicia w transporcie publicznym.<sup>14</sup>

By wzmocnić synergie i komplementarność Programu, w obszarze bezpieczeństwa, kluczowe jest nawiązanie współpracy Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego z organizacjami i osobami reprezentującymi środowiska mniejszości narodowych i etnicznych, społeczności imigranckie oraz osoby uchodźcze. Ta współpraca mogłaby być też bazą dla uzupełniania się wzajemnie działań Programu „Otwarty Kraków” i „Bezpieczny Kraków”.

### **Zapewnienie prawidłowego przebiegu imprez masowych**

W Programie „Otwarty Kraków” to działanie jest o charakterze ciągłym i ma za zadanie wprowadzenie zapisów w regulaminach imprez w obiektach należących do Gminy zakazujących zachowań o charakterze rasistowskim i ksenofobicznym. Zgodnie z informacją z ostatniego sprawozdania rocznego za 2022, realizacja zadania została przesunięta na kolejne lata.

## **BUDOWANIE ŚWIADOMOŚCI MIĘDZYKULTUROWEJ MIESZKAŃCÓW**

*Zadanie Priorytetowe nr 5 (część 2):*

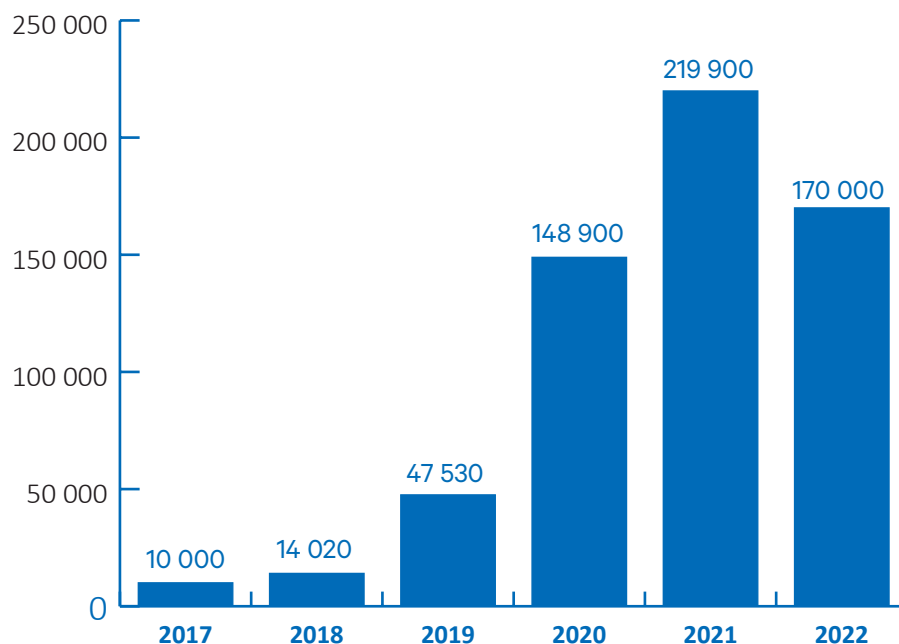
*(...) budowanie świadomości międzykulturowej mieszkańców*

Urząd z roku na rok finansuje i promuje coraz więcej wydarzeń budujących świadomość międzykulturową mieszkańców poprzez konferencje, wystawy oraz inne wydarzenia kulturalne i edukacyjne. Są one nie tylko realizowane w ramach działalności Centrum Wielokulturowego i edukacyjne. Są one nie tylko realizowane w ramach działalności Centrum Wielokulturowego (kluczowym działaniem w tym obszarze jest Centrum Wielokulturowe, które zostało omówione

13 <https://rownosc.org.pl/projekty/mechanizm/pl/>

14 <https://krakow.wyborcza.pl/krakow/7,44425,27491540,pobity-w-tramwaju-musi-zaplatc-mandat-doszlo-do-nieuzasadnionej.html>

na początku wyników ewaluacji), ale również w formie dotacji w ramach tzw. „małych grantów”<sup>15</sup>. Z analiz corocznych raportów można zaobserwować tendencję wzrostu działań promujących kulturę innych grup etnicznych i narodowych, nie przez pryzmat egzotyczności, ale jako kultur mieszkańców Krakowa, co oznacza włączenie lokalnych społeczności mniejszościowych lub ich przedstawicieli w ten proces.



Wykres nr 5. Zestawienie wielkości rocznych budżetów otwartych konkursów ofert dla NGO w 2022 r. w sferze pożytku: działalność na rzecz integracji cudzoziemców.

Analizując prezentowane dane w rocznych raportach możemy znaleźć wiele wydarzeń, projektów wydarzeń kulturalnych opisanych następująco „Ok. 80% uczestników zabaw w strefie to były rodziny ukraińskie” lub „festiwal promował kulturę (...)”, co miało potwierdzać, iż wydarzenie odpowiada celom „Otwartego Krakowa”. Ważne jest zrozumienie, że promowanie wielokulturowości i kształtowanie postaw otwartości nie mogą być definiowane jedynie przez to, że tematem wydarzenia jest prezentacja muzyki z innego kraju, czy fakt, że odbiorcami byli członkowie grup mniejszościowych. Takie działania, choć mają swoją wartość, mogą jedynie powierzchownie realizować cele „Otwartego Krakowa”. Mogą również multiplikować stereotypy i wzmacniać przekaz, iż imigranci czy mniejszości to obcy, inni kulturowo. Wymagane jest wypracowanie wytycznych dotyczących tego, co oznacza, że dane działanie, projekt faktycznie kształtuje po-

<sup>15</sup> Zadania realizowane w trybie art. 19a Ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

stawy otwartości, promuje wielokulturowość i działa na rzecz integracji. Te wytyczne powinny obejmować zarówno treść jak i kontekst działań, metody angażowania różnych grup i sposoby mierzenia skuteczności. Rozumienie wielokulturowości i otwartości wymaga głębszego podejścia, które uwzględnia aspekty strukturalne, instytucjonalne i interakcyjne, a nie tylko te łatwo widoczne i łatwo mierzalne.

W wywiadach przedstawiciele społeczności mniejszościowych i migranckich wskazywali jak ważne jest w realizowanych zadaniach włączanie lokalnych społeczności i tworzonych przez nich organizacji oraz czy budżet wydarzenia wspieranego przez miasto jest dowodem na partnerskie podejście do współpracy z organizacjami mniejszościowymi. Zwracali uwagę na język komunikatów promujących wydarzenia. Jedna z osób to wyzwanie opisała następująco: *osobiście zwracam uwagę, czy wydarzenie jest organizowane dla mieszkańców Krakowa, gdzie będą pokazywane filmy w języku ukraińskim. Czy też to pokaz filmów dla Ukraińców. Sądzę, że ta komunikacja jest istotna i zarówno dla Polaków mieszkających w Krakowie chcących poznać kino ukraińskie, ale i istotna dla Ukraińców, którzy mieszkają w Krakowie i czują się krakowianami.*

### **Wsparcie dla organizacji pozarządowych**

W tym kontekście powtarza się jeden postulat, wsparcie finansowe i niefinansowe w budowaniu, rozwoju organizacji mniejszościowych i migranckich - dotacje podmiotowe. W tym obszarze pomocne jest Centrum Wielokulturowe, ale i Centrum Dialogu, które służą wsparciem indywidualnym, szkoleniami i warsztatami. Inicjatywy te udzielają wsparcia w różnych językach, co zwiększa ich skuteczność w pomocy społecznościom imigranckim. Wydaje się, że odpowiedzią na te rekomendacje jest opracowanie strategii mapującej formy wsparcia organizacji pozarządowych. Jednakże taki system mapowania istnieje. To program współpracy gminy z organizacjami pozarządowymi. W tym przypadku jako rekomendacje należy wskazać potrzebę analizy, dlaczego organizacje nie korzystają z tego dokumentu lub dlaczego nie korzystają z mechanizmów istniejących w mieście mających charakter wsparcia podmiotowego.

### **Edukacja**

W latach 2020-2022 Kraków zintensyfikował swoje działania na rzecz edukacji międzykulturowej, dostosowując je do wyzwań wynikających z rosnącej liczby osób cudzoziemskich i uchodźczych. Zgodnie z raportami, odnotowano wzrost liczby osób korzystających z bezpłatnej nauki języka polskiego, która przekroczyła 5 tys. osób w 2022 roku.

Program „Otwarty Kraków” przyniósł szereg inicjatyw integracyjnych i edukacyjnych, w tym zatrudnienie asystentów międzykulturowych, kursy językowe i wsparcie dla uczniów z Ukrainy. Ważną rolę odgrywali asystenci wielokulturowi, wspierając adaptację uczniów do szkolnej rzeczywistości, wspierając także ich rodziców.



Kluczowym elementem tej strategii byli asystenci międzykulturowi oraz asystenci edukacji romskiej, którzy wspierali dzieci w adaptacji do nowego środowiska i pomagali w nauce języka polskiego. Dodatkowo, działania Krakowa dotyczyły również przeciwdziałania mowie nienawiści. W ramach czego utworzono Zespół Profilaktyki Wychowawczej realizujący szereg działań mających na celu zapobieganie różnorodnym formom przemocy.

Współpraca z UNICEF pozwoliła na zasilenie szkół nowoczesnym sprzętem komputerowym, książkami i pomocami dydaktycznymi, jak również zorganizowanie zajęć rekreacyjno-integracyjnych dla uczniów. UNICEF wspierał również wyposażenie jednostek edukacyjnych w tablety i laptopy oraz organizację bezpłatnych kursów języka ukraińskiego dla pracowników szkół.

W związku z udaną realizacją Programu „Otwarty Kraków” i efektywnym wsparciem dla integracji osób uchodźczych, osoby uczestniczące w badaniu rekomendowały kontynuowanie takiego modelu wsparcia, ze szczególnym uwzględnieniem roli asystentów wielokulturowych. Wskazane jest również poszerzenie oferty edukacyjnej dla uczniów z mniejszości narodowych i etnicznych oraz rozbudowa zasobów poradni psychologiczno-pedagogicznych. Zalecane jest dalsze rozwijanie współpracy z organizacjami międzynarodowymi.

Z wypowiedzi respondentów wynika niski poziom komunikacji pomiędzy Wydziałem Edukacji a społecznościami migranckimi. Pomimo wielu przykładów dobrych praktyk realizowanych przez Wydział, brakuje prezentowania ich szerszej grupie. Rodzice szybciej uzyskują wiedzę i informacje w punkcie dla cudzoziemców, Centrum Wielokulturowym i organizacjach pozarządowych, niż w wydziale. Jeden z respondentów zwrócił uwagę, że spotkał się nawet z sytuacją, gdzie w urzędzie *„pytanie o dobre praktyki potraktowano jako atak”*.

Respondenci rekomendują, aby wszelkie działania na rzecz dzieci z doświadczeniem migranckim były zmapowane i dostępne na portalu miejskim koordynowanym przez Wydział Edukacji. Portal powinien być zbiorem różnych narzędzi mających wspierać nauczycieli. Rekomenduje się, aby publikować na nim poradniki, przewodniki, informatory, jakie powstawały dzięki dofinansowaniu urzędu.

Natomiast grupy mniejszościowe wskazują na potrzebę informowania o punktach międzyszkolnych dot. edukacji mniejszości. W odczuciu mniejszości, szczególnie mniejszości należących do kościołów/grup wyznaniowych mniejszościowych, Urząd Miasta nie stosuje się do przepisów wynikających z przepisów prawa polskiego, co jest postrzegane jako dyskryminujące. W tym obszarze rekomenduje się przeprowadzenie audytu przestrzegania prawa mniejszości do edukacji oraz wydawania środków na tą działalność.

## **DBAŁOŚĆ O JAKOŚĆ I ESTETYKĘ PRZESTRZENI PUBLICZNEJ**

*Zadanie Priorytetowe nr 6:*

*Dbalność o jakość i estetykę przestrzeni publicznej*

Prezydent Miasta Krakowa wydał Zarządzenie nr 2328/2016 z dnia 07.09.2016 r., w którym powołał Zespół Zadaniowy ds. Ograniczenia Bazgrołów w Krakowie. Celem Zespołu jest przeciwdziałanie dewastacji przestrzeni publicznej i kształtowanie społecznej świadomości odpowiedzialności za najbliższe otoczenie.

30 grudnia 2016 r., Policja i Straż Miejska zawarły Porozumienie o Współpracy Partnerskiej w ramach Programu „Otwarty Kraków”. Dotyczy ono ścigania sprawców aktów wandalizmu, w szczególności niszczenia budynków poprzez bazgroły.

Na stronie internetowej Straży Miejskiej mieszkańcy mają możliwość zgłaszania obiektów zniszczonych przez bazgroły: <https://bazgroly.krakow.pl/site/report-new>. Można to zrobić także telefonicznie, dzwoniąc na numer 986. Strona zawiera również informacje o konsekwencjach prawnych niszczenia budynków i elementów przestrzeni miejskiej<sup>16</sup>. Opublikowano tam „poradnik dla właścicieli nieruchomości uszkodzonych przez bazgroły lub nielegalne ogłoszenia i plakaty”<sup>17</sup>. Jednakże, nie zawiera on informacji o „bazgrołach”, które mają charakter przestępstwa z nienawiści. Pomijanie takiego tematu, jest szczególnie niebezpieczne dla mniejszości i może wpłynąć na brak poczucia bezpieczeństwa w mieście. Dlatego tak istotna jest współpraca z lokalnymi społecznościami w celu identyfikacji mowy nienawiści, stanowiącej zagrożenie dla bezpieczeństwa mieszkańców Krakowa.

W tym celu jedna z organizacji specjalizujących się w mowie nienawiści rekomenduje skorzystanie z katalogu znaków nienawistnych, które są dostępne w publikacjach Komendy Głównej Policji, jak i w publikacjach organizacji pozarządowych.

Z analizy raportów rocznych wynika, że Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego przygotowuje rekomendacje i wytyczne obejmujące zagadnienia rozbudowy systemu monitoringu przestrzeni publicznej w Krakowie. Ze względu na brak współpracy wydziału z organiza-

---

<sup>16</sup> [http://strazmiejska.krakow.pl/start/214761,artykul,poradnik\\_dla\\_wlascieli\\_nieruchomosci\\_uszko](http://strazmiejska.krakow.pl/start/214761,artykul,poradnik_dla_wlascieli_nieruchomosci_uszko)  
[http://strazmiejska.krakow.pl/nasze\\_dzialania/214760,artykul,walka\\_z\\_bazgrolami.html](http://strazmiejska.krakow.pl/nasze_dzialania/214760,artykul,walka_z_bazgrolami.html)

<sup>17</sup> [http://strazmiejska.krakow.pl/start/214761,artykul,poradnik\\_dla\\_wlascieli\\_nieruchomosci\\_uszko](http://strazmiejska.krakow.pl/start/214761,artykul,poradnik_dla_wlascieli_nieruchomosci_uszko)  
[dzonych\\_przez\\_bazgroly\\_lub\\_nielegalne\\_ogloszenia\\_i\\_plakaty.html](http://strazmiejska.krakow.pl/nasze_dzialania/214760,artykul,walka_z_bazgrolami.html)

cjami reprezentującymi lub skupiającymi mniejszości, można wnioskować, że nie uzyskuje on od lokalnych społeczności informacji, gdzie z perspektywy krakowian należących do mniejszości potrzebny jest taki monitoring. Jest to szczególnie ważne w przypadku tej grupy mieszkańców, gdyż wlepki, plakaty, graffiti stanowiące mowę nienawiści mogą być działaniem mającym na celu zastraszenie i symboliczne zawłaszczenie miejsca społeczności lokalnych.

Osoby uczestniczące w badaniu pozytywnie oceniają działania mające na celu zaangażowanie mieszkańców, szczególnie młodzieży, w usuwanie „bazgrołów”. Straż Miejska prowadzi profilaktyczne zajęcia w szkołach podstawowych, gimnazjach, szkołach ponadgimnazjalnych i innych placówkach. W ramach programu organizowane są coroczne akcje usuwania bazgrołów z udziałem uczniów. Program nie tylko zwraca uwagę na negatywne skutki graffiti, które mogą mieć charakter wandalizmu lub mowy nienawiści, ale także umożliwia i organizuje konkursy na tworzenie legalnych graffiti w przestrzeni miejskiej.

## **SIEĆ MIAST MIĘDZYKULTUROWYCH**

*Zadanie Priorytetowe nr 7:*

*Przystąpienie do Sieci Miast Międzykulturowych przy Radzie Europy i Komisji Europejskiej.*

Program „Miasta Międzykulturowe” to inicjatywa współtworzona przez Radę Europy i Komisję Europejską, mająca na celu wzmocnienie i wspieranie działań społeczności lokalnych w celu optymalnego wykorzystania ich kulturowej różnorodności. Obecnie program jest realizowany przez ponad 150 miast w Europie oraz w innych częściach świata, takich jak Australia, Kanada, Japonia, Izrael, Meksyk, Maroko i Stany Zjednoczone. Kraków jest 144. miastem, które dołączyło do tego programu.

W grudniu 2020 roku, Kraków oficjalnie włączył się do Sieci Miast Międzykulturowych (ICC). Aktywne zaangażowanie przedstawicieli Urzędu Miasta Krakowa w działania sieci świadczy o zrozumieniu jej potencjału. Wspólnie z Wrocławiem i Lublinem, które są również członkami programu ICC, Kraków zrealizował projekt pod nazwą „Razem przeciwko mowie nienawiści. Wspólna kampania polskich miast w rodzinie Programu Miast Międzykulturowych Rady Europy”. Projekt ten był finansowany ze środków Programu ICC.

W 2022 roku, Kraków aktywnie angażował się w działania na rzecz wsparcia uchodźców z Ukrainy, prowadzone w ramach Programu Miast Międzykulturowych. Kraków współpracował na bieżąco z ukraińskimi miastami, które są członkami Ukraińskiej Sieci Miast Międzykulturowych (ICC-UA).

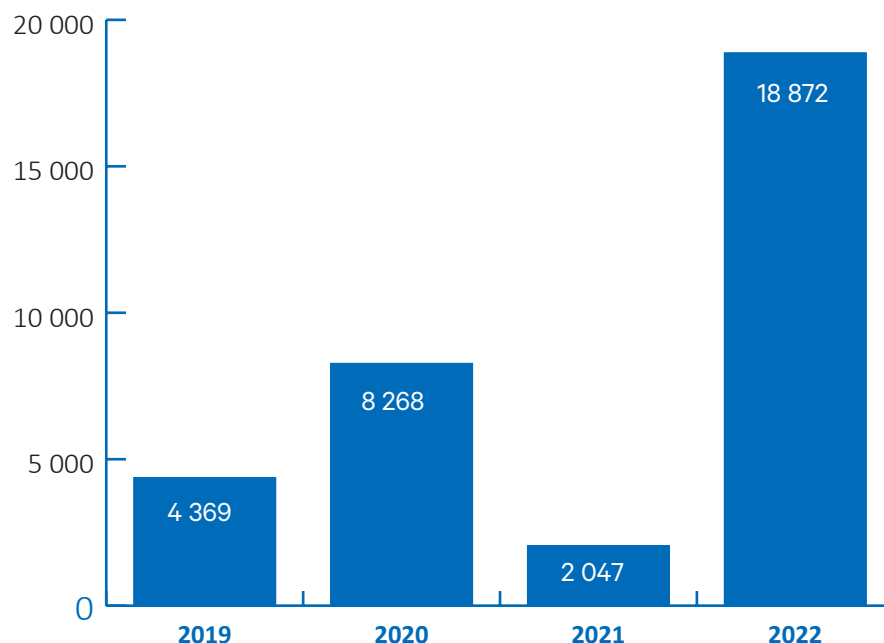
Zaangażowanie w sieć było prezentowane jako sukces i ważne działanie podjęte w ramach Programu, jedynie w wypowiedziach przedstawicieli urzędu miasta, co wskazuje na potrzebę zbudowania świadomości korzyści z przystąpienia do sieci również po stronie organizacji pozarządowych i lokalnych społeczności migranckich.

W tym kontekście respondenci rekomendują włączenie w realizowane działania w ramach ICC przedstawicieli społeczeństwa obywatelskiego oraz grup mniejszościowych, promowanie i pośredniczenie w udostępnianiu dla nich potencjału ICC. Jednym z możliwych działań w tym zakresie mogłoby być zapraszanie na spotkania ICC Krakowskich Ambasadorów Wielokulturowości, którzy będą promować dobre praktyki Krakowa i korzystać bezpośrednio z zasobów ICC.

## KLUCZOWE PROJEKTY PROGRAMU

### Punkt Informacyjny dla Obcokrajowców w Krakowie

Kluczowym zadaniem w Programie było uruchomienie Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców w Krakowie, co nastąpiło 16 maja 2018 roku. Od 2021 roku punkt działa w ramach Centrum Wielokulturowego.



Wykres nr 6. Liczba osób którym udzielono informacji w Punkcie Informacyjnym dla Obcokrajowców w Krakowie, podana w Rocznych Sprawozdaniach z działania Programu „Otwarty Kraków”.

W roku 2022 w Punkcie Informacyjnym dla Obcokrajowców w Krakowie 18 872 obcokrajowców uzyskało informację na temat spraw życia codziennego oraz prawnych aspektów życia

w Polsce. Konsultacji takich udzielono osobiście, w formie zdalnej poprzez komunikację elektroniczną lub poprzez social media. Punkt oferuje usługi z zakresu udzielania informacji na temat procedur związanych z legalizacją pobytu, uzyskania obywatelstwa oraz pozwolenia na pracę, usług informacyjnych dotyczących oferty Gminy Miejskiej Kraków (w zakresie edukacji, służby zdrowia, kultury, pomocy społecznej, rynku pracy, meldunku, zatrudnienia, pomocy osobom bezrobotnym i znajdującym się w sytuacji kryzysowej, bądź dotkniętym niepełnosprawnością) oraz pomocy osobom dotkniętym dyskryminacją lub ofiarom przemocy. W punkcie można skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej, wsparcia psychologicznego oraz z usług tłumaczy i asystentów cudzoziemskich. Szczególnie warto podkreślić usługę asystentury, cudzoziemcom mogą towarzyszyć pracownicy Punktu i pomóc załatwić daną sprawę na miejscu, w dowolnym urzędzie. Przykładem może być wsparcie uchodźców przy zapisywaniu ich dzieci w szkołach krakowskich.

Punkt jest postrzegany przez Jednostki Samorządu Terytorialnego (JST) jako mechanizm wspierający pracę urzędu. Punkt udzielał wsparcia urządowi poprzez:

- Przeprowadzanie szkoleń z zakresu aktualnych przepisów prawnych lub organizował warsztaty antydyskryminacyjne;
- Korzystanie z zasobów osobowych punktu, co oznaczało czasowe przekierowanie pracowników/wolontariuszy punktu do konkretnego urzędu.

Punkt jest miejscem współpracy administracji samorządowej i rządowej, dzięki czemu mieszkańcy korzystający z niego mogą uzyskać kompleksową usługę niezależnie od tego, czy dana sprawa znajduje się w kompetencjach urzędu miejskiego, powiatowego, czy wojewódzkiego.

Realizacją i zarządzaniem punktu zajmuje się koalicja organizacji pozarządowych, które skupiają przedstawicieli mniejszości i migrantów. To szczególnie istotne z perspektywy świadomości potrzeb odbiorców i odbiorczyń zadania, ale również jest wysoko oceniane jako działanie integracyjne i włączające.

W badanym okresie doszło do zmiany operatora punktu. W czasie zmiany operatora utworzono tymczasowy punkt. W efekcie sam proces zmiany został oceniony przez respondentów jako nie transparentny, co zaburzyło ciągłość działania Punktu. Osoby wywiadowane zarekomendowały wypracowanie mechanizmu pozwalającego na zmianę operatora bez obniżenia jakości oferowanych usług i przerwania ciągłości działań punktu. Wypracowanie takiego mechanizmu powinno być wsparte analizą błędów i ich skutków przy ostatniej zmianie.

W przeprowadzonych wywiadach osoby wskazywały na punkt jako kluczowy przykład sukcesu Programu. Jest wysoko oceniany pod względem przydatności, wydajności, skuteczności

i wpływu. Stanowi przykład włączania i upodmiotowienia migrantów, jest miejscem współpracy międzysektorowej i różnych szczebli administracji oraz mechanizmem wspierającym zarówno mieszkańców, jak i Urząd Miasta.

### **Centrum Wielokulturowe**

Utworzenie Centrum Wielokulturowego w Krakowie stanowiło jedno z głównych zadań realizowanych w ramach Programu „Otwarty Kraków”. Centrum, które powstało w 2021 roku, zostało dodatkowo połączone z innym projektem, Punktem Informacyjnym dla Obcokrajowców w Krakowie.

Działalność Centrum obejmuje szerokie spektrum usług. Począwszy od prowadzenia Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców w Krakowie, poprzez intensywne działania mające na celu zwiększenie zaangażowania obywatelskiego cudzoziemców i cudzoziemek mieszkających w Krakowie, a skończywszy na oferowaniu wsparcia dla osób cudzoziemskich, mniejszości narodowych i etnicznych poprzez dyżury osób zapewniających doradztwo, wsparcie psychologiczne i tłumaczenia, a także asystentów cudzoziemskich. To wszystko sprawia, że Centrum Wielokulturowe stanowi ważne miejsce dla migrantów i migrantek w Krakowie. Potwierdzają to nie tylko ci, którzy korzystają z jego wsparcia, ale również osoby migranckie samodzielnie inicjujące współpracę, proponując działania odpowiadające na ich potrzeby.

Zgodnie ze „Sprawozdaniem z realizacji uchwały nr LII/964/16 z dnia 14 września 2016 r. w sprawie przyjęcia Programu „Otwarty Kraków”, w roku 2022 zorganizowano ponad 117 wydarzeń mających na celu promocję wielokulturowości, natomiast 110 w roku 2021. Warto tutaj podkreślić, że w działania Centrum są aktywnie zaangażowane 22 organizacje pozarządowe. Wskazuje to na otwartą strukturę, współpracę i sieć wsparcia dla społeczności migranckiej.

Centrum jest postrzegane przez jednostki samorządu terytorialnego (JST) jako miejsce umożliwiające podniesienie kompetencji urzędników (z tego powodu wydziały zgłaszają potrzebę organizacji szkoleń dla swoich pracowników i pracowniczek) oraz jako zespół ekspercki, który może konsultować założenia projektowe, proponować działania na rzecz mniejszości i migrantów. Takie postrzeganie Centrum jest także wspólne dla instytucji kultury, nie tylko tych samorządowych.

Znaczenie i waga Centrum wzrasta wraz z rozwojem jego działania. Jednostka jest już częścią programów miejskich, z określonym budżetem, który w 2022 roku wyniósł 500 000 zł. Wiarygodność i działania Centrum są również weryfikowane przez jego partnerów z sektora prywatnego, którzy współfinansują jego funkcjonowanie.

Jednakże z perspektywy skuteczności Centrum, zauważona została pewna nierówność. Inicjatywa skupia się w głównej mierze na migrantach. Temat mniejszości narodowych i etnicznych jest działaniem marginalnym. Sama współpraca z organizacjami reprezentującymi grupy mniejszościowe ogranicza tę współpracę do działań na rzecz migrantów, obecnie do osób uchodźczych z Ukrainy.

W wywiadach respondenci podkreślali, że Centrum jest jednym z najważniejszych osiągnięć Programu. Jednocześnie zaznaczali, że ich zdaniem „władze miasta wciąż nie dostrzegają korzyści płynących z funkcjonowania Centrum” i „nie jest to priorytetem dla urzędników miejskich”. Wskazywanym przykładem potwierdzającym przytoczoną tezę, była kwestia lokalu. Centrum nie posiada dedykowanego mu lokalu. Operator Centrum na etapie konkursu został zobowiązany do zapewnienia lokalu dla Centrum we własnym zakresie. Wielu rozmówców rekomendowało przekazanie lokalu z zasobów miasta na potrzeby Centrum, np. jednego z obiektów kompleksu Wesoła. Było to również rekomendacją zawartą w Uchwale nr 1/2020 Zespołu Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków” z dnia 4 września 2020 r.

### **Obserwatorium Wielokulturowości i Migracji**

W lipcu 2019 roku powołano Obserwatorium Wielokulturowości i Migracji (OWiM), które jest wspólnym przedsięwzięciem Urzędu Miasta Krakowa oraz Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Jego głównym celem jest analiza procesów migracyjnych i przemian wielokulturowych w przestrzeni miejskiej. Pomimo braku założeń powstania Obserwatorium w Uchwale Rady Miasta dot. Programu „Otwarty Kraków”, inicjatywa ta jako koncepcja lokalnego środowiska naukowego, uzyskała wsparcie i dofinansowanie ze strony UMK.

W ramach Obserwatorium opublikowano 17 raportów, które analizują różne aspekty migracji w mieście oraz wynikające z nich przemiany społeczności miejskiej. Obserwatorium zainicjowało również długoterminowe badania dotyczące imigrantów mieszkających w Krakowie. W ramach OWiM zorganizowano 42 spotkania oraz seminaria tematyczne, tworząc przestrzeń do dyskusji dla osób zainteresowanych badawczo zmieniającym się charakterem wielokulturowości miasta w wyniku procesów migracji.

Z przeprowadzonych wywiadów wyłania się obraz Obserwatorium, jako:

- potrzebna inicjatywa,
- źródło usystematyzowanej wiedzy, na podstawie której organizacje i administracja samorządowa mogą planować skuteczne działania,
- przykład współpracy międzysektorowej, model włączania lokalnych ośrodków akademickich w pracę urzędu,
- platforma angażująca ekspertów z środowisk mniejszościowych i migranckich.

Rekomendujemy zamieszczanie badań realizowanych przez Obserwatorium w ramach utworzonego przez miasto mechanizmu Banku Informacji o Mieście i Metropolii. Zwiększy to widoczność badań podejmowanych przez Obserwatorium, ale również samego Programu „Otwarty Kraków”.

### **Asystenci i asystentki wielokulturowi**

W 2020 roku w Uchwale nr 1/2020 z dnia 4 września 2020 r. Zespołu Interdyscyplinarnego ds. współpracy na rzecz realizacji Programu „Otwarty Kraków” zarekomendowano: Opracowanie procedury powoływania asystentów edukacji romskiej i międzykulturowych. Prezentacja procedury i informacja o niej na stronie internetowej Wydziału Edukacji UMK; udostępnienie jej rodzicom, dyrektorom i urzędnikom Wydziału Edukacji UMK.

Asystenci i asystentki wielokulturowi w krakowskich szkołach (w roku 2022 było zatrudnionych 165 osób, 32 osób w roku 2021) są wsparciem:

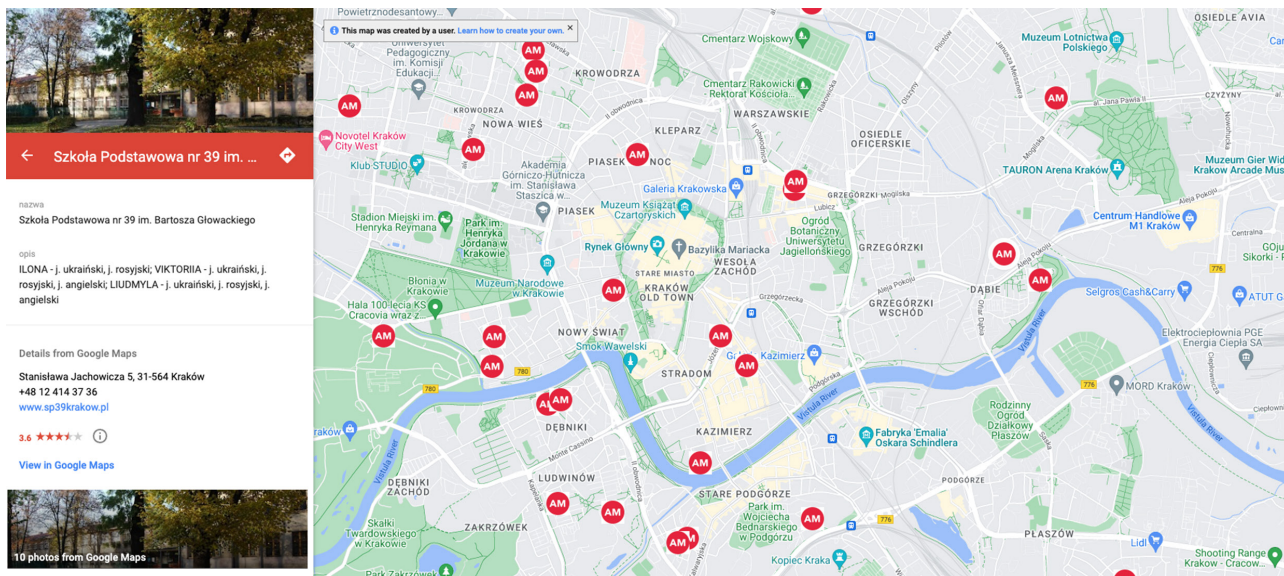
- dla uczniów i uczennic z doświadczeniem migracji w nauce i odnalezieniu się
- w szkolnej rzeczywistości;
- dla nauczycieli;
- dla rodziców.

Od 2020 roku możemy obserwować intensywne działania realizowane w ramach Programu „Otwarty Kraków”, których kluczowym inicjatorem była Fundacja Wspierania Kultury i Języka Polskiego im. Mikołaja Reja. Sprawozdania z realizacji Programu „Otwarty Kraków”, jak i respondenci, podkreślają kompleksowość tychże działań:

- budowanie świadomości korzyści z asystentury - Miasto we współpracy;
- z organizacjami pozarządowymi organizowało konferencje, seminaria i szkolenia skierowane do pracowników Wydziału Edukacji oraz dyrektorów i dyrektorek szkół krakowskich. Przykładem może być zorganizowanie w dniach 16 i 18 listopada 2021 r. cyklu szkoleń w ramach Krakowskiej Akademii Dyrektorów - „Otwarta Szkoła” (w szkoleniu uczestniczyło 46 dyrektorów);
- budowanie i rozwój kompetencji asystentów - W roku 2020 utworzono Akademię Asystentów Międzykulturowych. W ramach Akademii przeprowadzono warsztaty dla asystentów międzykulturowych, działających w krakowskich szkołach oraz dla osób, które chciałyby podjąć się takiego zadania. Celem projektu było wsparcie kompetencji asystentów międzykulturowych i profesjonalizacja stanowiska pomocy nauczyciela z zadaniami asystenta międzykulturowego;
- informowanie o dostępności wsparcia - powstała mapa prezentująca szkoły, gdzie zatrudnieni są asystenci i asystentki, wraz z informacją, w jakim języku mogą udzielać wsparcia. Mapa została opracowana z inicjatywy organizacji pozarządowej i zaadapto-



wana przez Wydział Edukacji. To przykład dobrej praktyki współpracy międzysektorowej. Powstał również informator dla rodziców dzieci z doświadczeniem migracji.



Obraz nr 3. Print Screen mapy szkół krakowskich gdzie zatrudnieni są Asystenci i Asystentki Wielokulturowe

O tym, jak kluczowe jest wsparcie asystentów wielokulturowych w procesie edukacyjnym uczniów pochodzących z innych państw, można było przekonać się zwłaszcza po wybuchu wojny w Ukrainie. Chociaż asystenci wielokulturowi pracują w szkołach w Krakowie od wielu lat i pochodzą z różnych krajów, to właśnie ostatnie miesiące potwierdziły, jak znacząca jest ich rola. Osoby te są bardzo potrzebnym wsparciem dla uczniów z zagranicy, zwłaszcza tych, którzy nie znają jeszcze języka polskiego. Wspierają też nauczycieli w komunikacji z najmłodszymi oraz ich rodzicami – to właśnie asystenci wielokulturowi są często pierwszym punktem kontaktowym i miejscem, do którego najchętniej zwracają się oni z pytaniami o edukację dzieci czy funkcjonowanie w nowym miejscu. Kraków sukcesywnie wydaje zgody na zatrudnienie asystentów wielokulturowych w szkołach. Pod koniec 2022 roku w krakowskich szkołach na tym stanowisku zatrudnionych było ponad 160 osób.

## WNIOSKI I REKOMENDACJE

W raporcie „Ewaluacja realizacji przez Gminę Miejską Kraków procedury otwartych konkursów ofert na zlecenie organizacjom pozarządowym realizacji zadań publicznych w latach 2017-2019” podkreślono, że *„Jednym z niedowartościowanych przez Urząd obszarów zdaniem beneficjentów jest obecność imigrantów w mieście Krakowie. Mieszka ich w Krakowie coraz więcej i aktywnie tworzą jej tkankę, dlatego warto kierować więcej projektów w ich stronę.”* Ta uwaga potwierdza otwartość mieszkańców na działania dedykowane krakowianom i krakowiankom z doświadczeniem migracyjnym.

Pomimo sukcesów i wysokiej oceny wielu działań realizowanych w ramach Programu „Otwarty Kraków”, z perspektywy rozwiązań systemowych i działań całego Urzędu Miasta Program jest nisko oceniany pod kątem skuteczności i wpływu. Wynika to z obserwowanego niskiego poziomu współpracy między poszczególnymi wydziałami, braku wymiany dobrych praktyk i niedostatecznego dzielenia się wdrażanymi rozwiązaniami.

Analizując reakcję na ankietę skierowaną do Dyrektorów i Dyrektorek wydziałów, Kierowniczek i Kierowników poszczególnych referatów Urzędu Miasta Krakowa, zauważalna jest niską świadomość potencjału i korzyści płynących ze współpracy z organizacjami mniejszościowymi po stronie samorządowej. Jeden z respondentów zwrócił uwagę na ograniczenie przedstawiania tematu migracji, mniejszości narodowych i etnicznych wyłącznie do działań pomocowych. Co według niego wpływa na niską świadomość korzyści wynikających z włączania migrantów i mniejszości w życie miasta.

To z kolei sprzyja zamykaniu się grup i społeczności mniejszościowych i migranckich, które również powinny wypracować w sobie postawę unikającą oceny całego urzędu przez negatywną postawę jednego urzędnika.

Poniżej prezentujemy najważniejsze rekomendacje wynikające z analiz dokumentów i przeprowadzonych rozmów w ramach niniejszej ewaluacji.

### **Budowanie urzędu przyjaznego, komunikacja**

Stworzenie mechanizmów, które umożliwią płynne zmiany operatora Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców w Krakowie bez obniżenia jakości oferowanych usług.

Sugerujemy wyodrębnienie z zasobów Miasta Krakowa lokalu, który na stałe będzie przypisany do działania Punktu Informacyjnego dla Obcokrajowców w Krakowie oraz Centrum Wielokulturowego. To działanie ma kluczowe znaczenie z perspektywy budowania wspólnoty wokół Centrum oraz zwiększenia jego widzialności i świadomości o jego stałym funkcjonowaniu na mapie Krakowa.

Należy opracować wytyczne wewnętrzne dla Urzędu Miasta i Rady Miasta, które wskażą, jak unikać używania w dokumentach języka wykluczającego. Wymieniony dokument powinien zawierać wskazówki, jak skorzystać z istniejących mechanizmów (np. Rada ds. Równego Traktowania) na poziomie samorządu krakowskiego, które mogą wspomagać w unikaniu używania sformułowań mogących budzić wątpliwości, czy są wykluczające lub sprzeczne z założeniami polityk i programów, takich jak Program „Otwarty Kraków”.

Proponujemy zuniwersalizować proces przygotowywania tłumaczeń procedur do zadania skutkujący przygotowaniem jasnych i zrozumiałych procedur dla mieszkańców oraz wszelkich dokumentów, które są elementem komunikacji pomiędzy mieszkańcami a Urzędem Miasta.

Sugerujemy wprowadzenie standardów dla wszystkich portali miejskich, które pozwolą na przełączanie stron na inne wersje językowe. Nie oznacza to, że każdy portal musi mieć różne wersje językowe, ale jeśli już je posiada, powinien udostępniać je w ten sam sposób.

Zalecamy przeprowadzenie audytu wewnętrznego dotyczącego istniejących wersji językowych poszczególnych procedur i udostępnienie ich na stronach BIP.

### **Edukacja**

W ramach Programu opracowano informatory, scenariusze zajęć i inne publikacje dotyczące obszaru edukacji. Opracowanie jednej przestrzeni dostępnej dla nauczycieli i nie tylko, prezentujące realizowane inicjatywy oraz sfinansowane przez miasto publikacje, przyczyniłoby się do zwiększenia dostępności realizowanych przez Wydział Edukacji działań. Podobnie pomocna będzie giełda oferowanych szkoleń, warsztatów, form edukacyjnych, z których mogą skorzystać zarówno nauczyciele i dyrektorzy, ale i urzędnicy.

Rekomendujemy przeprowadzenie audytu pod kątem przestrzegania i implementowania przepisów dotyczących edukacji migrantów i mniejszości wynikających z przepisów prawa polskiego. Uzupełnienie go o zmapowanie działań w obrębie edukacji formalnej i nieformalnej, pod kątem edukacji antydyskryminacyjnej, budującej postawy otwartości, promujące kulturę grup mniejszościowych mieszkających w Krakowie, wspierających dzieci z doświadczeniem migracji.

### **Kultura i dziedzictwo narodowe**

Zachęcamy do przygotowania wieloletniej kampanii społecznej dla Krakowa, która zakłada zaplanowanie szeregu działań komunikacyjnych bazujących na kulturze i dziedzictwie narodowym - podstawowych elementach, na których budowany jest wizerunek miasta. Kluczowymi składnikami skutecznej kampanii społecznej powinny być: zrozumienie odbiorców, określenie jasnego i precyzyjnego celu, opracowanie przekazu, wybór odpowiednich kanałów komunikacji, angażowanie lokalnych liderów, ewaluacja i dostosowywanie kolejnych działań komunikacyjnych. Opracowanie standardowych wytycznych, tj. przewodnika dla instytucji krakowskich, przełoży się na promocję wielokulturowości, budowanie otwartego Krakowa, budowanie postawy otwartości wśród mieszkańców.

### **Bezpieczeństwo i zarządzanie kryzysowe**

Wypracowanie mechanizmu reakcji na incydenty dyskryminacyjne, które jako element polityki inkluzywnej, muszą mieć charakter systemowy. Oznacza to regularność, współpracę międzywydziałową i międzysektorową oraz koordynację przez wyznaczoną jednostkę miejską. Ważnym elementem mechanizmu powinna być polityka komunikacyjna, mająca na celu budowanie poczucia bezpieczeństwa, ale także solidarności wśród mieszkańców i mieszkanek Krakowa.

Nawiązanie współpracy Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego z organizacjami i osobami reprezentującymi środowiska mniejszości narodowych i etnicznych, społeczności imigranckich oraz osób uchodźczych. Ta współpraca mogłaby być też bazą dla uzupełniania się wzajemnie działań Programu „Otwarty Kraków” i „Bezpieczny Kraków”.

### **Współpraca międzysektorowa**

Proponujemy wypracowanie mechanizmów współpracy, które pozwolą krakowskiemu trzeciemu sektorowi na skorzystanie z potencjału współpracy międzynarodowej, którą Kraków posiada, między innymi w ramach ICC. Należy również otworzyć administrację krakowską na współpracę międzynarodową, którą mogą inicjować organizacje mniejszościowe lub przedstawiciele społeczności migranckich w Krakowie.

Zachęcamy do kontynuowania inicjatywy Obserwatorium Wielokulturowości i Migracji (OWiM) i promowania jej jako narzędzia, które nie tylko dostarcza danych dla Urzędu Miasta Krakowa, ale również wspiera lokalne organizacje pozarządowe za pomocą danych i ekspertyz.

Powinniśmy rozwijać inicjatywy badawcze na wzór Obserwatorium, ale skierowane i tworzone przez konkretne grupy mniejszościowe i migranckie. Takie przedsięwzięcie powinno być proporcjonalne do wielkości danej grupy. Działania te pozwoliłyby uniknąć ograniczeń wynikających z wyobrażeń o grupie ze strony badaczy należących do grupy większościowej. Proces

badawczy mógłby wówczas również stać się platformą do konsultacji i dialogu z mieszkańcami miasta należącymi do danej grupy mniejszościowej lub migranckiej.

## **ANEKS A**

### **KWESTIONARIUSZ WYWIADU Z OSOBAMI NALEŻĄCYMI DO ZESPOŁU OTWARTY KRAKÓW**

#### **Zagadnienia ogólne (w tym organizacja/warunki pracy)**

Kiedy przystąpił/a Pan/Pani do Zespołu, jakie były tego okoliczności i co lub kto Pana/Panią do tego skłonił/o? Czy wie Pan/Pani od jak dawna to ciało funkcjonuje i jakie były powody jego założenia?

Czy we wskazanym Zespole reprezentował Pan/Pani jakąś organizację lub instytucję albo może jakąś grupę społeczną, czy raczej występował Pan/Pani jako indywidualny/a ekspert/ka? Jeśli kogoś Pan/Pani reprezentuje, proszę o tym opowiedzieć.

Czy miał/a Pan/Pani wcześniejsze doświadczenia w działalności w podobnych ciałach dialogu (w Polsce lub w innym kraju)? Jeśli tak, proszę nam opowiedzieć, czy udało się Panu/Pani wykorzystać to wcześniejsze doświadczenie w pracy Zespołu? Czy miała Pani/Pan poczucie iż Zespół lub jego poszczególni członkowie byli zainteresowani skorzystaniem z Pana/Pani doświadczeń/wiedzy/umiejętności?

Proszę nam przedstawić z Pana/Pani perspektywy (doświadczeń związanych z działaniem Pana/Pani w zespole) następujące cele *[uwaga do moderatora: w tym miejscu nie chodzi o to by osoba przytaczała formuły z Programu, dokumentów urzędowych, a skupiła się na wnioskach z funkcjonowania zespołu].*:

- Cel Zespołu multidyscyplinarnego
- Jaki był Pana / Pani osobisty Cel zaangażowania w pracę Zespołu

Czy zdarzało się, że Zespół był włączony w prowadzone przez Urząd Miasta konsultacje aktów prawa lokalnego i polityk publicznych? Jeśli tak, proszę opowiedzieć o takiej przykładowej pracy – jakiego tematu to dotyczyło, kto wyszedł z propozycją udziału i jak był zorganizowany/ jak wyglądał cały proces?

Czy urząd Pana/Pani zorganizował w ciągu ostatnich 2-3 lat jakieś działania szkoleniowo-edukacyjne dla osób należących do Zespołu, które by pomagały we włączeniu się w prowadzone przez Urząd Miasta konsultacje aktów prawa lokalnego i polityk publicznych? Jeśli tak się stało, proszę opowiedzieć dokładniej, czego dotyczyło to wsparcie i w jakiej formie zostało

zaproponowane? Czy Pana/Pani zdaniem było ono wystarczające (proszę opowiedzieć o tym, jak Pan/i ocenia to wsparcie)?

### **Ocena działalności Zespołu**

Podsumowując całą działalność Zespołu, miał Pan/Pani poczucie wpływu na jakąś zmianę?

Jeżeli tak proszę opisać jaką i u kogo? Co to była za zmiana?

Czy ma Pan/Pani poczucie, że działalność Zespołu miała wpływ na kierunek działań podejmowanych przez Urząd Miasta, a w szczególności na treść przyjmowanych polityk publicznych i aktów prawa lokalnego? Proszę wyjaśnić swoją opinię.

Czy jest Pan/i w stanie wskazać główne sukcesy wypracowane przez Zespół? Proszę wyjaśnić.

A jakie były główne wyzwania? Co nie zadziało z perspektywy pracy Zespołu? Celów Zespołu?

Czy w oparciu o własne doświadczenia aktywności w Zespole ma Pan/Pani poczucie, że taka forma współpracy z Urzędem Miasta jest dobrym rozwiązaniem, pozwalającym na upodmiotowienie zaangażowanych w ten sposób organizacji i osób oraz zbliżenie urzędu do społeczności lokalnej? Proszę wyjaśnić.

### **Rekomendacje**

Czy może Pan/Pani wskazać jakie elementy w trakcie pracy Zespołu miały charakter wzmacniającego, podnosiły efektywność? Czy może Pan/Pani wymienić jakieś dobre praktyki z pracy Zespołu? Jeżeli takich nie było, to czy może Pan/Pani z perspektywy wskazać jakie powinny się pojawić?

Czy zna Pan/Pani dobre praktyki z innych miast polskich lub pochodzące z zagranicy w zakresie włączenia mniejszości narodowych lub etnicznych albo osób z doświadczeniem migracji w procesy decyzyjne, współpracę z władzami samorządowymi, które uważa Pan/Pani za ciekawe i jest zdania, że warto byłoby je wprowadzić w samorządzie?

A co należy zrobić, żeby ułatwić osobom takim jak Pan/i udział we współpracy z samorządem lokalnym [w przypadku urzędników współpracę ze stroną społeczną]? Proszę też zasugerować, kto (jaka osoba, podmiot lub ich grupa) powinna być zaangażowana w udzielenie takiego wsparcia?

**Na zakończenie**

Czy jeszcze jakaś inna ważna kwestia dotycząca współpracy z samorządem lokalnym osób należących do mniejszości narodowych i etnicznych lub posiadających doświadczenie migracyjne, o której nie wspomniał Pan/Pani w trakcie tego wywiadu, ale wydają się ważne, by o niej opowiedzieć?

Czy dostrzega Pan/Pani wpływ funkcjonowania Zespołu jako elementu który ułatwił działania związane z przyjazdem uchodźców i organizowaniem pomocy dla nich? Proszę krótko opisać ten wpływ.



## **ANEKS B**

### **KWESTIONARIUSZ ANKIETY SKIEROWANEJ DO LAUREATÓW I LAUREATEK NAGRODY KRAKOWSKI AMBASADOR WIELOKULTUROWOŚCI**

1. Proszę o podanie informacji w którym roku otrzymał/ła Pan/Pani Nagrodę Krakowski Ambasador Wielokulturowości?
2. Proszę o informację w jakiej kategorii otrzymał/ła Pan/Pani Nagrodę Krakowski Ambasador Wielokulturowości?
3. Czy identyfikuje się Pan/Pani z mniejszością narodową lub etniczną, jeżeli tak proszę podać jaka to społeczność.
4. Czym dla Pana/Pani było otrzymanie tytułu Krakowskiego Ambasadora Wielokulturowości?
  - ważny gestem docenienia mojej pracy;
  - ważny gestem Miasta potwierdzającym jak ważne dla Urzędu Miasta są działania wielokulturowe;
  - możliwością zwiększenia widzialności mojej społeczności w Krakowie;
  - możliwością promocji działań realizowanych przeze mnie/moją organizację/moją społeczność;
  - możliwością wzmocnienia moich działań rzeczniczych;
  - tytułem potwierdzającym moją eksperckość przez doświadczenie;
  - inne
5. Proszę wskazać jak korzysta Pan/Pani z otrzymanego tytułu Krakowski Ambasador Wielokulturowości?
  - na potrzeby promocji realizowanych przeze mnie projektów;
  - wymieniam tytuł jako element budowania wiarygodności;
  - wymieniam tytuł jako element potwierdzający jakość moich działań;
  - tytuł pomaga mi w kontakcie z urzędnikami miasta;
  - tytuł pomaga mi w kontakcie z innymi organizacjami / grupami nieformalnymi;
  - tytuł pomaga w nawiązywaniu kontaktów z drugim sektorem;
  - poza momentem udziału w ceremonii wręczenia nagrody, nie korzystałem / korzystam z otrzymanego tytułu;
  - inne

6. Czy zauważył Pani/Pani zmiany po otrzymaniu tytułu Krakowski Ambasador Wielokulturowości
- tak, osoby kontaktują się ze mną wskazując iż znalazły informacje o mnie na stronie prezentującej Ambasadora Wielokulturowości;
  - tak, dostawałam więcej zaproszeń do grona znajomych w social mediach;
  - tak, zwiększyła się liczba obserwujących mnie / organizację w mediach społecznościowych;
  - tak, dostałem zaproszenie do udziału w programie telewizyjnym, radiowym, kanale na mediach społecznościowych;
  - tak, częściej dostaję zaproszenia na wydarzenia organizowane przez Urząd Miasta;
  - tak, częściej dostaję zaproszenia na wydarzenia organizowane przez Prezydenta miasta;
  - tak, częściej dostaję zaproszenia na wydarzenia organizowane przez ambasady lub konsulaty w Krakowie;
  - tak, dostałam zaproszenie do udziału w programie/projekcie realizowanym przez Urząd Miasta;
  - tak, dostałam zaproszenie do udziału w kampanii społecznej skierowanej do mieszkańców Krakowa;
  - tak, dostałam zaproszenie na spotkanie organizowane przez Urząd Miasta w ramach współpracy międzynarodowej, sieci miast partnerskich itp.;
  - tak, Urząd Miasta zwrócił się do mnie, czy mogę gościć uczestników wizyty studyjnej jaką organizuje Urząd Miasta Krakowa;
  - tak, Urząd Miasta zaprosił mnie do udziału w krajowej wizycie studyjnej na jaką zaproszono Urząd Miasta Krakowa;
  - tak, Urząd Miasta zaprosił mnie do udziału w krajowej, zagranicznej wizycie studyjnej;
  - nie
  - inne, jakie? ...
7. Czy ma Pan/Pani rekomendacje zmian dt. Konkursu Krakowski Ambasador Wielokulturowości, które wpłynęłyby na poziom realizacji celu jakim jest budowanie wśród mieszkańców poczucia solidarności i szerzenie wiedzy na temat kultury i obyczajów innych narodowości?
8. Czy ma Pan/Pani jeszcze jakąś sugestię, uwagi dotyczącą konkursu Krakowski Ambasador Wielokulturowości? Jeżeli tak proszę je krótko opisać.

**ANEKS C:**  
**KWESTIONARIUSZ ANKIETY SKIEROWANEJ DO DYREKTORÓW I**  
**DYREKTOREK WYDZIAŁÓW, ORAZ KIEROWNICZEK I KIEROWNIKÓW**  
**POSZCZEGÓLNYCH REFERATÓW URZĘDU MIASTA KRAKOWA**

1. Jakie formy współpracy z organizacjami pozarządowymi z Pana/Pani doświadczenia są najbardziej efektywne:

Prosimy o zaznaczenie 3 najbardziej efektywnych

- otwarte konkursy ofert dedykowane mniejszościom i/lub cudzoziemcom;
- dotacje dla organizacji mniejszości narodowych i etnicznych oraz cudzoziemców (MNiEorazC) z pominięciem otwartych konkursów ofert;
- konsultacje dokumentów, programów, strategii przygotowywanych przez Urząd Miasta dedykowanych mniejszościom i/lub cudzoziemcom;
- konsultacje dokumentów, programów, strategii przygotowywanych przez Urząd Miasta o tematyce ogólnej (dotyczących wszystkich osób mieszkających w mieście);
- współtworzenie programu/strategii dotyczącej mniejszości i/lub na rzecz wielokulturowości, np. programu dotyczącego zachowania kultury mniejszości, na rzecz tolerancji, przeciw mowie nienawiści, programu antydyskryminacyjnego itp.;
- praca w ciałach dialogu obywatelskiego, np. Radzie Działalności Pożytku Publicznego oraz innych grupach roboczych, doradczych;
- udzielanie patronatów wydarzeniom i inicjatywom organizacji MNiEorazC;
- organizowanie szkoleń dla urzędników dotyczących współpracy z mniejszościami i/lub cudzoziemcami;
- spotkania informacyjne, sieciujące, służące wymianie wiedzy;
- rozwiązywanie konfliktów, prowadzenie mediacji (pomiędzy różnymi mniejszościami i cudzoziemcami albo między mniejszościami lub cudzoziemcami a osobami należącymi do grupy większościowej);
- prowadzenie szkolnych i międzyszkolnych punktów katechetycznych (nauki religii), języka, kultury i historii mniejszości;
- zatrudnianie asystentów kulturowych w szkołach;
- udostępnianie infrastruktury Urzędu, np. przestrzeni, sprzętu, do działań organizacji MNiEorazC;
- wynajem na preferencyjnych warunkach/użyczenie lokalu organizacjom MNiEorazC;
- inne wspólnie realizowane działania, przedsięwzięcia, projekty - jakie? ...

2. Jakie główne korzyści dostrzegacie Państwo z włączenia przedstawicieli i przedstawicielek mniejszości narodowych i etnicznych lub cudzoziemców do współpracy? Prosimy o wymienienie maksymalnie 3 głównych korzyści, które Państwa zdaniem mogą zachęcać do podjęcia podobnych działań. Jeśli nie dostrzega Pani/Pan żadnych korzyści, prosimy o napisanie w odpowiedzi Brak korzyści
3. Proszę przypomnieć sobie wszystkie doświadczenia współpracy podejmowanej w Pana/Pani Urzędzie z organizacjami MNiEorazC. Proszę podać przykład przynajmniej jednej dobrej praktyki, pozytywnego doświadczenia z tej współpracy, którym warto się podzielić z innymi wydziałami, by zachęcać je do podejmowania podobnych działań.
4. Jakie warunki muszą być spełnione aby współpraca z organizacjami mniejszości narodowych i cudzoziemców była dla Pana/Pamni wsparciem w codziennej pracy?
5. Jakie działania partnerskie z organizacjami mniejszości narodowych i etnicznych oraz migranckich byłyby dla Państwa kluczowe, w kontekście wsparcia Pana/Pani pracy:
  - wymiana doświadczeń dobrych praktyk we wspólnym obszarze działań zawodowych;
  - wspólne krajowe wizyty studyjne;
  - wspólne zagraniczne wizyty studyjne;
  - pozyskiwanie środków z funduszy unijnych a dostępnych dla NGO;
  - nawiązywanie kontaktów z organizacjami międzynarodowymi;
  - budowanie zaangażowania mieszkańców o społeczności skupione wokół organizacji.
6. Czy ma Pan/Pani jeszcze jakąś sugestię dotyczącą tego, jaka zmiana po stronie osób należących do organizacji MNiEorazC (np. w ich stosunku do Urzędu, sposobie postępowania, posiadanej wiedzy lub umiejętnościach) może pomóc w ich włączeniu w procesy partycypacyjne i decyzyjne na poziomie lokalnym i/lub zwiększyć efektywność pracy ciał dialogu obywatelskiego? Jeśli tak, proszę ją opisać.

