



**„Integrace cizinců na úrovni samosprávy – řešení problematiky osob
migrujících za prací na území města Plzně“**

**Ceny Ministerstva vnitra za kvalitu a inovaci ve veřejné správě
ročník 2012**

Plzeň 2012

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

☐ bronzového stupně ceny

☐ stříbrného stupně ceny

☒ **inovace**

(zatrhněte cenu, o jakou soutěžíte)

1. Název řešení:

Pilotní emergentní projekt:

„Integrace cizinců na úrovni samosprávy – řešení problematiky osob migrujících za prací na území města Plzně“

2. Autor zprávy:

Jméno: Mgr. Alena Hynková
Funkce: vedoucí Odboru sociálních služeb
Organizace: Magistrát města Plzně
Telefon: 378033350; 724273147
E-mail: Hynkova@plzen.eu

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Magistrát města Plzně

4. Popis řešení

Problematikou cizinců se Plzeň zabývá kontinuálně již od roku 2005. Jako snad jediné město v ČR měla cílovou skupinu pod označením Cizinci zakomponovanou v projektu „Komunitní plánování sociálních služeb“ a jako taková měla svůj pracovní-tvůrčí modul. Od února 2006 se pravidelně scházel tým „Cizinci“, tvořený zástupci široké plzeňské veřejnosti, zainteresovaných institucí a minorit žijících v Plzni: Bulharů, Ukrajinců, Vietnamců, Kazachstánců, Mongolů, Slováků. Jako rovnocenní partneři se cizinci podíleli na vzniku ucelené rozvojové koncepce sociálních služeb v Plzni na období 2008 – 2015, která zahrnovala právě i aktivity směřované k podpoře integrace cizinců přicházejících za prací.

To byl však rok 2006, poměrně klidné a bezproblémové období co se týče cizinců, jejich počtu a vyvíjených aktivit. Boom v podobě masivního přílivu migrantů a jejich nekontrolovaného pohybu na území města nastal v roce 2007.

Cizinecká problematika ve městě začala nabírat na intenzitě. V dubnu 2008 bylo ve 168tisícové Plzni cca 17 000 přihlášených cizinců, přičemž nejvyšší objem představovali cizinci ze 3. zemí (Vietnam, Bulharsko, Rumunsko, Mongolsko).

V dubnu 2008 bylo vyhlášeno výběrové řízení na post koordinátora pro integraci cizinců (nyní projektový manažer sekce Služby pro cizince ve struktuře Odboru sociálních služeb Magistrátu města Plzně), který - společně s metodikem pro sociální služby - měl za úkol provést lokální zmapování stavu, předložit návrh možného řešení, včetně místní analýzy. Tak se také stalo a na základě zjištěných údajů bylo iniciováno jednání se zástupci Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR.

Projekt byl v Plzni zpracován a na MV ČR zadministrován v rekordně krátkém čase - 1. etapa projektu odstartovala bezodkladně a v lednu 2009 byla vyhodnocena jako úspěšná, s přínosným dopadem. Významným počínem města Plzně hned v začátcích řešení cizinecké problematiky na území města (2008) byl vznik Kontaktního centra pro cizince při Magistrátu města Plzně – zařízení, jehož posláním bylo poskytovat zdarma ambulantní a terénní služby cizincům žijícím či pracujícím na území města Plzně, kteří se ocitli v obtížné životní situaci nebo potřebují poradit (v oblasti pobytového statutu, práce, bydlení, vzdělávání, sociálního zabezpečení, zdravotní péče apod.). Toto unikátní zařízení, které nabízelo zdarma pro cizince i asistenční služby, doprovody při jednáních, zprostředkování tlumočnických služeb apod. se stalo základnou a výchozím bodem činnosti nově ustavené plzeňské pobočky sítě Center pro integraci cizinců Plzeňského kraje (k převzetí Kontaktního centra pro cizince se všemi jeho

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

službami a cca 400 klienty došlo v roce 2009.). Díky zavedené službě Kontaktního centra byl rozjezd CPIC PK na úrovni města i kraje nepoměrně jednodušší než v jiných regionech.

Aktuálně se nacházíme v V. etapě, spektrum nabízených služeb a činností se utěšeně rozrůstá, projekt i nadále reaguje na aktuální požadavky samosprávy a vývoj cizinecké problematiky na území města Plzně.

V současné době máme za sebou řadu unikátních řešení a zkušeností, která se stejným úspěchem implementují ostatní města anebo se v hotové podobě stávají neocenitelným pomocníkem v procesu integrace (Zdravotní a komunikační jazykové karty - oborové, Anamnestické zdravotní karty - emergency atd. – detailně viz dále).

4.1 Podstata řešení:

Záměrem pilotního projektu bylo navrhnout a případně plošně implementovat taková opatření, která by přispěla ke zlepšení stávající poměrně nepřehledné situace cizinců u nás. Město Plzeň se - vedle již standardního vývoje pohybu cizinců - aktuálně potýká s množstvím cizinců, kteří přijíždějí do naší země za tzv. sezónními pracemi. Pravidelně se opakující situace zvyšují nároky nejen na odpovídající služby (příklad: cizinec bez prostředků, bez pracovní smlouvy, bez ubytování, v nejhorším případě s nezletilým dítětem), ale pochopitelně i na finanční krytí podobných situací. Vystává tak problém, jak tyto bezútěšné stavy ze strany samosprávy efektivně řešit, jak jim eventuálně předcházet a jaká opatření implementovat, aby cizincům, kteří se rozhodnou žít a pracovat v našem městě bylo umožněno optimální začlenění do majoritní společnosti. Cílovou skupinou v daném projektu jsou cizinci především ze 3. zemí (ale nejen oni), kteří do města míří výhradně za prací a zůstávají, i když o práci přijdou a mají zájem se etablovat. Doba a statut jejich pobytu, ani země původu přitom nejsou rozhodující.

Podstatou proto bylo a je zejména:

- **Průběžné mapování** aktuální situace v oblasti cizinců na území města, synchronní postup všech složek
- **Zlepšení** informovanosti cizinců, analýza jejich reálných potřeb
- **Součinnost zainteresovaných složek** – funkční expertní platforma
- **Podpora** integrace a tlumení xenofobních tendencí v dané lokalitě
- **Analýza** dopadů pracovní migrace cizinců na město – návrhy/výstupy pro legislativní opatření
- **Přenositelnost** modulu do dalších měst, krajů

4.2 Důvod a cíle řešení (včetně doložení jejich měřitelnosti):

Plzeňský projekt ve svých dílčích etapách byl nebo je zacílen na:

- Zefektivnění procesu integrace cizinců prostřednictvím vzdělávání cizinců a především dětí cizinců v rámci vzdělávacích kurzů (nezbytná jazyková vybavenost)
- Zvýšení počtu odborných služeb a poradenství poskytovaných cizincům
- Zvýšení informovanosti cizinců prostřednictvím smysluplné osvěty
- Implementaci inovativních integračních nástrojů
- Prevenci xenofobních tendencí formou efektivní propagace tématu integrace cizinců
- Podpora samostatnosti a soběstačnosti cizinců v integračním procesu formou přímé intervence v podobě terénní sociální práce/streetworku
- Průběžný monitoring/mapování reálných potřeb cizinců žijících na území města
- Součinnost zainteresovaných institucí veřejné správy – expertní platforma

4.3 Implementace řešení:

- zainteresované strany

Statutární město Plzeň prostřednictvím Odboru sociálních služeb Magistrátu města Plzně; Odbor azylové a migrační politiky MV ČR; Policie ČR – odbor Cizinecké policie; Policie ČR – Městské ředitelství Plzeň; Okresní správa sociálního zabezpečení Plzeň – město; Úřad práce Plzeň - město; Živnostenský úřad MMP; Finanční úřad Plzeň; Oblastní inspektorát práce - Plzeň; nestátní neziskové organizace poskytující služby cizincům; plzeňská veřejnost; cizinci (zejména ze 3. zemí) žijící na území města Plzně.

- odpovědnost za řešení

Odbor sociálních služeb Magistrát města Plzně (Úřad služeb obyvatelstvu)

- podpora řešení ze strany vedení

V roce 2008 zřízení pozice koordinátora pro integraci cizinců ve struktuře Magistrátu města Plzně. Podpora při realizaci projektových záměrů, vznik Kontaktního centra pro cizince, umožnění kofinancování projektu. Finanční sanace akutních řešení a služeb z rozpočtu města: bezodkladná humanitární pomoc cizincům, zajištění ordinace praktického lékaře pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, výroba a distribuce anamnestických jazykových zdravotních karet apod. Uvolnění finančních prostředků z jiných zdrojů na podporu vzniku dokumentu „Domov ve středu Evropy“ – kofinancování 4 dílů dokumentu o cizincích žijících v Plzni.

- podpora řešení ze strany zaměstnanců

Projekt má vlastního projektového manažera (zařazeného ve struktuře OSS MMP), veškeré projektové záměry, výstupy, návrhy a opatření jsou zpracovávány v součinnosti s vedoucí odboru. Při hromadných akcích typu konference, festivaly, semináře jsou na realizaci zaangažováni všichni zaměstnanci odboru (7 zaměstnanců).

- překážky

Překážkami, které jsou „během na dlouhou trať“ nejenom na úrovni samosprávy, jsou leckdy hluboce zakořeněné xenofobní tendence části společnosti vůči všemu přicházejícímu odjinud, parazitismus na cizincích s nízkou znalostí českého jazyka, podvodné jednání některých zaměstnavatelů a agentur, klientský systém nebo omezená možnost poskytovat služby cizincům ze zemí EU (především Bulharsko, Rumunsko, Polsko, Slovensko) ze strany většiny nestátních neziskových organizací.

- úspěchy

Jednoznačným úspěchem je samotný projekt se všemi jeho měřitelnými výstupy – což dokladují nejen hodnocení ze strany vedení města nebo zainteresovaných partnerů ale pochopitelně především ze strany cizinců samých a široké (nejenom odborné) veřejnosti.

5. Výsledky řešení

- Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?
- **Jazykové kurzy českého jazyka pro cizince v různých stupních úrovně a se zaměřením na různou skladbu cizinců** (po celou dobu trvání projektu)
- **Jazyková škola českého a vietnamského jazyka pro děti cizinců** (2012 - Kurz vietnamského jazyka je určen dětem ve věkovém rozmezí 6 - 14 let, které se chtějí naučit základy vietnamštiny a nechtějí tak přijít o možnost komunikovat se svojí rodinou i příbuznými v rodné zemi v mateřském jazyce. Podzimní kurz navazuje na *Letní jazykovou školu pro děti cizinců*, jejíž realizace se setkala s nebývalým zájmem - čtrnáctidenní intenzivní kurz českého a vietnamského jazyka absolvoval rekordní počet dětí a 44 z nich, které splnily podmínku 75% docházky, obdržely osvědčení o úspěšném absolvování).
- **Podpora pedagogů ZŠ na území města Plzně při práci s žáky – cizinci** (s cílem zvýšit kompetence pedagogů základních škol na území města Plzně v oblasti multikulturní výchovy a práce s žáky - cizinci a tím i podpora efektivity procesu integrace žáků - cizinců do českého vzdělávacího systému. V rámci kurzu byl dále vytvořen informační materiál v několika jazykových mutacích (ruština, vietnamština, mongolština, bulharština), brožura byla volně k dispozici a distribuována prostřednictvím partnerů.
- **Kurz základních počítačových dovedností** (důraz byl kladen zejména na základní aspekty práce s počítačem (operační systém Windows, MS Office, internet atp.).
- **Funkční expertní platforma** (po celou dobu trvání projektu)
- **Zvýšení kapacity právního poradenství pro cizince** (bylo zajišťováno smluvně Organizací pro pomoc uprchlíkům. Cílovou skupinou byli cizinci ze zemí mimo Evropskou unii bez ohledu na jejich pobytový statut. Záměrem bylo poskytnutí bezplatného poradenství zejména z pracovněprávní oblasti a v návaznosti pak z problematiky pobytové)
- **Interaktivní workshop Cesta cizince** (vzdělávací aktivita pro žáky 2. stupně základních škol, přičemž se samotní žáci stali aktivními účastníky hry, která představuje simulaci sociální reality, resp. „staví“ české děti do situace cizince, který začíná žít v České republice. Úkolem každého „hráče“ je úspěšně zvládnout aktivity nezbytné pro úspěšnou integraci v České republice - zapojit se na trhu práce, najít si bydlení atd. Hra je doplněna o závěrečnou diskuzi, v níž se žáci podělí o své zážitky a zkušenosti ze hry a společně debatují nad tématy spojenými s problematikou migrace a integrace)
- **Sportovně - kulturní akce pro veřejnost Plzeň září v září** (cílem netradiční celodenní akce – konané 4. září 2010 v přírodním amfiteátru PLAZA a určené široké plzeňské veřejnosti - bylo seznámit zejména děti a jejich rodiče hravou formou s tématem odlišných kultur, migrace a integrace cizinců, s možností vyzkoušet si tradiční sportovní odvětví, která jsou typická například pro Mongolsko, Vietnam, Norsko, Rusko a další státy z celého světa - akce se může pochlubit účastí cca 1500 návštěvníků, z toho více než polovina dětí, mezi nimiž nechyběli zástupci minorit žijících v Plzni)

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

- **Multikulturní festival *Svět začíná v Plzni*** (2009, 2010 - festival nabídl návštěvníkům například vystoupení hudebníků z Mongolska, Mexika, Ukrajiny, Srbska i Kuby, různá taneční vystoupení, projekci fotografií z cest po zemích Latinské Ameriky, výstavu fotografií z Mongolska, přehlídku komiksů s příběhy uprchlíků v ČR, představení poutavé publikace Deník migranta, deník migrantky ale i praktické ukázky thajských masáží nebo jógy. Součástí čtyřdenního festivalu byla i ochutnávka tradičních pokrmů a nápojů z arménské, uzbecké nebo mongolské kuchyně.)
- **Vánoční multikulturní setkání** – zprostředkování českých vánočních tradic cizincům v kontrastu jejich domovských zvyků (vzájemné obohacování)
- **Zdravotní jazykové karty jako nástroj integrace cizinců**

(Odbor sociálních služeb města Plzně vytvořil na sklonku roku 2010 novou verzi zdravotních jazykových a komunikačních karet (první verze v roce 2009). Jde o vylepšenou a doplněnou čtyřoborovou sérii, která vznikla na základě spolupráce se zdravotnickým personálem pracujícím s původní verzí. Přípomínky a návrhy odborníků byly zakomponovány a zdokonalený „pomocník“ pro komunikaci pracovníků v přímé péči s cizincem byl distribuován do ordinací a nemocnic. Ale nejen tam. Stejně jako původní i tyto karty jsou určeny všem, kteří při výkonu zdravotnické profese přicházejí do kontaktu s cizinci a zároveň nemají možnost využívat služeb tlumočnicků. Novinkou je nejen doplnění o karty pro sběr sociální anamnézy, ale i fakt že tato modifikovaná verze směřovala i tam, kam nebylo možno dodat karty v loňském roce - kvůli omezenému počtu sad v první vlně – ke studentům středních a vyšších zdravotnických škol, kteří vykonávají praxi ve zdravotnických zařízeních v Plzni.

Zvláštní kategorii jazykových a komunikačních karet představují Anamnestické zdravotní a jazykové komunikační karty. Pod tímto názvem vydal v červnu 2011 Odbor sociálních služeb zcela novou sadu jazykových karet, které mohou sehrát významnou roli v boji o lidský život. Jejich vznik iniciovala Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje a sada optimálně vyhovuje požadavkům záchranářů. Spolupráce se záchranáři při tvorbě karet tak dala vzniknout komunikačnímu nástroji, který využijí v přímém kontaktu s cizinci i další složky integrovaného záchranného systému.

Karty jsou určeny těm, kteří se při výkonu zdravotnické nebo záchranářské profese dostávají do situace, kdy rozhodují vteřiny a není prostor pro shánění tlumočnicka. Ale nejen jim – anamnestické karty obdržela i městská a státní policie, stejně jako neziskové organizace, které se věnují systematické práci s cizinci.

Anamnestické zdravotní a jazykové komunikační karty z Plzně se záhy staly hitem mezi inovativními integračními nástroji – karty aktuálně využívá řada nemocnic, ústavů a institucí, které přicházejí do kontaktu s cizinci v rámci celé ČR.

- **Analýza pohledu majoritní skupiny na migranty v Plzni**
- **Analýza dopadů nekontrolovaného přílivu cizinců na území města Plzně**
- **Monitoring cizinců na území města Plzně** (po celou dobu trvání projektu)
- **Vzdělávání v oblasti pracovněprávní, sociálněprávní, zdravotní, daňové**
- **Přímá intervence prostřednictvím terénní sociální práce - streetwork**
- **Zvýšení informovanosti a osvěty směrem k majoritě i k minoritě**
- **Dokumentární TV cyklus – „Domov ve středu Evropy“**

(Unikátní projekt ČT, který poutavou formou - v podobě osmiminutových dokumentárních snímků - představuje čtyři profily zajímavých cizinců, kteří našli svůj druhý domov právě v Plzni. Patří mezi ně i známý kavárník Goran Jozić nebo kadeřník a vizážista Dragan Stojanović.)

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

Kvalitativní indikátory:

- **Erudování lektori – kvalitní služby organizačně – technického zabezpečení**
 - 2008 – vzdělávací kurzy pro cizince, specializované workshopy pro úředníky a policisty;
 - – spolupráce s relevantními orgány veřejné správy (PČR, OSSZ) a NNO
 - 2009 – semináře pro cizince (lektori Evropské kontaktní skupiny v České republice);
 - 2010 - Kurz základních počítačových dovedností (lektori z řad IT specialistů ze SIT MP), „Podpora pedagogických pracovníků ZŠ na území města Plzně při práci s žáky – cizinci“ (lektori META o.s. - Sdružení pro příležitosti mladých migrantů);
 - 2012 – Sociokulturní kurzy Podnikatelské minimum – lektory byli zaměstnanci veřejných institucí (vedoucí regionální pobočky OAMP MV ČR Mgr. Dohnal, Živnostenský úřad – Mgr. Muchková, OIP v Plzni – zástupkyně ředitele Ing. Holá atd.)
 - jazykové kurzy ČJ – lektori CIC, kvalifikované a zkušené lektorky ČJ (Otevřený kurz českého jazyka pro začátečníky, Otevřený kurz českého jazyka pro mírně pokročilé, Otevřený kurz českého jazyka pro pokročilé – tzv. Sociokulturní jazykový kurz atd.)
- **Zajištění kvalitních překladů a tlumočnických služeb**
 - Tlumočníci a překladatelé jsou většinou vybíráni přes neziskové organizace (prevence klientelismu), často samotní cizinci.
- **Výsledky evaluací, hodnotící dotazníky – dle jednotlivých kurzů**
 - 2008 - specializované workshopy pro úředníky a policisty – pozitivní zpětná vazba (2 dotazníky a oba pozitivní)
 - 2008 - vzdělávací kurzy pro cizince – pozitivní evaluace
 - 2010 – evaluace zdravotních jazykových karet – nízká odezva – pouze FN Plzeň, pozitivní hodnocení karet obecně, praktické připomínky (mnoho karet, nepraktické používání) - výsledky evaluace:
 - zvětšení zdravotních jazykových karet na formát A5
 - uchycení karet do pevné vazby - kroužková vazba
 - snížení počtu karet v jednotlivých sadách, příp. jasné oddělení jednotlivých zdravotnických témat (např. lůžková péče, anamnéza atd.)
 - v sadě jazykových karet volně umístěné karty „ANO“, „NE“, „ROZUMÍTE“ pro zaznamenání odpovědi cizince
 - doplnění sady karet o obrázek lidského těla, vč. popisu částí těla
 - doplnění obrázků ke všem jazykovým kartám
 - vytvoření seznamu karet, který bude součástí sady jazykových karet

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

- označení, resp. očíslování jednotlivých komunikačních karet dle seznamu
 - vytvoření sady karet pro odebrání sociální anamnézy pacientů – cizinců (zejména cizinek – rodiček), která bude obsahovat max. 30 karet - dle požadavků lékařů
- 2010 – Kurz základních počítačových dovedností – (z 8 dotazníků 6 hodnotilo úroveň kurzu jako vynikající, požadavek na opakování/prodloužení kurzu)
- 2010 – Podpora ped. pracovníků ZŠ na území města Plzně – pozitivní evaluace, kurz naplnil očekávání účastníků, nejvíce pozitivně byly hodnoceny konkrétní náměty do výuky
- 2010 - Cesta cizince – pozitivní evaluace účastníky (30 z 31 dotazníků pozitivní hodnocení)
- **Metodické materiály připravené dle potřeb jednotlivých kurzů**
 - 2008 – v rámci aktivit vzdělávací kurzy pro cizince, specializované workshopy pro úředníky a policisty využita metodika EKS v ČR
 - 2008 – Nízkoprahový kurz pro cizince – využita metodika CIC
 - 2008/2009 – převzetí a úprava metodiky ke zdravotním kartám
 - 2010 - Podpora ped. pracovníků ZŠ na území města Plzně – metodika META o.s.
 - 2010 – vytvořena a otestována metodika interaktivního workshopu Cesta cizince
 - 2010 - Kurz základních počítačových dovedností – byl vytvořen Informační manuál ke kurzu základních počítačových dovedností v několika jazykových mutacích v celkovém počtu 690 ks (čeština – 150 ks, ruština – 240 ks, vietnamština 150 ks, mongolština 50 ks, bulharština 100 ks), který byl zdarma distribuován účastníkům kurzu i dalším zájemcům z řad cizinců prostřednictvím neziskových organizací
 - 2012 – Sociokulturní seminář „Podnikatelské minimum“ – kompletní ucelený materiál ze zásadních oblastí aktuálního zájmu cizinců
 - 2012 – Metodika streetwork/terénní práce s cizinci – pilotní odzkoušení metodiky České asociace streetwork v praxi
- **Workshopy jednotlivých národnostních etnik**
 - v rámci multikulturních aktivit
 - 2009, 2010 – Svět začíná v Plzni

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

- Programy pro děti – se zaměřením na multikulturní komunikaci, seznámení s odlišnými kulturami, prevenci xenofobního chování, preventivní aktivity - dětské programy realizované ve spolupráci s cizineckou policií
 - 2010 - Plzeň září v září
 - 2010 – interaktivní workshop Cesta cizince
 - 2010, 2011 – Vánoční multikulturní setkání
 - 2009, 2010, 2011 – pomůcky a materiály pro děti (slepé mapy, puzzle)
- Prezentační/výukové materiály, pracovní listy
 - 2008 – 2012 (x2011) – jazykové kurzy čj (prac. Listy připravují lektorky kurzu – zejména sociokulturní kurz 2010)
 - 2008, 2009 – pracovní listy ke vzdělávacím aktivitám pro cizince (jednorázové semináře, workshopy)
 - 2010 - Kurz základních počítačových dovedností – vytvořen Informační manuál ke kurzu zákl. poč. dovedností
 - 2010 – Cesta cizince
 - 2012 – Pracovní listy k semináři Podnikatelské minimum
- Zajištění objektivní informovanosti zainteresovaných subjektů a veřejnosti o problematice „Integrace cizinců na úrovni samosprávy“
 - 2009, 2012 – Konference statutárních měst v Plzni
 - propagace a mediální výstupy po celou dobu trvání projektu
 - po celou dobu projektu – expertní platforma
 - TV dokumentární cyklus „Domov ve středu Evropy“
 - 2009, 2012 – Informační brožura pro cizince v Plzni
- Zkvalitnění mediálního obrazu tématu Integrace cizinců na úrovni samosprávy průběžně, zejména pak prostřednictvím těchto aktivit:
 - 2008 – vzdělávací kurzy pro cizince, specializované workshopy pro úředníky a policisty
 - 2010 - Podpora pedagogických pracovníků ZŠ na území města Plzně – metodika META o.s.
 - 2009, 2010 – Svět začíná v Plzni
 - 2010 – Plzeň září v září
 - 2009, 2012 – Konference statutárních měst – vč. sborníku příspěvků
- Registrace ochranné známky projektu (včetně loga): „Integrace cizinců na úrovni samosprávy – řešení problematiky osob migrujících za prací na území města Plzně“

Kvantitativní indikátory (možno kdykoliv doložit):

- Počet realizovaných kurzů/lekci českého jazyka
 - Počet aktivních účastníků na vzdělávacích aktivitách projektu (národnostní složení těchto účastníků)
 - Počet vytvořených metodik/sborníků
 - Počet metodických materiálů
 - Počet vydaných certifikátů
 - Počet workshopů a seminářů
 - Počet účastníků jazykové poradny – individuální
 - Počet intervencí a kontaktů v rámci terénní práce
 - Počet realizovaných aktivit
 - Počet vytvořených sad zdravotních jazykových karet
 - Počet zdravotnických zařízení využívajících zdravotní jazykové karty
 - Propagační materiály aktivit (plakáty, programy, letáky)
 - Počet zapojených NNO, zástupců státní správy a samosprávy
 - Počet účastníků jednání expertní platformy
 - Počet zúčastněných zástupců minorit v Plzni
 - Počet hodin výuky českého jazyka pro děti cizinců
 - Počet hodin výuky vietnamského jazyka pro děti cizinců
 - Publicita
 - Zapojení médií – účinná prezentace
- Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?
- Prezenční listiny za jednotlivé kurzy, semináře a workshopy
 - Certifikáty o absolvování jednotlivých kurzů (od 75 % účasti + konkrétní výstupy dle jednotlivých úrovní kurzů češtiny)
 - Tvorba a výroba informačních materiálů a publikací (zájem – odběr)
 - Zápis z jednání platformy
 - Závěrečné hodnotící zprávy dílčích projektů
- Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

V první řadě je třeba zmínit financování projektu – byť nosný objem prostředků poskytl a poskytuje MV ČR, přesto je podmínkou finanční spoluúčast města (standardně se v jednotlivých etapách pohybuje mezi 13 – 35%). Navíc – a v tom je schována další část

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

úspěchu – město ze svého rozpočtu uvolňuje Odboru sociálních služeb každoročně řádově statisíce právě na aktivity spojené s cizinci a zajištěním služeb pro danou cílovou skupinu. Rozšiřuje se tím prostor pro zajištění služeb i pro cizince z EU (nejenom tedy z 3. zemí, kteří jsou podstatou pilotního projektu) - což jsou především Slováci, Rumuni a Bulhaři.

Dalším specifickým faktorem v průběhu celého řešení, který mohl mít dopad na úspěch či neúspěch projektu – pomíneme-li finanční krytí dílčích aktivit – bylo jeho personální zajištění. Na pozici projektového manažera se v průběhu zmíněných čtyř let vystřídal 3 zaměstnankyně Odboru sociálních služeb (důvodem byl jednak odchod na rodičovskou dovolenou, tak přestup na méně exponovanou pozici).

- Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Zapojení samosprávy je v oblasti integrace cizinců více než přínosné, a to zejména v tématech a aktivitách v oblasti propagace tématu integrace cizinců, implementace nových integračních nástrojů a monitoringu aktuální situace v oblasti cizinců. Prestižní pozice města Plzně jako realizátora aktivit pro veřejnost umožňuje získat pro účast v rámci pořádaných akcí více partnerů, a to z oblasti neziskového i ziskového sektoru, a případně i ekonomicky výhodnější podmínky v oblasti propagace atd. V modifikované podobě se statutární město Plzeň úspěšně podílelo na aktivitách v rámci aktivit přímé intervence. Spolupráce s neziskovým sektorem byla v mnoha aspektech klíčovým prvkem projektu – některé aktivity byly pro realizátora projektu zajištěny NNO tzv. „na klíč“. V rámci dosavadní realizace projektu jsme se nesetkali se závažnými komplikacemi, které by vyžadovaly výraznou revizi obsahu, časového harmonogramu nebo rozpočtu projektu.

Negativní stránku lze vnímat pouze z pohledu „menšinové skupiny většinové veřejnosti“, která dlouhodobě a již tradičně vyhodnocuje cizince (nejenom) v našem městě jako osoby nežádoucí - což je především po „horkém“ létě 2011 v Londýně¹ a po výročích, že „multikulturalismus selhal“ fenomén víceméně celoevropský, celosvětový. S jistým dílem společenské nevraživosti, nepochopení a xenofobie je bohužel nutno počítat i na úrovni samosprávy.

6. Inovativnost a přenositelnost dobré praxe¹

- V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?

Lze konstatovat, že ve městě Plzni, jako prvním městě v ČR, byla vybudována infrastruktura integrace, která je plně funkční a co je podstatné, i opakovatelná. Plzeňský projekt jako první, svým způsobem ověřovací, je přenositelný do dalších měst, která řeší obdobné problémy a přebírají zkušenosti Plzně (Pardubice, Havlíčkův Brod, aj.). Je tedy:

Pilotní – v rámci samosprávy se tato problematika ještě neřešila, společný projekt s MV ČR a Cizineckou policií byl první svého druhu

Kontinuální – zahrnuje etapové řešení – návaznost na výstupy

¹ Vyplní pouze uchazeč o cenu MV za inovaci ve veřejné správě

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

Komplexní – projekt řeší problematiku integrace cizinců na všech úrovních (např. oblast sociálních služeb, zdravotnictví, vzdělávání, bezpečnosti apod.)

Lokální – projekt se zaměřuje na řešení lokální situace za použití inovativních integračních nástrojů

Inovativní – projekt byl v době vzniku ojedinělým počinem, nicméně spolupráce samosprávy, MV ČR a Cizinecké policie se natolik osvědčila, že je doporučením i pro ostatní města a kraje

- Může být/bylo již toto řešení přeneseno/aplikováno v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?

Zmíněný emergentní projekt vznikl v době, kdy nebylo možno využít žádnou dobrou praxi z jiných organizací podobného typu, neb prostě nebylo kde, od koho a z čeho čerpat. I přesto je plzeňský projekt ve všech svých etapách koncipován tak, aby jeho segmenty, ale i kompletní projekt, mohl být snadno přenositelný do jiné organizace a jiného místa. Přesto je třeba mít na zřeteli aktuální potřeby a požadavky té které lokality a tomu přizpůsobit flexibilně konkrétní záměry a řešení. (Tak, jak tomu bylo v případě měst Pardubice a Havlíčkův Brod, která čerpala inspiraci právě z plzeňského projektu).

- Jaké nejdůležitější poznatky/zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

- 1) Ucelený přístup k problematice
- 2) Prostor pro efektivní a inovativní řešení
- 3) Mezirezortní součinnost všech zainteresovaných složek – expertní platforma
- 4) Schopnost reagovat operativně na aktuální vývoj a potřeby v dané oblasti
- 5) Ochota jít do rizika s vědomím toho, že jen ten, kdo nic nedělá, nic nezkazí
- 6) Příkladná spolupráce Města s OAMP MV ČR, NNO a cizineckou policií
- 7) Postoupení zkušeností v rámci srovnatelných měst ČR, SR a EU
- 8) Pozice „vlajkové lodi“ v oblasti integrace cizinců na úrovni samosprávy

- Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

- 1) Kontaktovat nás
- 2) Seznámit se s podstatou projektu a jeho přínosem pro danou lokalitu
- 3) Vyhodnotit opodstatnění implementace – i s případnými riziky
- 4) Zanalyzovat zdroje – finanční, časové, personální
- 5) Nastavit koncepční postup a hodnotící parametry
- 6) Navázat spolupráci se subjekty angažovanými v problematice - v dané lokalitě
- 7) Zapojit se do sítě měst/obcí v rámci výměny dobré praxe

Cena MV ČR za inovaci ve veřejné správě – Plzeň 2012

- Souhlasíte s prezentací Vašeho řešení na nadcházející Národní konferenci kvality ve veřejné správě a v časopise Veřejná správa jakožto s prezentací dobré praxe?

ANO

7. Přílohy:

- 1) Kontaktní centrum – leták - 2008**
- 2) Asistenční služby – leták - 2008**
- 3) Informační brožura pro cizince – česká verze - 2009**
- 4) Jazykové kurzy – letáky - 2010**
- 5) Zdravotní jazykové a komunikační karty – sociální anamnéza - 2010**
- 6) Foto – ukončení jazykových kurzů - 2009**
- 7) Foto – počítačové kurzy - 2010**
- 8) Foto – Plzeň září v září - 2010**
- 9) Foto – „Slepé mapy“ v Senátu - 2010**
- 10) Foto – sociokulturní seminář „Podnikatelské minimum“ - 2012**
- 11) Foto – multikulturní festival Svět začíná v Plzni - 2009**
- 12) Foto – multikulturní seminář Svět začíná v Plzni - 2010**
- 13) Foto – zdravotní jazykové karty 1. verze - 2009**

Datum: 13. října 2012

Podpis: 

Pozn.: V případě ceny udílené za implementaci modelu CAF musí být přílohou Závěrečné zprávy Sebehodnotící zpráva CAF a na ni navazující Akční plán zlepšování, případně vyhodnocení plnění předchozího Akčního plánu zlepšování. Sebehodnotící zpráva musí obsahovat popis naplnění minimálních kritérií pro udělení daného stupně Ceny MV za model CAF. Pokud jsou výše uvedené informace součástí Sebehodnotící zprávy, lze na ně pouze odkázat.