

Raport statystyczny WroMigrant za 2023



wrocławskie
centrum rozwoju
społecznego

WROMIGRANT

Punkt informacji dla migrantów i uchodźców

Wrocław 2024



wrocławskie
centrum rozwoju
społecznego

WRO MIGRANT

Punkt informacji dla migrantów i uchodźców

Autorki raportu:

Valentyna Maiurchenko, Yana Sardak, Daria Mymka

Redakcja i korekta:

Ewa Magnowska, Zhanna Nogina, Beata Nawrotkiewicz

Opracowanie graficzne i skład:

Marta Shpindzer

Wydawca:

Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego

Zespół Dialogu Międzykulturowego

Punkt informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant



wcrs.pl



info@wcrs.pl



wromigrant@wcrs.pl

Wszelkie prawa zastrzeżone. Zabrania się powielania, przekazywania niniejszego materiału w jakiegokolwiek formie i formacie bez uprzedniej pisemnej zgody wydawcy.

Wrocław, luty 2024

Spis treści

Wstęp	4
Rozdział 1. Konsultacje i szkolenia	5
Rozdział 2. Profil klienta i analiza największych grup odbiorców	14
Rozdział 3. Analiza grup odbiorców ze względu na powody migracji	18
Rozdział 4. Analiza poziomu satysfakcji odbiorców	22
Podsumowanie	25



Wstęp

Punkt informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant jest jednym z projektów Wrocławskiego Centrum Rozwoju Społecznego, jednostki organizacyjnej Gminy Wrocław. Punkt powstał **w 2013 roku**, funkcjonując wówczas pod nazwą **Infolink**, a **od 2020** jako **WroMigrant**. Nasze usługi kierujemy do nowych mieszkańców i mieszkanki Wrocławia, którzy przybyli do miasta z innych krajów.

Oferujemy przede wszystkim wsparcie w procesie adaptacji i integracji poprzez bezpłatne konsultacje i szkolenia na temat legalizacji pobytu i pracy, opieki medycznej, edukacji, pomocy społecznej i innych ważnych aspektów życia w naszym mieście.

Po wybuchu pełnoskalowej wojny w Ukrainie na początku 2022 roku zespoły Punktu informacji WroMigrant i miejskiej przestrzeni spotkań i działań społecznych Przejście Dialogu zaangażowały się i nadal aktywnie działają na rzecz uchodźców wojennych z Ukrainy. **Od końca lutego do końca maja 2022 r. konsultacje w Przejściu Dialogu odbywały się 7 dni w tygodniu. Łącznie odbyło się 17 979 konsultacji dla 23 200 osób.** Tamten rok był dla nas czasem zarówno wielkich wyzwań, jak i intensywnego rozwoju. Jednak zawsze podkreślamy, że działamy dla wszystkich osób bez względu na obywatelstwo. Na tym założeniu budujemy ofertę Punktu, którą dostosowujemy do potrzeb różnych grup narodowościowych, wiekowych i społecznych.

W 2023 roku wychodziliśmy z działań o charakterze antykrzysowym i pracowaliśmy nad stworzeniem stałego programu działalności WroMigranta. W zakresie naszych zadań znalazło się nie tylko udzielanie wsparcia informacyjnego, ale również działania na rzecz adaptacji, integracji migrantów w nowym mieście oraz badanie potrzeb i profilu odbiorców naszych usług. Służyło temu prowadzenie systemu anonimowych ankiet, które były wypełniane przez cały ubiegły rok bezpośrednio przez klientów oraz przez konsultantów/ki na podstawie informacji uzyskanych podczas konsultacji.

Zapraszamy do zapoznania się z raportem wskaźników statystycznych WroMigranta, który ma przybliżyć Państwu działalność miejskiego Punktu informacji dla migrantów i uchodźców. Podczas lektury zapoznają się Państwo z profilem i potrzebami nowych mieszkańców/nek, którzy przybyli do Wrocławia i szukali różnego rodzaju wsparcia w 2023 roku.

Rozdział 1.

Konsultacje i szkolenia



Jednym z głównych zadań zespołu WroMigrant jest organizacja i prowadzenie bezpłatnych konsultacji, szkoleń i spotkań informacyjnych.

Podczas konsultacji stawiamy na wzmocnienie poczucia **sprawczości** i na **usamodzielnianie się** naszych klientów, dlatego nie wypełniamy za nich wniosków i nie kontaktujemy się z innymi instytucjami w imieniu klienta, lecz wyjaśniamy, w jaki sposób on(a) może załatwić sprawę samodzielnie.



W 2023 roku **konsultacje osobiste** odbywały się w miejskiej przestrzeni spotkań i działań społecznych **Przejście Dialogu** przy ul. Świdnickiej 19 od poniedziałku do soboty w godz. 12:00-16:00.



Od stycznia do listopada pełniono dyżur konsultacyjny raz w tygodniu w Centrum Integracji Międzykulturowej Miejsce Otwarte koordynowanym przez Stowarzyszenie "Nomada".

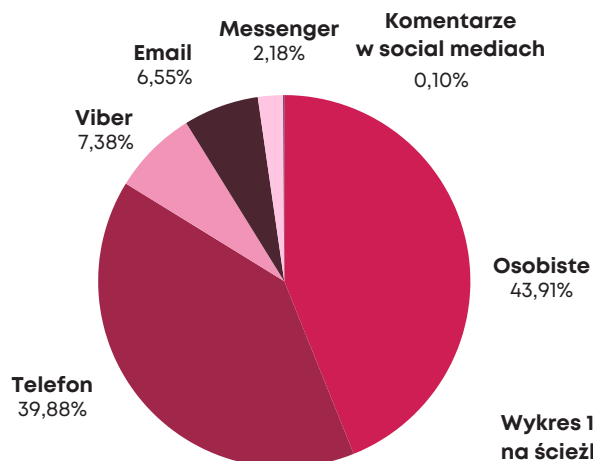


Jednocześnie prowadzono stałe **konsultacje zdalne** przez telefon (3 numery komórkowe i 1 stacjonarny), e-mail, a także za pomocą komunikatorów Viber i Messenger.



Konsultacje prowadzone były **w pięciu językach**: polskim, ukraińskim, angielskim, białoruskim i rosyjskim.

W ubiegłym roku dotarliśmy łącznie (poprzez konsultacje i szkolenia) do **7520 osób**. Przeprowadzonych zostało **3545** bezpłatnych indywidualnych konsultacji informacyjnych dla **6244** osób, wśród których było **1537** konsultacji osobistych - dla **2742** osób oraz **2008** konsultacji zdalnych - dla **3502** osób.



Wykres 1. Typy konsultacji ze względu na ścieżkę komunikowania się

70%

klientów WroMigranta przyszło na konsultację do Punktu informacji po raz pierwszy.

29,7%

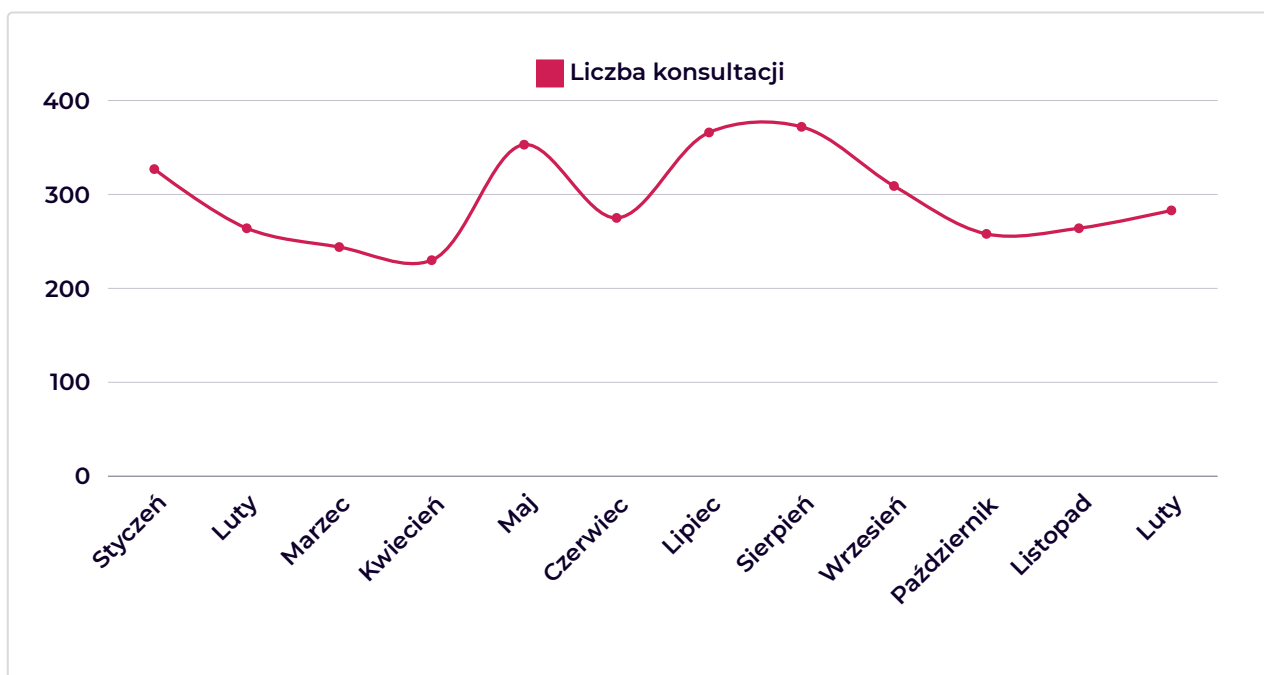
osób skorzystało z usług naszego punktu po raz drugi lub kolejny.



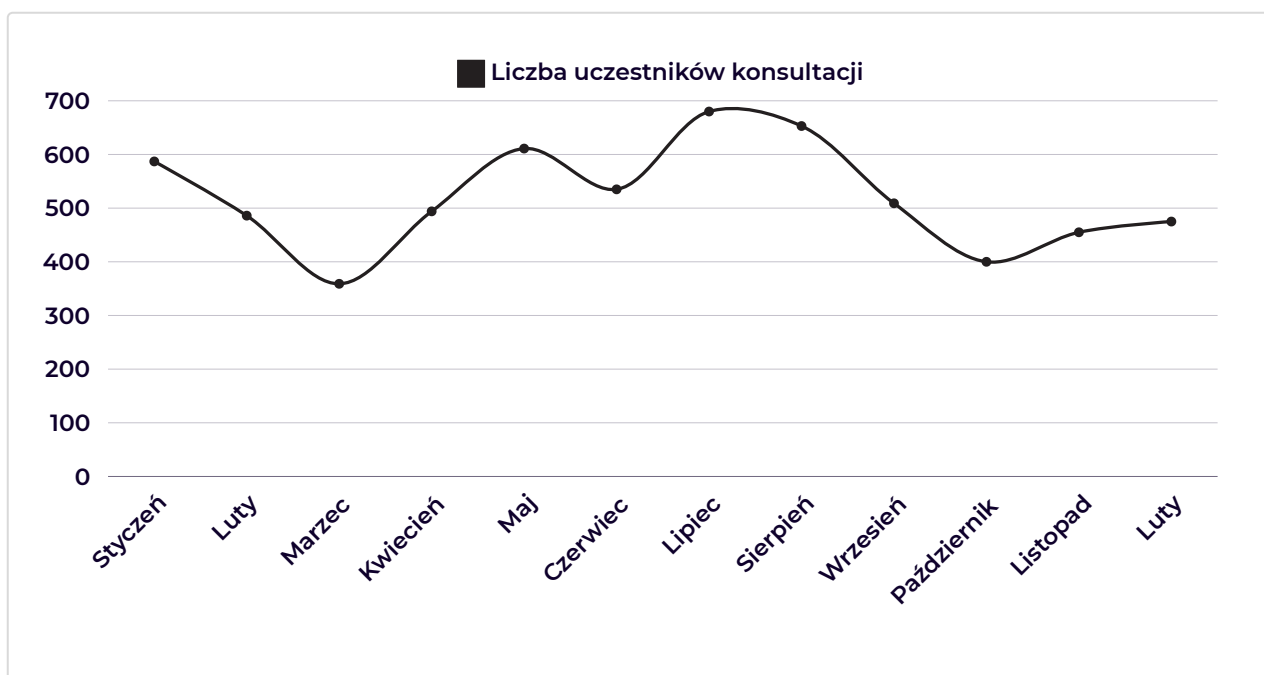
Kolejne wizyty spowodowane są zazwyczaj nowymi wątpliwościami pojawiającymi się na dalszych etapach procesu legalizacji pobytu lub etapach życia we Wrocławiu.

Niektóre z osób były wspierane informacyjnie w procesie legalizacji pobytu przez okres od kilku miesięcy nawet do kilku lat.

Na przykład, wśród naszych klientów są osoby, które były wspierane na ścieżce legalizacji pobytu od złożenia wniosku na pierwsze zezwolenie na pobyt czasowy aż do procedury uznania za obywatela polskiego.



Wykres 2. Dynamika liczby konsultacji udzielonych w poszczególnych miesiącach (2023)



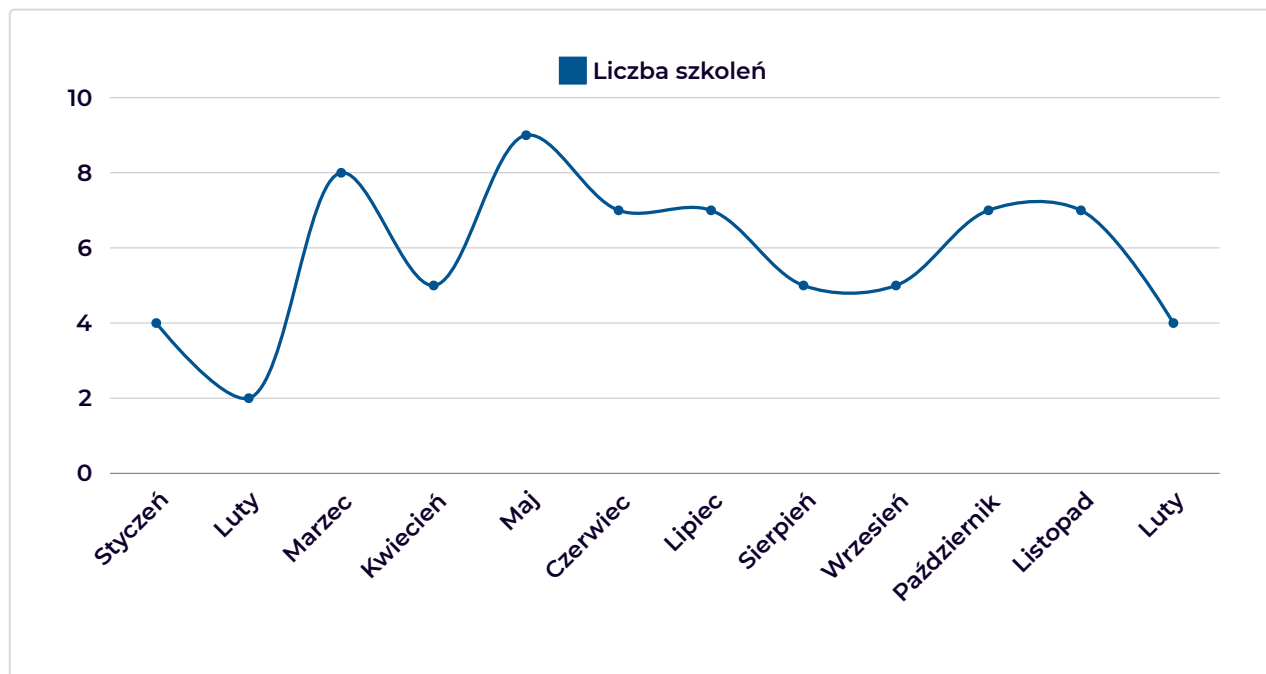
Wykres 3. Dynamika liczby uczestników konsultacji w poszczególnych miesiącach

Na podstawie danych z wykresów przedstawionych powyżej można zauważyć, że największa liczba konsultacji przypadła na okres letni: 680 osób w lipcu i 653 osoby w sierpniu. Najpopularniejszym tematem konsultacji w tych miesiącach była legalizacja pobytu (19,9% od wszystkich konsultacji w lipcu i 22% w sierpniu).

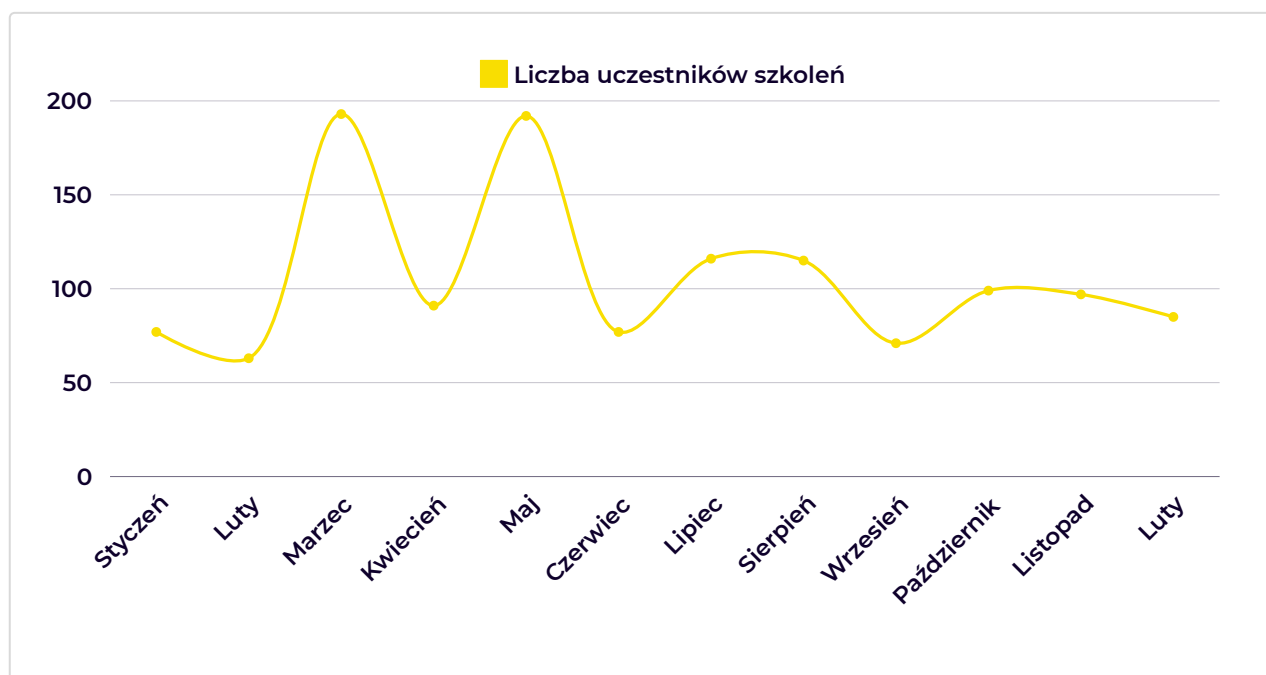
Zakładamy, że może być to powiązane z zakończeniem tzw. „przedłużeń covidowych” w dniu 31 lipca 2023 roku, które działały od marca 2020 roku. W tym okresie obowiązywały przedłużenia dokumentów pobytowych cudzoziemców (wiz typu D, zezwoleń na pobyt, zezwoleń i oświadczeń na pracę), w związku z czym osoby nie musiały składać nowych wniosków na dokumenty pobytowe nawet po upływie daty ich ważności. Po zniesieniu tych ułatwień wszyscy cudzoziemcy, oprócz obywateli Ukrainy (ponieważ ich nadal obowiązywały przedłużenia wg ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa), musieli zadbać o legalność swego pobytu i pracy w Polsce.

W 2023 roku zespół WroMigrant pojawił się na piknikach osiedlowych i tematycznych, przybliżając swoją działalność mieszkańcom i mieszkankom Wrocławia. Zespół Punktu reprezentował zarówno Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego (WCRS) i WroMigrant, wystawiając na wydarzeniach swoje stoisko, które łącznie odwiedziło **1167 osób**.

Oprócz konsultacji zorganizowano **70 szkoleń oraz spotkań informacyjnych**, w których uczestniczyło łącznie **1276 osób**. Konsultanci/tki Punktu przeprowadzili **41 z nich (58% wszystkich szkoleń)**, reszta szkoleń została zorganizowana w partnerstwie z innymi podmiotami i specjalistami.



Wykres 4. Liczba zorganizowanych szkoleń w poszczególnych miesiącach (2023)



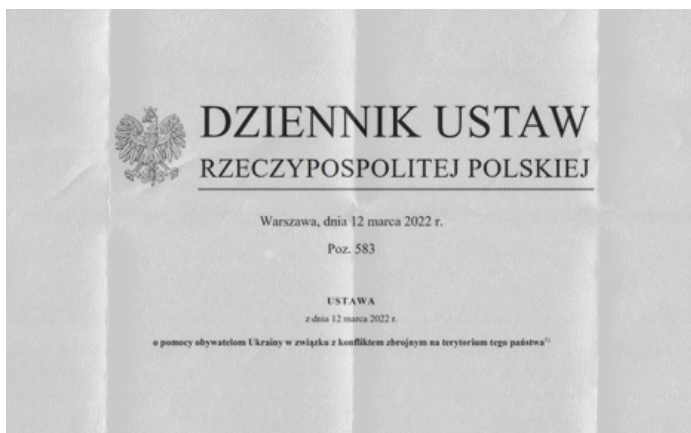
Wykres 5. Dynamika udziału osób w szkoleniach

W 2023 odbyło się **29 spotkań informacyjnych i szkoleń** w partnerstwie z różnymi instytucjami miejskimi oraz podmiotami publicznymi. Informacja o przeprowadzonych wydarzeniach została przedstawiona w Tabeli 1.

<p>Partnerzy, którzy prowadzili szkolenia w ramach współpracy z WroMigrantem:</p> <p>Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy: comiesięczne konsultacje i szkolenia doradców zawodowych</p> <p>Izba Administracji Skarbowej: 2 szkolenia o rozliczeniu PITów</p> <p>Państwowa Inspekcja Pracy: 1 spotkanie na temat zatrudnienia w Polsce</p> <p>Zakład Ubezpieczeń Społecznych: 2 spotkania o przyznawaniu emerytur i rent dla obywateli Ukrainy i Białorusi</p> <p>miejski program Study in Wrocław: 1 spotkanie o rekrutacji do szkół wyższych</p>	<p>Partnerzy, dla których WroMigrant przeprowadził szkolenia:</p> <p>Politechnika Wrocławska: 7 spotkań dla studentów o legalizacji pobytu i nadaniu numeru PESEL</p> <p>Wrocławskie Centrum Integracji: 2 spotkania dla osób ze statusem UKR o nowelizacji ustawy i legalizacji pobytu</p> <p>Ośrodki tymczasowego zamieszkania dla uchodźców z Ukrainy: 3 szkolenia o nowelizacji ustawy i legalizacji pobytu</p> <p>Mikrogranty (Wrocławski Instytut Kultury): 1 spotkanie informacyjne o projekcie</p> <p>Ołbińskie Centrum Aktywności Lokalnej „Żółty Parasol”: 1 spotkanie na temat legalizacji pobytu</p> <p>Stowarzyszenie Białoruski Związek Solidarności: 1 spotkanie na temat uzyskania polskiego dokumentu podróży</p> <p>Kalejdoskop Kultur: 1 szkolenie na temat legalizacji pobytu i spraw urzędowych w ramach spotkań grupy wsparcia psychologicznego dla asystentek/tów międzykulturowych</p>
<p>Wydarzenia plenerowe:</p> <p>Dzień Otwarty MPK Wrocław</p> <p>Piknik w ramach Dni Odry 2023</p> <p>Piknik w ramach Świąta Osiedla Plac Grunwaldzki</p> <p>Piknik z okazji powrotu do szkoły na osiedlu Plac Grunwaldzki</p>	
<p>Wydarzenia adaptacyjno-integracyjne, zorganizowane na nasze zlecenie:</p> <p>Arteterapia dla kobiet (11 spotkań)</p> <p>Gra finansowa CashFlow (9 gier dla dorosłych i nastolatków)</p> <p>Spotkanie „Z mlekiem matki - wszystko o karmieniu piersią i porodzie rodzinnym”</p> <p>Przedświąteczne warsztaty z filcowania</p> <p>Fundacja Inside, ukraiński chór dziecięcy KapustaBand: spotkanie integracyjne o tematyce świątecznej</p>	

Tabela 1. Partnerstwa przy organizacji szkoleń w 2023

Najwięcej uczestników wzięło udział w naszych szkoleniach w marcu (193 osoby w 8 szkoleniach) oraz w maju (192 osoby w 9 szkoleniach).



W marcu oraz maju odbyło się najwięcej szkoleń, co było powiązane z potrzebą przekazania wiedzy o zmianach w ustawie o pomocy obywatelom Ukrainy*.

**Ustawa pierwotna z dnia 12 marca 2022 r. Dz.U. 2022 poz. 583, Ustawa zmieniająca z dnia 13 stycznia 2023 r. Dz.U. 2023 poz. 185.*



Szkolenia w tej tematyce przeprowadzono w ośrodkach tymczasowego zamieszkania osób ze statusem UKR, a także w Centrum Aktywności Lokalnej "Żółty Parasol" na osiedlu Ołbin.

Wśród najbardziej popularnych szkoleń w 2023 znalazły się następujące spotkania:

43 Legalizacja pobytu i pracy w Polsce dla studentów we współpracy z Politechniką Wrocławską (w języku angielskim)

34 Karta pobytu dla osób ze statusem UKR (w języku ukraińskim)

31 spotkanie informacyjne na temat nowelizacji Ustawy o pomocy obywatelom Ukrainy i legalizacji pobytu w Polsce (w języku ukraińskim)

27 spotkanie informacyjne na temat rozliczenia PITów we współpracy z Izłą Administracji Skarbowej



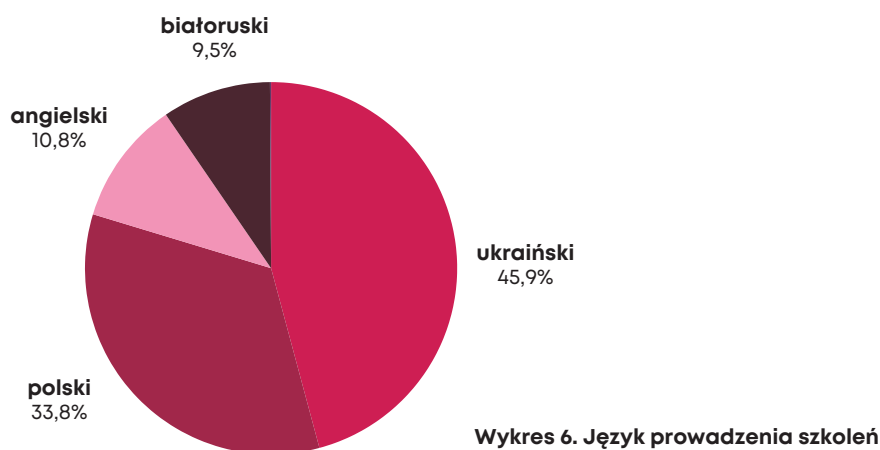
Szkolenia prowadzone przez konsultantów i konsultantki Punktu dotyczą przede wszystkim legalizacji pobytu i pracy. Szkolenia prowadzone są w czterech językach w zależności od grupy docelowej danego tematu.

Tematy szkoleń WroMigrant i dostępność językowa szkoleń:

- 📖 Spotkanie ze studentami. Legalizacja pobytu na podstawie studiów (PL i EN)
- 📖 Szkolenie o numerze PESEL dla studentów zagranicznych i ich asystentów (EN)
- 📖 Szkolenie w formie pytanie-odpowiedź (UA)
- 📖 Karta pobytu dla osób ze statusem UKR (UA)
- 📖 Nowelizacja ustawy dla osób na statusie UKR (UA)
- 📖 Ochrona międzynarodowa i status uchodźcy (BY)
- 📖 Ubieganie się o pobyt czasowy na podstawie wizej humanitarnej D21 (BY)
- 📖 Legalizacja pobytu i pracy w Polsce (EN)
- 📖 Pobyt stały (PL)
- 📖 Codziennosc w polskiej szkole (UA i BY)
- 📖 Koniec przedłużeń covidowych (BY i EN)

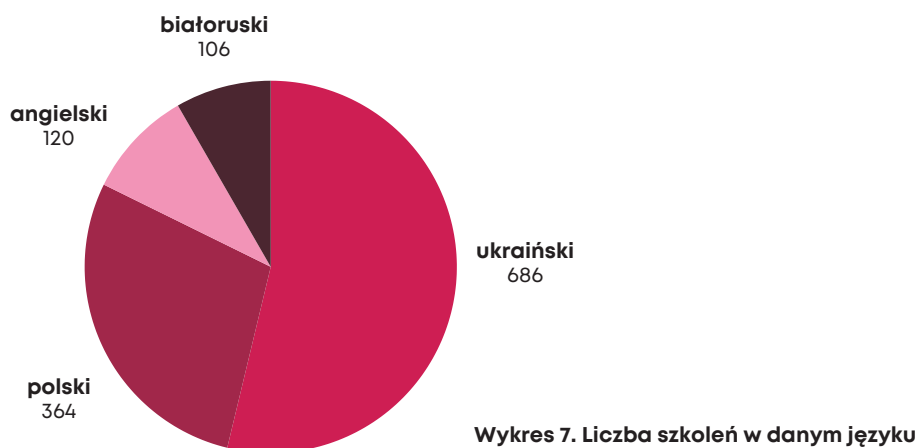
Najwięcej szkoleń zorganizowano i przeprowadzono **w języku ukraińskim - 34 szkoleń (45,9%)** i **polskim - 25 szkoleń (33,8%)**.

Przeprowadzono także **8 szkoleń w języku angielskim (10,8%)** i **7 szkoleń w języku białoruskim (9,5%)**. Dziewięć szkoleń Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy tłumaczono przez konsultantki/ów z języka polskiego na ukraiński.



Wykres 6. Język prowadzenia szkoleń

W szkoleniach przeprowadzonych w języku polskim wzięły udział **364 osoby**, w ukraińskim - **686 osób**, w angielskim - **120 osób**, w białoruskim - **106 osób**. Wśród nich było 587 kobiet (68,9%), 265 mężczyzn (31,1%), którzy mieli pod opieką 424 dzieci.



Wykres 7. Liczba szkoleń w danym języku

W celu poszerzenia swojej wiedzy fachowej zespół WroMigrant uczestniczył w konferencjach, szkoleniach i projektach ogólnopolskich i międzynarodowych.



Konsultanci/cki doształcali się, między innymi, na szkoleniach:

Szkolenie „Jak pracować i skutecznie pomagać osobom ze społeczności muzułmańskiej w polskich urządach” w ramach projektu EMPATHY w ramach programu Komisji Europejskiej: Obywatele, Równość, Prawa i Wolności (CERV)

Szkolenie „Przemoc i krzywdzenie: co możemy zrobić, żeby zwiększyć poziom bezpieczeństwa”, Fundacja NON LICET

„Szkolenie dotyczące dobrych praktyk w zakresie integracji migrantów dla polskich miast”, OBWE/ODIHR

„Szkolenia z integracji międzykulturowej dla polskich miast”, Intercultural Cities Programme (ICC)

Szkolenie „Kontakt z klientem w kryzysie zdrowia psychicznego”, Fundacja Opieka i Troska

Szkolenia „Cities in placemaking”, Placemaking Europe



Członkowie zespołu WroMigrant uczestniczyli też w Targach Pracy 2023 organizowanych przez Powiatowy Urząd Pracy we Wrocławiu (prelekcja), konferencji „Efektywnie czy Efektownie? Współpraca i włączanie mniejszości narodowych i etnicznych oraz osób z doświadczeniem migracji ekonomicznej i przymusowej” (organizator: Stowarzyszenie Żydowskie Czulent), oraz w międzynarodowym projekcie Kongresu Władz Lokalnych i Regionalnych Rady Europy „Wzmacnianie odporności władz lokalnych i regionalnych wobec wyzwań migracyjnych”.

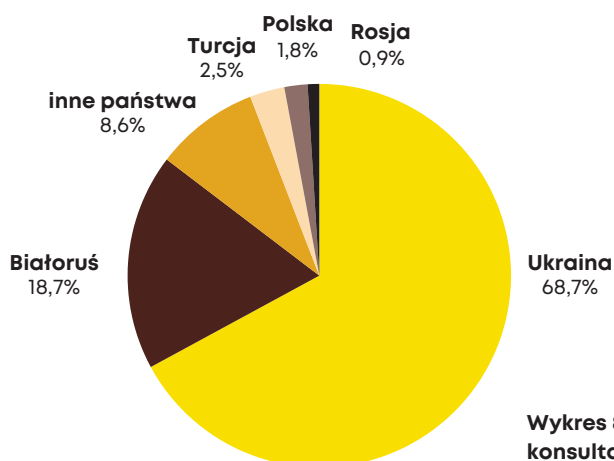
Rozdział 2.

Profil klienta i analiza największych grup odbiorców

Narodowość odbiorców

Z konsultacji WroMigrant skorzystało 6244 osób reprezentujących ponad 56 narodowości.

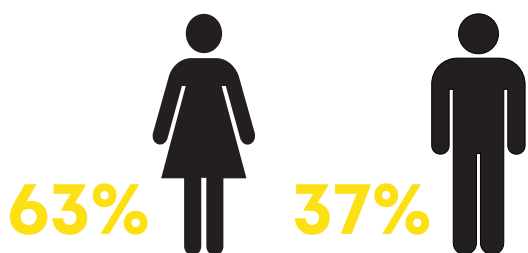
Wśród nich najliczniejsze grupy to obywatele: *Ukrainy* - 68,7%, *Białorusi* - 18,7%, wśród innych państw najliczniejsze grupy to obywatele *Turcji* (2,5%), *Polski* (1,8%) i *Rosji* (0,9%), obywatele *innych państw* łącznie stanowili 8,6% ogólnej liczby odbiorców.



Wykres 8. Narodowość klientów konsultacji (liczba osób i %)

Warto zauważyć, że obywatele Polski też bywali klientami Punktu, a zwracali się z różnego rodzaju pytaniami, dotyczącymi członków ich rodzin, znajomych, sąsiadów lub współpracowników, którzy przyjechali do Wrocławia z innych krajów. W takich sytuacjach udzielano podstawowych informacji i jednocześnie proszono, aby cudzoziemiec, którego dotyczy sprawa, skontaktował się z WroMigrantem osobiście i samodzielnie i bezpośrednio zdobył interesujące go informacje.

Płeć odbiorców



Częściej do Punktu zwracały się kobiety - prawie 63%. Mężczyźni stanowili 37% naszych odbiorców.

Zakładamy, że może to być powiązane z profilem migracyjnym uchodźców wojennych z Ukrainy oraz ograniczeniami co do opuszczenia kraju przez mężczyzn w związku z wojną.

W statystykach odbiorców działań uwzględnione zostały dzieci i młodzież, które uczestniczyły w wydarzeniach adaptacyjno-integracyjnych bezpośrednio albo zostały objęte wsparciem pośrednim poprzez wsparcie ich rodziców i opiekunów w kwestiach związanych z ich życiem we Wrocławiu. **Bezpośredni i pośredni udział dzieci w grupie odbiorców stanowi 22,84% od liczby ogólnej**, co oznacza, że taki odsetek osób małoletnich lub osób deklarujących opiekę nad osobami małoletnimi skorzystał z usług Punktu WroMigrant.

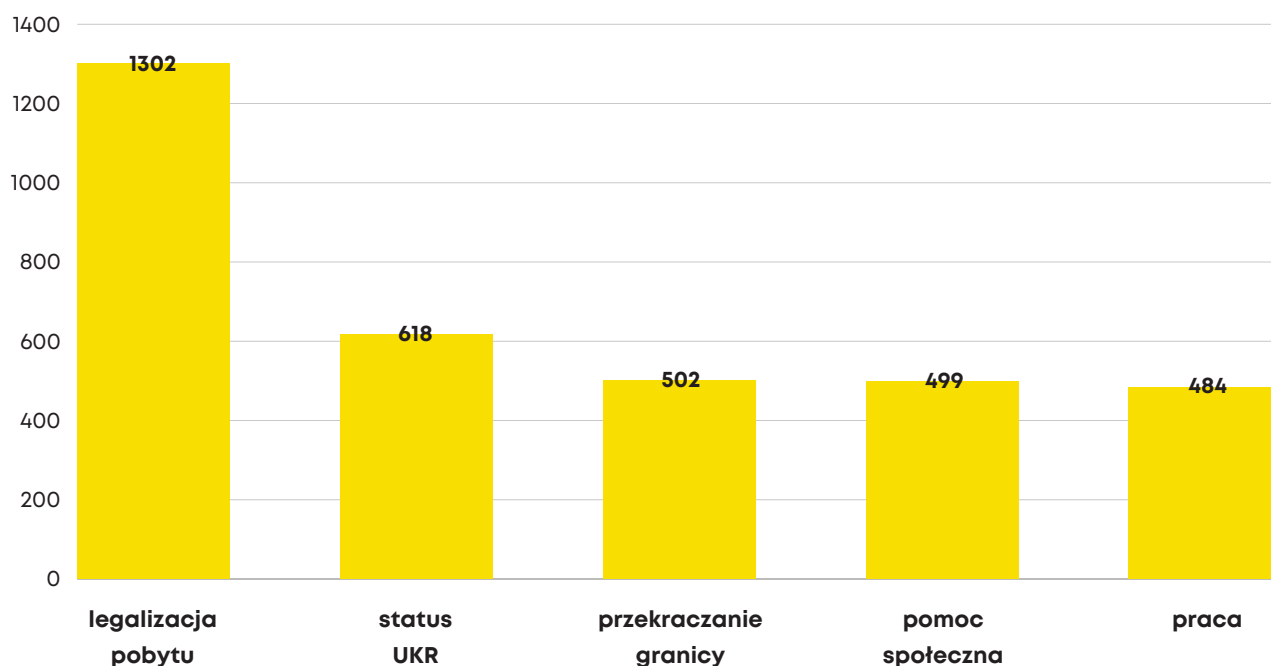
Wśród naszych klientów w konsultacjach były również osoby z grup wrażliwych, m.in. **osoby w wieku 60+ (8,46% ogółu klientów)** i **osoby, które zadeklarowały informacje o swojej niepełnosprawności (5,37%)**. Aby odpowiedzieć na potrzeby reprezentowanych dwóch grup wrażliwych, w 2023 roku poszerzono zakres kompetencyjny naszych konsultantów o m.in. temat transferu emerytury ukraińskiej i białoruskiej do systemu polskiego oraz temat procedury orzekania o niepełnosprawności.

Tematyka konsultacji



W ramach konsultacji zespół WroMigrant udzielał informacji migrantom i uchodźcom w sprawach urzędowych dotyczących między innymi legalizacji pobytu i pracy, ochrony międzynarodowej, zameldowania, numeru PESEL, nauki języka polskiego, opieki medycznej oraz wielu innych kwestii związanych z życiem we Wrocławiu.

Wyróżniono pięć najpopularniejszych tematów w ciągu roku, które są przedstawione na Wykresie 9.



Wykres 9. Główne tematy konsultacji



Zadawane pytania dotyczące **legalizacji pobytu** obejmowały szeroki wachlarz tematów: zezwolenie na pobyt czasowy, zezwolenie na pobyt stały, zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego UE itd. Duża liczba pytań na temat **statusu UKR** oraz reguł dotyczących **przekraczania granic** może być związana z przypadkami nieprawomocnej utraty tego statusu i potrzebą jego wznowienia. Pytania z kategorii **pomocy społecznej** głównie dotyczyły świadczeń: wychowawczych, rodzinnych, dla osób z niepełnosprawnościami i ich opiekunów oraz pomocy systemowej dla osób znajdujących się w trudnych sytuacjach życiowych, np. kryzysie bezdomności. Z kolei w temacie **pracy** osoby najczęściej zwracały się z pytaniami o poszukiwanie lub legalizację pracy, a także o kwestie naruszania praw pracowników i zleceniobiorców (np. niewypłacanie wynagrodzenia, niegodne warunki pracy).

Obywatele Ukrainy i Białorusi - szczegółowa analiza

Poniżej przedstawiamy szczegółową analizę największych grup odbiorców Punktu WroMigrant, czyli obywateli **Ukrainy** i **Białorusi**. Przedstawicielom tych narodowości udzielono w 2023 roku najwięcej konsultacji - odpowiednio **2435 (UKR)** i **664 (BY)** konsultacje.

Wskaźnik	Obywatele Ukrainy	Obywatele Białorusi
Liczba konsultacji	2435	664
% od ogólnej liczby konsultacji	68,7	18,7
% od ogólnej liczby osób na konsultacjach	79,4	23,7
Podział wg płci		
% kobiet	64,9	59,4
% mężczyzn	35,1	40,6
Grupy wrażliwe		
% dzieci	25,5	27,3
% osób z niepełnosprawnościami	6,8	1,9
% osób w wieku 60+	9,9	2,4
Podział ze względu na powody migracji		
% osób ze statusem UKR	77,1	3,0
% osób z doświadczeniem migracji*	22,0	57,0
% osób z doświadczeniem uchodźczym**	0,9	40,0

Tabela 2. Struktura największych grup odbiorców konsultacji

*doświadczenie migracji - osoby, które doświadczyły dobrowolnej emigracji z powodów m.in. ekonomicznych, naukowych itd.

**doświadczenie uchodźcze - osoby, które ubiegały się lub rozważały ubieganie się o ochronę międzynarodową w rozumieniu ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

W 2023 roku największą grupą odbiorców konsultacji i szkoleń były osoby z Ukrainy (79,7%), które przyjechały po 24 lutego 2022 r., po wybuchu wojny (77,1%). Osoby z doświadczeniem dobrowolnej migracji, które przyjechały przed lutym 2022 r. stanowiły 22% od ogółu odbiorców.

Wśród odbiorców narodowości ukraińskiej większość stanowiły kobiety (65%), mężczyźni stanowili jedynie 35% ogólnej liczby osób z Ukrainy.

Dzieci stanowiły 25,5% ogólnej liczby osób. Niemal 10% (9,9%) ogólnej liczby to osoby powyżej 60. roku życia. Odsetek osób z deklarowaną niepełnosprawnością wyniósł 6,8% ogólnej liczby konsultowanych osób, które przyjechały po wybuchu wojny.

Wśród osób korzystającym z konsultacji, **23,7%** stanowili obywatele i obywatelki **Białorusi**. Zaobserwowaliśmy, że wśród nich, 40% zadeklarowało pobyt w związku z doświadczeniem uchodźczym, tzn. przybyli do Wrocławia w związku z posiadaniem wize humanitarnej lub złożyli tu wnioski o ochronę międzynarodową lub już ją uzyskali. Odsetek osób przybyłych do Polski w wyniku dobrowolnej migracji wynosi 57,02%.

Wśród odbiorców konsultacji z Białorusi również przeważają kobiety (59,4%). Odsetek osób z tzw. grup wrażliwych, w wieku powyżej 60 lat oraz osób z deklarowaną niepełnosprawnością, było odpowiednio 2,4% i 1,9%.

Obywatele Ukrainy		Obywatele Białorusi	
Temat konsultacji	Liczba konsultacji	Temat konsultacji	Liczba konsultacji
Legalizacja pobytu	811	Legalizacja pobytu	360
Status UKR	687	Praca	96
Przekraczanie granicy	456	Ochrona międzynarodowa	93
Pomoc społeczna	408	Przekraczanie granicy	62

Tabela 3. Najczęstsze tematy konsultacji wśród obywateli Ukrainy i Białorusi

Obywatele Ukrainy najczęściej pytali o legalizację pobytu i status ochrony czasowej UKR. Wśród obywateli Białorusi temat legalizacji pobytu był najczęściej poruszonym tematem na konsultacjach. W przypadku Białorusinów na drugim miejscu pojawiał się temat pracy.

Zakładamy, że jest to powiązane z koniecznością uzyskania specjalistycznego zezwolenia na pracę (oświadczenia o powierzeniu pracy cudzoziemcowi) przez obywateli Białorusi w przeciwieństwie do obywateli Ukrainy, którzy zgodnie z art. 22 Ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa (Dz.U. 2022 poz. 583) mają wolny dostęp do rynku pracy. W obu grupach częstym tematem konsultacji było przekraczanie granic zarówno kraju obywatelstwa, jak i granic w strefie Schengen lub poza nią.

Rozdział 3.

Analiza grup odbiorców ze względu na powody migracji

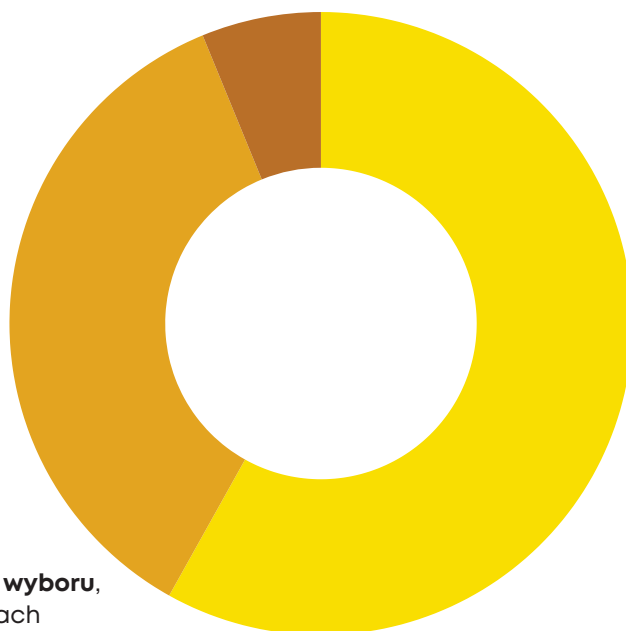
Na podstawie informacji z konsultacji przeprowadzonych w 2023 r. dokonano podziału odbiorców ze względu na deklarowane powody wyjazdu z kraju pochodzenia. Wśród odbiorców Punktu WroMigrant były:

6,2%

osoby z doświadczeniem uchodźczym - osoby, które ubiegają się/ubiegały się lub zamierzały ubiegać się o ochronę międzynarodową w rozumieniu Ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także osoby, które przybyły do Polski na podstawie wizy humanitarnej D21, która była dosyć często wydawana obywatelom Białorusi w latach 2020-2023 w związku z obawą przed prześladowaniem w kraju ich pochodzenia

35,7%

osoby migrujące dobrowolnie z indywidualnego wyboru, na przykład w celach zarobkowych, w celu połączenia z rodziną, podjęcia studiów



58,1%

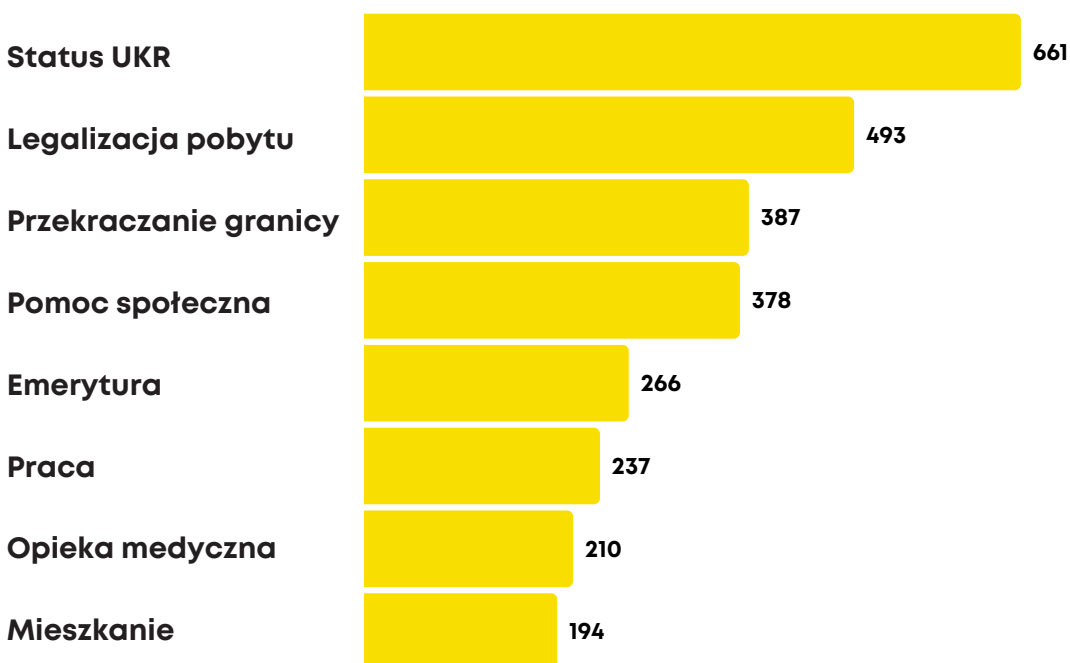
osoby z Ukrainy ze statusem ochrony czasowej UKR w rozumieniu ustawy z dnia 12 marca 2022 r. o pomocy obywatelom Ukrainy w związku z konfliktem zbrojnym na terytorium tego państwa

Wykres 10. Podział odbiorców ze względu na powody migracji

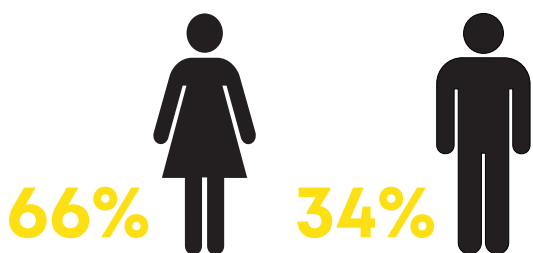
Osoby z Ukrainy ze statusem ochrony czasowej UKR

Wśród odbiorców punktu WroMigrant w 2023 r. najliczniejszą grupę stanowiły osoby ze statusem ochrony czasowej UKR przybyłe do Polski po 24 lutego 2022 r. Oprócz obywateli ukraińskich z terytorium Ukrainy do Wrocławia w związku z wojną przyjechali także obywatele **innych krajów**: 15 konsultacji udzielono cudzoziemcom posiadającym pobyt stały w Ukrainie, 9 konsultacji obywatelom Gruzji, 22 konsultacje obywatelom innych krajów.

Wśród osób ze statusem UKR najwięcej pytań dotyczyło uprawnień i terminów ważności tego statusu oraz możliwości legalizacji pobytu w Polsce. Pojawiało się dużo pytań o możliwość przekroczenia granicy zarówno z Ukrainą, jak i z innymi państwami. Osoby z Ukrainy, przybyłe w związku z wojną, często również pytały o pomoc społeczną.



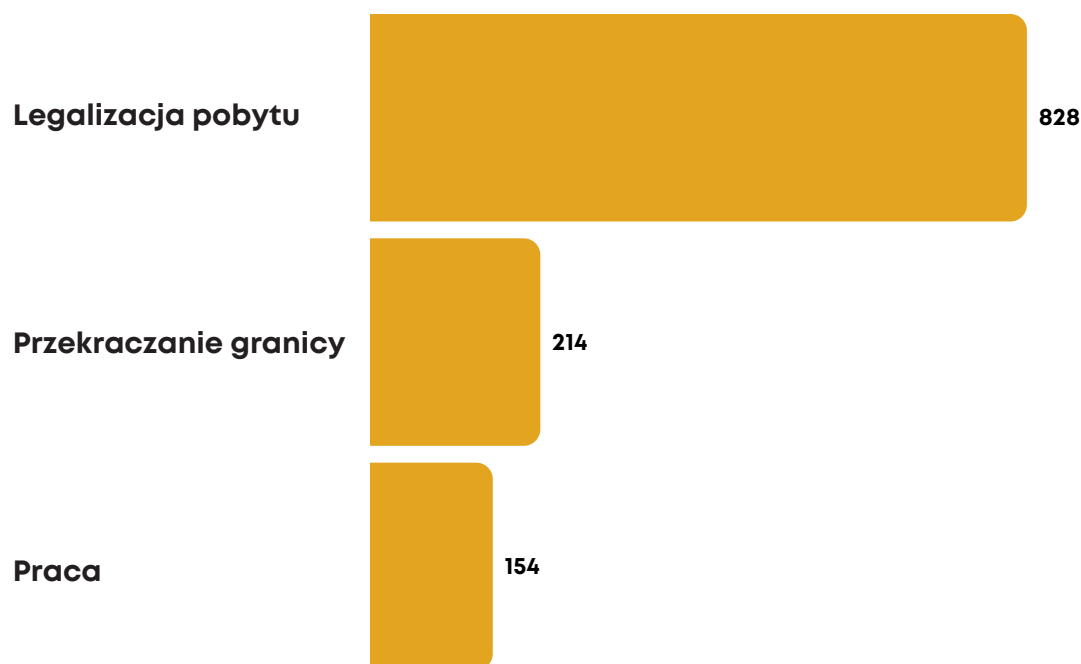
Wykres 11. Główne tematy konsultacji osób ze statusem UKR



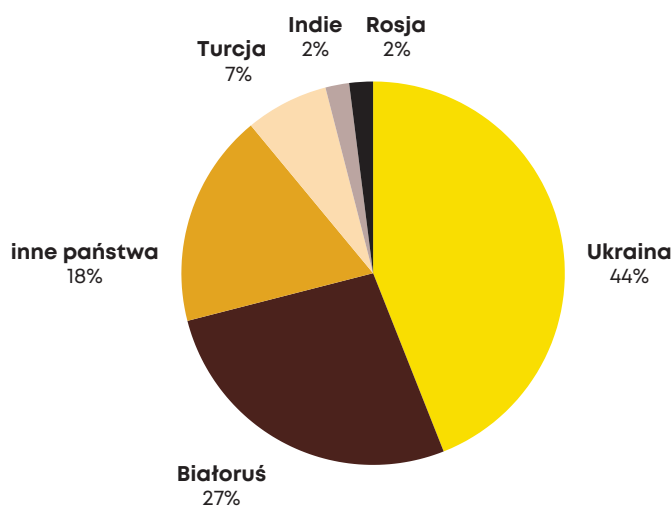
W grupie osób ze statusem ochrony czasowej UKR przeważają kobiety.

Osoby migrujące dobrowolnie

Dobrowolni migranci zdecydowanie najczęściej zwracają się z pytaniami dotyczącymi różnych kwestii legalizacji pobytu.



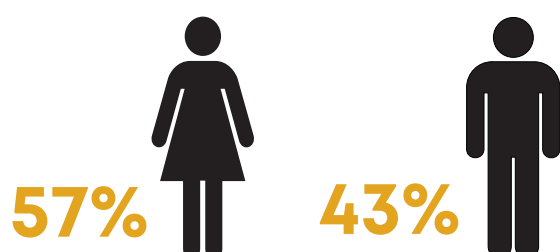
Wykres 12. Główne tematy konsultacji migrantów dobrowolnych



Wśród dobrowolnych migrantów najliczniejszą grupą są obywatele Ukrainy (44%), na drugim miejscu - obywatele Białorusi (27%).

Ponad 2% stanowili obywatele Turcji, Rosji i Indii. Dobrowolnych migrantów z innych państw było 18% (na Wykresie 13: inne), wśród nich między innymi znaleźli się obywatele Gruzji, Korei Południowej, Filipin, Wenezueli, Meksyku, a także bezpaństwowcy.

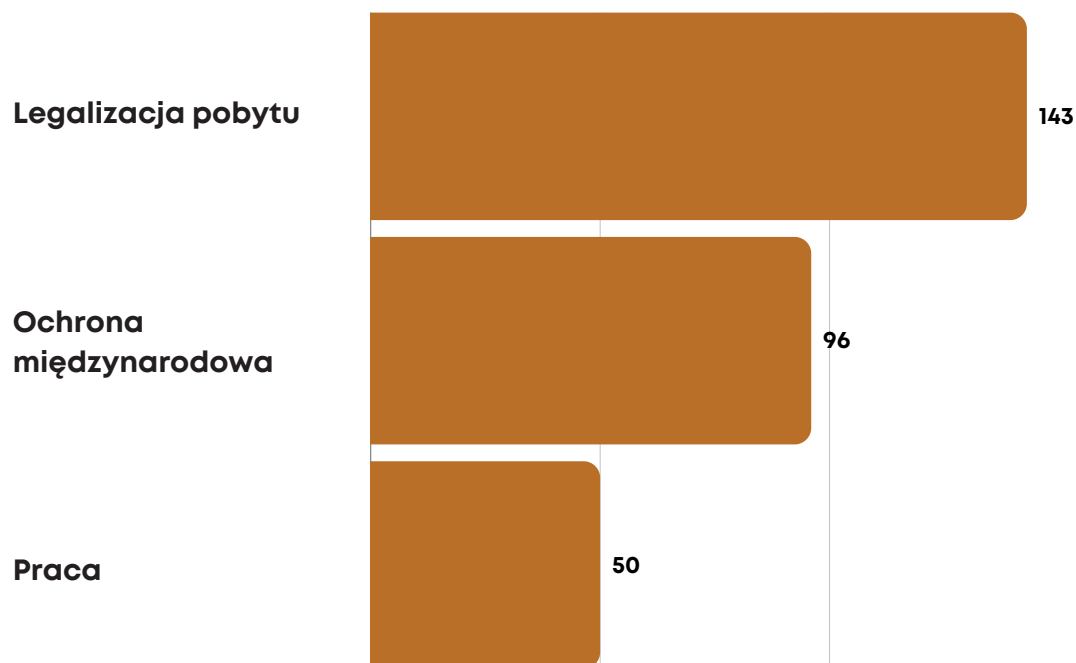
Wykres 13. Obywatelstwa odbiorców wśród grupy dobrowolnych migrantów



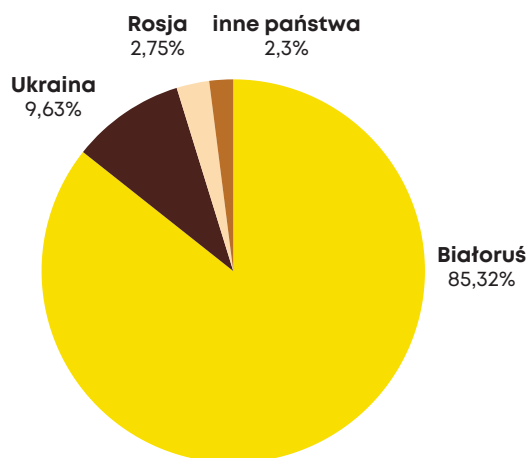
Wśród dobrowolnych migrantów proporcje kobiet i mężczyzn rozkładają się podobnie jak wśród grupy osób o statusie UKR.

Osoby z doświadczeniem uchodźczym

Głównymi tematami, z którymi zwracają się osoby z doświadczeniem uchodźczym, są legalizacja pobytu (31,2%), ochrona międzynarodowa (21%), praca (11%).

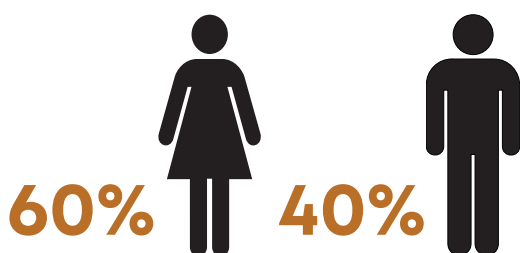


Wykres 15. Główne tematy konsultacji osób z doświadczeniem uchodźczym



Wśród uchodźców największa grupa odbiorców to zdecydowanie obywatele Białorusi (85,32%), oprócz nich zgłaszali się m.in. obywatele Ukrainy, Rosji i Konga.

Wykres 16. Obywatelstwo odbiorców wśród grupy uchodźców.



Wśród osób z doświadczeniem uchodźczym najliczniejszą grupą są także kobiety.

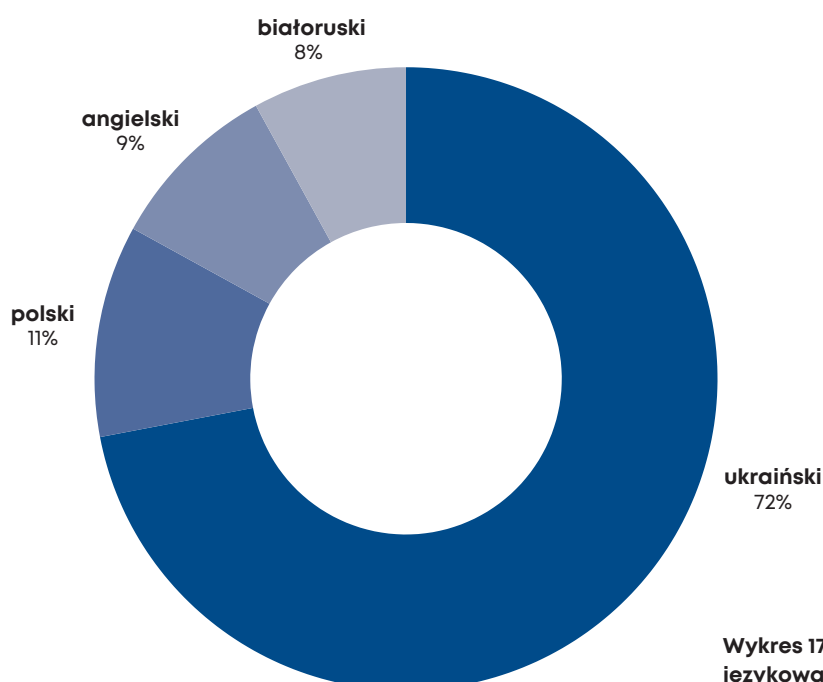
Rozdział 4.

Analiza poziomu satysfakcji odbiorców

Do oceny satysfakcji klienta z usług udzielanych przez Punkt informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant w przestrzeni Przejścia Dialogu stworzono ankietę ewaluacyjną. **Ankieta została wypełniona po 1030 konsultacjach, co oznacza, że klienci wyrazili chęć zostawienia informacji zwrotnej w przypadku 67% konsultacji osobistych.**

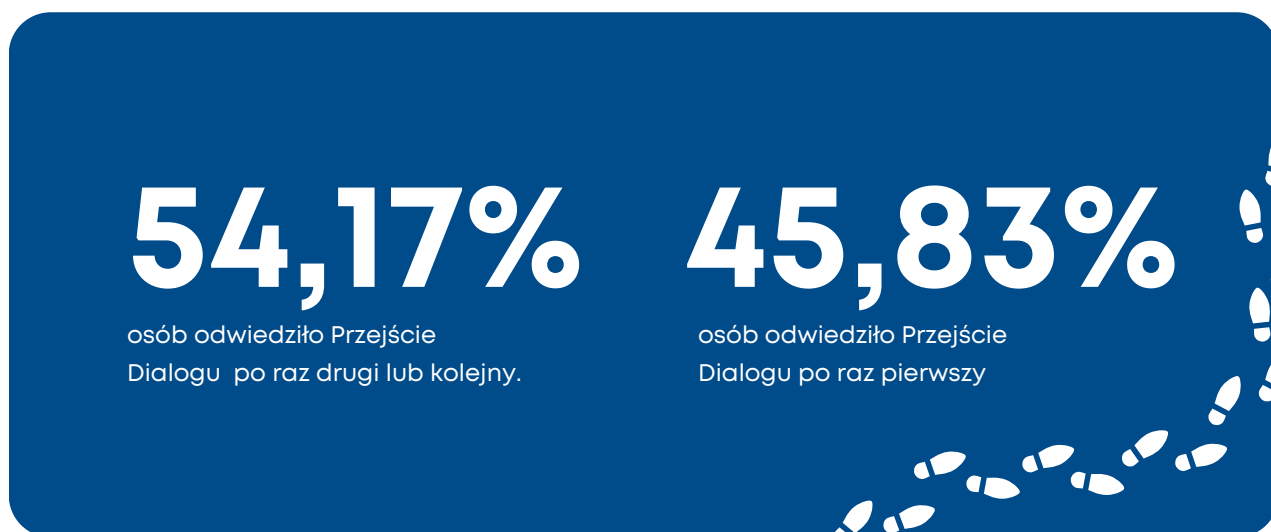
Ankiety te były wypełniane bezpośrednio przez klientów. Po konsultacji osobistej w Przejściu Dialogu każdemu klientowi zaproponowano wypełnienie ankiety satysfakcji. Wypełnienie ankiety odbywało się w wygodnych dla odwiedzających warunkach w przestrzeni poczekalni oraz bez ingerencji naszych pracowników w ten proces. Ankiety były całkowicie anonimowe i dobrowolne.

Nasze ankiety zostały zaprojektowane w 4 wersjach językowych: polskiej, ukraińskiej, angielskiej oraz białoruskiej. Ponad 70% ankiet wypełniono w wersji ukraińskojęzycznej. Ankieta zawiera 8 pytań, a jej wypełnienie zajmuje zaledwie 1-2 minuty. Podsumowanie analizy ankiet przedstawiono poniżej.



Wykres 17. Wybierana wersja językowa ankiety (w %)

Spośród ankietowanych osób 472 osoby (45,83%) zaznaczyły, że odwiedziły Przejście Dialogu po raz pierwszy, a dla 558 osób (54,17%) była to druga lub kolejna wizyta. Osoby te wcześniej albo korzystały z konsultacji, albo uczestniczyły w wydarzeniach odbywających się w Przejściu Dialogu.



Wykres 21. Rozkład odpowiedzi na pytanie „Czy to Twoja pierwsza wizyta w naszym punkcie informacji?”



Według wyników ankiety, ponad 86% naszych klientów było bardzo zadowolono ze świadczonych im usług (zaznaczyli stopień zadowolenia z udzielonej konsultacji jako „bardzo dobrze”),

Ponad 12% oceniło swoją satysfakcję na poziomie dobrym, 0,68% na poziomie zadowolającym, a 0,1% na poziomie niezadowolającym („źle” lub „bardzo źle”). Znaczący to, że poziom satysfakcji klientów z usług Punktu był bardzo wysoki - ponad 98% klientów wyszło z konsultacji zadowolonymi lub bardzo zadowolonymi.



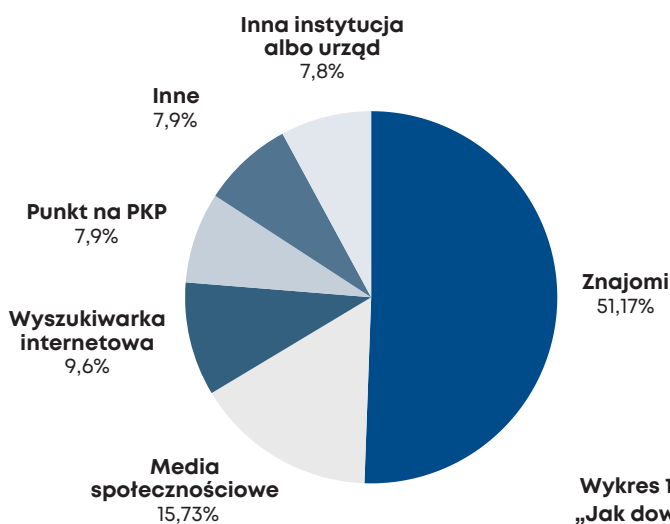
Na pytanie o procentowy poziom przydatności informacji uzyskanych w czasie konsultacji - ponad 91% naszych klientów oceniło udzieloną im informację na 100% przydatną.

6,02% - na 80%, 1,46% - na 60%, 1,46% - na 40% oraz 0,19% - na 20%.

Aby uzyskać pełen obraz doświadczenia przez klientów pobytu w Przejściu Dialogu, oprócz pytań o jakość osobistej konsultacji informacyjnej zbadaliśmy także poziom satysfakcji klientów z przestrzeni, w której odbywają się nasze konsultacje. Większości ankietowanych osób przestrzeń się podobała (91,65% ocenili przestrzeń jako bardzo dobrą). Wśród uwag do przestrzeni odbiorcy zgłaszali możliwość instalacji dystrybutora z wodą do picia oraz podwyższenia temperatury w przestrzeni w okresie jesienno-zimowym.



Większość naszych klientów trafiła do nas z polecenia znajomych (51,17%), część dowiedziała się o nas z mediów społecznościowych (15,73%) a niemal 10% - z wyszukiwarki internetowej. Klienci trafiali na ofertę usług punktu WroMigrant przy okazji wizyty w innych instytucjach (7,8%) lub w punkcie informacyjnym na dworcu PKP (7,9%). Dzięki naszej lokalizacji w ścisłym centrum Wrocławia - około 7,86% naszych klientów zauważało Punkt podczas spacerów i decydowało się na wejście i skorzystanie z usług.



Wykres 18. Odpowiedź na pytanie „Jak dowiedziałeś/łaś się o naszym punkcie informacji?”

Podsumowanie

Punkt informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant

Działa od 2013 roku (przed 2020 - pod nazwą Infolink) i skupia się na wspieraniu nowych mieszkańców Wrocławia z innych krajów poprzez konsultacje i szkolenia dotyczące legalizacji pobytu i pracy, opieki medycznej, edukacji i innych aspektów życia w mieście. Po wybuchu wojny w Ukrainie w 2022 roku WroMigrant koncentrował się przede wszystkim na działaniach na rzecz uchodźców wojennych z Ukrainy. W 2022 roku przeprowadziliśmy 17 979 konsultacji dla 23 200 osób.

W 2023 roku zaczęliśmy pracę nad stałym programem działalności Punktu

Nasze działania opierały się na trzech filarach:

- bezpłatne konsultacje,
- szkolenia merytoryczne,
- działania adaptacyjno-integracyjne.

Poprzez konsultacje i szkolenia dotarliśmy do 7520 osób

Ponad 70% osób zwróciło się do nas po raz pierwszy, a prawie 30% to byli powracający klienci. Konsultacje osobiste w Przejściu Dialogu odgrywają ważną rolę w działalności konsultacyjnej i stanowią niemal połowę (43%) ogólnej liczby konsultacji. Jednak większość osób wybiera opcję konsultacji zdalnych, a mianowicie kontakt telefoniczny.

W 2023 roku najwięcej konsultacji odbyło się w lipcu i sierpniu

Głównym tematem była legalizacja pobytu, co prawdopodobnie wiązało się z końcem przedłużeń dokumentów pobytowych i zezwoleń na pracę obowiązujących w czasie pandemii COVID-19, a także z otwarciem możliwości złożenia wniosku na zezwolenie na pobyt czasowy dla osób, które znajdują się w Polsce na podstawie statusu UKR.

Zorganizowaliśmy 70 szkoleń oraz spotkań informacyjnych

Część szkoleń była prowadzona we współpracy z partnerami. Najbardziej aktywnymi miesiącami pod względem szkoleń były marzec i maj.

Prowadzone szkolenia głównie dotyczyły legalizacji pobytu, były dostępne w kilku językach w zależności od grupy docelowej. Najwięcej szkoleń przeprowadzono w języku ukraińskim i polskim.

W 2023 roku WroMigrant pojawił się na wydarzeniach plenerowych

Prezentowaliśmy swoją działalność szerokiej grupie mieszkańców i mieszkanek Wrocławia. Oprócz tego zorganizowaliśmy wydarzenia adaptacyjno-integracyjne, takie jak cykl arteterapii dla kobiet czy rozgrywki planszowej gry finansowej w celu podniesienia kompetencji zarządzania własnymi finansami.

Analiza profilu klienta WroMigranta w 2023 roku

Największymi grupami odbiorców pozostają obywatele Ukrainy (79,7%) i Białorusi (23,7%). Większość z nich przyjechała po wybuchu wojny w Ukrainie w 2022 r. Głównymi tematami konsultacji dla tych grup były kwestie legalizacji pobytu i statusu ochrony czasowej. Większość naszych klientów z Ukrainy przyjechała do Wrocławia w związku z wojną (77,1%). Natomiast głównymi powodami przybycia obywateli Białorusi są zarówno dobrowolna migracja (57,02%), jak i uchodźstwo (40%).

Z usług Punktu korzystają w większym stopniu kobiety

One stanowiły 63% wszystkich odbiorców. Zakładamy, że ta tendencja głównie jest związana z ograniczeniami co do opuszczania Ukrainy przez mężczyzn. W 2023 roku wśród klientów należących do grup wrażliwych zaobserwowano głównie: osoby powyżej 60. roku życia (8,46%) i osoby z deklarowaną niepełnosprawnością (5,37%).

Dane kontaktowe Punktu informacji dla migrantów i uchodźców WroMigrant



wromigrant@wcrs.pl



+48 717 724 950
+48 735 969 992
+48 538 579 517



+48 735 969 992 (Viber)
+48 538 579 555 (Viber)



@wromigrant (Messenger)

WroMigrant w mediach społecznościowych



@wromigrant



Facebook



Instagram



wrocławskie
centrum rozwoju
społecznego

WROMIGRANT

Punkt informacji dla migrantów i uchodźców

Wrocław, luty 2024