



Ministerstwo Rodziny  
i Polityki Społecznej

Projekt „Budowanie struktur dla integracji  
cudzoziemców w Polsce – etap II – pilotaż  
Centrów Integracji Cudzoziemców”



UNIA EUROPEJSKA  
FUNDUSZ AZYLU,  
MIGRACJI I INTEGRACJI

# Wytyczne dotyczące tworzenia Centrów Integracji Cudzoziemców



Ministerstwo Rodziny  
i Polityki Społecznej

Projekt „Budowanie struktur dla integracji  
cudzoziemców w Polsce – etap II – pilotaż  
Centrów Integracji Cudzoziemców”



Dokument został przygotowany przez:

Paulina Babis

Michał Korzeniowski

Warszawa 2023



Ministerstwo Rodziny  
i Polityki Społecznej

Projekt „Budowanie struktur dla integracji  
cudzoziemców w Polsce – etap II – pilotaż  
Centrów Integracji Cudzoziemców”



UNIA EUROPEJSKA  
FUNDUSZ AZYLU,  
MIGRACJI I INTEGRACJI

## SPIS TREŚCI

Wstęp .....	4
I. Koncepcja Centrum Integracji Cudzoziemców opartego na modelu <i>One-Stop-Shop</i> .....	5
II. Korzyści wynikające z utworzenia Centrów Integracji Cudzoziemców jako punktu kompleksowej obsługi .....	8
III. Oferta i zakres usług dostępnych w Centrach Integracji Cudzoziemców .....	12
1. Moduły obligatoryjne .....	12
2. Moduły fakultatywne .....	22
3. Inne dodatkowe usługi .....	24
IV. Tworzenie Centrum Integracji Cudzoziemców – warunki i niezbędne kroki, które należy podjąć w celu uruchomienia Centrum .....	27
1. Budżet – części składowe, na co uważać .....	27
2. Akty powołujące .....	29
3. Wybór lokalizacji (jednej lub wielu, centrum, peryferie miasta) .....	35
4. Przygotowanie lokalu do działania pod kątem technicznym .....	37
5. Przygotowanie lokalu do działania pod kątem merytorycznym .....	38
6. Dokumentacja obowiązująca w projekcie .....	38
7. Standaryzacja działań .....	40
V. Wyzwania w tworzeniu punktu kompleksowej obsługi – analiza .....	48
1. Personel czy fachowcy na rynku lokalnym .....	48
2. Komplementarność czy konkurencja – obecność innych <i>One-Stop-Shop</i> w mieście, regionie .....	49
3. Mocne i słabe strony Centrów Integracji Cudzoziemców .....	49
4. Współpraca Centrów Integracji Cudzoziemców z interesariuszami na poziomie lokalnym i regionalnym .....	51

## WSTĘP

Prezentowane wytyczne dotyczące tworzenia Centrów Integracji Cudzoziemców w uwarunkowaniach polskich województw powstały w ramach Projektu „Budowanie struktur dla integracji cudzoziemców w Polsce – etap II – pilotaż Centrów Integracji Cudzoziemców” współfinansowanego ze środków Programu Krajowego na lata 2014-2020 Funduszu Azylu, Migracji i Integracji (PK FAMI) dla Celu szczegółowego 2 Integracja / Legalna migracja, realizowanego w Departamencie Pomocy i Integracji Społecznej Ministerstwa Rodziny i Polityki Społecznej, w partnerstwie z samorządami województw opolskiego i wielkopolskiego, reprezentowanymi przez odpowiednio Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu oraz Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu.

Celem dokumentu jest przedstawienie technicznych i formalnych aspektów powołania do życia Centrów Integracji Cudzoziemców, które pokażą sposób działania dla podmiotów chcących otworzyć i prowadzić Centrum.

Dokument powstał przede wszystkim na bazie doświadczeń zebranych podczas realizacji projektu „*Budowanie struktur dla integracji cudzoziemców w Polsce*” wdrażanego w latach 2017-2020 oraz projektu „*Budowanie struktur dla integracji cudzoziemców w Polsce – etap II – pilotaż Centrów Integracji Cudzoziemców*” wdrażanego w latach 2021-2023 przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej. Źródłem informacji był też projekt „*Wsparcie techniczne ułatwiające integrację społeczną i zawodową obywateli państw trzecich w Polsce, w tym osób uciekających z Ukrainy*” realizowany przez Międzynarodową Organizację ds. Migracji na zlecenie DG REFORM. W celu wypracowania wytycznych wykorzystano między innymi dokumenty powstałe w ramach wymienionych projektów, a także doświadczenia innych organizacji realizujących wsparcie dla cudzoziemców z wykorzystaniem modelu *One-Stop-Shop*.

## I. **Koncepcja Centrum Integracji Cudzoziemców opartego na modelu *One-Stop-Shop***

Model *One-Stop-Shop* (Punkt Kompleksowej Usługi) to koncepcja organizacyjna lub podejście, które zakłada, że wszystkie niezbędne produkty lub usługi są dostępne w jednym miejscu lub poprzez jedno źródło. Idea ta ma na celu uprościć i usprawnić proces dla beneficjentów, umożliwiając im załatwienie wielu zadań lub uzyskanie różnorodnych usług w jednym punkcie, zamiast szukanie ich w wielu różnych miejscach. Model *One-Stop-Shop* wychodzi naprzeciw wyzwaniom świadczenia usług w rozproszony sposób.

Model *One-Stop-Shop* jest szczególnie popularny w sektorze usług publicznych, administracyjnych oraz handlowych. Przykłady to:

- ✚ **Usługi rządowe:** Wiele państw tworzy centra usługowe, gdzie obywatele mogą załatwiać sprawy związane z opodatkowaniem, rejestracją pojazdów, wizami czy dokumentami tożsamości w jednym miejscu.
- ✚ **Obsługa klienta:** W biznesie, model *One-Stop-Shop* może oznaczać, że firma oferuje pełen zakres obsługi klienta w jednym miejscu – od sprzedaży po wsparcie posprzedażowe.
- ✚ **Handel detaliczny:** W wielu centrach handlowych czy galeriach można znaleźć sklepy, które oferują szeroki wybór produktów z różnych kategorii, co umożliwia klientom robienie zakupów w jednym miejscu.
- ✚ **Usługi zdrowotne:** W niektórych placówkach *One-Stop-Shop* dla pacjentów, gdzie można skorzystać z różnorodnych badań, konsultacji specjalistycznych i innych usług zdrowotnych.

Ogólnie rzecz biorąc, model *One-Stop-Shop* usprawnia doświadczenie klienta lub użytkownika, minimalizując konieczność szukania i korzystania z wielu źródeł, a jednocześnie zapewniając szeroki wybór i wsparcie w jednym centralnym punkcie.

Model *One-Stop-Shop* dla świadczenia usług cudzoziemcom został po raz pierwszy wprowadzony w Portugalii, która cieszy się uznaniem jako jedno z państw Unii Europejskiej cechujących się otwartością wobec imigrantów, co znajduje potwierdzenie w rankingu Migrant Integration Policy Index (MIPEX). W Portugalii podejście ułatwiające dostęp do różnorodnych usług dla nowo przybyłych migrantów zostało skoncentrowane w jednym centralnym miejscu.

W Centrach Integracji Cudzoziemców funkcjonujących w Polsce, cudzoziemcy mogą skorzystać z szerokiej gamy usług, które obejmują pomoc prawną w kwestiach związanych z prawem imigracyjnym oraz cywilnym, poradnictwo w sprawach zatrudnienia i zdobywania kwalifikacji zawodowych oraz wsparcie w procesie nauki języka polskiego. Dodatkowo w Centrach organizowane są różnego rodzaju szkolenia, warsztaty i spotkania mające na celu wspieranie procesu integracji społecznej i kulturowej.

Koncepcja *One-Stop-Shop* ma na celu ograniczenie biurokracji i uproszczenie procedur administracyjnych dla cudzoziemców, którzy często mogą mieć trudności z odnalezieniem się w nowym otoczeniu i zrozumieniem skomplikowanych przepisów prawnych. Dzięki temu podejściu, Centra Integracji Cudzoziemców tworzą jedno miejsce, gdzie można uzyskać kompleksową pomoc i odpowiedzi na różnorodne pytania dotyczące życia w nowym kraju.

Warto podkreślić, że koncepcja *One-Stop-Shop* wdrażana poprzez Centra Integracji Cudzoziemców ma na celu nie tylko dostarczenie usług w znaczeniu formalnym, ale również promowanie aktywnego uczestnictwa i zaangażowania cudzoziemców w życie społeczne i kulturalne Polski. To także miejsce, w którym mogą nawiązywać kontakty z innymi osobami będącymi w podobnej sytuacji. Centrum Integracji Cudzoziemców to miejsce, gdzie migranci mogą kontaktować się i zacieśniać relacje z Polakami, przede wszystkim z mieszkańcami lokalnej społeczności, co przyczynia się do budowania więzi międzykulturowych.

Pilotażowy projekt prowadzony przez Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej miał na celu określenie, czy Centra Integracji Cudzoziemców są optymalnym rozwiązaniem integracyjnym w Polsce. W ramach projektu Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Poznaniu uruchomił Centra Integracji Cudzoziemców w pięciu lokalizacjach oraz



Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu uruchomił jedno takie Centrum. Doświadczenia zdobyte w trakcie prowadzenia Centrów Integracji Cudzoziemców jednoznacznie udowodniły, że wprowadzenie modelu integracji cudzoziemców opartego na modelu *One-Stop-Shop* jest rozwiązaniem słusznym, niosącym korzyści dla samych beneficjentów jak i dla całej tkanki społecznej w regionie.



## II. Korzyści wynikające z utworzenia Centrów Integracji Cudzoziemców jako punktu kompleksowej obsługi

Model *One-Stop-Shop* niesie ze sobą szereg korzyści zarówno dla beneficjentów, jak również dla samych instytucji i organizacji oferujących konkretne usługi. Zadania Centrum Integracji Cudzoziemców można podzielić na dwie kategorie: zadania usługowe i zadania informacyjne.

- ✚ Zadania związane z usługami polegają na świadczeniu bezpośredniej pomocy cudzoziemcom w rozwiązywaniu problemów związanych z adaptacją oraz w podejmowaniu działań mających na celu integrację ze społeczeństwem przyjmującym;
- ✚ Zadania informacyjne mają na celu dostarczanie informacji na temat różnych form wsparcia integracyjnego oferowanych przez inne instytucje lub organizacje, a także o innych usługach (np. ochrona zdrowia, edukacja), które leżą w polu zainteresowania i potrzeb beneficjentów.

### Korzyści płynące z wdrożenia koncepcji *One-Stop-Shop*:

- ✚ **Uproszczenie i wygoda:** Klienci mogą załatwić wiele spraw lub skorzystać z różnorodnych usług w jednym miejscu, co eliminuje konieczność szukania i korzystania z wielu źródeł. To oszczędza czas i wysiłek, zwłaszcza na pierwszym etapie pobytu danej osoby w nowym kraju;
- ✚ **Efektywność:** Centra *One-Stop-Shop* integrują różne usługi, co minimalizuje powielanie działań oraz biurokrację, prowadząc do zwiększenia efektywności i skrócenia czasu oczekiwania;
- ✚ **Jasność i przejrzystość:** Klienci mają jasny dostęp do informacji i usług, co pozwala uniknąć zamieszania lub niejasności związanych z korzystaniem z wielu różnych źródeł;

- ✚ **Współpraca międzysektorowa:** Model *One-Stop-Shop* wymaga współpracy między różnymi sektorami lub instytucjami, co może prowadzić do lepszej koordynacji i efektywnego rozwiązywania problemów;
- ✚ **Wsparcie w procesie decyzyjnym:** Klienci mogą uzyskać kompleksową pomoc i poradę na temat różnych opcji, co ułatwia proces podejmowania decyzji;
- ✚ **Kontakt osobisty:** Dostęp do wielu usług w jednym miejscu tworzy możliwość nawiązywania osobistych relacji i kontaktów, co może sprzyjać lepszej komunikacji i zrozumieniu;
- ✚ **Integracja i zaangażowanie:** Model ten może wspierać integrację i zaangażowanie beneficjentów, dając im dostęp do narzędzi i informacji, które pomagają w lepszym zrozumieniu otoczenia i dostosowaniu się;
- ✚ **Minimalizacja bariery językowej:** Dla cudzoziemców, którzy nie znają języka danego kraju, korzystanie z *One-Stop-Shop* może ułatwić komunikację i zapewnić dostęp do usług, które w innym przypadku nie byłyby dla nich osiągalne;
- ✚ **Oszczędności kosztów:** Z perspektywy organizacji, model *One-Stop-Shop* może prowadzić do zmniejszenia kosztów operacyjnych i administracyjnych poprzez efektywniejsze zarządzanie procesami;
- ✚ **Zwiększenie satysfakcji beneficjenta:** Skoncentrowanie wielu usług w jednym miejscu może poprawić doświadczenie beneficjenta poprzez wyeliminowanie konieczności szukania i poruszania się między różnymi instytucjami czy punktami obsługi;
- ✚ **Skrócenie czasu realizacji:** Dla beneficjentów, którzy potrzebują szybkiego załatwienia wielu spraw, model *One-Stop-Shop* umożliwia skrócenie czasu oczekiwania na rezultaty;
- ✚ **Usprawnienie monitorowania:** Dla organizacji świadczących różnorodne usługi, *One-Stop-Shop* może umożliwić lepsze monitorowanie i analizowanie danych beneficjentów oraz zwiększenie efektywności prowadzonych działań;
- ✚ **Możliwość personalizacji:** Dzięki dostępowi do wielu usług w jednym miejscu, organizacje mogą łatwiej dostosowywać ofertę do indywidualnych potrzeb beneficjentów;

- ✚ **Promowanie współpracy instytucji:** Model ten zachęca do współpracy i wymiany informacji między różnymi instytucjami lub działami, co może poprawić ogólną jakość usług;
- ✚ **Rozwój nowych inicjatyw:** Model *One-Stop-Shop* tworzy możliwość wprowadzenia i testowania nowych inicjatyw i projektów, które mogą wzbogacić ofertę usługową;
- ✚ **Ograniczenie stresu i frustracji:** Dla klientów, którzy mogliby odczuwać stres lub frustrację związane z wieloma formalnościami, model *One-Stop-Shop* może stanowić źródło ułatwienia i wsparcia;
- ✚ **Wzmocnienie reputacji:** Organizacje oferujące model *One-Stop-Shop* mogą zyskać pozytywną reputację jako instytucje dostarczające kompleksowych i skutecznych rozwiązań;
- ✚ **Poprawa dostępności:** W przypadku cudzoziemców o ograniczonej mobilności lub zdolnościach komunikacyjnych, skoncentrowanie usług w jednym miejscu może ułatwić im dostęp do niezbędnych dla nich usług;
- ✚ **Innowacyjność:** Koncepcja *One-Stop-Shop* może prowadzić do rozwijania innowacyjnych podejść w zakresie usług i interakcji z beneficjentami, co może przyczynić się do rozwoju branży a w konsekwencji do lepszej i szybszej integracji;
- ✚ **Podnoszenie standardów:** W miarę nabierania doświadczenia w prowadzeniu Centrum oraz wymiany doświadczeń z innymi instytucjami wdrażającymi model *One-Stop-Shop*, standardy obsługi beneficjenta i jakość oferowanych usług mogą się polepszać.

Podsumowując, model *One-Stop-Shop* stanowi innowacyjne podejście, które koncentruje różnorodne produkty i usługi w jednym miejscu, dając cudzoziemcom wygodę, uproszczenie procesów i zwiększoną efektywność wsparcia. Model ten przynosi szereg korzyści, takich jak oszczędność czasu, jasność w dostępie do usług, wsparcie w procesie decyzyjnym oraz zwiększenie integracji i zaangażowania samych beneficjentów. Dodatkowo tworzy on możliwość lepszej współpracy instytucji, rozwijania nowych inicjatyw oraz podnoszenia standardów obsługi klienta. Model *One-Stop-Shop* pozwala także organizacjom wyróżnić się, poprawić reputację i skuteczniej reagować na zróżnicowane potrzeby beneficjentów.

Ostatecznie model ten staje się wartościowym narzędziem w różnych sektorach, którego celem jest usprawnianie procesów i dostarczanie kompleksowego wsparcia.

Centrum Integracji Cudzoziemców może stanowić narzędzie, którego jednym z zadań jest działanie w interesie mieszkańców, poprzez skupianie się na aspektach społecznych, takich jak bezpieczeństwo publiczne, demografia czy rozwój gospodarczy. Monitorując sytuację na swoim obszarze, jednostka samorządu terytorialnego może aktywnie współpracować z innymi podmiotami, na przykład gminami czy organizacjami pozarządowymi. Wiedza zdobyta w ramach modelu *One-Stop-Shop* stanowi cenny kapitał, który może być wykorzystany w innych sektorach, takich jak turystyka czy przemysł. Proces integracji realizowany w Centrach Integracji Cudzoziemców pozwala w pewien sposób sprawować kontrolę nad przebiegiem adaptacji cudzoziemców i umożliwia kierowanie procesami migracyjnymi w pożądanym kierunku na poziomie regionalnym.

### III. **Oferta i zakres usług dostępnych w Centrach Integracji Cudzoziemców**

#### 1. **Moduły obligatoryjne**

##### **Język polski jako obcy**

Opracowywanie programów nauczania języka polskiego jako obcego powinno opierać się na Rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 18 lutego 2011 roku, w sprawie ramowego programu kursów nauki języka polskiego dla cudzoziemców (Dz. U. 2011 nr 61, poz. 306). To rozporządzenie ustala tematyczny zakres i podkreśla potrzebę dostosowania programów do charakterystyki uczestników, uwzględniając ich pochodzenie, wiek, wymagania i zdolności. Ponadto określa cele kształcenia, takie jak:

- ✚ skuteczna komunikacja w języku polskim w codziennych sytuacjach związanych z życiem w Polsce, podróżami oraz załatwianiem formalności urzędowych;
- ✚ umiejętność pisania krótkich tekstów oficjalnych i nieformalnych;
- ✚ zrozumienie głównych treści i intencji zawartych w prostych tekstach pisanych i mówionych;
- ✚ behawioralne opanowanie podstawowego zasobu słownictwa, reguł gramatycznych, zasad ortografii, interpunkcji, wymowy i tonacji, pozwalające na efektywną komunikację zarówno z użytkownikami języka polskiego ojczystego, jak i cudzoziemcami posługującymi się tym językiem;
- ✚ osiągnięcie poziomu umiejętności komunikacyjnych i wiedzy o kulturze polskiej, odpowiedniego dla danego etapu kształcenia.

Dyspozycje zawarte w Rozporządzeniu stanowią fundamentalne wskazówki dla tworzenia programów nauczania, które uwzględniają specyfikę uczestników oraz dostarczają skutecznego narzędzia do osiągnięcia postawionych celów.

Rozporządzenie uwzględniające specyfikę uczestników kursów języka polskiego kładzie nacisk na dostosowanie łącznej liczby godzin nauczania do różnych czynników, takich jak pochodzenie, zainteresowania, wykształcenie, wiek oraz przede wszystkim różnorodność kulturową i różnice dotyczące grupy językowej języka ojczystego. W związku z tym Rozporządzenie wskazuje przybliżoną ilość godzin dla poszczególnych poziomów nauki, zgodnie z poniższymi informacjami:

1. Dla grup cudzoziemców z europejskiego kręgu kulturowego oraz tych, których język ojczysty korzysta z alfabetu łacińskiego, liczba godzin zajęć językowych została oszacowana na:

- ✚ poziom A1 — 40 godzin, Poziom A2 — 35 godzin;
- ✚ poziom B1 — 40 godzin, Poziom B2 — 35 godzin.

Łącznie dla tej grupy cudzoziemców przewidziano około 150 godzin zajęć językowych.

2. Dla grup cudzoziemców spoza europejskiego kręgu kulturowego i tych, których język ojczysty nie opiera się na alfabecie łacińskim, liczba godzin zajęć językowych została oszacowana na:

- ✚ Poziom A1 — 50 godzin, Poziom A2 — 50 godzin;
- ✚ Poziom B1 — 50 godzin, Poziom B2 — 50 godzin.

Łącznie dla tej grupy cudzoziemców przewidziano około 200 godzin zajęć językowych.

Takie podejście ma na celu uwzględnienie indywidualnych potrzeb i wyzwań, jakie stawia nauka języka polskiego jako obcego, zależnie od różnorodnych kontekstów kulturowych i lingwistycznych uczestników. Praktyka pokazuje jednak, że liczba godzin określonych w rozporządzeniu nie jest wystarczająca, zwłaszcza dla osób nie mających wcześniej styczności z językiem innym niż ojczysty oraz nie przyzwyczajonych do nauki. Istotnym

czynnikiem utrudniającym systematyczną naukę są inne bariery związane na przykład z doświadczeniem uchodźstwa. Dlatego też rekomenduje się, aby cudzoziemcy mieli możliwość uczenia się na kursach językowych, które w swoim założeniu będą obejmować znacznie większą liczbę godzin.

Program prowadzony przez Centra Integracji Cudzoziemców powinien obejmować kursy na różnych poziomach nauczania począwszy od A1 aż do B2. Dodatkowo warto wprowadzić kursy uzupełniające z zakresu języka technicznego (branżowego). Warto dostosować te plany do potrzeb specyficznych grup uczestników, uwzględniając dostępne godziny (choć rekomendowane jest zwiększenie intensywności zajęć powyżej minimalnych 150 godzin lekcyjnych na danym poziomie). Kursy regularne powinny również zawierać elementy dotyczące kultury polskiej.

Kursy języka technicznego skoncentrowane byłyby na osobach planujących zatrudnienie w konkretnych branżach, zapewniając im naukę słownictwa niezbędnego do efektywnego działania w wybranym zawodzie. Przykładowe branże obejmują handel, hotelarstwo, kosmetologię, budownictwo, gastronomię, medycynę, czy też inżynierię lądową. Zakres czasowy takich kursów nie powinien być mniejszy niż 25 godzin. Po zakończeniu kursów, ważne jest wydawanie certyfikatów, które umożliwiają cudzoziemcom dokumentowanie swojej znajomości języka polskiego. Zaświadczenia i certyfikaty stanowią istotny element dalszej integracji, szczególnie w kontekście ubiegania się o tytuły pobytowe, obywatelstwo oraz poszukiwanie pracy.

Istotne jest, aby kursy języka polskiego spełniały kryterium związane z doświadczeniem w nauczaniu języka polskiego jako obcego, a instytucja prowadząca kursy dysponowała odpowiednią kadrą, posiadającą kompetencje w zakresie glottodydaktyki. Ponadto muszą one spełniać następujące warunki:

- ✚ otwarty dostęp do kursów dla różnych grup cudzoziemców;
- ✚ organizacja kursów w różnych godzinach, dostosowanych do potrzeb cudzoziemców w danym Centrum (także popołudniami i w weekendy).

Prowadząc kursy języka polskiego należy zadbać o to, aby cudzoziemcy regularnie uczęszczali na zajęcia i kończyli kurs. Warto więc zapewnić odpowiednie działania motywujące, które by wpływały pozytywnie na frekwencję cudzoziemców na zajęciach.

Na przykład:

- ✚ pobieranie zwrotnej kaucji, oddawanej po spełnieniu warunków uczestnictwa w zajęciach;
- ✚ poinformowania o wykreśleniu z listy słuchaczy w przypadku określonej liczby nieobecności na zajęciach;
- ✚ zapewnienie nagrody za 100% frekwencję.

Biorąc pod uwagę specyfikę i różnorodność cudzoziemców korzystających z oferty Centrów oraz ich zróżnicowane pochodzenie, rekomenduje się tworzenie odrębnych grup dla osób ze słowiańskich i niesłowiańskich grup językowych, co przyczynia się do ułatwienia procesu nauczania.

Warto stworzyć możliwość nauki nie tylko na kursach stacjonarnych, ale także częściowo *on-line*, dla osób, które z różnych przyczyn nie mogą uczyć się wyłącznie w sposób tradycyjny. Zaś te osoby, które potrzebują doskonalić znajomość języka polskiego mówionego, powinny mieć możliwość uczestniczenia w kursach typowo konwersacyjnych.

Najważniejsze jest, aby oferta kursów dostosowana była w pełni do zdiagnozowanych potrzeb cudzoziemców.

### **Wsparcie integracyjne**

Sprawdzonej i zalecaną formą wsparcia w procesie integracji cudzoziemców jest doradztwo i pomoc dostarczana przez tak zwanych asystentów adaptacyjnych. Są to osoby pochodzące z grup migracyjnych, które osiedliły się w Polsce na tyle długo, że opanowały język polski i nabyły umiejętność poruszania się w miejscowych realiach. Dzięki temu posiadają głęboką



wiedzę o trudnościach związanych z adaptacją do życia w Polsce, rozumieją problemy związane z aklimatyzacją w nowym kraju, a także zaznajomione są z językami krajów pochodzenia cudzoziemców i kwestiami kulturowymi. To sprawia, że cieszą się większym zaufaniem migrantów.

Sposób rekrutacji i wyboru odpowiednich osób na stanowisko asystenta adaptacyjnego nie jest obwarowany przepisami i w związku z tym powinien przede wszystkim wynikać z ogólnie przyjętych zasad rekrutacji personelu. Niemniej jednak osoba pełniąca funkcję asystenta adaptacyjnego powinna posiadać szereg umiejętności, cech i predyspozycji które pozwolą jej na pełnienie tej kluczowej dla całego Centrum roli. Poza wymienionymi powyżej cechami asystent adaptacyjny powinien wykazywać się empatią i zaangażowaniem w sprawy cudzoziemców w Polsce i być otwarty na pracę wymagającą podejmowania różnorodnych i nieoczywistych działań.

Najlepiej byłoby zatrudniać na to stanowisko osoby, które mają już doświadczenie w pełnieniu tego typu roli, czy to w sposób profesjonalny, czy też wolontarystycznie. Jeśli jednak nie jest to możliwe – należy takie osoby szkolić i podnosić ich umiejętności merytoryczne oraz psychospołeczne.

Typowe zakresy i rodzaje wsparcia integracyjnego dostosowuje się do indywidualnych sytuacji cudzoziemców i trwa tak długo, jak długo jest to niezbędne dla ich potrzeb.

Rola asystentów adaptacyjnych:

- ✚ osobiste wspieranie cudzoziemców podczas pierwszego kontaktu i zrozumienie ich potrzeb;
- ✚ towarzyszenie rodzinom cudzoziemskim i wspieranie ich w rozwiązywaniu trudnych sytuacji;
- ✚ wyjaśnianie polskich zasad, norm i obowiązków;
- ✚ asystowanie w procesie poszukiwania mieszkań, nawiązywania kontaktów z właścicielami, pośredniczenie w relacjach z wynajmującymi, tłumaczenie regulacji oraz pomoc w regulowaniu płatności;

- + towarzyszenie podczas wizyt u lekarza a w razie konieczności wspieranie w tłumaczeniu;
- + pomoc w załatwianiu formalności urzędowych i kontaktach z instytucjami (np. Urząd Stanu Cywilnego, Powiatowy Urząd Pracy, Urząd Skarbowy);
- + wspieranie w wypełnianiu urzędowych dokumentów;
- + udzielanie informacji o miejscach, gdzie można uzyskać pomoc w trudnych sytuacjach;
- + rozpowszechnianie wiedzy na temat sytuacji cudzoziemców w Polsce oraz różnic kulturowych mających wpływ na interakcje, szczególnie w kontaktach z właścicielami nieruchomości i pracodawcami.

Powyższe obszary pracy asystenta adaptacyjnego nie wyczerpują pełnego katalogu potrzeb beneficjenta. W związku z faktem, że Centrum Integracji Cudzoziemców jest miejscem, które powinno być wsparciem w rozwiązywaniu trudności na jakie natknął się beneficjent, to można się spodziewać, że udzielanie pomocy będzie obejmować o wiele szerszy zakres niż wyżej wymieniony.

### **Punkt informacyjny**

Punkt informacyjny jest pierwszym i kluczowym miejscem kontaktu dla cudzoziemców, ponieważ to właśnie dostęp do informacji jest czynnikiem przyspieszającym adaptację w nowych realiach.

W punkcie informacyjnym cudzoziemcy powinni móc uzyskać informacje dotyczące wszystkich aspektów życia w nowej rzeczywistości, w tym między innymi: zasad legalizacji pobytu, form zatrudnienia i prowadzenia działalności gospodarczej, korzystania z usług medycznych, nabywania lub wynajmowania nieruchomości, zakładania kont bankowych, czy uznawania wykształcenia uzyskanego w innych państwach niż Rzeczpospolita Polska.

W punkcie informacyjnym powinni być zatrudnieni asystenci adaptacyjni, którzy będą w stanie przekazać potrzebną cudzoziemcowi informację w języku dla niego zrozumiałym. Jedną z podstawowych funkcji Centrum jest bowiem udzielanie informacji cudzoziemcom

o podstawowych kwestiach związanych z życiem w Polsce. Wachlarz tematyki jest bardzo szeroki i uzależniony od potrzeb osób, które przychodzą do Centrum.

Niemniej jednak podstawowe kwestie, na temat których informacji powinien udzielać punkt informacyjny, to:

- ✚ korzystanie z usług medycznych i rehabilitacyjnych;
- ✚ nabywanie lub wynajmowanie nieruchomości;
- ✚ zakładanie kont bankowych;
- ✚ formy zatrudnienia i prowadzenia działalności gospodarczej oraz wynikające z nich obowiązki podatkowe i ubezpieczeniowe;
- ✚ łączenie rodzin;
- ✚ przeciwdziałanie przemocy w rodzinie;
- ✚ uzyskiwanie lub uznawanie dokumentów poświadczających uprawnienia do kierowania pojazdami;
- ✚ uzyskiwanie numeru Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (PESEL);
- ✚ zasady wykonywania obowiązku meldunkowego;
- ✚ uzyskiwanie ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych;
- ✚ informowanie o placówkach kształcenia ustawicznego oraz centrach kształcenia zawodowego, umożliwiających uzyskanie i uzupełnienie wiedzy, umiejętności i kwalifikacji zawodowych;
- ✚ informowanie o kursach zawodowych;
- ✚ przedstawianie rzetelnej informacji o systemie szkolnictwa wyższego, w tym możliwości kształcenia się na studiach, studiach podyplomowych lub informowanie o innych formach kształcenia;
- ✚ wyjaśnienie procesu uznawania wykształcenia uzyskanego w innych państwach niż Rzeczpospolita Polska;

- ✚ informowanie o procedurze uznawania kwalifikacji zawodowych do wykonywania zawodów regulowanych oraz do podejmowania lub wykonywania działalności regulowanych nabytych w innych państwach niż Rzeczpospolita Polska;
- ✚ udzielanie informacji o tłumaczeniach przysięgłych na terenie województwa oraz danych kontaktowych podmiotów świadczących tego typu usługi;
- ✚ wyjaśnianie funkcjonowania systemu komunikacji miejskiej;
- ✚ informowanie o zasadach legalizacji pobytu i uzyskiwania obywatelstwa polskiego.

Punkt informacyjny ulokowany w Centrum Integracji Cudzoziemców powinien być dostępny minimum 5 dni w tygodniu, a także zapewniać możliwość korzystania z jego usług co najmniej w jednym dniu do godziny 19:00, aby cudzoziemcy pracujący w godzinach otwarcia instytucji, mogli mieć możliwość uzyskania niezbędnych im informacji.

Punkt informacyjny powinien obsługiwać cudzoziemców poprzez przeznaczoną im infolinię. Jej głównym celem powinno być zapewnienie cudzoziemcom dostępu do wysokiej jakości informacji oraz usług doradczych związanych z procesem integracji w Polsce. Takie rozwiązanie znacznie poszerza dostępność profesjonalnej pomocy, co jest szczególnie istotne dla osób chorych, starszych lub pełniących opiekę nad innymi, dla których trudnością może być poruszanie się. Infolinia może być uzupełniona o opcję czatu *on-line* oraz wykorzystywanie komunikacji mailowej.

W punkcie informacyjnym powinny być dostępne także podstawowe materiały dla cudzoziemców, którzy po raz pierwszy przyszli uzyskać pomoc w formie np. pakietów powitalnych. Powinny one zawierać informacje o prawach i obowiązkach cudzoziemców w Polsce, procesie adaptacji zarówno społecznej, jak i zawodowej, oraz o dostępnym systemie usług wspierających integrację. Broszury te powinny być dostępne w różnych wersjach językowych i maksymalnie uproszczone, aby umożliwić cudzoziemcom zrozumienie podstaw funkcjonowania w polskiej rzeczywistości. Materiały te obok wersji papierowej mogą być udostępniane w formie elektronicznej (np. poprzez zeskanowanie kodu QR). Kompletny zestaw w formie cyfrowej może być wzbogacony o filmy i przewodniki prezentujące różne aspekty związane z życiem w Polsce. Kolejną formą

dystrybucji wiadomości może być stworzenie mobilnej aplikacji, dostępnej w różnych językach, która dostarczałaby istotnych informacji dotyczących pobytu w Polsce.

### **Wsparcie prawne i psychologiczne**

Wsparcie prawne jest niezbędnym elementem działania Centrum Integracji Cudzoziemców. Działalność prawnika specjalizującego się z jednej strony w tematyce dotyczącej *stricto* spraw cudzoziemskich, z drugiej strony w zakresie konkretnej dziedziny prawa, zwłaszcza w przypadkach nietypowych lub złożonych, musi być prowadzona systematycznie. Porady prawne udzielane w konkretnych godzinach świadczone powinny być po uprzednim umówieniu się cudzoziemca na wizytę i uzależnione od tego, czy dana sprawa wymaga interwencji prawnika. Zasadniczo jeśli inni pracownicy Centrum, np. asystenci adaptacyjni, nie są w stanie udzielić koniecznej pomocy i stwierdzą konieczność specjalistycznej pomocy – powinni kierować cudzoziemca do prawnika.

Zakres problematyki, która leżeć powinna w kompetencjach prawnika obejmuje m.in.:

- ✚ prawo pracy;
- ✚ legalizację pobytu;
- ✚ prawo rodzinne;
- ✚ wyjaśnianie zasad działania polskiego sądownictwa;
- ✚ postępowania administracyjne.

Oprócz obsługi klientów, prawnik powinien również gromadzić informacje na temat poruszanych problemów klientów, aby móc tworzyć bazę wiedzy na zasadzie „pytania” – „odpowiedzi”.

W przypadkach tego wymagających prawnik powinien także być w stanie przygotować pisma procesowe i prowadzić postępowanie w imieniu cudzoziemca.

Pomoc tego zakresu może być świadczona przez osobę zatrudnioną w Centrum, ale też we współpracy z wyspecjalizowanymi instytucjami bądź organizacjami powołanymi w tym celu.

Wsparcie powinno być świadczone stacjonarnie, ale także przy użyciu innych mediów jak poczta elektroniczna czy telefon.

Wsparcie psychologiczne dla beneficjentów powinno być świadczone przez psychologów i wyspecjalizowanych psychologów dziecięcych, w celu ustabilizowania ich stanu psycho-emocjonalnego. Wsparcie psychologiczne powinno być zarówno doraźne, jak też długofalowe, w formie dostosowanej do potrzeby danego cudzoziemca.

Psychologowie powinni świadczyć szeroki zakres usług w ramach swoich specjalizacji. Powinni oferować zarówno sesje indywidualne jak i grupowe, w celu wypracowania mechanizmów radzenia sobie z emocjami i dostosowania się do napotykanym różnic kulturowych. Osoby, które mają głębsze problemy związane np. z traumatycznymi przeżyciami wojennymi lub osobistymi, powinny także mieć możliwość otrzymania zindywidualizowanego wsparcia specjalistów z określonej dziedziny np. terapeutów leczących zespół stresu pourazowego (PTSD). Nie można zapomnieć też o grupach szczególnie wrażliwych, takich jak dorastający chłopcy i dziewczęta oraz rodzice i dzieci z doświadczeniem uchodźczym. Szczególne wsparcie psychologiczne powinno być kierowane do takich osób.

Osoby świadczące wsparcie psychologiczne powinny ściśle współpracować z instytucjami edukacyjnymi, w których uczą się dzieci beneficjentów. Takie podejście ma na celu zapewnienie szerszego wglądu w ich aktualną sytuację psychologiczną i zaoferowanie najbardziej odpowiedniego wsparcia.

Psychologowie powinni być odpowiednio przygotowani do specyfiki pracy z uchodźcami wojennymi, migrantami i osobami w kryzysie. Ze względu na obciążenia wynikające ze świadczenia pomocy psychologicznej, konieczne jest zapewnienie wsparcia dla samych psychologów, aby nie doświadczali oni wypalenia zawodowego.

## **Kursy adaptacyjne**

Kursy adaptacyjne mają na celu przybliżanie realiów życia w Polsce jak najszerszej grupie cudzoziemców, przede wszystkim nowoprzybyłym migrantom, zapoznanie ich z podstawowymi prawami i obowiązkami, systemem integracji w Polsce, jak również ze służbami, instytucjami i innymi organizacjami, które mogą być im pomocne. Kursy takie w znacznym stopniu mają zwiększać świadomość imigrantów na temat kwestii prawnych i innych aspektów życia w Polsce, wspierać proces ich integracji i zmniejszać ryzyko bycia zależnym od nieuczciwych pośredników, czy utraty legalnego pobytu.

Tematyka kursów dotyczyć może m. in. następujących zagadnień:

- ✚ polskie przepisy prawne;
- ✚ cudzoziemcy w polskim prawie;
- ✚ polskie tradycje, zwyczaje i normy kulturowe;
- ✚ polski rynek pracy – specyfika, sposoby poszukiwania pracy, przygotowywanie dokumentacji aplikacyjnej, pierwsza rozmowa z pracodawcą;
- ✚ system edukacji w Polsce – charakterystyka, obowiązki rodziców i nauczycieli, obowiązujące zasady;
- ✚ opieka medyczna – specyfika funkcjonowania służby zdrowia w Polsce;
- ✚ Spotkania powinny być prowadzone przez osoby kompetentne w danej dziedzinie, w językach zrozumiałych dla migrantów.

## **2. Moduły fakultatywne**

### **Podnoszenie wiedzy społeczeństwa polskiego**

Działania mające na celu tworzenie kampanii przybliżających sprawy cudzoziemskie (incydentalne jak i stałe działania). Do takich działań zalicza się m.in.:

- ✚ wydarzenia tematyczne (np. święta obchodzone przez cudzoziemców);
- ✚ zapraszanie społeczności lokalnej na wydarzenia organizowane przez cudzoziemców;

- ✚ lokalne kampanie na rzecz tolerancji, pozytywnych aspektów integracji cudzoziemców z polskim społeczeństwem;
- ✚ organizowanie wspólnych warsztatów tematycznych dla społeczności lokalnej i cudzoziemców (np. dla określonych grup wiekowych, zawodowych itp.).

### **Działania aktywizacyjne – wsparcie psychospołeczne**

Działania aktywizujące dla cudzoziemców oraz społeczności lokalnej są czynnikiem silnie wzmacniającym ich dobrostan psychiczny oraz integrującym ze społecznością polską i pozwalającym na prawidłowe funkcjonowanie w nowej rzeczywistości. Działania te powinny być dostosowane do potrzeb indywidualnych zarówno cudzoziemców, jak też miejscowych społeczności goszczących na swoim terenie cudzoziemców.

Wszyscy zainteresowani cudzoziemcy powinni mieć możliwość otrzymania wsparcia psychospołecznego w podziale na oddzielne grupy wiekowe: dzieci, nastolatków, dorosłych oraz seniorów. Część zajęć związana być może z wydarzeniami i świętami, które pomagają nie tylko tworzyć, ale jednocześnie poznawać kulturę i tradycje różnych krajów.

Przykładowy katalog warsztatów, wydarzeń i działań przeznaczonych dla cudzoziemców:

- ✚ warsztaty arteterapeutyczne;
- ✚ zajęcia sportowe;
- ✚ warsztaty antystresowe;
- ✚ wyjścia integracyjne do miejsc historycznych;
- ✚ wyjścia do teatru czy na koncerty;
- ✚ tematyczne kluby dyskusyjne;
- ✚ warsztaty kulinarne;
- ✚ celebrowanie świąt i uroczystości ważnych dla cudzoziemców i społeczeństwa przyjmującego.



### 3. Inne dodatkowe usługi

#### **Doradztwo zawodowe**

Doradztwo zawodowe powinno mieć także swoje miejsce w Centrum Integracji Cudzoziemców, w ramach kompleksowej obsługi oferowanej cudzoziemcom korzystającym z jego oferty. Doradztwo zawodowe może odbywać się w bardzo podstawowej formie polegającej na dostarczeniu cudzoziemcowi umiejętności miękkich potrzebnych na rynku pracy, bądź w formie bardziej zaawansowanej, połączonej z określeniem indywidualnego planu działań, kierowaniem na szkolenia podnoszące kompetencje zawodowe, czy też na szkolenia zawodowe, a także na staże zawodowe do pracodawców.

Podstawowe usługi w ramach doradztwa zawodowego powinny zawierać następujące elementy:

- ✚ informowanie cudzoziemców o przysługujących im prawach i obowiązkach na rynku pracy;
- ✚ informowanie cudzoziemców o aktualnej sytuacji i przewidywanych zmianach na lokalnym rynku pracy;
- ✚ przygotowanie dokumentów aplikacyjnych na dane stanowiska pracy;
- ✚ przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej;
- ✚ informowanie o możliwościach nostryfikacji posiadanych przez nich dyplomów;
- ✚ informowanie cudzoziemców o metodach poszukiwania pracy i miejscach, w których mogą ją znaleźć.

#### **Serwis tłumaczeń**

Tłumaczenia zwykłe oraz tłumaczenia przysięgłe dokumentów są ważnym elementem obecnym w katalogu usług oferowanych przez Centrum. Dokumenty obcojęzyczne nie mogą

być bowiem wykorzystywane na terytorium Polski do załatwienia spraw urzędowych, medycznych, edukacyjnych czy też związanych z zatrudnieniem oraz pracą. Tłumaczenia przysięgłe są niezbędne do poświadczenia wiarygodności i autentyczności różnego rodzaju dokumentów, którymi legitymują się cudzoziemcy. Posiadanie przetłumaczonego dokumentu często warunkuje zmianę sytuacji życiowej cudzoziemca, pozwala podjąć pracę, leczenie, kontynuować naukę itp.

Wartościowym rozwiązaniem, które mogłoby być włączone w zakres usług świadczonych przez Centrum Integracji Cudzoziemców, jest usługa tłumaczeń telefonicznych. Idea ta polega na zapewnieniu dostępu do tłumaczeń w różnych językach za pomocą telefonu. Pracownicy znający dany język przeprowadzają na żywo tłumaczenia między cudzoziemcem a osobą, z którą ten rozmawia, wykorzystując technologię telekonferencji. Tego rodzaju wsparcie tłumaczeniowe może obejmować wizyty u lekarza, rozmowy w szkołach oraz w innych instytucjach. Aby zoptymalizować tę usługę i zapewnić maksymalną jej dostępność, należy umawiać się wcześniej z tłumaczem na konkretną godzinę i datę.

### **Zespoły mobilne**

Bardzo istotną rolę w pracach Centrów powinny odgrywać zespoły mobilne. Powinny być to multi-dyscyplinarne zespoły eksperckie, których zadaniem jest wypełnianie luki i budowanie pomostów pomiędzy imigrantami a instytucjami publicznymi szczebla lokalnego. Zadaniem zespołów mobilnych jest dostarczanie cudzoziemcom informacji i kierowanie ich do odpowiednich instytucji, w których mogą załatwić konkretną sprawę. Zespoły mobilne mogą świadczyć pomoc *ad hoc*, albo też wyjeżdżać do konkretnych ośrodków po wcześniejszym poinformowaniu o tym potencjalnych beneficjentów.

Zadaniem zespołów mobilnych jest także organizowanie spotkań informacyjnych w dużych skupiskach cudzoziemców, np. na uczelniach wyższych czy większych zakładach pracy zatrudniających cudzoziemców.

Zespoły mobilne mogą świadczyć wszystkie usługi, jakie dostępne są w stacjonarnym Centrum Integracji Cudzoziemców przede wszystkim tym cudzoziemcom, którzy są wykluczeni (np. ekonomicznie, zdrowotnie).

#### **IV. Tworzenie Centrum Integracji Cudzoziemców – warunki i niezbędne kroki, które należy podjąć w celu uruchomienia Centrum**

##### **1. Budżet – części składowe, na co uważać**

Nieodzownym warunkiem utworzenia i funkcjonowania Centrum Integracji Cudzoziemców jest zapewnienie odpowiednich środków finansowych. Należy mieć na uwadze, że niezależnie od zakresu, charakterystyki i skali działania tworzonego Centrum, wystąpią początkowe koszty uruchomienia, które najprawdopodobniej będą wyższe niż późniejsze koszty ponoszone na zapewnienie bieżącego działania Centrum. W przypadku pozyskania środków finansowych, które nie pozwalałyby na pełnej skali działanie, warto rozważyć nawiązanie współpracy na zasadach partnerskich lub podwykonawstwa z istniejącym już podmiotem o zbliżonym zakresie działania.

W przypadku podjęcia decyzji o otwarciu nowego Centrum koszty początkowe będą wiązać się przede wszystkim z pozyskaniem lokalu, jego adaptacją i dostosowaniem do potrzeb pracowników oraz jego beneficjentów, a w dalszej kolejności zaangażowaniem personelu Centrum lub oddelegowaniem kadr pozostających już w zasobach własnych. Miesięczny koszt najmu lokalu może kształtować się od kilku do kilkunastu tysięcy złotych (w przybliżeniu 5-16 tys.). Będzie uzależniony od powierzchni, lokalizacji, stanu budynku, a także aktualnej koniunktury na rynku. Orientacyjny koszt pierwszego wyposażenia Centrum to rząd 50-180 tysięcy złotych. Być może konieczne okaże się także przeprowadzenie dodatkowych szkoleń, np. językowych, w celu zapewnienia sprawnej komunikacji między pracownikami a beneficjentami Centrum. Poza dodatkowymi środkami finansowymi faza organizacji pochłonie także inny cenny zasób, który będzie należało zaplanować, a mianowicie czas.

Koszty bieżące funkcjonowania Centrum będą obejmować koszty stałe i koszty zmienne. Wśród kosztów stałych należy zaplanować wydatki związane z dysponowaniem nieruchomością (np. najem) i jej utrzymywaniem (dostawa mediów, sprzątanie, ewentualne podatki od nieruchomości, koszty bieżących napraw i modyfikacji) – jak wskazano wyżej do kilkunastu tysięcy złotych miesięcznie. Koszty zmienne będą dotyczyć między innymi zakupów materiałów biurowych, produktów spożywczych dla personelu i beneficjentów Centrum, wydatków na materiały do prowadzonych zajęć dla cudzoziemców.

Ważną częścią wydatków Centrum Integracji Cudzoziemców będą wydatki osobowe. Koszt zatrudnienia własnej kadry, w zależności od liczebności zespołu, wyniesie w przybliżeniu 250 do 700 tysięcy złotych rocznie. Natomiast środki na usługi prawne, tłumaczenia, zajęcia językowe, integracyjne, itp. mogą zasadniczo pochłonąć dowolnie wysokie środki, należy je szacować na poziomie przynajmniej 175 do 700 tysięcy złotych w skali roku. Ze względu na specyfikę uregulowań prawa pracy trudno będzie zaplanować koszty z dużą dokładnością w przypadku podjęcia decyzji o zatrudnieniu personelu na podstawie umowy o pracę.

Część działań Centrum, takich jak pomoc prawna czy psychologiczna, zajęcia integracyjne, kursy języka polskiego, będzie prawdopodobnie powierzona nie kadrze własnej, a osobom lub instytucjom pochodzącym z zewnątrz. Warto mieć na względzie czas potrzebny na procedurę zawarcia umowy z wykonawcą zewnętrznym oraz przewidzieć ewentualne trudności w procesie rekrutacji.

Planując budżet Centrum warto mieć na względzie różne kształtowanie się kosztów bieżącego funkcjonowania, w zależności od liczby obsługiwanych cudzoziemców oraz aktualnych trendów migracyjnych, ale także w zależności od pory roku (np. zwiększone zainteresowanie wsparciem w zakresie opieki nad dziećmi w okresie wakacyjnym).

Komfortowa zdaje się sytuacja podmiotu prowadzącego Centrum Integracji Cudzoziemców w ramach środków własnych. Centrum jednak przede wszystkim generuje koszty, a nie przynosi dochodów. Dlatego zarządzający podmiotem będzie często dążyć do optymalizacji kosztów i starać się pozyskać na te potrzeby środki zewnętrzne. W przypadku pozyskiwania dofinansowania na utworzenie Centrów ze środków europejskich (np. Regionalnych

Programów Operacyjnych; Funduszu Azylu, Migracji i Integracji) nie można zapominać o ich indywidualnej specyfice. Przejawia się ona w różnej intensywności wsparcia (tzn. w różnym poziomie dofinansowania realizowanych działań), odmiennej kwalifikowalności wydatków (np. dopuszczalność finansowania zakupu nieruchomości i prowadzenia inwestycji w nieruchomości cudzej, możliwość i moment zakupu sprzętu, kwalifikacja pełnych wydatków bądź amortyzacja), dopuszczalności i limitów związanych z podwykonawstwem. Planując finansowanie działania Centrów ze środków europejskich należy każdorazowo zapoznać się z przepisami dotyczącymi rozliczania kosztów w ramach budżetu kosztów bezpośrednich (programowych) i pośrednich (administracyjnych, zarządczych), ponieważ zasady rozliczania każdego ze źródeł zewnętrznych, mimo że zbliżone do siebie, mogą okazać się różne (np. pod kątem rozliczania kosztów ryczałtem albo na podstawie rzeczywiście poniesionych wydatków). Ponadto, w przypadku korzystania ze wsparcia zewnętrznego, limity wartości umów zawieranych z personelem, podwykonawcami lub usługodawcami, od których konieczne jest stosowanie procedur zamówień, mogą być różne niż te same limity obowiązujące we własnej organizacji.

## 2. Akty powołujące

Proponowane dokumenty, które pozwolą na utworzenie i funkcjonowanie Centrum Integracji Cudzoziemców zgodnie z założeniami stanowią podstawę prawidłowego prowadzenia placówki. Lista aktów będzie różnić się w zależności od przyjętego modelu działania. Każde z proponowanych rozwiązań powinno przełożyć się na zdolność do pozyskiwania środków zewnętrznych. Przedstawione poniżej rozwiązania mają na celu doprowadzenie do zapewnienia ciągłości finansowania, a tym samym działania Centrum w perspektywie kilkuletniej. Lista dokumentów została przedstawiona w załączniku nr 1.

Poniższe modele umożliwiają władzom województwa aktywny nadzór nad działaniami Centrum Integracji Cudzoziemców oraz określenie jego zadań. System ten zapewnia także elastyczność oraz zdolność do dostosowywania organizacji i zakresu usług dostępnych w Centrum w zależności od potrzeb beneficjentów, bieżącej oceny działań oraz realizacji

konkretnego projektu, jak również możliwość szerokiej współpracy wielosektorowej niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania Centrum.

**Pierwszy model**, oparty o najczęściej wykorzystywaną przez samorzady terytorialne formułę, szczególnie na poziomie gminnym i wojewódzkim, wykorzystuje możliwość tworzenia oddzielnych jednostek organizacyjnych przez radę lub sejmik samorządowy.

Zaproponowany model organizacyjny przewiduje, że Centrum Integracji Cudzoziemców funkcjonuje jako samorządowa jednostka organizacyjna.

#### Zalety:

- + możliwość zarządzania zasobami własnymi podczas realizacji zadań;
- + samodzielność w wydatkowaniu środków finansowych;
- + elastyczność w tworzeniu celów strategicznych i krótkoterminowych;
- + możliwość zmiany statutu przez sejmik województwa;
- + możliwość nawiązywania partnerstwa lub zlecenia podwykonawstwa, zawierania umów i działania w ramach kontroli państwowej.

#### Wady:

- + długotrwałość procesu organizacji nowego zadania;
- + brak wystarczających zasobów kadrowych specjalizujących się w integracji cudzoziemców;
- + możliwość wystąpienia problemów z rekrutacją lub zbyt dużym obciążeniem pracą zbyt małej liczby pracowników lub współpracowników, zwłaszcza w początkowej fazie organizacji Centrum Integracji Cudzoziemców spowodowany niskim pułapem wynagrodzeń pracowników sfery budżetowej;
- + wysokie prawdopodobieństwo rotacji pracowników spowodowane niskim poziomem wynagrodzeń, co przekładać się może na jakość usług oferowanych w Centrum.

**Drugi model** zakłada utworzenie specjalnej komórki organizacyjnej lub wieloosobowego stanowiska w strukturze urzędu marszałkowskiego, wyposażonej w wykwalifikowaną kadrę, środki finansowe oraz określony plan działania.

W tym modelu niezbędnym krokiem, który musiałby poprzedzić organizację Centrum, byłaby zmiana regulaminu organizacyjnego danego urzędu pozwalająca na otwarcie w jego strukturze nowej placówki.

#### Zalety:

- ✦ możliwość szybszego utworzenia Centrum niż w przypadku modelu pierwszego;
- ✦ możliwość sprawowania bezpośredniej kontroli nad funkcjonowaniem Centrum;
- ✦ większa swoboda koordynowania działania dzięki zależności od wojewódzkiej władzy samorządowej;
- ✦ możliwość sprawniejszej integracji działań, zadań, prerogatyw, środków, zasobów i kierunków w ramach samorządu wojewódzkiego dzięki umocowaniu w samej strukturze urzędu.

#### Wady:

- ✦ ograniczenie terytorialne do ośrodków, w których zlokalizowane są delegatury urzędu;
- ✦ brak osobowości prawnej, co silnie ograniczałoby sprawność działania Centrum;
- ✦ ograniczona elastyczność i sprawczość powodująca trudności w dostosowywaniu oferty Centrów do stale pojawiających się wyzwań w dynamicznie zmieniającym się środowisku;
- ✦ mniejszy prestiż jednostki spowodowany faktem, że Centrum to jedna z wielu komórek organizacyjnych dużej struktury z dominującym profilem działania;
- ✦ ograniczona możliwość partnerstwa na przykład z inną jednostką samorządu terytorialnego, co mogłoby powodować wysokie ryzyko niepowodzenia projektu Centrum lub jego realizowanie w długim okresie bez możliwości dopasowywania się do bieżących zmian;



- ✦ mniejsza transparentność finansowa komórki organizacyjnej, której wydatki ponoszone byłyby w ramach większej struktury;
- ✦ trudność z utrzymaniem odpowiedniej do skali wyzwań atencji dla działania Centrum w samorządzie województwa, jako pokłosie pozostawiania jedną z wielu komórek organizacyjnych urzędu.

**Trzeci model** zakłada włączenie przez władze samorządu województwa podmiotów zewnętrznych w realizację projektu Centrów Integracji Cudzoziemców. Komórka urzędu odpowiedzialna za wdrażanie zadania integracji cudzoziemców działa analogicznie jak w modelach poprzednich, czyli w początkowej fazie organizacji zadania określa potrzeby, priorytety, cele oraz poziom potrzebnych zasobów. Nie tworzy jednak ani oddzielnej jednostki organizacyjnej w samorządzie, ani kolejnej jednostki w strukturze urzędu marszałkowskiego, która byłaby co do zasady Centrum Integracji Cudzoziemców. Ten model zakłada realizację Centrum w partnerstwie lub jako zadanie zlecone. Określona jednostka samorządowa (np. ROPS) po dokonaniu niezbędnych czynności związanych z wyborem operatora lub partnera, realizuje koncepcję Centrum, sprawuje monitoring i kontrolę nad wdrażanymi w ten sposób działaniami. Operatorem Centrum może zostać organizacja pożytku publicznego, organizacja pozarządowa, inna jednostka samorządu terytorialnego, a także podmiot prowadzący działalność gospodarczą. Niniejszy model dopuszcza, a nawet zaleca tworzenie koalicji podmiotów celem realizacji zadania prowadzenia Centrum. Podstawą prawną będzie w tym przypadku ustawa z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571).

W tym modelu schemat organizacyjny Centrum Integracji Cudzoziemców nie obejmuje ściśle narzuconej struktury organizacyjnej ani formalnych powiązań z urzędem marszałkowskim lub jakąkolwiek inną jednostką samorządu terytorialnego.

W tym podejściu to samorząd wojewódzki pełni rolę inicjatora oraz głównego podmiotu finansującego Centrum. W takiej sytuacji można sobie wyobrazić Centrum jako twór o charakterze funkcjonalnym, który ma wyznaczone konkretne zadania i środki działania. Ma także określoną spójną identyfikację wizualną oraz jasno sformułowaną misję.

### Zalety:

- ✦ możliwość wyłonienia w drodze konkursu operatora, który w sposób optymalny zrealizuje zadania określone przez samorząd województwa;
- ✦ większa elastyczność w organizacji Centrum poprzez możliwość angażowania różnych środków (zarówno budżetowych jak też pochodzących z funduszy zewnętrznych przede wszystkim europejskich);
- ✦ większa efektywność działania dzięki oddzieleniu Centrum od struktury urzędu i pozostawieniu w urzędzie działania związanego z planowaniem, kontraktowaniem oraz kontrolowaniem działań realizowanych przez operatora;
- ✦ duże doświadczenie oraz posiadanie wykwalifikowanej kadry, w przypadku organizacji realizujących wsparcie na rzecz cudzoziemców od wielu lat;
- ✦ możliwość korzystania z wielu źródeł finansowania przez samego operatora Centrum.

### Wady:

- ✦ ryzyko niezrealizowania umowy przez podmiot zewnętrzny;
- ✦ ograniczona/ pośrednia kontrola nad działaniami w Centrum;
- ✦ ryzyko braku odpowiednich instytucji czy organizacji, które spełniałyby warunki wymagane do realizacji Centrum;
- ✦ ryzyko monopolizacji działań przez operatora Centrum;
- ✦ ograniczona możliwość bieżącej kontroli przez samorząd wojewódzki nad działaniami operatora, zwłaszcza w kontekście jego współpracy z innymi organizacjami pozarządowymi, samorządowymi jednostkami organizacyjnymi lub jednostkami samorządu terytorialnego.

### Rekomendacje

Każdy z zaproponowanych modeli niesie za sobą inny sposób zarządzania i prowadzenia Centrum Integracji Cudzoziemców z punktu widzenia samorządu województwa oraz inny sposób sprawowania kontroli nad Centrum. Pierwsze dwa modele dają bezpośrednią

możliwość kontroli sposobu realizacji projektu przez władze samorządu. W trzecim modelu wpływ na realizację projektu oraz kontrola nad nim będzie przyjmować charakter uwarunkowany przepisami umowy z operatorem Centrum.

Z punktu widzenia interesu beneficjentów, dla których tworzone jest Centrum Integracji Cudzoziemców, najkorzystniejszym rozwiązaniem będzie zlecenie prowadzenia Centrum podmiotom działającym na terenie województwa (powiatu, gminy), które w swoim profilu działalności specjalizują się w realizacji usług dla cudzoziemców. Ważnym elementem tego modelu jest dopuszczenie możliwości prowadzenia Centrum przez samorząd w partnerstwie z innymi podmiotami (organizacjami pozarządowymi, jednostkami samorządu terytorialnego, instytucjami badawczymi i innymi) lub zlecenie prowadzenia takiego Centrum tymże podmiotom.

Potrzeba realizacji kompleksowego wsparcia dla cudzoziemców przebywających w danym regionie wynikać powinna z dokładnej analizy liczby cudzoziemców i ich rozmieszczenia na danym obszarze. Pozwoli to na określenie, ile Centrów powinno powstać w danym regionie. Kolejnym aspektem, jaki powinien zostać zbadany, to analiza potrzeb cudzoziemców przebywających w danym regionie, aby lepiej dostosować ofertę do zapotrzebowania na konkretne usługi. Można sobie wyobrazić, że w danym regionie zostanie zidentyfikowana potrzeba utworzenia kilku Centrów, z powodu dużej liczby cudzoziemców potrzebujących wsparcia, którzy przebywają w różnych miejscowościach. Niniejsze Wytyczne nie wykluczają również rozwiązania, w którym więcej niż jedno Centrum będzie utworzone w jednym ośrodku miejskim.

Dlatego też ważne jest, aby w następnym kroku dokonać badania potencjału lokalnego i regionalnego instytucji i organizacji działających w obszarze integracji cudzoziemców. Może bowiem okazać się, że w danym regionie istnieją już placówki spełniające przesłanki do bycia Centrum Integracji Cudzoziemców, i mogłyby zostać jedynie odpowiednio dofinansowane oraz ustrukturyzowane, zgodnie z wytycznymi samorządowymi. Wykorzystanie istniejących już placówek pozwoli na realizację działań prowadzonych na rzecz cudzoziemców natychmiast, bez okresu przygotowawczego, co stanowić będzie

oszczędność zasobów będących w posiadaniu samorządu województwa. Wykorzystując istniejące placówki będzie można otwierać kolejne Centra, opierając się o transfer wiedzy, doświadczenia i „technologii” działań.

Docelowo warto rozważyć w każdym z regionów stworzenie planu rozwoju infrastruktury integracyjnej w oparciu o istniejące struktury, a także zaplanować optymalne wykorzystanie różnych źródeł finansowania, które umożliwią prowadzenie wsparcia integracyjnego (np.: Fundusz Azylu, Migracji i Integracji; Regionalne Programy Operacyjne).

Centrum z założenia ma być realizowane poprzez wdrożenie koncepcji *One-Stop-Shop*, która to koncepcja obejmuje skupienie różnych obszarów działania w jednym miejscu. W związku z powyższym, im więcej różnych podmiotów jest włączonych w działanie Centrum, tym proponowane usługi są lepiej dopasowane do potrzeb beneficjentów. Ponadto tego typu podejście pozwala na budowanie synergii pomiędzy administracją publiczną a społeczeństwem lokalnym, poprzez lokowanie inicjatyw lokalnych w Centrum.

### 3. Wybór lokalizacji (jednej lub wielu, centrum, peryferie miasta)

Kryteria wyboru lokalizacji Centrum Integracji Cudzoziemców powinny korespondować z wielkością i strukturą społeczności cudzoziemców z obszaru, na którym Centrum będzie działało. Właściwe zidentyfikowanie potrzeb beneficjentów oraz kontekst społeczny, pomoże wybrać lokalizację dla Centrum, które będzie funkcjonować w sposób właściwy z zachowaniem poszanowania społeczności lokalnej.

- ✚ **Dostępność:** Centrum Integracji Cudzoziemców powinno być zlokalizowane w miejscu, które jest dobrze skomunikowane i łatwo dostępne dla beneficjentów. Centrum miasta ma największe zalety przy wyborze lokalizacji Centrum. Bliskość do głównych dróg komunikacyjnych, transportu publicznego i punktów orientacyjnych może znacząco ułatwić dojazd beneficjentom;

- ✚ **Wizerunek i reprezentacyjność:** Lokalizacja Centrum może wpłynąć na jego wizerunek. Przy wyborze lokalizacji należy ocenić, czy miejsce jest dostatecznie reprezentacyjne;
- ✚ **Historia i kultura:** Jeśli lokalizacja ma istotne znaczenie historyczne lub kulturowe, może to wpłynąć na wizerunek Centrum i jego działania;
- ✚ **Bezpieczeństwo:** Biorąc pod uwagę specyfikę osób korzystających z usług Centrum, istotnym jest, aby przy wyborze lokalizacji zwrócić szczególną uwagę, czy miejsce jest bezpieczne zarówno dla beneficjentów, pracowników jak również okolicznych mieszkańców. Sugeruje się, aby Centrum było ulokowane przy głównych ulicach i placach miasta. Odradza się o lokowanie Centrum w częściach miasta, które mają podniesiony współczynnik przestępczości. Zaleca się poinformowanie najbliższej jednostki policji o utworzeniu Centrum;
- ✚ **Aktywność społeczności lokalnej:** Jeśli Centrum zlokalizowane jest w miejscu o wysokiej aktywności społecznej, może to pomóc w budowaniu relacji z mieszkańcami. Niemniej należy mieć na uwadze, że utworzenie Centrum może mieć nie tylko pozytywny wpływ na zachowania okolicznych mieszkańców;
- ✚ **Brak barier dla osób z niepełnosprawnościami:** Budynek, w którym znajdować ma się Centrum powinien być dostosowany do potrzeb osób z niepełnosprawnościami;
- ✚ **Dostępność do przestrzeni publicznej:** Istotne jest, aby wokół Centrum była dostępna przestrzeń własna lub publiczna, która będzie wykorzystana do działań i wydarzeń integracyjnych;
- ✚ **Bliskość do innych instytucji:** Założeniem działania Centrum jest m.in. współpraca z instytucjami służby zdrowia, edukacji, kultury, a także z wieloma innymi. W związku z powyższym warto wybrać lokalizację umożliwiającą łatwą komunikację między nimi;
- ✚ **Analiza komplementarności:** Należy dokonać analizy, czy w najbliższym otoczeniu Centrum nie ma już organizacji o podobnej naturze. Należy ocenić, czy ewentualna bliskość innych podmiotów o podobnym charakterze może stanowić uzupełnienie oferowanych przez Centrum usług;

- ✦ **Infrastruktura techniczna:** Centrum musi mieć dostęp do odpowiedniej infrastruktury technicznej, takiej jak szerokopasmowy Internet, telefon, prąd, woda, kanalizacja, itp.;
- ✦ **Koszty:** Niezbędna jest ocena kosztów wynajmu lub zakupu nieruchomości w danej lokalizacji. Znaleźcie równowagę między jakością lokalizacji a kosztami jest kluczowe.

#### 4. Przygotowanie lokalu do działania pod kątem technicznym

Przygotowanie Centrum Integracji Cudzoziemców pod kątem technicznym jest kluczowe dla efektywnej pracy oraz zapewnienia optymalnych warunków pracy pracownikom, co znajdzie swoje odzwierciedlenie w świadczeniu usług o najwyższej jakości.

Lokal przygotowywany na potrzeby Centrum Integracji Cudzoziemców powinien zawierać:

- ✦ pomieszczenia biurowe;
- ✦ pomieszczenie socjalne dla personelu;
- ✦ pomieszczenie recepcyjne;
- ✦ salę szkoleniowo- konferencyjną;
- ✦ pomieszczenia przystosowane do udzielania porad indywidualnych (doradztwo zawodowe, wsparcie psychologiczne, tłumaczenia, wsparcie prawne);
- ✦ miejsce przyjazne dzieciom;
- ✦ toalety dla personelu;
- ✦ toalety dla beneficjentów.

Adaptacja lokalu (w zależności od jego stanu wyjściowego) powinna polegać na dostosowaniu przestrzeni na potrzeby przyjmowania beneficjentów.

Zasoby niezbędne do uruchomienia Centrum:

- ✦ sieć telekomunikacyjna;
- ✦ skonfigurowane szybkie i bezpieczne połączenie internetowe;
- ✦ telefony stacjonarne, komórkowe;
- ✦ sprzęt komputerowy i oprogramowanie;
- ✦ sprzęt komputerowy (komputery, laptopy, drukarki);

- ✚ oprogramowanie (aktualne i licencjonowane);
- ✚ meble;
- ✚ sprzęt dla pracowników (biurka, fotele, szafy, lampki);
- ✚ sprzęt dla beneficjentów (stoły, krzesła, wieszaki);
- ✚ projektor, niszczarka, urządzenie wielofunkcyjne (skaner, drukarka).

## 5. Przygotowanie lokalu do działania pod kątem merytorycznym

Biorąc pod uwagę specyfikę oferowanych usług w Centrum, niezmiernie ważne jest aby lokal był przygotowany w sposób dopasowany do potrzeb.

- ✚ Sala szkoleniowo- konferencyjna – wyposażona w stoły, krzesła, flipcharty, tablice, projektor, itp.;
- ✚ Pomieszczenie do wsparcia psychologicznego – zapewniające komfort beneficjenta (należy zadbać o dźwiękoszczelność pomieszczenia);
- ✚ Sala dla dzieci – wyposażona w stoliki, krzeselka, tablice, materiały edukacyjne, zabawki itp.

## 6. Dokumentacja obowiązująca w projekcie

W celu utrzymania spójności działania wszystkich Centrów Integracji Cudzoziemców i utrzymania wysokiego standardu pracy w każdym z nich, rekomenduje się wprowadzenie jednolitych dokumentów:

### Karta rejestracyjna

Karta rejestracyjna to dokument służący do rejestracji każdego beneficjenta korzystającego z usług Centrum.

Karta rejestracyjna powinna zawierać takie informacje:

- + imię i nazwisko;
- + płeć;
- + rok urodzenia;
- + PESEL;
- + obywatelstwo;
- + numer dokumentu podróży;
- + miejsce zamieszkania;
- + telefon kontaktowy i adres email;
- + data rejestracji;
- + numer w rejestrze.

### **Formularz oceny potrzeb**

Formularz potrzeb jest narzędziem służącym do oceny i zrozumienia potrzeb danego beneficjenta w celu zaplanowania odpowiednich działań, zastosowaniu konkretnych instrumentów i strategii interwencji wobec danej osoby.

**Formularz potrzeb w powinien zawierać następujące informacje:**

- + imię i nazwisko;
- + data rejestracji;
- + numer w rejestrze;
- + okres pobytu w Polsce;
- + liczba osób przebywająca w gospodarstwie domowym;
- + potrzeby beneficjenta, z jakimi się zgłosił do Centrum;
- + zaplanowane działania i wsparcie w podziale na usługi:
  - realizowane w Centrum (np. psychologiczne, nauki języka polskiego itp.);
  - realizowane poza Centrum (np. wyrobienie numer PESEL);
- + w przypadku posiadania dzieci – czy jest potrzebna pomoc w opiece nad dzieckiem;



- ✚ kryteria wrażliwości (np. wielodzietność, niepełnosprawność, podeszły wiek);
- ✚ uwagi referenta sprawy.

### **Indywidualny Plan Wsparcia**

Po rejestracji beneficjenta oraz określenia jego potrzeb, jeśli sytuacja danej osoby tego wymaga, kolejny krok powinien polegać na podjęciu decyzji o objęciu jej Indywidualnym Planem Wsparcia.

Formularz Indywidualnego Planu Wsparcia powinien zawierać następujące informacje:

- ✚ imię i nazwisko;
- ✚ data rejestracji;
- ✚ numer w rejestrze;
- ✚ opisany obszar działania jakie Centrum podejmie wobec beneficjenta;
- ✚ opis mocnych i słabych stron beneficjenta pod kątem realizacji wsparcia;
- ✚ opis poszczególnych działań, które zostaną podjęte, określenie ram czasowych i pożądaných rezultatów;
- ✚ referent sprawy;
- ✚ daty podejmowania czynności opisujących metodę osiągnięcia celu;
- ✚ informacja zwrotna opisująca przebieg Indywidualnego Planu Wsparcia beneficjenta.

## **7. Standaryzacja działań**

Prezentowane poniżej zagadnienia natury technicznej i obsługowej, powinny być traktowane jako minimalne standardy, w oparciu o które powinny pracować Centra. Dopilnowanie implementacji przedstawionych działań pozwoli na przejrzyste wykonywanie zadań, ale również na zachowanie najwyższej jakości pracy z cudzoziemcami.

## Szkolenia

Praca z cudzoziemcami wymaga umiejętności radzenia sobie z mnóstwem wyzwań, z tego względu personel Centrów musi być odpowiednio przygotowany do działania w niestabilnej sytuacji. Szkolenia powinny stanowić podstawę rozwoju kadry Centrum w zakresie kompetencji miękkich i twardych. Przykłady szkoleń dla osób, które będą pracowały w Centrum:

- ✦ Szkolenia umiejętności miękkich koncentrujące się na rozwoju umiejętności interpersonalnych i komunikacyjnych, takich jak umiejętność pracy zespołowej, rozwiązywania konfliktów, zarządzania czasem itp.
- ✦ Szkolenia techniczne skupiające się na zdobywaniu umiejętności związanych z obsługą konkretnych narzędzi takich jak oprogramowania komputerowego, obsługę komputera itp.
- ✦ Szkolenia rozwoju osobistego koncentrujące się na indywidualnym rozwoju i poprawie jakości wykonywanych obowiązków zawodowych, obejmujące takie obszary jak zarządzanie stresem, samodyscyplina, zdrowy styl życia, radzenie sobie z emocjami itp.
- ✦ Inne szkolenia skierowane na rozwijanie specjalistycznej wiedzy sektorowej (np. z doradztwa zawodowego, mieszkalnictwa).

### Przykładowe obszary szkoleń:

- ✦ obsługa klienta z doświadczeniem migracyjnym, kompetencje międzykulturowe;
- ✦ piecza zastępcza aspekty psychologiczne, ochrona dzieci;
- ✦ ubezpieczenia społeczne;
- ✦ mieszkalnictwo (prawa i obowiązki najemcy i właściciela, formy wsparcia instytucjonalnego);
- ✦ świadczenia rodzinne;
- ✦ legalizacja pobytu cudzoziemców;
- ✦ poszukiwanie funduszy do funkcjonowania Centrów.

## Zarządzanie bezpieczeństwem danych

Każde Centrum Integracji Cudzoziemców realizując wsparcie, będzie zobligowane tworzyć bazy danych, rejestrować cudzoziemców, zbierać dane wrażliwe, które są niezbędne do udzielania odpowiedniego wsparcia. Należy działać w zakresie obowiązującego prawa, a bezpieczeństwo danych beneficjentów jest zasadniczą kwestią.

### Bezpieczeństwo danych:

- ✚ Instalacja odpowiedniego oprogramowanie antywirusowe i zabezpieczające przed atakami typu *phishing* czy *ransomware*.
- ✚ Regularnie tworzenie kopii zapasowych danych i przechowywanie ich w bezpiecznym miejscu.

### Systemy kontroli dostępu

- ✚ Instalacja systemów kontroli dostępu w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz kontroli nad ruchem osób w budynku.

### Monitoring wizyjny

- ✚ Instalacja systemów monitoringu wizyjnego wewnątrz i na zewnątrz budynku w celu zapewnienia bezpieczeństwa pracowników i beneficjentów;
- ✚ Odpowiednie oznakowanie monitorowanych pomieszczeń;
- ✚ Ustalenie zasad przechowywania zarejestrowanego obrazu i dźwięku.

### Bazy danych

Niezbędnym narzędziem w prowadzeniu działalności Centrum jest baza danych zapewniająca pełen dostęp do informacji o beneficjentach, ich potrzebach i działaniach. Budowa bazy danych powinna być tworzona w oparciu o zasadę maksymalizacji bezpieczeństwa informacji. Ponadto baza danych będzie źródłem informacji niezbędnych do

przygotowania analiz, zestawień i podsumowań. Zebrane dane będą służyć również do obliczania wskaźników projektu, generowania raportów i statystyk.

Dokumentacja dotycząca bezpośredniej pracy z cudzoziemcami powinna zawierać niezbędne klauzule dotyczące ochroną danych osobowych (RODO).

Organizacja prowadząca Centrum Integracji Cudzoziemców powinna posiadać dokument (politykę bezpieczeństwa informacji) określający sposób i standardy zarządzania informacją z uwzględnieniem powszechnie obowiązującego prawa i specyfiki organizacji realizującej projekt. Obszary jakie powinny znaleźć się w przedmiotowym dokumencie:

- + nadawanie uprawnień do dostępu do danych;
- + sposób przechowywania, przekazywania i archiwizowania danych;
- + podstawowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa systemów i sieci teleinformatycznych;
- + sposób reakcji w przypadku utraty danych.

#### Systemy zarządzania

W Centrach zaleca się prowadzenie systemów zarządzania:

- + dokumentacją;
- + archiwizacją;
- + obsługą klienta (np. urządzenia kolejkowe).

#### Procedura dotycząca informacji zwrotnych i zgłoszeń

Biorąc pod uwagę fakt, że w pracy Centrów najważniejsze jest bezpieczeństwo beneficjentów, niewątpliwie wypracowanie odpowiedniej procedury odnoszącej się do zbierania, analizowania i reagowania na informacje zwrotne i zgłoszenia przyczyni się do wzrostu poziomu tego bezpieczeństwa. Beneficjenci będą mieli możliwość w sposób dla nich komfortowy i bezpieczny poinformować o sytuacjach dla nich trudnych, np. o fakcie bycia ofiarą handlu ludźmi czy innym wydarzeniu mającymi wpływ na ich życie. Wypracowana

procedura w sposób przejrzysty określa zasady postępowania z takimi zgłoszeniami. Celem wprowadzenia procedury informacji zwrotnych i zgłoszeń jest także badanie opinii beneficjentów na temat dostarczanych im usług. W każdej chwili mogą bowiem wypowiedzieć swoje zdanie, zgłosić uwagi zarówno pozytywne jak i negatywne. Pozwala to na bezpośrednie reagowanie na przekazane informacje. Usystematyzowany sposób zarządzania informacją zwrotną i zgłoszeniami daje możliwość usprawnienia pracy Centrum, adekwatnego dopasowania oferowanych usług do potrzeb beneficjentów.

Informacje zwrotne mogą również być wykorzystane do testowania założeń, teorii zmian i zrozumienia kontekstu, w którym funkcjonują beneficjenci.

Wszyscy pracownicy Centrów powinni zostać przeszkoleni w dziedzinie poufności procedury oraz obsługi skarg. Procedura powinna zapewniać możliwość szybkiego i adekwatnego reagowania w przypadku pozyskania informacji tego wymagających. Centrum Integracji Cudzoziemców powinno mieć listę kontaktów do właściwych podmiotów zajmujących się sytuacjami kryzysowymi z punktu widzenia bezpieczeństwa beneficjenta (np. ofiara handlu ludźmi, ofiara przemocy). Do kanałów przekazywania informacji zwrotnych i zgłoszeń należą:

- + kontakt osobisty;
- + skrzynka zamykana na klucz;
- + kontakt telefoniczny;
- + dedykowana skrzynka email;
- + adres Centrum Integracji Cudzoziemców, na który może zostać przekazana informacja.

Widoczność kanałów przekazywania informacji zwrotnej i zgłoszeń może być wzmocniona poprzez dystrybucję plakatów, ulotek oraz kart informacyjnych, na przykład podczas procesu rejestracji beneficjenta.

## **Przeciwdziałanie nadużyciom wobec beneficjentów**

Wypracowanie procedury mającej na celu przeciwdziałanie nadużyciom wobec beneficjentów powinno polegać na wypracowaniu zestawu działań służących ochronie osób narażonych na ryzyko nadużyć, przemocy lub zaniedbań. Funkcją procedury jest zapewnienie fizycznego i emocjonalnego bezpieczeństwa beneficjentów, pracowników, wolontariuszy oraz organizacji jako całości.

Kluczowe elementy, jakie powinny być uwzględnione w procedurze przeciwdziałania nadużyciom wobec beneficjentom:

- ✦ **Polityki i Procedury:** Utworzenie sprecyzowanej polityki i procedury dotyczącej zachowań nieakceptowanych, sposobów zgłaszania nadużyć oraz reakcji na nie;
- ✦ **Szkolenia:** Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników i wolontariuszy w zakresie rozpoznawania oznak nadużyć, przemocy i zaniedbań oraz sposobu zgłaszania i reagowania na takie sytuacje.
- ✦ **Zgłaszanie i Reagowanie:** Tworzenie bezpiecznych kanałów zgłaszania nadużyć oraz odpowiedniego reagowania na zgłoszenia, przy zapewnieniu wsparcia ofiarom i podejmowaniu odpowiednich działań przeciwko sprawcom;
- ✦ **Wsparcie Emocjonalne:** Zapewnienie ofiarom nadużyć dostępu do profesjonalnego wsparcia psychologicznego;
- ✦ **Monitoring i Audyty:** Prowadzenie regularnego monitoringu i przeglądu swoich procedur przeciwdziałania nadużyciom wobec beneficjentów w celu upewniania się, że są one skuteczne i aktualne;
- ✦ **Reputacja Organizacji:** Poprzez właściwe zarządzanie procedurą przeciwdziałania nadużyciom wobec beneficjentów, organizacja prowadząca Centrum zachowuje pozytywną reputację, unikając skandali związanych z nadużyciami.

Ostatecznym celem stworzenia bezpiecznego i odpowiedzialnego środowiska, w którym wszyscy pracownicy, wolontariusze i beneficjenci są chronieni przed wszelkimi formami nadużyć i przemocy, jest działanie zgodnie z najwyższymi standardami etycznymi i humanitarnymi.

W każdym Centrum Integracji Cudzoziemców powinien być wypracowany zestaw dokumentów mający na celu przeciwdziałanie ww. nadużyciom. Celem zapewnienia bezpieczeństwa beneficjentom i pracownikom Centrum powinny zostać wypracowane dokumenty odnoszące się do:

- ✚ etycznego postępowania z beneficjentami (np. Kodeks Postępowania Etycznego);
- ✚ zasad przeciwdziałania korupcji;
- ✚ przeciwdziałania nadużyciom na tle seksualnym;
- ✚ przeciwdziałania konfliktom interesów.

### **Rzecznictwo**

Mając na uwadze istotność prowadzenia Centrum Integracji Cudzoziemców w kontekście lokalnym ale również regionalnym i ogólnokrajowym, powinna być wypracowana strategia promowania działalności Centrum. Dzięki profesjonalnej promocji, Centrum będzie miało możliwość m.in.:

- ✚ **Reprezentować interesy beneficjentów**, jeśli wymaga tego sytuacja, być rzecznikami beneficjentów w innych organizacjach i instytucjach;
- ✚ **Wpływać na proces podejmowania decyzji** dotyczących bezpośrednio interesów cudzoziemców w celu polepszenia ich sytuacji;
- ✚ **Zwiększanie świadomości społecznej** w zakresie obecności cudzoziemców w społeczeństwie oraz zwrócenie uwagi społeczności lokalnej na sprawy cudzoziemców;
- ✚ **Lobbing**, czyli działania mające na celu przekonywanie decydentów do poparcia konkretnych regulacji lub polityk, które będą miały wpływ na możliwość realizowania zadań przez Centrum Integracji Cudzoziemców. Lobbing w tym przypadku może przekładać się na zwiększenie finansowania na działania Centrum;
- ✚ **Kampanie informacyjne**: Centrum Integracji Cudzoziemców powinno wykorzystywać kampanie informacyjne, kampanie społeczne, medialne lub internetowe, aby dotrzeć

do szerokiej publiczności i informować o działaniach Centrów zarówno potencjalnych beneficjentów jak i społeczność lokalną.

### **Badania satysfakcji**

Badania satysfakcji mają na celu zrozumienie poziomu zadowolenia beneficjentów z otrzymywanych usług w Centrum Integracji Cudzoziemców. Głównym celem tych badań jest identyfikacja mocnych stron oraz obszarów wymagających poprawy. Badanie satysfakcji powinno mieć charakter działania ciągłego. Zebrane informacje powinny być analizowane, a na podstawie wyników analizy osoby zarządzające Centrum powinny w sposób właściwy reagować i zmieniać sposób działania Centrum.



## V. Wyzwania w tworzeniu punktu kompleksowej obsługi – analiza

### 1. Personel czy fachowcy na rynku lokalnym

Pracownicy Centrum powinni rekrutować się spośród profesjonalistów. Kompetencje i doświadczenia, które są niezbędne dla kadry Centrów przedstawiają się następująco:

#### Kompetencje miękkie i predyspozycje psychiczne:

- ✦ otwartość, komunikatywność, umiejętność aktywnego słuchania, chęć niesienia pomocy;
- ✦ umiejętność pracy z ludźmi w sytuacjach kryzysowych;
- ✦ doświadczenie w prowadzeniu działań animacyjnych.

#### Przygotowanie dotyczące problematyki migracyjnej:

- ✦ doświadczenie w pracy ze środowiskami migranckimi, wielokulturowymi;
- ✦ aktualna wiedza teoretyczna i praktyczna dotycząca wielokulturowości i migracji;
- ✦ umiejętność wyszukiwania informacji związanych z życiem w Polsce (dotyczy cudzoziemców zatrudnionych w CIC, znajomość polskich realiów).

#### Kompetencje międzysektorowe:

- ✦ łączenie wiedzy z różnych obszarów, działań publicznych, polityki społecznej, kompetencji migracyjnych;
- ✦ doświadczenie w funkcjonowaniu w różnych systemach społecznych, prawnych;
- ✦ *networking* i posiadana sieć kontaktów lokalnych, regionalnych.

## 2. Komplementarność czy konkurencja – obecność innych *One-Stop-Shop* w mieście, regionie

Zagadnienie kompleksowości czy konkurencji Centrów jest dość zasadniczą kwestią. Wydaje się, że dopóki istnieje potrzeba wspierania cudzoziemców w różnych obszarach ich funkcjonowania, obecność innych centrów w mieście czy regionie tylko polepszy ich życie. Niemniej jednak zawsze należy pamiętać o współpracy pomiędzy tymi instytucjami, aby oferowane usługi były wobec siebie komplementarne.

## 3. Mocne i słabe strony Centrów Integracji Cudzoziemców

### Mocne strony Centrum Integracji Cudzoziemców:

- ✦ Kompleksowa obsługa cudzoziemców w jednym miejscu, co umożliwi beneficjentom zarówno zaoszczędzić czas związany z poszukiwaniem poszczególnych usług w różnych instytucjach, jak również pozwoli poczuć się bardziej komfortowo mogąc otrzymać wsparcie często wykraczające poza potrzebę, z którą początkowo zgłosili się do Centrum;
- ✦ Obecność asystentów adaptacyjnych, rekrutujących się spośród społeczności migranckich, mających doświadczenia migracyjne tożsame z doświadczeniami beneficjentów, dzięki czemu zmniejsza się dystans pomiędzy pracownikiem a cudzoziemcem, zwiększa zaufanie, a to z kolei prowadzi do lepszego zrozumienia problemu, z którym przychodzi dana osoba i odpowiedniej interwencji w danej sprawie;
- ✦ Możliwość komunikacji w języku ojczystym cudzoziemca, także buduje relację z pracownikiem, pozwala także dokładnie wytłumaczyć cudzoziemcowi zawite kwestie we właściwy i zrozumiały sposób;
- ✦ Przyjazna przestrzeń, w której cudzoziemcy czują się dobrze i bezpiecznie;
- ✦ Zagwarantowany wysoki standard świadczonego wsparcia;

- ✚ Dobrze przygotowana do pracy z cudzoziemcami różnorodna kadra wywodząca się zarówno ze środowisk migranckich i pozarządowych oraz urzędniczych;
- ✚ Elastyczność funkcjonowania, czyli praca Centrum poza zwykłymi godzinami pracy, co zwiększa dostępność dla pracujących cudzoziemców;
- ✚ Zapewnienie wsparcia dla nowo przybyłych cudzoziemców, którym jest najtrudniej na początku ich pobytu w Polsce;
- ✚ Elastyczne podejście do beneficjenta i możliwość odpowiadania na jego dynamicznie zmieniające się potrzeby;
- ✚ Charakter integrujący środowiska cudzoziemskie.

#### Słabe strony Centrum Integracji Cudzoziemców:

W zależności od przyjętego modelu zorganizowania Centrum, jego słabe strony będą miały inny charakter. Słabe strony Centrów Integracji Cudzoziemców zostały opisane w rozdziale 4.

Poniżej przedstawione zostały negatywne konsekwencje dla beneficjentów w związku z korzystaniem z oferty Centrów:

- ✚ **Stygmatyzacja:** Korzystanie z pomocy niesionej w Centrach Integracji Cudzoziemców może być postrzegane negatywnie przez społeczność lokalną, ponieważ usługi oferowane w Centrach są darmowe dla beneficjentów i cudzoziemcy mogą być postrzegani jako konkurencja;
- ✚ **Złamanie ducha walki:** Istnieje ryzyko, że niektórzy beneficjenci będący w trudnej sytuacji życiowej mogą popaść w pułapkę bezczynności, jeśli uzależnią się od długotrwałej pomocy otrzymywanej w Centrach, co przyczynić się może do utraty motywacji do poprawy ich sytuacji;
- ✚ **Brak indywidualnego podejścia:** W dużych aglomeracjach miejskich Centra mogą obsługiwać bardzo dużą liczbę cudzoziemców, co prowadzi do naturalnego sposobu do ograniczenia w możliwości uwzględniania indywidualnych potrzeb każdej osoby.

Fakt ten może prowadzić w następnej kolejności do niewłaściwego dopasowania wsparcia;

- ✦ **Cykl ubóstwa:** Nieustanna pomoc oferowana przez Centra może utrzymywać osoby w ubóstwie, zamiast pomagać im wyjść z tej sytuacji, tworząc tzw. „cykl ubóstwa”;
- ✦ **Ograniczone świadczenia:** Oferta przygotowana przez Centra może być niewystarczająca do pokrycia podstawowych potrzeb beneficjentów;
- ✦ **Długi czas oczekiwania:** Niektóre usługi (np. kursy języka polskiego) realizowane w Centrach ze względu na duże zainteresowanie i ograniczone zasoby, nie będą dostępne od razu, a konieczne będzie dość długie oczekiwanie na daną formę wsparcia.

Mimo wyżej wymienionych słabych stron Centrów Integracji Cudzoziemców, nadal ich rola w dostarczaniu usług integracyjnych jest nie do przecenienia. Centra odgrywają ważną rolę we wsparciu osób będących na początku swojej drogi w polskiej rzeczywistości. W szczególności wsparcie to jest kluczowe dla osób będących w kryzysie uchodźczym. Stała modyfikacja działań prowadzonych w Centrach i ich oferty powinna odbywać się we współpracy pomiędzy administracją publiczną a innymi podmiotami realizującymi działania na rzecz cudzoziemców.

#### 4. Współpraca Centrów Integracji Cudzoziemców z interesariuszami na poziomie lokalnym i regionalnym

##### Inne Centra Integracji Cudzoziemców

Centra Integracji Cudzoziemców, które powstaną na terenie Polski powinny z założenia tworzyć jednolitą strukturę opartą o zbliżone standardy pracy z cudzoziemcami. Dlatego też współpraca pomiędzy Centrami Integracji Cudzoziemców jest elementem niezbędnym do powodzenia całego przedsięwzięcia.

Każde z Centrów funkcjonować będzie w odmiennej rzeczywistości lokalnej, regionalnej, społecznej i instytucjonalnej. Każde z Centrów będzie obsługiwać osoby o różnej charakterystyce, pochodzących z różnych środowisk społecznych, zawodowych, różnych

grup wiekowych, mające różne potrzeby i oczekiwania. Każde więc będzie miało odmienne doświadczenie i będzie inaczej kreowało podejście do beneficjenta. Doświadczenia i metody pracy wypracowane przez jedno z Centrów powinny być pokazywane w innych Centrach, aby podzielić się swoją metodyką i móc ją wdrożyć w pozostałych Centrach.

Aby realizować to zadanie, a także wzajemnie inspirować się, wymieniać poglądy, rozmawiać o problemach i wyzwaniach pojawiających się w Centrach, a także mając na uwadze absolutną konieczność realizowania wsparcia w oparciu o te same standardy, należy doprowadzić do regularnych spotkań pomiędzy przedstawicielami Centrów.

Siła współpracy pomiędzy Centrami jest nie do przecenienia, co pokazują doświadczenia dużych organizacji realizujących działania wspólnie poprzez sieć instytucjonalną.

Gospodarzem krajowej sieci powinno być Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej, które odpowiedzialne jest za koordynację polityki integracji cudzoziemców.

Spotkania Sieci Centrów powinny być regularne i obowiązkowe, animowane przez Ministerstwo w oparciu o zbierane regularnie informacje z Centrów.

### **Urzędy Marszałkowskie/ Jednostki Samorządu Terytorialnego**

Centra Integracji Cudzoziemców nie będą działały w oderwaniu od systemu instytucjonalnego obecnego na terenie danego regionu czy samorządu. Będą wpisywały się w struktury samorządu województwa bez względu na to, czy będą formalnie jego częścią, czy też będą działały na zlecenie samorządu województwa na zasadach zawartych w ustawie z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i wolontariacie (Dz. U. z 2023 r. poz. 571). istotne jest więc, aby od początku tworzenia i działania Centrum budowane były relacje z jego otoczeniem instytucjonalnym.

Ma to bardzo duże znaczenie także z tego powodu, że potencjalnie znaczna część tych instytucji będzie współpracować z Centrum, a docelowo będzie mogła nawet delegować pracowników do pracy w Centrum i udzielania wsparcia cudzoziemcom zgodnie z kompetencjami i rolą reprezentowanej instytucji.

Każde Centrum powinno wypracować sobie lokalną sieć kontaktów z otaczającymi i kluczowymi instytucjami, do których prędzej czy później trafiają beneficjenci, np.: szkoły, przedszkola, urzędy miast, urzędy wojewódzkie, ośrodki pomocy społecznej, powiatowe urzędy pracy, urzędy stanu cywilnego, instytucje edukacyjne, ośrodki zdrowia itp.

Istotne jest także nawiązanie współpracy ze służbami obecnymi w regionie, zapraszanie ich na spotkania z beneficjentami i informowanie beneficjentów o ich roli oraz możliwościach wspierania cudzoziemców.

### **Inne organizacje pozarządowe**

Stała współpraca z obecnymi w regionie organizacjami pozarządowymi pozwoli na jeszcze większe i trafniejsze wsparcie dla beneficjentów. Konkretnie Centrum Integracji Cudzoziemców nie będzie w stanie samo rozwiązać wszystkich problemów z jakimi mierzą się cudzoziemcy i wesprzeć ich w każdej sferze ich życia, co też nie jest jego rolą. Współpraca z wieloma innymi, wyspecjalizowanymi organizacjami pozwoli na przekierowywanie cudzoziemców do organizacji bardziej wyspecjalizowanych w dziedzinach, którymi interesuje się dana osoba.

### **Uczelnie/ instytucje naukowe**

Współpraca z instytucjami naukowymi może mieć na celu na przykład przeprowadzanie ewaluacji działań prowadzonych w Centrach Integracji Cudzoziemców. Instytucje mogą także dostarczać Centrum informacji na temat lokalnych uwarunkowań na rynku pracy, czy też prowadzić badania wśród samych beneficjentów projektu.

### **Inne instytucje i organizacje (lokalne, nie centralne)**

Jak zostało już wspomniane, im większy zakres współpracy z lokalnymi organizacjami i instytucjami, tym lepiej zarówno z punktu widzenia beneficjenta, jak też samego Centrum. Współpraca obejmująca cały region powinna być inicjowana przez przedstawicieli samorządu województwa, jako że to samorząd województwa będzie miał pieczę nad Centrami Integracji Cudzoziemców znajdującymi się na terenie danego województwa. Dobrym przykładem istnienia tego typu rozwiązań może być inicjowana przez

Międzynarodową Organizację ds. Migracji Platforma Współpracy i Koordynacji w Województwie Opolskim i Wielkopolskim, czy też funkcjonujący kilka lat temu w Gdańsku interdyscyplinarny i międzysektorowy zespół ds. modelu integracji imigrantów, w skład którego weszło ponad 80 różnorodnych podmiotów.

## Załącznik nr 1 Akty powołujące – lista dokumentów

1. Uchwała sejmiku o powołaniu Centrum Integracji Cudzoziemców i nadaniu mu statutu;
2. Regulamin i schemat organizacyjny Centrum Integracji Cudzoziemców jako Samorządowa Jednostka Organizacyjna;
3. Instrukcja kancelaryjna (ustawa o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach)
4. Plan finansowy w perspektywie oznaczonego okresu trwania projektu FAMI, w ramach którego działać ma Centrum Integracji Cudzoziemców
5. Plan działania w perspektywie oznaczonego okresu trwania projektu FAMI, w ramach którego działać ma Centrum Integracji Cudzoziemców – jako obligatoryjna część umowy o pracę z kierownikiem Centrum Integracji Cudzoziemców lub załącznik do umowy z operatorem Centrum Integracji Cudzoziemców;
6. Polityka wolontariatu i partnerstwa;
7. Polityka prywatności;
8. Biuletyn Informacji Publicznej;
9. Polityka (zasady) rachunkowości (ustawa o rachunkowości)
10. Instrukcja Ochrony Danych Osobowych;
11. Uchwała zarządu województwa o zmianie regulaminu organizacyjnego urzędu marszałkowskiego – w celu powołania Centrum Integracji Cudzoziemców jako komórki organizacyjnej urzędu;
12. Uchwała sejmiku zmieniająca uchwałę o powołaniu (samorządowej jednostki organizacyjnej, np. Wojewódzkiego Urzędu Pracy) i nadaniu jej statutu – w przypadku rozbudowy struktury organizacyjnej Samorządowa Jednostka Organizacyjna o komórkę organizacyjną Centrum Integracji Cudzoziemców;
13. Schemat organizacyjny, jako załącznik do regulaminu organizacyjnego struktury w ramach której może działać Centrum Integracji Cudzoziemców;
14. Opis stanowisk pracy w Centrum Integracji Cudzoziemców;
15. Zakres obowiązków pracowników Centrum Integracji Cudzoziemców;
16. Opis misji i wizji działania Centrum Integracji Cudzoziemców;
17. Sprawozdanie finansowe;
18. Sprawozdanie merytoryczne;
19. Kryteria oceny podmiotów kwalifikujących się do współpracy w bieżącej działalności Centrum Integracji Cudzoziemców – wyszczególnienie typów podmiotów, podstaw ich działania (np. statut lub Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej, status w BIK, etc.);
20. Ocena skutków regulacji;
21. Ocena skutków finansowych powołania Centrum Integracji Cudzoziemców;
22. Uchwała sejmiku zmieniająca uchwałę w sprawie uchwały budżetowej;
23. Budżet Centrum Integracji Cudzoziemców jako Samorządowa Jednostka Organizacyjna lub załącznik do budżetu urzędu marszałkowskiego lub Samorządowa Jednostka Organizacyjna, w ramach której będzie działać Centrum Integracji Cudzoziemców.