

**Efektivita služeb poskytovaných
nestátními neziskovými organizacemi
v oblasti integrace cizinců**

**VÝZKUMNÁ ZPRÁVA
PRO MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR**



CENTRUM PRO VÝZKUM NEZISKOVÉHO SEKTORU
BRNO 2008

Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců

AUTORSKÝ KOLEKTIV

Zuzana Prouzová (hlavní řešitel)

Marie Hladká

Martin Křivánek

Ivan Malý

Miroslav Pospíšil

Eliška Pudová

Vít Šelešovský

Dále na výzkumu spolupracovali

Jana Doláková, Vladimír Hyánek, Sandra Prouzová, Simona Škarabelová, Mirka Wildmannová

POUŽITÉ ZKRATKY	6
ÚVODNÍ SLOVO MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR.....	7
ÚVODNÍ SLOVO ZPRACOVATELE	8
1 VÝZKUMNÝ PROJEKT: “EFEKTIVITA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NESTÁTNÍMI NEZISKOVÝMI ORGANIZACEMI V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ“	9
1.1 ZADÁNÍ VÝZKUMNÉHO PROJEKTU, PŘEDPOKLÁDANÉ VÝSTUPY A OČEKÁVANÉ PŘÍNOSY	9
1.2 CÍLE VÝZKUMNÉHO PROJEKTU	9
1.3 POUŽITÁ METODOLOGIE	10
1.3.1 <i>Metody výzkumu a zdroje dat</i>	11
1.3.2 <i>Průběh terénního šetření organizací</i>	12
1.3.3 <i>Průběh terénního šetření cizinců</i>	14
1.4 ČASOVÝ HARMONOGRAM VÝZKUMNÉHO PROJEKTU	16
2 NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE AKTIVNÍ V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ A JIMI POSKYTOVANÉ SLUŽBY	18
ČÁST A: ÚDAJE O NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍCH POSKYTUJÍCÍCH SLUŽBY V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ A CHARAKTERISTIKA JIMI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB ZÍSKANÉ Z TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ..	18
2.1 CHARAKTERISTIKA NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ AKTIVNÍCH V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ	18
2.1.1 <i>Vývoj počtu organizací poskytujících služby cizincům</i>	19
2.1.2 <i>Územní působnost NNO</i>	20
2.1.3 <i>Zaměstnanci v nestátních neziskových organizacích poskytující služby cizincům</i>	21
2.2 FINANČNÍ ZDROJE NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ A FINANCOVÁNÍ SLUŽEB	24
2.2.1 <i>Zajištění služeb</i>	26
2.3 UŽIVATELE SLUŽEB/AKTIVIT POSKYTOVANÝCH NESTÁTNÍMI NEZISKOVÝMI ORGANIZACEMI.....	26
2.3.1 <i>Typ pobytu uživatelů služeb nestátních neziskových organizací</i>	26
2.3.2 <i>Délka pobytu uživatelů služeb nestátních neziskových organizací</i>	27
2.3.3 <i>Uživatelé služeb nestátních neziskových organizací podle státní příslušnosti cizince</i>	28
2.4 SLUŽBY POSKYTOVANÉ NNO V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ.....	29
2.4.1 <i>Nejvyužívanější služby u jednotlivých typů organizací</i>	32
2.4.2 <i>Integrační účel jednotlivých služeb</i>	33
ČÁST B: PŘÍPADOVÁ STUDIE EFEKTIVITA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ PRO CIZINCE	35
2.5 TEORETICKÝ VSTUP DO PROBLEMATIKY.....	35
2.5.1 <i>Teoretické vymezení efektivity podle Nemce</i>	36
2.5.2 <i>Koncept efektivity podle Streckové</i>	36
2.5.3 <i>Volba správných indikátorů</i>	38
2.6 METODIKA PŘÍPADOVÉ STUDIE.....	39
2.7 VÝSLEDKY PŘÍPADOVÉ STUDIE.....	39
2.7.1 <i>Chápání efektivity ze strany nestátní neziskové organizace</i>	39
2.7.2 <i>Identifikování faktorů ovlivňujících efektivity</i>	40
2.7.3 <i>Zhodnocení výsledků případové studie</i>	42
3 VZTAH CIZINCŮ K NESTÁTNÍM NEZISKOVÝM ORGANIZACÍM.....	43
ČÁST A: ÚDAJE O CIZINCÍCH, MÍRE JEJICH ZAČLENĚNÍ DO ČESKÉ SPOLEČNOSTI A JIMI ČERPANÝCH SLUŽBÁCH NEJEN OD NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ ZÍSKANÉ Z TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ	43
3.1 VYUŽITÍ SLUŽEB NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ CIZINCI.....	43
3.1.1 <i>Vliv délky pobytu cizinců v ČR na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací</i>	44
3.1.2 <i>Vliv jazykových schopností cizinců na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací</i>	45
3.1.3 <i>Vliv rodinného stavu a zázemí cizince v době příjezdu do České republiky na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací</i>	46
3.1.4 <i>Vliv účelu pobytu cizince na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací</i>	49
3.1.5 <i>Vliv dosažené úrovně vzdělání na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací</i>	51
3.1.6 <i>Vliv zaměstnanosti cizince na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací</i>	52
3.1.7 <i>Vliv dlouhodobosti setrvání cizinců v České republice na kontakt s nestátní neziskovou organizací</i>	53
3.1.8 <i>Vliv věku cizince v České republice na kontakt s nestátní neziskovou organizací</i>	54
3.2 DŮVODY NEVYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB NNO.....	55

3.3	SLUŽBY/AKTIVITY, KTERÉ CIZINCI ČERPALI V OBDOBÍ 1/2007 AŽ 4/2008	56
3.4	REGIONÁLNÍ ASPEKT ČERPÁNÍ SLUŽEB/AKTIVIT CIZINCI V OBDOBÍ 1/2007 AŽ 4/2008.....	58
4	POPTÁVKA PO INTEGRAČNÍCH SLUŽBÁCH PRO CIZINCE, BARIÉRY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB.....	62
	ČÁST A: ÚDAJE O POPTÁVCE PO INTEGRAČNÍCH SLUŽBÁCH A BARIÉRY JEJICH POSKYTOVÁNÍ ZÍSKANÉ Z TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ	62
4.1	ZJIŠŤOVÁNÍ POPTÁVKY NESTÁTNÍMI NEZISKOVÝMI ORGANIZACEMI	62
4.2	SOUČASNÁ NEUSPOKOJENÁ POPTÁVKA IDENTIFIKOVÁNA NNO A S TÍM SPOJENÉ BARIÉRY	63
4.3	SOUČASNÁ NEUSPOKOJENÁ POPTÁVKA POCIŤOVANÁ CIZINCI	65
4.4	ZAVÁDĚNÍ NOVÝCH SLUŽEB A S TÍM SPOJENÉ BARIÉRY	67
4.5	MINULÁ NEUSPOKOJENÁ POPTÁVKA POCIŤOVANÁ CIZINCI	68
4.6	IDENTIFIKACE BARIÉR PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	72
4.7	IDENTIFIKACE BARIÉR PŘI ZAČLENĚNÍ CIZINCŮ DO ČESKÉ SPOLEČNOSTI	73
	ČÁST B: ÚDAJE O POPTÁVCE PO INTEGRAČNÍCH SLUŽBÁCH A BARIÉRÁCH JEJICH POSKYTOVÁNÍ ZÍSKANÉ Z PŘÍPADOVÝCH STUDIÍ	73
4.8	METODOLOGIE PŘÍPADOVÉ STUDIE	73
4.9	VÝSLEDKY PŘÍPADOVÉ STUDIE.....	74
4.9.1	Zjišťování poptávky.....	74
4.9.2	Poptávka u různých uživatelů.....	74
4.9.3	Neuspokojená poptávka.....	75
4.9.4	Poptávané služby a bariéry.....	75
4.9.5	Zavedení nových služeb vycházejících z poptávky.....	76
4.9.6	Bariéry organizace při poskytování služeb cizincům	76
4.9.7	Bariéry cizinců	77
5	KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE NNO V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ.....	79
	ČÁST A: ÚDAJE O ZDROJÍCH INFORMACÍ O SLUŽBÁCH PRO CIZINCE ZÍSKANÉ Z TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ	79
5.1	KOMUNIKACE NNO S UŽIVATELI SVÝCH SLUŽEB.....	79
5.1.1	Zjišťování potřeb cizinců NNO.....	79
5.1.2	Komunikační nástroje používané NNO pro prezentaci svých služeb uživatelům	80
5.1.3	Spolupráce NNO s ostatními aktéry v oblasti integrace cizinců	81
5.1.4	Bariéry komunikace NNO	81
5.2	ZPŮSOBY KOMUNIKACE CIZINCŮ VEDOUcí K USPOKOJOVÁNÍ POTŘEB	82
5.2.1	Role kontaktů před příjezdem do ČR.....	82
5.2.2	Role jazyka jako komunikačního prostředku pro uživatele	83
5.2.3	Role informačních kanálů vedoucích k uspokojení potřeb uživatelů.....	83
5.2.4	Preference informačních zdrojů pro řešení obtížných životních situací.....	84
5.2.5	Preference informačních zdrojů o službách pro cizince	85
5.2.6	Důvody uživatelů pro nevyužívání vybraných informačních zdrojů.....	85
5.2.7	Hodnocení vybraných informačních zdrojů pro cizince.....	86
5.3	POPTÁVKA CIZINCŮ PO INFORMACÍCH O ZABEZPEČENÍ POTŘEB	88
5.4	VHODNÉ INFORMAČNÍ KANÁLY PRO CIZINCE.....	91
5.5	PREFERENCE INFORMAČNÍCH KANÁLŮ	92
	ČÁST B: ZHODNOCENÍ NEJVYUŽÍVANĚJŠÍHO INFORMAČNÍHO KANÁLU UŽIVATELŮ V OBLASTI NNO	92
5.6	ZHODNOCENÍ WEBOVÝCH STRÁNEK NNO	92
5.6.1	Hodnocení z pohledu uživatele.....	93
5.6.2	Hodnocení z pohledu poskytovatele zdrojů	93
5.6.3	Metodika hodnocení.....	94
5.6.4	Výsledky hodnocení webových stránek jednotlivých organizací	95
	ZÁVĚREČNÉ SHRNUŤÍ	97
	A NEJDŮLEŽITĚJŠÍ ZJIŠTĚNÍ.....	97
	B DOPORUČENÍ.....	100
	PŘÍLOHA 1: FORMULÁŘ – DOTAZNÍK ORGANIZACE, CIZINCI	102
	A DOTAZNÍK PRO ORGANIZACE	102
	B DOTAZNÍK PRO CIZINCE	105
	PŘÍLOHA 2: VÝSLEDKY TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ.....	110
	A VÝSLEDKY TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ ORGANIZACÍ.....	110

B VÝSLEDKY TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ CIZINCŮ.....	118
PŘÍLOHA 3: NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE ČINNÉ V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ	129
A NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE POSKYTUJÍCÍ SVÉ SLUŽBY VÝHRADNĚ CIZINCŮM	129
B NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE POSKYTUJÍCÍ SVÉ SLUŽBY NEJEN CIZINCŮM.....	134
C SDRUŽENÍ CIZINCŮ A NÁRODNOSTNÍCH MENŠIN V ČR.....	144
PŘÍLOHA 4: KLASIFIKACE SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NNO V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ	148
A TEORETICKÉ ČLENĚNÍ INTEGRAČNÍCH SLUŽEB PRO CIZINCE	148
B ZAŘAZENÍ SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NNO V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ PODLE KLASIFIKACE SLUŽEB NEZISKOVÝCH INSTITUCÍ SLOUŽÍCÍCH DOMÁCNOSTEM (CZ-COPNI)	151

POUŽITÉ ZKRATKY

CVNS – Centrum pro výzkum neziskového sektoru

CZ-COPNI - Klasifikaci služeb neziskových institucí sloužících domácnostem podle účelu

FO – průměrný evidenční počet zaměstnanců ve fyzických osobách

FTE – průměrný evidenční počet zaměstnanců přepočtený na plný pracovní úvazek

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

NNO – nestátní neziskové organizace

RVNNO – Rada vlády pro nestátní neziskové organizace

ÚVODNÍ SLOVO MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR

Předkládaná výzkumná zpráva představuje klíčový materiál vycházející z výzkumu „Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců“, jehož realizaci v roce 2007 zadalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV). Provedení výzkumu bylo potřebné pro zajištění úkolů MPSV, které vyplývají z pravidelně aktualizované Koncepce integrace cizinců, jejíž realizace se uskutečňuje na základě každoročně schvalovaného usnesení vlády. MPSV považuje spolupráci s nestátními neziskovými organizacemi (NNO) za zásadní aspekt úspěšné realizace Koncepce integrace cizinců v praxi, a to především prostřednictvím podpory projektů NNO v oblasti integrace cizinců.

Pro MPSV je z hlediska zajištění efektivnosti poskytování podpory NNO v rámci výběrového dotačního řízení na integraci cizinců velmi podstatné získat objektivní informace z nezávislého zdroje ohledně míry znalosti a rozsahu využívání služeb NNO cizinci a ohledně míry povědomí mezi cizinci o jejich nabídce. Dosud byly pro MPSV hlavním přímým zdrojem informací o podmínkách a problematice života cizinců zejména závěrečné zprávy z projektů, podávané z pohledu nestátních neziskových organizací. Nebylo tedy známo, do jaké míry tyto služby poskytované NNO napomáhají cizincům v procesu integrace a nakolik jsou dostupné, ani názory cizinců na poskytované služby. Pohled cizinců na poskytované služby bylo dále vhodné doplnit pohledem pracovníků NNO v oblasti integrace cizinců na tuto problematiku.

Výše uvedené skutečnosti vedly MPSV k zadání výzkumu, který obsahuje nejen shrnutí zjištěných informací o efektivitě služeb poskytovaných NNO v oblasti integrace cizinců, ale i jejich analýzu a stručné doporučení, jaká opatření by měla být navržena pro zvýšení informovanosti cizinců a činnosti NNO, případně dalších subjektů, a dále návrhy na zefektivnění služeb NNO a jejich využívání z hlediska spektra poskytovaných služeb. Zejména pak výzkum podává souhrnnou informaci o bariérách bránících či zpomalujících průběh integrace cizinců do majoritní společnosti. Zároveň ověřuje účelnost vynakládání finančních prostředků ze státního rozpočtu na podporu projektů na integraci cizinců.

Věříme, že výsledky výzkumu budou hodnotným zdrojem informací pro další činnost MPSV v rámci Koncepce integrace cizinců nejen v oblasti formulace zadání pro výběrové dotační řízení MPSV, ale zejména pro sledování průběhu integračního procesu cizinců.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Odbor Evropské unie a mezinárodní spolupráce

ÚVODNÍ SLOVO ZPRACOVATELE

Nestátní neziskové organizace (NNO) naplňují ve společnosti a ekonomice řadu funkcí, jednou z nich je i poskytování celé řady veřejných služeb. Některé služby se zdají být typické pro poskytování prostřednictvím nestátních neziskových organizací, jiné jsou poskytovány i organizacemi odlišného charakteru - veřejnými či ziskovými. Nestátním neziskovým organizacím jsou připisovány jedinečné schopnosti a vlastnosti jako je vyšší osobní a profesní sepětí s daným problémem, vyšší míra operativnosti, lepší znalost prostředí či blízkost k potřebám jedince a komunity. Nestátní neziskové organizace, možná i díky těmto vlastnostem, mohou do jisté míry nahrazovat, doplňovat či dokonce korigovat aktivity ostatních subjektů. Lze toto tvrdit pro oblast služeb pro cizince a pro pomoc při jejich integraci do majoritní společnosti? Odpovídá nabídka integračních služeb NNO deklarovaným potřebám uživatelů - cizinců? Lze informace poskytované NNO o službách v oblasti integrace cizinců označit za účinné, tj. dostupné a srozumitelné pro uživatele? Lze v případě integračních služeb poskytovaných NNO mluvit o efektivitě?

Na tyto otázky se pokouší odpovědět předkládaná výzkumná zpráva z projektu „Efektivita služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace cizinců“, kterou pro potřeby Ministerstva práce a sociálních věcí ČR vypracovala Společnost pro studium neziskového sektoru, o.s. ve svém Centru pro výzkum neziskového sektoru¹.

V první metodické kapitole uvádíme rozsah zkoumané problematiky, výzkumné cíle, metody a postup výzkumu včetně základní charakteristiky zkoumaných subjektů: nestátních neziskových organizací, jakožto poskytovatelů služeb v oblasti integrace cizinců, a cizinců, jakožto uživatelů těchto služeb.

Získané poznatky z provedeného výzkumu prezentujeme v následujících čtyřech kapitolách. Cílem druhé kapitoly je prozkoumat segment nestátních neziskových organizací, které se zabývají problematikou integrace cizinců v České republice, jejich současnou nabídku služeb pro cizince a jejich vnímání efektivity. V třetí kapitole prezentujeme podrobnější pohled na uspokojené potřeby cizinců za období leden 2007 až duben 2008. Zajímá nás, kdo a jaké služby jim poskytl, z jakých důvodů nevyužili služeb nestátních neziskových organizací, a které charakteristické rysy cizinců ovlivňují čerpání služeb od nestátních neziskových organizací. Ve čtvrté kapitole zkoumáme neuspokojené potřeby cizinců, bariéry bránící či zpomalující průběh integrace cizinců, a to jak z pohledu cizinců tak z pohledu nestátních neziskových organizací. Identifikujeme oblasti, v nichž organizace považují za potřebné inovovat své služby i bariéry, které jim v tom brání. Pátá kapitola se zabývá dostupností, kvalitou a účinností informací o službách v oblasti integrace cizinců, a to jak z pohledu cizinců, tak z pohledu nestátních neziskových organizací.

V závěrečném shrnutí syntetizujeme získané poznatky do nejzajímavějších zjištění a z nich plynoucích doporučení pro nestátní neziskové organizace a tvůrce veřejných politik.

Empirický výzkum, který byl proveden v rámci řešení projektu, poskytl bohatý materiál, z něhož jsme do výzkumné zprávy systematicky vybírali takové údaje a hledali v nich takové souvislosti, které by zadavateli měly následně umožnit alespoň základní posouzení efektivnosti zkoumaného segmentu NNO. Zaměření a rozsah výzkumu umožňuje posouzení některých důležitých globálních aspektů efektivnosti, především schopnost NNO nabízet služby na celém území státu, v dostatečném množství a kvalitě, systémově a trvale a podle skutečné poptávky, dále efektivnost používaných informačních nástrojů nebo spolupráce mezi NNO navzájem a s ostatními aktéry integrace cizinců. Projekt však zdaleka nezasahuje celou problematiku efektivnosti, k tomu by byl nutný další výzkum zaměřený vyčerpávajícím způsobem jak na globální rovinu tak na roviny činností a organizací.

¹ Centrum pro výzkum neziskového sektoru je výzkumným pracovištěm Společnosti pro studium neziskového sektoru, o.s. Náplní jeho činnosti je zkoumání ekonomiky neziskových organizací v České republice a iniciování veřejné a odborné diskuse o společenském a hospodářském významu občanské společnosti.

1 VÝZKUMNÝ PROJEKT: “EFEKTIVITA SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NESTÁTNÍMI NEZISKOVÝMI ORGANIZACEMI V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ“

1.1 Zadání výzkumného projektu, předpokládané výstupy a očekávané přínosy

Hlavní požadavek formulovaný v zadání výzkumného projektu byl získat informace o službách poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi (dále také NNO) v oblasti integrace cizinců v ČR a to ze dvou pohledů:

- z pohledu cizince jakožto uživatele služeb,
- z hlediska pracovníků NNO jakožto poskytovatelů služeb.

Informace o službách poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi byly specifikovány na:

- přehled o míře využívání služeb poskytovaných NNO cizinci,
- souhrnná informace o bariérách, bránících či zpomalujících průběh integrace cizinců.

Získané informace z obou pohledů podrobit analýze a navrhnout opatření ke zkvalitnění činnosti NNO, případně rozšíření spektra jejich služeb.

Předpokládané výstupy a očekávané přínosy z hlediska cizinců:

- zjistit, v jaké míře jsou informováni o službách poskytovaných NNO a v jaké míře a rozsahu je využívají,
- vyhodnotit, zda spektrum nabízených služeb je/není z pohledu cizince dostačující a proč,
- vyhodnotit potřebu nabídky jiných či dalších služeb,
- zpracovat přehled, z jakých zdrojů cizinci získávají informace o možnosti využít služeb NNO a o možnosti zúčastnit se jimi pořádaných aktivit,
- definovat největší problémy a překážky pocíťované cizinci při jejich integraci do české společnosti.

Předpokládané výstupy a očekávané přínosy z hlediska NNO:

- zjistit, které nabízené služby a aktivity (např. pomoc při vyhledávání zaměstnání, osobní asistence, výuka českého jazyka, PC know-how, poradenství, vzájemné vztahy cizinců a majority, prevence netolerance a rasismu, atd.) jsou z pohledu NNO dostačující (či naopak) k podpoře integrace cizinců,
- po kterých službách je ze strany cizinců největší poptávka a zda je stávajícími službami a aktivitami NNO pokryta,
- ve kterých dalších oblastech považují organizace za vhodné poskytovat cizincům služby (a jaké důvody brání jejich poskytování),
- definovat největší problémy a překážky pocíťované NNO v oblasti poskytování služeb v této oblasti - a to překážky jak ze strany cizinců, tak dalších subjektů či institucí,
- zpracovat přehled, jakými způsoby NNO seznamují veřejnost (cizince) s nabídkou svých služeb a aktivit a nakolik je tato nabídka cizincům dostupná.

1.2 Cíle výzkumného projektu

Cíle výzkumného projektu Efektivita služeb poskytovaných NNO v oblasti integrace cizinců byly stanoveny v souladu se zadáním projektu takto:

- Zmapování NNO a jimi poskytovaných služeb v oblasti integrace cizinců
- Definování služeb v oblasti integrace cizinců, klasifikace služeb a jejich poskytovatelů
- Identifikace neuspokojené poptávky po službách v oblasti integrace cizinců
- Identifikace bariér vstupu uživatelů a poskytovatelů na trh služeb v oblasti integrace cizinců

-
- Zmapování způsobů prezentace služeb poskytovaných NNO v oblasti integrace cizinců
 - Ohodnocení informačních zdrojů o službách v oblasti integrace cizinců

V rámci našeho výzkumu jsme se zaměřili na identifikaci rozsahu a obsahu služeb/aktivit poskytovaných cizincům v rámci jejich integrace na území ČR. Zajímala nás jak poptávka cizinců tak i nabídka těchto služeb/aktivit u nestátních neziskových organizací.

Dále jsme porovnávali deklarované potřeby s rozsahem a obsahem dostupných služeb, identifikovali jsme poptávkovou mezeru i bariéry jejího naplnění.

Posledním zkoumaným aspektem byla samotná informace o službách/aktivitách v oblasti integrace cizinců v České republice a tedy i dostupnost a kvalita informací o poskytování těchto služeb/aktivit.

1.3 Použitá metodologie

Výzkum se zaměřil na dvě skupiny respondentů.

CIZINCI - UŽIVATELÉ SLUŽEB V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ:

Za cizince se podle zákona (č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, ve znění pozdějších úprav) považuje osoba, která nemá české státní občanství (resp. žádné z jejího státního občanství není české).

Vzhledem ke specifčnosti zkoumané problematiky – integrace cizinců – byly zohledněny následující faktory:

- legálnost pobytu,
- délka pobytu cizince na území České republiky – minimální hranice byla stanovena na 1 rok nepřetržitého pobytu v České republice,
 - o státní příslušnost cizinců - vyšší pozornost byla věnována občanům těch států, které jsou v České republice zastoupeny nejčastěji.

Okruh cizinců pro potřeby našeho výzkumu byl tedy zúžen **na cizince**

- **s povolením k dlouhodobému pobytu,**
- **s povolením k trvalému pobytu,**
- **pobývající v ČR na základě víza nad 90 dní²,**

kteří žijí legálně na území České republiky déle než 1 rok a kteří jsou zároveň občany vybraných třetích zemí.

Vybrané třetí země byly určeny takto:

- **vybrané země východní Evropy:** Bělorusko, Moldavsko, Rusko, Ukrajina³,
- **vybrané země jihovýchodní Evropy:** Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Chorvatsko, Makedonie, Srbsko,
- **vybrané země Asie:** Čína, Vietnam a (dodatečně) Mongolsko⁴.

NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE - POSKYTOVATELÉ SLUŽEB V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ:

Při definování nestátních neziskových organizací jsme vycházeli z definice Rady vlády pro nestátní neziskové organizace (dále RVNNO), která pod pojem „nestátní neziskové organizace“ zahrnuje:

- **Vybrané církevní právnické osoby,** zřízené církvemi a náboženskými společnostmi podle zákona č. 3/2002 Sb., o církvích a náboženských společnostech v platném znění, a evidované v Rejstříku církevních právnických osob vedeném Ministerstvem kultury, které jsou registrovány podle § 15a zákona jako **účelová zařízení církví a náboženských**

² Pobyt cizinců v ČR se řídí zákonem č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců, ve znění pozdějších úprav.

³ U občanů Ukrajiny byla na žádost zadavatele sledována zvláště Ukrajina – Zakarpatská oblast.

⁴ Občané Mongolska byli ve druhém kole zařazeni do výzkumu na žádost zadavatele výzkumu.

společností.

- **Občanská sdružení**, která se řídí zákonem č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů, včetně jejich **organizačních jednotek**.
- **Obecně prospěšné společnosti**, které jsou zakládány podle zákona č. 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech a o změně a doplnění některých zákonů.
- **Nadace a nadační fondy**, které jsou zřizovány podle zákona č. 227/1997 Sb., o nadacích a nadačních fondech, ve znění pozdějších předpisů.

V České republice existují sice nadace a nadační fondy, které se zaměřují na pomoc cizincům a jejich integraci, avšak podle platných právních norem České republiky nemohou nadace a nadační fondy poskytovat služby jiného než finančního charakteru. Nadační subjekty nebyly tudíž součástí našeho výzkumu.

Na rozdíl od vymezení RVNNO jsme do námi sledovaných nestátních neziskových organizací poskytujících služby cizincům zařadili i **mezinárodní organizace a sdružení** (právní forma 921, řídicí se zákonem č. 116/1985 Sb., o podmínkách činnosti organizací s mezinárodním prvkem v Československé socialistické republice.

V České republice lze NNO aktivní v oblasti integrace cizinců rozdělit do 3 skupin:

- **NNO výhradně poskytující služby cizincům**, tj. organizace výhradně zaměřené na problematiku cizinců a jejich integraci, dále jako **organizace typu A**,
- **NNO**, které se kromě problematiky cizinců zabývají i jinými oblastmi (pomoc v zahraničí, poskytování sociálních služeb, apod.). Problematikou cizinců v ČR a jejich integrací se zabývají pouze částečně, **poskytují služby nejen cizincům**, dále jako **organizace typu B**,
- **sdružení cizinců a národnostních menšin**, tj. organizace zřizované především cizinci a příslušníky národnostních menšin pro uspokojování vlastních potřeb, **kteřé poskytují služby vybraným skupinám cizinců a občanů ČR**, dále jako **organizace typu C**.

Do poslední skupiny NNO – sdružení cizinců a národnostních menšin byly v našem výzkumu zařazeny pouze organizace sdružující cizince/příslušníky národnostních menšin pocházející z následujících zemí: Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Čína, Chorvatsko, Makedonie, Moldavsko, Mongolsko, Rusko, Srbsko, Ukrajina a Vietnam.

1.3.1 Metody výzkumu a zdroje dat

Vzhledem k mnohotvárnosti zkoumané problematiky bylo využito v rámci výzkumného projektu jak metod kvantitativních tak kvalitativních.

- Metoda face to face dotazování tazatele s nestátními neziskovými organizacemi se standardizovanými otázkami zaznamenávanými do dotazníkového formuláře v rámci terénního šetření – touto metodou byly podchyceny základní údaje o organizacích, jimi poskytovaných službách/aktivitách, jejich uživatelích, názorech na potřeby jejich uživatelů a bariérách jejich integrace, dále metodách komunikace, prezentace a spolupráce s uživateli svých služeb a dalších aktérů integrace cizinců v České republice (formulář – dotazník ORGANIZACE, viz příloha 1A).
- Metoda face to face dotazování tazatele s cizinci se standardizovanými otázkami zaznamenávanými do dotazníkového formuláře v rámci terénního šetření – touto metodou byly podchyceny základní údaje o cizincích, o jejich potřebách, o využívání služeb nestátních neziskových organizací, o bariérách jejich integrace, kde hledají pomoc a z jakých informačních zdrojů čerpají informace (formulář – dotazník CIZINCI, viz příloha 1B).
- Případové studie ve formě kvalitativních polostandardizovaných rozhovorů s pracovníky NNO pro hlubší studium specifických témat vybraných na základě zjištění z terénního šetření organizací.

-
- Obsahová analýza a vyhodnocování materiálů publikovaných nestátními neziskovými organizacemi: výroční zprávy a zprávy o činnosti a hospodaření organizací a jejich webové stránky.

1.3.2 Průběh terénního šetření organizací

Struktura a obsah otázek terénního šetření cizinců byla konzultována, revidována a upravována jak se zadavatelem výzkumu, tak se sociologem. Po pretestování byly zapracovány připomínky z pretestování a byl vypracován konečný standardizovaný formulář – dotazník ORGANIZACE, do kterého tazatelé zaznamenali odpovědi respondentů (viz příloha 1A). Terénní dotazování organizací bylo realizováno metodou face-to-face. Po ukončení terénního šetření organizací byl uskutečněn seminář s tazateli za účelem zpětné vazby a kontroly.

Seznam NNO aktivních v oblasti integrace cizinců byl vytvořen z adresáře „Nestátní (nevládní) neziskové organizace - Subjekty neziskového sektoru (NNO, NGO) působící v oblasti integrace cizinců“ dostupný na portálu Cizinci v ČR <<http://www.cizinci.cz/clanek.php?lg=1&id=183>> spravovaném MPSV. Seznam byl doplněn o nestátní neziskové organizace, které v letech 2005, 2006 a 2007 získaly dotace ze státního a krajských rozpočtů na integraci cizinců, dále vyhledáváním na internetu a také použitím metody sněhové koule, tedy dotazováním NNO účastnících se terénního šetření ohledně dalších nestátních neziskových organizací působících v oblasti integrace cizinců v jejich kraji. Konečný seznam NNO, který čítá 47 organizací, uvádíme v příloze 3.

Terénní šetření organizací probíhalo v prosinci 2007.

Základní charakteristické znaky organizací terénního šetření

Do terénního šetření organizací bylo zařazeno:

- 12 z 12 aktivních organizací typu A (100 %) – výhradně se zabývající problematikou cizinců v České republice, výhradně poskytující své služby cizincům.

V případě organizací zabývajících se výhradně problematikou cizinců, které mají pobočky i v jiných městech/krajích, byla vybrána jedna pobočka za organizaci.

- 15 z 24 aktivních organizací typu B (62,5 %) – tedy částečně se zabývající problematikou cizinců v České republice, poskytující své služby nejen cizincům.

V případě organizací typu B jsme vybrali maximálně jednu pobočku za organizaci. U charit s právní subjektivitou a částečně se zabývající problematikou cizinců jsme vybrali 2 zástupce.

- 5 z 11 aktivních sdružení cizinců a národnostních menšin vybraných zemí⁵ - organizací typu C (45,5 %), které poskytují své služby vybraným cizincům.

V případě organizací typu C jsme se zaměřili na sdružení cizinců a národnostních menšin, se kterými se podařilo navázat kontakt, které poskytují služby námi sledovaným cizincům, které se samy neoznačily pouze za sdružení národnostních menšin a které byly ochotny se terénního šetření účastnit.

Celkem se této části výzkumu zúčastnilo 32 nestátních neziskových organizací ze 47, tedy 68 % z úplného souboru nestátních neziskových organizací aktivních v oblasti integrace cizinců, z toho:

- 27 organizací má právní formu občanského sdružení (z 35 organizací v úplném souboru),
- 1 organizace s právní formou obecně prospěšné společnosti (ze 4 obecně prospěšných společností aktivních v oblasti integrace cizinců),
- 3 církevní právnické osoby - účelová zařízení církví (ze 7 církevních právnických osob poskytujících služby i cizincům),
- 1 organizace s právní formou mezinárodní organizace a sdružení (1 v úplném souboru).

⁵ Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Čína, Chorvatsko, Makedonie, Moldavsko, Rusko, Srbsko, Ukrajina a Vietnam.

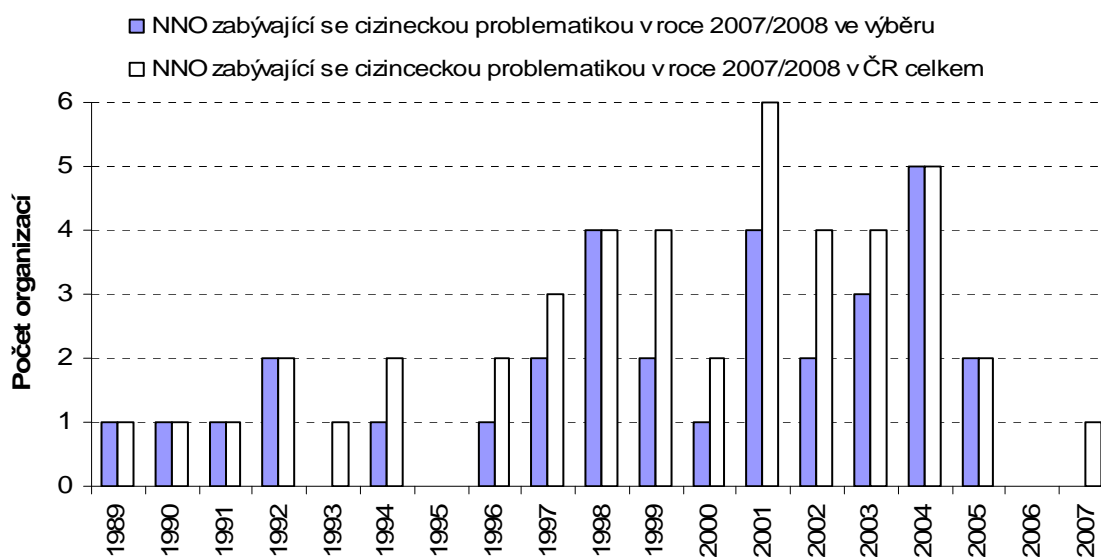
V tabulce 1.1 uvádíme respondenty terénního šetření organizací podle kraje sídla NNO a v grafu 1.1 podle roku registrace organizace.

Tabulka 1.1: Respondenti terénního šetření organizací podle kraje sídla NNO

Kraj	Respondenti terénního šetření				NNO zabývající se cizineckou problematikou v ČR			
	A	B	C	Celkem	A	B	C	Celkem
Hlavní město Praha	8	7	5	20	8	9	10	27
Plzeňský kraj		1		1		2		2
Liberecký kraj						2		2
Ústecký kraj	1	1		2	1	1		2
Karlovarský kraj								
Středočeský kraj						1		1
Jihočeský kraj		1		1		2		2
Královehradecký kraj		1		1		1		1
Pardubický kraj	1	1		2	1	1		2
Kraj Vysočina						2	1	3
Jihomoravský kraj	2	2		4	2	2		4
Olomoucký kraj								
Zlínský kraj		1		1		1		1
Moravskoslezský kraj								
Celkem	12	15	5	32	12	24	11	47

Zdroj: Terénní šetření cizinců, úvodní informace o organizaci a příloha 3

Graf 1.1: Respondenti terénního šetření organizací podle roku registrace NNO



Zdroj: Terénní šetření cizinců, úvodní informace o organizaci a příloha 3

Základní data získaná z terénního šetření organizací uvádíme v příloze 2a – Výsledky terénního šetření organizací.

Kvalita získaných dat terénního šetření organizací

Tazatelé terénního šetření organizací byli zaškoleni v face-to-face dotazování respondentů organizací a seznámeni s cizineckou problematikou v ČR. Po ukončení terénního šetření proběhl závěrečný seminář, kde tazatelé poskytli zpětnou vazbu o průběhu terénního šetření a postřehy z pozorování, zároveň byla provedena kontrola správnosti dat. Výběrově byla provedena kontrola průběhu terénního šetření přímo u dotazovaných organizací.

Dotazování byli vedoucí pracovníci NNO (ředitelé, vedoucí oddělení, předsedové a místopředsedové sdružení), kteří odpovídají v organizaci za služby/aktivity cizinecké problematiky. Dotazování probíhalo téměř vždy v klidném prostředí kanceláře, případně ostatních místnostech organizace (90 %). Všechny organizace, které byly osloveny s žádostí o spolupráci na výzkumu, se

skutečně výzkumu zúčastnily. Respondenti terénního šetření organizací z 88 % odpovídali ochotně a otevřeně se vyjadřovali ke kladeným otázkám.

1.3.3 Průběh terénního šetření cizinců

Terénní šetření cizinců bylo realizováno ve dvou kolech. I zde byla použita metoda face-to-face, tedy dotazování respondenta tazatelem. Rozhovor byl tazatelem zaznamenán do standardizovaného dotazníku (příloha 1B). Stejně jako u terénního šetření organizací byla struktura a obsah otázek konzultována, revidována a upravována jak se zadavatelem výzkumu, tak se sociologem a po pretestování byly zapracovány připomínky z pretestování.

Pro dotazování byl použit jednotný dotazník v českém jazyce, který byl přeložen do dalších devíti jazyků (běloruština, čínština, chorvatština, mongolština, ruština, srbština, ukrajinština, vietnamština a angličtina).

První kolo šetření proběhlo v prosinci 2007, kdy bylo provedeno 80 rozhovorů, v druhém kole v průběhu února až dubna 2008 bylo uskutečněno 161 rozhovorů s cizinci. V druhém kole byli na základě požadavku zadavatele zařazeni do výzkumu také občané Mongolska.

Celkem se této části výzkumu zúčastnilo 241 cizinců. Základní data získaná z terénního šetření cizinců uvádíme v příloze 2B – Výsledky terénního šetření cizinců.

Kontakty na respondenty terénního šetření cizinců byly získány z různých zdrojů v kombinaci s metodou sněhové koule. Kontakty na cizince byly získávány přes nestátní neziskové organizace činné v oblasti integrace cizinců, dále přes vyučující českého jazyka pro cizince, přes univerzitní ústavy, na kterých se vyučují cizí jazyky (Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze - Ústav jižní a centrální Asie - mongolistika a Ústav dálného východu – sinologie, vietnamistika a na Filozofické fakultě Masarykovy univerzity Ústav slavistiky - rusistika, ukrajinistika, kroatistika, serbistika, makedonistika, bělorusistika), v komunitách cizinců, na jejich pracovištích (například v tržnicích, ve výrobních podnicích) a dotazováním samotných cizinců účastnících se terénního šetření ohledně kontaktu na další cizince v jejich okolí.

Hlavní požadavky na respondenty terénního šetření cizinců byly zadavatelem stanoveny:

- **Cizinec starší 18 let**
- **S trvalým či dlouhodobým pobytem, nebo s vízem nad 90 dnů, legálně pobývajícím na území ČR více než 1 rok**
- **Občan vybraných zemí podle následujícího rozložení cca 220 - 240 respondentů:**
 - **vybrané země východní Evropy cca 75 - 80 respondentů**, z toho Ukrajina alespoň 40 respondentů
 - **vybrané země jihovýchodní Evropy** (Bosna a Hercegovina, Chorvatsko, Černá Hora, Srbsko) cca **35 - 40 respondentů**
 - **vybrané země Asie cca 110 - 120 respondentů**, z toho Vietnam alespoň 40 respondentů, Mongolsko alespoň 30 respondentů
- **Zastoupení cizinců ze všech krajů ČR, stanovené na základě minimální hranice respondentů v kraji.** Tato hodnota byla stanovena jako poměrové zastoupení v každém kraji z poloviny požadovaného počtu respondentů, tedy $\frac{1}{2}$ z 240 respondentů / 14 krajů = 8,57, tedy minimálně **9 respondentů z jednoho kraje.**

Doplňkovými kritérii bylo zastoupení cizinců, kteří služby nestátních neziskových organizací nevyužívají, a zastoupení cizinců legálně pobývajících na území ČR 1 až 5 let.

Základní charakteristické znaky terénního šetření cizinců

Tabulka 1.2: Respondenti terénního šetření cizinců podle kraje a státní příslušnosti

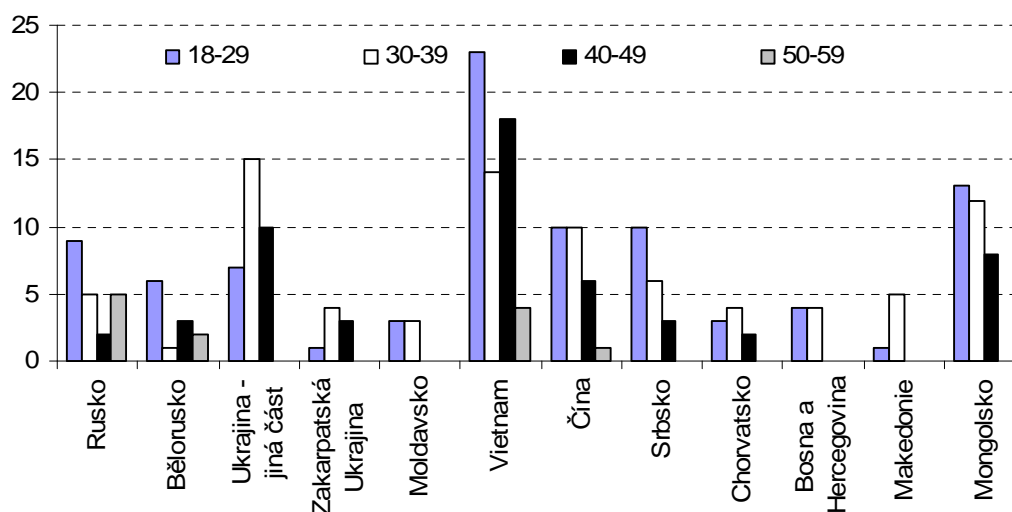
Kraj	Státní příslušnost															
	Hlavní město Praha	Píseňský kraj	Liberecký kraj	Ustecký kraj	Karlovarský kraj	Středočeský kraj	Jihočeský kraj	Královhradecký kraj	Pardubický kraj	Kraj Vysočina	Jihomoravský kraj	Olomoucký kraj	Zlínský kraj	Moravskoslezský kraj	Celkem	Cizinci v ČR celkem k 31.12.2007
Vybrané země Východní Evropy	12	3	3	3	4	6	6	4	2	2	17	11	3	3	79	130 517
Bělorusko	0	3	3	0	1	2	0	0	0	0	2	0	1	0	12	3 208
Rusko	7	0	0	2	0	0	2	0	1	0	4	3	0	2	21	18 559
Ukrajina	4	0	0	1	3	0	4	4	1	2	10	8	2	1	40	102 555
Moldavsko	1	0	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	6	6 195
Vybrané země jihovýchodní Evropy	9	2	3	2	2	3	1	1	2	2	8	2	2	3	42	7 495
Bosna a Hercegovina	4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	8	1 727
Chorvatsko	2	2	0	0	0	2	0	0	1	0	2	0	0	0	9	2 225
Makedonie	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	6	1 438
Srbsko	3	0	2	1	2	1	1	1	0	0	4	2	1	1	19	3 832
Vybrané země Asie	40	4	3	4	4	6	3	4	7	9	22	3	5	6	120	48 186
Čína	18	0	3	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	27	4 156
Vietnam	14	2	0	4	4	3	2	4	5	1	16	1	1	3	60	40 753
Mongolsko	8	2	0	0	0	2	0	0	2	7	6	1	2	3	33	3 277
Celkem	61	9	9	9	10	15	10	9	11	13	47	16	10	12	241	
Cizinci v ČR celkem k 31.12.2007	62 253	9 670	7 389	7 726	12 406	24 584	6 957	7 016	4 362	4 904	17 612	4 401	2 538	6 107		187 925

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 1, otázka č. 28, ČSÚ <<http://czso.cz>>

V terénním šetření cizinců bylo vyzpovídáno 126 žen a 115 mužů.

Respondenty terénního šetření cizinců se stali cizinci od 18 do 57 let. Věkové složení jednotlivých státních příslušností zobrazuje graf 1.2.

Graf 1.2: Věkové složení cizinců terénního šetření



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 29

Podle typu pobytu bylo v terénním šetření dotazováno 165 cizinců s trvalým pobytem, 71 s dlouhodobým pobytem a 5 s vízem nad 90 dní.

Služeb NNO využilo 93 respondentů (39 %).

Podle délky pobytu pobývalo 86 respondentů na území ČR 1-5 let, 96 respondentů 5 až 10 let a zbylých 59 respondentů pobývalo na území ČR více než 10 let.

Další charakteristické znaky, které mohou ovlivnit odpovědi terénního šetření, jako například účel pobytu nebo stupeň dosaženého vzdělání, jsou prezentovány v příloze 2B.

Kvalita získaných dat terénního šetření cizinců

Tazatelé terénního šetření cizinců byli zaškoleni v face to face rozhovorech a seznámení s cizineckou problematikou v ČR. Po ukončení terénního šetření proběhlo několik závěrečných seminářů, kde tazatelé poskytli zpětnou vazbu z dotazování a postřehy z pozorování, a zároveň byla učiněna kontrola správnosti dat. Vzhledem k anonymitě respondentů nebylo možné vykonat kontrolu přímým dotazem u cizince, avšak v rámci dotazníku byly nastaveny otázky tak, aby správnost vyplněných dotazníků bylo možné zkontrolovat.

V našem výzkumu nemohlo jít o náhodný výběr respondentů terénního šetření cizinců - nelze získat databázi základního souboru cizinců. Vzhledem k stanoveným podmínkám od zadavatele výzkumu (státní příslušnost, kraj, využití služeb NNO) muselo jít o řízený výběr respondentů, viz hledání kontaktů na respondenty terénního šetření cizinců.

Kvalita získaných dat by nebyla příliš vysoká, pokud by respondenti terénního šetření byli získáni převážně přes nestátní neziskové organizace. Kontakty na cizince byly v našem terénním šetření cizinců získány přes NNO pouze v 15 % případů.

Dotazování cizinců probíhalo na různých místech – od kanceláří NNO, přes pracoviště respondentů (například i v tržnicích), kavárnách, v bytech respondentů apod. Respondenti terénního šetření cizinců z 90 % odpovídali ochotně ochotní a otevřeně se vyjadřovali ke kladeným otázkám; ve 24 případech však vyjádřili obavy, strach, nedůvěru, zdráhali se na některé otázky odpovědět.

Kvalitu získaných dat od cizinců jistě snižuje skutečnost, že i když cizinec česky čte a mluví, ještě to neznamená, že i česky dobře rozumí. Proto byli pro realizaci terénního šetření vybráni tazatelé se znalostí jazyka respondentů. Každý tazatel byl kromě toho vybaven jazykovými mutacemi dotazníku, které v případě nepochopení otázky předložil respondentovi. Respondentů se základní a nízkou znalostí češtiny bylo v terénním šetření cizinců 56.

Nutno i na tomto místě upozornit, že v případě otázky č. 9: Vyjmenujte prosím služby/činnosti, které vám poskytují nestátní neziskové organizace, komerční organizace a organizace veřejné správy v současné době. *Za současnou dobu prosím považujte posledních dvanáct měsíců.* (viz Příloha 1B), byla získána data od respondentů v časovém období prosinec 2007 až duben 2008. Požadovaná „současná doba“ – posledních 12 měsíců - tak u respondentů terénního šetření cizinců není úplně identická.

1.4 Časový harmonogram výzkumného projektu

Výzkumný projekt byl řešen v období listopad 2007 až srpen 2008

11/2007	PŘÍPRAVA PRIMÁRNÍHO SBĚRU DAT <ul style="list-style-type: none">– Sestavení databáze poskytovatelů služeb v oblasti integrace cizinců– Vytvoření metodiky získávání respondentů (poskytovatelů - NNO a uživatelů služeb - cizinců)– Kontakt s respondenty - NNO, domluva spolupráce– Sestavení sledovaných ukazatelů, vypracování řízených rozhovorů včetně podkladových dotazníků pro NNO a pro cizince– Pretestování řízených rozhovorů pro NNO a pro cizince– Vypracování konečné verze řízených rozhovorů, úprava dotazníků pro NNO a pro cizince– Výběr a zaškolení tazatelů
---------	--

12/2007	<ul style="list-style-type: none"> – Vypracování cizojazyčných verzí dotazníku pro cizince <p>PRIMÁRNÍ SBĚR DAT – 1 KOLO TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Řízené dotazování se zaměstnanci NNO – Řízené dotazování s cizinci
01/2008	<ul style="list-style-type: none"> – Zpracování a kontrola dat terénního šetření organizací – Seminář s tazateli – zpětná vazba od tazatelů
02/2008 – 04/2008	<p>PRIMÁRNÍ SBĚR DAT – 2 KOLO TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ, PŘÍPRAVA PŘÍPADOVÝCH STUDIÍ</p> <ul style="list-style-type: none"> – Řízené dotazování s cizinci
03/2008	<ul style="list-style-type: none"> – Vytvoření metodiky, rozsahu a obsahu vhodných případových studií na základě identifikace problémů plynoucích ze sběru dat z terénního šetření organizací
04/2008 – 05/2008	<p>SEKUNDÁRNÍ SBĚR DAT</p> <ul style="list-style-type: none"> – Výroční zprávy a zprávy o činnosti a hospodaření – Webové stránky NNO
04/2008 – 05/2008	<p>PRIMÁRNÍ SBĚR DAT – UKONČENÍ TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ, PŘÍPADOVÉ STUDIE</p> <ul style="list-style-type: none"> – Zpracování a kontrola dat terénního šetření cizinců – Seminář s tazateli – zpětná vazba od tazatelů – Výběr a získání respondentů případových studií
06/2008 – 07/2008	<ul style="list-style-type: none"> – Polostrukturované rozhovory v rámci případových studií
05/2008 – 07/2008	<p>ANALÝZA DAT Z PRIMÁRNÍHO A SEKUNDÁRNÍHO SBĚRU</p> <ul style="list-style-type: none"> – Analýza výsledků terénního šetření organizací a cizinců – Vypracování případových studií – Rozbor webových stránek a výročních zpráv a zpráv o činnosti a hospodaření NNO
07/2008 – 08/2008	<p>VYPRACOVÁNÍ VÝZKUMNÉ ZPRÁVY</p>

2 NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE AKTIVNÍ V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ A JIMI POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Část A: Údaje o nestátních neziskových organizacích poskytujících služby v oblasti integrace cizinců a charakteristika jimi poskytovaných služeb získané z terénního šetření

V kapitole 2 jsou zkoumány tyto oblasti:

- Identifikace nestátních neziskových organizací poskytujících služby v oblasti integrace cizinců,
- Identifikace hospodaření a finančních zdrojů organizace,
- Identifikace uživatelů služeb,
- Identifikace poskytovaných služeb.

Identifikace jednotlivých aspektů vychází z terénního šetření provedeného u organizací poskytujících služby cizincům. V první části šetření bylo zjišťováno o jaký typ organizace se jedná, zda jsou dotazované organizace samostatné jednotky, nebo zda jde o pobočku nebo rozvětvenou organizaci. Dále byla zjišťována regionální působnost, počet zaměstnanců, dobrovolníků a zaměstnaných cizinců.

V části identifikace služeb cizincům byly organizace dotazovány na poskytované služby, způsob jejich zajištění, zda zjišťují informace o uživateli svých služeb, jejich druhu pobytu, délce pobytu a zemi původu.

Poslední část byla věnována hospodaření organizace, výše rozpočtu organizace v roce 2007, zdroje financí a procento výdajů z rozpočtu, které je určeno na služby cizincům.

2.1 Charakteristika nestátních neziskových organizací aktivních v oblasti integrace cizinců

Nestátní neziskové organizace poskytující služby cizincům jsou převážně sdružení občanů vyvíjející činnost dle zákona 83/1990 Sb. o sdružování občanů ve znění pozdějších předpisů (27 organizací). Do našeho sledovaného vzorku byly zahrnuty také tři církevní právnické osoby zřízené podle zákona 3/2002 Sb., o církevních a náboženských společnostech, ve znění pozdějších předpisů, jedna organizace s právní formou obecně prospěšné společnosti zřízené podle zákona 248/1995 Sb., o obecně prospěšných společnostech, ve znění pozdějších předpisů a jedna organizace s mezinárodním prvkem zřízená podle zákona č. 116/1985 Sb., o podmínkách činnosti organizací s mezinárodním prvkem v Československé socialistické republice, ve znění pozdějších předpisů.

Právní forma občanská sdružení však byla výhradní u organizací, které se na cizince specializovaly. Dle specializace organizace je účelné dělit organizace na ty, které:

- poskytují služby výhradně cizincům (dále jen organizace typu A),
- poskytují služby nejen cizincům (dále jen organizace typu B),
- poskytují služby pouze některým cizincům (dále jen organizace typu C).

Organizace typu A jsou typicky občanská sdružení, která se zabývají cizineckou problematikou a reagují skoro výhradně na potřeby cizinců. Jen v okrajové míře jsou u nich zastoupeny služby, které nejsou poskytovány přímo cizincům, ale přesto s cizineckou problematikou souvisejí a v konečném důsledku mají dopad na integraci cizinců v České republice a na služby za tímto účelem poskytované. Jako příklad lze uvést různé konference, semináře a přednášky pro veřejnost. Dalšími aktivitami se organizace také podílejí na tvorbě a změně veřejných politik a právních předpisů týkajících se cizinecké a migrační problematiky, a to prostřednictvím účasti svých zástupců v komisích na ministerstvech a v dalších orgánech veřejné správy, které se problematikou integrace cizinců zabývají, lobbingem u těchto institucí a teoretickým zpracováním problematiky. Některé nestátní neziskové organizace spolupracují také s mezinárodními organizacemi zabývajícími se migrací obyvatel.

Organizace typu B mají poskytování služeb pro cizince jen jako jednu ze svých aktivit a souběžně poskytují služby i jiným cílovým skupinám s odlišnou problematikou, přičemž další činnosti nelze jednotně charakterizovat. Každá organizace akcentuje jinou cílovou skupinu a jiné další aktivity.

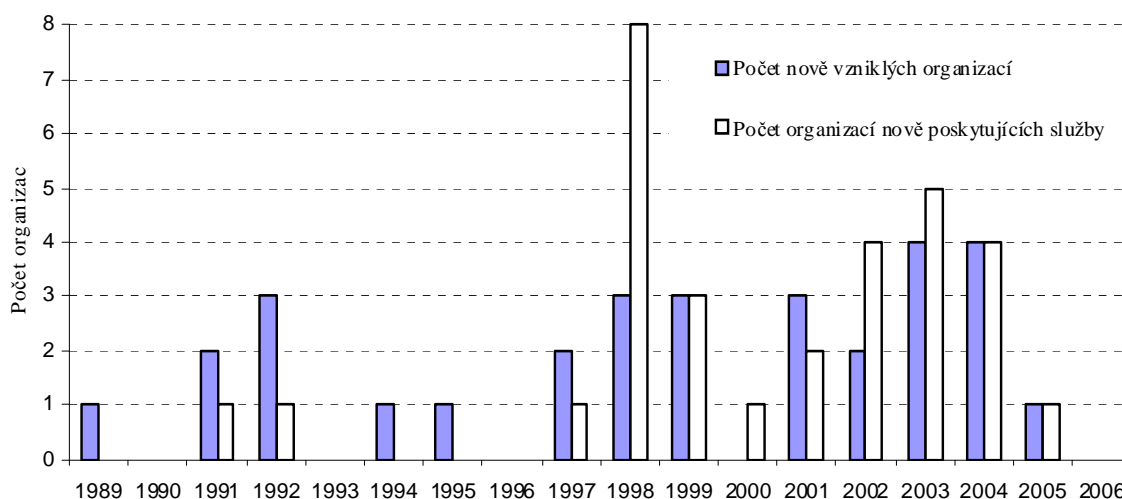
Zaměřují se například na romské etnikum a národnostní menšiny obecně, sociálně slabé občany, zdravotně postižené, děti, ženy na mateřské dovolené, starší občany apod. Cílem je zabránit sociální exkluzi těchto osob, integrovat je na trh práce, poskytnout jim dodatečné vzdělání, materiální a finanční podporu apod.

Organizace typu C jsou typicky národnostní občanská sdružení založená cizinci nebo členy národnostních menšin na území ČR a poskytující služby převážně občanům ČR a cizincům konkrétní národnosti.

2.1.1 Vývoj počtu organizací poskytujících služby cizincům

Námi zkoumané organizace, které poskytují služby cizincům, vznikaly postupně již od roku 1989. Ne všechny organizace však začaly poskytovat tyto služby v okamžiku svého vzniku, což bylo typické hlavně pro organizace typu B. Při pohledu na celkový vývoj vznikla skoro každý rok alespoň jedna organizace, k prvnímu rozvoji služeb pro cizince došlo v období roků 1991 a 1992. Většina organizací (hlavně typu A) však vznikla a začala poskytovat služby až v druhé polovině námi sledovaného období, od roku 1998. Většinou byl rozvoj služeb pro cizince spojen s obdobím vzniku organizací typu A a vznik těchto organizací se soustřeďuje do tří období. První období, ve kterém dochází ke vzniku organizací typu A a tedy i k rozvoji služeb pro cizince, jsou roky 1991 a 1992. V těchto letech byly založeny dvě organizace typu A a zároveň v tomto období začala poskytovat služby cizincům i jedna organizace typu B. Na předešlé roky pak navazují léta 1994 a 1995, kdy začaly poskytovat služby dvě organizace typu B a zároveň byla založena a začala poskytovat služby první organizace typu C. K dalšímu rozvoji služeb dochází opět v letech 1997 a 1998, což souviselo se založením dalších 3 organizací typu A a jedné organizace typu C. Následně od roku 2001 pak došlo k výraznému rozvoji služeb, kdy od roku 2001 do roku 2005 bylo založeno 7 organizací typu A a v roce 2004 další 3 organizace typu C. Navíc došlo k rozvoji služeb pro cizince i u organizací typu B, kdy v tomto období začalo tyto služby poskytovat dalších 9 organizací.

Graf 2.1: Vznik nových nestátních neziskových organizací zabývajících se cizineckou problematikou



Zdroj: Terénní šetření organizace, úvodní informace o organizaci, otázka č. 8

Na dotazovaném vzorku organizací je tedy vidět podstatný rozvoj služeb pro cizince spojený s obdobím let 2001 až 2005. Nejsou v něm však zahrnuty všechny organizace poskytující služby cizincům ani organizace, které mohly v 90. letech, ale i později vzniknout, služby poskytovat a následně zaniknout. Tento fakt by mohl korigovat zjištění, že v první polovině námi sledovaného období do roku 1997 byla v ČR podstatně menší nabídka služeb pro cizince, než je tomu v druhém sledovaném období od roku 1998. Nicméně na trend zachycený v grafu, mohly mít vliv dva podstatné faktory. Jedním zásadním faktorem byl neustálý nárůst počtu dlouhodobě a trvale usazených cizinců⁶ na území České republiky.

⁶ Český statistický úřad: Počet cizinců v ČR on-line dostupné z http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu

Druhým a pro nestátní neziskové organizace podstatným faktorem (z hlediska schopnosti poskytovat služby) byl rozvoj neziskového sektoru obecně související s nárůstem příležitostí k financování tohoto sektoru.

2.1.2 Územní působnost NNO

Z terénního šetření vyplynulo, že celkem 13 organizací se považuje za celorepublikové, tj. poskytují služby ve více než třech krajích ČR. Dále je 10 organizací, které poskytují své služby na území jednoho až třech krajů, tyto organizace byly označeny jako regionální. Pouze 4 organizace uvedly, že poskytují své služby na území několika obcí nebo okresů a jejich působnost nezahrnovala ani jeden celý kraj (místní organizace) a 5 organizací poskytuje své služby i mimo území České republiky. Z uvedeného vyplývá, že celkově se snaží organizace nabízet své služby ve více krajích a to bez rozdílu typu organizací. V tomto aspektu tedy nezáleží na specializaci organizace. Převážná většina šetřených organizací jsou samostatné organizace (26 organizací), pouze dvě organizace jsou pobočkou/organizační složkou větší organizace a čtyři jsou rozvětvenou organizací s dalšími pobočkami.

Tabulka 2.1: Rozsah územní působnosti podle typu organizace

Typ organizace	Územní působnost				
	Místní	Regionální	Celá ČR	Mezinárodní	Celkem
Organizace typu A	1	3	6	2	12
Organizace typu B	2	6	5	2	15
Organizace typu C	1	1	2	1	5
Celkem	4	10	13	5	32

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 2

Následující tabulka podává přehled územní distribuce NNO a jejich poboček podle krajů. Jinými slovy odpovídá na otázku, kolik je v každém kraji míst, kam se může cizinec v případě potřeby obrátit. Údaje nerozlišují mezi NNO a pobočkami, každé kontaktní místo, ať se jedná o organizaci nebo pobočku, je započtena jako jedna jednotka. Oproti ostatním částem této zprávy udává tato tabulka údaje za všechny subjekty na trhu, tj. za 47 NNO a všechny jejich pobočky. Údaje byly získány z dotazníkového šetření, telefonicky, z webových stránek a z výročních zpráv. (Bližší údaje o organizacích jsou uvedeny v příloze 3.)

Tabulka 2.2: Počet organizací a poboček v jednotlivých krajích

Kraj	Počet poboček	Kraj	Počet poboček
Hl. město Praha	27	Pardubický	2
Plzeňský	4	Vysočina	3
Liberecký	3	Jihomoravský	7
Ústecký	7	Olomoucký	1
Karlovarský	1	Zlínský	1
Středočeský	2	Moravskoslezský	0
Jihočeský	5	CELKEM	64
Královehradecký	1		

Zdroj: Vlastní zjištění na základě dotazníkového šetření, zjišťování telefonické, z webových stránek a výročních zpráv

Každá NNO a každá pobočka nabízí jiné služby, rozdílné služby nabízejí i pobočky téže organizace. Územní distribuce NNO a jejich poboček nám tudíž neukáže, které služby jsou kde dostupné, i když známe poslání a programy jednotlivých NNO. Proto jsme u každé z 64 NNO a poboček zjišťovali, které konkrétní služby nabízí. Výsledek shrnuje tabulka 2.3., jež ukazuje, které skupiny (oblasti) služeb jsou dostupné v jednotlivých krajích a kolik subjektů je nabízí.

Metodická poznámka: Přestože námi uvedená klasifikace CZ-COPNI v příloze 4 setřídí nabízené služby do několika skupin, podskupin atd., přičemž vyšší skupiny v sobě zahrnují údaje za nižší skupinu, v následující tabulce tomu tak není. Každá položka je v ní samostatnou skupinou (tzn. že

např. skupina 03 Rekreační a kultura v sobě nezahrnuje údaje i za podskupiny 03.2 Kulturní služby či dokonce 03.1.1 Sportovní služby).

Z tabulky vyplývá, že mezi nejčastěji poskytované služby patří služby sociální péče bez ubytování, které jsou nabízeny ve všech krajích, v Hlavním městě Praze prostřednictvím dvanácti organizací/poboček. Druhou nejčastěji poskytovanou službou jsou služby právní a obdobné pomoci, nabízené opět ve všech krajích. Třetí nejčastěji nabízenou službou je ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně.

Tabulka 2. 3: Regionální dostupnost poskytovaných služeb dle počtu NNO/poboček a klasifikace CZ -COPNI

CZ-COPNI	Celá ČR*	Hl. město Praha	Píseňský	Liberecký	Ústecký	Karlovarský	Středočeský	Jihočeský	Královéhradecký	Pardubický	Vysočina	Jihomoravský	Olomoucký	Zlínský	Nedefinovaná působnost**	Celkový součet
02 Zdraví		1	1			1										3
02.2.3 Ambulantní zdravotní péče		3			2							1			1	7
03 Rekreační a kultura		5		1	1			1	1	1		3	1	2		16
03.1.1 Sportovní služby	2										1	1				4
03.1.3 Podpora zájmových činností	1	2	1		1			1				1				7
03.2 Kulturní služby	3	4	1		1			1			1			1		12
03.2.2 Média, informace a vydavatelství	8	6	2		2	1									1	20
04.1.1 Preprimární vzdělávání												2				2
04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	3	8	3		3	1		2	1	1		4	1	2		29
04.7.1 Podpora vzdělávání		2														2
05.1.1 Sociální péče s ubytováním							1					1				2
05.1.2 Sociální péče bez ubytování	5	10	4	3	4	1	1	4	1	2	2	7	1	2	1	48
06 Náboženství								1								1
09.1.3 Ochrana lidských práv	1	3	1									1	1	1		8
09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	2	9	2	2	3	1	1	4	1	1	2	5	1	2	1	37
09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	4	7	1	1	2		1	3	1	2	1	2				25
09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	1	6		1				1				1				10
Nedefinováno ***		1														1

* Organizace/pobočka deklaruje svoji působnost na území celé České republiky.

** Nebylo možné zařadit organizaci/ pobočku do některého z krajů.

*** Organizace neposkytovala v roce 2007 žádné služby.

Zdroj: Vlastní zjištění na základě dotazníkového šetření, zjišťování telefonické, z webových stránek a výročních zpráv

Podíváme-li se na tabulku vertikálně, zjistíme, jakou šíři služeb nabízejí jednotlivé kraje. Opět největší počet služeb prostřednictvím NNO poskytuje Hlavní město Praha, na druhém místě je kraj Jihomoravský.

Do tabulky jsou zahrnuty také organizace/pobočky, které mají celonárodní působnost. Jedná se především o sdružení cizinců a národnostních menšin v ČR, které poskytují služby z oblasti Média, informace a vydavatelství.

2.1.3 Zaměstnanci v nestátních neziskových organizacích poskytující služby cizincům

Významným faktorem při poskytování služeb cizincům nestátními neziskovými organizacemi jsou jejich zaměstnanci. Dalším, neméně podstatným aspektem, jsou pak osoby zaměstnané na dohodu o

provedení práce, dohodu o pracovní činnosti a dobrovolníci. Níže je uvedeno 10 šetřených ukazatelů tříděných podle typu organizace. U všech organizací a zejména u organizací typu B je potřeba rozlišit zaměstnance obecně a zaměstnance poskytující služby cizincům.

Tabulka 2.4: Lidské zdroje NNO podle typu organizace

Faktor práce v organizacích		Organizace typu A	Organizace typu B	Organizace typu C
Počet zaměstnanců	Celkem	159	191	0
	průměrně na organizaci	14,5	13,6	0
	celkem relevantních odpovědí	11	14	5
Přepočtené úvazky zaměstnanců	Celkem	104,2	119,5	0
	průměrně na organizaci	8,7	8,5	0
	celkem relevantních odpovědí	12	14	5
Počet zaměstnanců DPP, DPČ	Celkem	247	53	16
	průměrně na organizaci	20,6	3,8	3,2
	celkem relevantních odpovědí	12	14	5
Počet zaměstnanců poskytujících služby cizincům	Celkem	149	75	0
	průměrně na organizaci	13,5	5	0
	celkem relevantních odpovědí	11	15	5
Přepočtené úvazky zaměstnanců poskytujících služby cizincům	Celkem	101,1	41,1	0
	průměrně na organizaci	9,2	2,7	0
	celkem relevantních odpovědí	11	15	5
Počet zaměstnanců poskytujících služby cizincům na DPP a DPČ	Celkem	184	43	10
	průměrně na organizaci	16,7	2,9	2
	celkem relevantních odpovědí	11	15	5
Počet dobrovolníků podílejících se na poskytování služeb cizincům	Celkem	142	95	40
	průměrně na organizaci	11,8	6,3	8
	celkem relevantních odpovědí	12	15	5
Počet zaměstnaných cizinců	Celkem	21	9	0
	průměrně na organizaci	1,8	0,6	0
	celkem relevantních odpovědí	12	15	5
Počet cizinců na DPP, DPČ	Celkem	26	8	5
	průměrně na organizaci	2,2	0,5	1
	celkem relevantních odpovědí	12	15	5
Počet cizinců dobrovolníků	Celkem	23	5	23
	průměrně na organizaci	1,9	0,3	5
	celkem relevantních odpovědí	12	15	4,6

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 3, č. 4, č. 5, č. 6

Z terénního šetření vyplynulo, že organizace typu A mají v průměru 10,2 zaměstnanců podle přepočtených úvazků, z čehož 9,2 zaměstnanců se věnuje poskytování služeb cizincům. Dále tyto organizace mají v průměru 20,6 zaměstnanců na DPP nebo na DPČ z nichž v průměru 16,7 se věnuje poskytování služeb cizincům. Dalším významným faktorem je počet dobrovolníků, kteří se podílejí na poskytování služeb, v průměru je to 11,8 dobrovolníků na organizaci. Z hlediska zaměstnaných cizinců podílejících se na poskytování služeb působí v průměru téměř 6 cizinců v organizaci typu A na pozici zaměstnance, zaměstnance na DPP nebo DPČ nebo v pozici dobrovolníka.

Organizace typu B mají v průměru 8,5 zaměstnanců podle přepočtených úvazků z čehož 2,7 zaměstnanců se věnuje poskytování služeb cizincům. V průměru se u organizací typu B podle přepočtených úvazků 32 % zaměstnanců věnovalo poskytování služeb cizincům. Dá se tedy odvodit, že u organizací typu B tvoří nabídka poskytovaných služeb 1/3 z celkové nabídky všech služeb, které tyto organizace poskytují, avšak za předpokladu, že všechny poskytované služby jsou stejně náročné na pracovní sílu. Dále se poskytováním služeb cizincům v těchto organizacích věnuje v průměru 2,9 zaměstnanců na DPP a DPČ, v průměru 6,3 dobrovolníků.

Z hlediska cizinců se jich na poskytování služeb podílí v průměru 1,4 v postavení zaměstnance, zaměstnance na DPP nebo DPČ. I když se tedy v organizacích typu B na poskytování služeb podílí v průměru méně zaměstnanců a dobrovolníků, tak struktura zabezpečení služeb z hlediska lidských zdrojů je u obou těchto typů organizací do jisté míry stejná a naopak co do srovnání s organizacemi typu C rozdílná.

Organizace typu C typicky zajišťují služby prostřednictvím zaměstnanců na DPP nebo DPČ (v průměru 2 zaměstnanci na jednu organizaci) a především dobrovolníků (v průměru 8 dobrovolníků na jednu organizaci). Dobrovolníci jsou zároveň převážně cizinci (v průměru 5 dobrovolníků cizinců na jednu organizaci).

Při podrobnějším pohledu na počty zaměstnanců, kteří poskytují služby cizincům z hlediska jednotlivých typů organizací zjistíme, že organizace typu A mají většinou do 15 zaměstnanců a počty organizací, které mají v intervalech od 0,1 do 15 zaměstnanců jsou rovnoměrně rozloženy. Z hlediska přepočtených úvazků je situace u těchto organizací obdobná. Celý soubor doplňují dvě větší organizace, které mají více jak 15,1 zaměstnanců podle počtu přepočtených úvazků. Organizace typu B mají typicky do 10 zaměstnanců zajišťujících služby cizincům a podle přepočtených úvazků se počet zaměstnanců u většiny organizací typu B pohybuje v intervalu od 0,1 do 5 zaměstnanců.

Tabulka 2.5: Počet zaměstnanců poskytujících služby cizincům v jednotlivých typech organizací (N=31)

Počet zaměstnanců	Organizace typu A		Organizace typu B		Organizace typu C		Organizace celkem	
	FO	FTE	FO	FTE	FO	FTE	FO	FTE
0 zaměstnanců	0	0	2	2	5	5	7	7
0,1-5 zaměstnanců	2	3	7	11	0	0	9	14
5,1-10 zaměstnanců	2	4	4	1	0	0	6	5
10,1-15 zaměstnanců	4	2	2	1	0	0	6	3
15,1-20 zaměstnanců	0	1	0	0	0	0	0	1
20,1-25 zaměstnanců	1	0	0	0	0	0	1	0
25,1 a více zaměstnanců	2	1	0	0	0	0	2	1
Celkem	11	11	15	15	5	5	31	31

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č.4

Naopak, co se týče územní působnosti organizací nelze vysledovat, žádný podstatný rozdíl v počtu zaměstnanců u jednotlivých organizací. V těchto případech tedy počet zaměstnanců není významný, zdá se, že na velikost organizace mají vliv jiné faktory.

Tabulka 2.6: Počet zaměstnanců poskytujících služby cizincům v organizacích z hlediska územní působnosti⁷ (N=31)

Počet zaměstnanců	Územní působnost									
	Místní		Regionální		Celá ČR		Mezinárodní		Celkem	
	FO	FTE	FO	FTE	FO	FTE	FO	FTE	FO	FTE
0 zaměstnanců	1	1	1	1	4	4	1	1	7	7
0,1-5 zaměstnanců	2	2	4	8	2	4	1	0	9	14
5,1-10 zaměstnanců	1	1	3	1	2	1	0	2	6	5
10,1-15 zaměstnanců	0	0	2	0	2	2	2	1	6	3
15,1-20 zaměstnanců	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
20,1-25 zaměstnanců	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
25,1 a více zaměstnanců	0	0	0	0	1	1	1	0	2	1
Celkem	4	4	10	10	12	13	5	4	31	31

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 3, č. 2

2.2 Finanční zdroje nestátních neziskových organizací a financování služeb

Finanční zdroje nestátních neziskových organizací poskytujících služby cizincům jsme rozdělili do těchto kategorií:

- Veřejné zdroje ČR (např. ministerstva, kraje)
- Fondy EU
- Zahraniční veřejné zdroje (zahraniční státy a ministerstva)
- Soukromé zdroje z ČR (nadace, firmy, individuální dárci)
- Soukromé zdroje ze zahraničí (zahraniční nadace, firmy, individuální dárci)
- Vlastní činnost organizace

Tabulka 2.7: Zdroje financování služeb v jednotlivých typech organizací (v tis. Kč)

Zdroje financování		Organizace typu A	Organizace typu B	Organizace typu C	Organizace celkem
Rozpočty organizací celkem	Celkem	70 712	73 865	5 600	150 177
	Průměrně na organizaci	5 892	7 386	1 400	5 776
Veřejné zdroje ČR	Celkem	22 676	15 102	3 395	41 174
	Průměrně na organizaci	1 889	1 510	848	1 583
	Procent	32,1	20,4	60,6	27,4
Fondy EU	Celkem	39 252	34 559	300	74 112
	Průměrně na organizaci	3 271	3 455	75	2 850
	Procent	55,5	46,8	5,4	49,4
Zahraniční veřejné zdroje	Celkem	3 112	1 500	0	4 612
	Průměrně na organizaci	259	150	0	177
	Procent	4,4	2,0	0,0	3,1
Soukromé zdroje ČR	Celkem	4 272	5 457	900	10 630
	Průměrně na organizaci	356	545	225	408
	Procent	6,0	7,4	16,1	7,1
Soukromé zdroje zahraniční	Celkem	170	634	150	954
	Průměrně na organizaci	14	63	37	36
	Procent	0,2	0,9	2,7	0,6

⁷ Při terénním šetření jedna organizace působící celorepublikově uvedla pouze přepočtený počet zaměstnanců a naopak jedna organizace působící mezinárodně uvedla pouze počet zaměstnanců.

Zdroje financování		Organizace typu A	Organizace typu B	Organizace typu C	Organizace celkem
Vlastní činnost	Celkem	1 213	16 599	855	18 668
	Průměrně na organizaci	101	1 659	213	718
	Procent	1,7	22,5	15,3	12,4
Celkem relevantních odpovědí		12	10	4	26

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 27

Při rozdělení na jednotlivé typy organizací jsou zřejmé rozdíly ve využívání jednotlivých zdrojů financování. U organizací typu A a B jsou nejčastějším zdrojem fondy Evropské unie. U organizací typu A se fondy Evropské unie podílejí na zdrojích z 55,5 %, u organizací typu B je to 46,8 %. Naopak u organizací typu C jde o marginální zdroj, který se podílí na financování služeb z 5,4 %. Celkově u všech typů organizací se však fondy Evropské unie podílejí na financování služeb pro cizince téměř z 50 %.

Druhým celkově nejvýznamnějším zdrojem jsou veřejné zdroje ČR, které jsou zároveň nejvyužívanějším zdrojem u organizací typu C (60,6 %). U organizací typu A je to druhý nejvyužívanější zdroj (32,1 %) a u těchto organizací mají ostatní zdroje nevýznamný podíl na financování služeb. U organizací typu B se veřejné zdroje podílejí na financování služeb z 20,4 % a o něco málo významnější jsou pro ně vlastní zdroje (22,5 %). Celkově jsou však veřejné zdroje ČR druhým nejvýznamnějším zdrojem (27,4 %) financování služeb pro cizince. Třetím ještě významným zdrojem z celkového pohledu jsou vlastní zdroje organizací, u kterých je celkový podíl na financování služeb 12,4 %.

V oblasti výdajů existují logicky rozdíly mezi jednotlivými typy organizací. U organizací typu A je téměř 100 % (průměrně 5 859 tis. Kč na organizaci) výdajů spojeno s realizací služeb v oblasti cizinecké problematiky. Organizace typu B vynakládají na služby cizincům v průměru 16,7 % rozpočtů (1 231 tis. Kč). U organizací typu C jde na služby pro cizince necelá polovina jejich rozpočtu (675 tis. Kč).

Patrné rozdíly lze sledovat při rozdělení zdrojů financování z hlediska délky existence organizací. U nejvyužívanějšího zdroje, kterým jsou fondy Evropské unie má největší podíl na financování (59,6 %) u organizací v rozmezí existence 6 – 10 let a nejmenší je podíl u organizací s délkou existence 16 let a více (34,5 %). Veřejné zdroje ČR jako druhý nejvýznamnější zdroj ve financování služeb pro cizince je nejvíce využíván nejmladšími organizacemi s délkou existence do 5 let (42,5 %). Další zdroje jsou pak významné u nejstarších organizací s délkou existence 16 a více let. Vlastními zdroji se tyto organizace podílejí na financování služeb z 28,3 %, soukromé zdroje z ČR (9,8 %) jsou doplňkovým zdrojem.

Tabulka 2.8: Zdroje financování služeb z hlediska délky existence organizací (v tis. Kč)

Zdroje financování		Organizace 1 -5 let	Organizace 6 -10 let	Organizace 11 – 15 let	Organizace 16 let a více
Rozpočty organizací celkem	Celkem	18 675	71 168	11 652	48 682
	Průměrně na organizaci	2 334	5 474	5 826	16 227
Veřejné zdroje ČR	Celkem	7 939	17 571	4 095	11 567
	Průměrně na organizaci	992	1 351	2 047	3 855
	Procent	42,5	24,7	35,1	23,8
Fondy EU	Celkem	8 303	42 425	6 573	16 810
	Průměrně na organizaci	1 037	3 263	3 286	5 603
	Procent	44,5	59,6	56,4	34,5
Zahraniční veřejné zdroje	Celkem	407	2 351	96	1 758
	Průměrně na organizaci	50	180	48	586
	Procent	2,2	3,3	0,8	3,6
Soukromé zdroje ČR	Celkem	793	4 391	693	4 753
	Průměrně na organizaci	99	337	346	1 584
	Procent	4,2	6,2	5,9	9,8

Zdroje financování		Organizace 1-5 let	Organizace 6-10 let	Organizace 11-15 let	Organizace 16 let a více
Soukromé zdroje zahraniční	Celkem	193	664	96	0
	Průměrně na organizaci	24	51	48	0
	Procent	1,0	0,9	0,8	0,0
Vlastní činnost	Celkem	1 025	3 753	96	13 793
	Průměrně na organizaci	128	288	48	4 597
	Procent	5,5	5,3	0,8	28,3
Celkem relevantních odpovědí		8	13	2	3

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 27

2.2.1 Zajištění služeb

Při zajišťování služeb pro cizince se 16 organizací spoléhá pouze na kapacity organizace a zajišťuje služby vlastními pracovníky. Některé organizace doplňovaly služby, které vyprodukovaly samy, nákupem u jiných subjektů: 7 organizací uskutečnilo za rok 1 až 3 nákupy služeb u jiných subjektů, více jak tři nákupy za rok uskutečnilo dalších 7 organizací.

Při rozčlenění organizací podle specializace nejsou patrné velké rozdíly mezi organizacemi při způsobu zajišťování služeb. U všech typů organizací převládá zajišťování služeb jen vlastními pracovníky.

Tabulka 2.9: Způsob zabezpečení služeb pro cizince v jednotlivých typech organizací (N=30)

Způsob zabezpečení služeb pro cizince	Organizace typu A		Organizace typu B		Organizace typu C		Organizace celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Jen vlastními pracovníky	7	58	7	50	2	50	16	53,3
1-3 nákupy za rok od jiných organizací	3	25	3	21	1	25	7	23,3
Více než 3 nákupy za rok od jiných organizací	2	17	4	29	1	25	7	23,3
Celkem	12		14		4		30	

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 7

Tabulka 2.10: Způsob zabezpečení služeb pro cizince podle regionální působnosti organizace (N=30)

Způsob zabezpečení služeb pro cizince	Územní působnost									
	Místní		Regionální		Celá ČR		Mezinárodní		Celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Jen vlastními pracovníky	3	75	5	50	6	55	2	40	16	53,3
1-3 nákupy za rok od jiných organizací	1	25	3	30	2	18	1	20	7	23,3
Více než 3 nákupy za rok od jiných organizací	0	0	2	20	3	27	2	40	7	23,3
Celkem	4		10		11		5		30	

Zdroj: Terénní organizace, otázka č.7, č.2

Zajišťování služeb nákupem od jiných organizací není příliš typické pro místně působící organizace, tedy organizace, které svými službami pokrývají menší území než je jeden kraj. V ostatních organizacích, které působí ve více regionech, je četnost nákupu služeb pro cizince větší.

2.3 Uživatelé služeb/aktivit poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi

2.3.1 Typ pobytu uživatelů služeb nestátních neziskových organizací

Uživatelé služeb tvoří široké spektrum cizinců s různými druhy pobytu. Informace o typu pobytu o svých uživateli zjišťuje 29 z 32 organizací. Nejčastějšími uživateli služeb neziskových organizací jsou cizinci s trvalým pobytem (mezi svými klienty je zaznamenáno 89 % organizací) a dlouhodobým

pobytem (83 %), o něco méně pak uprchlíci a azylanti. Pouze o něco víc než polovina (55 %) organizací poskytla své služby také cizincům s vízem nad 90 dní a 45 % organizací se věnovalo cizincům bez víza.

Z hlediska specializace organizace typu A poskytují své služby nejvíce azylantům, žadatelům o azyl apod. Nejčastějšími klienty vyhledávajícími služby u organizace typu B jsou cizinci s trvalým a dlouhodobým pobytem. V organizaci typu C opět převládá poskytování služeb cizincům s trvalým a dlouhodobým pobytem. Naopak tyto organizace neposkytují své služby azylantům a cizincům bez víza.

Tabulka 2.11: Poskytované služby podle druhu pobytu a typu organizací (N=29)

Typ pobytu cizinců	Organizace typu A		Organizace typu B		Organizace typu C		Organizace celkem	
	počet	v %	počet	v %	počet	v %	počet	v %
Trvalý pobyt	11	92	11	85	4	100	26	89
Dlouhodobý pobyt	10	83	11	85	3	75	24	83
Azyl či jiné	12	100	9	69	0	0	21	72
Vízum nad 90 dní	9	75	5	38	2	50	16	55
Bez víza	8	67	5	38	0	0	13	45
Občané EU a rodinní příslušníci	8	67	9	69	1	25	18	62
Celkem relevantních odpovědí	12		13		4		29	

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 12

Z hlediska územní působnosti nejsou rozdíly v poskytování služeb cizincům u nestátních neziskových organizací významné. U všech organizací bez rozdílu působnosti koresponduje poskytování služeb s průměrnými hodnotami za celý soubor organizací. Územní působnost organizací tedy nemá významný vliv na typ uživatelů služeb.

Tabulka 2.12: Poskytované služby podle druhu pobytu a územní působnosti organizací (N=29)

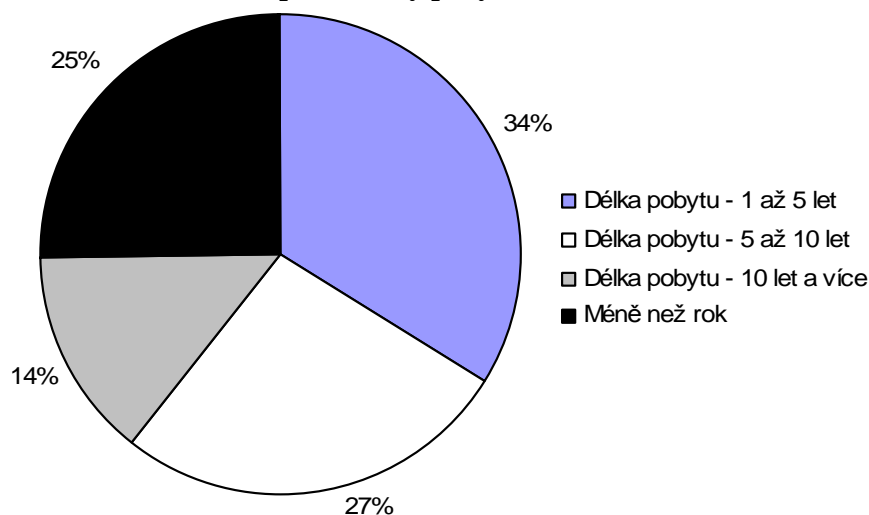
Typ pobytu cizinců	Územní působnost				
	Místní	Regionální	Celá ČR	Mezinárodní	Celkem
Trvalý pobyt	3	9	9	5	26
Dlouhodobý pobyt	3	9	7	5	24
Azyl či jiné	2	4	6	4	16
Vízum nad 90 dní	2	6	9	4	21
Bez víza	2	4	4	3	13
Občané EU a rodinní příslušníci	3	7	6	2	18
Celkem	4	9	11	5	29

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 12, č. 2

2.3.2 Délka pobytu uživatelů služeb nestátních neziskových organizací

Nestátní neziskové organizace poskytující služby cizincům uvedly, že jejich nejčastější uživatelé služeb jsou cizinci s délkou pobytu na území ČR 1 až 5 let. Tyto výsledky jsou logickým potvrzením procesu integrace cizinců do české společnosti. S přibývajícím počtem let strávených na území ČR klesá potřeba využívat integrační služby. Poměrně nižší frekvence využívání služeb ze strany cizinců s délkou pobytu menší než 1 rok lze vysvětlit skutečností, že v tomto období ještě nejsou cizinci rozhodnutí, zda se na území České republiky trvale usadí.

Graf 2.2: Uživatelé služeb podle délky pobytu na území ČR



Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 13

2.3.3 Uživatelé služeb nestátních neziskových organizací podle státní příslušnosti cizince

Uživatelé služeb tvoří podle země původu široké spektrum cizinců. Následující tabulka přináší přehled zemí původu cizinců, které alespoň 3 organizace uvedly jako uživatele svých služeb. V tabulce je zastoupeno 20 zemí původu z celkem 46 uvedených zemí původu. Mezi nejčastěji zmiňovanými uživateli služeb organizace uvedly občany Afghánistánu, Běloruska, Kazachstánu, Ruska, Slovenska, Ukrajiny, Vietnamu, ale i Mongolska, Číny a Gruzie.

Tabulka 2.13: Počet organizací poskytující své služby uživatelům podle státní příslušnosti a podle typu organizací⁸

Státní příslušnost	Organizace typu A	Organizace typu B	Organizace typu C	Celkem
Afganistan	6	3	0	9
Arménie	0	4	0	4
Bělorusko	7	9	1	17
Bulharsko	0	4	0	4
Čečensko	2	1	0	3
Čína	1	4	1	5
Gruzie	3	4	0	7
Irák	4	1	0	5
Kazachstán	7	2	1	10
Kyrgystán	2	1	0	3
Moldavsko	4	2	0	6
Mongolsko	2	6	0	8
Polsko	1	2	0	3
Rumunsko	0	3	0	3
Rusko	11	13	1	25
Slovensko	1	7	1	9
Srbsko	0	3	0	3
Ukrajina	10	13	3	26
USA	0	3	0	3
Vietnam	5	7	1	13

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 14

⁸ Procentní zastoupení jednotlivých národností není v tabulce uvedeno, protože na to neodpověděl dostatečný počet organizací. Např. u cizinců původem z Vietnamu vychází, že jsou u organizací typu B uživateli služeb v průměru z 35 % a u organizací typu A jenom v průměru z 0,75 %. Tento rozdíl způsobuje jedna mimopražská organizace typu B kde tvoří Vietnamci 95 % uživatelů služeb. Tento problém se opakuje u více národností.

2.4 Služby poskytované NNO v oblasti integrace cizinců

Služby poskytované nestátními neziskovými organizacemi v oblasti integrace výše vymezených cizinců tvoří široké spektrum uspokojující nejrůznější potřeby těchto uživatelů služeb. Tyto potřeby u cizinců vznikají postupně při náročném procesu integrace do české společnosti. Služby členíme podle jejich účelu do těchto kategorií⁹:

- Zdraví,
- Rekreace a kultura,
- Vzdělávání,
- Sociální péče,
- Služby jinde neuvedené (služby v oblasti ochrany lidských práv, služby právní a odborné pomoci, přátelství a porozumění mezi národy, ostatní služby jinde neuvedené).

Toto jsou hlavní kategorie služeb, které se dále člení na jednotlivé druhy služeb. V terénním šetření uvedlo své služby 31 organizací, 1 organizace služby v roce 2007 neposkytovala. V tabulce níže jsou uvedené jednotlivé kategorie služeb pro cizince z hlediska jejich zastoupení v jednotlivých typech organizací. Základní kategorie jsou doplněny o vybrané druhy služeb v rámci základních kategorií, jejichž frekvence zastoupení v organizacích je významná. U každého druhu služeb a jednotlivých typů organizací je uveden počet organizací a kolik procent organizací podle jednotlivých typů organizací poskytuje danou kategorii služeb/druh služby.

Tabulka 2.14: Služby pro cizince z hlediska jejich zastoupení v jednotlivých typech organizací (N=31)

CZ-COPNI	Organizace typu A		Organizace typu B		Organizace typu C		Organizace celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Zdraví	2	17	3	21	0	0	5	16
Rekreace a kultura	8	67	10	71	5	100	23	74
- Média, informace a vydavatelství	5	42	2	14	4	80	11	35
Vzdělávání	9	75	10	71	0	0	19	61
- Kurzy ČJ	8	67	5	36	0	0	13	42
- Kurzy PC	5	42	3	21	0	0	8	26
- Kurzy AJ a dalších cizích jazyků	5	42	1	7	0	0	6	19
Sociální péče	11	92	10	71	3	60	24	77
Služby jinde neuvedené	11	92	12	86	4	80	27	87
- Ochrana lidských práv	3	25	2	14	0	0	5	16
- Služby právní a obdobné pomoci	9	75	6	43	2	40	17	55
- Přátelství a porozumění mezi národy	7	58	8	57	2	40	17	55
- Ostatní služby jinde neuvedené	4	29	2	14	1	20	6	19
Organizace celkem	12		14		5		31	

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 8

Služby v kategorii zdraví

V oblasti zdraví se přímé poskytování služeb nejvíce zaměřuje na službu využití psychologa. Pouze jedna organizace uvedla, že poskytuje jinou zdravotnickou pomoc. Možnost využití psychologa nabízí dvě organizace typu A a 3 organizace typu B. Celkem tedy tuto službu nabízí 5 organizací ze 31 námi sledovaných organizací, což je 16 % všech námi sledovaných organizací. Další služby v této kategorii nestátní neziskové organizace cizincům neposkytují.

⁹ Český statistický úřad vydal sdělením ČSÚ ze dne 18. prosince 2003 s účinností od 1. ledna 2004 (Sbírka zákonů č. 497/2003, částka 160) **Klasifikaci služeb neziskových institucí sloužících domácnostem podle účelu – CZ – COPNI**. Předmětem klasifikace CZ-COPNI je v zásadě třídění služeb, resp. výdajů neziskových organizací podle účelu, kterému slouží.

Služby v kategorii rekreace a kultura

Služby v oblasti rekreace a kultura poskytuje celkem 23 námi sledovaných organizací. Jednalo se o různé volnočasové aktivity, kulturní a sportovní akce jako např. sportovní a kulturní výlety pro děti cizinců, ženský klub, šicí dílna, hudební zkušebna, festival, kulturní akce a semináře, historická regionalistika (výlety). Dále je v této kategorii zahrnuto publikování nebo zprostředkování informací jednak cizincům a také o cizinecké problematice široké odborné i laické veřejnosti a to např. prostřednictvím časopisů, vydáváním novin, zajišťování internetu a poskytováním informací a medializací cizinecké problematiky. A právě tyto služby jsou v rámci kategorie služeb v tabulce uvedeny ještě zvlášť pod názvem medializace, informace a vydavatelství. Celkově se právě této problematice věnovalo 11 organizací (35 %). V rámci celé kategorie pak u organizací typu A poskytovalo 8 (67 %) organizací některou službu z dané kategorie. Organizace typu A se nejčastěji zaměřovaly na poskytování informací o cizinecké problematice, další často uváděnou službou byly volnočasové aktivity a kulturní akce.

U organizací typu B byly poskytovány především volnočasové a zájmové aktivity. Ze 14 organizací typu B poskytlo služby v této oblasti 10 (71 %) organizací. Co se týče organizací typu C tak všechny námi dotazované poskytovaly tento druh služeb. Tyto organizace především poskytovaly informace v rodném jazyce cizinců. Šlo například o vydávání novin, časopisů, ale i informační brožury. Organizace typu A uvedly službu v této kategorii 16 krát, což je v průměru 1,3 služby na organizaci typu A. Organizace typu B uvedly tuto službu v 15 případech, což je v průměru 1,1 služby na organizaci typu B. U organizací typu C byla některá ze služeb spadajících do této kategorie uvedena 10 krát, což jsou v průměru 2 služby na organizaci tohoto typu. Z tohoto pohledu se zdá, že organizace typu C mají nejširší nabídku služeb v této kategorii. Celkově bylo uvedeno jednotlivé poskytování služby v této kategorii 41 krát, což je v průměru 1,3 poskytované služby na jednu námi sledovanou organizaci.

Služby v kategorii vzdělávání

Kategorie vzdělávacích služeb je jedna z klíčových kategorií v oblasti služeb poskytovaných nestátními neziskovými organizacemi pro cizince. Jak lze u služeb cizincům předpokládat, tak nejposkytovanější službou jsou kurzy českého jazyka. Tato služba je pak doplňována aktivitami jako jsou výuka počítačové gramotnosti, motivační kurzy, sociokulturními kurzy a také kurzy anglického jazyka. Častým cílem těchto vzdělávacích aktivit je podpořit uživatele při prosazení se na trhu práce. Mezi další aktivity, které organizace uváděly, patřila různá přednášková činnost.

Jak je vidět z tabulky 2.15, tak žádá z organizací typu C neposkytuje vzdělávací služby, a to přesto, že například dobrá znalost českého jazyka je klíčovým předpokladem k úspěšné integraci cizince do české společnosti. Naopak velký význam na vzdělávací služby kladou organizace typu A. Devět z nich (75 %) tyto služby poskytovalo. U organizací typu B poskytovalo vzdělávací služby 10 (71 %) organizací. U této kategorie je pak podrobněji uvedeno poskytování kurzů českého jazyka, kurzů počítačové gramotnosti a kurzů anglického jazyka a dalších cizích jazyků. Tyto služby byly v kategorii vzdělávání organizacemi nejčastěji uváděny. Obzvláště u organizací typu A byly tyto služby často zmiňovány a například kurzy českého jazyka poskytovalo 2/3 organizací typu A.

Zatímco ve spektru poskytovaných služeb není mezi organizacemi typu A a B zřejmý rozdíl, pak co do četnosti poskytovaných služeb zde rozdíl nalezneme. Zatímco organizace typu B poskytovaly v průměru 1,2 vzdělávací služby na organizaci, pak u organizací typu A to bylo 3,5 služby na jednu organizaci typu A. Celkově uvedly organizace 59 krát některou ze vzdělávacích aktivit, což je v průměru 1,9 poskytované vzdělávací služby na jednu námi sledovanou organizaci.

Služby v kategorii sociální péče

Oblast sociální péče je další klíčovou oblastí v poskytování služeb cizincům. Organizace poskytovaly v rámci sociální péče např. sociální poradenství obecně, pomoc se získáním zaměstnání, asistenci na úřadech, materiální a finanční pomoc, pomoc se zajištěním bydlení, hledání školy či volnočasových zařízení, pomoc s vyřizováním sociálních dávek, aktivizační služby pro rodiny s dětmi, poradenství v oblasti vzdělávání, doplatky na léky a zdravotní potřeby. V této kategorii je zahrnuto veškeré poradenství, kromě právního poradenství.

V kategorii sociální péče poskytovalo služby celkem 24 (77 %) organizací. Této problematice se více věnovaly organizace typu A, kde tyto služby poskytovalo 11 (92 %) organizací. U organizací typu B to bylo celkem 10 (71 %) organizací. Organizace typu C služby z kategorie sociální péče poskytovaly ve 3 (60 %) případech. Co do četnosti byly tyto služby uvedeny u organizací typu A ve 30 případech, což je v průměru 2,5 služby na organizaci. U organizací typu B byly služby sociální péče uvedeny také ve 30 případech a průměrně tak jedna organizace typu B uvedla 2,1 služeb v oblasti sociální péče. Organizace typu C pak tento druh služeb uvedly pouze ve 4 případech, což je 0,8 služby na jednu organizaci typu C. Celkem tedy organizace uvedly 64 krát některou z typů služeb sociální péče, což je v průměru 2,1 poskytovaných služeb na jednu organizaci.

Služby v kategorii služby jinde neuvedené

V této kategorii služeb jsou obsaženy služby s rozdílným účelem. Především se jedná o služby týkající se ochrany lidských práv, v rámci nichž organizace zpracovávají cizineckou problematiku teoreticky a monitorují nebo vyvíjejí snahu o ovlivňování právních norem. Konkrétně organizace uváděly aktivity jako například lobbying ve prospěch cizinců, provádění výzkumu a teoretické zpracování cizinecké problematiky, vytváření analýz a účast v komisích státní správy a mezinárodních organizací. Tyto aktivity uvedlo celkově 5 (16 %) organizací. Další oblast služeb v této kategorii je právní a odborná pomoc se zajištěním pobytu na území České republiky, s nostrifikací diplomů, se získáním občanství, ale také jiné právní služby, které se netýkají výhradně cizinecké problematiky. Právní pomoc je vcelku významně zastoupena u všech typů organizací. Nejvíce právní pomoc uváděly organizace typu A, kde tyto služby poskytuje 9 (67 %) organizací. Organizace typu B uvedly tento typ poskytované služby v 6 (43 %) případech a u organizací typu C se poskytování právní pomoci věnují 2 (40 %) organizace. Dále organizace poskytovaly služby v oblasti přátelství a porozumění mezi národy v podobě převážně multikulturních akcí, v rámci kterých dochází k setkávání cizinců a majoritní společnosti. Tyto aktivity uvedlo 7 (58 %) organizací typu A, 8 (57 %) organizací typu B a 2 (40 %) organizace typu C. Služby, které nebyly zařazeny do žádné z předchozích kategorií spadají do oblasti ostatní služby jinde neuvedené, zde jsou například zahrnuty služby jako je tlumočení, překlad a hlídání dětí.

Z hlediska územní působnosti jsou v tabulce níže uvedeny kategorie služeb, ve kterých je poskytována nějaká služba a další významné podkategorie nebo druhy služeb u nichž organizace poskytování uváděly vícekrát. U každé kategorie služeb je uveden počet jednotlivých typů organizací a je procentně vyjádřeno kolik organizací v rámci jednotlivých typů organizací se poskytování služeb v dané kategorii věnuje. Při pohledu na místní organizace zjistíme, že všechny místní organizace poskytovaly služby v kategorii rekreace a kultura a v 75 % uvedly, že poskytují služby v kategorii vzdělání, kategorii sociální péče a podkategorií služby právní a odborné pomoci. U regionálních organizací jsou nejčastěji poskytované služby v kategorii sociální péče (100% organizací) a vzdělávání (80 %); služby v oblasti rekreace a kultury naopak nabízí procentuálně mnohem méně regionálních než místních organizací (60 %), značné poměrné rozdíly jsou také v podkategoriích ochrana lidských práv (0 %) a přátelství a porozumění mezi národy (vasoký podíl 60 %).

Tabulka: 2.15: Služby pro cizince z hlediska jejich zastoupení v jednotlivých typech organizací podle územní působnosti (N=31)

CZ-COPNI	Místní		Regionální		Celá ČR		Mezinárodní		Organizace celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Zdraví	0	0	2	20	1	8	2	40	5	16
Rekreace a kultura	4	100	6	60	9	75	4	80	23	74
- Média, informace a vydavatelství	1	25	1	10	7	58	2	40	11	35
Vzdělávání	3	75	8	80	5	42	3	60	19	61
- Vzdělání - kurz ČJ	2	50	6	60	4	33	1	20	13	42
- Vzdělání - kurz PC	0	0	4	40	3	25	1	20	8	26
- Vzdělání - kurz AJ a další cizí jazyky	1	25	1	10	3	25	1	20	6	19
Sociální péče	3	75	10	100	9	75	2	40	24	77

CZ-COPNI	Místní		Regionální		Celá ČR		Mezinárodní		Organizace celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Služby jinde neuvedené	4	100	7	70	11	92	5	100	27	87
- Ochrana lidských práv	1	25	0	0	3	25	1	20	5	16
- Služby právní a obdobné pomoci	3	75	6	60	6	50	2	40	17	55
- Přátelství a porozumění mezi národy	1	25	6	60	6	50	4	80	17	55
Celkem organizací	4		10		12		5		31	

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 2, č. 8

U celorepublikových organizací je spektrum kategorií služeb dosti odlišné od předchozích dvou typů organizací. Významnou kategorií je sice stejně jako u předchozích typů organizací kategorie sociální péče a kategorie rekreace a kultura, kterou poskytuje 75% organizací. Nicméně kategorie služeb v oblasti vzdělávání není tak významná (42 % organizací) a naopak 58 % organizací poskytuje služby v podkategorii média, informace a vydavatelství, což je podstatný nárůst oproti předchozím organizacím. Hlavně však jsou u celorepublikových organizací poměrně stejně zastoupeny všechny druhy služeb, kdežto u místních a regionálních jsou některé služby velmi výrazné a některé další velmi slabé nebo dokonce úplně absentují.

U organizací s mezinárodní působností je spektrum poskytovaných služeb opět odlišné. Především služby v kategorii sociální péče poskytuje pouze 40 % organizací. Jinak tyto organizace poskytovaly především služby v kategorii rekreace a kultura (80 % organizací), v kategorii vzdělávání (60 % organizací) a jednoznačně nejčastěji ve srovnání s ostatními typy organizací v podkategorii přátelství a porozumění mezi národy (80 % organizací). Výsledky terénního šetření tedy ukazují, že se organizace s různou územní působností dosti liší v tom, jaké služby nabízejí.

2.4.1 Nejvyužívanější služby u jednotlivých typů organizací

V terénním šetření byly organizace dotazovány na tři nejvyužívanější služby ze strany cizinců. Níže v tabulce je uveden přehled nejvyužívanějších služeb z hlediska jednotlivých typů organizací. Stejně jako v předchozí kapitole jsou uvedeny i jednotlivé druhy služeb, které byly v rámci jednotlivých kategorií uváděny častěji a bylo zajímavé je v rámci těchto kategorií sledovat. Celkově nejvyužívanějšími službami podle jednotlivých kategorií označily organizace služby v kategorii sociální péče, která je nejvyužívanější v 19 (61 %) organizacích. Stejně tak 19 organizací označilo za preferovanou kategorii služby jinde neuvedené, ve které jsou ovšem obsaženy služby s rozdílným účelem a při podrobnějším prozkoumání této kategorie jsou v podobné míře mezi nejvyužívanějšími službami služby právní a odborné pomoci (26 % organizací) a přátelství a porozumění mezi národy (29 % organizací).

Tabulka 2.16: Nejvyužívanější služby u jednotlivých typů organizací (N=31)

CZ-COPNI	Organizace typu A		Organizace typu B		Organizace typu C		Organizace celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%
Zdraví	0	0	1	7	0	0	1	3
Rekreace a kultura	1	8	5	36	4	80	10	32
- Média, informace a vydavatelství	0	0	1	7	4	80	5	16
Vzdělání	6	50	6	43	0	0	12	39
- Kurzy ČJ	4	33	3	21	0	0	7	23
- Kurzy PC	2	17	1	7	0	0	3	10
- Kurzy AJ a dalších cizích jazyků	2	17	0	0	0	0	2	6
Sociální péče	9	75	9	64	1	20	19	61
Služby jinde neuvedené	7	58	9	64	3	60	19	61
- Ochrana lidských práv	2	17	2	14	0	0	4	13
- Služby právní a obdobné pomoci	4	33	3	21	1	20	8	26
- Přátelství a porozumění mezi národy	3	25	4	29	2	40	9	29
- Ostatní služby jinde neuvedené	0	0	1	7	0	0	1	3
Celkem organizací	12		14		5		31	

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 15

O něco více organizací uvedlo jako nejvyužívanější kategorii služeb vzdělání (39 % organizací) a rekreace a kultura (32 % organizací). Z pohledu jednotlivých typů organizací jsou u organizací typu A nejvyužívanějšími kategoriemi služeb sociální péče (75 % organizací), vzdělávání (50 % organizací) a také služby jinde neuvedené (58 % organizací). Podobná situace je i u organizací typu B. Nejvyužívanější kategorií je sociální péče (64 % organizací), služby jinde neuvedené (64 % organizací) a vzdělávání (43 % organizací). Více využívanou kategorií je i rekreace a kultura (36 % organizací). U organizací typu C je situace odlišná. Nejvyužívanější kategorií služeb je zde rekreace a kultura (80 % organizací) a konkrétně média, informace a vydavatelství. Naopak méně využívanou kategorií služeb je sociální péče (20 % organizací) a vzdělávání což je logické vzhledem ke skutečnosti, že tyto služby organizace typu C neposkytují.

2.4.2 Integrovaný účel jednotlivých služeb

Integrace cizinců

Obecně lze pojem integrace vymezit jako proces spojování ve vyšší celek¹⁰ a z hlediska cizinců pak lze integraci chápat jako proces, v rámci kterého dochází k začleňování nových populací do sociálních struktur, ale zároveň jde o požadovaný stav, kterého má být procesem dosaženo¹¹.

Z hlediska zapojení imigrantů do života majoritní společnosti lze integraci členit na:

- socioekonomickou - vztahuje se k časoprostorovému rozmístění imigrantů ve vertikálních pozicích, kde hraje roli čas (např. příjem, profesní prestiž apod.) nebo horizontálních místech kde hraje roli prostor (např. místo k bydlení, prostorové umístění organizací, firem, škol apod.),
- kulturní – pokud minorita přijme převažující kulturu,
- politickou (účast v místních volbách, založení etnických sdružení či stran apod.),
- právní (imigrant má povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu),
- identifikační (ztotožnění se s prostředím a to jak společenským tak geografickým),
- sdílení (trvalé usídlení spojené se založením domácnosti a získáním práce)¹².

Z pohledu vlády České republiky byl pojem integrace imigrantů nejprve definován v Zásadách koncepce integrace cizinců z roku 1999, ve které je integrace uvedena jako přirozený důsledek imigrace a je chápána jako proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vazeb společnosti domácího obyvatelstva. Je komplexním jevem, který má své podmínky a politické, právní, ekonomické, sociální, kulturní, psychologické a náboženské aspekty¹³. Aktualizovaná koncepce integrace cizinců vypracovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí z roku 2006 definuje integraci cizinců v obecné rovině jako proces v jehož rámci dochází k začleňování přistěhovalců do majoritní společnosti. Přičemž je akcentováno, že se jedná se o proces dvoustranný, který vyžaduje přizpůsobování ze strany cizinců na straně jedné a vytvoření podmínek pro integraci cizinců v přijímací společnosti na straně druhé¹⁴.

Sledování integračního účelu ze strany nestátních neziskových organizací u služeb poskytovaných cizincům

Níže jsou sledovány služby z hlediska integračního účelu tak, jak je hodnotí samotné organizace. Služby jsou sledovány z hlediska výše uvedeného třídění podle účelu (CZ-COPNI).

¹⁰ Slovník cizích slov. Ecyklopedický dům, Praha: 1998. 366 s. ISBN 80-90-1647-8-1

¹¹ Heckmann, F.: Integration Research in a European Perspective. Workshop on Demographic and Cultural Specificity and Integration of Migrants, 10-11 November, Bingen, Germany 2000.

¹² Janská, E.: Adaptace cizinců v České republice. Disertační práce. PFF UK Praha: 2002, 118 str.

¹³ Zásady koncepce integrace cizinců na území České republiky. 1999 on-line:

http://www.cizinci.cz/files/clanky/77/Zasady_vlady_integrace.pdf

¹⁴ Koncepce integrace cizinců a její další rozvoj v roce 2004. on-line:

http://www.cizinci.cz/files/clanky/324/KIC_aktualizovana.pdf

Služby v kategorii zdraví

Z pohledu sledování integračního účelu služeb v kategorii zdraví žádná z dotazovaných organizací, které poskytují tyto služby u nich nepředpokládá integrační účel. Konkrétně se jednalo o psychologické poradenství a zdravotní pomoc. Další služby v této kategorii poskytovány nejsou.

Služby v kategorii rekreace a kultura

Z pohledu celé kategorie nepřevládá výrazně většinový názor na integrační účel služeb v oblasti rekreace a kultury. Například u volnočasových aktivit 6 organizací uvedlo, že tato aktivita má integrační účel, 2 organizace u této služby integrační účel nepředpokládají. U kulturních akcí, seminářů a festivalů organizace většinově také předpokládají integrační účel, naopak u podpory zájmových činností jako jsou šicí dílna, ženský klub, hudební zkušebna integrační účel předpokládán nebyl. Poslední významnou oblastí v této kategorii je poskytování informací, vydavatelství a media. V této oblasti, kde se jedná o vydávání novin časopisů, publikační činnost, propagační činnost, poskytování informací v cizím jazyce, zajištění přístupu na internet, poskytování informací prostřednictvím internetu apod., nepřevládá jednotný názor na to, zda služby mají integrační účel a zdá se, že vždy u jednotlivé konkrétní služby záleží na jejím zaměření a pojetí, případně druhu poskytovaných informací. Celkem byl integrační účel u těchto služeb předpokládán u 63 % služeb.

Služby v kategorii vzdělávání

U služeb v kategorii vzdělávání většinově organizace předpokládají integrační účel. Například v oblasti výuky českého jazyka toto uvedlo celkem 79 % organizací, které tuto službu poskytují. Podobná je situace i u výuky počítačové gramotnosti, kde integrační účel předpokládá 75 % organizací, které službu poskytovaly. Službou, kde organizace integrační účel nepředpokládají, je výuka anglického jazyka. V celém souboru vzdělávacích služeb nebyla obsažena žádná další služba, kterou by organizace shodně neoznačily integračním účelem. V kategorii ostatní vzdělávací služby je pak zahrnuto široké spektrum služeb jako např. kurzy pracovní integrace, sociokulturní kurzy, motivační kurzy, aktivity v oblasti vzdělávání úředníků a široké veřejnosti, rekvalifikační kurzy, doučování, příprava na VŠ, SŠ atd. U těchto služeb předpokládalo 75 % organizací jejich integrační účel. Celkově v kategorii vzdělávání 71 % organizací předpokládá integrační účel a z pohledu nestátních neziskových organizací je kategorie vzdělávání jednou z prioritních oblastí integrace cizinců do české společnosti.

Tabulka 2.17: Integrační účel u nabízených služeb dle klasifikace CZ-COPNI

CZ-COPNI	Integrační účel		Poskytované služby celkem
	počet	%	počet
Rekreace a kultura – celkem	22	62,8	35
- volnočasové aktivity	6	37,5	8
- podpora zájmových činností	2	40	5
- kulturní služby	6	85,7	7
- média, informace a vydavatelství	8	53,3	15
Vzdělávání	40	71,4	56
- výuka českého jazyka	11	78,6	14
- výuka počítačové gramotnosti	6	75	8
- výuka anglického jazyka	1	20	5
- ostatní vzdělávací služby	22	75,9	29
Sociální péče	40	68,9	58
- asistenční služby	8	80	10
- finanční a materiální pomoc	4	44,4	9
- pomoc při hledání zaměstnání	8	66,6	12
- sociální poradenství	20	74,1	27
Služby jinde neuvedené	62	76,5	81
- ochrana lidských práv	11	84,6	13
- služby právní a odborné pomoci	23	62,2	37
- přátelství a porozumění mezi národy	23	100	23
- ostatní služby jinde neuvedené	5	62,5	8
CELKEM	164	71,3	230

Zdroj: Terénní šetření organizace, otázka č. 8

Služby v kategorii sociální péče

V kategorii služeb sociální péče organizace opět většinou předpokládají integrační účel. V oblasti asistenčních služeb, kde převládá asistence při jednání s úřady předpokládá integrační účel 80 % organizací. Naopak u finanční a materiální pomoci předpokládá integrační účel pouze 44 % organizací. V oblasti služeb směřujících k zajištění zaměstnání, prostřednictvím například hledání zaměstnání, poradenství v problematice tvorby životopisů apod. vidí integrační účel 67 % organizací, což je překvapivé, neboť dle našeho názoru získání práce je jedním z klíčových předpokladů integrace do české společnosti. Do poslední oblasti služeb je zahrnuto širší spektrum ostatních služeb jako například pomoc s hledáním bydlení, poradenství v oblasti vzdělávání, poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, zdravotního pojištění, terénního sociálního poradenství a sociálního poradenství obecně. V této oblasti celkem 74 % organizací předpokládá integrační účel jimi poskytovaných služeb. Celkem v celé kategorii služeb sociální péče předpokládalo integrační účel 69 % organizací, což je srovnatelné s kategorií vzdělávání.

Služby v kategorii služby jinde neuvedené

U služeb v této kategorii organizace opět většinou předpokládaly integrační účel služeb. V oblasti služeb přátelství a porozumění mezi národy, kde byly pořádány například různé multikulturní aktivity a docházelo zde k setkávání cizinců a Čechů, předpokládalo integrační účel těchto služeb 100 % organizací. Dále se jedná o aktivity spadající pod ochranu lidských práv. Zde se jednalo o aktivity zaměřené na ovlivňování cizinecké problematiky například formou spolupráce s orgány místní samosprávy, ministerstvy, mezinárodními organizacemi formou účasti na seminářích, v odborných komisích, dále prostřednictvím výzkumů a teoretického zpracování cizinecké problematiky. V této oblasti většina organizací (85 %) předpokládala integrační účel zmíněných aktivit. Dále v oblasti právní a odborné pomoci, kde se jednalo především o poskytování právního poradenství v cizinecké, ale i v další právní problematice předpokládá integrační účel už o něco méně organizací (62 %). V poslední kategorii zde rozčleněné, pod kterou spadají ostatní služby jako například tlumočení, hlídání dětí a poskytování kontaktu na ostatní organizace, integrační účel předpokládalo 63 % organizací. Celkem integrační účel u této kategorie služeb předpokládalo 76 %.

ČÁST B: Případová studie efektivita poskytování služeb nestátních neziskových organizací pro cizince

2.5 Teoretický vstup do problematiky

Vzhledem k nejednotnosti názorů na pojem efektivita/efektivnost v odborné literatuře, jsou před samotnou analýzou efektivit v nestátních neziskových organizacích věnujících se integraci cizinců v ČR nejprve vymezeny kategorie hospodárnost, efektivnost, účelnost.

Pro vymezení těchto pojmů se zdá být vhodné využít zákon č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon), neboť z hlediska tohoto zákona jsou NNO v postavení žadatelů nebo příjemců veřejné finanční podpory. Zákon definuje:

- **hospodárnost** jako takové použití veřejných prostředků k zajištění stanovených úkolů s co nejnižším vynaložením těchto prostředků a to při dodržení odpovídající kvality plnění úkolů,
- **efektivnost** jako takové využití prostředků, kterým se dosáhne nejvýše možného rozsahu, kvality a přínosu plněných úkolů ve srovnání s objemem prostředků vynaložených na jejich plnění,
- **účelnost** jako takové použití veřejných prostředků, které zajistí optimální míru dosažených cílů při plnění stanovených úkolů.

V obecné teoretické rovině veřejní ekonomové většinou přijímají základní dělení efektivnosti¹⁵ činností na:

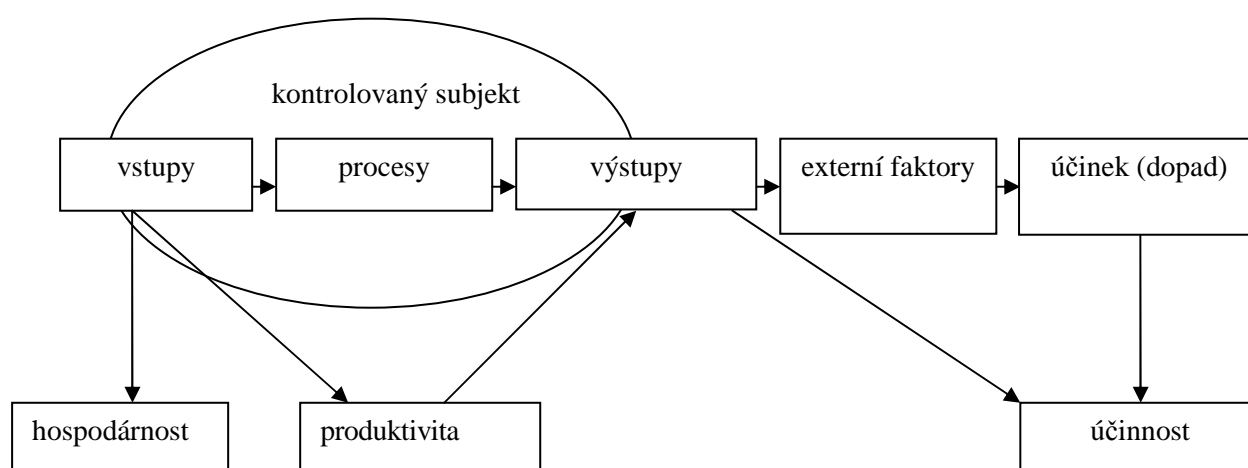
¹⁵ odlišně od výše zmíněné definice v zákoně

- alokační efektivnost (prostředky jsou vynakládány na činnosti tak, že splňují v maximální míře podmínku účinnosti, jinými slovy financované cíle jsou správné)
- technickou efektivnost (činnosti a produkované statky a služby jsou prováděny hospodárně za předpokladu dosažení požadované kvality)

2.5.1 Teoretické vymezení efektivnosti podle Nemce

Následující členění koresponduje s Nemcem¹⁶ vymezenou koncepcí kontroly efektivnosti.

Obrázek 2.1: Vztah mezi hospodárností, produktivitou a účinností



Pramen: Medveď, J., Nemeč, J., Orviská, M., Zimková, E. Verejné financie. 1. vyd. SPRINT, Bratislava: 2005. 462 s. ISBN 80-89085-32-2 (s. 255)

Ve výše uvedeném modelu je možno produktivitu ztotožnit s efektivností a účinnost s účelností (ve smyslu zákona).

Model je dobre využiteľný pro hodnotení efektivnosti NNO z pohľadu poskytovateľa finančných prostriedkú, pokud bylo stejné nebo podobné schéma použito také pro přípravu hodnoteného projektu. NNO by měly při plánování projektu stanovit ověřitelné ukazatele dosažení celkových cílů, účelu a výsledkú, které poté vytváří základ pro měření efektivnosti a účelnosti projektu. Musí přitom být stanoveny základní ukazatele:

- **vstupů**, které se nejčastěji vztahují k rozpočtu projektu,
- **výstupů**, které se vztahují k aktivitám a měří se ve fyzických nebo peněžních jednotkách,
- **účinku (dopadu)**, který se vztahuje k přímým, okamžitým výsledkům, které projekt přinesl,
- **účinnosti**, která se vztahuje k následkům (dopadům) projektu, a které překračují rámec bezprostředního účinku na přímé příjemce podpory.

Dopady jsou dále rozlišovány na:

- *specifické dopady* nastávající po určité časové prodlevě a související přímo s realizací projektu,
- *celkové dopady*, což jsou celkové účinky ovlivňující širší populaci.

2.5.2 Koncept efektivnosti podle Streckové

Problematika hodnotení efektivnosti služeb NNO je složitá a poměrně komplexní. Přesto existují některé teoretické koncepty, které se snaží na efektivnost podívat také z pohľadu organizace. Jde o

¹⁶ Medveď, J., Nemeč, J., Orviská, M., Zimková, E. Verejné financie. 1. vyd. Bratislava: SPRINT 2005. 462 s. ISBN 80-89085-32-2 (s. 255)

teoretický koncept profesorky Streckové – faktory efektivnosti (publikováno v Strecková – Malý: Veřejná ekonomie pro školu i praxi. 1. vyd. Praha: Computer Press 1998).

Podle teorie (Strecková – Malý) používáme v neziskovém sektoru určitá pomocná kritéria efektivnosti, která mají velký význam při posuzování efektivnosti konkrétních organizací v praxi. Pomocí těchto kritérií se dají objevit slabé a silné stránky organizace, které mohou ovlivňovat efektivnost. Dělíme je na vnitřní a vnější, přičemž vnější jsou dány okolním prostředím a organizace je sama nemůže přímo ovlivnit. Proto nebudeme na tomto místě tyto faktory zmiňovat a budeme je považovat za faktory dané, samotnou organizací neovlivnitelné. Vhodnější pro zkoumání organizací jsou vnitřní faktory efektivnosti, které lze také použít jako vodítko při hodnocení efektivnosti produkovaných služeb.

Vnitřní faktory efektivnosti:

- Věda a technika
 - Faktor efektivnosti je závislý na aplikaci výsledků vědy a techniky při fungování organizací. Jde o využití všech poznatků teorie řízení při projektování řídicích systémů a jejich využívání. Při samotné produkci statků jde potom o využívání vědy v technologii jednotlivých činností a v technologii produkce jednotlivých statků. V oblasti integrace cizinců (podobně jako v dalších oblastech) platí např., že využití výpočetní techniky je efektivnější než jiné způsoby správy a administrace. Ale nejen to. Podmínkou efektivnosti je také např. využívání novějších (vyzkoušených) metod výuky, jednání se zákazníky, využívání nových metod a postupů měření kvality poskytovaných služeb, apod.
- Struktura veškerých činností
 - Prvořadé je rozdělení veškerých statků organizace na primární a sekundární. Jak Strecková vysvětluje, primární statky (služby) naplňují poslání organizace a sekundární statky vytvářejí podmínky pro tvorbu statků primárních. Projev nedostatečné efektivnosti z pohledu tohoto faktoru se může projevit např. u malých organizací, kde např. odborný sociální pracovník zároveň provádí činnosti, které by bylo z hlediska dělby práce a jeho specializace lepší zajistit jiným pracovníkem (např. u nestátních neziskových organizací bývá fundraising rozdělen mezi více odborných pracovníků).
- Uplatnění všech forem dělby práce
 - Z hlediska faktorů efektivnosti jde o patrně jeden z nejkřivějších. Kromě dělby práce mezi organizacemi, je nutné zdůraznit zkoumání tohoto faktoru uvnitř organizace. Každá specializace a pokročilá dělba práce vyvolává potřebu koordinace, u větších organizací je to potom i nutnost čistě řídicích pozic.
- Kvalifikace pracovníků
 - Jde o doslova bytostné svázání tohoto faktoru s organizacemi neziskového sektoru. Vyplývá to především ze skutečnosti, že jde o kvalifikačně nárokové požadavky na pracovníky, kteří tyto statky přímo produkují. Platí zde velmi omezená substitute pracovní síly kapitálem (zařízením, technikou). Propracovaný systém vzdělávání je proto jedním z nástrojů, jak zvyšovat (nebo alespoň udržet) kvalifikaci pracovníků.
- Iniciativa pracovníků
 - Jde o faktor, který souvisí s několika předchozími faktory. Vysvětlení spočívá v dobré komunikaci pracovníků s nadřízenými. Především na nich a jejich stylu vedení závisí, jak bude iniciativa prospěšná a zda bude posilována nebo utlumována.
- Systém řízení
 - Do těchto faktorů můžeme zahrnout organizační strukturu organizace, uplatňování systémů motivace a způsoby rozhodování v organizacích. Efektivní výsledky činnosti neziskové organizace závisí také na tom, jak je do koncepce nabízené služby integrován přímo marketing, který se v neziskovém sektoru podstatně liší od

způsobu prodeje, který je různými formami realizován v ziskových organizacích. Jde především o otázku důkladné znalosti jednotlivých trhů, o průzkum služeb z hlediska a pohledu spotřebitele a zákazníka. Nestátní nezisková organizace musí přesně předem vědět co prodávat, komu to prodávat, kdy a za jakou cenu. I když marketing v neziskovém sektoru používá stejné terminologie a do značné míry stejných nástrojů a metod jako ziskový sektor, přesto se výrazně liší. Neziskové organizace se totiž pokoušejí umístit na trh nehmotný produkt, uplatnit na trzích něco, co se transformuje v hodnoty prospěšné nejen pro spotřebitele, ale často také externími vlivy pro společnost.

Složitost měření efektivnosti u nestátních neziskových organizací často vede k tomu, že se tento problém v praxi dostává do pozadí. Hlavním důvodem bývá, že tyto organizace nejsou hnány existenčními problémy, které souvisejí s nutností vykázat zisk potřebný pro život organizace.

Zásadním přínosem teorie faktorů efektivnosti a jejich použití v problematice hodnocení efektivnosti je identifikace faktorů a procesů, které v organizaci reálně existují a mohou (někdy i zásadním způsobem) ovlivnit efektivnost. Na druhé straně nelze jednoznačně pro danou oblast činnosti určit podíl a významnost jednotlivých faktorů bez provedení rozsáhlé studie. Obecně lze pouze konstatovat, že soustředí-li se organizace na tyto faktory (a rozpracovává je správně), pak lze hovořit o růstu efektivnosti dané organizace (a tedy i její produkce). Pro účely srovnání by však bylo nutné zjištěné poznatky kvantifikovat.

2.5.3 Volba správných indikátorů

Zde je třeba vyzdvihnout důležitost výběru indikátorů naplnění sledované činnosti či služby. Indikátor může v tomto případě sloužit jako pojmenování pro užitek. Při hodnocení efektivnosti vynaložených veřejných financí nás zajímá užitek uživatele služby a veškeré ostatní benefity, pokud nemají charakter veřejného statku, nebo externality by měly být potlačeny. Předpokládá se, že snižují míru efektivnosti. Užitek je transformovaný výstup či dopad služby. Jde tedy o vlastnost, která je subjektivně vnímána člověkem. Z pohledu míry souvislosti výstupů a dopadů (při hodnocení účinnosti) je možné charakterizovat indikátory jako

- **přímé**, kdy indikátor má nejčastěji přímou souvislost s poskytnutou službou a může být poměrně lehko identifikován. Platí-li, že jednotka poskytnuté služby přinese jednoho spokojeného uživatele (naplnění jeho potřeby dostatečně), pak se podařilo v přímé souvislosti zhodnotit užitečnost dané služby. Nejčastějším příkladem je množství výstupů, kdy více uspokojených uživatelů znamená vyšší efektivnost vynaložených prostředků.
- **nepřímé**, kdy se indikátor snaží najít souvislost mezi užitek, který se často nedá kvantifikovat a projev užítku je patrný spíše v dopadech na jiné oblasti života (zlepšení image, lepší zaměstnání, uplatnění, zkušenost předávaná dál, opakované využití zkušenosti v budoucnu).

Z obecného náhledu na indikátory je možné vyvodit i rizika, která představují důvody pro (ne)využití vybraného indikátoru. U přímých indikátorů jde o riziko záměrného zkreslení výstupu způsobené snahou organizace zvýšit si hodnocení. Může tak dojít k tomu, že služba bude zcela podřízena maximalizaci naplnění sledovaných údajů a nikoliv účelu poskytování služby. U nepřímých je riziko jiného charakteru. Se zvyšující se mírou nepřímé spojitosti indikátoru s výstupem sice klesá možnost cíleného zkreslování organizací, ovšem klesá vypovídací schopnost z důvodu ztráty vypovídací vazby. Nastává tak situace, že indikátor může být splněn z větší části (nebo možná i dokonce úplně) bez přičinění námi hodnocené služby.

Cílem veřejných financí je zajistit produkci veřejných nebo smíšených statků, statků s pozitivní externalitou. Obecně lze konstatovat, že integrace menšin (nejen cizinců) do majoritní společnosti patrně takové podmínky splňuje, neboť odstraňuje celkové transakční náklady společnosti, které by musely být vynaloženy v důsledku jazykové a kulturní bariéry¹⁷. Z tohoto pohledu je tedy integrace konečným cílem, dopadem, který se v konečném důsledku hodnotí. To, že ne vždy existuje přímá spojitost mezi službami integračního typu a výslednou mírou integrovanosti naznačuje, že se využijí nepřímé indikátory. S ohledem na celkovou oblast

¹⁷ viz příloha č. 4

integrace cizinců je služba vyznačující se atributem integrace cizinců zatím stanovována arbitrárně a proto i měření efektivnosti se sleduje nejvýše na úrovni jednotlivých služeb (pokud vůbec).

Z porovnání obou teoretických pohledů na efektivnost je jasné, že se vzájemně doplňují a nahlíží na efektivnost z různých stran. V pojetí Nemce je pozornost věnována produktu (službě), zatímco Strecková podmíněním efektivnosti organizace deklaruje efektivní výstupy.

Vzhledem k tomu, že veřejné finance jsou vzácný zdroj, je nutné stanovit mechanismy kontroly vynakládaných prostředků tak, aby byly efektivně vynakládány, a to jak z hlediska technické tak i alokační stránky efektivnosti. Máme za to, že tuto funkci na sebe musí se větší odpovědností převzít tvůrce integrační politiky a garant – poskytovatel veřejných prostředků. Jeho úkolem je co nejpřesněji stanovit zadávací podmínky čerpání veřejných finančních prostředků, zejména pak definovat výsledný produkt z hlediska kvality, kvantity, dostupnosti, reflexe poptávky, návaznosti na celkový systém, možnosti rozšiřování a kontinuity v případě potřeby, apod., tak, aby se dalo měřit naplnění cíle jednotlivých projektů, potažmo cíle integrační politiky.

2.6 Metodika případové studie

Případová studie se zaměřila na chápání efektivnosti samotnou nestátní neziskovou organizací a na vliv jednotlivých faktorů ovlivňující efektivnost organizace a jí poskytovaných služeb. Případová studie byla uskutečněna formou standardizovaného rozhovoru se zástupcem vybrané organizace na základě stratifikovaného účelového výběru podle zadaných kritérií. Záznam rozhovoru byl nahrán na diktafon, poté přepsán a rozebrán.

Kritéria určující výběr organizace byla:

- organizace výhradně se zabývající poskytováním služeb pro cizince,
- organizace existující dostatečně dlouho (min. 3 roky) na trhu poskytovatelů služeb v oblasti integrace cizinců,
- organizace se zkušenostmi s projekty podporovanými z Evropských fondů,
- organizace s širokou škálou služeb v oblasti integrace cizinců.

Na základě uvedených kritérií byla vybrána organizace, kterou pracovně nazveme organizace E. Tato organizace byla nejprve písemně poté telefonicky požádána o spolupráci. Zástupce organizace, který se účastnil případové studie, byl zároveň i respondentem prvního kola terénního šetření organizací.

2.7 Výsledky případové studie

2.7.1 Chápání efektivnosti ze strany nestátní neziskové organizace

Vybraná nezisková organizace E již v době před uskutečněním naší případové studie problém efektivnosti u poskytování svých služeb řešila a v organizaci zvažovali jak efektivitu pojmout a pracovat s ní.

Jednoznačný problém vidí organizace v přijetí stejného způsobu sledování dopadů pro všechny služby/aktivity, které poskytuje. Převážně pak výběr metodiky sledování dopadu u sociálních služeb je pro organizaci problematický. Organizace nakonec alespoň v této oblasti spojila efektivitu poskytovaných služeb s výkonem jednotlivých pracovníků, tedy s produktivitou.

U poskytování sociálních služeb v organizaci sledují, kolik má jednotlivý pracovník uživatelů, kolik má kontaktů, kolik má výjezdů a kolik stráví nad jednotlivými případy času. Avšak dopad poskytnuté sociální služby na klienta, tedy účelnost, neměří.

Tuto problematiku také konzultovali s organizací, která měření dopadu provádí jednak prostřednictvím spokojenosti klienta a jednak sledováním toho, zda bylo službou dosaženo zamýšleného cíle. V organizaci však dospěli k názoru, že takto dopady u sociálních služeb měřit nelze nebo by to bylo značně problematické a se spornými výsledky. Domnívají se, že by šlo maximálně vybrat dílčí službu z komplexu sociálních služeb, ale celkově měřit efektivnost, tedy dopad služby na uživatele, u sociálních služeb nelze z důvodu různorodosti případů a značně rozlišných požadavků a potřebného času u jednotlivých uživatelů služby.

U projektů, které byly financovány fondy Evropské unie a jež byly zaměřeny na služby, jejichž cílem bylo dostat konkrétního uživatele na trh práce, dopad na uživatele měří z důvodu jasné stanovených indikátorů poskytovatele finančních prostředků.

U vzdělávacích služeb organizace sleduje docházku studentů, kolik uživatelů absolvovalo kurz a kolik získalo certifikát na základě závěrečné zkoušky apod. V organizaci celkově převládá názor, že je obtížné sledovat dopad služby na uživatele, tedy účelnost, a že přijatelnější je sledovat produktivitu prostřednictvím výkonu zaměstnanců.

2.7.2 Identifikování faktorů ovlivňujících efektivnost

Jak naznačují výše uvedená zjištění o chápání efektivnosti samotnou organizací v rámci případové studie, je vzhledem ke složitosti a špatné měřitelnosti některých klíčových veličin nutných pro spočítání efektivnosti volen faktorový přístup.

Mezi sledované faktory ovlivňující efektivitu poskytování služeb v nestátní neziskové organizaci byly v případové studii zařazeny následující faktory i s ohledem na výše uvedený teoretický přístup faktorů efektivnosti.

- Financování
- Věda a technika
 - Metody evaluace, měření efektivity poskytovaných služeb
- Kvalifikace pracovníků
 - Zaměstnanci
- Uplatnění všech forem dělby práce
 - Poskytování služeb
- Organizace veškerých činností
 - Organizační struktura
 - Místo poskytování služeb
- Iniciativa zaměstnanců
 - Motivování zaměstnanců
- Systém řízení
 - Plánování
 - Kontrolní systém

Financování

Finanční zdroje jsou faktorem, který organizace vnímá jako klíčový, a od kterého se odvíjí další faktory. Jde však z pohledu teorie spíše o vnější faktor, neboť ač musí sama organizace vystupovat aktivně při hledání zdrojů, je značně závislá na pravidlech přerozdělování financí, které může získat. Omezení finančních zdrojů se promítne v personálním, prostorovém i časovém omezení poskytování služeb, přičemž roste riziko, že poptávka po jejich službách bude větší, než jakou budou schopni uspokojit. Dalším rizikem, souvisejícím hlavně s dlouhodobější nestabilitou finančních zdrojů, je určitá míra krátkodobého nebo i dlouhodobého odchýlení organizace od vytyčeného poslání tím, že se organizace více zaměří na poskytování služeb, na které byl vypsán grant, primárně podle kritéria financí a nikoliv podle svého poslání a podle relevantních potřeb poptávky.

Organizace je v podstatě ve velké míře závislá na čerpání zdrojů z evropských fondů. V současné chvíli, kdy končí projekty financované fondy Evropské unie, se toto projevilo v poklesu počtu zaměstnanců. Organizace v současné chvíli čeká na možnost opět žádat o finanční prostředky z evropských fondů. Co se týká struktury finančních prostředků, organizace získávala prostředky na zajištění poskytování služeb z veřejných zdrojů (fondy Evropské unie, ministerstva) a soukromé zdroje prakticky nevyužívala.

Evaluace

Co se týče spokojenosti s poskytovanými službami, v této oblasti organizace zjišťuje zpětnou vazbu od uživatelů služeb. Uživatelé mají jednak k dispozici schránku přání a stížností, jednak jim organizace sama aktivně dává na vyplnění dotazníky o spokojenosti se službami. Přičemž se snaží oddělit toho, kdo službu poskytne, od toho, kdo zjišťuje zpětnou vazbu. Zjišťován je tak od

uživatelů jejich pocit uspokojení (naplnění) potřeby, nikoli zda poskytnutá služba měla dopad na zlepšení situace uživatele.

Organizace má dále vyčleněného člena správní rady na přijímání stížností. Pokud má někdo stížnost, může se obrátit přímo na ředitelku nebo na právě vyhrazeného člena správní rady. Organizace dále provádí evaluaci služeb a celé organizace. Evaluátoři dělají rozhovory s klienty a se zaměstnanci, kteří přímo poskytují služby, se správní radou organizace, s partnerskými organizacemi, se zástupci státní správy a se všemi zaměstnanci. Organizace tak získává zpětnou vazbu od všech aktérů poskytované služby.

Svou činnost organizace hodnotí na základě spokojenosti uživatelů, zpětné vazby všech aktérů poskytované služby, ale i produktivity, jak již zaznělo v části 2.10.1 chápání efektivity ze strany nestátní neziskové organizace.

Zaměstnanci

Organizace se dynamicky rozvíjela, a proto se tým lidí rozšiřoval. Nelze říci, jaká je průměrná délka zaměstnání v organizaci, ale dochází, i vzhledem k faktoru financování, k častým změnám v počtu zaměstnanců a struktuře nabízených služeb. To se týká především zaměstnanců při poskytování sociálních služeb. V oblasti vzdělávání má organizace pouze koordinátora a nemá klasické zaměstnance a řeší poskytování služby dodavatelsky, přičemž je zde snaha o dlouhodobou spolupráci.

V organizaci se jeví jako problém mzdy sociálních pracovníků, neboť ty jsou podle tabulkového rozdělení neadekvátní odměnou za náročnou práci sociálního pracovníka. Sociální pracovník by měl dle organizace dosahovat alespoň průměrné mzdy v České republice, což v organizaci nedosahují. Tento problém se snaží organizace řešit tak, že sociální pracovníci částečně vykonávají i jinou práci, za kterou mohou být lépe finančně ohodnoceni.

V některých případech je také problematické najít vhodného kandidáta na pozici sociálního pracovníka. Kandidáti na tuto pozici často nesplňují náročná kritéria organizace, takže v některých případech trvá delší dobu, než naleznou a přijmou vhodného kandidáta.

Organizace podporuje vzdělávání svých zaměstnanců. U každého zaměstnance je vypracován individuální vzdělávací plán a dle finančních a organizačních možností se snaží tento plán realizovat. Vzdělávání je realizováno formou projektu na vzdělávání zaměstnanců, přičemž se v organizaci snaží na tyto projekty získat prostředky z veřejných zdrojů. Organizace vzdělávání vnímá jako soulad zájmu organizace i zaměstnanců a zároveň jako součást motivace zaměstnanců.

Poskytování služeb

Největší riziko při poskytování služeb je opět spojeno s finančním faktorem. V současné době, vzhledem ke konci financování projektů z fondů Evropské unie, byla organizace nucena omezit konzultační hodiny a vzhledem k časové a finanční náročnosti byla organizace nucena také omezit výjezdy sociálních pracovníků za uživateli služeb.

Organizační struktura

Problematika organizační struktury se v organizaci vyvíjí a přizpůsobuje počtu zaměstnanců a aktivit. V současné době je organizace rozčleněna do dvou oddělení, která podléhají přímo ředitelce organizace. Jde o sociální oddělení a vzdělávací programy. V budoucnu organizace plánuje (pokud budou úspěšné při žádání peněz na projekty) vyčlenit služby, které mají uživatele podpořit při vstupu na trh práce a oddělit je od poskytování sociálních služeb. Došlo by tak k oddělení sociálních pracovníků od pracovních poradců. Tato praxe se jim v minulosti osvědčila.

Místo poskytování služeb

Dalším důležitým faktorem je místo poskytování služeb. Kancelář organizace byla zřízena s prvními podpořenými projekty. Organizace se snažila zřídit místo poskytování služeb blízko centra města a v dosahu hromadné dopravy a cizinecké policie. To se dle hodnocení organizace podařilo. S přibývajícím financem a růstem organizace pak pronajímala další prostory ve stejné budově, ve které měla první kancelář. Organizace poskytuje své služby nepřetržitě od vzniku organizace na stejném místě. Jediné, co organizace vnímá jako určitý problém, je absence bezbariérového vstupu.

Co se týče sociálních služeb, některé aktivity poskytuje organizace v terénu a za region působnosti označuje celé Čechy.

Motivování zaměstnanců

Organizace využívá několik motivačních nástrojů. Jednak je to bodové hodnocení zaměstnanců, které probíhá s vedoucím. Za každý bod získá zaměstnanec určitou částku, takže se jedná o formu finanční odměny. Dále v organizaci mají 5 týdnů dovolené a mají v případě dobrých výsledků možnost získat den volna navíc. Jednou za čtvrt roku mají zaměstnanci nárok na jeden den volna v případě nějakého krátkého onemocnění tzv. sick day. Dalším motivačním nástrojem je možnost využívání techniky organizace. Zaměstnanci si mohou půjčit domů notebook, dataprojektor apod. Hlavním motivačním nástrojem je však vzdělávání. Zaměstnanci sami mohou ovlivnit v jaké oblasti se chtějí vzdělávat, organizace například svým zaměstnancům poskytovala kurzy angličtiny, ruštiny nebo např. i kurz práce v excelu. Ovšem finanční ohodnocení zaměstnanců je v organizaci vnímáno jako nedostačující.

Plánování

Jednou ročně v organizaci probíhá strategické plánování, kterého se účastní všichni zaměstnanci. Strategický plán je v organizaci pojímán jako plán činnosti a toto plánování probíhá každý rok. Na základě strategického plánu pak zohledňují, které aktivity zahrnou do projektů a budou na ně žádat finanční prostředky.

Kontrolní systém

V organizaci jsou zaměstnanci odpovědní vedoucím pracovníkům. U sociálních služeb probíhá každý týden porada a na ní se hodnotí splněné aktivity a stanovují další plány. Vedoucí pracovník má k dispozici dokumentaci jednotlivých případů a může v případě potřeby zkoumat a probrat se zaměstnancem konkrétní případ nebo problematiku.

Kontrolní systém je zapracován i do rámce evaluace, o jejichž výsledky se také opírá plánování organizace.

2.7.3 Zhodnocení výsledků případové studie

Analogie z oblasti ziskových firem, kdy efektivnost (efektivita) je měřena pomocí objektivních finančních ukazatelů (zisk, obrat), znamená, že firma sleduje určité ukazatele procesů uvnitř (např. produktivita) a navenek (např. spokojenost a poptávka zákazníků) jen proto, aby měla podklady pro rozhodování o optimalizaci činností a postupů uvnitř organizace, které by mohly dále snižovat náklady a zvyšovat tak zisk¹⁸. Taková organizace nemá impulzy k tomu, aby se zabývala účinností¹⁹, tedy celkovým dopadem. Přeneseme-li s omezeními tuto analogii do oblasti neziskových organizací, potom i zde (ceteris paribus) můžeme konstatovat, že organizace nic nemotivuje sledovat účinnost. Dostáváme se tak k tomu, že se snaží pro vlastní potřebu vyjádřit produktivitu a případně hospodárnost, neboť (stejně jako všichni) čelí omezenosti zdrojů. Tento závěr koresponduje se zjištěními získanými v rámci případové studie.

¹⁸ Předpokládáme situaci bez vládních regulací a existence daňového systému.

¹⁹ Např. tabákovou společností nezajímá, že cigarety škodí zdraví a že by je třeba měla přestat vyrábět.

3 VZTAH CIZINCŮ K NESTÁTNÍM NEZISKOVÝM ORGANIZACÍM

Část A: Údaje o cizincích, míře jejich začlenění do české společnosti a jimi čerpaných službách nejen od nestátních neziskových organizací získané z terénního šetření

Pro potřeby této kapitoly vycházíme z terénního šetření cizinců, z něhož čerpáme tyto poznatky:

- Základní informace o cizincích, které mohou ovlivnit míru jejich integrace v ČR a jejich vztah k nestátním neziskovým organizacím
- Identifikace zázemí cizince včetně postavení na pracovním trhu
- Identifikace služeb, které cizinci za poslední rok čerpali
- Identifikace využívaných služeb od nestátních neziskových organizací cizinci

3.1 Využití služeb nestátních neziskových organizací cizinci

V rámci první části této kapitoly jsme se nejdříve zaměřili na aspekty života cizince, které mohou mít vliv na využívání služeb nestátních neziskových organizací. Jako základní charakteristický rys je samotná státní příslušnost cizince.

Podle výsledků otázky č. 7 je v našem vzorku 93 cizinců (39 % z 239 dotazovaných), kteří někdy využili služeb nestátních neziskových organizací. Tabulka 3.1 uvádí využití služeb nestátních neziskových organizací cizinci podle jejich státní příslušnosti. Především občané Vietnamu, Číny, Srbska, Chorvatska, Bosny a Hercegoviny využívají služeb NNO velice málo. Občané ostatních zemí využívají služeb NNO v rozmezí od 47 % do 75 %.

Tabulka 3.1: Využívání služeb NNO cizinci podle státní příslušnosti (N=239)

Státní příslušnost	Využívání služeb NNO cizinci				Celkem
	Ne		Ano		
	počet	%	počet	%	počet
Rusko	9	42,9	12	57,1	21
Bělorusko	6	50,0	6	50,0	12
Ukrajina – ostatní oblasti	11	29,0	22	71,0	31
Ukrajina – Zakarpatská oblast	2	25,0	6	75,0	8
Moldavsko	2	33,3	4	66,7	6
Srbsko	14	73,7	5	26,3	19
Chorvatsko	6	66,7	3	33,3	9
Bosna a Hercegovina	7	87,5	1	12,5	8
Makedonie	2	33,3	4	66,7	6
Vietnam	52	86,7	8	13,3	60
Čína	20	74,1	7	25,9	27
Mongolsko	17	53,1	15	46,9	32
Celkem	146	61,1	93	38,9	239

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 7

V otázce č. 9 jsme se respondentů ptali na služby/aktivity, které potřebovali za posledních 12 měsíců zabezpečit. V 81 případech (33,6 % z celkového počtu 241) respondenti neuvedli žádné služby/aktivity, ani po dodatečném vyjmenování široké škály možných služeb/aktivit. Nejčastěji odpověděli záporně na tuto otázku občané Vietnamu (32 cizinců – 53,3 %), občané Srbska (9 cizinců – 47,4 %), občané Ruska (8 cizinců – 38,1 %), občané Mongolska (7 cizinců – 21,2 %).

76 cizinců (47,5 % ze 160, kteří v otázce č. 9 uvedli, že v posledních 12ti měsících čerpali služby, využili služeb i od NNO. Tabulka 3.2 ukazuje rozložení jednotlivých státních příslušností těchto respondentů. Procentní změny čerpání služeb od nestátních neziskových organizací se u jednotlivých státních příslušností promítly následovně: U občanů Ruska, Běloruska a Chorvatska se procentní vyjádření čerpání služeb NNO zvýšilo do 20ti procentních bodů, u občanů Moldavska, Vietnamu, Číny a Ukrajiny – ostatní části - do 10ti procentních bodů. A v případě občanů Ukrajiny

– Zakarpatská část a Mongolska se procentní změna čerpání služeb NNO nepromítla, u občanů Srbska a Bosny a Hercegoviny se dokonce i mírně snížila o 7 procentních bodů.

Tabulka 3.2: Podíl služeb NNO na celkovém objemu služeb čerpaných cizinci v období leden 2007 až duben 2008²⁰

Státní příslušnost	Cizinci čerpající služby/aktivity v období 1/07 až 4/08					Cizinci nečerpající žádné služby 1/07 až 4/08		Celkem
	Využívání jiných služeb		Využívání služeb NNO		Celkem	počet	%	
	počet	%	počet	%	počet			
Rusko	3	23,1	10	76,9	13	8	38,1	21
Bělorusko	2	28,6	5	71,4	7	5	41,7	12
Moldavsko	1	25,0	3	75,0	4	2	33,3	6
Rusko, Bělorusko, Moldavsko	6	25,0	18	75,0	24	15	38,5	39
Ukrajina – ostatní oblasti	6	23,1	20	76,9	26	6	18,8	32
Ukrajina – Zakarpatská oblast	2	25,0	6	75,0	8	0		8
Ukrajina	8	23,5	26	76,5	34	6	15,0	40
Srbsko	8	80,0	2	20,0	10	9	47,4	19
Chorvatsko	3	50,0	3	50,0	6	3	33,3	9
Bosna a Hercegovina	4	80,0	1	20,0	5	3	37,5	8
Makedonie	3	60,0	2	40,0	5	1	16,7	6
Jihovýchodní Evropa (výběr)	18	69,2	8	30,8	26	16	38,1	42
Vietnam	22	78,6	6	21,4	28	32	53,3	60
Čína	16	72,7	6	27,3	22	5	18,5	27
Mongolsko	14	53,8	12	46,2	26	7	21,2	33
Celkem	84	52,5	76	47,5	160	81	33,6	241

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9, možnost více odpovědí

Charakteristickými znaky, které mohou ovlivnit míru využití služeb NNO u dotazovaných cizinců v rámci terénního šetření mohou být: státní příslušnost (otázka č. 1), kraj pobytu cizince (otázka č. 28), typ pobytu (otázka č. 2), délka pobytu na území České republiky (otázka č. 3), účel pobytu cizince (otázka č. 6), pohlaví respondenta (otázka č. 27), věk cizince (otázka č. 29), rodinný stav cizince (otázky č. 33, 34, 35) úroveň dosaženého vzdělání cizince (otázka č. 30), pracovní postavení cizince (otázka č. 36), či celkové zázemí cizince apod.

Poměrová zastoupení skupin cizinců podle těchto ukazatelů jsou prezentována v příloze 2 – Výsledky terénního šetření cizinců a v kapitole 1.3.4 – Průběh terénního šetření cizinců. Zde uvedeme pouze vybrané ukazatele v závislosti na jiných ukazatelích.

3.1.1 Vliv délky pobytu cizinců v ČR na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací

Tabulka 3.3: Využívání služeb NNO v období 01/2007 až 04/2008 podle délky pobytu cizince (N=160)

Délka pobytu	Nevyužití služeb NNO		Využití služeb NNO		Celkem	
	počet	%	počet	%	počet	%
1-5 let	37	60,7	24	39,3	61	100,0
5-10 let	33	50,0	33	50,0	66	100,0
10 a více let	14	42,4	19	57,6	33	100,0
Celkem	84	52,5	76	47,5	160	100,0

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 3 a č. 9

²⁰ Vzhledem k průběhu terénního šetření cizinců, které probíhalo v období prosinec 2007 – duben 2008, je posledních 12 měsíců, na které jsme se ptali respondentů, kalendářně ohraničeno mezi leden 2007 – duben 2008, tedy nedochází k úplnému časovému překrytí respondentů terénního šetření dotazovaných na začátku a na konci terénního šetření.

Podle délky pobytu pobývalo v době terénního šetření 86 respondentů na území ČR 1-5 let, dalších 96 respondentů bylo legálně v ČR po dobu 5 až 10 let a zbylých 59 respondentů více než 10 let. Předpokládali jsme vyšší míru využívání služeb NNO u cizinců, kteří pobývají v ČR méně let, z důvodu menšího časové úseku, který měli na integraci do české společnosti.

V rámci hodnocení jednotlivých skupin cizinců podle délky pobytu v ČR vidíme mírnou závislost mezi délkou pobytu a mírou využívání služeb NNO, avšak v opačném vztahu, než byl náš původní předpoklad. V období leden 2007 až duben 2008 využilo služeb NNO více cizinců, kteří tu jsou 10 a více let, než-li cizinci pobývající v ČR méně než 10 let. Nejméně využívají služeb NNO cizinci, kteří jsou na území ČR 1 až 5 let.

Tabulka 3.4: Vliv délky pobytu cizince na využívání služeb NNO v období 01/2007 až 04/2008 podle státní příslušnosti (N=160)

Státní příslušnost	1-5 let			5-10 let			10 a více let			Celkem
	Využití služeb NNO		Celkem	Využití služeb NNO		Celkem	Využití služeb NNO		Celkem	
	počet	%		počet	%		počet	%		
Rusko, Bělorusko, Moldavsko	8	61,5	13	8	88,9	9	2	100,0	2	24
Ukrajina	6	75,0	8	13	68,4	19	7	100,0	7	34
Jihovýchodní Evropa (výběr)	2	20,0	10	2	22,2	9	4	57,1	7	26
Vietnam	1	14,3	7	2	16,7	12	3	33,3	9	28
Čína	1	14,3	7	5	45,5	11		0,0	4	22
Mongolsko	6	37,5	16	3	50,0	6	3	75,0	4	26
Celkem	24	39,3	61	33	50,0	66	19	57,6	33	160

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 3 a č. 9

Podle výsledků terénního šetření lze vyvodit závěry o závislosti mezi mírou využitím služeb NNO a délkou pobytu cizince v ČR, neboť i podle rozložení státních příslušností v rámci jednotlivých skupin setrvání cizince v ČR lze vysledovat mírně vzrůstající tendence čerpání služeb od NNO se vzrůstajícím počtem let setrvání cizince v ČR, tak jak ukazuje tabulka 3.4. V rámci jednotlivých skupin cizinců podle délky pobytu cizince v ČR nelze vysledovat nějaké další charakteristické znaky (stupeň dosaženého vzdělání, znalost českého jazyka, rodinné či pracovní zázemí), které by výrazným způsobem ovlivnily využívání či nevyužívání služeb od nestátních neziskových organizací.

3.1.2 Vliv jazykových schopností cizinců na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací

Podle úrovně znalosti českého jazyka bylo v době terénního šetření 52 respondentů s výbornou znalostí českého jazyka, dalších 78 respondentů s dobrou znalostí českého jazyka a zbylých 30 respondentů se základní znalostí českého jazyka. Zde jsme předpokládali vyšší míru využívání služeb NNO u cizinců, jenž mají základní znalost českého jazyka, než-li u cizinců, jenž jsou schopni se v České republice dobře dorozumět.

Tabulka 3.5: Využívání služeb NNO v období 01/2007 až 04/2008 podle znalosti českého jazyka (N=160)

Znalost českého jazyka	Nevyužití služeb NNO		Využití služeb NNO		Celkem
	počet	%	počet	%	
Výborná	31	59,6	21	40,4	52
Dobrá	39	50,0	39	50,0	78
Základní	14	46,7	16	53,3	30
Celkem	84	52,5	76	47,5	160

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9 a č. 37

V případě jazykových schopností cizince našeho terénního šetření je mírná závislost mezi mírou znalostí českého jazyka a mírou využití služeb NNO. Míra využití služeb NNO se snižuje se znalostí českého jazyka.

Tabulka 3.6 ukazuje závislost využívání služeb NNO a znalosti českého jazyka podle státní příslušnosti. Pouze v případě vybraných zemí východní Evropy míra využití služeb NNO klesá

se znalostí českého jazyka. U ostatních státních příslušností se již o tak zjevnou závislost nejedná a spíše než na jazykových schopnostech závisí více na státní příslušnosti cizince, tak jak ukazuje tabulka 3.6. Jednotlivé skupiny cizinců podle úrovně znalosti českého jazyky výrazně neovlivňuje nějaký další charakteristický rys cizince, který by měl vliv na využívání služeb NNO ve sledovaných skupinách.

Tabulka 3.6: Využívání služeb NNO v období 01/2007 až 04/2008 podle znalosti českého jazyka podle státní příslušnosti (N=160)

Státní příslušnost	Výborná znalost českého jazyka			Dobrá znalost českého jazyka			Základní znalost českého jazyka			Celkem počet
	Využití služeb NNO		Celkem	Využití služeb NNO		Celkem	Využití služeb NNO		Celkem	
	počet	%		počet	%		počet	%		
Rusko, Bělorusko, Moldavsko	4	57,1	7	9	75,0	12	5	100,0	5	24
Ukrajina	7	63,6	11	16	84,2	19	3	75,0	4	34
Jihovýchodní Evropa (výběr)	6	37,5	16	1	11,1	9	1	100,0	1	26
Vietnam	2	18,2	11	4	26,7	15		0,0	2	28
Čína	1	20,0	5	5	38,5	13		0,0	4	22
Mongolsko	1	50,0	2	4	40,0	10	7	50,0	14	26
Celkem	21	40,4	52	39	50,0	78	16	53,3	30	160

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9 a č. 37

3.1.3 Vliv rodinného stavu a zázemí cizince v době příjezdu do České republiky na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací

V terénním šetření cizinců jsme sledovali rodinné zázemí cizinců současné i v době příjezdu do ČR, kvůli předpokladu řešení respondentových potřeb nejdříve v rodinném kruhu²¹. V případě, že cizinec v současné době nemá příbuzné v ČR, předpokládáme vyšší míru využití služeb NNO nežli u cizinců majících v ČR rodinu a příbuzné, stejně tak i u existence kontaktu před příjezdem cizince do ČR.

Tabulka 3.7: Kontakty cizinců v ČR před jejich příjezdem podle státní příslušnosti (N=152)

Státní příslušnost	Celkem s kontakty před příjezdem do ČR		Rodina	Přátelé	Zprostředkovatel / Zprostředkovatelská agentura	Krajané
	počet	%	počet	počet	počet	počet
Rusko	9	42,9	2	4	1	2
Bělorusko	8	66,7	4	5	1	2
Moldavsko	3	50,0	0	1	0	3
Ukrajina – ostatní oblasti	21	65,6	9	8	4	4
Ukrajina – Zakarpatská oblast	6	75,0	2	3	0	3
Srbsko	7	36,8	1	5	0	2
Chorvatsko	4	44,4	1	2	0	2
Bosna a Hercegovina	3	37,5	2	3	0	3
Makedonie	3	50,0	2	1	0	1
Vietnam	46	76,7	39	14	2	12
Čína	21	77,8	12	4	1	8
Mongolsko	21	63,6	9	12	4	10
Celkem	152	63,1	83	62	13	52

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č 4., 5, možnost více odpovědí

²¹ Více rozebráno v kapitole 5.2.1

Z odpovědí na otázku č. 4 terénního šetření cizinců vyplývá, že 83 cizinců (34,5 %) přijelo do České republiky, aniž by někoho v České republice znali. Tabulka 3.7 udává rozložení kontaktů v ČR podle státní příslušnosti cizince, bez možnosti JINÉ²².

158 cizinců (65,5 %) mělo již před příjezdem do České republiky nějaký kontakt, ve 39,5 % (83 cizinců) se jednalo o rodinné příslušníky, ve 30 % (62 cizinců) o přátele a v 25 % (52 cizinců) o krajany. Pouze u 6 % cizinců (13 cizinců) byl kontaktem zprostředkovatel, jednalo se o občany Mongolska, Ukrajiny, Vietnamu. 6 cizinců uvedlo i možnost jiné, z toho jednou se jednalo o nestátní neziskovou organizaci.

Vzhledem k možnosti výběru více druhů kontaktů se v průměru jedná o 1,5 kontaktu na cizince, který kladně odpověděl na kontakty v ČR před svým příjezdem.

Tabulka 3.8 a 3.9 ukazuje, zda v době příjezdu zde již cizinec měl nějaké kontakty v případě že přijel sám, s rodinou či s přáteli či spolupracovníky a také podle státní příslušnosti. Více jak polovina respondentů (126 cizinců) přijela do České republiky společně s rodinou.

Především občané Vietnamu a Číny přijíždí do ČR společně s rodinami, přáteli a známými a již zde mají nějaké kontakty. Opačný případ jsou občané Bosny a Hercegoviny, Chorvatska a Srbska.

Tabulka 3.8: Příjezd cizince do ČR podle existence předchozího kontaktu v ČR

Příjezd cizince do ČR	Existence kontaktu v ČR		Celkem
	Ano	Ne	
Sám	42	41	83
S rodinou	90	36	126
S přáteli, známými, spolupracovníky	26	13	39

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č.4 a č. 32 (8 respondentů z nich odpovědělo kladně jak na variantu s rodinou tak i na variantu s přáteli, známými, spolupracovníky)

Tabulka 3.9: Příjezd cizince s rodinou, s přáteli do ČR podle státní příslušnosti

Státní příslušnost	Příjezd do ČR s rodinou, přáteli, známými, spolupracovníky				Celkem
	Celkem		Z toho existence kontaktu v ČR		
	počet	%	počet	% z cizinců celkem	
Rusko	15	71,4	7	33,3	21
Bělorusko	6	50,0	4	33,3	12
Moldavsko	5	83,3	3	50,0	6
Ukrajina – ostatní oblasti	22	68,8	16	50,0	32
Ukrajina -Zakarpatská o.	2	25,0	2	25,0	8
Srbsko	10	52,6	4	21,1	19
Chorvatsko	6	66,7	2	22,2	9
Bosna a Hercegovina	2	25,0	1	12,5	8
Makedonie	5	83,3	2	33,3	6
Vietnam	47	78,3	40	66,7	60
Čína	19	70,4	15	55,6	27
Mongolsko	19	57,6	14	42,4	33
Celkem	158	65,6	110	45,6	241

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č.4 a č. 32

Jak ukazuje tabulka 3.10, tak náš předpoklad vyšší míry využití služeb NNO u cizinců bez předchozích kontaktů v ČR nežli u cizinců majících v ČR kontakty před příjezdem není potvrzen. Míra využívání služeb NNO u cizinců bez předchozích kontaktů v ČR před příjezdem (17 %) je o 3 % menší než v případě cizinců s předchozími kontakty před příjezdem do ČR.

²² Respondenti měli možnost v případě nedostatečného výčtu možných kontaktů uvést vlastní formulaci do možnosti JINÉ.

Z tabulky 3.10 je patrné, že podle státních příslušností se závislost využití služeb NNO cizinci a existence kontaktu před příjezdem cizince do ČR neprojevuje.

Tabulka 3.10: Využívání služeb NNO cizinci podle existence kontaktu v ČR před příjezdem cizince do ČR a podle státní příslušnosti

Státní příslušnost	Cizinci bez předchozích kontaktů před příjezdem			Cizinci s kontakty před příjezdem do ČR			Celkem
	Využití služeb NNO		Celkem	Využití služeb NNO		Celkem	
	počet	%		počet	%		
Rusko	7	33,3	12	5	23,8	9	21
Bělorusko	1	8,3	4	5	41,7	8	12
Ukrajina – ostatní oblasti	6	18,8	11	16	50,0	21	32
Ukrajina – Zakarpatská o.	2	25,0	2	4	50,0	6	8
Moldavsko	3	50,0	3	1	16,7	3	6
Srbsko	4	21,1	12	1	5,3	7	19
Chorvatsko	3	33,3	5	0	0,0	4	9
Bosna a Hercegovina	1	12,5	5	0	0,0	3	8
Makedonie	2	33,3	3	2	33,3	3	6
Vietnam	4	6,7	14	4	6,7	46	60
Čína	1	3,7	6	6	22,2	21	27
Mongolsko	7	21,2	12	8	24,2	21	33
Celkem	41	17,0	89	52	21,6	152	241

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 4, č. 7, č. 32

Podobně je tomu tak i v případě příjezdu cizince do ČR. Míra využívání služeb cizinců v případě, že cizinec přijel do ČR sám (35 %), je o 5 % nižší než když cizinec přijel do ČR ve společnosti rodiny či přátel (40,5 %).

Tabulka 3.11: Rodinný stav cizinců podle státní příslušnosti

Státní příslušnost	Cizinci celkem	Cizinci s manželem / manželkou, partnerem / partnerkou		Cizinci s dalšími příbuznými v ČR		Cizinci s manželem(kou) partnerem(kou) a dalšími příbuznými v ČR	
		Celkem		počet	%	počet	%
	počet	%	počet				
Rusko	21	19	90,5	4	19	4	47,6
Bělorusko	12	5	41,7	5	41,7	2	41,7
Ukrajina – ostatní oblasti	32	26	81,3	10	31,3	9	75
Ukrajina – Zakarpatská o.	8	7	87,5	4	50	4	75
Moldavsko	6	5	83,3	5	83,3	4	66,7
Srbsko	19	15	78,9	5	26,3	4	26,3
Chorvatsko	9	5	55,6	4	44,4	3	22,2
Bosna a Hercegovina	8	3	37,5	2	25	1	37,5
Makedonie	6	5	83,3	4	66,7	4	83,3
Vietnam	60	44	73,3	51	85	37	58,3
Čína	27	17	63	18	66,7	13	48,1
Mongolsko	33	23	69,7	20	60,6	15	54,5
Celkem	241	174	72,2	132	54,8	100	53,9

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 33, 35 (3 cizinci u otázky o dalších příbuzných v ČR bez odpovědi)

Podle odpovědí respondentů na otázky č. 33 a 35 (jak ukazuje tabulka 3.11) o jejich současném rodinném zázemí, je v našem šetření 174 cizinců, kteří mají v současnosti manžela(ku) či

partnera(ku)²³ a 132 cizinců, kteří mají v ČR jiné příbuzné než-li manžela/manželku či partnera/partnerku. 100 cizinců má v současné době v ČR jak manžela(ku) či partnera(ku) tak i další příbuzné.

Celkem tak v našem terénním šetření je 52 cizinců (15 %), kteří nemají v současné době v České republice manžela(ku) či partnera(ku) ani jiné příbuzné. 14 cizinců bez rodinných příslušníků v ČR někdy využilo služeb NNO, což je 27 % z 52 cizinců bez rodinných příslušníků v ČR.

Jak ukazuje následující tabulka 3.12 náš předpoklad vyšší míry využití služeb NNO u cizinců bez rodinných příslušníků v ČR nežli u cizinců majících v ČR rodinu a blízké příbuzné neplatí. Dokonce cizinci s rodinnými příslušníky v ČR (42 %) využilo služeb NNO 1,5 x více než-li tomu bylo u cizinců bez rodinných příslušníků v ČR (27 %).

Pokud se podíváme na rozložení využití služeb NNO podle rodinného zázemí cizince v závislosti na jejich státní příslušnosti, pak znovu vidíme velký vliv státní příslušnosti v případě občanů Vietnamu a Číny.

Tabulka 3.12: Využívání služeb NNO cizinci podle rodinného stavu cizince a podle státní příslušnosti (N=239)

Státní příslušnost	Cizinci bez rodinných příslušníků v ČR			Cizinci s rodinnými příslušníky v ČR			Celkem
	Využití služeb NNO		Celkem	Využití služeb NNO		Celkem	
	počet	%		počet	%		
Rusko, Bělorusko, Moldavsko	2	25,0	8	20	64,5	31	39
Ukrajina	3	42,9	7	25	78,1	32	39
Jihovýchodní Evropa (výběr)	2	14,3	14	11	39,3	28	42
Vietnam	1	16,7	6	7	13,0	54	60
Čína	2	33,3	6	5	23,8	21	27
Mongolsko	4	40,0	10	11	50,0	22	32
Celkem	14	27,5	51	79	42	188	239

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č.7, č. 33, č. 35

Nutno na tomto místě podotknout, že jsme vliv rodinného zázemí vztahovali k obecnému tvrzení, zda respondent někdy v České republice využil služeb NNO. Naše zjištění mohou mít sníženou vypovídací schopnost v případě, že cizinec získal rodinné zázemí teprve po té, co již čerpal služeb od nestátních neziskových organizací. Takovýchto možných případů, u kterých nemůžeme s jistotou tvrdit, zda došlo k využití služeb NNO cizinci před získáním rodinného zázemí je 11 případů z 79 cizinců, kteří mají rodinné zázemí v ČR a kteří využili služeb NNO.

3.1.4 Vliv účelu pobytu cizince na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací

Další hypotéza o využití služeb NNO je, že služeb budou méně využívat cizinci pobývající v ČR za účelem studia a podnikání. Tato hypotéza stojí na předpokladu větší soběstačnosti u podnikatelů než-li u zaměstnanců. U cizinců pobývajících v ČR za účelem studia je zase předpoklad schopnosti si problém vyřešit nastudováním dané problematiky a lepším přístupem k informacím.

Jak ukazuje tabulka 3.14, tato hypotéza se nám v obou případech potvrdila. Služeb NNO podle účelu pobytu cizince nejvíce využívají cizinci s účelem pobytu usídlení (57,6 %), zaměstnání (56,6 %) a soužití rodiny (51,4 %).

Cizinci, jež jsem přijeli studovat nebo podnikat, využívají služeb NNO pouze z 20 %. Pokud se blíže podíváme na složení cizinců podle státní příslušnosti v rámci jednotlivých účelů pobytu v ČR, vidíme, jak je ovlivněn výsledek.

²³ Z dodatečně přidané otázky 33b v terénním šetření cizinců mělo pouze 30 % cizinců za manžela(ku) Čecha (Češku), nehledě na státní příslušnost cizince.

Tabulka 3.13: Účel pobytu cizince podle státní příslušnosti (N=240)

Státní příslušnost	podnikání	zaměstnání	usídlení	soužití rodiny	studium	jiný	účel celkem	Celkem
Rusko	4	7	5	5	3	4	28	21
Bělorusko	1	4	4	4	6	1	20	11
Ukrajina – ostatní o.	2	15	15	15	4	3	54	32
Ukrajina Zakarpatská	1	1	1	3	1		9	8
Moldavsko	0	2	3	10	1		84	6
Srbsko	3	9	4	3	6		16	19
Chorvatsko	4	3	3	1	3		12	9
Bosna a Hercegovina	2	4	1	3	2	2	13	8
Makedonie	2	4	3	1	1		5	6
Vietnam	35	8	10	3	20	1	37	60
Čína	11	10	3	4	9	1	26	27
Mongolsko	6	23	8	8	10		55	33
Celkem	71	90	60	60	66	12	359	240
Celkem v %	19,8 %	25,1 %	16,7 %	16,7 %	18,4 %	3,3 %	100,0 %	

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 6 možnost více odpovědí

Tabulka 3.14: Využívání služeb NNO cizinci podle účelu pobytu cizince (N=238)

Účel pobytu v ČR	Využití služeb NNO cizinci		Celkem
	počet	%	
Studium	13	20,0	65
z toho občané Vietnamu a Číny (43,9 %)	6	20,7	29
z toho občané Mongolska (15,2 %)	4	44,4	9
z toho občané Běloruska (9,1 %)	1	16,7	6
z toho občané Srbska (15,2 %)	0	0,0	6
Podnikání	14	20,0	70
z toho občané Vietnamu a Číny (64,8 %)	4	8,7	46
z toho občané Mongolska (8,5 %)	2	33,3	6
Zaměstnání	50	56,8	88
z toho občané Mongolska (25,6 %)	12	54,5	22
z toho občané Vietnamu a Číny (20,0 %)	7	38,9	18
z toho občané Ukrajiny (17,8 %)	12	80,0	15
z toho občané Srbska (10,0 %)	4	44,4	9
Usídlení	34	57,6	59
z toho občané Ukrajiny (26,7 %)	11	73,3	15
z toho občané Vietnamu a Číny (21,7 %)	3	23,1	13
z toho občané Mongolska (13,0 %)	4	50,0	8
Soužití rodiny	34	57,6	59
z toho občané Vietnamu a Číny (37,3 %)	3	23,1	13
z toho občané Ukrajiny (24,0 %)	11	73,3	15
z toho občané Ruska (10,7 %)	3	60,0	5
z toho občané Mongolska (9,3 %)	4	50,0	8
Jiné	9	75,0	12
Celkem	92	38,7	238

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 6 možnost více odpovědí, č. 7

V případě zaměstnání, jako účelu pobytu cizince v ČR (uvedlo 25,1 % cizinců), je služeb NNO využito v 56,8 % případů. Občané Vietnamu, Číny a Srbska (30 % cizinců v rámci účelu pobytu

zaměstnání), kteří obecně využívají služeb NNO pouze ze čtvrtiny případů a méně (viz tabulka 3.1), nám celkový výsledek využívání služeb NNO v případě účelu zaměstnání snižují. Opačně je tomu v případě občanů Mongolska a Ukrajiny.

Jiný případ je účel pobytu – podnikání. Zde tvoří více než 64 % občané Vietnamu, ti využívají služeb NNO pouze v 8,7 % případů, čímž celkový výsledek využívání služeb NNO v případě účelu pobytu podnikání velmi snižují.

Příklady vlivu účelu pobytu na využití služeb NNO na nejpočetnějších skupinách respondentů podle státních příslušností:

Občané Vietnamu využívají obecně služeb NNO v 13,3 % případů (viz tabulka 3.1). Pokud je účelem pobytu občanů Vietnamu podnikání, využívají služeb pouze z 8,6 % případů, naopak jsou-li zde za účelem sloučení rodiny a usídlení, je míra využívání služeb NNO ve výši 23 % a v případě zaměstnání 38 %. Druhou námi nejpočetnější sledovanou skupinou jsou občané Ukrajiny, kteří využívají služeb NNO v obecné míře 72 %, pokud jsou zde za účelem studia využívají služeb NNO pouze ve 20 %, v případě zaměstnání hodnoty neuvádíme, neboť v této skupině bylo málo respondentů, v případě usídlení či soužití rodiny je tomu 73 až 80 %. Třetí nejpočetnější skupina, občané Mongolska, využívají služeb NNO v obecné míře 46,9 %, pokud jsou zde za účelem podnikání, využívají služeb NNO pouze v 33,3 %, v případě studia ve 44,6 % a v případě zaměstnání, usídlení či soužití rodiny je tomu v 50 až 55 %.

V rámci jednotlivých skupin cizinců podle účelu pobytu cizince v ČR nelze vysledovat nějaké další charakteristické znaky (stupeň dosaženého vzdělání, znalost českého jazyka, rodinné či pracovní zázemí), které by výrazným způsobem ovlivnily čerpání služeb NNO.

3.1.5 Vliv dosažené úrovně vzdělání na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací

Sledovali jsme také úroveň dosaženého vzdělání (otázka č. 30). Předpokládali jsme, že cizinci alespoň se středoškolským vzděláním budou méně využívat služeb NNO, než-li cizinci se základním vzděláním. Rozložení cizinců podle státní příslušnosti a úrovně dosaženého vzdělání ukazuje tabulka 3.15.

Tabulka 3.15: Stupeň dosaženého vzdělání cizince podle státní příslušnosti (N=240)

Státní příslušnost	Žádné formální a základní (i nedokončené)		Vyučen v oboru, praxe, rekvalifikace		Středoškolské		Vysokoškolské		Celkem
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet
Rusko	0	0,0	1	4,0	9	7,3	11	16,7	21
Bělorusko	0	0,0	1	4,0	4	3,3	7	10,6	12
Ukrajina – ostatní o.	4	15,4	4	16,0	12	9,8	12	18,2	32
Ukrajina - Zakarpatská	0	0,0	0	0,0	3	2,4	5	7,6	8
Moldavsko	3	11,5	0	0,0	3	2,4	0	0,0	6
Srbsko	0	0,0	0	0,0	13	10,6	6	9,1	19
Chorvatsko	0	0,0	1	4,0	8	6,5	0	0,0	9
Bosna a Hercegovina	0	0,0	0	0,0	4	3,3	3	4,5	7
Makedonie	0	0,0	0	0,0	4	3,3	2	3,0	6
Vietnam	9	34,6	4	16,0	41	33,3	6	9,1	60
Čína	6	23,1	5	20,0	9	7,3	7	10,6	27
Mongolsko	4	15,4	9	36,0	13	10,6	7	10,6	33
Celkem	26	100,0	25	100,0	123	100,0	66	100,0	240

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 30

Jak ukazuje tabulka 3.16 nejméně využívají služeb NNO cizinci s praxí, rekvalifikací a vyučením v oboru (28 %), cizinci se středoškolským vzděláním (33,9 %) využívají služeb NNO méně než cizinci ze základním a nižším vzděláním (38,5 %). Nejvíce využívají služeb NNO vysokoškolsky vzdělaní cizinci (53 %). Jak ukazuje tabulka 3.16 má více vliv na využívání služeb NNO státní

příslušnost cizince, než-li stupeň vzdělání. V rámci jednotlivých skupin cizinců podle stupně vzdělání cizince v ČR nelze vysledovat nějaké další charakteristické znaky (znalost českého jazyka, rodinné či pracovní zázemí), které by výrazným způsobem ovlivnily čerpání služeb NNO.

Tabulka 3.16: Využívání služeb NNO podle stupně dosaženého vzdělání cizince (N=238)

Stupeň dosaženého vzdělání	Využití služeb NNO		Celkem
	počet	%	
žádné formální a základní (i nedokončené)	10	38,5	26
z toho občané Vietnamu a Číny (57,7 %)	1	6,7	15
z toho občané Ukrajiny (15,4 %)	3	75,0	4
z toho občané Mongolska (15,4 %)	3	75,0	4
Vyučen v oboru, praxe, rekvalifikace	7	28,0	25
z toho občané Vietnamu a Číny (36,0 %)	1	11,1	9
z toho občané Mongolska (36 %)	4	44,4	9
z toho občané Ukrajiny (16,0 %)	1	25,0	4
Středoškolské	41	33,9	121
z toho občané Vietnamu a Číny (40,7 %)	9	18,0	50
z toho občané Ukrajiny (12,2 %)	11	73,3	15
z toho občané Srbska (10,6 %)	5	38,5	13
z toho občané Mongolska (10,6 %)	4	33,3	12
z toho občané Ruska (7,3 %)	3	33,3	9
Vysokoškolské	35	53,0	66
z toho občané Ukrajiny (25,8 %)	13	76,5	17
z toho občané Vietnamu a Číny (19,7 %)		0,0	13
z toho občané Ruska (16,7 %)	9	81,8	11
Celkem	93	39,1	238

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 7, č. 30

Příklady vlivu účelu pobytu na využití služeb NNO na nejpočetnějších skupinách respondentů podle státních příslušností:

Občané Vietnamu využívají obecně služeb NNO v 13,3 % případů (viz tabulka 3.1). Míra využívání služeb NNO v případě středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaných občanů Vietnamu je v rozmezí 16,7 % až 17,1 %, v případě občanů Vietnamu se základním a nižším vzděláním a s vyučením v oboru je míra využití služeb NNO téměř nulová.

Jinak je tomu u občanů Ukrajiny, kteří v obecné míře využívají služeb NNO ve výši 72 %. V případě cizinců (občanů Ukrajiny) s rekvalifikací, vyučením v oboru a praxí je míra využití služeb NNO ve výši 25 %, v ostatních případech (základní až vysokoškolské vzdělání) se míra využívání služeb NNO pohybuje v rozmezí od 75 až 78,6 %.

Třetí nejpočetnější skupina občané Mongolska využívají služeb NNO v obecné míře 46,9 %, pokud jsou vyučeni v oboru, mají rekvalifikace a praxi, využívají služeb NNO v 44,4 %, v případě středoškolského vzdělání ve 33,3 %, v případě vysokoškolského vzdělání je tomu v 51,7 % případů a cizinci (občané Mongolska) se základním vzděláním a nižším využívají služeb NNO v 75 %.

3.1.6 Vliv zaměstnanosti cizince na kontakt cizince s nestátní neziskovou organizací

Stejně jako účel pobytu jsme sledovali i současné pracovní zázemí cizince, znázorněné v tabulce 3.17.

V mnohém se však výsledky překrývají s účelem pobytu v ČR²⁴ (zaměstnaný, podnikající, studující). Možnosti v domácnosti a na rodičovské dovolené byly poměrně málo zastoupeny, a tak se zde budeme zabývat pouze skupinou cizinců, kteří hledají práci – Tabulka 3.18.

²⁴ viz kapitola 3.1.3

Tabulka 3.17: Pracovní zázemí cizince podle státní příslušnosti (N=240)

Státní příslušnost	Pracující				Studium	Domácnost	Hledání práce	Rodičovská dovolená
	Celkem	Zaměstnaní	Podnikající	Členové družstva				
Rusko	11	8	3	0	4	1	6	1
Bělorusko	7	5	2	1	5	0	1	0
Moldavsko	0	0	0	0	2	1	1	2
Ukrajina – ostatní o.	17	15	2	1	5	3	8	0
Ukrajina Zakarpatská	4	3	1	0	2	0	3	0
Srbsko	14	11	3	0	6	0	0	0
Chorvatsko	6	3	4	0	3	0	0	0
Bosna a Hercegovina	6	4	2	0	2	0	0	0
Makedonie	6	4	2	0	0	0	0	0
Vietnam	42	4	39	0	19	1	0	0
Čína	22	12	11	0	9	0	3	0
Mongolsko	25	20	5	0	8	0	2	1
Celkem	160	89	74	2	65	6	24	4

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 36, možnost více odpovědí

Tabulka 3.18: Využití služeb NNO u cizinců, kteří hledají práci podle státní příslušnosti (N=240)

Státní příslušnost	Využívání služeb NNO		Cizinci práci hledající celkem
	počet	%	počet
Rusko	6	100 %	6
Bělorusko	1	100 %	1
Ukrajina	10	100 %	10
Moldavsko	1	100 %	1
Čína	1	33 %	3
Mongolsko	2	100 %	2
Celkem	21	91,3 %	23

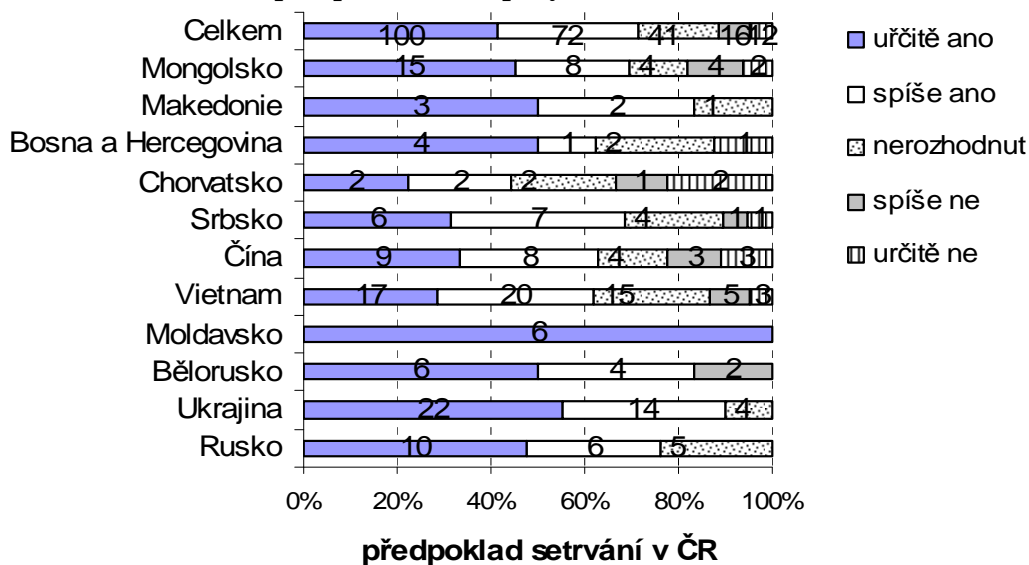
Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 36, možnost více odpovědí

Z tabulky 3.18 je vidět velmi vysoká míra využívání služeb NNO cizinci, kteří hledají práci. Příčinou mohou být dobré reference cizinců, kterým NNO pomohla. Tuto hypotézu o referencích cizinců ostatním cizincům, stejně jako úspěšnost nestátních neziskových organizací při naplňování této potřeby, nemůžeme verifikovat, neboť tímto směrem náš výzkum nepokračoval. Nutno však na tomto místě podotknout, že výsledek není ovlivněn způsobem, jímž se cizinec hledající práci stal respondentem našeho výzkumu, neboť kontakt na cizince hledajícího práci byl ve 13 případech zprostředkován nestátní neziskovou organizací, a v 10 případech tj. 43,8 % byl kontakt na cizince sehnán tazatelem v jeho okolí či přes známé tazatele, náhodným vyhledáváním, vyučujícími na vysokých školách, či přes dalšího cizince.

3.1.7 Vliv dlouhodobosti setrvání cizinců v České republice na kontakt s nestátní neziskovou organizací

71,4 % cizinců chce v České republice zůstat natrvalo (určitě ano - 41,5 %, spíše ano - 29,9 %). Stále nerozhodnuto je 7 % cizinců. V případě občanů Vietnamu, Ruska a Srbska se jedná o čtvrtinu nerozhodnutých cizinců dané státní příslušnosti. 7,5 % cizinců ví, že nechce v České republice zůstat natrvalo. Především se jedná o občany Vietnamu, Číny, Mongolska se středoškolským a vysokoškolským vzděláním, kteří jsou v ČR za účelem podnikání, zaměstnání, studia a v polovině případů pracují. Z druhé poloviny nepracujících cizinců pouze dva cizinci hledají práci.

Graf 3.1: Dlouhodobost předpokládaného pobytu v ČR



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 31 (241 respondentů)

Služeb nestátních neziskových organizací využívají především cizinci, kteří chtějí v České republice zůstat natrvalo, jak ukazuje tabulka 3.19.

Tabulka 3.19: Vliv předpokládané dlouhodobosti setrvání cizince v ČR na využívání služeb NNO (N=239)

Setrvání v ČR	Využití služeb NNO		Celkem
	počet	%	počet
Určitě ano	48	48,5	99
Spíše ano	31	43,7	71
Nerozhodnut(a)	10	24,4	41
Spíše ne	1	6,3	16
Určitě ne	3	25,0	12
Celkem	93	38,9	239

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 31

3.1.8 Vliv věku cizince v České republice na kontakt s nestátní neziskovou organizací

Věkové složení cizinců naznačuje následující tabulka 3.20. V této tabulce je jasná závislost míry využití služeb a zvyšování věku cizince, avšak při bližším pohledu na tabulku 3.21 se míra čerpání služeb od NNO sice zvyšuje s věkem cizince, to je ale zapříčiněno zastoupením státní příslušností v jednotlivých věkových skupinách. Právě vzhledem k aktuálnosti věkového složení cizinců v ČR jsme data vztahovali k čerpání služeb NNO cizinci v období leden 2007 až duben 2008.

Tabulka 3.20: Vliv věku cizince v ČR na využívání služeb NNO v období 01/2007 – 04/2008 (N=160)

Věkové skupiny	Využití služeb NNO – počet v období 01/2007 – 04/2008		Celkem počet
	počet	%	
18-29 let	18	32,7	55
30-39 let	29	46,8	62
40-49 let	24	66,7	36
50-59 let	5	71,4	7
Celkem	76	47,5	160

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9. č. 23

Tabulka 3.21: Vliv věku cizince v ČR na využívání služeb NNO v období 01/08- 04/08 podle státních příslušností (N=160)

Věkové skupiny	Státní příslušnost	Ano	%	Celkem
Celkem z 18-29		18	32,7	55
18-29	Vietnam a Čína	5	20,8	24
	Jihovýchodní Evropa (v)	2	20,0	10
	Mongolsko	4	44,4	9
	Východní Evropa	4	57,1	7
	Ukrajina	3	60,0	5
Celkem z 30-39		29	46,8	62
30-39	Ukrajina	13	76,5	17
	Vietnam a Čína	3	20,0	15
	Jihovýchodní Evropa (v)	3	25,0	12
	Rusko, Bělorusko, Moldavsko	7	77,8	9
	Mongolsko	3	33,3	9
Celkem z 40-49		24	66,7	36
40-49	Ukrajina	10	83,3	12
	Vietnam a Čína	4	44,4	9
	Mongolsko	5	62,5	8
	Jihovýchodní Evropa (v)	3	75,0	4
	Rusko, Bělorusko	2	66,7	3
Celkem z 50-59		5	71,4	7
50-59	Rusko, Bělorusko	5	100,0	5
	Vietnam		0,0	2
Celkem		76	47,5	160

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9 a

3.2 Důvody nevyužívání služeb NNO

V případě, že respondenti odpověděli záporně na otázku č. 6: Využil jste někdy v České republice služeb pro cizince, které poskytují nestátní neziskové organizace, ptali jsme se na důvody, proč tomu tak bylo. Tabulka 3.22 udává nejčastější odpovědi 146 respondentů, kteří nikdy nevyužili služeb NNO v České republice včetně rozložení důvodů nečerpání služeb od NNO v rámci jednotlivých státních příslušností.

Mezi nejvíce jmenované důvody nekontaktování nestátních neziskových organizací cizinci v České republice je důvod: služby nepotřebuji, zvládnu to sám, pomáhají mi přátelé²⁵ a to v 32,9 % případů. I v případě možnosti jiné zazněl 5x důvod žádnou pomoc nepotřebuji, necítil jsem, že bych s něčím potřeboval pomoci apod.

Ve velmi malém procentu se objevila i možnost čerpám služby od institucí veřejné správy (6,7 %) a nakupuji služby od komerčních organizací (3,2 %). Druhým nejčastějším důvodem je: neznám žádnou NNO, která by mi služby poskytla (23,3 %). Ve stejném duchu se nesly odpovědi z Jiné: nejdříve jsem NNO neznala, špatně byly propagovány a nevím, co by mi mohly zajistit, s čím pomoci.

V 4,9 % případů uvedli cizinci i důvod nedůvěřuji nestátním neziskovým organizacím. Otázku důvěry dále analyzuje část 5.3.6, která analyzuje důvody nevyužívání materiálů NNO a jejich zaměstnanců a kapitola 4.7 Bariéry integrace cizinců.

²⁵ Možnosti: služby nepotřebuji, pomáhá mi rodina, služby nepotřebuji, pomáhají mi přátelé a často uváděnou možností v jiné – nepotřebuji, poradím si sám jsme sloučili dohromady v jednu skupinu.

Tabulka 3.22: Důvody nečerpání služeb/aktivit od NNO podle státní příslušnosti (N=146)

Státní příslušnost	Nezná žádnou NNO		Platí si komerční organizace		Služby poskytují instituce veřejné správy		Nedůvěřuje NNO		Služby nepotřebuje, pomáhají mu přátelé, rodina, sám		Důvody celkem		Celkem
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	
Rusko	2	16,7		0,0		0,0		0,0	7	58,3	12	100,0	9
Bělorusko	3	33,3		0,0		0,0	1	11,1	3	33,3	9	100,0	6
Moldavsko	2	100,0		0,0		0,0		0,0		0,0	2	100,0	2
Ukrajina	4	14,3	1	3,6	5	17,9		0,0	9	32,1	28	100,0	11
Srbsko	5	20,0	2	8,0	4	16,0	2	8,0	6	24,0	25	100,0	14
Chorvatsko	4	26,7	1	6,7	1	6,7	2	13,3	3	20,0	15	100,0	6
Bosna a Hercegovina	7	50,0		0,0	2	14,3		0,0	1	7,1	14	100,0	7
Makedonie		0,0		0,0		0,0		0,0	2	66,7	3	100,0	2
Vietnam	17	17,9	2	2,1	3	3,2	5	5,3	37	38,9	95	100,0	52
Čína	12	26,1	2	4,3	2	4,3	2	4,3	14	30,4	46	100,0	20
Mongolsko	10	29,4	1	2,9	2	5,9	1	2,9	11	32,4	34	100,0	17
Celkem	66	23,3	9	3,2	19	6,7	14	4,9	93	32,9	283	100,0	146

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 8, možnost více odpovědí (8x možnosti jiné)

3.3 Služby/aktivity, které cizinci čerpali v období 1/2007 až 4/2008

V následující tabulce 3.23 – 3.26 jsme sledovali výčet služeb/aktivit, kterých cizinci na území ČR využili v období leden 2007 až duben 2008 (otázka č. 9)²⁶. V tuto chvíli nás nezajímalo, kdo službu/aktivitu poskytl, ale samotné čerpání této služby, aktivity.

Tabulka 3.23: Služby/aktivity čerpané cizince v období 1/2007 až 4/2008 podle CZ-COPNI (N=159)

Služby/aktivity cizinců v období 1/07-4/08	01 Bydlení	02 Zdraví	03 Rekreace a kultura obecně	03.1.1 Sportovní služby	03.1.3 Podpora zájmových činností	03.2 Kulturní služby	03.2.1 Umění	03.2.2 Média, informace a vydavatelství	04 Vzdělávání	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	06 Náboženství	07.1.0 Služby politických stran	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Celkový součet
Celkem	8	1	7	11	6	9	8	12	7	123	70	4	3	87	66	33	455
%	1,8	0,2	1,5	2,4	1,3	2,0	1,8	2,6	1,5	27,0	15,4	0,9	0,7	19,1	14,5	7,3	100,0

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9, možnost více odpovědí

Využili jsme stejné klasifikace služeb/aktivit CZ-COPNI, jako tomu bylo v případě druhé kapitoly, kdy se jednalo o služby, jež poskytují nestátní neziskové organizace. Služby jsme se snažili zařadit

²⁶ Vypovídací schopnost této otázky mohla být omezena zněním předchozí sady otázek, kdy jsme se ptali na znalosti nestátních neziskových organizací a důvod nečerpání služeb od nestátních neziskových organizací. Přestože respondentům v otázce 9 bylo zdůrazněno, že se ptáme na služby, ať již jim je poskytl kdokoli, a v případě nevzpomenutí, byla respondentům vyjmenována široká škála možných služeb, je z odpovědi patrné, že v případě, kdy cizinec znal nějakou neziskovou organizaci, zaměřil svou pozornost na služby, které čerpal právě od této či podobné organizace a o nichž se dá říct, že jsou specifické pro cizince; v případě, kdy respondent nikdy služeb NNO nevyužil, zaměřil svou pozornost na služby/aktivity denní potřeby.

co možná nejpodrobněji podle členění CZ-COPNI (v tabulce jako služby 03.1.1, 03.1.3, 04.5.9 apod.). V případě, že respondent blíže neurčil čerpanou službu, zařadili jsme ji pod nejvyšší úroveň CZ-COPNI (v tabulce znázorněno jako 01, 02, 03 apod.). Nelze tedy říci, že údaje uvedené v podskupině (př. 03.1.1) jsou započítávány ve skupině vyšší (např. 03).

Nejvíce využívanými službami jsou služby vzdělávací, které uvedlo 28,5 % respondentů. Tyto služby čerpali cizinci, nehledě na státní příslušnost (viz tabulka 3.24). V případě 04.5.9 Vzdělávání nedefinované podle úrovně se jedná o nejrozličnější kurzy. Ve více jak polovině se jednalo o jazykové kurzy češtiny, které cizinci čerpali z 50 % od nestátních neziskových organizací, ale i od komerčních firem, jak ukazuje tabulka 3.25. V 17 ti případech respondenti uvedli i výuku cizích jazyků, převážně angličtiny a němčiny, Jednalo se o občany Ukrajiny, Vietnamu, Číny, a občanů vybraných zemí Jihovýchodní Evropy. Tyto služby jsou rovnoměrněji rozloženy mezi poskytovatele neziskové a komerční firmy. Dále respondenti (občané Ruska, Ukrajiny, Běloruska) uvedli kurzy počítačových schopností v 18ti případech. Tyto kurzy čerpali z 80 % od nestátních neziskových organizací. Dále respondenti (občané vybraných zemí východní Evropy) uvedli kurzy motivační, rekvalifikační, podnikání, účetnictví či pracovní integrace, které čerpali pouze od nestátních neziskových organizací. Vyskytly se i případy výuky řízení automobilu. V případě 04 Vzdělávání obecně se jednalo o preprimární až terciární vzdělávání respondenta.

Další velmi využívané služby jsou služby právní a obdobné povahy, ty byly taktéž čerpány v téměř 40 % případů od nestátních neziskových organizací, ale i od komerčních firem a institucí veřejné správy. Respondenti uvedli služby od obecně právního poradenství, přes vyřízení pobytu, živnostenského povolení, vyplnění formulářů až po nostrifikace. Zde se lišíme od zařazení služeb/aktivit podle CZ-COPNI vymezeného v druhé kapitole, kdy nestátní neziskové organizace tuto pomoc s vyřízením a vyplněním považují spíše za sociální služby než právní, v případě cizinců se jednalo především o specifikaci právních služeb.

Tabulka 3.24: Služby/aktivity čerpané cizinci v období 1/2007 až 4/2008 podle státní příslušnosti cizince podle CZ-COPNI (N=159)

Státní příslušnost	Rusko	Bělorusko	Ukrajina	Moldavsko	Vietnam	Čína	Srbsko	Chorvatsko	Bosna a Hercegovina	Makedonie	Mongolsko	Celkem
Služby/aktivity cizinců v období 1/07- 4/08												
01 Bydlení			0		1	4	2	1				8
02 Zdraví			0		1							1
03 Rekreace a kultura obecně			4		1		1		1			7
03.1.1 Sportovní služby	1		0		5	1		2			2	11
03.1.3 Podpora zájmových činností			2		1	2		1				6
03.2 Kulturní služby	1		3			2	1	1		1		9
03.2.1 Umění	1		1		1		1	1	2		1	8
03.2.2 Média, informace a vydavatelství		2	0		2	5					3	12
04 Vzdělávání obecně		1	1		1	4						7
04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	12	8	35	5	15	16	4	5	1	4	18	123
05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	8	2	21	1	3	8	3		1	1	22	70
06 Náboženství			2				2					4
07.1.0 Služby politických stran			0				3					3
09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	6	5	20	2	3	23	5	5	4		14	87
09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	6		8	2	21	12	9	2	2	2	2	66
09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		1	1		4	10	5	5	1	1	5	33
Celkem	35	19	98	10	59	87	36	23	12	9	67	455

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9, možnost více odpovědí

Služby sociální péče bez ubytování jsou služby sociálního poradenství ať již se jedná o poskytnutí informací či vyhledání ubytování, zaměstnání, vzdělávací institucí, zdravotnictví a jeho institucí, volnočasových aktivit či asistence na úřadech. Rozložení tohoto poradenství podle státní příslušnosti a poskytovatele ukazují tabulky 3.24 a 3.25. V případě, že cizinci uvedli realitní služby, zařadili

jsme je do 01 Bydlení. Podobně je tomu i v případě faktického čerpání zdravotní péče, volnočasových a kulturních aktivit či vzdělávání jak ukazuje tabulka 3.24 a 3.25.

Specifickou a významnou skupinou služeb je 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy, jako jsou setkání, oslavy, večírky a prezentace jednotlivých etnik, kulturní aktivity s majoritní skupinou obyvatelstva v ČR, apod. Ty byly pořádány samotnými cizinci a lidmi z jejich okolí, ale i nestátními neziskovými organizacemi a komerčními firmami. I tyto služby byly uváděny nehledě na státní příslušnosti respondenta. Ostatní služby jinde neuvedené jsou služby rozličné, od překladatelství, tlumočení, daňové a ekonomické služby až po hlídání dětí. Tyto služby jsou jen velmi výjimečně poskytovány nestátními neziskovými organizacemi.

Tabulka 3.25: Služby/aktivity čerpané cizinci podle poskytovatele podle CZ-COPNI (N=159)

Poskytovatel služeb Služby/aktivity cizinců v období 1/07- 4/08	Komerční firmy/ ziskové organizace		NNO		Instituce veřejného sektoru		Kombinace NNO a instituce VS/ NNO a komerční firmy		Bez odpovědi či sami		Celkem
	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	počet	%	
01 Bydlení obecně	1	12,5			2	25			5	62,5	8
02 Zdraví obecně					1	100					1
REKREACE, KULTURA, SPORT	13	24,5	16	30,2	8	15,1	2	3,8	14	26,4	53
03 Rekreace a kultura obecně			4	57,1	2	28,6			1	14,3	7
03.1.1 Sportovní služby	1	9,1	3	27,3	1	9,1			6	54,5	11
03.1.3 Podpora zájmových činností	1	16,7	1	16,7	2	33,3	1	16,7	1	16,7	6
03.2 Kulturní služby obecně	2	22,2	5	55,6	2	22,2					9
03.2.1 Umění	4	50	2	25	1	12,5	1	12,5			8
03.2.2 Média, informace a vydavatelství	5	41,7	1	8,3					6	50	12
VZDĚLÁVÁNÍ	31	23,8	66	50,8	14	10,8	3	2,3	16	12,3	130
04 Vzdělávání obecně	3	42,9			1	14,3			3	42,9	7
04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	28	22,8	66	53,7	13	10,6	3	2,4	13	10,6	123
05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	8	11,4	40	57,1	14	20			8	11,4	70
06 Náboženství obecně	3	75							1	25	4
07.1.0 Služby politických stran	1	33,3							2	66,7	3
09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	26	29,9	31	35,6	14	16,1	1	1,1	15	17,2	87
09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	15	22,7	17	25,8	7	10,6			27	40,9	66
09.1.9 Ostatní služby j.n.	19	57,6	1	3	3	9,1			10	30,3	33
Celkem	117	25,7	171	37,6	63	13,8	6	1,3	98	21,5	455

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9, možnost více odpovědí

3.4 Regionální aspekt čerpání služeb/aktivit cizinci v období 1/2007 až 4/2008

Důležitý pro náš výzkum byl regionální aspekt čerpání i poskytování služeb/aktivit cizinci v období leden 2007 až duben 2008, stejně jako neuspokojené potřeby, jež byly pociťovány cizinci v minulosti i v současné době²⁷. Tabulka 3.26 velice přehledně ukazuje jak v jednotlivých krajích byly služby/aktivity podle CZ-COPNI v období leden/2007 až duben 2008 čerpány a to, zda jejich poskytovatelem byla nestátní nezisková organizace.

²⁷ Viz v kapitole 4.

Tabulka 3.26: Využívání služeb cizinci v období leden 2007 až duben 2008 podle krajů a poskytovatele (N=159)

Kraj	CZ-COPNI	Poskytovatel		Celkem
		NNO	ostatní	
Hlavní město Praha	01 Bydlení		4	4
	03 Rekreace a kultura obecně	1		1
	03.1.1 Sportovní služby	1	3	4
	03.1.3 Podpora zájmových činností		2	2
	03.2 Kulturní služby	2	1	3
	03.2.2 Média, informace a vydavatelství	1	8	9
	04 Vzdělávání		4	4
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	6	23	29
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	12	9	21
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	13	26	39
09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	6	13	19	
09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		12	12	
Celkem Hlavní město Praha		42	105	147
Plzeňský Kraj	03.1.1 Sportovní služby	2		2
	03.1.3 Podpora zájmových činností	1		1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	6	4	10
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	1		1
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	3		3
Celkem Plzeňský kraj		13	4	17
Liberecký Kraj	01 Bydlení		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	5	2	7
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování		1	1
	06 Náboženství		2	2
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	2	2	4
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		3	3
09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		2	2	
Celkem Liberecký kraj		7	13	20
Ústecký Kraj	03.2.1 Umění	1		1
	03.2.2 Média, informace a vydavatelství		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	1	1	2
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	1		1
	07.1.0 Služby politických stran		1	1
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		1	1
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		3	3
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		2	2
Celkem Ústecký kraj		3	9	12
Karlovarský Kraj	01 Bydlení		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	1	4	5
	07.1.0 Služby politických stran		1	1
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		5	5
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	1	3	4
Celkem Karlovarský kraj		2	14	16
Středočeský Kraj	01 Bydlení		1	1
	03.1.1 Sportovní služby		1	1
	03.2.2 Média, informace a vydavatelství		2	2
	04 Vzdělávání		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	7		7
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování		2	2
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	2	5	7
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		4	4
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		6	6
Celkem Středočeský kraj		9	22	31
Jihočeský Kraj	03 Rekreace a kultura obecně	1		1
	03.2 Kulturní služby	2	1	3
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	4	1	5
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	4		4
	07.1.0 Služby politických stran		1	1
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	1	1	2
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		1	1
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	1	3	4

Kraj	CZ-COPNI	poskytovatel		celkem
		NNO	ostatní	
Celkem Jihočeský kraj		13	8	21
Královehradecký Kraj	02 Zdraví		1	1
	03.1.3 Podpora zájmových činností		1	1
	03.2.1 Umění	1		1
	04 Vzdělávání		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	1	1	2
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	2	2	4
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		1	1
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		2	2
09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		1	1	
Celkem Královehradecký kraj		4	10	14
Pardubický Kraj	03.1.1 Sportovní služby		1	1
	04 Vzdělávání		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	2	1	3
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	8	6	14
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	3	1	4
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	1	2	3
Celkem Pardubický kraj		14	12	26
Kraj Vysočina	03.2 Kulturní služby		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	1	5	6
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	1	1	2
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		2	2
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		1	1
Celkem Kraj Vysočina		2	10	12
Jihomoravský Kraj	03 Rekreace a kultura obecně	2	3	5
	03.1.1 Sportovní služby		2	2
	03.1.3 Podpora zájmových činností	1		1
	03.2 Kulturní služby		1	1
	03.2.1 Umění	1	5	6
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	13	6	19
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	9	1	10
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	4	4	8
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	3	11	14
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		3	3
Celkem Jihomoravský kraj		33	36	69
Olomoucký Kraj	03.1.1 Sportovní služby		1	1
	03.1.3 Podpora zájmových činností		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	18	1	19
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	1	3	4
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	1		1
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	6		6
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		1	1
Celkem Olomoucký kraj		26	7	33
Zlínský Kraj	01 Bydlení		1	1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	3	3	6
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování	2	2	4
	06 Náboženství		1	1
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	1	1	2
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		3	3
	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené		1	1
Celkem Zlínský kraj		6	12	18
Moravsko- slezský Kraj	03.2 Kulturní služby	1		1
	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	1	2	3
	05.1.2 Služby sociální péče bez ubytování		4	4
	06 Náboženství		1	1
	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	1	7	8
	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		2	2
Celkem Moravskoslezský kraj		3	16	19
Celkem		177	278	455

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9, možnost více odpovědí

Vzhledem k tomu, co bylo již prezentováno v této kapitole, je důležitý především aspekt státní příslušnosti cizince a počet cizinců v jednotlivých krajích, tak jak to ukazuje tabulka 3.27.

Tabulka 3.27: Počet cizinců čerpajících služby v období leden 2007 až duben 2008 podle státní příslušnosti a kraje

Státní příslušnost		Hlavní město Praha	Plzeňský kraj	Liberecký kraj	Ústecký kraj	Karlovarský kraj	Středočeský kraj	Jihočeský kraj	Královhradecký kraj	Parubický kraj	Kraj Vysočina	Jihomoravský kraj	Olomoucký kraj	Zlínský kraj	Moravskoslezský kraj	Celkem
Rusko, Bělorusko, Moldavsko	Počet	5	1	3	1	1	4	0	0	1	0	4	3	0	1	24
	%	62,5	33,3	100,0	50,0	100,0	66,7	0,0		100,0		57,1	100,0	0,0	50,0	61,5
	Celkem	8	3	3	2	1	6	2	0	1	0	7	3	1	2	39
Ukrajina	Počet	4	0	0	1	3	0	4	3	1	2	7	7	1	1	34
	%	100,0			100,0	100,0		100,0	75,0	100,0	100,0	70,0	87,5	50,0	100,0	85,0
	Celkem	4	0	0	1	3	0	4	4	1	2	10	8	2	1	40
jihovýchodní Evropa (výběr)	Počet	3	2	3	2	1	2	1	0	1	1	6	1	1	2	26
	%	33,3	100,0	100,0	100,0	50,0	66,7	100,0	0,0	50,0	50,0	75,0	50,0	50,0	66,7	61,9
	Celkem	9	2	3	2	2	3	1	1	2	2	8	2	2	3	42
Vietnam	Počet	9	2		3	1	1	1	2	3	1	2	1	1		27
	%	64,3	100,0		75,0	25,0	33,3	50,0	50,0	60,0	100,0	12,5	100,0	100,0	0,0	45,0
	Celkem	14	2	0	4	4	3	2	4	5	1	16	1	1	3	60
Čína	Počet	16					1	1			1		1	2		22
	%	88,9		0,0			100,0	100,0			100,0		100,0	100,0		81,5
	Celkem	18	0	3	0	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	27
Mongolsko	Počet	8	2				2			2	1	5	1	2	3	26
	%	100,0	100,0				100,0			100,0	14,3	83,3	100,0	100,0	100,0	78,8
	Celkem	8	2	0	0	0	2	0	0	2	7	6	1	2	3	33
Celkem	Počet	45	7	6	7	6	10	7	5	8	6	24	14	7	7	159
	%	73,8	77,8	66,7	77,8	60,0	66,7	70,0	55,6	72,7	46,2	51,1	87,5	70,0	58,3	66,0
	Celkem	61	9	9	9	10	15	10	9	11	13	47	16	10	12	241

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9, č. 1 (159 respondentů)

Cizinci, kteří nám odpověděli na otázku č. 9 kladně, tj. čerpali služby/aktivity v období leden 2007 až duben 2008, využili služeb NNO nejméně v krajích Karlovarský, Moravskoslezský a Vysočina (do 20 %) a nejvíce v krajích Olomouckém a Plzeňském (od 75 % do 80 %).

V rámci jednotlivých krajů je vidět široká škála služeb, které cizinci čerpali v období leden 2007 až duben 2008, a to, zda čerpali tyto služby od nestátních neziskových organizací je především zapříčiněno existencí neziskových organizací v jednotlivých krajích (tak jak ukazuje kapitola 2), ale i škálou nabídky služeb, které nestátní neziskové organizace v daném kraji nabízejí.

Co do škály služeb, které cizinci v období leden 2007 až duben 2008 čerpali od kohokoliv, není směrodatná jejich státní příslušnost, ani nabídka služeb poskytovaná nestátními neziskovými organizacemi, ale tehdejší potřeby cizince, jako člověka nacházejícího se v určitém stádiu života, což můžeme především sledovat podle typických potřeb v závislosti na věku cizince, v závislosti na účelu pobytu cizince v ČR, v závislosti na pohlaví cizince, v závislosti na rodinném stavu cizince, v závislosti na zdravotním stavu, na postavení na trhu práce apod.

4 POPTÁVKA PO INTEGRAČNÍCH SLUŽBÁCH PRO CIZINCE, BARIÉRY V POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Na trhu statků a služeb dochází ke střetávání nabídky a poptávky, prodávajících a kupujících. Trh je systém, který určuje pravidla, podle kterých kupující a prodávající stanovují své ceny, nabízené a kupované množství statků a služeb. Poptávka je teorií definována jako ochota a schopnost spotřebitelů kupovat statek nebo službu v určitém čase a místě a za určitou cenu. Nabídkou teorie rozumí množství statků – služeb, které firmy vyrábějí a prodávají na základě vlastního rozhodnutí za určitou cenu²⁸.

V oblasti poskytování služeb pro cizince se však setkáváme s takovým ekonomickým systémem, ve kterém není rozhodnutí o alokaci zdrojů a produkce prováděno na základě cen, které se utváří v procesu dobrovolné směny mezi výrobcí (poskytovateli) a spotřebiteli (cizinci). Cena zde neplní své funkce (regulační, stimulační, alokační, informační, stabilizační aj.), což výrazným způsobem znemožňuje trhu, aby jeho chování bylo co možná nejvíce efektivní a pružné. Určitá část producentů/poskytovatelů může nabízet své služby bezplatně (neziskové organizace), zatímco jiní poskytovatelé (např. ziskové organizace) stanovují za své služby/aktivity tržní ceny. Nelze tedy určit, za jaké situace nastává tržní rovnováha (stav, kdy jsou všichni kupující i prodávající spokojeni s prodáváním množstvím i prodejní cenou)²⁹. Tyto skutečnosti ovlivňují chování a vlastnosti trhu statků a služeb pro cizince, rovněž také poptávku a nabídku těchto služeb.

Dalším významným selháním trhu v oblasti poskytování integračních služeb je existence pozitivních externalit (tzv. vnější kladné efekty)³⁰, neboť lze předpokládat, že na integraci cizinců do společnosti má zpravidla větší zájem majorita, než samotní cizinci (více příloha 4).

Většina představitelů neziskových organizací je přesvědčena, že jejich organizace jsou efektivnější a více inovační než srovnatelné organizace komerční či veřejné. Jejich přesvědčení vychází např. ze skutečnosti, že své služby nabízí v místě, kde je služba poptávána, tudíž znají nejlépe skutečnou poptávku a jsou schopny pružně reagovat na tyto změny. Snaha neziskových organizací být co nejbližší svému uživateli vyúsťuje v nutnost poptávku nějakým způsobem zkoumat a měřit.

V druhé kapitole jsme identifikovali nabídku služeb, v kapitole 4 se budeme zabývat poptávkou po službách/aktivitách, které poskytují nestátní neziskové organizace a definováním bariér spojených s poskytováním a zajišťováním služeb.

Část A: Údaje o poptávce po integračních službách a bariéry jejich poskytování získané z terénního šetření

Terénní šetření se v oblasti poptávky po integračních službách a bariérami při jejich poskytování zaměřilo na:

- Identifikaci způsobů zjišťování poptávky, potřeb uživatelů
- Identifikaci nových služeb poptávaných uživateli a možnostmi jejich zavedení
- Identifikaci nově zaváděných služeb
- Identifikaci bariér při zavádění nových služeb
- Identifikaci problémů organizace při poskytování stávajících služeb/aktivit pro cizince
- Identifikaci neuspokojené poptávky (minulé, současné)
- Identifikaci bariér při využívání poskytovaných služeb
- Identifikaci bariér při začlenění cizince do české společnosti

4.1 Zjišťování poptávky nestátními neziskovými organizacemi

Z terénního šetření otázky č. 19 vyplývá, že 87,5 % organizací zjišťuje nějakým způsobem poptávku stávajících či potenciálních uživatelů po konkrétních službách/aktivitách. Téměř třetina

²⁸ Více např. Fuchs, K., Tuleja, P.: Základy ekonomie. Praha, Ekopress, 2003, ISBN 80-86119-74-2 (347 str.).

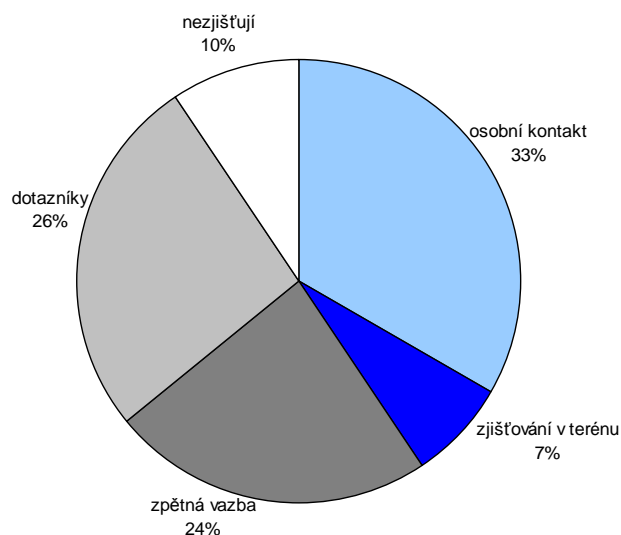
²⁹ Frank, R.H., Bernanke, B.S.: Ekonomie. Praha, Grada Publishing, 2003, 1. vydání, ISBN 80-247-0471-4 (804 str.).

³⁰ Více např. Pearce, D., W.: Macmillanův slovník moderní ekonomie. Praha, Victoria Publishing, 1995, 2. vydání, ISBN 80-856-05-42-2 (550 str.).

dotazovaných organizací zjišťuje poptávku více než jedním z níže uvedených způsobů (Členění koreluje s členěním uvedeným samotnými organizacemi.). Pod pojmem zjišťování poptávky chápali respondenti poptávku po typech služeb (např. po nových, doposud neposkytovaných), nikoli intenzitu či velikost poptávky.

Téměř polovina organizací (14) zjišťuje poptávku po svých službách prostřednictvím osobního kontaktu s uživateli služeb, 11 organizací prostřednictvím dotazníků rozdáváných uživatelům svých služeb. Zpětnou vazbu získávají organizace např. prostřednictvím schránek důvěry, e-mailů, anketami na internetu aj. Terénní průzkum se váže např. na práci v azylových domech.

Graf 4.1: Způsoby zjišťování poptávky



Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 19

4 organizace uvádí, že poptávku po svých službách mezi uživateli nezjišťují vůbec. Tyto organizace rovněž uvedly, že do budoucna nehodlají zavádět žádné nové služby. Spíše než k rozšiřování rozsahu svých služeb/aktivit, na které nemají již kapacity, se organizace kloní k obohacení a zlepšení stávajících služeb.

Nebyla nalezena vzájemná vazba mezi zjišťováním poptávky po službách a územním rozsahem organizace. Lze pouze konstatovat, že všechny organizace s mezinárodní působností (5) poptávku po svých službách zjišťují.

Zajímavou odpověď podala organizace, která byla založena samotnými uživateli. Organizace uvedla, že zjišťování poptávky probíhá víceméně kontinuálně a není nutný žádný dodatečný průzkum, protože samo vedení organizace využívá nabízených služeb, a ví tedy dobře, jaké jsou současné potřeby a problémy uživatelů.

4.2 Současná neuspokojená poptávka identifikována NNO a s tím spojené bariéry

V otázce č. 20 byly organizace dotázány, zda existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany jejich uživatelů zájem, ale organizace je nenabízí. Pouze 20 % organizací uvedlo, že žádné takové služby neexistují. Většina organizací (25) uvedla, že existují konkrétní služby, o které je ze strany jejich uživatelů zájem, ale organizace je nenabízí.

Tyto služby byly dále organizacemi členěny podle toho, zda je:

- organizace nehodlá zavést (13 organizací),
- plánuje zavést (11 organizací),
- hodlá zavést, ale existují bariéry, které jejich zavedení znemožňují (17 organizací).

Následující tabulka uvádí výčet služeb, o které by byl ze strany cizinců zájem. Z tabulky vyplývá, že určitý typ služby, kterou některé organizace i přes zájem ze strany cizinců nechtějí zavést, může být rovněž službou, kterou jiná organizace zavést plánuje (např. služby spojené s ubytováním, výuky kurzů aj.), popř. jiná organizace již zavedla a provozuje. Tato nesrovnalost je logicky

důsledkem rozličného poslání a zaměření jednotlivých organizací. Z tabulky také vyplývá významná skutečnost, že organizace usměrňují svůj vývoj a rozšiřování služeb dle projevené poptávky. Pokud by byly odstraněny některé bariéry, organizace by mohly pružně reagovat na změny, lépe se poptávce přizpůsobit.

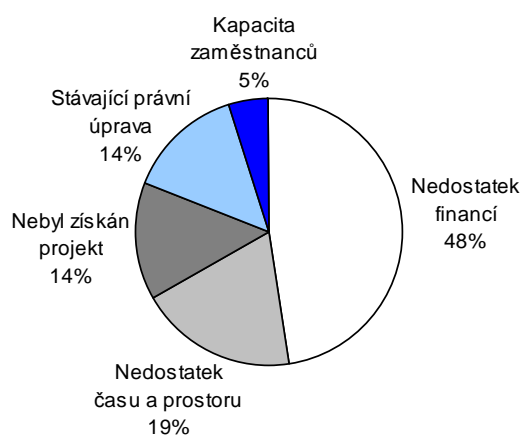
Tabulka 4.1: Identifikace služeb, po kterých je ze strany uživatelů poptávka, ale organizace je nenabízí

Organizace nehodlá zavést	Organizace plánuje zavést	Organizace chce zavést, ale je to znemožněno bariérami
Kurzy anglického jazyka	Intenzivní kurzy pro vysokoškoláky	Ubytovací služby
Zastupování v obchodních a trestních věcech	Integrační byty	Ženská psycholožka
Služby související s ubytováním	Podpora ve zdravotní péči	Častější výjezdy do táborů
Žádosti o azyl	Výuka českého jazyka	Psychologické poradenství
Aktivity zaměřené na děti	Pomoc při zaměstnání	Vzdělávací jazykové kurzy
Poradenství pro podnikání	Komplexní program vzdělávání a odborné rekvalifikace	Poradenství nelegálním migrantům
Zprostředkování zaměstnání	Azylový dům pro cizince v nouzi	Knihovna a restaurace
Řešení sociálních dávek	Jazykové kurzy	Vyhledání zaměstnání
Poradenství v úředních záležitostech	Ovlivňování aktivit obcí a krajů	Asistence při orientaci v sociálních službách
Přímé zastupování klientů	Fórum na webu	Poradenství Čechům s cizineckým právem
Zprostředkování vybraných sociálních služeb	Ubytování osob s dlouhodobým pobytem za účelem ochrany	Výuka kurzů
		Zajištění zastupování klientů advokáty
		Hlídnání dětí v prostorách centra
		Zabránění pracovnímu vykořisťování
		Vzdělávání učitelů v sociální oblasti
		Zavedení českých slovníků se základními slovíčky
		Častější konzultace

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 20

Mezi službami, které nehodlá organizace zavést, přestože je po nich poptávka, nalezneme převážně právní (přímé zastupování klientů) a sociální služby (služby související s ubytováním, zprostředkování zaměstnání aj.). Dle zjištěné poptávky plánují organizace zavádět především vzdělávací služby (kurzy pro vysokoškoláky, výuku českého jazyka, odborné rekvalifikace aj.).

Graf 4.2: Bariéry poskytování poptávaných služeb



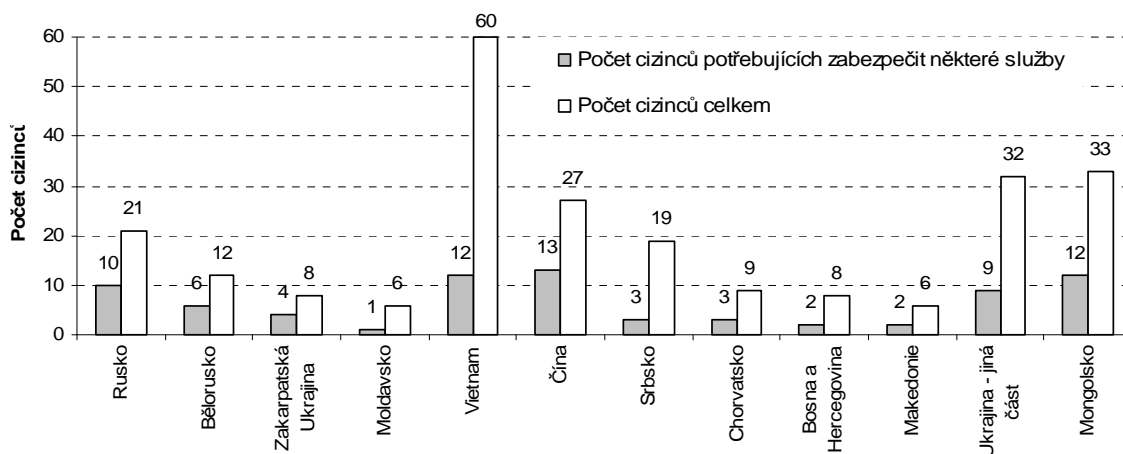
Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 20

Organizace uvedly následující bariéry u služeb (tabulka 4.1, sloupec 3), po kterých je ze strany cizinců poptávka: téměř polovina služeb není zavedena kvůli nedostatku financí (u 10 služeb), další poté kvůli nedostatku času, prostoru a zaměstnanců (5), nebyl získán projekt (3), nedovoluje to stávající právní úprava (3).

4.3 Současná neuspokojená poptávka pocíťovaná cizinci

Terénní šetření se zabývalo nejen identifikováním služeb, které dle organizací (prostřednictvím zjišťování poptávky) nejsou dosud zabezpečovány, ale také identifikací služeb, které cizinci deklarují jako ty, které potřebují v současnosti zabezpečit. Z otázky č. 10 terénního šetření cizinců vyplývá, že v současnosti 68 % (164) cizinců nepotřebuje zabezpečit žádné další služby. Mezi národnostmi, které potřebují nyní zajistit nějaké služby nalezneme převedším občany Běloruska (50 %), Zakarpatské Ukrajiny (50 %) a Číny (48 %). Bližší přehled podává graf 4.3.

Graf 4.3: Neuspokojená poptávka pocíťovaná cizinci dle státní příslušnosti

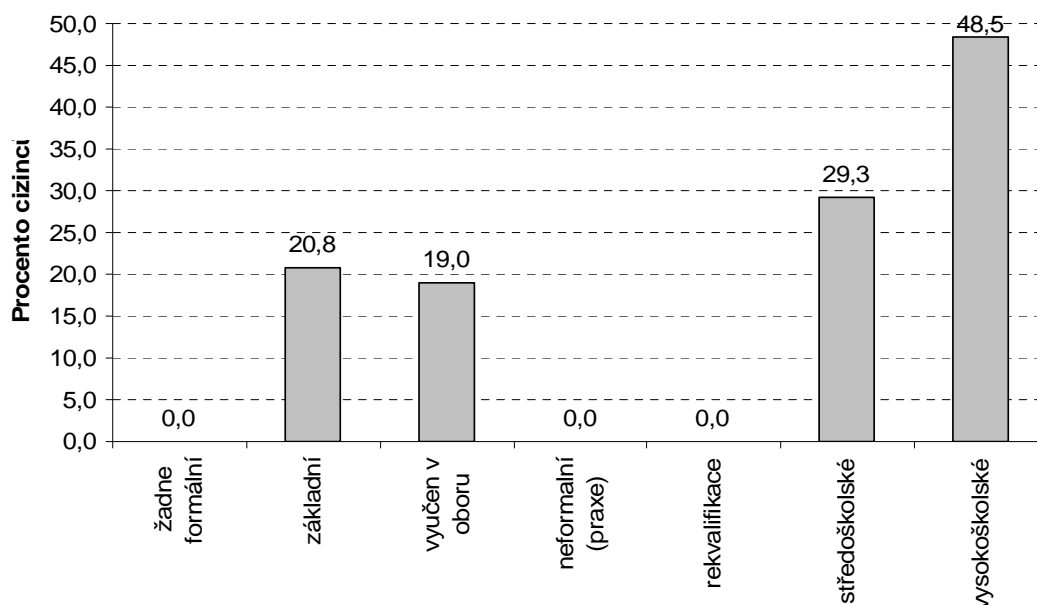


Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 10

Čím déle jsou cizinci v České republice, tím méně v současnosti pocíťují neuspokojené potřeby. Na druhou stranu, věk cizince nemá vliv na současnou potřebu zajistit si některé služby.

Jak ukazuje následující graf, v současnosti potřebují zabezpečit některé potřeby středoškolsky a vysokoškolsky vzdělaní cizinci.

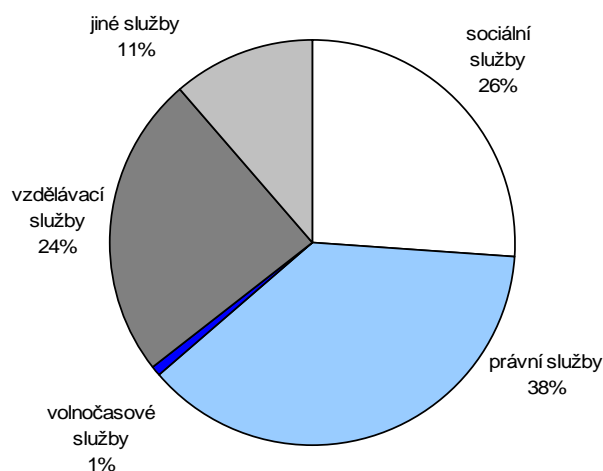
Graf 4.4: Neuspokojená poptávka pocíťovaná cizinci dle vzdělání (v %)



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 10

Mezi nejčastěji jmenované služby, které potřebují cizinci nyní zabezpečit patří především právní poradenství (29), pomoc při hledání zaměstnání (20) a výuka češtiny (16). Tyto služby jsou však organizacemi často uváděny jako služby, které neplánují zavádět.

Graf 4.5: Neuspokojená poptávka po službách



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 10

Mezi sociálními službami byla nejčastěji uváděna již zmíněná pomoc při hledání zaměstnání, dále pomoc se zajištěním bydlení a sociální poradenství. Právní služby se týkají právního poradenství v oblasti pobytu, žádosti o občanství, poradenství při podnikání. Vzdělávací služby reprezentuje především výuka češtiny, dále pak výuka jiných jazyků a kurzy na PC. Jiné služby představuje především zdravotnické poradenství a finanční výpomoc.

Tabulka 4.2: Neuspokojená poptávka pocít'ovaná cizinci podle krajů a typu služeb (dle členění CZ-COPNI)

Kraj	Služba	02 Zdraví	03.1.3 Podpora zájmových činností	03.2.2 Média, informace a vydavatelství	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	05.1.2 Sociální péče bez ubytování	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Celkový součet	Počet cizinců*	Počet služeb na jednoho cizince**
Hl. město Praha		4	1	1	14	13	11	1	45	25	1,8
Plzeňský					1	2	3		6	4	1,5
Liberecký					3		3	1	7	3	2,3
Ústecký					1		1		2	2	1,0
Karlovarský		2			2		5		9	6	1,5
Středočeský					1	3	2	1	7	5	1,4
Jihočeský						3	4	1	8	7	1,1
Královehradecký							2		2	2	1,0
Pardubický					1			1	2	2	1,0
Vysočina									0	0	0,0
Jihomoravský					3	5	5	1	14	11	1,3
Olomoucký					2	4	4		10	7	1,4
Zlínský							1		1	1	1,0
Moravskoslezský							2		2	2	1,0
Celkový součet		6	1	1	28	30	43	6	115	77	1,5

* Počet cizinců v daném kraji, kteří potřebují v současnosti zabezpečit nějakou službu

** Průměrný počet služeb, které je v současnosti potřeba zabezpečit na jednoho cizince

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 10

Tabulka 4.2 uvádí počty současných potřeb cizinců v krajích. Celkově bylo evidováno 115 současných potřeb, přičemž nejvyšší podíl neuspokojených potřeb na jednoho cizince nalezneme v kraji Libereckém (2,3) a v Hlavním městě Praha (1,8). Služby, které cizinci potřebují zabezpečit, jsou na rozdíl od předchozího grafu definovány podle klasifikace CZ-COPNI (viz. příloha 4).

Největší počet cizinců, kteří potřebují v současnosti zabezpečit nějaké služby se nachází v Jihočeském kraji (70 % cizinců v kraji), v Karlovarském kraji (60 %) a v Plzeňském kraji (44 %). Nejméně v kraji Vysočina (0 %).

Tabulka 4. 3: Znalost poskytovatele současných potřeb dle státní příslušnosti (N=77)

Znalost poskytovatele	ano		ne, vím ale kde hledat		nevím kde hledat		Celkem
	počet cizinců	%	počet cizinců	%	počet cizinců	%	
Rusko	4	40,0	1	10,0	5	50,0	10
Bělorusko	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6
Ukrajina – ostatní obl.	6	66,7	3	33,3	0	0,0	9
Ukrajina Zakarpatská	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Moldavsko	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Srbsko	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Chorvatsko	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3
Bosna a Hercegovina	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Makedonie	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Vietnam	3	25,0	3	25,0	6	50,0	12
Čína	5	38,5	4	30,8	4	30,8	13
Mongolsko	3	25,0	3	25,0	6	50,0	12
Celkem	28	36,4	23	29,9	26	33,8	77

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 11 (Otázka zněla: Víte, kdo Vám může poskytnout služby, které byste v současnosti potřebovali zabezpečit?)

Cizinci, kteří nyní potřebují zabezpečit nějaké služby z 36,4 % ví, kdo jim může tuto službu poskytnout, 29,9 % nezná konkrétní NNO, ale ví, kde hledat potřebnou informaci. 33,8 % cizinců neví, kde by měli hledat potřebné informace o poskytovateli poptávané služby. Následující tabulka ukazuje, které národnosti ví či neví, kde hledat potřebnou pomoc při zabezpečení současných potřeb. Z tabulky vyplývá, že mezi nejlépe informované cizince, co se týká možného poskytovatele poptávaných služeb, patří občané Ukrajiny a Makedonie.

Cizince, který neví, kde hledat potřebnou pomoc, můžeme dále charakterizovat následovně: cizinec se středoškolským vzděláním a nižším, který přebývá v České republice na vízum a jeho úroveň českého jazyka je základní.

4.4 Zavádění nových služeb a s tím spojené bariéry

Tabulka 4.4: Nové služby / aktivity, které hodlá organizace zavést

Vzdělávací služby	Volnočasové služby	Sociální služby	Právní služby	Jiné
výuka češtiny 3x	kulturní přednášky 2x	hledání zaměstnání 2x	vydávání certifikátů a osvědčení	telefonní poradna
odborné kvalifikace 2x	Klub pro mládež	hledání bydlení 2x	informace o integraci a migraci	terénní práce
Kurzy pro VŠ	tábory	zavádění standardů	informace o změnách v legislativě	
obecné kurzy				
jazykové kurzy				

* Číslo udává počet, kolikrát byla daná služba zmíněna

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 21

Téměř polovina (15) organizací žádné nové služby zavádět nehodlá. Uvádí, že nejsou dostatečné kapacity a finanční prostředky. Mezi službami, které plánují organizace zavést, a které nevychází ze zjišťované poptávky, byly uvedeny služby vzdělávací, volnočasové, sociální, právní a jiné.

Nejčastěji byly zmiňovány vzdělávací služby (celkem 8x) a sociální služby (5x). Blíže k uvedeným službám v tabulce 4.4.

Organizace se také potýkají s problémy při zavádění nových služeb, které jsou uvedeny v tabulce 4.4. Deklarované problémy jsme setřídili do pěti hlavních kategorií. Nejproblematictější se jeví oblast získávání a poskytování finančních prostředků.

Tabulka 4.5: Bariéry při zavádění nových služeb

Identifikace problému	Četnost	Bližší popis
Finanční problém	12x	Problém se získáváním financí, s dlouhodobou finanční udržitelností. Je obtížné vysvětlit klientům, že na některé služby není dostatek financí. Je nutné, aby včas bylo vyhlášeno další kolo strukturálních fondů. Organizace obdrží peníze s několikaměsíčním zpožděním. Absence kontinuity v poskytování finančních prostředků. Očekávání nově vyhlášené výzvy.
Nedostatečné kapacity	3x	Malá kapacita pracovníků organizace.
Časový problém	2x	Časový problém u cizinců, někteří mají velmi dlouhou pracovní dobu, nemohou např. kurzy navštěvovat, nemají čas na studium. Cizinci nemohou pravidelně navštěvovat kurzy.
Prostory	2x	Nedostatek nebytových prostor, nalezení vhodného prostoru - rekonstrukce a zajištění.

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 22

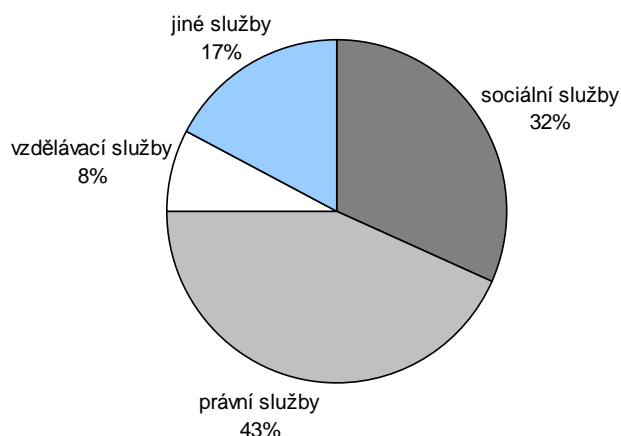
Organizace uvedly také následující problémy spojené s poskytováním nových služeb, které kvůli své nízké četnosti v tabulce uvedeny nejsou:

- problémy s policií (předsudky),
- neexistence metodiky (při výuce češtiny),
- akreditace vzdělávacích služeb,
- bezpečnostní rizika,
- jazykový problém – u pořádání kurzů,
- nedůvěra a strach ze strany cizinců,
- stávající situace v legislativě – bariéry legislativních změn (nezájem poslanců, absence veřejné debaty, postoje ministerstev).

4.5 Minulá neuspokojená poptávka pocíťovaná cizinci

Charakteristika minulé neuspokojené poptávky vychází z dotazníku pro cizince, otázky č. 12, která zjišťuje, zda existují služby, které cizinec v minulosti potřeboval zabezpečit, ale nepodařilo se mu to. V případě, že takové služby existují, identifikoval cizinec důvod, proč se mu nepodařilo tyto potřeby naplnit.

Graf 4.6: Spektrum služeb, které se cizinci v minulosti nepodařilo zajistit



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 12

Tři čtvrtiny respondentů uvedlo, že v minulosti se jim podařilo zabezpečit všechny služby, které zabezpečit potřebovali. Největší problém při zabezpečení služeb se objevoval u právních služeb,

konkrétně u vyřizování trvalého pobytu, víza, občanství, či obecně s právním poradenstvím. Sociální služby jsou charakterizovány převážně pomocí při hledání zaměstnání a asistencí při jednání s úřady. Jiné služby představuje zdravotnické poradenství a zprostředkování finanční výpomoci. Vzdělávání se váže pouze k poskytování kurzů českého jazyka. Žádný cizinec nevěděl, že v minulosti se mu nepodařilo zajistit volnočasové služby. Služby, které se v minulosti nepodařilo zajistit, jsou uvedeny v grafu 4.6.

Kraje, ve kterých se nejvyššímu procentu cizinců nepodařilo v minulosti zabezpečit nějaké služby patří Jihočeský kraj a Zlínský kraj (40 % cizinců). V kraji Karlovarském a Vysočina neexistují cizinci, kterým by se v minulosti nepodařilo zabezpečit nějaké služby.

Tabulka 4.6: Kraje, ve kterých se cizincům v minulosti nepodařilo zabezpečit nějaké služby

Kraj	Ano		Ne		Celkem počet
	počet	%	počet	%	
Hlavní město Praha	19	31,1	42	68,9	61
Plzeňský kraj	3	33,3	6	66,7	9
Liberecký kraj	1	11,1	8	88,9	9
Ústecký kraj	1	11,1	8	88,9	9
Karlovarský kraj	0	0,0	10	100,0	10
Středočeský kraj	3	20,0	12	80,0	15
Jihočeský kraj	4	40,0	6	60,0	10
Královehradecký kraj	1	11,1	8	88,9	9
Pardubický kraj	3	27,3	8	72,7	11
Kraj Vysočina	0	0,0	13	100,0	13
Jihomoravský kraj	10	21,3	37	78,7	47
Olomoucký kraj	4	25,0	12	75,0	16
Zlínský kraj	4	40,0	6	60,0	10
Moravskoslezský kraj	2	16,7	10	83,3	12
Celkem	55	22,8	186	77,2	241

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 12 (Otázka zněla: Existují služby, které jste v minulosti potřeboval(a) zajistit a nepodařilo se Vám to?)

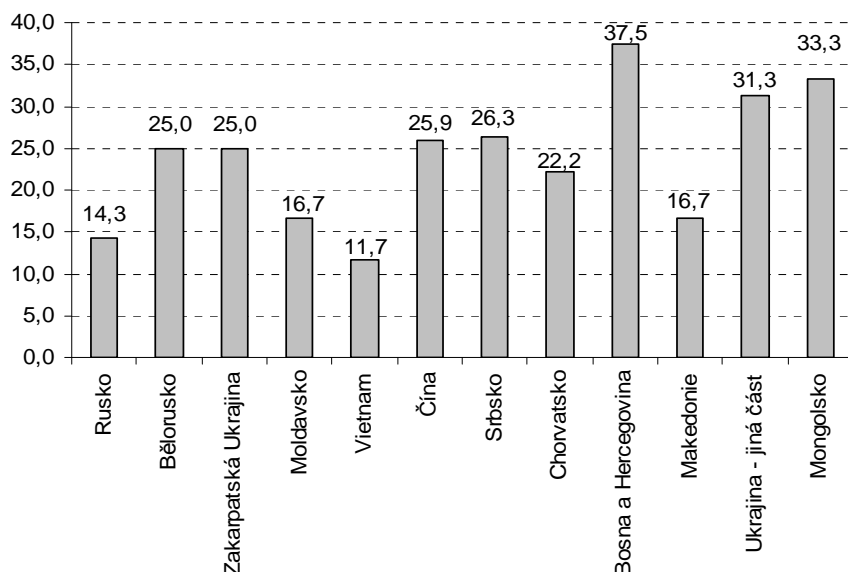
Podíváme-li se blíže, které potřeby nebyly v daných krajích uspokojeny, výsledek by byl následující: žádný typ potřeby nebyl v minulosti neuspokojen ve všech krajích, ani nejčastěji zmiňované služby právní a obdobné pomoci. Služba Přátelství a porozumění mezi národy nebyla uspokojena pouze v kraji Plzeňském. V Hlavním městě Praha a v Jihomoravském kraji byla nejčastěji zmíněna služba právní a obdobné pomoci.

Tabulka 4.7: Počet potřeb cizinců podle kraje, které nebyly v minulosti uspokojeny, dle členění CZ-COPNI

Kraj	02 Zdraví	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	05.1.2 Sociální péče bez ubytování	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Celkem
Hl. město Praha	1	2	8	18			29
Plzeňský	1	1		1	1	1	5
Liberecký			1	1			2
Ústecký			1				1
Karlovarský							0
Středočeský		1		2		1	4
Jihočeský	1	1	4				6
Královehradecký				1			1
Pardubický			1	2			3
Vysočina							0
Jihomoravský	2	1	2	8			13
Olomoucký	1			3			4
Zlínský	1		2	3			6
Moravskoslezský				1		1	2
Celkový součet	7	6	19	40	1	3	76

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 12

Graf 4.7: Státní příslušnost cizinců, kterým se v minulosti nepodařilo zabezpečit služby (v %)



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 12

Jednotlivá procenta v grafu uvádějí, kolika procentům cizinců uvedené národnosti se nepodařilo služby v minulosti zajistit. Graf ukazuje, že největší problémy se zajišťováním svých služeb měli cizinci z Bosny a Hercegoviny (37,5 %), Mongolska (33,3 %) a Srbska (26,3 %). Naopak nejmenší problémy měli občané Vietnamu (11,7 %) a Ruska (14,3 %).

Služby právní a obdobné pomoci byly nejčastěji uvedeny respondenty z Mongolska (10krát) a Ukrajiny – ostatní oblasti (8), služby sociální péče byly nejčastěji uvedeny opět respondenty z Mongolska (6) a Srbska (6).

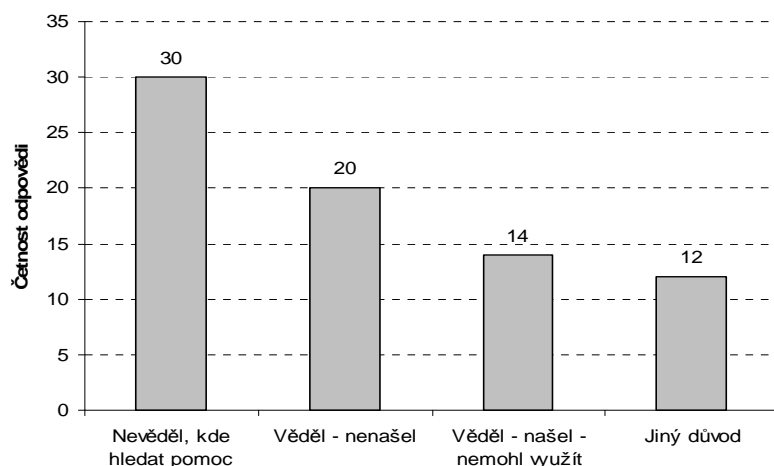
Tabulka 4.8 Počet potřeb cizinců podle státní příslušnosti, které nebyly v minulosti uspokojeny, dle členění COPNI

Státní příslušnost	02 Zdraví	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	05.1.2 Sociální péče bez ubytování	09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	09.1.9 Ostatní služby jinde neuvezené	Celkem
Rusko		1	1	1			3
Bělorusko		1		2		1	4
Ukrajina – ostatní obl.	1		2	8			11
Ukrajina Zakarpatská			2	1			3
Moldavsko			1				1
Srbsko	1	1	3	4			9
Chorvatsko	1			1		1	3
Bosna a Hercegovina	1			3			4
Makedonie						1	1
Vietnam		3	2	5			10
Čína	2		2	5			9
Mongolsko	1		6	10	1		18
Celkový součet	7	6	19	40	1	3	76

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 12

Téměř 40 % cizinců (30), kterým se v minulosti nepodařilo zajistit nějakou službu, uvedlo, že nevěděli, kde hledat pomoc. Jako možné důvody uvedli, že přestože se ptali několika lidí, nikdo jim nedokázal poradit, v dané době neexistovaly brožury pro cizince v jejich rodném jazyce, neuměli český jazyk a nedomluvili se s úředníky.

Graf 4.8: Důvody, proč se v minulosti cizinci nepodařilo službu zajistit



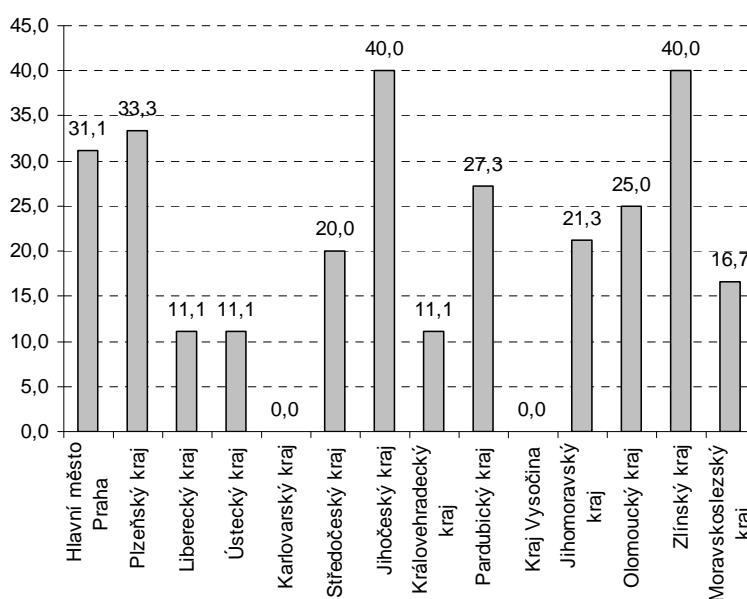
Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 13

Jedna čtvrtina cizinců (20) uvedla, že přestože věděla, kde hledat potřebné informace, nenašly organizace, která by jim mohla pomoci. Téměř jedna pětina (14) cizinců věděla, kde hledat potřebné informaci, našla vhodnou organizaci, která by mu pomohla, ale přesto nemohli službu využít. Důvodem byla jazyková bariéra, krátká délka pobytu u poskytování určitých služeb, nesplnění nezbytných podmínek (např. při žádání o půjčku).

Mezi jinými důvody, proč se cizinci v minulosti nepodařilo zajistit určité služby bylo uvedeno: nedůvěra v nestátní neziskové organizace, přidělený právník od ministerstva zanedbal svoji povinnost, odmítnutí cizince, není kapacita v rámci města, při vyřizování problému na cizinecké policii, pro cizince neexistují ubytovací zařízení aj.

Z terénního šetření také vyplývá, že čím déle jsou cizinci na území České Republiky, tím méně měli v minulosti problémy se zabezpečováním služeb. (Tuto skutečnost lze interpretovat tak, že čím déle je cizinec na území České republiky, tím delší čas měl na zabezpečení potřebných služeb a postupem času si již stačil všechny služby zajistit.)

Graf 4.9: Kraj, ve kterém žije cizinec, kterému se v minulosti nepodařilo zajistit službu (v %)



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 12

Stejně jako u současné potřeby, se dle výše dosaženého vzdělávání nepodařilo v minulosti zabezpečit služby hlavně vysokoškolákům a středoškolákům. Nebyla nalezena žádná vzájemná vazba mezi úrovní českého jazyka cizince a minulou neuspokojenou poptávkou. Největší podíl na

minulé neuspokojené potřebě zaujímají cizinci s dobrou znalostí češtiny (27 % cizinců s uvedenou úrovní), dále potom cizinci s výbornou znalostí (20 %) a základní znalostí (17 %).

Předchozí graf nám ukazuje, že nejvyšší procento cizinců, kterým se v minulosti nepodařilo zabezpečit nějakou službu, se nachází v Jihočeském a Zlínském kraji. Oproti tomu ani jeden cizinec z Karlovarského kraje a Kraje Vysočina neuvedl, že by se mu v minulosti nepodařilo zabezpečit nějakou službu.

4.6 Identifikace bariér při poskytování služeb

Každá organizace se může rozhodnout, zda bude služby pro cizince zabezpečovat/poskytovat svými zaměstnanci či dobrovolníky, nebo zda potřebné služby nakoupí u jiných organizací a bude je cizincům tzv. zajišťovat. Následující rozbor bariér se vztahuje jak ke službám, které jsou poskytovány samotnou organizací, tak k těm, které organizace zajišťuje prostřednictvím jiných organizací.

Problémy a překážky, se kterými se organizace potýkají při poskytování stávajících služeb/aktivit pro cizince, bylo možné rozčlenit dle samotného původce – nositele problému - na problémy ze strany uživatelů, ze strany státu, problémy uvnitř organizace a problémy u jiné neziskové organizace. Mezi nejčastěji uváděnými problémy byly jmenovány problémy, které organizace pocítují ze strany státu. Převážně se jedná o špatnou komunikaci, přílišnou byrokracii a nevstřícnost jak úředníků tak např. cizinecké policie.

Významné jsou také problémy uvnitř organizace, tradičně spjaté s financováním, které mnohdy ohrožuje samotnou existenci organizace, neboť projekty nemohou být plánovány kontinuálně. Konkrétnější výčet potíží obsahuje následující tabulka.

Tabulka 4.9: Identifikace problémů a překážek, se kterými se organizace potýká

Identifikace problému	Četnost
Problémy ze strany uživatelů	7 x
Cizinci - cílová skupina není atraktivní pro dárce	1x
Předsudky ze strany cizinců	1x
Časové vytížení cizinců	1x
Sociálně slabší uživatelé - problematické jednání, duševní poruchy, pod vlivem alkoholu	2x
Celková neinformovanost, předsudky	2x
Problémy ze strany státu	37 x
Legislativa - složitá, striktní, nepřehledná	5x
Legislativa - klienti bez českého občanství nemají přístup k mnoha službám	2x
Legislativa - rigidita v oblasti standardů kvality	1x
Veřejná správa - špatná komunikace mezi a se státními institucemi	8x
Veřejná správa - nevstřícnost úředníků a policie (rasismus, ignorace, předsudky, netransparentnost)	7x
Veřejná správa – byrokracie	5x
Veřejná správa - neinformovanost, nevyjasněné požadavky	3x
Veřejná správa - dlouhé schvalování projektů, zpětné proplácení, pozdní platby	3x
Veřejná správa - nedostatek systémových prvků a strategie	2x
Úřady - neberou na vědomí, že cizinci zde budou žít, že zde většina zůstane natrvalo	1x
Problémy uvnitř organizace	33 x
Financování - časový problém a nesoulad, kontinuita projektů, krátkodobé projekty, finanční nejistota	24x
Financování - 70 % financí získávají církve, brání tak vzniku nových neziskových organizací	1x
Financování - organizace dostávají méně peněz, než je v projektu, musí měnit své aktivity	1x
Zaměstnanci - málo pracovníků, odborný personál	3x
Zaměstnanci – sociální pracovníci nevyhovují vysokým požadavkům	1x
Zaměstnanci - špatně se hledají ekonomické pozice	1x
Poptávka je vyšší než nabídka - nelze uspokojit všechny požadavky	1x
Bezpečnostní problémy	1x
Problémy u jiné NNO	5 x
Komunikace - s ostatními neziskovými organizacemi vážně, chybí společná setkávání	1x
Vzájemná rivalita např. organizace nechtějí poskytovat kontakty na klienty	3x
Dublování služeb	1x

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 23

4.7 Identifikace bariér při začlenění cizinců do české společnosti

92 cizinců (38 %) nepocítuje žádné překážky, které by jim bránily při začlenění do české společnosti. Hlavní překážky toho, aby se cizinci mohli začlenit do české společnosti (aby se zde cítili jako doma), lze rozdělit do několika hlavních kategorií. Tři nejvýznamnější bariéry jsou rozvrstveny mezi překážky na straně cizinců, veřejnosti a úřadů.

Tabulka 4.10: Překážky bránící začlenění cizinců do české společnosti

Překážka začlenění	Četnost
Netolerance vůči cizincům	66
Neznalost českého jazyka	45
Neochota úřadů	21
Jiná kultura	18
Problémy s prací	16
Není potřeba začlenění	10
Legislativa	9
Vzdělání	6
Typ pobytu	5
Byrokracie	5
Bydlení	4
Ostatní	16
Žádné překážky	92

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 38

Netolerance vůči cizincům byla zmíněna u 64 cizinců (26,5 %) a jeví se tak jako nejvýznamnější problém asimilace cizinců do české společnosti. Češi jsou vůči cizincům netolerantní, uzavření, mají strach a předsudky. Jsou neochotní jim pomáhat. S diskriminací a rasismem se setkávají také děti cizinců na školách.

Významný podíl mezi překážkami bránícími začlenění zaujímá také neznalost českého jazyka. Většina cizinců měla problém s jazykem obzvláště po svém příjezdu do České republiky, a ani do současnosti nedokázali tuto překážku odstranit. Významné problémy pocítují při jednání s úředníky, kteří mnohdy neumějí jejich jazyk. Rovněž veřejnost je neochotná jednat s cizinci jinak než česky, či je netrpělivá při nedokonalé češtině cizinců.

Problémy s úřady pocítují cizinci často u cizinecké policie. Dochází k diskriminaci ze strany úřadů, projevuje se neochota jednat s cizinci. Cizinci si také často nemohou zvyknout na jiný životní styl a kulturu v České zemi. Jsou vychováni jiným způsobem a mají jinou mentalitu.

Legislativa je nepřehledná a diskriminuje cizince v určitých situacích, např.: studenti nemohou pracovat, děti cizinců mají problémy být přijaty do školky, špatný přístup v zaměstnání, přístup ke zdravotní péči. V případě vzdělání pocítují někteří cizinci problém s neuznáním vystudovaného oboru v jiné zemi, problém s vysokoškolským uplatněním.

Mezi jiné problémy bylo zařazeno: věk cizince, málo známých v zemi, žádná příležitost setkávat se s ostatními kvůli pracovnímu vytížení, neznalost někoho, kdo by mohl pomoci, nemožnost dostat do země také rodiče, finanční problémy, problémy v zajištění zdravotní péče.

Část B: Údaje o poptávce po integračních službách a bariérách jejich poskytování získané z případových studií

4.8 Metodologie případové studie

Případové studie zaměřené na práci s poptávkou po integračních službách a na bariéry s nimi spojenými byly provedeny formou standardizovaného rozhovoru se zástupci dvou organizací vybraných na základě stratifikovaného účelového výběru podle zadaných kritérií. Záznam rozhovoru byl nahrán na diktafon, poté přepsán a rozebrán.

Kritéria určující výběr organizace byla tři:

- organizace mají odlišnou regionální působnost,
- organizace poskytují cizincům obdobné služby,

-
- organizace pracují určitým způsobem s poptávkou uživatelů služeb (např. poptávku u uživatelů zjišťuje, uzpůsobuje svoji nabídku dle současné poptávky aj.)

Na základě uvedených kritérií byly vybrány dvě organizace, které pracovně nazveme organizace A a organizace B. Tyto organizace byly nejprve písemně poté telefonicky požádány o spolupráci, obě vybrané organizace s rozhovorem souhlasily.

Rozhovor se zaměřil na některé otázky obsažené již v terénním šetření, které byly blíže rozebrány. Jednalo se o následující témata:

- Jak organizace zjišťuje poptávku po svých službách?
- Co z této zjištěné poptávky vyvozuje? Plánuje některé poptávané služby zavést? Pokud ne, proč? Jaké jsou překážky pro poskytování poptávaných služeb?
- Zjišťuje organizace také poptávku od jiných subjektů trhu než jen od svých stávajících klientů?
- Identifikace bariér při poskytování služeb cizincům?
- Identifikace bariér cizinců při ne/využívání služeb organizace?

4.9 Výsledky případové studie

4.9.1 Zjišťování poptávky

Organizace A na počátku projektu před dvěma lety (zavedení vzdělávacích služeb pro cizince) provedla průzkumy v diskusních skupinách cílových skupin, komunikovala s ostatními organizacemi, odborníky v neziskovém sektoru, pedagogy, kontaktovala se se školami. Z těchto setkání vzešly služby, ke kterým se cizinci v dané době nemohli dostat, organizace zjistila, s čím mají cizinci problémy, co by jim pomohlo. Ihned od začátku se tak z převážné části podařilo pokrýt poptávku. Postupem času přicházely nové podmínky, které tak obohacovaly základ, který vznikl z průzkumu na začátku. V současné době probíhá zpětná vazba od uživatelů služeb prostřednictvím rozhovorů. Strukturální problémy - opakující se problémy u více uživatelů - sociální pracovníci zpracovávají, a poté proberou na poradách. Z těchto podnětů se dělají zápisy, které vedou ke strategickému plánování, jak bude činnost organizace na delší dobu vypadat a jestli je potřeba něco změnit.

Organizace B vycházela na počátku projektu hodně z vlastních zkušeností, které má v rámci poskytování služeb jiným skupinám (absolventům, maminkám na mateřské dovolené, zdravotně postiženým apod.). Organizace se setkala s mnoha cizinci, kteří vystudovali, nebo mají technické vzdělání v zemi svého původu a v České republice pracují na nekvalifikovaných pozicích. Ze strany zaměstnavatelů naráží na to, že nijak nemohou prokázat svoji kvalifikaci, pouze diplomem z univerzity, která pro české zaměstnavatele nemá jméno. Vedle systému nostrifikací organizaci napadlo poskytnout cizincům nějaký „papír“ od české instituce, který by prokázal, že cizinec má určité vzdělání v technické oblasti. Konkrétně nabídla organizace rekvalifikační kurz práce na počítači spojený s kurzem v oblasti „jak hledat a najít práci“ (informace o tom, jak se chovat na českém pracovním trhu, jaké jsou instituce na trhu práce, kde hledat práci, jak být sám aktivní, umět si napsat životopis, umět se připravit na přijímací pohovor aj.).

Kapacita tohoto pilotního projektu nebyla zcela naplněna, což bylo způsobeno několika důvody. Organizaci se nepodařilo oslovit cílovou skupinu, dát vědět všem členům cílové skupiny o této nabídce. Dalším důvodem byla skutečnost, že organizace zatím neměla vytvořeno portfolio uživatelů služeb, které by mohla znovu oslovit. V současnosti organizace zjišťuje poptávku po svých službách pomocí vytvořených dotazníků, které vyhodnocuje a prostřednictvím osobního kontaktu s cizinci.

4.9.2 Poptávka u různých uživatelů

Základní poradenství poskytuje **organizace A** všem cizincům, ale blíže pracuje pouze s cizinci majícími trvalé bydliště v Praze. Toto omezení je dáno podmínkami programu JPD3. V případě, že finanční prostředky směřují z jiného zdroje, například od Ministerstva práce a sociálních věcí a peněžní prostředky nejsou vázány na region, může organizace poskytovat své služby i mimo své sídlo.

Výjimečně se organizace A setkává s poptávkou města. Byla např. oslovena sociálním odborem městské části, který má na starosti integraci cizinců. Obracel se na organizaci ohledně poradenství v oblasti vzdělávání, zařizování školy, doučování. Neděje se to však často, je to spíše na základě osobních kontaktů. Školy byly na začátku projektu informovány o tom, jaké služby organizace poskytuje. Většina škol v daný moment nabídky využít nepotřebovala, ale postupem času, kdy se objevili na škole cizinci, si nevěděly rady a začaly se ozývat.

Uživatelé služeb **organizace B** nemají trvalý pobyt pouze v místě sídla organizace, nicméně jsou rozsahem územní působnosti organizace částečně omezeni. Organizace má pobočky i v jiných městech. Organizace je připravena vyslyšet požadavky také města nebo kraje a dostat tomu, co by požadovaly. Dle organizace však cizinecká problematika zatím není pocíťována jako problém a proto se neřeší. Organizaci se nepodařilo oslovit se svojí nabídkou žádné Vietnamce, kteří příliš na úřad práce nechodí a svaz, který Vietnamce sdružuje, na poskytnutou nabídku nereagoval žádnou odezvou.

4.9.3 Neuspokojená poptávka

Organizace A identifikovala poptávku, kterou není možno uspokojit, jako poptávku, která vybočuje se zaměření organizace a nenaplnuje vytyčené cíle organizace. Dále se jedná například o služby typu poskytování stipendií. Tuto poptávku je organizace schopna řešit ve smyslu odkázání na různé nadace, pomoc při sepsání žádosti, organizace není schopna zaručit, že stipendium jednotlivci obdrží, popřípadě stipendium zaplatit. Organizace dále nehodlá zajišťovat cizincům individuálního učitele češtiny. Tuto službu nezavádí záměrně, neboť pořádá skupinové kurzy a doučování pro děti. Organizace si je však vědoma, že tato služba v České republice pokulhává a je o ni velký zájem, nicméně jde nad rámec kapacitních a finančních možností organizace zajišťovat cizincům individuální lektory.

Další poptávanou oblastí je placený servis. Organizace se setkává s cizinci, kteří přijdou a chtějí ověřit diplomy, přijít si pro vyřízenou věc a zaplatit za službu. Organizace se vždy snaží zhodnotit individuálně míru samostatnosti cizince a nedělat tak věci za něj, i když by tato služba byla poptávána i jako placená služba. Poskytování služeb za úplatu se střetává hned s několika úskalími. Protože organizace je financována z Evropského sociálního fondu, bylo by v rozporu poskytovat některé služby za úplatu. Pokud by zaměstnanci neposkytovali tuto placenou službu v pracovní době (která je hrazena z ESF), museli by ji poskytovat nad rámec svého úvazku, tedy ve svém volném čase. Organizace si je však vědoma, že se jí tím nabízí jedna z možností, jak být více samostatná, umět si na sebe vydělat.

Organizace B je rovněž profilována jako vzdělávací instituce a nechce se tudíž pouštět do poradenství typu pobytová problematika apod. Organizace neovládá tuto oblast, pravděpodobně by nedokázala uživit zaměstnance, který by se specifikoval pouze na tento problém a za třetí, ví, že ve městě jsou organizace, které se touto oblastí zabývají a dělají to dobře. Cizinec, který žádá o poradenství např. protože je špatně pojištěn, vyhodil ho ze zaměstnání aj., je odeslán tam, kde se o něj dokážou postarat.

4.9.4 Poptávané služby a bariéry

Na prvním místě bylo u **organizace A** mezi bariérami, které neumožňují nabízet všechny poptávané služby uvedeno omezení kapacitní, převážně personální. Posílení kapacit by bylo možné prostřednictvím obdržení dotace, grantu. Organizace by v dané chvíli uvažovala o rozšíření svých služeb např. v rámci volnočasových aktivit – umožnit cizincům kontakty s českými rodinami, oddíly. Mezi další služby, které by byly zavedeny, patří různé úrovně výuky českého jazyka. V současnosti nabízí organizace kurzy začátečnické a mírně pokročilé. Pokud by byly překonány finanční bariéry a mohli se zaplatit lektoři, chtěla by organizace nabízet přinejmenším čtyři až pět úrovní jazyka. Organizace věří, že o takovou službu by jistě byl velký zájem. Popřípadě by bylo možné dohodnout se i s jinými organizacemi, aby každá poskytovala jinou úroveň jazyka.

Organizace B si při výstupních pohovorech a výstupních dotaznicích povšimla, že zájem úspěšných absolventů je i o jiné vzdělávací kurzy, které jsou v současnosti nabízeny jiným cílovým skupinám než cizincům. Jedná se např. o tvorbu digitálních fotografií, tvorbu webových stránek. Organizace se však nesetkala s jedním uceleným proudem, který by žádal konkrétní službu. Silný zájem

projevili uživatelé také o práci na počítači, o prohloubení základů, tzn. profesionálnější využívání kancelářských aplikací. Organizace vidí tento směr jako výhled do budoucna.

Projektovým záměrem je nejdříve získat finanční prostředky na podporu vzdělávání osob nízkopříjmových nebo ohrožených sociálním vyloučením. Druhý záměr spočívá v tom, že by se organizace i nadále chtěla věnovat cizincům a rozšířit vzdělávací portfolio speciálně pro ně zejména o výuku českého jazyka, výuku na počítačích.

Ze strany samosprávných institucí je také zájem o vzdělávání cizinců o kulturním povědomí o České republice. Jednalo by se o tzv. vlastivědu či občanskou nauku pro nově příchozí cizince, kteří přišlo do České republiky pracovat, nebo se zde chtějí usídlit trvale. Tato služba prozatím není v regionu poskytována. Služeb by využívali pravděpodobně cizinci, kteří přijeli do země, nemají problém s pobytem, jsou zaměstnaní, ekonomicky soběstační a mají zájem se něco více dozvědět. Hledají nějaké knihy, které by cíleně, s vědomím toho, kdo je čtenářem, podaly informace o kultuře, historii, současných zvycích či politickém systému³¹.

4.9.5 Zavedení nových služeb vycházejících z poptávky

Vedle již zmíněných kurzů češtiny zavedla **organizace A** dle poptávky uživatelů také kurzy angličtiny. Cizinci se často setkávají s problémem, že poté, co se naučí přiměřeně okolnostem český jazyk a přijdou se ucházet o místo, firmy se neptají, zda umí česky, ale např. anglicky. Službou, která vyplývá přímo z poptávky, jsou dále přípravné kurzy na různé přijímací zkoušky.

Vzhledem k tomu, že poptávka je velmi blízce spojena s nabídkou, není možné vypořádat rozdílnou vytíženost služeb zavedených na základě poptávky a služeb zavedených dle vlastního uvážení organizace.

Rovněž žádnou ze služeb, kterou organizace zavedla, nemusela rušit. Pouze na počátku chtěla organizace zavést „peer program“, který by jednomu konkrétnímu klientovi přiřadil jednoho dobrovolníka. Společně by komunikovali a řešili některé problémy. O službu nebyl moc velký zájem, takže projekt se vlastně nepodařilo pořádně zavést. Důvodem může být zájem cizinců o určité informace, tak, aby si něco mohli zařídit, nikoli zájem povídat si s někým o svých problémech a jiných tématech. Organizace se domnívá, že mnozí cizinci nemají zájem se začleňovat, spíše potřebují vyřešit svoji současnou nepříjemnou situaci, např. doučit se češtinu.

Většina nově zavedených služeb byla spíše upravením a rozšířením stávajících služeb. Nelze říci, že by organizace na základě poptávky třeba změnila směr a charakter organizace. Všechny služby se týkají poradenství v rámci vzdělávání plus doplňkové služby, vyučování jazyka. Mimo tento rámec se organizace nesnaží angažovat. Pokud tedy cizinci přichází s různými poptávkami, buď organizace vyhodnotí možnost zavedení nové služby, nebo cizince odkáže na organizaci jinou.

4.9.6 Bariéry organizace při poskytování služeb cizincům

Vedle kapacitních a finančních bariér **organizace A** je třeba zmínit také omezení poskytovaných služeb na území města, kde sídlí. Přestože organizace cítí, že jsou v České republice místa, kde by cizinci potřebovali nabízené služby úplně stejně, nemá organizace možnost jim tyto služby nějak zprostředkovat, nebo jen velmi omezeně. Organizace se proto snaží získat dodatečné finanční prostředky (výzvy OP RLZ). Zároveň se však organizace bojí, aby se příliš nerozrostla její základna na přebujelou organizaci, aby byla schopna zajistit své kontinuální působení. Organizace přemýšlí nad možnostmi, jak zajistit služby i mimo své sídlo a přitom, aby všechny služby byly stále provázány. Službou, kterou se snaží organizace nabízet v současnosti i v jiných městech, je např. poskytnutí takových nástrojů školám, které jim ukáží, jak systematicky pracovat s cizincem.

Organizace se potýká s problémovými legislativními systémovými ustanoveními, např. ve školském zákoně. Jedná se například o zpoplatnění školských služeb pro Čechy a pro cizince, dříve také docházka nelegálních cizinců do škol. Mnohé legislativní bariéry se odstraňují díky neustálé diskusi na toto téma, do které se zapojuje i sama organizace, která např. spolupracuje

³¹ Tyto informace již z velké části podává brožura Ministerstva práce a sociálních věcí nesoucí název Informační publikace pro cizince Česká republika (pozn. autora).

s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy na tvorbě metodiky. Jedná se o metodiku, která má vzdělávání cizinců změnit na méně intuitivní a neplánovaný proces.

Organizace neuvedla žádné bariéry spojené s ostatními organizacemi či institucemi. Uvádí, že o konflikt se nejedná, nicméně práce je znesnadněna např. nepřipraveností škol na to, že v nich budou cizinci. Školy tuto možnost neberou v potaz a poté, co se s některými cizinci setkají, nevědí, co dělat. Nejedná se o vysoké školy, ty jsou zvyklé na práci s cizinci. Největší problémy mají základní a střední školy, nemají žádné metodické pokyny, nevědí, co s těmito žáky dělat. Organizace se tak často setkává s nekonceptností a nesystémovostí, která nevede k začleňování cizinců do vzdělávacího systému.

Organizace B uvedla jako jednu bariéru, kterou pociťuje při práci s cizinci skutečnost, že cizinecká problematika není dosud brána jako palčivý problém, ale spíše jako nerovnost šancí. Tyto nerovné příležitosti však města a stát netíží, protože to není politické téma. Role státu by měla spočívat v tom, aby dal impuls v tom, že je zde přistěhovalecký trend, že už nejsme pracovní silou soběstační. Nejsme zemí, do které jezdí cizinci pouze nakupovat, ale chtějí zde také pracovat a bydlet, zakládat rodiny. Je potřeba cizince začleňovat, aby nevznikala ghetta a selektované skupiny, které mají pocit, že jsou schopny věci dělat samostatně. Problém nastává ve chvíli, kdy tyto skupiny začnou uplatňovat normy, které jsou zvykem v jejich rodné, často neevropské zemi. Pokud skutečnost, že se izolují, sami cizinci nevidí jako problém, měl by to vidět jako problém stát a snažit se je vtáhnout do většinové společnosti, nedělat z nich Evropany, ale alespoň informované návštěvníky.

Bariérou v poskytování vzdělávacích služeb byl fakt, že distanční formy studia (které byly organizací uplatňovány) vyžadují velkou samostatnost studenta a dobrou znalost jazyka. Teprve při práci s cizinci organizace zjistila, jaký problém je mít učební materiály v českém jazyce, protože přestože cizinec mluví česky, čte česky, ještě neznamená, že česky chápe. Tato dominantní bariéra při poskytování služeb bude v budoucnu řešena tak, že bude převažovat spíše prezenční výuka.

Samozřejmě bariérou jsou také finance. Pokud by bylo dostatek peněz, organizace by měla spoustu nápadů a projektů, které by mohla realizovat. Stále by si však organizace udržovala svůj vzdělávací profil, nevstupovala by do poradenské oblasti. Tyto služby již kvalitně poskytuje v regionu jiná organizace.

4.9.7 Bariéry cizinců

Jako první bariéra uvedená na straně cizinců bylo **organizací A** uvedeno nedostatečné finanční a sociální zázemí jedince. Špatná situace je u cizinců od osmnácti do pětaticeti, kteří by chtěli třeba nějaký obor studovat, ale nemohou si dovolit chodit do škol a zároveň se žít, platit si bydlení a celou režii spojenou s živobytím. Pokud např. projeví zájem o to chodit do nějakých kurzů, ale naskytne se nabídka na zajímavou práci, která je dobře placená, musí do kurzu přestat chodit. Tato situace komplikuje soustavou činnost v práci na sobě samém. Musejí v první řadě pracovat, protože na tom jsou existenčně závislí.

Organizace se také setkává s tzv. „pobytovou nejistotou“ u lidí, kteří např. žádají o azyl a jsou v azylové proceduře, která je dlouhodobá, někdy i dva roky. Je pro ně těžké donutit se něco dělat, když neví, jestli zde budou moci zůstat. Raději si řeknou, že půjdou zatím někde na brigádu, než aby chodili rok nebo dva do škol a pak museli odejít. Orientují se tak spíše na krátkodobé cíle, např. naučit se jazyk, než chodit na nějaké školy.

Velký vliv na chování jedince má také kulturní a sociální zázemí a rodina. Často dochází ke konfliktním situacím v rodinách cizince, kdy rodina si prostě nepřeje, aby jednotlivec chodil do škol a chce, aby žil ve stejném hodnotovém systému jako ostatní. S pravým opakem se organizace setkává např. u vietnamských rodin, kdy rodiče mají velký zájem na tom, aby děti studovaly dobré školy a nemusely se žít obchodem jako oni. Podporují je a očekávají, že později právě ony zajistí vyšší příjem pro rodinu. Někdy může být právě toto zázemí rodiny stimulem, někdy, jak bylo uvedeno, také bariérou.

Jako první bariéru na straně cizinců uvedla **organizace B** jejich čas. Cílová skupina má zájem se vzdělávat, ale v jiných časech, než je nabídka. Nabídka umožňovala navštěvovat kurzy v odpoledních hodinách ve všední den, poptávka byla po sobotních a nedělních hodinách.

Organizace však nemohla přesvědčit lektory, aby učili i o víkendu. Tento stav však není dle zástupce organizace dlouhodobě udržitelný. Pravděpodobně se časem změní situace na straně cizinců. Tento časový nesoulad byl jedním z problémů, které vedly k nenaplnění kapacit kurzů.

Organizace pocítuje určité bariéry ze strany cizinců, převážně nedůvěru ve vztahu k úřadům a státním institucím např. při práci s cizineckou policií, či ve chvíli, kdy určité aktivity pro cizince pořádá město. S legislativními překážkami se organizace nesečkala, neboť sama si vytyčila cílovou skupinu jako legálně usazené cizince s dlouhodobým nebo trvalým pobytem, rovněž nechce dělat poradenství pobytového typu, ve kterém se často organizace s legislativními překážkami setkávají.

5 KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE NNO V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ

Část A: Údaje o zdrojích informací o službách pro cizince získané z terénního šetření

Terénní šetření se zaměřilo na

- Identifikaci informačních nástrojů, které NNO používají pro informování svých cílových skupin a o svých službách
- Identifikace informačních zdrojů, které cizinci používají při uspokojování svých potřeb a hodnocení informačních nástrojů NNO a veřejné správy
- Důvody a formy komunikace a spolupráce NNO s veřejností, veřejnou správou a dalšími NNO
- Identifikaci preferovaných způsobů prezentace informací pro cizince

V této části kapitoly se zabýváme informačními toky a zdroji informací u dvou skupin vzájemné interakce – nabízející služby integrace cizinců a pomoc při zvládnání nových životních situací pro cizince a eliminace stresu z toho plynoucí. Na druhé straně jsme sledovali projevené preference informačních zdrojů a toků u poptávkové strany či potenciálních uživatelů nabízených služeb. Dalším důležitým bodem k nahlédnutí byla identifikace bariér bránících přijímat informace z dostupných informačních zdrojů.

5.1 Komunikace NNO s uživateli svých služeb

Cílem následující části je sledovat komunikaci organizací s uživateli jimi poskytovaných služeb.

5.1.1 Zjišťování potřeb cizinců NNO

Z terénního šetření organizací (otázka č. 11) je evidentní, že drtivá většina organizací ve výběru zjišťuje informace o svých uživateli (90,6 %), což lze považovat za elementární zájem o to, aby služby, které organizace nabízí a poskytuje, odpovídaly požadavkům poptávky. Zda tomu tak skutečně je, se pokusíme dovést dále v textu. Záporně (na otázku č. 11 terénního šetření organizací) odpověděly pouze dvě samostatné organizace s celorepublikovou působností a jedna organizace s regionální působností, které informace o uživateli nezjišťují. Přitom jedna z těchto organizací s celorepublikovou působností nezjišťuje ani poptávku po službách (podle otázky č. 19 terénního šetření organizací). Celkem 87,5 % dotazovaných organizací uvedlo, že poptávku po službách u cizinců zjišťují. Jedna organizace, která sice získává informace o uživateli svých služeb, nezjišťuje jejich poptávku. Patrně tak činí pouze k evidenci a bližší charakteristice vlastních výkonů.

Rozeberme si odpovědi NNO na otázku č. 20 (terénní šetření organizací) z pohledu existence nabídkové mezery³². Zde uvádíme jako rozhodující kritérium pouze odpovědi „ne“ (tedy, že z pohledu organizací neexistují konkrétní služby, o které je ze strany uživatelů zájem, ale které organizace nenabízí). V této souvislosti je zajímavé porovnat odpovědi na otázky 19 a 20 terénního šetření organizací.

Tabulka 5.1: Zjišťování poptávky pro službách z hlediska (ne)existence nenabízených služeb po kterých je poptávka (počet odpovědí)

Zjišťování poptávky	Nenabízené služby, po kterých je poptávka		Celkem	
	ano, existují	ne, neexistují		
Zjišťování poptávky pro službách	ano	23	5	28
	ne	2	2	4
Celkem		25	7	32

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 19, 20

Je zajímavé, že dvě organizace, které odpověděly záporně na otázku č. 19 (tedy že záměrně nezjišťují poptávku po svých službách), odpověděly zároveň kladně na existenci mezery v nabídce jejich služeb pro uživatele. 5 organizací, které sice uvedly, že poptávku svých uživatelů zjišťují,

³² jde o potřebu uživatelů, kterou organizace identifikuje, a která není organizací poskytována (nabízena)

však odpověděly, že neexistují služby, které nenabízí a je po nich ze strany uživatelů zájem. Většina respondentů však odpověděla, že našli poptávkovou mezeru.

5.1.2 Komunikační nástroje používané NNO pro prezentaci svých služeb uživatelům

Důležitým aspektem komunikace organizací s uživateli je způsob prezentace služeb uživatelům. Z analýzy otázky č. 16 (dotazující se na způsob sdělování informací o stávajících službách nebo aktivitách) terénního šetření organizací vyplývají následující zjištění, která jsou v následující tabulce vztažena k územní působnosti dotazovaných organizací. Zdroje informací v tabulce jsou seřazeny sestupně od nejpoužívanějších (poslední sloupec). Procentní údaje ukazují kolik organizací členěných podle územní působnosti konkrétní zdroj uvedlo.

Tabulka 5.2: Způsob informování NNO o službách podle územní působnosti (v %) (N=32)

Zdroj informací	Územní působnost				Celkem (počet)
	místní (%)	regionální (%)	celo-republiková (%)	mezinárodní (%)	
webové stránky	100,0	100,0	84,6	100,0	30
informační materiály NNO	75,0	100,0	76,9	100,0	28
jiné NNO	50,0	60,0	46,2	40,0	25
kontakty ve veřejné správě	0,0	20,0	53,8	80,0	20
webové stránky o integraci	25,0	70,0	61,5	40,0	20
materiály veřejné správy	100,0	70,0	53,8	40,0	18
sdělovací prostředky	100,0	70,0	76,9	80,0	16
jiné	25,0	60,0	76,9	60,0	14
tiskoviny krajských org.	25,0	50,0	30,8	80,0	13
Celkem organizací (počet)	4	10	13	5	32

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 16

Rozhodně nejvyužívanější možností prezentace informací jsou webové stránky příslušné organizace (93,8 %) a vlastní informační materiály (tištěné) (87,5 %). Jako další významné prostředky komunikace se ukázaly reference a informace podávané prostřednictvím jiných organizací NNO (78,1 %). Informace podávané prostřednictvím veřejné správy se ukázaly být také častěji využívané, přičemž shodnou měrou z pohledu celkových výsledků dopadly kontaktní osoby ve veřejné správě a informace zprostředkované webem pro integraci cizinců (62,5 %). Z ostatních nabízených možností v otázce prezentace informací lze konstatovat, že sdělovací prostředky jsou využívány z 50 %. Přičemž není dále možné specifikovat o jaký (jaké) druhy sdělovacích prostředků jde, neboli jaké jsou preferovány. Mnohem méně využívanými formami je publikace informací prostřednictvím tiskovin krajských organizací (40,6 %).

Pokud se respondentům terénního šetření organizací nezdál výčet možností v otázce č. 16 dostatečný, mohli jej doplnit o další informační kanály, které využívají k prezentaci své nabídky služeb. Těto možnosti využilo 43,3 % dotázaných subjektů. K nejdůležitějším lze zařadit (vlastní) pracovníky (25 %), kteří jsou patrně chápáni jako nositelé aktuálních a úplných informací při kontaktu s uživateli, a kteří mohou pomoci identifikovat aktuální potřeby uživatele a odkázat jej na jinou konkrétní službu v dané organizaci. K dalším specifickým způsobům prezentace byly udávány:

- sdělení při akcích (pořádaných organizací) - 9,4 %
- neformální doporučení - 6,3 %
- podniky soukromé sféry - 3,1 %

V oblasti míry povědomí organizací o vybraných nejdůležitějších zdrojích informací z oblasti integrace cizinců, které pocházejí z dílny veřejné správy, byl vybrán portál spadající pod MPSV – www.cizinci.cz. Z dotazovaných organizací plných 93,8 % uvedlo, že tento zdroj zná. V absolutním vyjádření lze tedy říci, že z vybraného vzorku jen 2 organizace tento zdroj informací neznají. Pozoruhodné je, že jedna z nich udává, že působí celorepublikově a jedna působí regionálně. Počtem pracovníků se však řadí mezi malé organizace.

Vzhledem k širokému povědomí o výše zmíněném webovém zdroji informací lze následující vyjádření přínosnosti pro danou organizaci považovat za vypovídající. Z počtu relevantních

odpovědí (k otázce č. 18 terénního šetření organizací) považuje plných 76,7 % webové stránky (www.cizinci.cz) za přínosné pro svou organizaci. Jako velmi přínosnou ji hodnotí 30 % respondentů a 10 % se k hodnocení odmítlo vyjádřit. Záporný verdikt k přínosnosti vyjádřilo 13,3 %.

5.1.3 Spolupráce NNO s ostatními aktéry v oblasti integrace cizinců

Informační toky s dalšími subjekty (veřejná správa, podniky, jiné organizace neziskového sektoru) mohou být oboustranné nebo jednostranné.

Explicitně zjišťovaly tyto informace otázky č. 24 a 25 terénního šetření organizací. Základním zjištěním je, že všech 32 dotázaných organizací spolupracuje s jinými organizacemi. V otázce č. 25 terénního šetření organizací se měli respondenti blíže vyjádřit a vyjmenovat organizace podle toho, zda jde o instituce veřejné správy, nestátní neziskové organizace nebo ziskové organizace (firmy). U každé pak měli také uvést, jaký je účel jejich spolupráce. Z uvedených odpovědí byly následně vytvořeny kategorie podle převažujícího účelu spolupráce. Kategorie byly nazvány – finance (spolupráce je založena převážně na získávání financí), služby (jde o poskytování služby pro jinou organizaci např. na základě dohody, smlouvy), projekty (širší záběr aktivit spojených s participací na společných projektech) a konečně informace (jde o výměnu a poskytování informací z oblasti integrace cizinců, sdílení informací, školení pracovníků, apod.). Je nutné podotknout, že pokud bylo u jedné instituce (organizace) uvedeno více účelů spolupráce, došlo k zařazení pod kategorii podle vyššího účelu. Pokud respondenti blíže nespécifikovali účel spolupráce u vyjmenované organizace, potom bylo toto přiřazeno do sloupce „neuveďeno“. Číselné údaje v tabulce uvádějí počet respondentů uvedených organizací či institucí podle účelu spolupráce. (Možnosti vyjádřit se využilo 27 respondentů. Výsledky z dotazníku jsou sumarizovány v následující tabulce.

Tabulka 5.3: Počet respondenty uvedených organizací či institucí podle účelu spolupráce (N=27)

Účel spolupráce	finance	služby	projekty	informace	neuveďeno	celkem
VS	11	27	19	16	6	79
NNO	2	39	38	13	3	95
Firmy	12	11	5	1	0	29
celkem	25	77	62	30	9	

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 25

Vzhledem k tomu, že takto numericky sumarizovaný výčet představuje přechod od kvalitativního vyjádření ke kvantitativnímu, je nutné se zmínit o omezeních vypovídací schopnosti uvedené tabulky. Zařazení do kategorií je vyčerpávající a řídilo se dle pomyslného stupně spolupráce od základní (finance), až po vysoký stupeň (sdílení informací), ovšem nebylo možné metodologicky ošetřit počet organizací, pokud respondent uvedl například „úřady práce“.

Z dat uvedených v předcházející tabulce vyplývá, že každá NNO průměrně spolupracuje se 7,5 organizacemi/institucemi, nejvíce jde o organizace neziskového sektoru (NNO) – 46,8 % a dále pak instituce veřejné správy 38,9 %. Z hlediska účelu spolupráce (bez ohledu na to s kým) převažuje spolupráce při poskytování služeb 37,9 % a hned následuje spolupráce na projektech 30,5 %. Informace si vyměňují 14,8 % organizací. Tento trend je stejný jak v případě, kdy daná organizace spolupracuje s jinou neziskovou organizací nebo s institucemi veřejné správy. Pouze u ziskových organizací (firem) zůstávají hlavním motivem spolupráce finance (5,9 %) a služby (5,4 %). Informace sdílí pouze 0,5 % organizací.

5.1.4 Bariéry komunikace NNO

Mezi problémy v komunikaci vyplývající z analýzy odpovědí na otázku č. 23 terénního šetření organizací je patrné, že překážkou v komunikaci bývají:

- neinformovaní úředníci,
- nedostatečná komunikace ze strany složek státní správy,
- celková neinformovanost společnosti a zejména pak potenciálních uživatelů

Organizace také identifikují nízký stupeň informačního toku ze strany úřadů k organizacím a především k jejich uživatelům. Pokud je komunikace možná, je často provázena dle názorů respondentů přílišnou administrativní zátěží.

5.2 Způsoby komunikace cizinců vedoucí k uspokojování potřeb

Zajímáme-li se o komunikaci a informační toky u skupiny zkoumaných uživatelů, pak je možné zkoumaný soubor charakterizovat několika základními souvislostmi. První z nich je význam tzv. kontaktů před příjezdem do ČR. Dále v textu pak bude rozebrána role míry informovanosti o nabídce.

5.2.1 Role kontaktů před příjezdem do ČR

Jak je patrné z tabulky 5.4, pokud jde o existenci kontaktů, které měl uživatel před příjezdem do ČR, je patrné, že většina respondentů (63,1 %) kontakt měla. Mnohem lépe však o souboru uživatelů vypovídá rozdělení jejich odpovědí podle národností, kde zcela jednoznačně občané Číny (ano – 77,8 %) a Vietnamu (ano – 76,7 %) kontakt před příjezdem do ČR měli. Podobně na tom byli i další občané z Ukrajiny (celá), Běloruska, Mongolska. Naopak občané Srbska (63,2 %), Ruska (57,1 %) a obyvatelé z Bosny a Hercegoviny (62,5 %) měli kontaktů méně a spíše převládly odpovědi „bez kontaktů“.

Tabulka 5.4: Statní příslušnost ve vztahu k existenci kontaktů

Státní příslušnost	Existence kontaktu		Celkem (počet)
	Ano (%)	Ne (%)	
Rusko	42,90	57,10	21
Bělorusko	66,70	33,30	12
Ukrajina – ostatní oblasti	65,60	34,40	32
Ukrajina – Zakarpatská o.	75,00	25,00	8
Moldavsko	50,00	50,00	6
Srbsko	36,80	63,20	19
Chorvatsko	44,40	55,60	9
Bosna a Hercegovina	37,50	62,50	8
Makedonie	50,00	50,00	6
Vietnam	76,70	23,30	60
Čína	77,80	22,20	27
Mongolsko	63,60	36,40	33
Celkem	63,10	36,90	241

Zdroj: Terénní šetření organizací, otázka č. 4

Respondenti, kteří odpověděli, že měli kontakt v ČR před svým příjezdem, byli vyzváni k jeho bližší specifikaci. Z celkového výsledku byla nejvíce uváděna rodina jako kontaktní osoba (54,6 %, N=152), není tomu však u všech národností stejně. Zcela jednoznačně dominuje rodina u občanů Vietnamu jak uvedlo plných 84,8 % z 46 odpovědí. Část občanů Vietnamu mělo kromě rodiny za kontaktní osobu také přátele, v jisté míře tak dochází ke kumulaci více skupin kontaktů. Také občané Číny, pokud odpověděli, že kontakt měli, uváděli nejčastěji rodinu, na rozdíl od občanů Vietnamu, však přátelé byli uváděni jen málo (19 % z 21). Občané Moldávie naopak v otázce kontaktů byli pomyslně nastejno (50 %), ve struktuře kontaktů vykázali jako jediní opačné schéma – výhradním kontaktem byli krajané, ve výjimečném případě to byli přátelé. Jako zprostředkovatele nebo zprostředkovatelskou agenturu uvedlo jen 8,6 % respondentů (N=152), což po krajanech (34,2 %) a přátelích (54,6 %) pomyslně zakončuje žebříček.

Existence kontaktů může potvrzovat domněnku, že existuje přirozená snaha člověka dopomoci si k překonání stresu z přechodu do neznámého prostředí. Jedním z pomocníků se mohou právě stát kontakty, které v dané destinaci již nějaký čas žijí, a u kterých nově příchozí hledají přirozeně i pomoc. Rodina a přátelé se často u asijských národů stávají jediným důvěryhodným zdrojem informací před odjezdem ze země, na rozdíl od většiny národností z Evropy.

5.2.2 Role jazyka jako komunikačního prostředku pro uživatele

Další otázka, kterou je nutné se zabývat, je jazyk jako komunikační prostředek. Zajímá nás možná souvislost mezi autoevaluačním hodnocením úrovně znalosti českého jazyka (podle otázky č. 37 terénního šetření cizinců) ve vztahu k využívání služeb pro cizince u NNO.

Tabulka 5.5: Využití služeb NNO pro cizince a úroveň českého jazyka (N=238)

Využití služeb		Úroveň českého jazyka			Celkem
		základní	dobrá	výborná	
Využití služeb NNO pro cizince	ano	17	47	29	93
	ne	39	54	52	145
Celkem		56	101	81	238

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 7, 37

Z tabulky vyplývá (vezmeme-li v úvahu pouze rozdělení odpovědí podle úrovně znalosti českého jazyka), že pokud je úroveň znalosti českého jazyka nízká, mají cizinci tendenci služby NNO spíše nevyužívat (26,9 %). Pokud je úroveň jazyka „dobrá“ projevuje se to ve významně vyšší míře využití služeb NNO. Projevuje se zde patrně synergický efekt lepší komunikace v jazyce majority a prostředí, lepší přístup k tištěným materiálům a vyšší integrace do společnosti. Pokud je znalost jazyka hodnocena jako „výborná“ poměr využití/ nevyužití se obrací ve prospěch nevyužití služeb NNO, avšak skóre je poměrně vyrovnané 31,2 % ku 35,9 %. Výsledky tak naznačují, že klientela NNO je sice větší než při základní úrovni jazyka, ale snaha o samostatné řešení se zde projevuje zřetelně.

5.2.3 Role informačních kanálů vedoucích k uspokojení potřeb uživatelů

Zmapování informačních kanálů, tedy zdrojů informací vedoucích k následnému poskytnutí služby (v posledních 12ti měsících) ukazuje následující tabulka.

Tabulka 5.6: Zdroj informací a následný poskytovatel služby

Poskytovatel	Zdroj informace o možnosti poskytnutí služby									
	doma	KO	NNO	ostatní	rodina, přátelé	sám	VS	známý	neuvezen	celkem
Neví který	1			3	13	2	1	4		24
KO		5	1	35	34	17	5	19	1	117
KO a VS					1					1
NNO	1	2	48	17	48	1	19	34		170
NNO a VS			5							5
NNO a KO			1							1
Sám				5	24	9	1	6	9	54
VS	4		1	7	13	3	15	14	2	59
Vysoká škola									3	3
Neuvezeno			1	4	6	7		3	2	21
Známý								1		1
Celkem	6	7	57	71	139	39	41	81	17	458

Legenda:doma-země původu, KO-komerční firma, VS-veřejná správa, NNO-nestátní nezisková organizace, Známí-známé osoby ze života, zaměstnání

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 9

Z tabulky je evidentní, že převažujícím zdrojem informací je rodina a přátelé (30,3 %). Nejvíce doporučovali NNO, patrně na základě dobré zkušenosti a znalosti o způsobu provedení dané služby. Na druhém místě rodina a přátelé doporučovali komerční organizace, a následně jim rodina a známí poradili, jak si mohou potřebu uspokojit sami.

Respondenti také dost důvěřují svým známým, případně kolegům z práce, studia (17,7 %), kteří se tak umístili na druhém místě v četnosti využívaných zdrojů informací. Také oni nejčastěji odkazovali respondenty na NNO, dále pak na komerční poskytovatele a na veřejnou správu. V kategorii ostatní jsou zahrnuty média a zdroje, které nelze blíže identifikovat podle institucionální formy poskytovatele (reklama, média, internet). Lze však předpokládat, že zdroje v tomto případě

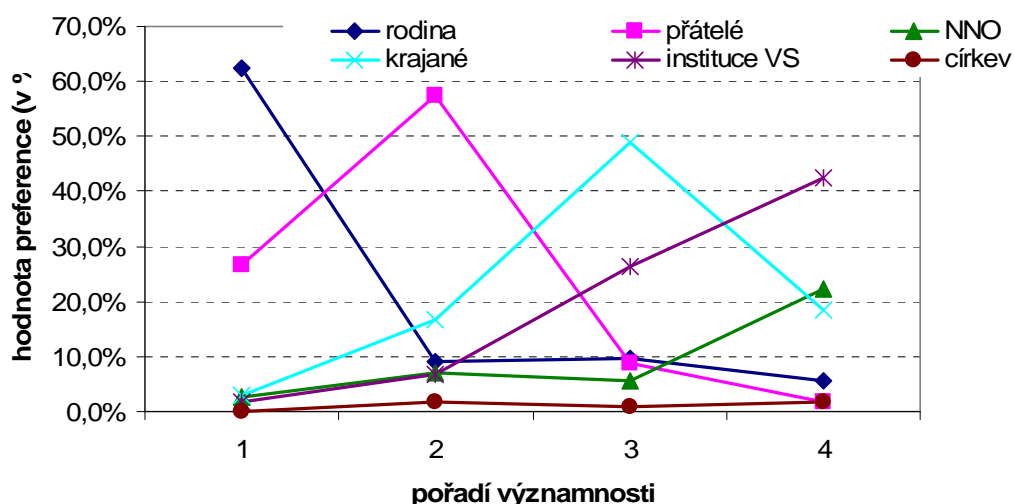
odkazují samy na sebe (obecně reklama). Největší dopad na rozhodnutí o volbě poskytovatele služby měly komerční organizace (49,3 %) oproti NNO (23,9 %).

NNO se v tomto pomyslném žebříčku umístily na čtvrtém místě. V drtivé většině případů (84,2 %) odkázaly na svou nabídku služeb nebo (a to je pravděpodobnější) doporučily jinou NNO, která službu poskytla. Zhodnotíme-li ještě informační úlohu institucí veřejné správy, pak lze konstatovat, že nejvíce respondentům doporučovaly NNO (46,3 %) následované organizacemi veřejné správy (36,6 %).

5.2.4 Preference informačních zdrojů pro řešení obtížných životních situací

Respondenti v otázce č. 14 terénního šetření cizinců měli možnost vyjádřit se ke zdrojům svých informací při hledání řešení obtížných životních situací a ohodnotit pořadím jejich významnost, jinými slovy za kým by šli jako první a v případě, že by nezískali požadovanou informaci, kdo by byl jejich dalším zdrojem. Vzhledem k tomu, že ne všichni respondenti uvedli všechna pořadí, jsou hodnoty odpovědí přepočteny a vyjádřeny v procentním vyjádření podle skutečného počtu odpovědí. Důležitost zdroje je uvedena pořadím významnosti, na kterém jsou uvedeny s nejvyšším množstvím odpovědí. Následující graf tak ilustruje jednovrcholové preferenční linie konkrétního zdroje informací vždy s vrcholem v hodnotě pořadí významnosti. Velikost preference je vyjádřena procentní hodnotou preference na ose Y.

Graf 5.1: Preference zdrojů informací podle pořadí významnosti uvedení v dotazníku



Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 14

Podle výsledků, které prezentuje graf (v procentním vyjádření) a následující tabulka (v absolutním vyjádření) je na prvním místě u respondentů rodina. Na druhém místě přátelé, na třetím místě krajané a na čtvrtém místě nejčastěji využijí některou z institucí veřejné správy před NNO. Vzhledem k velmi nízkému počtu vyplněných odpovědí s uvedeným 5. pořadím významnosti, nebylo toto již v grafu prezentováno, nicméně jak naznačuje 4. pořadí (s rostoucím významem) NNO by se umístily na vrcholu preferencí v pátém pořadí.

Tabulka 5.7: Absolutní významnost zdrojů informací

Význam zdrojů	1	2	3	4
Rodina	150	19	12	3
Přátelé	64	121	11	1
Krajané	7	35	61	10
Instituce VS	4	14	33	23
NNO	6	15	7	12
Církvev	0	4	1	1
Počet odpovědí	241	211	125	54

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 14

5.2.5 Preference informačních zdrojů o službách pro cizince

Z hlediska zdrojů informací o službách pro cizince byla dotazníkovou formou prostřednictvím otázky č. 15 terénního šetření cizinců shromážděna pestrá paleta zdrojů, odkud uživatelé čerpají informace o nabídce služeb. Následující přehledová tabulka využívá kategorizaci podle hlediska institucionálních skupin (NNO, krajané, veřejná správa, neformální instituce). U skupiny „neurčeno“ nelze zjistit původní zdroj informace. Zdroje informací byly rozděleny v zásadě na internetový zdroj (konkrétního institucionálního subjektu, případně neurčeno), lidé – pracovníci (osobní rovina komunikace a transferu informací) a tištěné materiály (brožury, plakáty, publikace, materiály). Hledisko „neurčeno“ bylo rozděleno na vybrané složky: internet (jako značně dominující médium moderní doby), masmédia (souhrnné označení tisku, radia, televize), média (např. telefon, inzeráty), noviny, tisk (časopisy, letáky, brožury) a rádio a televize.

Tabulka 5.8: Informační zdroje podle institucionálních skupin

Hledisko	zdroj	počet	podíl na celku
NNO		95	13,2 %
	internet NNO	5	0,7 %
	pracovníci NNO	36	5,0 %
	materiály NNO	54	7,5 %
Krajané		49	6,8 %
	krajané	11	1,5 %
	krajané tisk	32	4,4 %
	média - krajané	6	0,8 %
VS		147	20,4 %
	internet VS	6	0,8 %
	pracovníci VS	50	6,9 %
	materiály VS	91	12,6 %
Neformální		58	8,0 %
	rodina, přátelé	34	4,7 %
	známí	24	3,3 %
Neurčeno		330	45,8 %
	internet	171	23,7 %
	masmédia	33	4,6 %
	média	4	0,6 %
	noviny	28	3,9 %
	tisk	43	6,0 %
	rádio, TV	51	7,1 %
Ostatní		42	5,8 %
	jiné	15	2,1 %
	neuvedeno	27	3,7 %
Celkový počet		721	100,0 %

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 15

Z tabulky vyplývá převaha obecných informačních zdrojů (neurčeno – 45,8 %), kde zcela dominuje internet (23,7 %). Respondenti si patrně nebyli vůbec nebo jen málo vědomi, ze které institucionální skupiny zdroj pochází, případně zda se jedná o informace šířené médii nebo o média jako druhotný zdroj³³. Dalším silným zdrojem informací je veřejná správa (celkově 20,4 %), přičemž nejvíce uváděné zdroje v této institucionální skupině jsou tištěné materiály (12,6 %). Pokud se podíváme na výsledky NNO, pak z celkového podílu (13,2 %) jsou nejžádanějším zdrojem (podobně jako u veřejné správy) tištěné zdroje informací (7,5 %).

5.2.6 Důvody uživatelů pro nevyužívání vybraných informačních zdrojů

Následující tabulka ukazuje kategorie důvodů nevyužívání některých informačních zdrojů, které respondenti uvedli. K celkově nejčastější odpovědi napříč všemi zdroji byla kategorie „nezná“ vyjadřující neznalost existence daného zdroje, neznalost kde je hledat či neznalost prospěšnosti pro vyřešení problému uživatele. U internetu byla nečastějším důvodem udávána absence přístupu k internetu nebo jeho nemožnost využívání, ať již protože je dotyčný v práci nebo je přes své pracovní vytížení nemá čas využít.

³³ tedy zdroj přebírající informaci ze zdroje primárního pod svým jménem, hlavičkou, firmou,...

Tabulka 5.9: Důvody nevyužívání informačních zdrojů

Zdroj	kategorizace	počet	podíl	Zdroj	kategorizace	počet	podíl
Internet	nemá přístup	25	86,2%	Sdělovací prostředky	stačí internet	9	8,9%
	nemá potřebu	1	3,4%		jazyk	13	12,9%
	neuveďeno	1	3,4%		nemá přístup	15	14,9%
	nezná	1	3,4%		nemá potřebu	8	7,9%
	obavy	1	3,4%		nespokojenost	31	30,7%
Celkem		29	100,0%		neuveďeno	6	5,9%
Materiály a zaměstnanci VS	stačí internet	1	12,5%		nezná	17	16,8%
	jazyková bariéra	3	37,5%		raději osobně	1	1,0%
	nemá potřebu	1	12,5%		obavy	1	1,0%
	neuveďeno	1	12,5%	Celkem		101	100,0%
	nezná	2	25,0%	Materiály a zaměstnanci NNO	stačí internet	1	3,2%
Celkem		8	100,0%		jazyk	2	6,5%
Materiály VS	stačí internet	10	11,4%		nemá přístup	4	12,9%
	nemá přístup	14	15,9%		nemá potřebu	3	9,7%
	nemá potřebu	20	22,7%		neuveďeno	2	6,5%
	nespokojenost	2	2,3%		nezná	19	61,3%
	nezná	28	31,8%		Celkem		31
	raději volí NNO	2	2,3%	Materiály NNO	stačí internet	8	8,3%
	osobně	2	2,3%		nemá přístup	15	15,6%
	rodina	1	1,1%		nemá potřebu	19	19,8%
	strach	2	2,3%		nespokojenost	2	2,1%
	jazyk	5	5,7%		neuveďeno	5	5,2%
s pracovníky VS	2	2,3%	nezná		45	46,9%	
Celkem		88	100,0%		jazyk	1	1,0%
Zaměstnanci VS	stačí internet	8	8,8%		obavy	1	1,0%
	nemá přístup	5	5,5%	Celkem		96	100,0%
	nemá potřebu	32	35,2%	Zaměstnanci NNO	stačí internet	8	8,2%
	nespokojenost	10	11,0%		nemá přístup	14	14,4%
	neuveďeno	9	9,9%		nemá potřebu	26	26,8%
	nezná	11	12,1%		nespokojenost	4	4,1%
	NNO	2	2,2%		neuveďeno	7	7,2%
	rodina	1	1,1%		nezná	34	35,1%
	obavy	5	5,5%		sám	1	1,0%
	VS	1	1,1%		jazyk	1	1,0%
	jazyk	7	7,7%	obavy	2	2,1%	
Celkem		91	100,0%	Celkem		97	100,0%
Tiskoviny krajských organizací	stačí internet	9	6,4%	Tiskoviny krajských organizací	stačí internet	9	6,4%
	krajané	8	5,7%		krajané	8	5,7%
	nemá přístup	27	19,3%		nemá přístup	27	19,3%
	nemá potřebu	13	9,3%		nemá potřebu	13	9,3%
	nespokojenost	7	5,0%		nespokojenost	7	5,0%
	neuveďeno	16	11,4%		neuveďeno	16	11,4%
	obavy	60	42,9%		obavy	60	42,9%
Celkem		140	100,0%	Celkem		140	100,0%

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 16

5.2.7 Hodnocení vybraných informačních zdrojů pro cizince

Znalosti respondentů ohledně specifických zdrojů informací, které jsou tvořeny speciálně pro jejich potřebu testovaly otázky č. 17 a 18 (Informační publikace pro cizince – MPSV), otázky č. 20 a 21 dotazníku (webové stránky www.cizinci.cz - MPSV) a konečně otázky č. 22 a 23 (webový portál www.portal.gov.cz - sekce pro cizince). Výsledky shrnuje následující tabulka.

Tabulka 5.10: Míra znalosti vybraných zdrojů uživatelů podle jejich státní příslušnosti (v %)

Státní příslušnost	Publikace MPSV	Web MPSV	Portál VS
Rusko	11,1	8,4	8,9
Bělorusko	4,8	4,8	2,2
Ukrajina – ostatní oblasti	19,0	16,9	15,6
Ukrajina – Zakarpatská obl.	3,2	2,4	0,0
Moldavsko	0,0	3,6	2,2
Srbsko	12,7	14,5	26,7
Chorvatsko	4,8	3,6	4,4
Bosna a Hercegovina	1,6	2,4	2,2
Makedonie	0,0	2,4	2,2
Vietnam	23,8	20,5	13,3
Čína	6,3	9,6	11,1
Mongolsko	12,7	10,8	11,1
Celkem	63	83	45
procent z N=241	26,1	34,4	18,7

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 17, č. 20, č. 22

Pozn. U výsledků míry znalosti informačních zdrojů by mohlo dojít ke zkreslení díky neexistenci některých informačních zdrojů v určitém jazyce.

Nejvíce jsou v povědomí uživatelů webové stránky www.cizinci.cz (34,4 %), přičemž nejvíce ji znají příslušníci vietnamské národnosti (20,5 %). Jejich znalost publikace MPSV (Informační publikace pro cizince) je také největší z ostatních národností (23,8 %).

Souhrnné hodnocení všech tří informačních zdrojů prezentuje následující tabulka.

Tabulka 5.11: Souhrnné hodnocení vybraných internetových zdrojů (v %)

Hodnocení přínosu	velice přínosná	spíše přínosná	spíše nepřínosná	nepřínosná	neumím ohodnotit
Publikace MPSV	33,3	50,8	3,2	4,8	7,9
Web MPSV	30,1	49,4	8,4	2,4	9,6
Portál VS	35,6	48,9	4,4	2,2	8,9

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 18, č. 21, č. 23

Všechny zdroje byly hodnoceny jednoznačně jako přínosné s tím, že těžiště hodnocení lze označit stupněm „spíše přínosné“. Lze tedy konstatovat, že pokud uživatel informační zdroj zná, najde v něm informace, které jsou většinou pro něj přínosné.

Dle otázky č. 19 (terénního šetření cizinců), kde respondenti jmenovali a popřípadě hodnotili další tištěné zdroje informací, byla sestavena následující tabulka. Ukazuje jednak bližší formu materiálu (letáky, brožury, tiskoviny bez bližšího určení), tak i zdroj původu ve smyslu, kdo zdroj informace vydal. Vzhledem k tomu, že některé zdroje nebyly přímo identifikovatelné a taktéž nebyly všechny zdroje hodnoceny podle spokojenosti, není hodnocení považováno za úplné. Průměrná známka hodnocení na stupnici 1 – 4 byla 1,6, tedy převládá v zásadě spokojenost.

Tabulka 5.12: Další tištěné zdroje informací známé uživatelům

Vydavatel	NNO	VS	KO	Krajané
Letáky	9	9		
Brožury	2	8		
Tiskoviny	16	22	5	8
Celkem	27	39	5	8

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 19

Z tabulky je patrné, že nejvíce dalších zdrojů znají uživatelé z oblasti veřejné správy (brožury a letáky cizinecké policie, informace pro cizince s trvalým pobytem). Ze zdrojů informací od NNO jsou to nejčastěji blíže nespecifikované letáky a tiskoviny.

Podobně byla koncipována i otázka č. 24 terénního šetření cizinců, která zjišťovala, které další internetové zdroje ohledně integrace respondenti znají. Současně měli také ohodnotit jejich přínosnost. Výsledky jsou shrnuty v následující tabulce.

Tabulka 5.13: Další internetové zdroje informací známé uživatelům

Internetové zdroje	počet	Hodnocení					
		velice přínosné	spíše přínosné	spíše nepřínosná	nepřínosná	nemohu ohodnotit	průměr
Veřejná správa	55	10	19	4	4	18	2,1
Komerční	44	21	15	2		6	1,5
Cizojazyčné	33	12	12	3	2	3	1,8
NNO	28	5	12	9	1	1	2,2
Ostatní	9	2	3	2	1	1	2,3
Celkem	169						2,0

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 24

Z výsledků je patrné, že nejčastěji respondenti zmiňovali webové stránky veřejné správy. Jde např. o web MPSV, cizinecké policie, úřady práce, Ministerstva zahraničních věcí. Jejich průměrné hodnocení odpovídá stupni „spíše přínosné“. Překvapivě na druhém místě se zařadily komerční webové stránky, hlavně vyhledávač Google (četnost 38,6 %), dále pak Seznam.cz, a některé servery k vyhledání pracovních pozic. Je otázkou, zda respondenti správně pochopili otázku, nicméně dle indicií od tazatelů tomu tak bylo. Výsledky tedy naznačují, že nemůže-li uživatel informaci najít na oficiálních stránkách institucí veřejné správy, sahá po vyhledávacím nástroji, při kterém zadá hesla pojící se s jeho problémem či otázkou. Průměrná známka, kterou komerční webové vyhledávače získaly ve srovnání s ostatními kategoriemi (průměrně 1,5 = velice přínosné až spíše přínosné) je z českojazyčných webů nejlepší³⁴. Na třetím místě jsou nejpoužívanější weby cizojazyčné, převážně v mateřském jazyce uživatele, ať již jde o weby zahraniční veřejné správy (ambasády cizí země v ČR), zahraniční informační stránky o ČR, blogy krajanů, apod. Jejich průměrné hodnocení je jen o málo horší než hodnocení komerčních vyhledávačů (průměrně 1,8 odpovídá spíše přínosné), ovšem celkově jsou v průměrném hodnocení před weby veřejné správy v ČR (rozdíl 0,3) a weby neziskových organizací (rozdíl 0,4). Webové stránky neziskových organizací opanovaly dle výsledků terénního šetření konkrétní organizace (IOM, SOZE, OPU, Most pro lidská práva). Hodnocení jednotlivých organizací má rozptýlenější se celé hodnotící stupnici, proto uvádíme jen průměrné hodnocení za skupinu, které je jen o 0,1 horší než u webů veřejné správy (spíše přínosné). Skupinu ostatní tvoří dle výsledků např. webové stránky komerční jazykové školy, portál o informacích o Evropské unii, stránky Lékařské fakulty Karlovy univerzity, portál www.prace.cz, nebo komerční informace z čínské ekonomiky.

5.3 Poptávka cizinců po informacích o zabezpečení potřeb

Podobně jako byla u organizací zkoumána nabídková mezera, lze analogicky u uživatelů služeb v oblasti integrace cizinců sledovat existenci poptávkové mezery. Z hlediska komunikace existence poptávkové mezery znamená, že poptávka není objektivizována – organizace ji neregistrují, ale pocít'ují to právě potenciální uživatelé, kteří by v případě dostatečných informací o možnostech uspokojení své potřeby objektivně poptávku po službách organizace mohli tvořit.

První otázkou z terénního šetření cizinců, na kterou se při zjišťování poptávkové mezery soustředíme, je otázka č. 11, kde se zjišťovala úroveň základní orientace před řešením způsobu uspokojení potřeby. Soubor takto tvořené „pseudopotenciální poptávky“ je tvořen respondenty (N=77), kteří uvedli v otázce č. 10 terénního šetření cizinců, že potřebují v současné době zabezpečit nějakou službu. V závislosti na státní příslušnosti respondenta shrnuje výsledek následující tabulka.

³⁴ pomineme-li, že Google není českým vyhledávačem

Tabulka 5.14: Státní příslušnost a znalost poskytovatele současných potřeb

Státní příslušnost	Znalost poskytovatele současných potřeb			
	ano	ne, vím kde hledat	nevím	Celkem
Rusko	4	1	5	10
Bělorusko	2	2	2	6
Ukrajina – ostatní oblasti	6	3	0	9
Ukrajina – Zakarpatská oblast	3	1	0	4
Moldavsko	0	1	0	1
Srbsko	1	2	0	3
Chorvatsko	0	1	2	3
Bosna a Hercegovina	0	1	1	2
Makedonie	1	1	0	2
Vietnam	3	3	6	12
Čína	5	4	4	13
Mongolsko	3	3	6	12
Celkem	28	23	26	77

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 1, č. 11

Výsledky ukazují poměrně rovnoměrné rozložení odpovědí bez ohledu na státní příslušnost. Plně dvě třetiny odpovědí ukazuje na to, že se respondenti dokážou orientovat a ví, kde hledat pomoc v případě, že ji potřebují (66,2 % respondentů zvolilo odpověď „ano“ nebo „ne, ale vím kde hledat potřebnou informaci“). Ukázalo se tak ovšem, že 33,8 % respondentů nemá dobrou orientaci v možnostech, které by jim usnadnily hledání nebo dopomohly získat potřebné informace o možnostech a způsobech uspokojení potřeby. Závislost znalosti nebo alespoň povědomí o tom, kde může uživatel hledat naplnění svých potřeb na znalosti českého jazyka ukazuje následující tabulka.

Tabulka 5.15: Úroveň českého jazyka a znalost poskytovatele současných potřeb (v %) (N=76)

Úroveň českého jazyka	Znalost poskytovatele současných potřeb			
	ano	ne, vím kde hledat	nevím	Celkem/počet
Základní	3,90	6,60	13,20	18
Dobrá	23,70	13,20	11,80	37
Výborná	9,20	9,20	9,20	21
Celkem/počet	28	22	26	76

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 11, č. 37

Z tabulky je patrné, že úroveň znalosti českého jazyka pozitivně ovlivňuje také znalost a informovanost o poskytovatelích služeb vedoucích k uspokojení (současných) potřeb (nebo-li schopnost orientace). Pokud je úroveň znalosti českého jazyka základní, je schopnost orientace dobrá (tedy buď uživatel ví, kdo službu zajistí nebo ví kde má hledat) asi u 10,5 % respondentů (oproti 13,2 %, kteří neví). Jakmile ale respondent ohodnotil svou znalost českého jazyka na dobrou, vzrůstá schopnost orientace na 36,8 % (oproti 11,8 %, kteří neví). Předpokládáme-li, že úroveň znalosti jazyka je „dobrá“ až „výborná“, pak výsledná schopnost orientace až 55,3 % (oproti 21,1 %).

Pro srovnání se ještě podíváme na ty respondenty, kteří neuvedli, že v současnosti potřebují zabezpečit další služby (vyjma již uvedených v otázce č. 9 terénního šetření cizinců) podle otázky č. 10 (terénního šetření cizinců), z pohledu jejich úrovně znalosti českého jazyka. Ze 68,3 % respondentských odpovědí, které znamenají, že další služby nepotřebuje, je plných 52,5 procentních bodů respondentů s dobrou (27,5 p.b.) nebo dokonce výbornou (25 p.b.) znalostí českého jazyka.

Dalším okruhem spadajícím do oblasti informovanosti uživatelů služeb jsou služby, které se nepodařilo v minulosti respondentům zabezpečit (dle otázky č. 12. resp. 13 terénního šetření cizinců) a důvodem mohl být nedostatek informací (důvod proč se službu nepodařilo zabezpečit).

Z 55 respondentů uvedlo, že se jim službu zabezpečit nepodařilo a vyjmenovali 76 služeb. Z tohoto počtu 39,5 % (20 služeb) bylo důvodem jejich nezabezpečení odpověď „nevěděl(a) jsem, kde hledat pomoc“.

Obecně se respondenti mohli vyjádřit v otázce č. 25 (terénního šetření cizinců) k tomu, zda a jaké informace určené pro cizince v ČR postrádají v jim známých informačních zdrojích. Celkově prezentuje výsledky v závislosti na délce pobytu respondenta následující tabulka.

Tabulka 5.16: Postrádané informace ve zdrojích informací (N=240)

Délka pobytu	Informační zdroje		
	neznám žádné	nic nepostrádám	postrádám
1-5 let	25	41	20
5-10 let	26	53	16
10 let a více	15	35	9
Celkem	66	129	45

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 3, č. 25

Zcela spokojeni s objemem informací je plných 53,8 % respondentů. Podle délky pobytu je takto nejvíce „spokojených“ ve skupině délky pobytu 5-10 let. Poněkud znepokojující může být 27,5 % respondentů, kteří odpověděli, že žádné zdroje neznají! Dle rozložení skupiny podle délky pobytu je patrné, že s délkou pobytu klesá míra neznalosti. Z terénního šetření cizinců však vyplynulo, že toto platí až po 10 letech pobytu v ČR.

Z celkového hlediska z pohledu neuspokojené poptávky je zajímavých 18,8 % respondentů, kteří uvedli, že v informačních zdrojích, které znají, některé informace postrádají. Je zde také patrné, že s délkou pobytu v ČR klesá počet respondentů, kteří nenacházejí potřebné informace. Tento vývoj lze očekávat a předpokládat, vzhledem k tomu, že mají více času na prozkoumání a seznámení se širším množstvím zdrojů a pokud hledají, roste pravděpodobnost v čase, že najdou uspokojivý zdroj informace, kterou potřebují. Je nutné na tomto místě podotknout, že z tohoto ukazatele v případě jiného průběhu (např. při pomalejším poklesu nebo konstantním vývoji) lze usuzovat na nedostatek a nízkou dostupnost zdrojů informací, případně také ve spojení s odpovědí „nic nepostrádám“ i nehledání zdrojů samotnými uživateli. Možnou souvislost znalosti informačních zdrojů prezentovaných zde může pomoci vysvětlit rozvržení odpovědi respondentů na tuto otázku ve světle státní příslušnosti. Následující tabulka prezentuje procentní řádkové rozvržení tak, aby byly nerovnoměrně zastoupené skupiny podle státních příslušností lépe porovnatelné.

Tabulka 5.17: Zjišťování existence chybějících informací v informačních zdrojích podle státní příslušnosti (v %) (N=240)

Státní příslušnost	Postrádané informace v informačních zdrojích			Celkem/počet
	neznám žádné	nic nepostrádám	postrádám	
Rusko	23,8	61,9	14,3	21
Bělorusko	41,7	41,7	16,7	12
Ukrajina – ostatní	12,5	65,6	21,9	32
Ukrajina - Zakarpatská	25,0	50,0	25,0	8
Moldavsko	66,7	33,3	0,0	6
Srbsko	21,1	31,6	47,4	19
Chorvatsko	11,1	66,7	22,2	9
Bosna a Hercegovina	37,5	50,0	12,5	8
Makedonie	16,7	66,7	16,7	6
Vietnam	33,3	56,7	10,0	60
Čína	14,8	59,3	25,9	27
Mongolsko	40,6	43,8	15,6	32
Celkem/počet	66	129	45	240

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 1, č. 25

Z tabulky plyne, že nejvíce „spokojení“ (nebo-li nic v nepostrádají v jim známých zdrojích) jsou občané Makedonie a Chorvatska (66,7 %). Také občané Ukrajiny (mimo Zakarpatskou oblast) (65,6 %) a Ruska (61,9 %) vykazují poměrně vysokou spokojenost. Z pohledu vlastního hodnocení

respondentů vyplývá, že nejméně zdrojů znají občané Moldávie (66,7 %). Nejvíce nespokojení s dostupnými informacemi jsou občané Srbska (47,4 %), z dalších by to pak s odstupem byli občané Číny (25,9 %) nebo Zakarpatské Ukrajiny (25,0 %).

Rozeberme si nyní blíže skupinu nespokojených, abychom zjistili, na které nedostatky nejčastěji poukazují. Celkově nespokojených respondentů bylo 45, přičemž v souhrnu v otevřené části otázky č. 25 (terénního šetření cizinců) bylo shromážděno celkem 53 připomínek. Kvantifikovaný výsledek sumárně zobrazuje následující tabulka.

Tabulka 5.18: Identifikované nedostatky v informačních zdrojích

Charakteristika problému	Četnost
Málo řešených životních situací	13
informace o práci, speciální nabídka pro cizince	8
více informací o existujících službách, možnostech řešení potřeb	8
Aktuální legislativa týkající se cizinců, i v jazykových mutacích	7
více aktualizovat informace	2
Možnost pomoci s překlady speciálních obrátů, obrátů ve styku s úřady	2
Různé	13
Celkem	53

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 25

Přestože se problém nazvaný souhrnně „různé“ zdá být významný, obsahuje ve skutečnosti různorodé výhrady, které nespádají do předcházejících skupin (jako např. požadavek na více informací o Vietnamu nebo Číně, informace o cestování, nebo povzdech o vlastní nízké znalosti českého jazyka). Nejvíce zaznívá požadavek na jakéhosi průvodce situací cizince v ČR, kde by byly návody, jak jednotlivé životní situace zvládat, kam se obrátit o pomoc s různými problémy, apod.

5.4 Vhodné informační kanály pro cizince

Dostáváme se k závěrečné problematice přenosu informací jednak o nabídce služeb a informací vedoucích ke snazšímu životu cizince v ČR. Respondenti se měli možnost vyjádřit, jaký způsob prezentace informací preferují.

Tabulka 5.19: Preferované formy prezentace informací dle jednotlivých národností (v %) (N=241)

Státní příslušnost	televize	rozhlas	internet	noviny	časopisy	krajanský tisk	brožury	osobní jednání
Rusko	6,3	9,3	8,6	9,2	13,6	6,3	6,6	10,5
Bělorusko	2,4	0,0	4,3	4,1	1,5	7,9	11,8	9,3
Ukrajina - ostatní	13,5	14,0	13,6	13,3	10,6	7,9	18,4	19,8
Ukrajina Zakarpatská	3,2	2,3	2,5	2,0	3,0	4,8	5,3	4,7
Moldavsko	2,4	0,0	1,2	2,0	0,0	0,0	2,6	1,2
Srbsko	8,7	16,3	10,5	10,2	10,6	1,6	11,8	14,0
Chorvatsko	4,0	7,0	4,9	5,1	3,0	0,0	3,9	3,5
Bosna a Hercegovina	3,2	7,0	3,7	3,1	3,0	6,3	2,6	2,3
Makedonie	3,2	4,7	3,7	3,1	3,0	0,0	3,9	1,2
Vietnam	29,4	27,9	24,1	24,5	28,8	33,3	9,2	8,1
Čína	11,1	9,3	12,3	7,1	6,1	12,7	9,2	8,1
Mongolsko	12,7	2,3	10,5	16,3	16,7	19,0	14,5	17,4
Celkem/počet	126	43	162	98	66	63	76	86

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 1, č. 26

Z celkových možností je nejoblíbenější internet, následovaný televizí, novinami, osobním jednáním a brožurami. Z tohoto výčtu dopadl nejhůře rozhlas. Podle struktury „hlasů“ dle jednotlivých národností preferují občané Vietnamu nejvíce krajanský tisk (33,3 %) následovaný televizí (29,4 %), a časopisy (28,8 %). Naopak nejméně preferují osobní jednání. Nejvíce by uvítali osobní jednání občané Ukrajiny (ostatní oblasti) (19,8 %).

Podíváme-li se na preferované formy prezentací podle úrovně znalosti českého jazyka uživatelů, získáme následující tabulku seskupenou podle pořadí od nejpreferovanějších k méně preferovaným.

Tabulka 5.20: Preferované formy prezentace informací podle úrovně znalosti českého jazyka

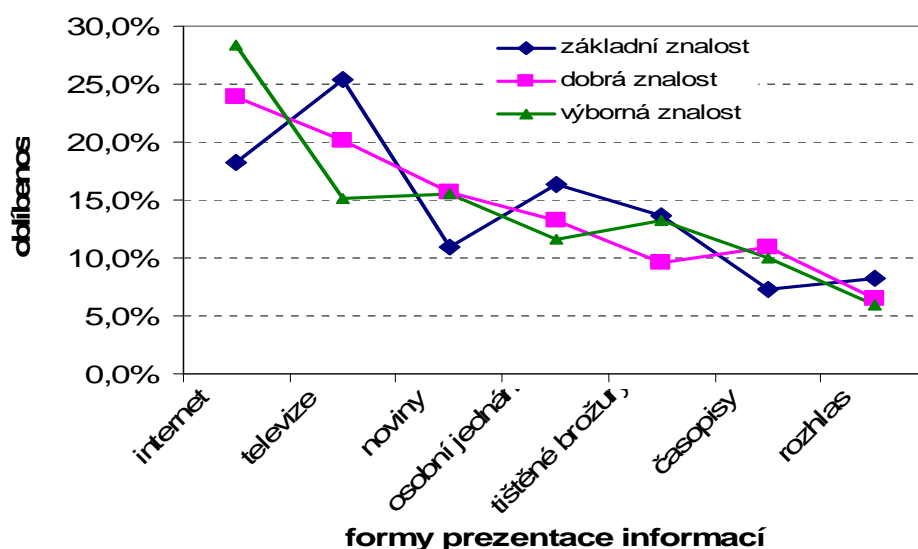
Formy prezentace	Úroveň českého jazyka			Celkem
	základní	dobrá	výborná	
internet	20	70	71	161
televize	28	59	38	125
noviny	12	46	39	97
osobní jednání	18	39	29	86
tištěné brožury	15	28	33	76
časopisy	8	32	25	65
rozhlas	9	19	15	43

Zdroj: Terénní šetření cizinců, otázka č. 26, č. 37

Vzhledem k tomu, že rozdělení úrovně znalosti českého jazyka není rovnoměrné, byl na základě výše uvedené tabulky sestaven graf preferencí jednotlivých forem prezentace v závislosti na úrovni znalosti českého jazyka v procentním vyjádření podle jednotlivých úrovní znalosti českého jazyka.

5.5 Preference informačních kanálů

Graf 5.2: Preference forem prezentace informací uživatelům podle jejich úrovně znalosti českého jazyka



Z výsledků lze vyčíst, že umí-li uživatel výborně česky, pak preferuje výrazně internet před jinými formami prezentace ve srovnání s uživatelem, který by ovládal český jazyk na úrovni „dobře“. Internet je obecně velmi oblíbený. Nejoblíbenější je také ve skupině s dobrou znalostí českého jazyka a druhý oblíbený je také u skupiny se základní znalostí (blíže ke specifikaci viz kapitola 3).

Část B: Zhodnocení nejvyužívanějšího informačního kanálu uživatelů v oblasti NNO

V následujících pasážích se budeme zabývat (v souvislosti se zjištěnými poznatky v části A) i nadále komunikací, resp. půjde nám o zhodnocení hlavního komunikačního nástroje, který organizace NNO využívají. Těžiště bude spočívat v zhodnocení dostupnosti (přístupnost pro uživatele na stránkách), srozumitelnosti podávaných informací (jazykové mutace, logická provázanost) a zaměříme se na průzkum nejzávažnějšího nedostatku spatřovaného uživateli zjištěném z terénního šetření.

5.6 Zhodnocení webových stránek NNO

Z výsledků terénního šetření, které byly z hlediska komunikace a informačních zdrojů blíže specifikovány v předcházející části A, vyplynul základní poznatek týkající se preference

informačních kanálů v kontrastu s informačními kanály, které NNO používají (viz. tabulky 5.2 a 5.19)

Ze zjištěných údajů vyplývá, že výrazným komunikačním kanálem je internet. Zde hledá (a nachází) informace největší počet dotazovaných uživatelů služeb a v relaci k poskytovatelům služeb ze strany NNO je to také na prvním místě uváděný zdroj informací o svých službách, který NNO svým uživatelům nabízí. Omezit se na pouhé konstatování, že vyhledává-li uživatel informace o svých službách na internetu a NNO své informace na internetu poskytuje (dle jejich vlastního hodnocení jako prvořadý zdroj) nestačí. Důvodem je zjištění plynoucí z tabulky 5.8, že těžiště internetových informací leží mimo dosah NNO oproti jiným internetovým zdrojům (23,7 %). Internet zahrnuje široké spektrum informací a jak vyplývá z terénního šetření - internetové stránky (konkrétních) neziskových organizací byly v porovnání s ostatními internetovými zdroji poměrně málo využívány (s podílem 0,7 %).

Používaný pojem webová stránka (obdobně jako webová prezentace) je v našem kontextu myšlen jako souhrn materiálů (html stránky, stahovatelné dokumenty, obrázky), které prezentuje daná organizace na své webové adrese. Hodnocení se týká zkoumaného datového rozmezí³⁵ fungujících webových stránek.

5.6.1 Hodnocení z pohledu uživatele

Pokusme se nyní identifikovat možné nedostatky webových prezentací NNO z pohledu jejich uživatele, ať již jde o člověka, který potřebuje konkrétní službu, nebo potřebuje pouze informace. Přestože uživatelem je většinou právě cizinec a dle typu jednotlivých organizací (specializujících se např. pouze na cílové skupiny jedné národnosti, kulturního etnika nebo politického statusu uprchlíků) budeme v následujícím hodnocení vycházet z předpokladu velmi obecného pojetí uživatele. Hodnocení je prováděno z pohledu prvního návštěvníka stránek, který se potřebuje zorientovat a (pokud možno co nejrychleji) získat potřebné (hledané) informace. Předpokládáme, že bude hledat především:

- jaké daná organizace nabízí služby,
- kde je možné službu získat (kontakt),
- kdy je možné službu získat (provozní/ úřední hodiny),
- zda existují odkazy na doplňující nebo rozšiřující informace.

Důležitost hodnocení nabídky posledně zmíněného bodu představujeme zde. Webové prezentace NNO nejsou většinou komplexně pojaté – nezahrnují v každém jednotlivém vydání celé spektrum informací, které jsou (mohou být) pro (nejlépe všechny) uživatele přínosné. Dosažení takového stavu by jistě mohlo být vítané, ovšem v reálném světě není možné takového stavu dosáhnout (a dle našeho názoru to není ani potřeba). Důležité je prezentovat informace pro daného poskytovatele specifické – do jisté míry unikátní, které mohou konkrétní organizaci vymezovat z hlediska specifčnosti nabízených služeb. Co je však dle našeho názoru důležité, je „umět“ odeslat uživatele na místa kompetentnějších informací.

K dalším zkoumaným aspektům, které může být zajímavé sledovat, a které plynou z výsledků terénního šetření cizinců, patří výtky uživatelů k poskytovaným informacím. Tabulka 5.18 poskytuje takové shrnutí v přehledné podobě a z ní plyne patrně nejvýrazněji nedostatečnost modelových příkladů řešení životních situací (patrně všeho druhu, primárně související s jiným legislativně-kulturně-sociálním prostředím ČR v porovnání se zemí původu uživatele). Proto hodnocení tohoto aspektu bude posuzováno v souboru webů NNO a bude na něj jmenovitě poukázáno.

5.6.2 Hodnocení z pohledu poskytovatele zdrojů

Zbývá hodnocení prezentovaných informací z pohledu poskytovatele zdrojů (donátora, zadavatele projektů, sponzora). Jde z tohoto pohledu o informace hodnotné pro účely posouzení činnosti dané organizace a vhodné pro prezentaci zdrojů podpory projektů a v neposlední řadě i pro účely veřejné kontroly (odborné i laické). Za hlavní ukazatele jsme zvolili:

³⁵ období od 10.7. do 20.8. 2008

-
- zveřejnění výroční zprávy (jako koncentrovaného zdroje informací),
 - zveřejnění přehledu zdrojů financí organizace,
 - prezentace požadavku na pomoc (finanční, materiální, pracovní).

Nelze na tomto místě posoudit, která skupina (myšleno nyní pouze uživatelé služeb x poskytovatel zdrojů) by měla být z pohledu uzpůsobení webových prezentací preferovanější, pokud vůbec. Bude proto zajímavé, jakým způsobem se jednotlivé organizace s tímto (možná nepříliš zřejmým) dilematem vypořádaly.

5.6.3 Metodika hodnocení

Celkové hodnocení se skládá z hodnocení dílčích aspektů z pohledu uživatele a poskytovatele zdrojů (popsaných výše) dle následujících postupů. Proběhla vizuální kontrola informací a odkazů navigace a dále aktivní průzkum webových prezentací jednotlivých organizací. K co největšímu potlačení prvků subjektivního hodnocení nebyly použity širší bodovací stupnice, které by jinak umožnily jemnější hodnocení rozdílů v jednotlivých variantách sledovaného znaku. Soubor znaků u jednotlivých sledovaných organizací byl hodnocen dvěma vylosovanými autory nezávisle na sobě, jejichž hodnocení bylo zapsáno jako výsledné, pokud se shodovali. Vzácně se stalo, že se hodnocení rozcházela, proto rozhodlo pomocné hodnocení hlavní řešitelky. K objektivizaci nastíněných sledovaných kritérií jsme zvolili bodovací stupnici z pohledu uživatele:

1. Zveřejnění nabídky služeb organizace:
 - a. 0=nezveřejňuje,
 - b. 1=zveřejňuje, ovšem málo přehledně,
 - c. 2=zveřejňuje, dostatečně přehledně
2. Kde je možné službu získat, případně získat více informací:
 - a. 0=nezveřejňuje,
 - b. 1=zveřejňuje.
3. Kdy je možné službu získat:
 - a. 0=nezveřejňuje,
 - b. 1=zveřejňuje.
4. Existence odkazů na další zdroje informací:
 - a. 0=nezveřejňuje,
 - b. 1=zveřejňuje, ovšem málo přehledně,
 - c. 2=zveřejňuje, dostatečně přehledně.

Stupnice hodnocení sledovaných kritérií z pohledu poskytovatele financí jsou následující.

1. Zveřejnění výroční(ch) zpráv(y) na webu:
 - a. 0=výroční zprávy nejsou zveřejněny
 - b. 1=výroční zprávy jsou zveřejněny, chybí poslední rok(y),
 - c. 2= výroční zprávy jsou zveřejněny včetně posledního roku (2007)
2. Zveřejnění přehledu finančních zdrojů:
 - a. 0=na webu ani ve výroční zprávě není uvedeno,
 - b. 1=je uvedeno na webových stránkách nebo ve výroční zprávě
3. Prezentace požadavku na pomoc:
 - a. 0=žádný požadavek není zveřejněn na webových stránkách ani ve výroční zprávě
 - b. 1=požadavek je zveřejněn

5.6.4 Výsledky hodnocení webových stránek jednotlivých organizací

Tabulka 5.21: Souhrnné výsledky hodnocení webových stránek jednotlivých organizací (N=30)

Seznam hodnocených organizací	jaké služby	další informace	kdy získá	kontakty	celkem uživatel	výroční zpráva	finanční zdroje	potřeba pomoci	celkem poskytovatel	Celkem
	0,1,2	0,1,2	0,1	0,1	max=6	0,1,2	0,1	0,1	max=4	max=10
AU ČR – Asociace uprchlíků České republiky	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Berkat	1	2	1	1	5	2	1	1	4	9
CIC – Centrum pro integraci cizinců	2	2	1	1	6	2	1	1	4	10
COM – Centrum pro otázky migrace, o. s.	2	2	1	1	6	0	1	1	2	8
META o.s. – Sdružení pro příležitosti mladých migrantů	2	2	1	1	6	0	1	1	2	8
Most pro lidská práva	1	2	0	1	4	0	0	0	0	4
Oberig, o. s. (Občanské sdružení východních Slovanů)	1	0	1	1	3	0	0	0	0	3
OPIM – Organizace na podporu integrace menšin	2	2	1	1	6	0	0	1	1	7
OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům	1	1	1	1	4	1	1	1	3	7
SOZE – Sdružení občanů zabývajících se emigranty	2	2	1	1	6	1	1	1	3	9
PPI – Poradna pro integraci	2	2	1	1	6	2	1	1	4	10
PPU – Poradna pro uprchlíky	2	1	0	1	4	1	1	1	3	7
Argo, Společnost dobré vůle	1	0	1	1	3	1	1	1	3	6
Slovo 21, o. s.	1	0	0	1	2	2	1	0	3	5
PCIC - Pravoslavné centrum pro integraci cizinců	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
Český helsinský výbor	1	2	0	1	4	0	0	1	1	5
Charita Česká republika	2	1	1	1	5	1	1	1	3	8
Diakonie Českobratrské církve evangelické	2	1	0	1	4	0	1	1	2	6
Dětské informační centrum (Polička)	1	0	1	1	3	0	0	1	1	4
Evropská kontaktní skupina v ČR	2	1	0	1	4	1	1	1	3	7
La Strada	2	2	1	1	6	1	1	1	3	9
Multikulturní centrum České Budějovice	2	0	0	1	3	1	1	0	2	5
MKC – Multikulturní centrum Praha	2	0	1	1	4	2	0	1	3	7
Nesehnutí, o. s.	2	2	0	1	5	1	1	1	3	8
Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, o. s.	2	2	1	1	6	0	0	1	1	7
Prosperita o. p. s.	2	1	0	1	4	0	0	1	1	5
Občanské sdružení Studnice	2	0	1	1	4	0	1	0	1	5
Vzdělávací centrum Podkrušnohoří, o. s.	2	1	0	1	4	0	0	0	0	4
Ukrajinská iniciativa v České republice, o. s.	2	2	0	1	5	0	0	0	0	5
RUTA	1	1	1	1	4	0	0	0	0	4
Ruský klub	2	1	1	1	5	0	0	0	0	5
Klub Hanoi, o. s. (Vietnam)	2	2	0	1	5	0	0	1	1	6
Svaz Mongolů v Havlíčkově Brodě	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Krajanské sdružení Číňanů v ČR	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Pozn.: „x“ znamená nehodnoceno z důvodu nefunkčnosti webové prezentace v období hodnocení.

Zdroj: vlastní šetření provedené na webových stránkách rozbor výročních zpráv organizací

Z pohledu celkového hodnocení dopadly nejlépe dvě organizace – Centrum pro integraci cizinců a Poradna pro integraci (oba shodně po 10 bodech). Naopak jako nejhorší vyšly z tohoto hodnocení webové stránky Oberig (Občanského sdružení východních Slovanů) – se třemi body. Vzhledem k celkové různorodosti získaných bodů v jednotlivých kategoriích bude následující hodnocení vycházet postupně podle zkoumaných kritérií.

Poměrně dobrý obrázek o nabídce služeb (hodnoceno dvěma body) lze získat u většiny hodnocených organizací. Dosažená známka také znamená relativně vyšší přehlednost a srozumitelnost pro návštěvníka webových stránek než v případě hodnocení 1. Mezi nejčastější výtky, které měly za následek snížené hodnocení bylo použití nevhodné pozice informací na stránce,

rozdělení nabídky služeb do více částí stránek tak, že nebylo možné získat ucelený přehled o celkové nabídce. V jednom případě (Oberig) to bylo způsobeno logicky nevhodně utvořenou navigací, kdy získat nabídku služeb bylo možné až po odkliku na tlačítko „zpět“ na webu.

Kontaktní adresu a telefony udávají na svých stránkách všechny organizace, horší to však je s informací, kdy je možné službu získat případně se vybrané aktivity zúčastnit. Bez toho, aby musel uživatel shánět informaci o provozních hodinách např. telefonicky se objedeme u 60 % organizací – nebo-li 40 % organizací je nutné kontaktovat zkusmo osobně nebo telefonicky s nejistotou, zda a kdy bude služba k dispozici.

Další informace, resp. odkazy na další zdroje informací, byly sekundárně také hodnoceny podle celkové přehlednosti a míře vysvětlení obsahu a vztahu k tématům na stránkách. Je jistě pozitivní, že 77 % hodnocených má odkazy na další nebo rozšiřující informace na svých stránkách nastaveny, nicméně jen 47 % za to dostalo vyšší bodové hodnocení díky propracovanější struktuře a lepší přehlednosti odkazů.

Průzkum webových stránek si také všiml existence tzv. řešených modelových životních situací. Poradna pro občanství, občanská a lidská práva a La Strada prokázaly, že mohou v této oblasti jít ostatním organizacím příkladem, přičemž La Strada tohoto prostředku využívá ve vyšší míře.

Z pohledu poskytovatele zdrojů (tedy nejen finančních) se nejprve podívejme na výroční zprávy. Zveřejněné výroční zprávy za rok 2007 a v jednotlivých případech odlišnou délkou kontinuální řady (minimálně však dvě zprávy) předchozích ročníků výročních zpráv mají jen tyto organizace:

CIC – Centrum pro integraci cizinců

PPI – Poradna pro integraci

Berkat

MKC – Multikulturní centrum Praha

Slovo 21, o. s.

I když výročních zpráv za poslední rok (2007) je v polovině roku následujícího zveřejněno tak málo, pohled na ostatní roky ukazuje, že přibližně 47 % organizací výroční zprávy na svých webových stránkách dává veřejnosti k dispozici. Celkově lze také konstatovat, že struktura je podobná, jde ve všech případech o formalizovaný dokument představující život v uplynulém roce, včetně souhrnu příjmů a výdajů. Je zajímavé, že své zdroje financí (granty, dotace, dary) zveřejňuje (nejčastěji pouze ve výroční zprávě) asi 57 % organizací z celkového počtu hodnocených. Větší počet organizací (70 %) aktivně zveřejňuje žádost o finanční příspěvek.

ZÁVĚREČNÉ SHRNUÍ

A Nejdůležitější zjištění

Na konci roku 2007 bylo v České republice 47 organizací, které se zabývaly cizineckou problematikou, z toho:

- 12 organizací, které své služby poskytují téměř výhradně cizincům, jen v okrajové míře jsou u nich zastoupeny služby, které nejsou poskytovány přímo cizincům, ale přesto s cizineckou problematikou souvisejí a v konečném důsledku mají dopad na integraci cizinců v České republice a na služby za tímto účelem poskytované (konference, semináře a přednášky pro veřejnost, podílení se na tvorbě a změně veřejných politik a právních předpisů týkajících se cizinecké a migrační problematiky). Tyto organizace mají v průměru 9,2 zaměstnanců v přepočtených úvazcích, kteří se výhradně věnují cizinecké problematice, 16 zaměstnanců na DPP a DPČ a 12 dalších dobrovolníků. Výdaje spojené s poskytováním služeb cizincům tvoří 100 % a v průměru činí 5,9 mil. Kč na jednu organizaci. Financovány jsou z 55 % z fondů Evropské Unie, z 32 % z veřejných zdrojů ČR. Finanční prostředky z vlastní činnosti činí pouhé 1,7 % jejich příjmů³⁶.
- 24 organizací, které poskytují služby nejen cizincům. Cizinecká problematika je jen jedna z více aktivit, organizace se zaměřovaly i na jiné cílové skupiny (například na romské etnikum a národnostní menšiny obecně, sociálně slabé občany, zdravotně postižené, děti, ženy na mateřské dovolené, starší občany apod.). Počet zaměstnanců v přepočtených úvazcích na organizaci, kteří se věnují cizinecké problematice, je 3x menší než u předchozího typu organizací (2,7). Své služby zabezpečují také prostřednictvím zaměstnanců na DPP a DPČ (v průměru 2,9 zaměstnanců na organizaci) a dobrovolníky (6 lidí na organizaci). V průměru na cizineckou problematiku vydaly tyto organizace (v roce 2007) 1,2 mil. Kč, což bylo 16,7 % jejich celkových výdajů. Tyto organizace jsou financovány z 46 % z fondů Evropské Unie, z 22 % z vlastní činnosti a z 20 % z veřejných zdrojů ČR³⁷.
- 11 sdružení cizinců a národnostních menšin, které poskytují své služby i námi sledovaným cizincům a občanům ČR na základě jejich národnosti. Tyto organizace nemají žádné stálé zaměstnance, své služby zabezpečují zaměstnanci na DPP a DPČ v průměrném počtu 2 zaměstnanců a 8 dobrovolníků na organizaci. V průměru vydaly v roce 2007 na cizineckou problematiku 675 tis. Kč na organizaci, což bylo 56,8 % jejich celkových výdajů. Tyto organizace financují svoji činnost z 60 % z veřejných zdrojů ČR, z 19 % ze soukromých zdrojů a z 15 % z vlastní činnosti³⁸.

Územní distribuce NNO je nestejněměrná

V Praze sídlí 27 organizací (57 %), v Jihomoravském kraji 4, v Kraji Vysočina 3, v ostatních krajích 1-2 organizace, ve třech krajích (Karlovarský, Olomoucký, Moravskoslezský) žádná. Připočteme-li také pobočky, existuje v ČR celkem 64 míst, kam mohou cizinci přijít požádat o pomoc, ale nestejněměrnost územní distribuce se tím významně nemění, stále zůstává jeden kraj (Moravskoslezský), kde nesídlí žádná organizace ani zde žádná nemá pobočku.

Územní distribuce služeb NNO neodpovídá územní distribuci cizinců

V následující tabulce uvádíme na příkladu 6 krajů s nejpočetnějším zastoupením námi sledovaných cizinců územní distribuci služeb NNO. Územní distribuci cizinců neodpovídají tedy nejen počty NNO a jejich poboček, na které se mohou cizinci v krajích obrátit, ale ani nabídka služeb adekvátně nepokrývá území ČR. Praha nabízí 13 základních okruhů služeb, v sedmi (!) krajích je jich nabízeno jen 5 nebo méně.

³⁶ Relevance 100 %

³⁷ Relevance 63 %

³⁸ Relevance 45 %

Kraj		Počet cizinců*	Počet NNO	Počet NNO + poboček	Počet oblastí poskytovaných služeb
1.	Praha	62 257	27	27	13
2.	Středočeský	24 584	1	2	4
3.	Ústecký	17 726	2	7	9
4.	Jihomoravský	17 612	4	7	12
5.	Karlovarský	12 406	0	1	5
6.	Plzeňský	9 670	2	4	9

* počet cizinců námi sledovaných státních příslušností, pobývajících na území ČR více jak 1 rok, k 31.12.2007

NNO jsou slabé, podfinancované a dlouhodobě nestálé

Na zajištění služeb pro cizince alokují NNO v průměru jen 6 FTE zaměstnanců. Kvalifikace zaměstnanců je mnohdy nedostatečná, neboť NNO nemohou nabídnout ohodnocení, které by přilákalo odborníky. Tuto situaci řeší jinými stimuly zaměstnaneckých výhod a dalšího vzdělávání. NNO trpí fluktuací pracovníků, neboť jim nemohou nabídnout dlouhodobější perspektivu. NNO jsou téměř absolutně závislé na jednom zdroji – veřejných zahraničních a domácích financích (80 %). Organizace nemohou své služby strategicky plánovat a rozvíjet, neboť jsou téměř plně závislé na aktuálních grantech. Grantové financování jim neumožňuje udržovat postačující administrativní aparát, a neumožňuje institucionální rozvoj.

Téměř polovina NNO doplňuje své služby o nákupy služeb u jiných organizací

53 % NNO spoléhá pouze na kapacity organizace a zajišťuje služby vlastními pracovníky. Avšak 46 % NNO nakoupilo navíc v roce 2007 služby pro cizince u externího dodavatele a 23 % přitom uskutečnilo více než 3 nákupy.

Nabízeným službám dominuje sociální problematika

77 % NNO poskytuje nejrozličnější sociální služby (sociální poradenství, asistenci při jednání na úřadech, finanční, materiální pomoc nebo služby směřující k zajištění a udržení zaměstnání), 74 % poskytuje služby v oblasti rekreace (volného času) a kultury, 61 % v oblasti vzdělávání (kurzy českého jazyka, kurzy počítačové gramotnosti, různé integrační kurzy a kurzy anglického jazyka).

Nejvyužívanější jsou vzdělávací služby

Podle údajů od cizinců je pořadí služeb, které cizinci nejvíce čerpali v období leden 2007 až duben 2008 následující: vzdělávací služby (29 %), služby právní a obdobné pomoci (19 %), sociální služby (15 %).

(Podle nestátních neziskových organizací byly však v roce 2007 cizinci nejvíce využívány sociální služby, které uvedlo na první místě 19 organizací, 12 organizací uvedlo jako nejčastěji využívané vzdělávací služby a u 10 organizací to byly služby rekreační a kulturní. Rozdíl plyne z toho, že údaje získané od cizinců zahrnují i služby, které čerpaly od jiných poskytovatelů než NNO.)

Nežádanější jsou právní služby

Dotaz na služby, které cizinci nejvíce v současné době potřebují, vede k tomuto pořadí: právní služby (38 %) – převážně právní poradenství, sociální služby (26 %) – pomoc při hledání zaměstnání, vzdělávací služby (24 %) – výuka českého jazyka.

(Nutno na tomto místě podotknout, že cizinci z velké části považují za právní služby i případy, kdy jim nestátní nezisková organizace poradí či pomůže s vyřízením trvalého pobytu, občanství, zdravotním pojištěním a podobně. Takovéto služby však nestátní neziskové organizace vnímají jako sociální služby a poradenství - viz příloha P4).

NNO vycházejí z průzkumu poptávek

Většina (90 %) NNO zjišťuje potřeby cizinců a sleduje zpětnou vazbu nabízených služeb. Dominantní metodou je dotazování u klientů.

Bariéry v zavádění nových služeb NNO jsou především finančního rázu

Hlavní bariérou, která vede k neposkytování některých poptávaných služeb, byl téměř u poloviny organizací uveden nedostatek financí, na dalším místě je to nedostatek času a vhodných prostor. I nedostatek času a vhodných prostor jsou však především projevy podfinancování.

NNO sledují především vlastní produktivitu a spokojenost uživatele

Vzhledem k poddimezovanosti své institucionální kapacity sledují NNO zpravidla jen ty aspekty efektivity, ke kterým je nutí vlastní situace nebo požadavky dárce. Mají tak v různé míře a různé kvalité zpětnou vazbu od obslužených klientů, poznatky o vlastní hospodárnosti a produktivitě, ale téměř se nezabývají účinky a účinností svých programů.

Nestátní neziskové organizace mezi sebou spolupracují

NNO mají při zabezpečení potřeb cizinců zřetelnou snahu spolupracovat s ostatními aktéry, nejvíce přitom spolupracují s jinými nestátními neziskovými organizacemi. Hlavními formami spolupráce jsou: sdílení informací, odkazování cizinců na služby jiných NNO, dělba práce ve sdílené oblasti působnosti a spolupráce na společných projektech.

Existují velké rozdíly mezi cizinci

Způsoby řešení obtížných situací v novém prostředí se značně liší dle národnosti cizince. Z námi sledovaných jsou nejuzavřenějšími komunitami, které se spoléhají hlavně samy na sebe, vietnamská a čínská komunita; nejvíce využívají nabízených služeb všeho druhu občané Ukrajiny.

Služeb NNO využívá značný počet cizinců

Služeb NNO využilo za dobu svého pobytu v ČR 39 % dotázaných cizinců. Existují přitom značné rozdíly mezi občany různých států, nejméně využívali služeb NNO občané Vietnamu, Číny, Srbska, Chorvatska, Bosny a Hercegoviny (do 20 %), nejvíce občané Ukrajiny, Ruska, Běloruska (60 -73 %). Zdá se, že čerpání služeb NNO má navíc vzrůstající tendenci – ve sledovaném období (leden 2007 – duben 2008) využilo služeb NNO 48 % dotázaných cizinců.

Většina cizinců hledá pomoc u svých blízkých

Potřebuje-li cizinec pomoc, obrací se (1) na svou rodinu, (2) na přátele, (3) krajany, (4) veřejnou správu a teprve na pátém místě na NNO.

Nejvíce využívají služeb nejvzdělanější

Nejvíce využívají služeb cizinci s vysokoškolským vzděláním, nejméně cizinci se základním vzděláním nebo bez dokončeného základního vzdělání. Podobná je korelace mezi využíváním služeb a znalostí češtiny (cizinci konzumují služby tím více, čím je lepší jejich čeština). Nejméně služeb se tak dostává k těm, kteří jsou sociálně nejslabší.

NNO jsou mezi cizinci málo známé

Nejčastěji uváděným důvodem, proč cizinec nevyužil služeb NNO, je to, že ji nepotřeboval a nehledal (33 %). Avšak druhým nejčastějším důvodem (23 %) je, že neznal žádnou NNO, která by mu službu poskytla. Objevil se i důvod nedůvěra k nestátním neziskovým organizacím, či prostý fakt, že služby nakupují jinde.

NNO o sobě informují především na webu

Nejvyužívanějším způsobem sebe prezentace jsou u NNO vlastní webové stránky (94 %). Následují tištěné materiály (88 %) a informace zprostředkované jinými NNO (78 %).

Cizinci hledají informace především u blízkých osob nebo na internetu

Mezi cizinci je nejčastějším způsobem získání informace o službách ústní podání: informace od rodiny a přátel, známých a spolupracovníků. Ponecháme-li tento způsob stranou, mezi „neosobními“ zdroji informací jasně dominuje internet (81 %), s odstupem následují (tištěné) materiály veřejné správy (44 %) a sdělovací prostředky (43 %).

Třetina cizinců neví, na koho se má obrátit

Třetina cizinců, kteří potřebují v současnosti zabezpečit některé služby, neví, na koho a kam se má obrátit. Nejvýraznější je tato neznalost u cizinců z Běloruska (50 % dané národnosti), Zakarpatské Ukrajiny (50 %) a Číny (48 %).

Také u minulých neuspokojených potřeb cizinců byla hlavní důvodem neznalost, kde hledat potřebnou pomoc (40 %).

Cizinci nejvíce postrádají průvodce a návody

Informace, kterých se cizincům nejvíce nedostává, je srozumitelný (také v mateřské řeči cizince) průvodce pro život v ČR a praktické návody, jak řešit obvyklé životní situace.

Orientace respondentů v informačních zdrojích, které jim mohou pomoci řešit nepříznivé životní situace je dobrá u všech státních příslušností a koreluje s úrovní znalosti českého jazyka. Spokojenost s množstvím dostupných informací obecně pro cizince vyjádřila nadpoloviční většina dotázaných, přičemž úplné spokojenosti dosáhlo plných 53,8 %. Alarmující je 27,5 % respondentů, kteří žádné zdroje neznají.

Cizinci vysoce oceňují materiály veřejné správy, ale málo o nich vědí

Jen čtvrtina dotázaných cizinců ví o existenci zdrojů informací vytvořených veřejnou správou speciálně pro jejich potřebu („Informační publikaci pro cizince Česká republika“ znalo 26 % z nich, webové stránky www.cizinci.cz 34 % a webový portál www.portal.gov.cz – sekci pro cizince 19 %). Ti, kteří je znají, je však hodnotí velmi vysoko (83 % kladných hodnocení).

Cizince nejvíce trápí xenofobie

Mezi důvody, které cizinci uváděli jako překážku toho, aby se v ČR cítili dobře a bezpečně, skoro jako doma, je nejčastější xenofobie či nedostatek tolerance ze strany majoritní společnosti. S tímto záporným vztahem se setkávají již děti cizinců ve školách. Druhý nejčastěji uváděný důvod je nedostatečná znalost českého jazyka. V situaci, kdy cizinci mluví česky špatně či vůbec, mají problémy na úřadech, u zaměstnavatele, jejich děti ve školách a samozřejmě i ve vztahu k jiným občanům, kteří jsou mnohdy neochotni mluvit jinak než česky. Třetím nejčastějším důvodem nespokojenosti při začleňování do majoritní skupiny obyvatelstva bylo nedůstojné zacházení ze strany úřadů.

B Doporučení

Doporučení pro nestátní neziskové organizace

Nejčastějším důvodem, proč cizinci nečerpají služby od nestátních neziskových organizací, či obecně si nedokáží poradit při zabezpečování svých potřeb, je jejich neznalost toho, kde a kdo by jim mohl být nápomocný při řešení obtížných situací. Dále se jako významný fakt jeví nedůvěra cizinců k nestátním neziskovým organizacím. Z těchto důvodů je nutné cílevědomě posilovat u cizinců povědomí o nestátních neziskových organizacích, což samozřejmě také znamená posílit lidské i finanční zdroje organizace v oblasti marketingu, komunikace a PR. Podle teorie ekonomiky neziskových organizací by až 1/3 činností neziskových organizací měla být marketingového a PR rázu.

- Vzhledem k posloupnosti subjektů, na které se cizinci obracejí v případě potřeby, je vhodné v kraji zkontaktovat a navázat bližší a neustálou spolupráci s komunitami a sdruženími cizinců a národnostních menšin a také s příslušnými organizacemi veřejné správy - včetně cizinecké policie.
- Periodicky pořádat kulturní, sportovní a společenské akce pro cizince a občany České republiky a při vzájemném sblížení cizinců s majoritní společností prezentovat organizaci pro případ budoucí potřeby cizinců.

- Periodicky získávat zpětnou vazbu na veškeré své aktivity pro zjišťování spokojenosti uživatelů informací a účinnosti dopadů provedených změn a zlepšení v oblasti komunikace.

Většina nestátních neziskových organizací stále podceňuje potenciál webových stránek a nenechává je rozvinout do podoby užitečné pro jejich uživatele. Nestátní neziskové organizace využívají webových stránek převážně pro reklamní efekt, kdy předpokládají, že o všem dalším se uživatel dozví nejlépe po osobní návštěvě, avšak to v cizincích důvěru nebudí.

- Jedním z doporučení pro NNO je právě zlepšení struktury a přehlednosti odkazů na další zdroje informací.
- Na vyšší úrovni jsou sofistikovaně tvořeny průvodci problémovou oblastí, tedy spojení informací v podobě řešených životních situací a odkazů na jiné nebo další zdroje informací. Proto i tyto by měly být dále zpracovávány.
- K obecným doporučením lze přiřadit i nadále vytrvalou snahu o lepší a přehlednější přísun informací cílové skupině cizinců (cílové skupiny navrhuje diferencovat podle národnostních skupin a úrovni jazykových znalostí) v preferovaných informačních kanálech.

Doporučení pro tvůrce veřejných politik a poskytovatele finančních prostředků

Jako úspěšný a žádaný krok se ukázalo distribuování dosavadních informačních materiálů. Proto doporučujeme navázat na tento krok, pokračovat v distribuci, najít nové distribuční kanály, například i webové stránky nestátních neziskových organizací a rozšířit dosavadní informační materiály o další informace o životě v ČR, tradicích a zvyklostech.

Provedený výzkum odhalil nerovnoměrnou územní distribuci NNO a služeb na území ČR. Na základě tohoto jednoho ukazatele však nelze jednoznačně určit, zda je současná distribuce a šíře nabízených služeb NNO alokačně efektivní. Domníváme se, že optimální alokace služeb na trhu by byla zabezpečena v případě, že by NNO byly natolik finančně a institucionálně zabezpečeny, aby mohly samy adekvátně reagovat na zjištěnou poptávku, tj. inovovat svou nabídku a rozšiřovat své služby do míst poptávky. Je třeba společně s NNO pracovat na odstraňování bariér znemožňujících NNO poskytovat takovou šíři služeb, jakou považují za vhodnou, a na zlepšování komunikace, PR a marketingu poskytovaných služeb. Jak ukázal výzkum, existují pro to u NNO dobré předpoklady: organizace zjišťují poptávku, a to jak potřeby trhu i tak potřeby uživatelů, jsou ochotny spolupracovat se všemi aktéry cizinecké problematiky, jsou schopny přistoupit na dělbu práce, tj. nedublovat služby, které již dobře, kvalitně a dlouhodobě nabízejí jiní poskytovatelé. Navíc nejsou aktivní pouze v poskytování služeb cizincům, ale také přispívají svými znalostmi při tvorbě veřejných politik a právních předpisů týkajících se cizinecké a migrační problematiky. (Nabízené a poptávané služby v jednotlivých krajích uvádíme v tabulkách 2.3, 3.26, 4.2 a 4.7).

Pro zlepšení v oblasti měření efektivity poskytovaných služeb NNO doporučujeme, aby poskytovatel finančních prostředků určil, jak efektivitu definuje, i to, jak ji bude kontrolovat, tj. jaké indikátory bude sledovat. V souladu s tím by pak měl vyžadovat, aby plán vyhodnocení efektivity byl součástí předkládaných žádostí o finanční podporu a na dohodnutých indikátorech založené hodnocení efektivity aby bylo povinnou součástí závěrečných zpráv a předmětem kontroly. Jedině takovým postupem lze hodnocení efektivity do vztahu poskytovatele a příjemce finančních prostředků zavést. Náš výzkum ukazuje, že NNO zpravidla monitorují jen ty aspekty efektivnosti, ke kterým je nutí vlastní situace nebo požadavky dárce.

Najít vyváženost mezi nákladovostí sledování indikátorů efektivnosti a jejich vypovídací schopností o efektivnosti vybraných činností či organizace je úkol, který přesahuje prostor dostupný této studii. Proto tento úkol, vzhledem k jeho vysoké relevantnosti a aktuálnosti, doporučujeme jako téma pro další výzkum.

Kromě problematiky efektivity podle požadavků poskytovatele finančních prostředků doporučujeme jako témata dalšího výzkumu prozkoumat také (a) dostatečné využití či nevyužití kapacit NNO a (b) měření kvality služeb prostřednictvím metod řízení a hodnocení kvality.

PŘÍLOHA 1: FORMULÁŘ – DOTAZNÍK ORGANIZACE, CIZINCI

A Dotazník pro organizace

Název organizace:

Adresa (vč. kraje):

Kontaktní údaje:

Rok registrace:

Právní forma organizace:

Pracovní pozice respondenta:.....

I. ÚVODNÍ INFORMACE

1. Je vaše organizace:

1. samostatnou organizací
2. pobočkou/organizační složkou větší organizace
3. rozvětvenou organizací s dalšími pobočkami či pracovišti

2. Jaká je územní působnost vaší organizace?

1. místní (obec, více obcí, okres, více okresů)
2. regionální (1–3 kraje)
3. celorepubliková (více než 3 kraje)
4. mezinárodní (alespoň jedna služba/aktivita je nabízena v zahraničí – nezapočítávají se však pouze kontakty se zahraničím nebo členství v mezinárodních organizacích)

3. Kolik má vaše organizace celkem zaměstnanců (včetně zaměstnanců na dohodu o provedení práce a dohodu o provedení činnosti)? *Prosím uveďte jak počet zaměstnaných osob, tak přepočtené úvazky.*

1. počet zaměstnanců:.....
2. počet zaměstnanců přepočtený na plné úvazky:.....
3. počet osob pracujících na dohodu (DPP nebo DPČ):

4. Kolik z celkového počtu zaměstnanců (včetně administrativních pracovníků) se věnuje službám/aktivitám pro cizince? *Prosím uveďte jak počet zaměstnaných osob, tak přepočtené úvazky.*

1. počet zaměstnanců:.....
2. počet zaměstnanců přepočtený na plné úvazky:.....
3. počet osob pracujících na dohodu (DPP nebo DPČ):

5. Kolik dobrovolníků pracuje ve vaší organizaci v oblasti služeb/aktivit pro cizince? *Dobrovolníkem se myslí jedinec podílející se na činnosti organizace, který nemá uzavřenou pracovní smlouvu.*

6. Pracují ve vaší organizaci také cizinci? *Pokud ano, prosím uveďte počet zaměstnanců, počet osob pracujících na dohodu i počet dobrovolníků. Lze označit více odpovědí, pokud neoznačíte odpověď „ne“.*

1. ne
2. ano, a to zaměstnanců.
3. ano, a to osob pracujících na dohodu (DPP nebo DPČ).
4. ano, a to dobrovolníků.

II. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB/AKTIVIT CIZINCŮM

7. Služby/aktivity pro cizince zabezpečujete:

1. pouze vlastními pracovníky

2. někdy i nákupem služeb u jiných organizací (1-3 nákupy/rok)
 3. často i nákupem služeb u jiných organizací (více než 1-3 nákupy/rok)
8. Prosím vyjmenujte služby a aktivity, které nabízíte cizincům. U každé služby/aktivity uveďte, jak dlouho ji provozujete.
9. Jsou některé z vašich služeb/aktivit pro cizince zaměřeny primárně na cizince s trvalým nebo dlouhodobým pobytem?
10. Jsou některé z vašich služeb/aktivit pro cizince zaměřeny primárně na socio-kulturní integraci cizinců (vztahy mezi cizinci a majoritou), např. vytváření vazeb důvěry a přátelství s majoritním obyvatelstvem, odbourávání předsudků, prevence netolerance a rasismu, apod.?
11. Zjišťujete informace o uživateli svých služeb/aktivit?
1. ne **[Pokračujte otázkou č.14.]**
 2. ano
12. Jaký typ cizinců využívá vašich služeb/aktivit? *Lze označit více odpovědí.*
1. cizinci s trvalým pobytem
 2. cizinci s dlouhodobým pobytem
 3. cizinci s vízem nad 90 dnů
 4. azylanti či jiný typ pobytu (osoby v režimu doplňkové ochrany, žadatelé o azyl, vízum za účelem strpění, osoby s výjezdním vízem [příkazem]),
 5. cizinci bez víza (s nelegálním pobytem)
 6. občané EU a jejich rodinní příslušníci
 7. nevíme, tyto údaje nezjišťujeme
13. Jaká je délka pobytu v České republice u cizinců, kteří využívají vašich služeb/aktivit? *Lze označit více odpovědí.*
1. méně než jeden rok
 2. 1 – 5 let
 3. 5 – 10 let
 4. 10 let a více
 5. nevíme, tyto údaje nezjišťujeme
14. Uveďte prosím co nejpřesnější odhad, jakou státní příslušnost (občanství) mají cizinci využívající vašich služeb/aktivit, včetně procentního zastoupení těchto státních příslušností. *Prosím uveďte maximálně 10 státních příslušností:*
15. Které vámi nabízené služby/aktivity pro cizince jsou nejvíce využívány? *Prosím vyjmenujte maximálně 3 a seřadte je sestupně od nejvyužívanější.*
16. Jakým způsobem informujete stávající či potenciální uživatele o službách/aktivitách, které cizincům nabízíte? *Lze označit více odpovědí.*
1. webové stránky naší organizace
 2. informační materiály naší organizace
 3. sdělovací prostředky
 4. tiskoviny krajanských organizací (sdružení cizinců)
 5. informační materiály institucí veřejné správy
 6. prostřednictvím kontaktních osob v institucích veřejné správy (úřady práce, cizinecká policie, krajské úřady, ministerstva, jiné)
 7. prostřednictvím jiných nestátních neziskových organizací
 8. informace na webových stránkách zabývajících se integrací cizinců
 9. jiné:
17. Znáte stránky Ministerstva práce a sociálních věcí Cizinci v České republice <www.cizinci.cz>?
1. ne **[Pokračujte otázkou č.19.]**
 2. ano
18. Jak hodnotíte přínos této webové stránky pro vás?

1. velice přínosná 2. spíše přínosná 3. spíše nepřínosná 4. nepřínosná 5. nemůžu ohodnotit

III. HODNOCENÍ, PROBLÉMOVÉ OBLASTI

19. Zjišťujete nějakým způsobem poptávku stávajících či potenciálních uživatelů po konkrétních službách/aktivitách? *Pokud ano, prosím, uveďte jakým způsobem tuto poptávku zjišťujete.*

1. ne [**Pokračujte otázkou č.21.**]
2. ano, jakým způsobem (jakými způsoby):

20. Existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? *Lze označit více odpovědí, pokud jedna z nich není odpověď „ne“.*

1. ne.
2. ano. Některé z nich však nehodláme nabízet. *Prosím uveďte, které:*
3. ano. Některé z nich plánujeme zavést. *Prosím uveďte, které:*
4. ano. Některé z nich bychom chtěli zavést, ale existují bariéry, které jejich zavedení neumožňují. *Prosím uveďte tyto služby/aktivity a bariéry (překážky) bránící jejich poskytování:*

21. Které nové služby/aktivity byste chtěli zavést? *Prosím neuvádějte služby/aktivity, u nichž jde pouze o rozšíření stávající nabídky. [Pokud nejsou žádné nové služby/aktivity, pokračujte otázkou č.23.]*

22. Prosím pokuste se nyní identifikovat konkrétní potíže, které očekáváte při zavádění těchto nových služeb/aktivit pro cizince:

23. Nyní se prosím pokuste identifikovat problémy a překážky, se kterými se vaše organizace potýká při poskytování stávajících služeb/aktivit pro cizince (např. problémy ze strany uživatelů, institucí veřejné správy, ostatních nestátních neziskových organizací, v rámci organizace, apod.):

IV. SPOLUPRÁCE S JINÝMI ORGANIZACEMI

24. Spolupracujete při poskytování vašich služeb/aktivit s jinými organizacemi? *Organizacemi se rozumí instituce veřejné správy, jiné nestátní neziskové organizace a ziskové organizace (firmy).*

1. ne [**Pokračujte otázkou č.26.**]
2. ano

25. Prosím jmenujte tyto organizace a uveďte účel spolupráce.

V. HOSPODAŘENÍ ORGANIZACE

26. Jaký je roční rozpočet vaší organizace za rok 2007?

27. Z jakých zdrojů čerpáte finanční prostředky? Uveďte procentní podíl velikosti jednotlivých zdrojů:

Finanční zdroj	v %
veřejné zdroje ČR (státní, krajské, obecní rozpočty)	
veřejné zdroje z programů EU	
veřejné zdroje zahraniční jiné	
soukromé zdroje domácí (dary fyzických osob, právnických osob vč. nadací)	
soukromé zdroje ze zahraničí	
vlastní činnost (poplatky od uživatelů, členské příspěvky, tržby z prodeje zboží a služeb, sponzoring, příjmy z pronájmu...)	

28. Jaké procento výdajů (včetně režijních nákladů) připadá na realizaci služeb/aktivit pro cizince?

B Dotazník pro cizince

I. ÚVODNÍ OTÁZKY

1. Jaká je vaše státní příslušnost?
 1. Rusko
 2. Bělorusko
 3. Ukrajina a to ze: - Zakarpatské Ukrajiny - z ostatních částí Ukrajiny
 4. Moldavsko
 5. Vietnam
 6. Čína
 7. Srbsko
 8. Chorvatsko
 9. Bosna a Hercegovina
 10. Černá Hora
 11. Makedonie
 12. Mongolsko
 13. jiná.....**[Ukončete dotazování]**
2. Jakého typu je váš pobyt v České republice?
 1. trvalý pobyt
 2. dlouhodobý pobyt
 3. vízum k pobytu nad 90 dnů
 4. jiný typ pobytu (azyl nebo doplňková ochrana, žadatel o azyl, včetně víza za účelem strpění – při podání kasační stížnosti, dočasná ochrana, výjezdní vízum, vízum k pobytu do 90 dnů, přechodný pobyt [na pozvání – bez víza], nemá legální status k pobytu nad 90 dnů)
[Ukončete dotazování]
3. Jak dlouho žijete v České republice?
 1. méně než jeden rok **[Ukončete dotazování]**
 2. 1 – 5 let
 3. 5 – 10 let
 4. 10 let a více
4. Měl(a) jste v České republice nějaké kontakty před svým příjezdem?
 1. ne **[Pokračujte otázkou č.6.]**
 2. ano
5. Jaké kontakty jste měl(a) v České republice před svým příjezdem? *Lze označit více odpovědí.*
 1. rodina
 2. přátelé
 3. krajané, lidé ze stejné země
 4. zprostředkovatel nebo zprostředkovatelská agentura
 5. jiné:
6. Jaký je účel vašeho pobytu v České republice? *Lze označit více odpovědí.*
 1. studium
 2. podnikání
 3. zaměstnání
 4. usídlení v ČR (na základě povolení k trvalému či dlouhodobému pobytu)
 5. společné soužití rodiny
 6. jiný:

II. VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB NESTÁTNÍCH NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ

7. Využil jste někdy v České republice služeb, aktivit pro cizince, které poskytují nestátní neziskové organizace?

1. ano **[Pokračujte otázkou č.9.]**

2. ne

8. Z jakého důvodu jste nevyužil(a) služeb nestátních neziskových organizací? *Lze označit více odpovědí.*

1. neznám žádnou organizaci, která by mi služby poskytla
2. platím si komerční organizace, které mi poskytují potřebné služby
3. služby mi poskytují instituce veřejné správy
4. nedůvěřuji neziskovým organizacím
5. nepotřebuji, pomáhá mi rodina
6. nepotřebuji, pomáhají mi přátelé
7. jiný důvod:

9. Vyjmenujte prosím služby/činnosti, které vám poskytují nestátní neziskové organizace, komerční organizace a organizace veřejné správy v současné době. *Za současnou dobu prosím považujte posledních dvanáct měsíců. Službami se rozumí také akce a aktivity, jako např. setkávání tzv. ženských či mužských skupin, společné „etnické“ večery, oslavy „národních“ svátků, festivaly, koncerty, výstavy, sportovní akce, prezentace národních kuchyní, společné obědy Čechů a cizinců v rámci projektu Rodina odvedle apod.:*

9B. Dále prosím u každé služby zodpovězte následující.

1. Využil(a) jste dané služby jednorázově (J), nebo opakovaně (O)?
2. Byla vám služba poskytnuta zdarma (A), nebo jste za ni platil(a) (N)?
3. Službu vám poskytla nestátní nezisková organizace (NNO), komerční organizace – firma (KO), nebo instituce veřejné správy (VS)? **[V případě, že cizinec odpoví variantou NE, nebo S, pokračujte otázkou č. 10.]**
4. Jak/kde jste se o této organizaci dozvěděl(a)?

10. Potřebujete v současné době zabezpečit i jiné služby (pomoc, radu, asistenci)? *Pokud ano, uveďte které.*

1. ne **[Pokračujte otázkou č.12.]**

2. ano

11. Víte, kdo vám může tyto služby (pomoc, radu, asistenci) poskytnout?

1. ano
2. neznám konkrétní organizaci, ale vím, kde hledat potřebnou informaci
3. ne, a ani nevím, kde bych měl(a) hledat informace

12. Existují služby, které jste v minulosti potřeboval(a) zabezpečit a nepodařilo se vám to? *Pokud ano, uveďte které.*

1. ne **[Pokračujte otázkou č.14.]**

2. ano, které:.....

13. Dále prosím u každé služby zodpovězte následující otázku: Z jakého důvodu se vám to nepodařilo?

1. Nevěděl(a) jsem, kde hledat pomoc.
2. Věděl(a) jsem, kde hledat pomoc, ale nenašel(šla) jsem organizaci, která by mi pomohla.
3. Věděl(a) jsem kde hledat pomoc, našel(šla) jsem vhodnou organizaci, která by mi pomohla, ale nemohl(a) jsem službu využít. *Prosím uveďte konkrétní příčinu, proč jste nemohl(a) služby využít.....*
4. Jiný důvod. *Uveďte konkrétní příčinu.....*

III. INFORMAČNÍ KANÁLY

14. Na koho se obracíte, když potřebujete vyřešit obtížnou situaci? *Prosím, vybrané odpovědi označte a seřadte je od jedné podle toho, za kým jdete nejdříve.*

1. rodina
2. přátelé, známí, spolupracovníci
3. krajané, lidé ze stejné země
4. církvev, náboženská společnost

5. instituce veřejné správy
6. nestátní neziskové organizace
7. jiné:

15. Kterých informačních zdrojů využíváte při hledání informací o službách pro cizince?

16. Z jakého důvodu nevyžíváte **[Otázka platí pouze pro ty zdroje, které respondent neuvedl v odpovědi na otázku č.15]**: 1. internet, 2. informace ve sdělovacích prostředcích, 3. informace v tiskovinách krajských organizací (sdružení cizinců), 4. informační materiály institucí veřejné správy, 5. zaměstnanci v institucích veřejné správy, 6. zaměstnanci v nestátních neziskových organizacích, 7. informační materiály nestátních neziskových organizací?

17. Znáte *Informační publikaci pro cizince* Ministerstva práce a sociálních věcí ČR? Pokud ano, prosím uveďte, kde jste ji získal(a).

1. ne **[Pokračujte otázkou č.19.]**
2. ano, získal(a) jsem ji:

18. Jak hodnotíte tuto příručku?

1. velice přínosná
2. spíše přínosná
3. spíše nepřínosná
4. nepřínosná
5. nemůžu ohodnotit

19. Jaké jiné informační publikace, brožurky či letáky (nejen veřejné správy, ale i nestátních neziskových organizací včetně občanských poraden či komerčních subjektů nebo krajských spolků apod.) znáte? Uveďte jejich názvy, vydavatele a ohodnoťte jejich přínos.

20. Znáte stránky Ministerstva práce a sociálních věcí Cizinci v České republice <www.cizinci.cz>?

1. ne **[Pokračujte otázkou č.22.]**
2. ano

21. Jak hodnotíte tuto webovou stránku?

1. velice přínosná
2. spíše přínosná
3. spíše nepřínosná
4. nepřínosná
5. nemůžu ohodnotit

22. Znáte webový portál veřejné správy <www.portal.gov.cz> – sekce pro cizince?

1. ne **[Pokračujte otázkou č.24.]**
2. ano

23. Jak hodnotíte tuto webovou stránku?

1. velice přínosná
2. spíše přínosná
3. spíše nepřínosná
4. nepřínosná
5. nemůžu ohodnotit

24. Znáte jiné webové stránky, na kterých jsou k dispozici informace pro cizince? Uveďte jejich názvy a ohodnoťte jejich přínos pro vás. *Použijte stejnou škálu hodnocení 1-5 jako v předchozí otázce.*

25. Jaké informace určené pro cizince v České republice postrádáte v informačních zdrojích, které znáte?

1. neznám žádné informační zdroje
2. v informačních zdrojích, které znám, nic nepostrádám
3. v informačních zdrojích, které znám, postrádám tyto informace/rady:

26. Jaký způsob prezentace informací by vám nejvíce vyhovoval? *Lze zaškrtnout více odpovědí.*

1. televize
2. rozhlas
3. internet
4. noviny (deníky)
5. časopisy
6. tiskoviny krajských organizací
7. tištěné informační brožury a letáky
8. osobní jednání s pracovníky veřejné správy nebo nestátních neziskových organizací
9. jiný způsob:

IV. DEMOGRAFICKÉ OTÁZKY

27. Pohlaví respondenta:

1. žena 2. muž

28. Ve které obci v České republice žijete?

28B. Ve kterém kraji České republiky žijete? [**Značí tazatel**]

29. Ve kterém roce jste se narodil(a)?

30. Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

1. žádné formální vzdělání
2. základní (i nedokončené)
3. vyučen(a) v oboru
4. neformální vzdělání resp. odbornost získaná praxí
5. rekvalifikace [**možnost u cizinců s trvalým pobytem**]
6. středoškolské s maturitou
7. vysokoškolské

31. Chcete zůstat v České republice natrvalo?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. nevím, ještě jsem se nerozhodl(a)
4. spíše ne
5. určitě ne

32. Do České republiky jste přijel(a): *Lze označit více odpovědí, pokud nezvolíte možnost „sám (sama)“.*

1. sám (sama)
2. s rodinou
3. s přáteli, známými, spolupracovníky

33. Máte manžela (manželku) či partnera (partnerku)?

1. ne
2. ano, žije se mnou v České republice
3. ano, žije však v jiné zemi

33B. Je váš manžel (manželka)/partner (partnerka) Čech (Češka)?

34. Máte děti? *Lze označit více odpovědí, pokud nezvolíte možnost „ne“.*

1. ne
2. ano, žijí se mnou v České republice
3. ano, ale nežijí v České republice

35. Žijí s vámi v České republice i jiní příbuzní?

1. ne 2. ano

36. Jste zaměstnán(a)? *Lze označit více odpovědí.*

1. ano, jsem zaměstnán(a)
2. ano, podnikám
3. ano, jsem člen(ka) družstva
4. jsem na mateřské (rodičovské) dovolené
5. ne, studuji
6. ne, jsem v domácnosti
7. ne, práci hledám
8. ne, práci nehledám

37. Uved'te prosím jazyky, které ovládáte a jejich znalostní úroveň (základní-dobrá-vynikající).
Znalostní úroveň se nevyplňuje u mateřského jazyka.

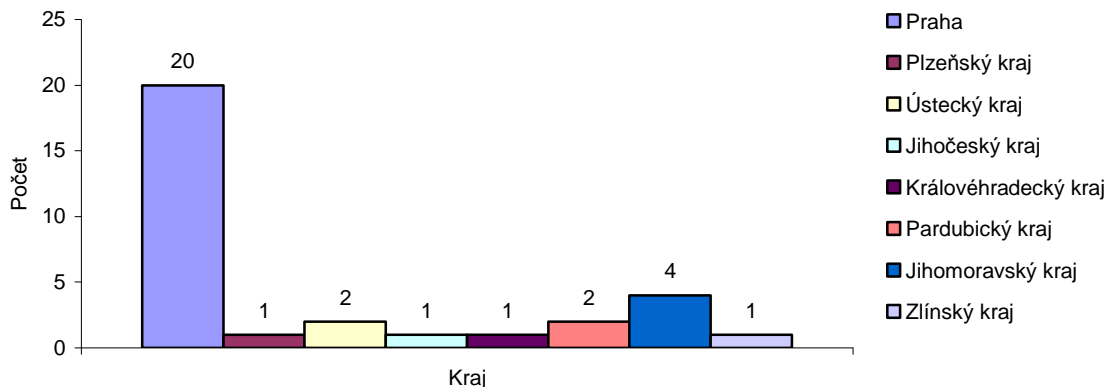
38. Na závěr dotazníku prosím uveďte, co považujete za hlavní překážky vaší integrace (začlenění) do české společnosti – co vám nejvíce brání, abyste se v České republice cítil(a) dobře?

PŘÍLOHA 2: VÝSLEDKY TERÉNNÍHO ŠETŘENÍ

A Výsledky terénního šetření organizací

i. Kraj sídla organizace

Zodpovědělo: 32 respondentů



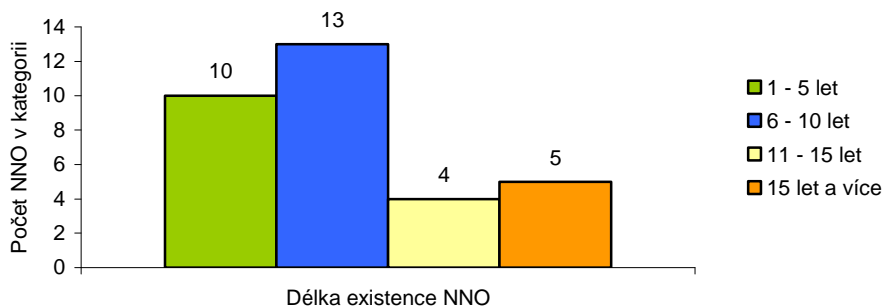
ii. Právní forma organizace

Zodpovědělo: 32 respondentů

	Počet	%
Obecně prospěšná společnost	3	9,4
občanské sdružení	26	81,3
církevní právnická osoba - účelové zařízení církev	3	9,4
Celkem	32	100

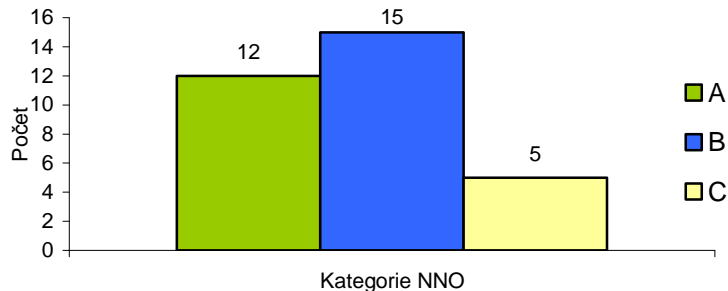
iii. Délka existence (v letech)

Zodpovědělo: 32 respondentů



iiii. Zařazení NNO do kategorie A-B-C

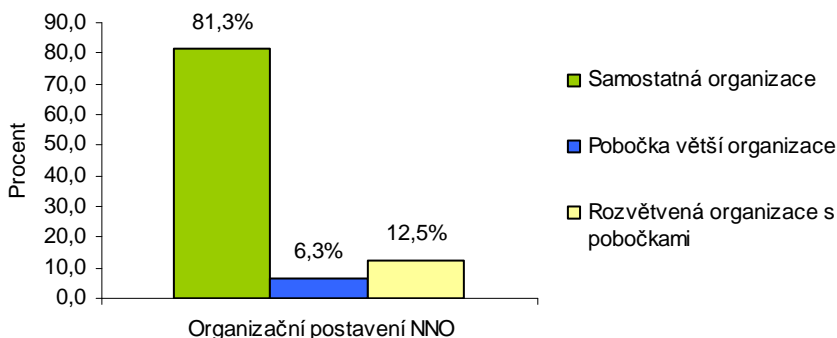
Zařazeno: 32 organizací



Otázka č. 1

Je vaše organizace: samostatnou organizací/pobočkou či organizační složkou větší organizace/rozvětvenou organizací s dalšími pobočkami či pracovišti?

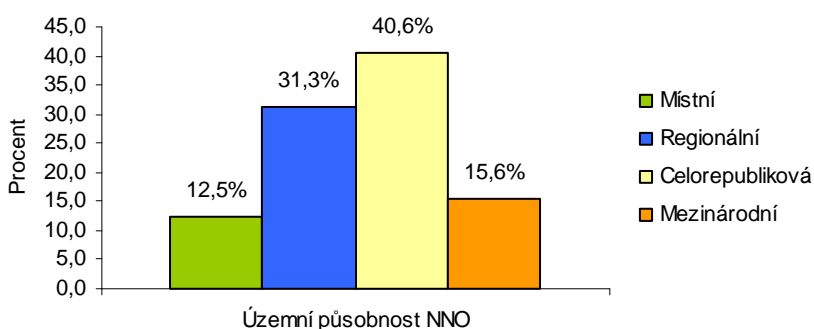
Zodpovědělo: 32 respondentů



Otázka č. 2

Jaká je územní působnost vaší organizace?

Zodpovědělo: 32 respondentů



Otázka č. 3

Kolik má vaše organizace celkem zaměstnanců (včetně zaměstnanců na dohodu o provedení práce a dohodu o provedení činnosti)? Prosím uveďte jak počet zaměstnaných osob, tak přepočtené úvazky.

Základní přehled otázek 3 – 6	Zodpovědělo respondentů	Průměrný počet zaměstnanců /dobrovolníků/
Počet zaměstnanců	31	34,7
Počet přepočtených úvazků	32	28,8
Počet zaměstnanců na DPP, DPČ	31	10,2
Počet zaměstnanců věnujících se službám pro cizince	31	7,3
Počet zaměstnanců věnujících se službám pro cizince (přepočtené úvazky)	31	4,6
Počet zaměstnanců věnujících se službám pro cizince na DPP, DPČ	31	7,6
Počet dobrovolníků věnujících se službám pro cizince	32	8,7
Zaměstnanci – cizinci	32	0,9
Zaměstnanci na DPP, DPČ – cizinci	32	1,2
Dobrovolníci – cizinci	32	1,6

Kategorie	Počet zaměstnanců		Počet zaměstnanců - přepočtené úvazky		Počet zaměstnanců na DPP a DPČ	
	Počet	%	Počet	%	Počet	%
0	5	16,1	5	15,6	5	16,1
1 - 5	2	6,5	6	18,8	15	48,4
6 - 10	7	22,6	13	40,6	7	22,6
11 - 20	10	32,3	6	18,8	2	6,5
21 - 50	6	19,4	1	3,1	1	3,2
51 - 100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
101 a více	1	3,2	1	3,1	1	3,2
Celkem	31	100,0	32	100,0	31	100,0

Otázka č. 4

Kolik z celkového počtu zaměstnanců (včetně administrativních pracovníků) se věnuje službám/aktivitám pro cizince? Prosím uveďte jak počet zaměstnaných osob, tak přepočtené úvazky.

Kategorie	Počet zaměstnanců		Počet zaměstnanců - přepočtené úvazky		Počet zaměstnanců na DPP a DPČ	
	Počet	%	Počet	%	Počet	%
0	7	22,6	7	22,6	9	29,0
1 - 5	9	29,0	16	51,6	15	48,4
6 - 10	6	19,4	3	9,7	5	16,1
11 - 20	6	19,4	4	12,9	1	3,2
21 - 50	3	9,7	1	3,2	0	0,0
51 - 100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
101 a více	0	0,0	0	0,0	1	3,2
Celkem	31	100,0	31	100,0	31	100,0

Otázka č. 5

Kolik dobrovolníků pracuje ve vaší organizaci v oblasti služeb/aktivit pro cizince? Dobrovolníkem se myslí jedinec podílející se na činnosti organizace, který nemá uzavřenou pracovní smlouvu.

Kategorie	Počet dobrovolníků		Kategorie	Počet dobrovolníků	
	Počet	%		Počet	%
0	3	9,4	21 - 50	3	9,4
1 - 5	18	56,3	51 - 100	0	0,0
6 - 10	4	12,5	101 a více	0	0,0
11 - 20	4	12,5	Celkem	32	100

Otázka č. 6

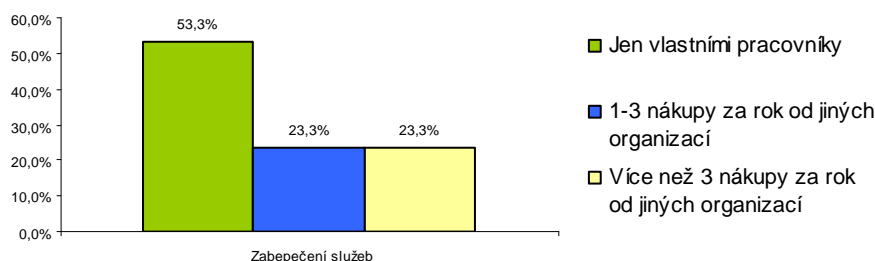
Pracují ve vaší organizaci také cizinci? Pokud ano, prosím uveďte počet zaměstnanců, počet osob pracujících na dohodu i počet dobrovolníků. Lze označit více odpovědí, pokud neoznačíte odpověď „ne“.

Kategorie	Počet zaměstnanců - cizinců		Počet zaměstnanců – cizinců na DPP, DPČ		Počet cizinců - dobrovolníků	
	Počet	%	Počet	%	Počet	%
0	21	65,6	22	68,8	21	65,6
1 - 5	10	31,3	9	28,1	8	25,0
6 - 10	1	3,1	0	0,0	2	6,3
11 - 20	0	0,0	1	3,1	1	3,1
21 - 50	0	0,0	0	0,0	0	0,0
51 - 100	0	0,0	0	0,0	0	0,0
101 a více	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Celkem	32	100,0	32	100,0	32	100,0

Otázka č. 7

Služby/aktivity pro cizince zabezpečujete: pouze vlastními pracovníky/někdy i nákupem služeb u jiných organizací (1-3 nákupy/rok)/často i nákupem služeb u jiných organizací (více než 3 nákupy/rok)?

Zodpovědělo: 30 respondentů



Otázka č. 8³⁹

Prosím vyjmenujte služby a aktivity, které nabízíte cizincům. U každé služby/aktivity uveďte, jak dlouho ji provozujete.

Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 9⁴⁰

Jsou některé z vašich služeb/aktivit pro cizince zaměřeny primárně na cizince s trvalým nebo dlouhodobým pobytem?

Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 10⁴¹

Jsou některé z vašich služeb/aktivit pro cizince zaměřeny primárně na socio-kulturní integraci cizinců (vztahy mezi cizinci a majoritou), např. vytváření vazeb důvěry a přátelství s majoritním obyvatelstvem, odbourávání předsudků, prevence netolerance a rasismu, apod.?

Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 11

Zjišťujete informace o uživateli svých služeb/aktivit?

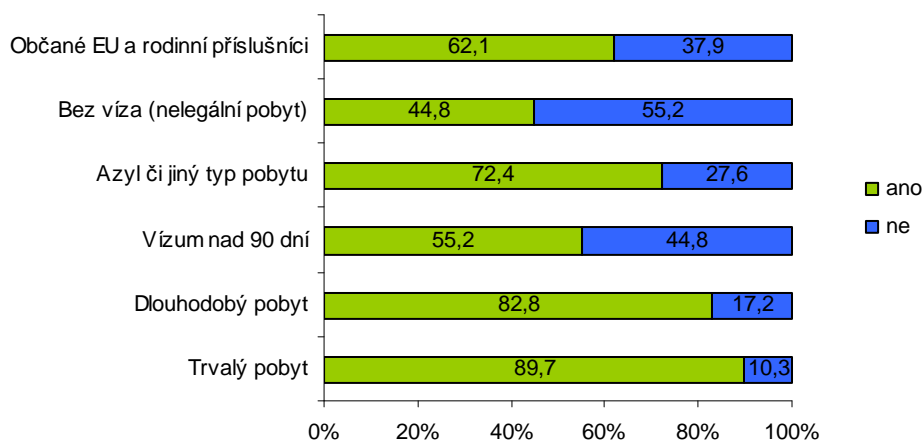
Zodpovědělo: 32 respondentů

	Počet	%
ano	29	90,6
ne	3	9,4
Celkem	32	100,0

Otázka č. 12

Jaký typ cizinců využívá vašich služeb/aktivit? Lze označit více odpovědí.

Zodpovědělo: 29 respondentů



Otázka č. 13

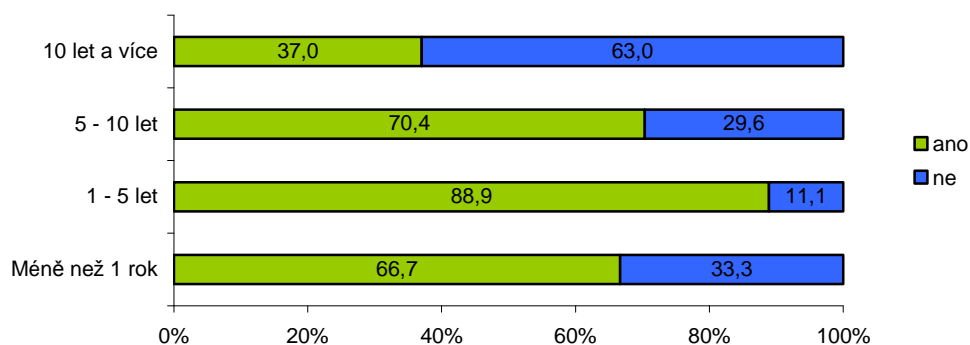
Jaká je délka pobytu v České republice u cizinců, kteří využívají vašich služeb/aktivit? Lze označit více odpovědí.

Zodpovědělo: 27 respondentů

³⁹ Otevřená otázka č. 8 je zpracována v kapitole 2

⁴⁰ Otevřená otázka č. 9 je zpracována v kapitole 2

⁴¹ Otevřená otázka č. 10 je zpracována v kapitole 2



Otázka č. 14

Uveďte prosím co nejpřesněji odhad, jakou státní příslušnost (občanství) mají cizinci využívající vašich služeb/aktivit, včetně procentního zastoupení těchto státních příslušností. Prosím uveďte maximálně 10 státních příslušností.

Zodpovědělo: 32 respondentů

Uživatelé služeb NNO podle národnosti						
Země	Počet	%	Země	Počet	Země	Počet
Bělorusko	17	11,2	Dagestán	1	Rumunsko	3
Čína	6	34,3	Egypt	1	Senegal	1
Makedonie	2	7,5	EU	17	Severní Afrika	1
Moldávie	6	5,0	Gruzie	7	Sierra Leone	1
Mongolsko	8	31,3	Guinea	1	Somálsko	3
Rusko	25	22,7	Indie	3	Srí Lanka	1
Srbsko	3	3,0	Irák	7	Sýrie	2
Ukrajina	26	33,3	Kazachstán	10	Tchajwan	1
Vietnam	13	22,8	Kongo	2	Turecko	2
Afganistan	9	-	Kuba	2	Uganda	1
Arménie	10	-	Kyrgystán	3	USA	3
Barma	2	-	Latinská Amerika	1	Uzbekistán	2
Bulharsko	4	-	Pákistán	2		
Čečensko	3	-	Palestina	1		

Otázka č. 15⁴²

Které vami nabízené služby/aktivity pro cizince jsou nejvíce využívány? Prosím vyjmenujte maximálně 3 a seřadte je sestupně od nejvyužívanější.

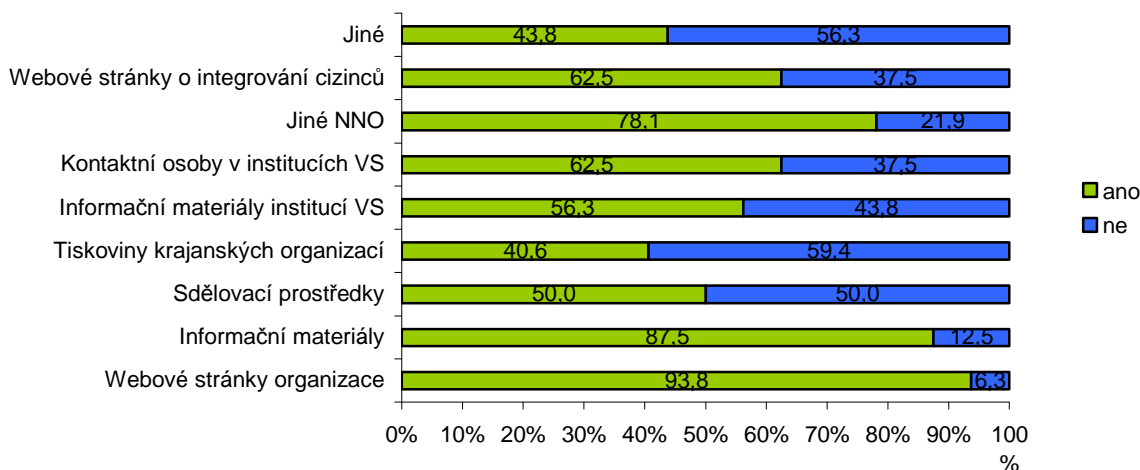
Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 16

Jakým způsobem informujete stávající či potenciální uživatele o službách/aktivitách, které cizincům nabízíte? Lze označit více odpovědí.

Zodpovědělo: 32 respondentů

⁴² Otevřená otázka č. 15 je zpracována v kapitole 2



Otázka č. 17

Znáte stránky Ministerstva práce a sociálních věcí Cizinci v České republice <www.cizinci.cz>?

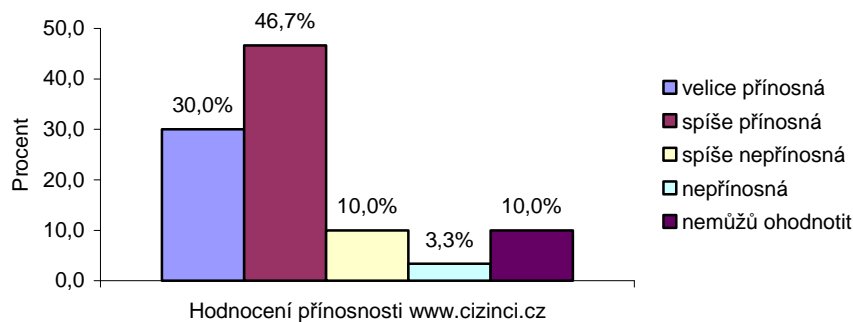
Zodpovědělo: 32 respondentů

	Počet	%
ano, známe	30	93,8
ne, neznáme	2	6,3
Celkem	32	100,0

Otázka č. 18

Jak hodnotíte přínos této webové stránky pro vás?

Zodpovědělo: 30 respondentů



Průměrné hodnocení v rozmezí <1, 4>: 1,9

Otázka č. 19⁴³

Zjišťujete nějakým způsobem poptávku stávajících či potenciálních uživatelů po konkrétních službách/aktivitách? Pokud ano, prosím uveďte jakým způsobem tuto poptávku zjišťujete.

Zodpovědělo:

	Počet	%
ano, zjišťujeme	28	87,5
ne, nezjišťujeme	4	12,5
Celkem	32	100,0

⁴³ Otevřená část otázky č. 19 je zpracována v kapitole 4

Otázka č. 20⁴⁴

Existují konkrétní služby/aktivity, po kterých je ze strany vašich uživatelů poptávka, ale vaše organizace je nenabízí? *Lze označit více odpovědí, pokud jedna z nich není odpověď „ne“.*

Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 21⁴⁵

Které nové služby/aktivity byste chtěli zavést? *Prosím neuvádějte služby/aktivity, u nichž jde pouze o rozšíření stávající nabídky.*

Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 22⁴⁶

Prosím pokuste se nyní identifikovat konkrétní potíže, které očekáváte při zavádění těchto nových služeb/aktivit pro cizince:

Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 23⁴⁷

Nyní se prosím pokuste identifikovat problémy a překážky, se kterými se vaše organizace potýká při poskytování stávajících služeb/aktivit pro cizince (např. problémy ze strany uživatelů, institucí veřejné správy, ostatních nestátních neziskových organizací, v rámci organizace, apod.).

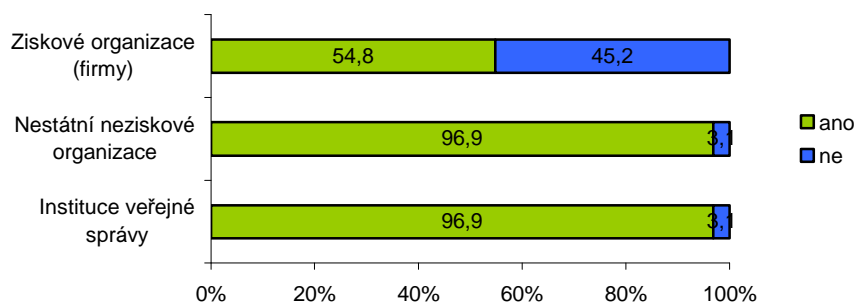
Zodpovědělo: 32 respondentů

Otázka č. 24

Spolupracujete při poskytování vašich služeb/aktivit s jinými organizacemi? Organizacemi se rozumí instituce veřejné správy, jiné nestátní neziskové organizace a ziskové organizace (firmy).

Zodpovědělo: 32 respondentů

Spolupracuje 100% organizací.



Otázka č. 25⁴⁸

Prosím jmenujte tyto organizace a uveďte účel spolupráce.

Zodpovědělo: 27 respondentů

Bez odpovědi: 5 respondentů

⁴⁴ Otevřená otázka č. 20 je zpracována v kapitole 4

⁴⁵ Otevřená otázka č. 21 je zpracována v kapitole 4

⁴⁶ Otevřená otázka č. 22 je zpracována v kapitole 4

⁴⁷ Otevřená otázka č. 23 je zpracována v kapitole 4

⁴⁸ Otevřená otázka č. 25 je zpracována v kapitole 5

Otázka č. 26

Jaký je roční rozpočet vaší organizace za rok 2007?

Zodpovědělo⁴⁹: 31 respondentů

Kategorie	Počet organizací v kategorii	%
Do 100 000	1	3,2
100 001 - 500 000	2	6,5
500 001 - 1 000 000	2	6,5
1 000 001 - 2 000 000	5	16,1
2 000 001 - 3 000 000	7	22,6
3 000 001 - 4 000 000	0	0,00
4 000 001 - 5 000 000	0	0,00
5 000 001 - 6 000 000	1	3,2
6 000 001 - 7 000 000	2	6,5
7 000 001 - 8 000 000	2	6,5
8 000 001 - 9 000 000	1	3,2
9 000 001 - 10 000 000	1	3,2
10 000 001 - 15 000 000	3	9,7
15 000 001 - 20 000 000	1	3,2
20 000 001 - 30 000 000	2	6,5
30 000 000 a více	1	3,2
Celkem	31	100,0

Průměrný rozpočet: 14 817 808 Kč.

Otázka č. 27

Z jakých zdrojů čerpáte finanční prostředky? Uveďte prosím procentní podíl velikosti jednotlivých zdrojů.

Zodpovědělo: 31 respondentů

Zdroj	Průměrný procentní podíl (%)	Minimum – maximum podílů (%)	Standardní odchylka
Veřejné zdroje ČR	35,0	0 – 95	28,8
Veřejné zdroje EU	39,8	0 – 95	33,6
Veřejné zdroje zahraniční jiné	4,6	0 – 57	12,4
Soukromé zdroje domácí	8,0	0 – 41	9,6
Soukromé zdroje zahraniční	0,8	0 – 6	1,6
Vlastní činnost	11,9	0 – 80	21,4

Otázka č. 28

Jaké procento výdajů (včetně režijních nákladů) připadá na realizaci služeb/aktivit pro cizince?

Zodpovědělo: 28 respondentů

Kategorie (%)	Počet organizací v kategorii
do 10	6
11 – 25	2
26 – 50	3
51 – 75	1
76 - 100	16
Celkem	28

Průměrný podíl: 63,5%.

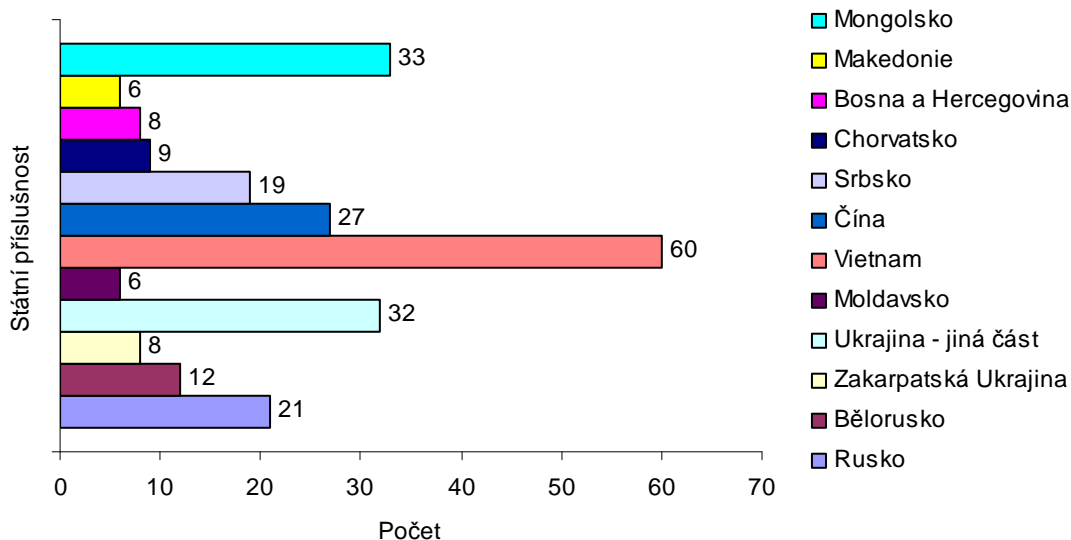
⁴⁹ Některé odpovědi byly dohledány ve výročních zprávách organizací.

B Výsledky terénního šetření cizinců

Otázka č. 1

Jaká je vaše státní příslušnost?

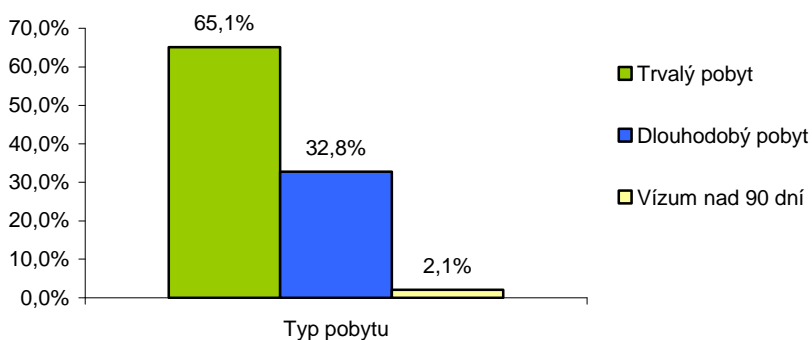
Zodpovědělo: 241 respondentů



Otázka č. 2

Jakého typu je váš pobyt v České republice?

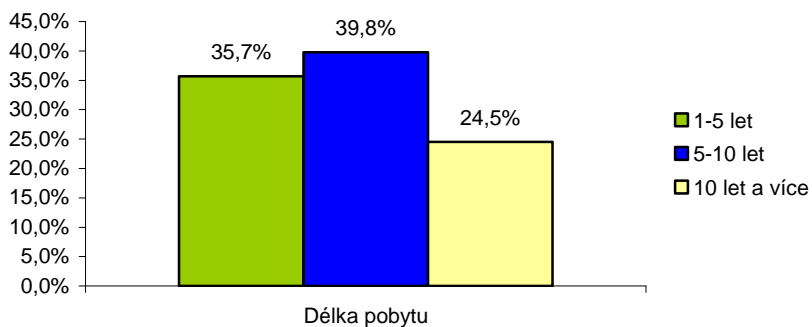
Zodpovědělo: 241 respondentů



Otázka č. 3

Jak dlouho žijete v České republice?

Zodpovědělo: 241 respondentů



Otázka č. 4

Měl(a) jste v České republice nějaké kontakty před svým příjezdem?

Zodpovědělo: 241 respondentů

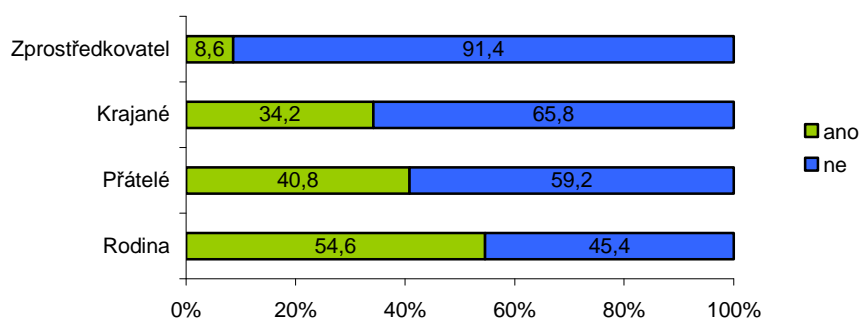
	Počet	%
ano	152	63,1
ne	89	36,9
Celkem	241	100,0

Otázka č. 5

Jaké kontakty jste měl(a) v České republice před svým příjezdem? Lze označit více odpovědí.⁵⁰

Zodpovědělo: 152 respondentů

Bez odpovědi: 89 respondentů

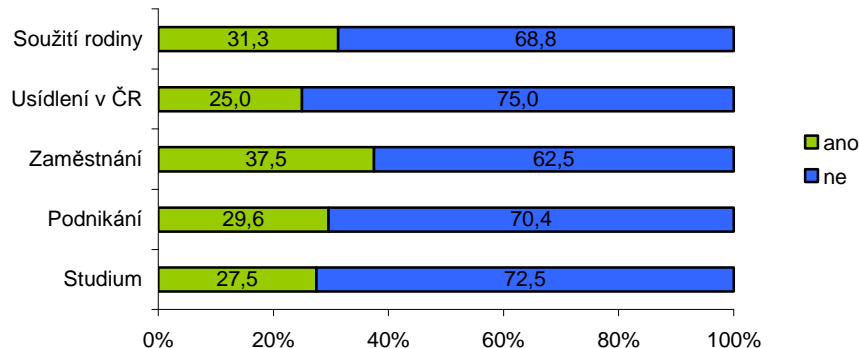


Otázka č. 6

Jaký je účel vašeho pobytu v České republice? Lze označit více odpovědí.⁵¹

Zodpovědělo: 240 respondentů

Bez odpovědi: 1 respondent



Otázka č. 7

Využil(a) jste někdy v České republice služeb, aktivit pro cizince, které poskytují nestátní neziskové organizace?

Zodpovědělo: 239 respondentů

Bez odpovědi: 2 respondenti

	Počet	%
Ano	93	38,6
Ne	146	60,6
Celkem	239	100,0

⁵⁰ V možnosti „jiné“ respondenti uvedli: Diecézní charita Brno (NNO), subjekty v oblasti sportu (syn je sportovec, jsou zde kvůli jeho kariéře), obchodní kontakty, učitelka mongolštiny, studijní kontakt.

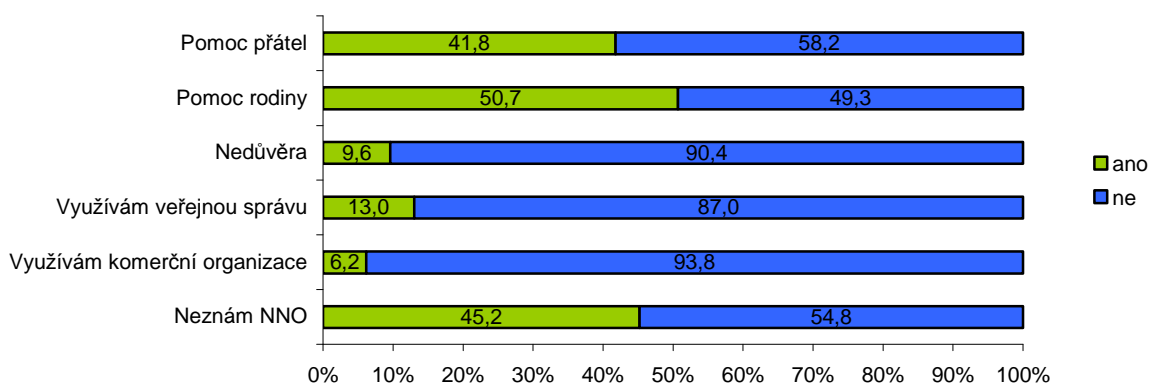
⁵¹ V možnosti „jiné“ respondenti uvedli: poznat kulturu ČR a srovnat ji s vlastní kulturou, sympatie k ČR, přechodný pobyt, žádost o politický azyl, získání občanství a usídlení, kvůli sportovní kariéře syna, sportovní kariéra, z politických důvodů a nerozhodnost co dál.

Otázka č. 8

Z jakého důvodu jste nevyužil(a) služeb nestátních neziskových organizací? Lze označit více odpovědí.⁵²

Zodpovědělo: 146 respondentů

Bez odpovědi: 95 respondentů



Otázka č. 9⁵³

Vyjmenujte všechny služby/činnosti, které vám poskytují nestátní neziskové organizace, komerční organizace a organizace veřejné správy v současné době. Za současnou dobu považujte posledních dvanáct měsíců. Službami se rozumí také akce a aktivity, jako například setkání tzv. ženských či mužských skupin, společné etnické večery, oslavy národních svátků, festivaly, koncerty, výstavy, sportovní akce, prezentace národních kuchyní, společné obědy Čechů a cizinců v rámci projektu Rodina odvedle apod.

Zodpovědělo: 241 respondentů⁵⁴

Podotázky č. 9b

Podotázky zodpovědělo: 159 respondentů

Bez odpovědi: 82

Dále prosím u každé služby zodpovězte následující otázky:

i. Využil(a) jste dané služby jednorázově nebo opakovaně?			ii. Byla vám služba poskytnuta zdarma nebo jste za ni platil(a)?		
	Počet	%		Počet	%
opakovaně	271	59,4	zdarma	272	59,6
jednorázově	182	39,9	placená služba	181	39,7
neví	3	0,7	neví	3	0,7
Celkem	456	100,0	Celkem	456	100,0

iii. Službu vám poskytla: nestátní nezisková organizace (NNO) / komerční organizace (KO) / instituce veřejné správy (VS) / zařídil jsem si službu sám, s pomocí rodiny, přátel (S) / nevíte (NE)⁵⁵.

⁵² V možnosti „jiné“ respondenti uvedli: poradil jsem si sám, nepotřeboval pomoc, vše zařídil manžel před mým příjezdem – pomoc nepotřebuji, poradím si sám – studoval jsem zde za socialismu a znám řeč i podmínky, špatná propagace NNO, nepotřeboval jsem žádné speciální služby pro cizince, nevím jaké služby mi NNO mohou zajistit.

⁵³ Otevřená otázka č. 9 je zpracována v kapitole 3

⁵⁴ 241 respondentů včetně možnosti „v současné době žádné“ či „nevím, nevzpomínám si“. Služby vyjmenovalo celkem 159 respondentů, kteří uvedli celkem 456 služeb.

⁵⁵ Některé služby byly cizincům poskytnuty najednou více zdroji, celkový počet poskytovatelů je tedy vyšší než počet služeb.

	Počet	%
NNO	176	38,0
KO	119	25,7
VS	68	14,7
S	55	11,9
NE	45	9,7
Celkem	463	100,0

iv. Kde/jak jste se o této organizaci dozvěděl(a)?⁵⁶

Otázka č. 10⁵⁷

Potřebujete v současné době zabezpečit i jiné služby (pomoc, radu, asistenci)? Pokud ano, uveďte které.

Zodpovědělo: 241 respondentů

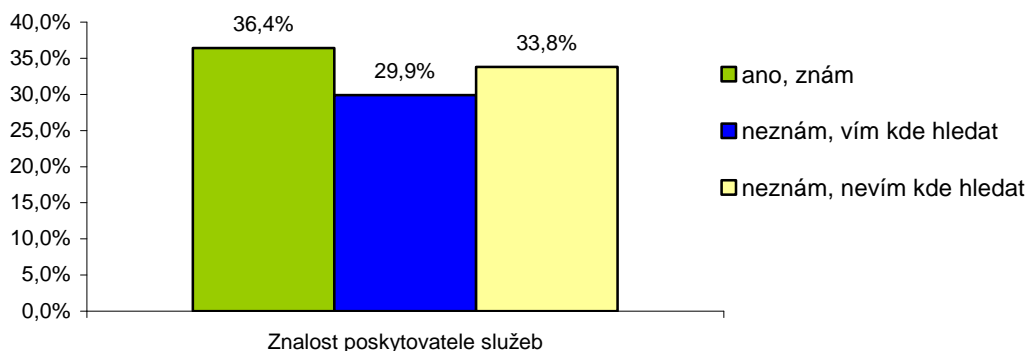
	Počet	%
ano	77	32,0
ne	164	68,0
Celkem	241	100

Otázka č. 11

Víte, kdo vám může tyto služby (pomoc, radu, asistenci) poskytnout?

Zodpovědělo: 77 respondentů

Bez odpovědi: 164 respondentů



Otázka č. 12⁵⁸

Existují služby, které jste v minulosti potřeboval(a) zabezpečit a nepodařilo se vám to? Pokud ano, uveďte které.

Zodpovědělo: 241 respondentů

	Počet	%
ano	55	22,8
ne	186	77,2
Celkem	241	100

⁵⁶ Otevřená otázka č. 9b-4 je zpracována v kapitole 3

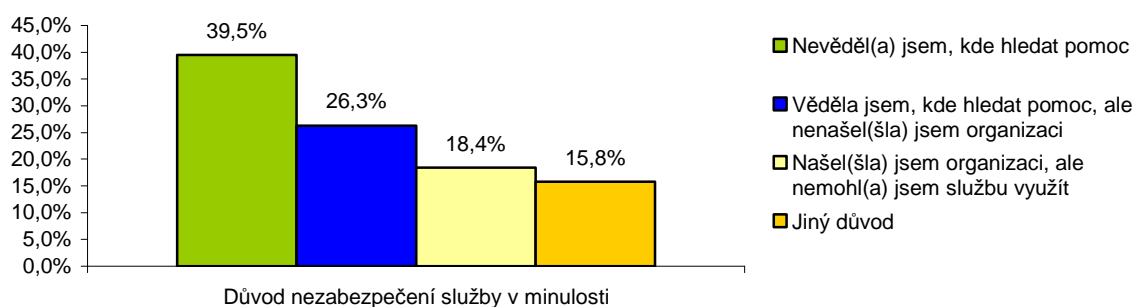
⁵⁷ Otevřená část otázky č. 10 je zpracována v kapitole 4

⁵⁸ Otevřená část otázky č. 12 je zpracována v kapitole 4 a 5

Otázka č. 13⁵⁹

Dále prosím u každé služby uvedené v tabulce zodpovězte následující otázku: Z jakého důvodu se vám to nepodařilo?⁶⁰

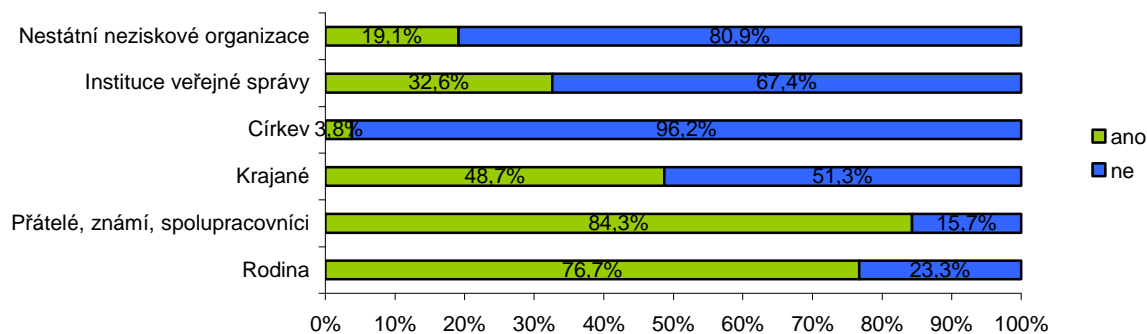
Zodpovědělo: 55 respondentů



Otázka č. 14

Na koho se obracíte, když potřebujete vyřešit obtížnou situaci? Vybrané odpovědi označte a seřadte je od jedné podle toho, za kým jdete nejdříve.

Zodpovědělo: 236 respondentů



Následující tabulka shrnuje důležitost jednotlivých zdrojů pomoci. Vyjmenovaným zdrojům pomoci byly přiřazeny váhy (1. místo 6 bodů až 6. místo 1 bod) a následně sečteny za všechny respondenty.

Zdroj pomoci	Počet bodů	Pořadí v důležitosti
Přátelé, známí, spolupracovníci	1076	1.
Rodina	1004	2.
Krajané	495	3.
Instituce veřejné správy	309	4.
Nestátní neziskové organizace	185	5.
Církev, náboženská společnost	32	6.
Sám	23	7.
Internet	14	8.
Zplnomocněná osoba od zaměstnavatele	13	9.
Ambasáda země původu v ČR	5	10.
Právník	3	11.

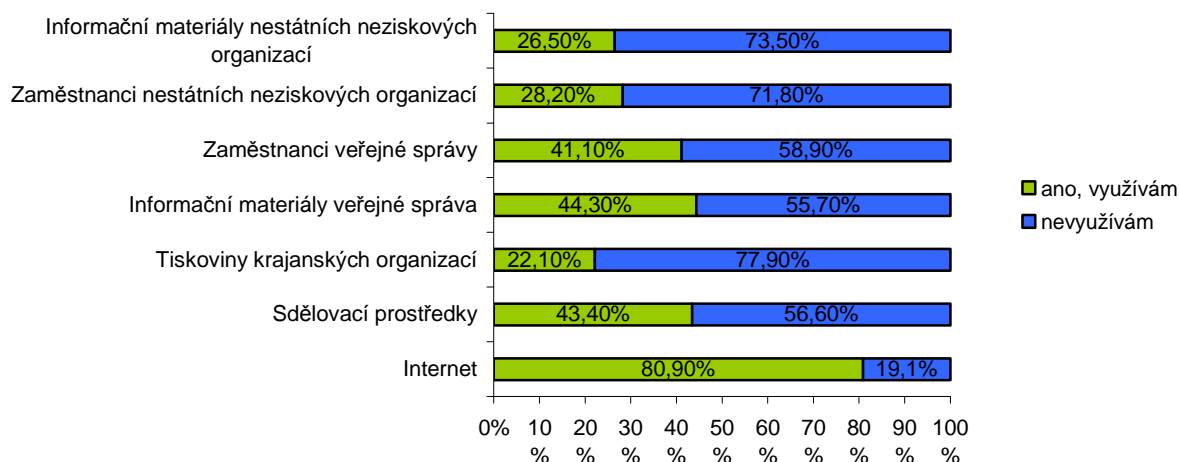
⁵⁹ Otevřená část otázky č. 13 je zpracována v kapitole 4

⁶⁰ V možnosti „jiné“ respondenti uvedli: neznalost českého jazyka, problémy při jednání na Cizinecké policii ČR, odmítnutí poskytnutí trvalého pobytu, neschopnost najít ubytování, odmítnutí poskytnout úvěr od banky, nedůvěra v NNO, není kapacita v rámci města, zanedbání povinnosti ze strany přiděleného právníka, zdravotní omezení.

Otázka č. 15

Kterých informačních zdrojů využíváte při hledání informací o službách pro cizince?⁶¹

Zodpovědělo: 241 respondentů



Otázka č. 16⁶²

Z jakého důvodu nevyžíváte: internet/informace ve sdělovacích prostředcích/informace v tiskovinách krajských organizací (sdružení cizinců)/informační materiály institucí veřejné správy/zaměstnance v institucích veřejné správy/zaměstnance v nestátních neziskových organizacích/informační materiály nestátních neziskových organizací?

Zodpovědělo: 217 respondentů

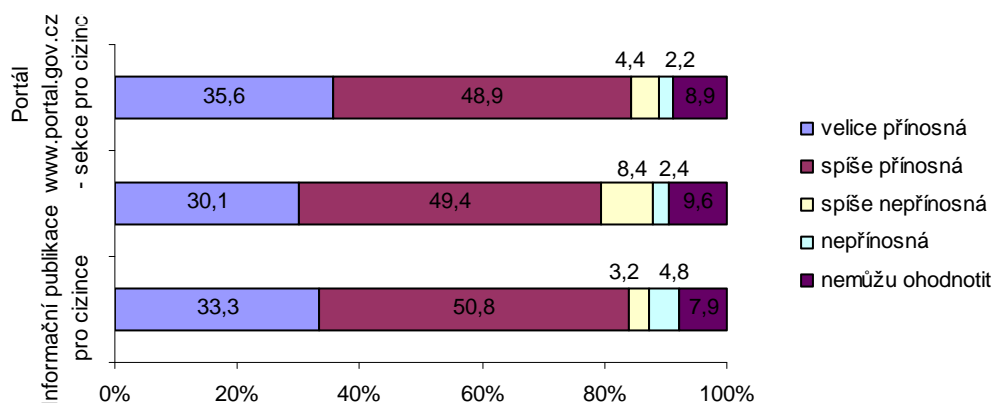
Bez odpovědi: 14 respondentů

Otázka č. 17 <i>Znáte Informační publikaci pro cizince Ministerstva práce a sociálních věcí ČR? Pokud ano, uveďte prosím od koho jste ji získal(a).</i> Zodpovědělo: 241 respondentů	Otázka č. 20 <i>Znáte stránky Ministerstva práce a sociálních věcí Cizinci v České republice <www.cizinci.cz>?</i> Zodpovědělo: 241 respondentů	Otázka č. 22 <i>Znáte webový portál veřejné správy <www.portal.gov.cz> - sekce pro cizince?</i> Zodpovědělo: 241 respondentů
Znalost informačního zdroje	ano	ne
Informační publikace pro cizince	26,1%	73,9%
Stránky www.cizinci.cz	34,4%	65,6%
Portál www.portal.gov.cz - sekce pro cizince	18,7%	81,3%

Otázka č. 18 <i>Jak hodnotíte tuto příručku?</i> Zodpovědělo: 63 respondentů	Otázka č. 21 <i>Jak hodnotíte tuto webovou stránku?</i> Zodpovědělo: 83 respondentů	Otázka č. 23 <i>Jak hodnotíte tuto webovou stránku?</i> Zodpovědělo: 45 respondentů

⁶¹ Respondenti měli možnost vyjmenovat i další zdroje, v tabulce jsou uvedeny základní kategorie. Informační zdroje jako celek jsou zpracovány v kapitole 5

⁶² Otevřená otázka č. 16 je zpracována v kapitole 5



Otázka č. 19⁶³

Jaké jiné informační publikace, brožurky či letáky (nejen VS, ale i NNO) znáte? Uveďte jejich názvy, vydavatele a ohodnoťte jejich přínos.

Zodpovědělo: 241 respondentů

Otázka č. 24⁶⁴

Uveďte jiné webové stránky, na kterých vyhledáte informace pro cizince a ohodnoťte jejich přínos.

Zodpovědělo: 241 respondentů

Otázka č. 25⁶⁵

Jaké informace určené pro cizince v České republice postrádáte v informačních zdrojích, které znáte?

Zodpovědělo: 240 respondentů

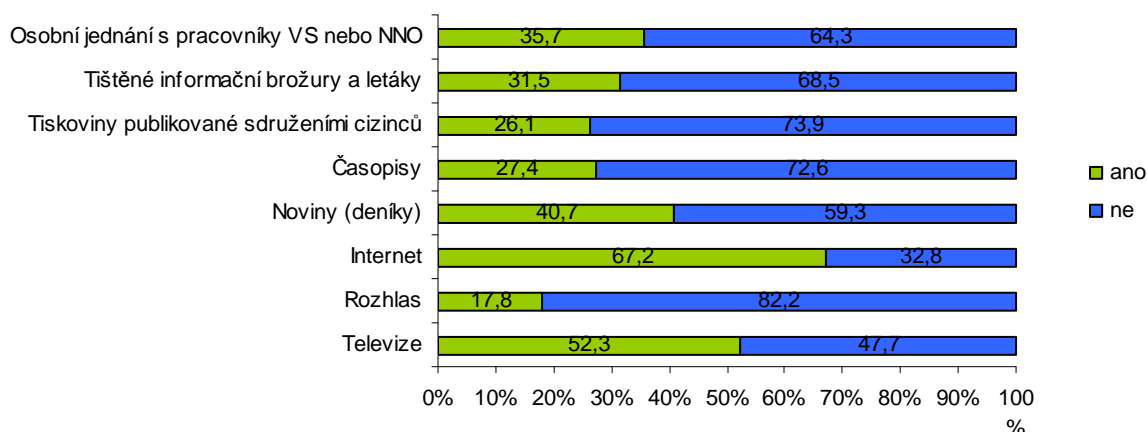
Bez odpovědi: 1 respondent

	Počet	%
Neznám žádné informační zdroje	66	27,5
Nic nepostrádám	129	53,8
Postrádám následující informace: (...)	45	18,8
Celkem	240	100,0

Otázka č. 26

Jaký způsob prezentace by vám nejvíce vyhovoval? Lze zaškrtnout více odpovědí.

Zodpovědělo: 241 respondentů



⁶³ Otevřená otázka č. 19 je zpracována v kapitole 5

⁶⁴ Otevřená otázka č. 24 je zpracována v kapitole 5

⁶⁵ Otevřená část otázky č. 25 je zpracována v kapitole 5

Otázka č. 27

Pohlaví respondenta.

Zodpovědělo: 241 respondentů

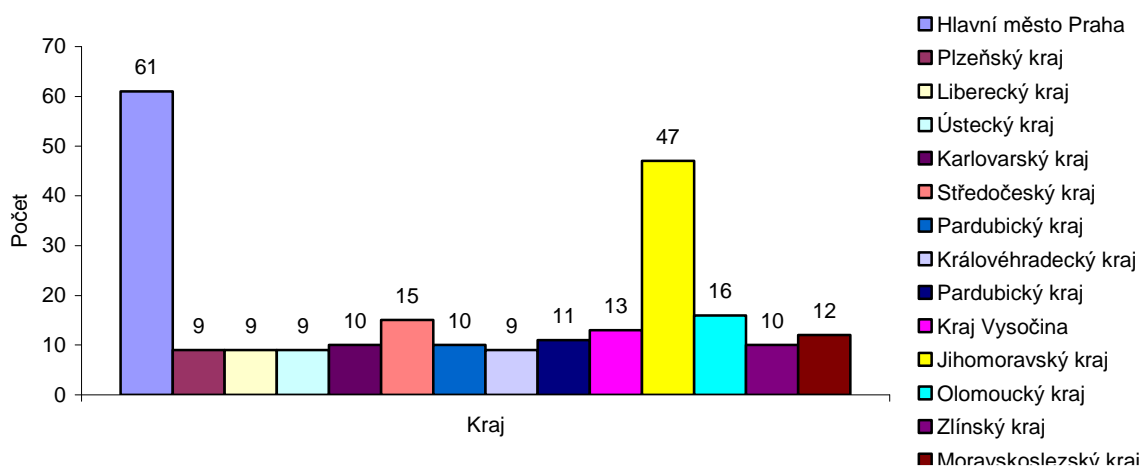
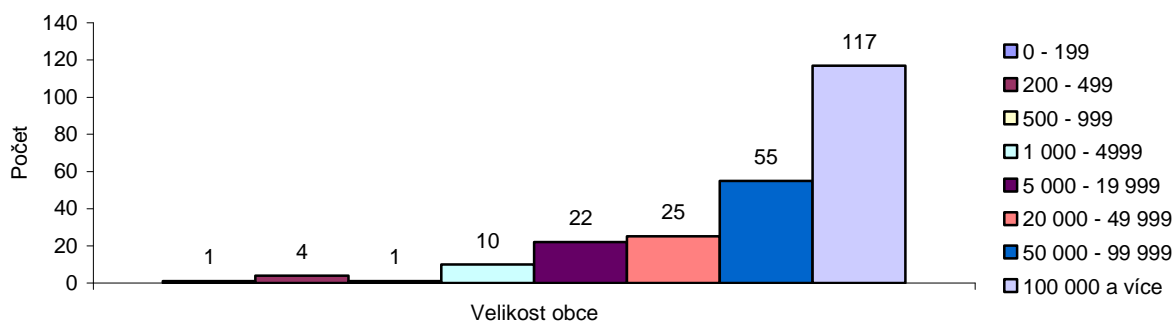
	Počet	%
žena	126	52,3
muž	115	47,7
Celkem	241	100,0

Otázka č. 28

Ve které obci (ve kterém kraji⁶⁶) v České republice žijete?

Zodpovědělo: 241 respondentů

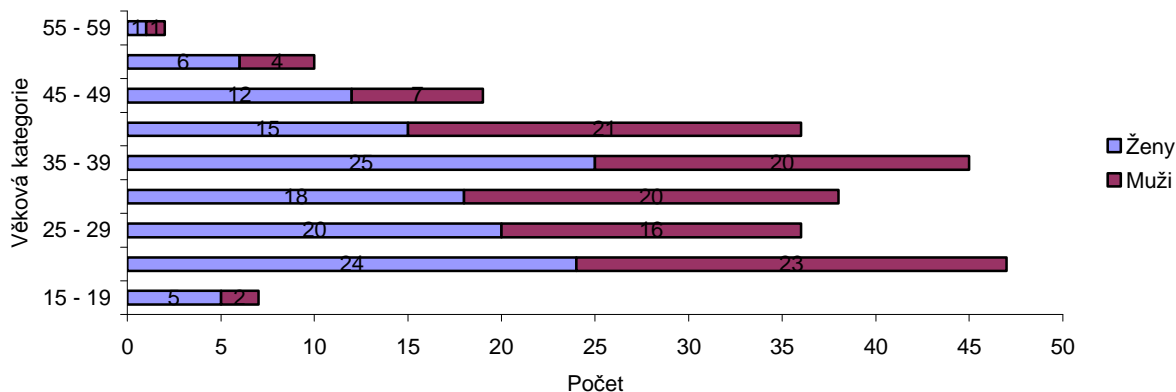
Následující tabulky zobrazují rozčlenění respondentů podle velikosti obce a podle kraje, v němž se obec nachází.



Otázka č. 29

Ve kterém roce jste se narodil(a)?

Zodpovědělo: 240 respondentů

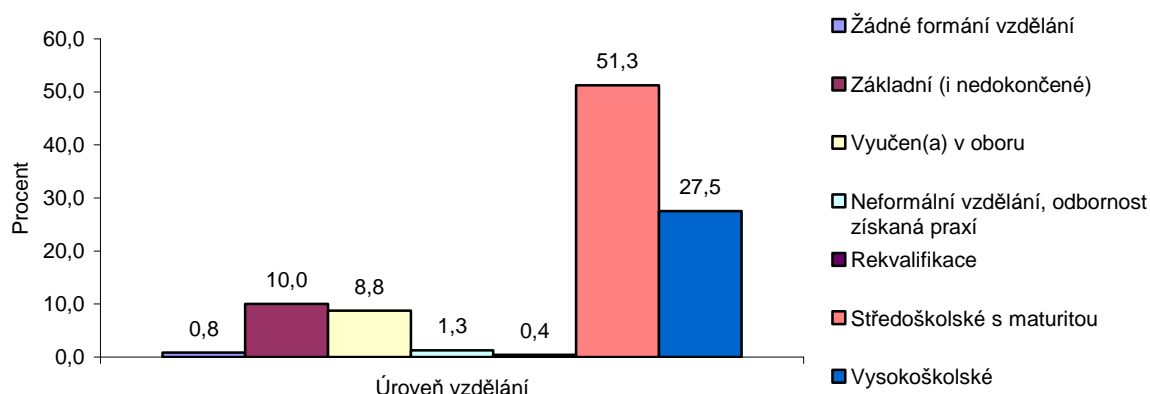


⁶⁶ Tuto informaci do dotazníků doplňovali sami tazatelé.

Otázka č. 30

Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

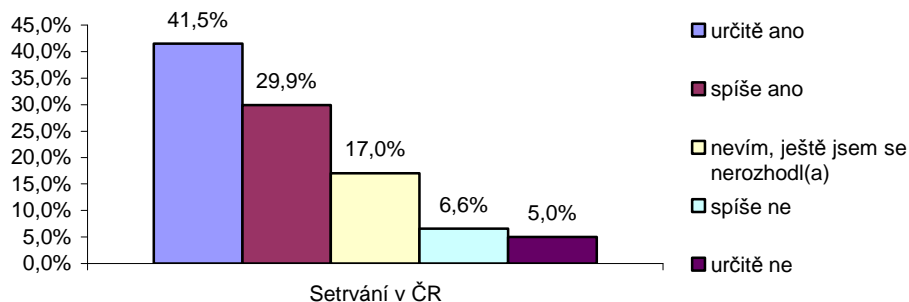
Zodpovědělo: 240 respondentů



Otázka č. 31

Chcete zůstat v České republice natrvalo?

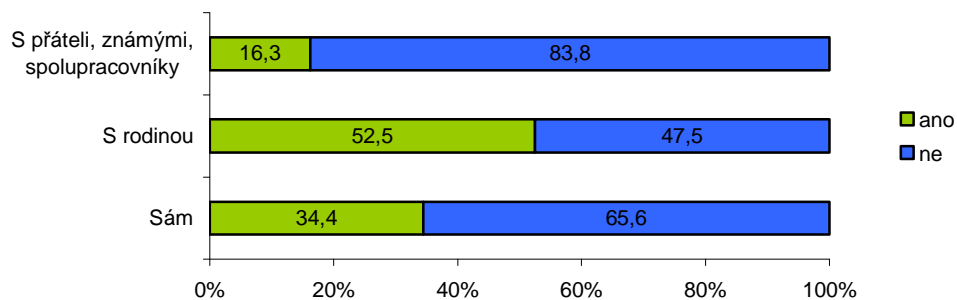
Zodpovědělo: 241 respondentů



Otázka č. 32

Do České republiky jste přijel(a): Lze označit více odpovědí, pokud ne zvolíte odpověď č. 1.

Zodpovědělo: 241 respondentů



Otázka č. 33

Máte manžela (manželku) či partnera (partnerku)?

Zodpovědělo: 241 respondentů

	Počet	%
ne	67	27,8
ano, žije v ČR	158	65,6
ano, nežije v ČR	16	6,6
Celkem	241	100,0

Doplňující otázka č. 33b: Je váš manžel (partner) Čech? / Je vaše manželka (partnerka) Češka?⁶⁷

Zodpovědělo: 99 respondentů

	Počet	%
ano	30	30,3
ne	69	69,7
Celkem	99	100,0

Otázka č. 34

Máte děti? Lze označit více odpovědí, pokud nezvolíte odpověď č. 1.

Zodpovědělo: 241 respondentů

	Počet	%
ne	111	45,7
ano, žijí v ČR	118	48,6
ano, nežijí v ČR	14	5,8
Celkem	243	100,0

Otázka č. 35

Žijí s vámi v České republice i jiní příbuzní?

Zodpovědělo: 238 respondentů

Bez odpovědi: 3 respondenti

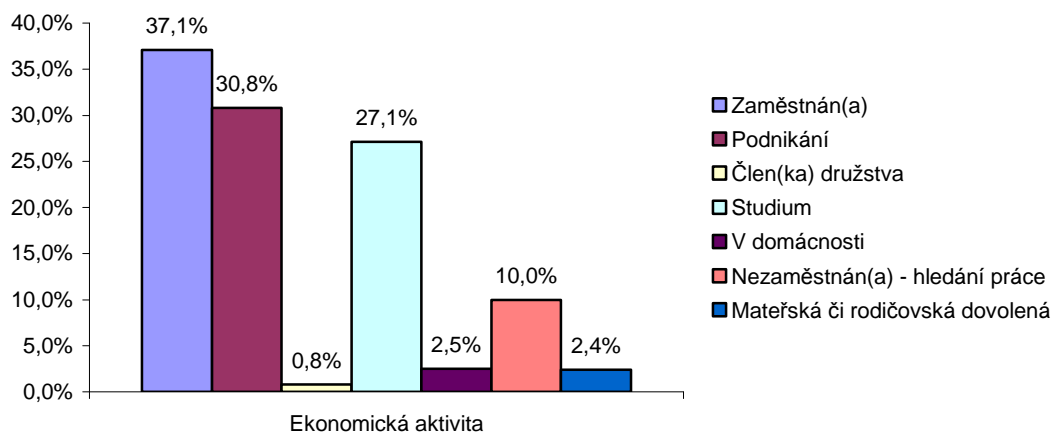
	Počet	%
ano	132	55,5
ne	106	44,5
Celkem	238	100,0

Otázka č. 36

Iste zaměstnán(a)? Lze označit více odpovědí.

Zodpovědělo: 240 respondentů⁶⁸

Bez odpovědi: 1 respondent



Otázka č. 37

Uveďte prosím jazyky, které ovládáte a jejich znalostní úroveň.

Zodpovědělo: 240 respondentů

Bez odpovědi: 1 respondent

Průměrná znalost cizích jazyků: 1,99 (v rozmezí hodnocení 1-výborná, 2-dobrá, 3-základní).

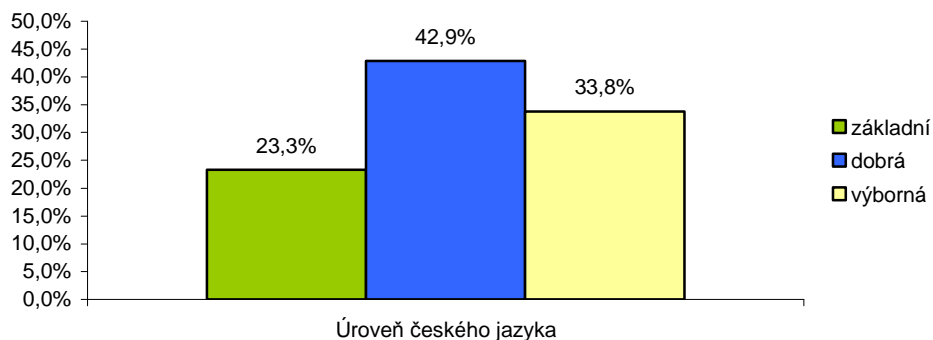
⁶⁷ Tato otázka byla zařazena až v rámci druhého kola sběru dat, z tohoto důvodu na ni odpovídalo pouze 99 respondentů.

⁶⁸ Možnost „Rodičovská (mateřská) dovolená“ byla dodána až v rámci druhého kola sběru dat, na tuto možnost odpovídalo 164 respondentů.

Nejčastěji uváděné jazyky a jejich znalostní úroveň shrnuje následující tabulka.

Jazyk	Počet	Průměrná znalostní úroveň
Angličtina	148	1,87
Ruština	49	2,41
Němčina	29	1,41
Francouzština	18	1,33
Ukrajínština	9	2,56
Italština	8	1,50
Celkem	261	1,85

Znalost českého jazyka shrnuje následující graf. Průměrná znalost českého jazyka činí: 2,10.



Otázka č. 38⁶⁹

Na závěr dotazníku prosím uveďte, co považujete za hlavní překážky vaší integrace (začlenění) do české společnosti – co vám nejvíce brání, abyste se v Česku cítil(a) dobře?

Zodpovědělo: 240 respondentů

Bez odpovědi: 1 respondent

⁶⁹ Otevřená otázka č. 38 je zpracována v kapitole 4

PŘÍLOHA 3: NESTÁTNÍ NEZISKOVÉ ORGANIZACE ČINNÉ V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ

A Nestátní neziskové organizace poskytující své služby výhradně cizincům

(Nestátní neziskové organizace výhradně se zabývající cizineckou a migrační problematikou)

Asociace uprchlíků České republiky

Základní identifikace organizace:			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
AU – Asociace uprchlíků České republiky	75039117	7.2.2005	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Václavské náměstí 15, 110 00 Praha		aucr@seznam.cz	326331457 606105828
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	03.1.3 Podpora zájmových činností 03.2 Kulturní služby 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.3 Ochrana lidských práv	Rusko Bělorusko Uzbekistán Čečensko Arménie Kyrgystán Africké země Afganistán Irák, Irán Sýrie	
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Plzeň	03.1.3 Podpora zájmových činností 03.2 Kulturní služby 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.3 Ochrana lidských práv		

Berkat

Základní identifikace organizace:			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Berkat	26548216	5.11.2001	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Rumunská 24 120 00 Praha 2	http://www.berkat.cz/	berkat@berkat.cz	222 519 427 739037353
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 03.2 Kulturní služby 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy 09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Rusko Ukrajina Bělorusko Gruzie Arménie Moldavsko Kazachstán Afganistan	<i>Organizace je zaměřena především na pomoc a na podporu svépomoci v místech zničených válkou a humanitárními katastrofami. Zprostředkovává co nejvíce přímých informací o životě lidí v Čečensku a vytváří (např. na základě osobního setkání) individuální přátelské vazby.</i>

Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka
Rakovice (Jihočeský kraj)	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	

CIC – Centrum integrace cizinců

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
CIC – Centrum integrace cizinců	26631997	10.6.2003	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Kubelíkova 55, 130 00 Praha 3	www.cicpraha.org	info@cicpraha.org	222713332
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha) Poskytují služby na celém území Čech, terénní poskytování	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 09.1.9 Ostatní služby j. n.	Ukrajina Bělorusko Rusko Kazachstán Čečensko Afganistan Irák Vietnam	<i>Organizace dále realizuje: poskytování služeb azylantům na území ČR.</i>

COM – centrum pro otázky migrace

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
COM – centrum pro otázky migrace	67798781	21.12.1998	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Senovážná 2, 110 00 Praha 1	www.migrace.com	migrace@refug.cz	224228582 736483678
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Specifika
Praha (Hl. město Praha)	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy 09.1.9 Ostatní služby j. n.	Rusko Ukrajina EU - rodinní příslušníci Afganistán Irák Pákistán Indie Severní Afrika Vietnam	<i>K 30.6.2008 sloučeno s PPU (PPU existuje dál COM zanikl)</i>

META, o.s.

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
META, o.s.	26982633	6.12.2004	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Rumunská 29, 120 00 Praha 2	www.meta-os.cz/pic	info@meta-os.cz	222521446
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání	Rusko Ukrajina Kazachstán	<i>Občanské sdružení podporuje osobní rozvoj mladých migrantů, a to</i>

nedefin. podle úrovně 04.7.1 Podpora vzdělávání 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.3 Ochrana lidských práv 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Uzbekistán Africké země Čína Barma Vietnam Kuba	<i>především v oblasti vzdělávání, která je jednou z podmínek úspěšného začleňování se do společnosti. V roce 2008 rozšířilo cílovou skupinu o děti na základní škole (pod 16 let).</i>
---	--	---

Most pro lidská práva

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Most pro lidská práva	67441441	6.1.1998	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Havlíčková 1036, 530 02 Pardubice	http://www.mostlp.org	info@mostlp.org	737466959 732754239
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Pardubice (Pardubický kraj)	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Mongolsko Ukrajina Rusko Vietnam Moldavsko Polsko	<i>Občanské sdružení se od roku 2003 věnuje zejména cizinecké problematice, přičemž akcentuje problematiku jejich integrace do české společnosti.</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Hlinsko, Přelouč Litomyšl, Svitavy Lanškroun (1x za 14 dní poskytují služby na městských úřadech)	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		

Multikulturální centrum České Budějovice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Multikulturální centrum České Budějovice	26629160	6.5.2003	701 - Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Žižkova 12, 370 01 České Budějovice	http://www.multik.cz	info@multik.cz	387718203
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
České Budějovice (Jihočeský kraj)	03 Rekreační a kultura 03.2 Kulturní služby 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy 09.1.9 Ostatní služby j. n.	Rusko, Ukrajina, Vietnam, Slovensko, Německo, Bulharsko, Turecko, Francie, Makedonie, Velká Británie	

Oberig o.s.

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Oberig o.s.	26636280	26.6.2003	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Jizerská 2946/63 (Horova 8) 400 11 Ústí n. Labem	http://oberig.os.sweb.cz	oberig@email.cz	774909019
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Ústí nad Labem (Ústecký kraj)	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Ukrajina Rusko Moldavsko Bělorusko Kazachstán Gruzie Arménie Vietnam Slovensko	<i>Organizace dále realizuje neformální vzdělávání mládeže.</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Liberec	05.1.2 Sociální péče bez ubytování (služby jsou poskytovány 2x týdně)		

Organizace pro pomoc uprchlíkům

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Organizace pro pomoc uprchlíkům	45768676	28.11.1991	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Veletřní 24, 170 00 Praha 7	http://www.opu.cz	opu@opu.cz	284 683 714 (sociální odd.) 284 683 545
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	03 Rekreace a kultura 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Ukrajina Kazachstán Bělorusko Mongolsko Arménie Kyrgystán Guinea Uganda Senegal Barma	<i>Organizace dále realizuje: služby uprchlíkům, kteří již v ČR požívají práva azylu a dočasné ochrany. Služby poskytuje také nezletilým cizincům a žadatelům o mezinárodní ochranu na území ČR bez doprovodu rodičů.</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Brno	03 Rekreace a kultura 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		
České Budějovice Plzeň	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		

Poradna pro integraci

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Poradna pro integraci	67362621	27.10.1997	701 – Sdružení

Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Senovážná 2, 110 00 Praha 1	http://www.p-p-i.cz	paha@p-p-i.cz	224233034 224216758
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha) Celá ČR - konzultace mailem, telefonicky, případně výjezd	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Rusko, Bělorusko, Ukrajina, Arménie, Kazachstán, Afganistan, Vietnam	<i>Organizace dále realizuje služby pro integraci osob, jimž byl v České republice příznán status uprchlíka.</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Ústí nad Labem	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		

Poradna pro uprchlíky

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Poradna pro uprchlíky	26612933	31.12.2002	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Senovážná 2, 110 00 Praha 1	www.uprchlici.cz	poradna@refug.cz	224224379
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 03 Rekreace a kultura 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Rusko Ukrajina Irák africké země Kazachstán Afgánistán Moldavsko	<i>Organizace dále realizuje poskytování právní, sociální a psychologické pomoci osobám, které žádají ochranu na území České republiky. Služby poskytuje také nezletilým cizincům a žadatelům o mezinárodní ochranu na území ČR bez doprovodu rodičů.</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Teplice	02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 03 Rekreace a kultura 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin.podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		

SOZE – Sdružení občanů zabývajících se emigranty

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
SOZE – Sdružení občanů zabývajících se emigranty	44994249	9.6.1992	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Mostecká 5,	http://www.soze.cz	soze@soze.cz	545213643

614 00 Brno			
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Brno (Jihomoravský kraj)	03 Rekreace a kultura 04.1.1 Preprimární vzdělávání 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.3 Ochrana lidských práv 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Ukrajina Rusko Arménie Bělorusko Gruzie	<i>Organizace dále poskytuje služby žadatelům o mezinárodní ochranu a osobám vyžvající práva azylu nebo doplňkové ochrany na území ČR</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Olomouc	03 Rekreace a kultura 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.3 Ochrana lidských práv 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		
Zlín	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.3 Ochrana lidských práv	<i>V roce 2008 pobočka zrušena</i>	

B Nestátní neziskové organizace poskytující své služby nejen cizincům

(Nestátní neziskové organizace, které se kromě problematiky cizinců v České republice zabývají i jinými problematikami, poskytují své služby/aktivity cizincům v ČR jako jednu ze svých činností.)

Argo, Společnost dobré vůle

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Argo, Společnost dobré vůle	00568813	8.4.1991	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Třída Tomáše Bati 1276, 761 87 Zlín	http://argozlin.blog.cz/	argokalinova@post.cz	577434562
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Zlín (Zlínský kraj)	03 Rekreace a kultura 03.2 Kulturní služby 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Mongolsko Rusko Srbsko Afgánistán	<i>Organizace dále realizuje: projekty zaměřené na rómskou problematiku. Cílové skupiny: Romové</i>

AUČCJ – Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka, o. s.

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
AUČCJ – Asociace učitelů češtiny jako cizího jazyka, o. s.	26610540	6.12.2002	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Hloubětínská 26, 198 00 Praha 9	www.auccj.cz	info@auccj.org	281865346
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka

Praha (Hl. město Praha)	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 04.7.1 Podpora vzdělávání	Projekty zaměřené přímo na cizince jsou realizovány ve spolupráci s Centrem integrace cizinců. Organizace dále realizuje vzdělávání a profesní podporu učitelů ČJ jako cizího jazyka Cílové skupiny: <i>Učitelé ČJ jako cizího jazyka</i>
-------------------------	---	--

Český helsinský výbor

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Český helsinský výbor	00539708	11.5.1990	921 - Mezinárodní organizace a sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5	www.helcom.cz	sekr@helcom.cz	257221141
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	Naposledy poskytoval služby pro cizince v roce 2006. Momentálně služby cizincům neposkytuje.		Organizace se dále věnuje sledování zákonodárství v oblasti lidských a občanských práv, monitoringu stavu lidských práv v ČR, právnímu poradenství, výchově k lidským právům, publikační činnosti, poskytování školení zaměřených zejména na reintegraci na trh práce, informační a dokumentační činnosti, knihovnickými službami, mezinárodní spolupráci v rámci IHF a v dalších mezinárodních a zahraničních institucích Cílové skupiny: děti, ženy, senioři, vězni, cizinci.

Člověk v tísni

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	1 vzniku	Právní forma
Člověk v tísni	25755277	Květen 1992 (16.4.1999) ⁷⁰	141 - Obecně prospěšná společnost
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Sokolská 18 120 00 Praha 2	http://www.clovekvtisni.cz	mail@clovekvtisni.cz	226 200 400
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Celá ČR	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 09.1.3 Ochrana lidských práv	S cizinci přímo nepracují nebo pouze výjimečně v rámci terénních sociálních programů pro Romy. Většinou odkazují na specializované poradny.	Organizace dále realizuje humanitární pomoc, dlouhodobé rozvojové projekty a podporuje snahy o demokratizaci a dodržování lidských práv. V ČR organizace poskytuje terénní sociální práce, interkulturní vzdělávání, informace české veřejnosti o situaci v zemích postižených válkami či totalitárním režimem a o globálních problémech současného světa. Cílové skupiny: Lidé žijící v sociálně vyloučených enklávách v ČR, lidé v krizových situacích nebo postižení chudobou v zahraničí. Široká

⁷⁰ Organizace zahájila činnost v květnu 1992, jako obecně prospěšná společnost byla registrována 16. 4. 1999

veřejnost.

Dětské informační centrum Polička**Základní identifikace organizace**

Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Dětské informační centrum Polička	26633159	28.5.2003	701 – Sdružení

Kontaktní údaje organizace

Adresa	Web	E-mail	Telefon
Zákrejsova 379, 572 01 Polička	www.dicpolicka.com	dicdomecek@centr um.cz	605177027

Působnost organizace

Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Polička (Pardubický kraj)	03 Rekreace a kultura 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Vietnam Ukrajina Bělorusko Mongolsko Čína	<i>Organizace dále realizuje pracovní a sociální poradenství, vzdělávací centrum, osobní asistenci dětem s handicapem, denní centrum pro děti a dospělé, senior kluby. Cílové skupiny: rodiny s dětmi s handicapem, sociálně potřební, osoby se zdravotním postižením, cizinci, senioři.</i>

Diakonie českobratrské církve evangelické**Základní identifikace organizace**

Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Diakonie českobratrské církve evangelické	45242704	18.12.1991	721 – Církevní organizace

Kontaktní údaje organizace

Adresa	Web	E-mail	Telefon
Belgická 22, 120 00 Praha 2	www.diakonieecce.cz	ustredi@diakoni ecce.cz	242487812

Působnost organizace

Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha) Služby poskytují v celé ČR	03.1.3 Podpora zájmových činností 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Ukrajina Rusko Vietnam Čína	<i>Organizace dále realizuje domovy pro seniory se zvláštním režimem, chráněné bydlení, denní a týdenní stacionáře, azylové domy, domy na půli cesty, hospic, sociální, pečovatelské a odlehčovací služby, osobní asistenci, sociální rehabilitace, krizovou pomoc, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ranou péči, sociálně aktivizační služby, sociálně terapeutické dílny, agenturu podporovaného zaměstnání, pracovní rehabilitace, speciální školky, nízkoprahová denní centra a zařízení pro děti a mládež, rodinná komunitní centra, občanskou poradnu. Cílové skupiny: senioři, lidé s postižením, děti a dospělí v obtížné situaci, umírající.</i>

Diecézní charita Brno**Základní identifikace organizace**

Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Diecézní charita Brno	44990260	1.2.1992	721 – Církevní organizace

Kontaktní údaje organizace

Adresa	Web	E-mail	Telefon
tř. Kapitána Jaroše 9, (Koliště 13, druhé pracoviště), Brno	http://dchbrno.caritas.cz/06/index.php?IdPage	dchbrno@caritas .cz	545213456
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Brno (Jihomoravský kraj)	02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 03.1.1 Sportovní služby 03.1.3 Podpora zájmových činností 04.1.1 Preprimární vzdělávání 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.1 Sociální péče s ubytováním 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Slovensko Ukrajina Rusko Pákistán Dagestán Bělorusko Arménie Kazachstán Rumunsko	<i>Organizace dále realizuje sociální pomoc, zdravotní péči, humanitární pomoc v tuzemsku i zahraničí, podporu základním lidským právům a svobodám.</i> Cílové skupiny: <i>nemocní, osamělí, zdravotně postižení a lidé v různě složitých životních situacích.</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Oblastní charita Blansko	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Web: http://blansko.caritas.cz E-mail: blansko@caritas.cz Telefon: 516 417 351	
Oblastní charita Břeclav	02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Web: http://www.charitabreclav.cz/ E-mail: svatava.rudolfova@caritas.cz Telefon: 519 326 169	
Oblastní charita Hodonín	05.1.2 Sociální péče bez ubytování	Web: http://www.hodonin.caritas.cz/ E-mail: hodonin@caritas.cz Telefon: 972 633 577	

Diecézní charita České Budějovice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Diecézní charita České Budějovice	45018316	2.1.1992	721 - Církevní organizace
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Kanovnická 16. 370 01 České Budějovice	http://www.charitacb.cz	info@charitacb .cz	386353120
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
České Budějovice (Jihočeský kraj)	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 06 Náboženství 09.1.4 Služby právní	Ukrajina SR	<i>Organizace dále realizuje terénní a mobilní služby, poradny, stacionáře, přechodná ubytování, domovy na trvalý pobyt, pomoc lidem a rodinám, které</i>

<p>a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy</p>	<p>byly postiženy povodněmi, humanitární pomoc do zahraničí, vzdělávání studentům, pracovníkům Charity i ostatních neziskových organizací v oblasti sociální, zdravotní a humanitární pomoci. Organizace se také účastní práce v odborných komisích.</p> <p>Cílové skupiny: matky s dětmi v tísní, ohrožené ženy, lidé bez přístřeší, osoby se zdravotním a mentálním postižením, sociálně slabé rodiny, drogově závislí, ohrožená mládež, senioři a nemocní, osoby v osobní krizi, vězni, osoby odsouzené k alternativním trestům a vracejícím se z výkonu trestu.</p>
--	--

Diecézní katolická charita Hradec Králové

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Diecézní charita Hradec Králové	42197449	1. ledna 1992	721 – Církevní organizace
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové	http://www.hk.caritas.cz/	poradna.cizinci@hk.caritas.cz	495063135
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Hradec Králové (Královehradecký kraj)	03 Rekreace a kultura 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Bělorusko Ukrajina Rusko Arménie Slovensko Srbsko Bulharsko Chorvatsko USA Kongo Indie Gruzie Afganistan	Organizace dále realizuje: střediska domácí péče, domov pro seniory, centrum denních služeb pro seniory, hospic, zdravotnické zařízení pro nemocné roztroušenou sklerózou, stacionáře pro handicapované, chráněné dílny pro zdravotně postižené, střediska rané péče, mateřská centra, domovy pro matky s dětmi, azylové domy, dům na půl cesty, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, občanské a sociální poradny, poradnu pro cizince a uprchlíky, podporu chudým dětem v Indii, humanitární pomoc u nás i v zahraničí. Cílové skupiny: osamělé matky s dětmi, těžce nemocní, handicapovaní, opuštění senioři, lidé bez přístřeší, sociálně slabé rodiny, příslušníci etnických menšin a uprchlíci, oběti živelných katastrof v naší zemi i v zahraničí.

Diecézní charita Litoměřice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Diecézní charita Litoměřice	40229939	4.11.1991	721 – Církevní organizace
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Dómské náměstí 10, 412 01 Litoměřice	http://www.dchltm.cz/index_1.php	migrace@dchltm.cz	416733487
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější	Poznámka

		uživatelé	
Litoměřice (Ústecký kraj), (Středočeský kraj) (Liberecký kraj)	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Země bývalého sovětského svazu Arménie Bělorusko	Organizace dále realizuje: <i>sociálně- právní, zdravotní, psychologické a duchovní poradenství, pomoc uprchlíkům, humanitární pomoc, šatník, adopci na dálku, domácí péči, zařízení pro seniory pomoc lidem bez domova, domy na půl cesty, domovy pro matky v tísní, pomoc zdravotně postiženým</i> Cílové skupiny: <i>staří a nemocní, zdravotně postižení, bezdomovci, matky v tísní, ohrožená mládež, propuštění z výkonu trestu, uprchlíci a lidé v těžko řešitelných životních situacích.</i>

Diecézní charita Plzeň

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Diecézní charita Plzeň	49774034	1.11.1993	721 - Církevní organizace
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň	http://www.kadel.cz/dchp/mainsources/default.htm	poradna@dchp.cz	377441736
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Plzeň (Plzeňský kraj), (Karlovarský kraj)	02 Zdraví 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Arménie Slovensko Mongolsko Ukrajina Bělorusko Polsko Kazachstán	Organizace dále realizuje <i>domácí a stacionární péči, středisko pracovní rehabilitace, osobní asistence postiženým, pomoc těžce nemocným, pomoc do zahraničí, noclehárnu, azylové ubytování, adopci na dálku, intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, krizovou službu.</i> Cílové skupiny: <i>staří a zdravotně postižení, rodinní příslušníci klientů nemocných Alzheimerovou zdravotně postižení, staří, matky s dětmi, sociálně ohrožené rodiny s dětmi nebo mládeží.</i>

Evropská kontaktní skupina v ČR

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Evropská kontaktní skupina v ČR	26600234	7.8.2002	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Žitná 45, 110 00 Praha 1	http://eks.ecn.cz	eva.ecg@ecn.cz	222211799
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	04.5.9 Ostatní	Bělorusko, Ukrajina,	Organizace prosazuje rovné

vzdělávání nedefinované podle úrovně 09.1.3 Ochrana lidských práv 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Arménie, Gruzie, Kyrgystán, Rusko, Čečensko, Kuba, Sierra Leone, Somálsko, Mongolsko, Indie	příležitosti mezi muži a ženami, bojuje proti rasismu a diskriminaci cizinců a cizinců a mění zažití genderové stereotypy a předsudky v ČR i v Evropě. <i>Organizace dále realizuje: odborné přednášky, semináře, interaktivní vzdělávací workshopy, mezinárodní konference, multikulturní skupiny, sociologické výzkumy, analýzy, informační a osvětové kampaně, zahraniční stáže, síťování, publikační činnost.</i>
---	--	---

Farní charita Česká Lípa

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Farní charita Česká Lípa	70226148	1.3.1999	721 - Církevní organizace
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Dubická 2189, 470 01 Česká Lípa	http://www.fchcl.cz/	cizinci@fchcl.cz	487829871
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Česká Lípa (Liberecký kraj)	03 Rekreační a kultura 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Ukrajina Bělorusko Země bývalého Sovětského svazu	Organizace dále realizuje: <i>dům pro matky s dětmi, chráněnou dílnu, charitní šatník, přepravu handicapovaných dětí do speciálních škol a zařízení, klub pro děti ve věku 6 – 15 let</i> Cílové skupiny: <i>zdravotně handicapovaní lidé, matky s dětmi.</i>

Jekhetani Luma – Společný svět

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Jekhetani Luma – Společný svět	26638398	12.8.2003	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Jana Palacha 1218, 293 01 Mladá Boleslav	http://www.luma-mb.cz/	luma@luma-mb.cz romove@seznam.cz	774607840
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Mladá Boleslav (Středočeský kraj) Mnichovohradišsko (Středočeský kraj)	05.1.1 Sociální péče s ubytováním	Slovensko Ukrajina Moldávie	Organizace realizuje odborné sociální poradenství, terénní program, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, telefonická krizová pomoc. Cílové skupiny: <i>sociálně slabé rodiny a lidé.</i>

La Strada

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
La Strada	25656317	1995 (30.3.1998)	141 – OPS

Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
P. O. Box 305, 111 21 Praha 1	www.strada.cz	lastrada@strada.cz	222721810
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	02 Zdraví 02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 03 Rekreace a kultura 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Ukrajina, Bulharsko, Rumunsko, Makedonie, Bělorusko, Vietnam, Čína, Mongolsko, Slovensko, Rusko	<i>Organizace realizuje ovlivňování koncepčních a systémových opatření vlády v oblasti obchodování s lidmi ve prospěch obchodovaných osob, prevenční a vzdělávací aktivity, sociální pomoc obchodovaným osobám</i> <i>Cílové skupiny: oběti obchodování s lidmi.</i>

Multikulturní Centrum Praha

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Multikulturní Centrum Praha	70098085	7.10.1999	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Vodičkova 36, 116 02 Praha 1	www.mkc.cz	infocentrum@mkc.cz	296325345
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	03 Rekreace a kultura 03.2 Kulturní služby 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy 09.1.9 Ostatní služby j.n.	Ukrajina Vietnam Mongolsko Rusko Bělorusko Čína Slovensko Polsko USA	<i>Organizace realizuje vzdělávací, kulturní a informační aktivity.</i> <i>Cílové skupiny: děti, studenti, učitelé, knihovníci, široká veřejnost.</i>

Nesehnutí

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Nesehnutí	65338189	14.10.1997	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Třída kapitána Jaroše 31, 602 00 Brno	www.nesehnuti.cz/cz/index.html	nesehnuti@nesehnuti.cz	543245342
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Brno (Jihomoravský kraj)	03 Rekreace a kultura 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Rusko Srí Lanka Afganistan Irák, Irán Kazachstán Somálsko Turecko, Sýrie Palestina, Bělorusko	<i>Organizace dále realizuje kampaně v oblasti lidských práv, životního prostředí a práv zvířat s důrazem na podporu občanské aktivit.</i> <i>Cílové skupiny: široká veřejnost</i>

Občanská poradna Jihlava o.s.

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Občanská poradna Jihlava	66597064	2.12.1997	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Žižkova 13, 586 01 Jihlava	http://www.obcanskaporadna.cz/	opj@volny.cz	567 330 164
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Okres Jihlava (Kraj Vysočina)	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Mongolsko Slovensko Polsko Ukrajina Vietnam	<i>Organizace dále realizuje poskytování rad, informací a pomoci všem, kteří se na ni obrátí. Dále poskytuje environmentální poradenství, ekospotřebitelství a dluhové poradenství</i> Cílové skupiny: <i>Široká veřejnost</i>

Občanská poradna Třebíč

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Občanská poradna Třebíč	70283966	2.11.1999	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Přerovského 126/6, 674 01 Třebíč	http://www.optrebic.ic.cz/	obcanskaporadna@seznam.cz	568 845 348 724 304 718
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Okres Třebíč (Kraj Vysočina)	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Slovensko Rusko Německo Vietnam Rakousko	<i>Organizace dále realizuje poradenství v oblasti sociálních dávek, sociálních služeb, pojištění, pracovních vztahů a zaměstnanosti, bydlení, rodinných a partnerských vztahů, majetkových vztahů a náhrady škody, finanční a rozpočtové problematiky, zdravotnictví, školství a vzdělávání, ekologie, práva životního prostředí, ochrany spotřebitele, základů práva ČR, právního systému EU, občanského soudního řízení, veřejné správy, trestního práva a ústavního práva.</i> Cílové skupiny: široká veřejnost

Občanské sdružení Studnice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Občanské sdružení Studnice	69980934	12.1.2000	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Krátká 2, 301 17 Plzeň	http://www.studnice-os.cz	hana.kotkova@cca.cz	378229411
Působnost organizace			

Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Plzeň (Plzeňský kraj)	04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Bulharsko Rusko, Egypt Polsko Bělorusko Ukrajina	Organizace dále realizuje <i>vzdělávání s využitím moderní metody e-learningu, asistenci při studiu, knihovnu, poradenství, burzu práce</i> Cílové skupiny: občané nad 50 let věku, nezaměstnaní absolventi škol, matky na a po mateřské dovolené, zdravotně handicapovaní

Organizace na podporu integrace menšin

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Organizace na podporu integrace menšin	26540088	24.8.2001	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Dlouhá 16 110 00 Praha 1	www.opim.cz	info@opim.cz	227195132 737970375
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy 09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Rusko Africké země	Organizace dále realizuje: <i>šíření povědomí o lidských právech a pomoc českým občanům a menšinám žijícím v ČR skrze vzdělávací a informační programy a společenské aktivity poznávat svá práva a umět se jich domoci.</i>

Poradna pro občanství, občanská a lidská práva

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Poradna pro občanství, občanská a lidská práva	70100691	11.11.1999	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Petrská 29/1168, 110 00 Praha 1	http://www.poradna-prava.cz	poradna@iol.cz poradna@poradna-prava.cz	222809409
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha)	05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Slovensko, Ukrajina, Rusko, Moldavsko, Arménie, Gruzie, USA, Chorvatsko, Srbsko, Kongo	Organizace dále realizuje <i>antidiskriminační projekty, právní, sociální a další odborné poradenství</i> Cílové skupiny: chudí lidé.

Slovo 21, o.s.

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Slovo 21, o.s.	69343951	28.4.1999	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Francouzská 2,	www.slovo21.cz	slovo21@centr	222518554

120 00 Praha 2	um.cz	222511434	
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl. město Praha) Služby jsou poskytovány v celé ČR	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefin. podle úrovně 09.1.6 Prátelství a porozumění mezi národy	Mongolsko Vietnam Ukrajina Moldavsko Gruzie	<i>Organizace dále realizuje projekty zaměřené na romskou problematiku - kurzy přípravy na střední a vysoké školy pro romské žáky, kurzy anglického jazyka a počítačů, motivační kurzy pro nezaměstnané, ženská romská skupina, Mezinárodní letní romská škola, Cílové skupiny: Romové</i>
Pobočky	Poskytované služby na pobočkách	Poznámka	
Chomutov	žádné služby pro cizince		

Vzdělávací centrum Podkrušnohoří

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Vzdělávací centrum Podkrušnohoří	26548691	4.12.2001	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Masarykova 745, 438 01 Žatec	www.vcp.zatec.cz	vcp@vcp.zatec.cz	415710166
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Žatec (Ústecký kraj)	02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 04.5.9 Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně 05.1.2 Sociální péče bez ubytování	Rumunsko Ukrajina Rusko Slovensko Somálsko Vietnam	<i>Organizace dále realizuje vzdělávací projekty a rekvalifikační kurz. Cílové skupiny: všechny věkové kategorie - děti a mládež, dospělí - nezaměstnaní i zaměstnaní, senioři.</i>

C Sdružení cizinců a národnostních menšin v ČR

Fórum Ukrajinců ČR - Sdružení Ukrajinců žijících v České republice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Fórum Ukrajinců ČR - Sdružení Ukrajinců žijících v ČR	26547911	9.11.2001	701 - Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Na Poříčí 30, 110 00 Praha 1	http://www.ukraine.cz	info@ukrainians.cz	776355732
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Celá ČR	03.1.1 Sportovní služby 03.2.2 Média, informace a vydavatelství		

Česko-vietnamská společnost

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Česko-vietnamská společnost	65998685	18.3.1997	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
P.O.Box 12, 110 01 Praha 01	http://www.cvs-praha.cz/	w.m.c@worldonline.cz	274 772 430
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka

Celá ČR	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 05.1.2 Sociální péče bez ubytování	Vietnam Česko	
---------	---	------------------	--

Klub Hanoi

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Klub Hanoi	26650525	16.1.2004	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Černého 426 180 00 Praha 8	http://www.klubhanoi.cz	klubhanoi@klubhanoi.cz	608338257
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl.město Praha)	03 Rekreace a kultura 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy 09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Vietnam Česko	<i>Organizace dále realizuje propagaci vietnamské kultury a snaží se pozitivně působit na změnu postojů a jednání jednotlivých skupin společnosti a to směrem k otevřenosti a posilování občanské společnosti. Cílové skupiny: širší i odborná veřejnost.</i>

Krajanské sdružení Číňanů žijících v ČR

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Krajanské sdružení Číňanů žijících v ČR	68402694	15.9.1998	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Pujmanové 1218 140 00 Praha 4		hlh@volny.cz	241733978
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Celá ČR	03.2 Kulturní služby 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 05.1.2 Sociální péče bez ubytování	Čína Thaiwan	<i>Organizace dále realizuje seznamování české veřejnosti s čínskou komunitou. Cílové skupiny: veřejnost.</i>

Ruský klub

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Ruský klub	26671093	19.7.2004	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Dvořáková 4 370 01 České Budějovice	http://www.rusklub.cz/index-cz.htm	rusklubr@infocentr.cz	387415073
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
České Budějovice (Jihočeský kraj)	03.1.3 Podpora zájmových činností 05.1.2 Sociální péče bez	Ukrajina	<i>Organizace dále nabízí placené zájezdy do Ruska, Litvy, Lotyšska a</i>

	ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci		<i>Ukrajiny</i>
--	---	--	-----------------

Ruta

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Ruta	26679779	4.11.2004	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Pod Jiráskovou čtvrtí14, 147 00 Praha 4	http://www.ukrzurnal.eu	ukrzur@seznam.cz	774236916
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Celá ČR	03.2.2 Média, informace a vydavatelství 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Ukrajina	

Sdružení krajanů a přátel ruské tradice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Sdružení krajanů přátel ruské tradice	26539713	5.9.2001	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Vocelova 3, 120 00 Praha 2		igor@it.cas.cz redakce@ruslo.cz	221419830
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Celá ČR	03.1.3 Podpora zájmových činností 03.2 Kulturní služby 03.2.2 Média, informace a vydavatelství	Česko Rusko	

Svaz Vietnamců v České republice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Svaz Vietnamců v České republice	70942731	24.9.1999	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Libušská 319, 142 00 Praha 4	www.hnvn.cz	hnvn@seznam.cz	244092345
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Celá ČR	03.2 Kulturní služby 05.1.2 Sociální péče bez ubytování	Vietnam	

Svaz Mongolů v Havlíčkově Brodě

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Svaz Mongolů v Havlíčkově Brodě	28555210	20.4.2007	701 – Sdružení

Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Břevnice 7, Havlíčkův Brod			
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Havlíčkův Brod (Kraj Vysočina)	03.1.1 Sportovní služby 03.2 Kulturní služby 09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy		<i>Zjištěno z regionálního vysílání</i>

Ukrajinská iniciativa v České republice

Základní identifikace organizace			
Název	IČ	Datum vzniku	Právní forma
Ukrajinská iniciativa v České republice	60448296	13.6.1994	701 – Sdružení
Kontaktní údaje organizace			
Adresa	Web	E-mail	Telefon
Vocelova 3, 120 00 Praha 2 Regionální organizace: Chomutov - Zvony naděje Teplice - Ukrajinská svitlycja	www.ukrajinci.cz	info@ukrajinci.cz ujce@centrum.cz	222254476 776 806 709 776 714 529
Působnost organizace			
Geografické zaměření	Poskytované služby	Nejčastější uživatelé	Poznámka
Praha (Hl.město Praha) Chomutov (Ústecký kraj) Teplice (Ústecký kraj)	03.1.3 Podpora zájmových činností 03.2 Kulturní služby 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 05.1.2 Sociální péče bez ubytování 09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	Ukrajina Rusko Kazachstán Bělorusko Slovensko	Organizace dále realizuje rozvoj ukrajinské kultury v rámci evropského a českého společenství, rozvoj mnohonárodnostní společnosti v ČR.

PŘÍLOHA 4: KLASIFIKACE SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NNO V OBLASTI INTEGRACE CIZINCŮ

Pro možnou klasifikaci služeb poskytovaných NNO v oblasti integrace cizinců jsme zvolili členění teoretické, které vychází z výzkumné zprávy Mertla (2007)⁷¹. Zařazení služeb jsme provedli také na základě Klasifikace služeb neziskových institucí sloužících domácnostem (CZ-COPNI).

A Teoretické členění integračních služeb pro cizince

Integrační služby pro cizince můžeme definovat v širším pojetí jako soubor **legislativně – právních podmínek a koncepcí institucionálního zajištění ochrany a přístupu cizinců k základním lidským právům a svobodám, včetně politických, hospodářských, sociálních a kulturních práv**. Integrace cizinců je chápána jako proces postupného začleňování imigrantů do struktury vazeb společnosti domácího obyvatelstva, to má svoje podmínky politické, právní, ekonomické a zároveň sociální, kulturní, psychologické a náboženské aspekty.

Integrační služby se výrazně překrývají s širší kategorií veřejných služeb. Integrační služby pro cizince jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života (pomoc se zajištěním bydlení, vyhledávání bytů), případně v maximální možné míře do společnosti začlenit (nostrifikace diplomů, rekvalifikace). Tyto služby zohledňují jak uživatele služby, tak jeho rodinu, skupinu, do nichž patří, případně zájmy celého společenství.

Definice integračních služeb pro cizince v užším pojetí vymezuje již celou škálu nabízených integračních služeb jako např. sociální poradenství, právní poradenství, vyhledávání bydlení a zaměstnání, kurzy vzdělávání, volnočasové aktivity atd.

Vymezení kritérií (procesů) integračních služeb pro cizince

Pro stanovení kritérií integračních služeb pro cizince můžeme využívat různých vztahů mezi poskytovanými službami. Pro využití efektivnosti těchto poskytovaných služeb lze využít různé kombinace kritérií (např. při hodnocení kvantitativní míry uspokojení určité potřeby cestou integračních služeb, hodnocení kvalitativní míry uspokojení určité potřeby cestou integračních služeb, hodnocení stavu k určitému období, dosažení změny stavu k určitému období, náklad na dosažení změny stavu k určitému období, vyhodnocení důsledků dosažené změny apod.).

1. Ekonomické kritérium integračních služeb pro cizince

V rámci tržní ekonomiky jsou integrační služby pro cizince ekonomickým (vzácným) statkem s nenulovou spotřebou produkce. Lze je klasifikovat podle ekonomického kritéria při spotřebě⁷². Protože nesplňují charakteristiky čistých veřejných statků (tzn. nemůžeme uživatele vyloučit ze spotřeby – nemůžeme mu upřít spotřebu služby, na kterou má právo), lze je zařadit do kategorie **smíšených veřejných statků**. Typickým jevem u smíšených veřejných statků je tzv. efekt přetížení⁷³, ke kterému dochází tehdy, pokud s růstem počtu uživatelů smíšeného kolektivního statku dochází od určitého momentu ke změně kvality daného statku (u služeb pro cizince tento efekt nelze vysledovat, protože nedochází většinou k převisu poptávky po dané službě). Některé formy poskytování integračních služeb pro cizince lze zařadit ke statkům soukromým. Jedná se zejména o individualizované transakce, které garantuje stát a tyto služby jsou nabízeny poskytovateli, kteří mohou být na bázi ziskovosti nebo neziskovými organizacemi. Tito poskytovatelé poskytují služby přímo na míru jednotlivým subjektům, kteří si je hradí plně nebo částečně ze svých zdrojů (např. kurzy jazyka).

⁷¹ Mertl, J.: Přístupy k hodnocení efektivnosti sociálních služeb v národním hospodářství. VÚPSV, v.v.i., Praha, 1. vydání, 2007, ISBN 978-80-87007-72-3.

⁷² Samuelson, P.: Pure Theory of Public Expenditure. Review of Economics and Statistics, stránky 387-389, 1954.

⁷³ Efekt přetížení = s růstem počtu uživatelů dochází od určitého momentu ke změně kvality daného statku

2. Institucionální kritérium integračních služeb pro cizince

Podle metodologického členění je užitečné provádět klasifikaci statků podle institucionálního kritéria podle Bénarda⁷⁴, který tyto statky člení podle financování na netržní, nečisté tržní a čisté tržní. V případě existence tržní ceny vzniklé interakcí nabídky a poptávky na konkurenčním trhu a financováním ze soukromých zdrojů je tento statek chápán jako čistý tržní, v opačném případě jako netržní.

Poskytované integrační služby pro cizince je možno v praxi podle institucionálního kritéria zařadit do všech tří kategorií. Příkladem **netržních statků** mohou být např. ubytování a služby v azylovém domě, tedy služby, které jsou financovány z veřejných zdrojů. Zde neexistuje negociace a stát určuje ceny na bázi kalkulace nákladů. Příkladem **nečistých tržních statků** mohou být např. zdravotnické služby, které jsou hrazeny z prostředků veřejného zdravotního pojištění. Další služby např. asistence při jednání s úřady si objednává uživatel a nestátní subjekt ji nabízí, ale její cenu reguluje (formou regulace, daně nebo specifické subvence) stát. Konečně příkladem **čistých tržních statků** mohou být služby poskytované mimo státem regulovaný systém integračních služeb, tj. čistě na privátní bázi (výuka jazyka, kurzy počítačové gramotnosti, tlumočnické a překladatelské služby).

3. Kritérium alokačních procesů

V této souvislosti je nutné zmínit základní rozdělení výdajů na integrační služby – výdaje soukromé (na základě rozhodnutí jednotlivce) a výdaje veřejné (na základě veřejné volby). Podstatným rozdílem mezi soukromými a veřejnými výdaji je mechanismus stanovení kvality financované služby. Alokační proces soukromých prostředků je podmíněna ochotou obou zúčastněných stran k uskutečnění transakce. Proto je její charakter a kvalita určena průnikem nabídky a poptávky.

4. Mikroekonomické kritérium služeb pro cizince

Skutečný benefit (užitek) integrační služby je spojen s užitekem konkrétního cizince. S takovou službou není tak významně spojen pojem externalit⁷⁵, ale lze vysledovat širší pozitivní efekty služeb. Služby pro cizince lze označit za *experience good*⁷⁶ (statek zkušenosti, statek důvěry). Skutečný charakter takového statku poznáváme až v okamžiku spotřeby. Péče o cizince je postavena na důvěryhodnosti – ať už ve formě důvěry klienta ve svého pracovníka např. v důvěře v kvalitu a účinek daného postupu na úřadech. V momentě, kdy je tato důvěra narušena, narušuje se také racionalita sociální péče a de facto i racionalita poptávky po ní – pokud cizinec – klient mění sociálního pracovníka nebo poskytovatele služby, je to často z důvodu, že k němu „ztratil důvěru“. Specifikum služeb pro cizince spočívá také v tom, že se integrálně dotýkají osobnosti poptávajícího. U služeb pro cizince nelze použít standardní nástroje lidské společnosti (reklamace, výměra). Lze jen těžko kompenzovat psychickou újmu vzniklou nekvalitní nebo neadekvátní aplikací služeb (např. ubytování, pomoc se zajištěním bydlení, sžívání s českou společností).

Služby pro cizince nejsou statkem, jehož spotřebu by si cizinec volil, naopak, na jejich spotřebu je často odkázán (např. prostředí cizí země, neznalost jazyka i společenského systému).

Služby také trpí problémem informační asymetrie. Pracovník má nesporně informační převahu nad uživatelem. Taktéž se může projevat *team-screening*, tj. preference zdravějších a bonitnějších uživatelů, kdy poskytovatelé si mohou vybírat ty uživatele, kteří jim za poskytnutou službu jsou schopni zaplatit.

5. Poptávka po službách pro cizince

Vedle poptávky po službách pro cizince se projevuje i forma skutečné efektivní poptávky v ekonomickém slova smyslu, tedy otázka potřeby služeb pro cizince. Stále častěji se hovoří o tom, že služby pro cizince by měly být *consumer need driven* – tedy řízeny a taženy potřebou svých uživatelů. Zde je zřejmé, že celá řada cizinců, přestože tyto služby nepoptává, tak je evidentně

⁷⁴ Bénard, J. : Veřejná ekonomika I. Praha: EÚ ČSAV, 1990.

⁷⁵ Externalita = negativní externalita vzniká, když někdo přenáší část svých nákladů na jiného bez jeho souhlasu.

⁷⁶ Více viz. Arrow, K. Gifts and Exchanges. *Philosophy and Public Affairs*, stránky 343-362, 1972.

potřebuje (tlumočnické služby, psychologické služby, výuka cizího jazyka) a jejich spotřeba by jim mohla přinést zlepšení jejich životního standardu.

6. Proces časový – termínový

Poskytování služeb pro cizince může mít podobu jednorázové pomoci (nostrifikace diplomů, právní služba spojená s azylovou procedurou, vyhledání bytu, zaměstnání), ale také opakované formy služeb (např. sžívání s domácí společností, psychologické služby). Tyto služby jsou termínově poskytovány periodicky nebo nárazově (v případě okamžité potřeby).

7. Kritérium přístupu k integračním službám

Přístup integračních služeb k problémům – *aktivní integrační služby*⁷⁷ (předcházení vzniku problémů – např. vyhledávání zaměstnání, bydlení, *pasivní integrační služby* (řešení již vzniklých problémů – např. psychologické vyšetření dětí cizinců vzhledem k poruchám učení).

⁷⁷ Jedná se především o služby aktivizující, tj. pomoc, která vede k dosažení způsobilosti k soběstačnému životu uživatele služby ve společnosti.

B Zařazení služeb poskytovaných NNO v oblasti integrace cizinců podle Klasifikace služeb neziskových institucí sloužících domácnostem (CZ-COPNI)

CZ-COPNI	Služby poskytované NNO v oblasti integrace cizinců
01 BYDLENÍ	
01.0 Bydlení 01.0.1 Společná správa bydlení 01.0.2 Nájemní vztahy 01.0.9 Ostatní služby spojené s bydlením	
02 ZDRAVÍ	
02.1 Léčiva a zdravotnické prostředky 02.1.1 Léčiva 02.1.2 Ostatní zdravotnické výrobky 02.1.3 Léčebné a protetické prostředky	
02.2 Ambulantní zdravotní péče 02.2.1 Ambulantní lékařská péče 02.2.2 Ambulantní stomatologická péče 02.2.3 Ambulantní zdravotní péče ostatní 02.3 Ústavní zdravotní péče 02.3.0 Ústavní zdravotní péče	Zdravotní pomoc obecně Psychologické vyšetření dětí cizinců vzhledem k poruchám učení, psychologická pomoc
02.4 Veřejné zdravotnické služby 02.4.0 Veřejné zdravotnické služby	
02.5 Výzkum a vývoj v oblasti zdravotnictví 02.5.0 Výzkum a vývoj v oblasti zdravotnictví	
02.6 Ostatní zdravotnické služby 02.6.0 Ostatní zdravotnické služby	
03 REKREACE A KULTURA	
03.1 Rekreační a sportovní služby 03.1.1 Sportovní služby 03.1.2 Rybářství a myslivost 03.1.3 Podpora zájmových činností 03.1.9 Ostatní rekreační služby	Volnočasové aktivity obecně Sportovní a kulturní výlety pro děti cizinců Ženský klub, šicí dílna, pořádání klubových setkání, pořádání akcí, hudební zkušebna
03.2 Kulturní služby 03.2.1 Umění 03.2.2 Média, informace a vydavatelství 03.2.3 Uchování kulturních hodnot 03.2.9 Ostatní kulturní služby	Organizace kulturních akcí, kulturní semináře a akce, historická regionalistika (výlety), festival Zajišťování Internetu, vydávání novin, poskytování informací, publikační činnost, přístup k Internetu, časopis, propagační činnost Poskytování informací v čínštině, informační propagační materiály, informační brožury v ČJ a ukrajinštině, medializace problematiky pro veřejnost

04	VZDĚLÁVÁNÍ	
04.1	Preprimární a primární vzdělávání	
04.1.1	Preprimární vzdělávání	
04.1.2	Primární vzdělávání	
04.2	Sekundární vzdělávání	
04.2.1	Sekundární všeobecné vzdělávání	
04.2.2	Sekundární odborné vzdělávání	
04.3	Postsekundární vzdělávání nižší než terciární	
04.3.0	Postsekundární vzdělávání nižší než terciární	
04.4	Terciární vzdělávání	
04.4.0	Terciární vzdělávání	
04.5	Vzdělávání nedefinované podle úrovně	
04.5.1	Environmentální vzdělávání	Mateřské centrum, edukační dílny pro děti cizinců, které nemají přístup do mateřských škol, centrum pro matky s dětmi
04.5.9	Ostatní vzdělávání nedefinované podle úrovně	Zaměření na vzdělávání učitelů, vzdělávání, historie, zvyky, politika, výstavy, vzdělávání úředníků, výuka sociálních kompetencí, výuka ČJ a cizích jazyků, vedení studentských praxí, samostatné vzdělávání, rekvalifikační kurzy, příprava na zkoušky SŠ, VŠ, přednášková činnost, preventivní přednášky, poradenství v oblasti vzdělávání, poradenství - jak najít práci, poradenská činnost, pomoc s psaním CV, motivačních dopisů, odborné jazykové kurzy ČJ se zaměřením na uplatnění na trhu práce, multikulturní vzdělávání, motivační kurz, kurzy vzdělávání, kurzy sociálně-právního minima, kurzy sociálně-kulturního minima, kurz přípravy na zaměstnání, kurz PC, kurz orientace na trhu práce, Informační poradenství školám, infocentrum, genderová školení, e-learningové kurzy pro učitele ZŠ o rozdílech mezi cizinci, doučování
04.6	Výzkum a vývoj v oblasti vzdělávání	
04.6.0	Výzkum a vývoj v oblasti vzdělávání	
04.7	Ostatní vzdělávací služby	
04.7.1	Podpora vzdělávání	Zprostředkování kontaktu mezi školou a rodiči
04.7.2	Mimoškolní vzdělávání dětí a mládeže	
04.7.9	Ostatní vzdělávací služby jinde neuvedené	

05 SOCIÁLNÍ PÉČE	
05.1 Služby sociální péče	
05.1.1 Sociální péče s ubytováním	Zajišťování bydlení (azylové domy), zprostředkování zaměstnání, zprostředkování jazykových kurzů, zprostředkování hlídání dětí, zdravotní pojištění, péče, zajištění ubytování, vyřizování sociálních dávek, vyhledávání zaměstnání, vyhledávání bydlení, školení v sociální oblasti, stravování (na omezenou dobu), sociální zabezpečení, sociální služby - vyřízení azylu, jednání s úřady, sociální poradenství, psaní CV, pomoc s hledáním zaměstnání, přístup ke vzdělávání, práce v terénu, poskytování kontaktů na organizace s právním poradenstvím, pořádání finančních sbírek, poradenství pro cizince s dlouhodobým pobytem, poradenství ohledně zaměstnání, pomoc se zajištěním bydlení, Pomoc s hledáním zaměstnání, aktivizační služby pro rodiny s dětmi, pomoc při jednání s úřady, mobilní poradny v kraji, materiální a finanční pomoc (stravenky, jízdenky, drobná fin. výpomoc (do 1000,-), materiální a finanční pomoc, jednání s úřady - asistence, humanitární sklad šatstva, hledání zaměstnání, hledání školy či volnočasových zařízení, finanční pomoc, etno catering, doprovod na úřady, Doplatky na léky a zdravotní potřeby, asistence při zaměstnání, asistence při jednání s úřady, asistence při jednání s jinými subjekty
05.2 Výzkum a vývoj v oblasti sociální péče	
05.2.0 Výzkum a vývoj v oblasti sociální péče	
06 NÁBOŽENSTVÍ	
06.0 Náboženství	
06.0.0 Náboženství	
07 POLITICKÉ STRANY, ODBOROVÉ A PROFESNÍ ORGANIZACE	
07.1 Služby politických stran	
07.1.0 Služby politických stran	
07.2 Služby odborových organizací	
07.2.0 Služby odborových organizací	
07.3 Služby profesních organizací	
07.3.0 Služby profesních organizací	
08 OCHRANA ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ	
08.1 Služby ochrany životního prostředí	
08.1.1 Ochrana flóry a krajiny	
08.1.2 Ochrana fauny	
08.1.9 Ostatní služby ochrany životního prostředí	
08.2 Výzkum a vývoj v oblasti ochrany životního prostředí	
08.2.0 Výzkum a vývoj v oblasti ochrany životního prostředí	

09 SLUŽBY JINDE NEUVEDENÉ	
09.1 Ostatní služby	
09.1.1 Požární ochrana a jiná pomoc v krizi	
09.1.2 Místní a regionální rozvoj	
09.1.3 Ochrana lidských práv	Zaměření na práci městských částí a škol, vytváření právních analýz, teoretické zpracování problematiky, světový den uprchlíků, spoluúčasti na seminářích, spolupráce s OSN, sociální výzkum mezi cizinci, projekt "Equal-work in Czech", ovlivňování zákonů, Ovlivňování výchozích dokumentů pro tvorbu migrační a imigrační politiky, lobby na MPSV, člen v komisi Příběh uprchlíka - UHNCR, člen subkomise integrace cizinců na MV
09.1.4 Služby právní a obdobné pomoci	vyřizování občanství, vyřízení víza, trvalé pobyty, trestní právo, spisování právních aktů, slučování rodin, rodinné právo, prevence nelegální migrace - asistenční centrum pro migranty z Ukrajiny, právní poradenství obecně, povolení pobytu, poradenství v detencích, poradenství při vyhoštění, pomoc se získáním pracovního povolení, nostrifikace, evidence na ÚP, běžné právní služby, bezplatná právní pomoc studentů
09.1.5 Humanitární pomoc jiným zemím	
09.1.6 Přátelství a porozumění mezi národy	Síťový projekt na integraci cizinců, setkávání rodin, představování kultur, projekt "Rodina odvedle", orientace v české kultuře, multikulturní ženské skupiny, multikulturní výchova mládeže, multikulturní setkávání, multikulturní festival, multikulturní aktivity - kulturní akce, komunitní centrum Rakovice, komunitní akce, Integroční aktivity - sžívání s majoritní společností - společné večery, Integrace - společná setkání cizinců a česků, asistence při integraci - "sousedská výpomoc", antidiskriminační projekt, akce s cílem integrace do majoritní společnosti, "Ukrajinci mezi námi" - přednášky, besedy na školách
09.1.7 Služby hospodářských svazů	
09.1.8 Služby ochrany domácích zvířat	
09.1.9 Ostatní služby jinde neuvedené	Tlumočení, překlad, pomoc s řešením výplaty důchodu, hlídání dětí, dětský koutek
09.2 Výzkum a vývoj v oblasti služeb jinde neuvedených	
09.2.0 Výzkum a vývoj v oblasti služeb jinde neuvedených	