

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 01.09.2017 do 31.12.2019

część merytoryczna

Należy wysłać do:

**Centrum Obsługi Projektów Europejskich
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji
Raport składany w formie elektronicznej**

Numer projektu lub numer umowy finansowej:

Projekt nr 1/7-2017/OG-FAMI

Porozumienie finansowe nr PL/2017/Fami/OG.7.1

Tytuł projektu:

„Przyjazny i bezpieczny urząd”

Nazwa beneficjenta:

Wojewoda Lubelski

1. Stopień realizacji celów projektu (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

W ramach projektu „Przyjazny i bezpieczny urząd” zostały zrealizowane wszystkie pierwotnie zakładane cele. Dokonano wyodrębnienia, modernizacji, odnowienia i unowocześnienia budynku, służącego do kompleksowej obsługi obywateli państw trzecich, w pełni wyposażając stanowiska pracy. Stworzono podwaliny pod zapewnienie profesjonalnej obsługi tychże obywateli poprzez podwyższenie poziomu znajomości języków obcych oraz specjalistycznych umiejętności urzędników. Przeprowadzono szereg działań informacyjnych poprzez opracowanie nowoczesnej i przyjaznej dla cudzoziemców strony internetowej w wybranych językach, wyodrębnienie punktu informacyjnego, zakup informatów oraz organizację szkoleń dla podmiotów zewnętrznych m. in. studentów - cudzoziemców. Podejmowane w ramach projektu działania w drodze wyodrębnionego punktu informacyjnego oraz szkoleń dla pracodawców przeciwdziałały nielegalnej migracji, w tym nielegalnej migracji zarobkowej oraz zjawisku handlu ludźmi.

4. Zakres, w jakim projekt osiągnął zamierzone rezultaty do czasu złożenia raportu końcowego – szczegółowy opis wraz z podaniem danych liczbowych w kontekście założeń przedstawionych w opisie projektu będącym częścią wniosku (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

Zamierzone rezultaty jak założono w opisie projektu będącym częścią wniosku	Osiągnięte rezultaty
Rezultatem projektu będzie stworzenie przyjaznego i bezpiecznego dla obywateli państw trzecich urzędu, w którym przy pomocy nowoczesnych narzędzi oraz przeszkolonych pracowników uzyskają oni profesjonalną i kompleksową obsługę. Remont i modernizacja budynku, wyodrębnionego jedynie do obsługi obywateli państw trzecich, poprawi komfort pracy, poziom bezpieczeństwa oraz przyczyni się do korzystnej zmiany warunków obsługi cudzoziemców. W oddzielnym budynku 41 pracowników zostanie rozmieszczonych w dużych, przystosowanych do obsługi interesantów 19 pomieszczeniach biurowych, wyposażonych w nowoczesny sprzęt. W piwnicy umieszczone zostaną szafy i regały, w których znajdować się będą uporządkowane archiwalne akta, wykorzystywane w kolejnych postępowaniach administracyjnych. Na parterze zostanie stworzona klimatyzowana poczekalnia, w której znajdą się stoliki wraz z krzesłami, tablice informacyjne oraz kącik dla matki z dzieckiem, a także stoliki i zabawki dla starszych dzieci. W toalecie zostanie umieszczony przewijak. Zbudowany zostanie również profesjonalny punkt	W wyniku zrealizowanego projektu stworzono przyjazny i bezpieczny dla obywateli państw trzecich urząd, w którym przy pomocy nowoczesnych narzędzi oraz przeszkolonych pracowników uzyskują oni profesjonalną i kompleksową obsługę. Przeprowadzono remont i modernizację budynku, wyodrębnionego wyłącznie do obsługi obywateli państw trzecich przez co poprawie uległ komfort pracy oraz warunki obsługi cudzoziemców, a także zagwarantowano wyższy poziom bezpieczeństwa. W budynku przy ul. Czechowskiej 15 pracuje 41 urzędników, w tym 14 osób wykonuje swoje obowiązki na parterze budynku w zakresie bezpośredniej obsługi cudzoziemców, 27 zaś prowadzi postępowania administracyjne. W piwnicy umieszczone zostały regały (40 sztuk) oraz szafy (39 sztuk), w których znajdują się uporządkowane archiwalne akta, wykorzystywane w kolejnych postępowaniach administracyjnych. Na parterze została stworzona klimatyzowana poczekalnia, w której umieszczone zostały stoliki wraz z krzesłami, tablice informacyjne oraz kącik dla matki z dzieckiem, a także stoliki i zabawki dla starszych dzieci. W toalecie umieszczony został przewijak. Zbudowany został również profesjonalny punkt informacyjny. Zainstalowane zostały 3

informacyjny. W przestronnym holu na piętrze zostaną ustawione stoliki z krzesłami oraz kącik dla matki z dzieckiem przeznaczone dla cudzoziemców, którzy będą oczekiwać na złożenie wyjaśnień w toczących się postępowaniach administracyjnych. Umieszczone zostaną także tablice informacyjne. Działania te w konsekwencji ewidentnie poprawią komfort obsługi dla cudzoziemca. Zainstalowany system zarządzania ruchem cudzoziemca połączony z internetowym kalendarzem oraz aplikacją, służącą do śledzenia etapów postępowania administracyjnego usprawni proces składania wniosków, zlikwiduje kolejki interesantów, wyeliminuje nadużycia ze strony nieuczciwych pośredników oraz przyczyni się w znacznym stopniu do zmniejszenia niepewności dotyczących aktualnego stanu rozpatrywanego wniosku. Efektom przeprowadzonych szkoleń językowych (język angielski, język ukraiński, język rosyjski), szkoleń z zakresu obsługi „trudnego” klienta z innego kręgu kulturowego oraz szkoleń z autentyczności dokumentów będzie wzrost poziomu profesjonalizmu wśród urzędników. W konsekwencji poprawie ulegnie jakość obsługi obywateli państw trzecich, a także lepsze zrozumienie indywidualnej sytuacji każdego z nich. Rezultatem podejmowanych działań informacyjnych będzie wzrost poziomu wiedzy obywateli państw trzecich dotyczących legalnego pobytu na terytorium RP. Działania te wpłyną na przejrzystość przekazywanych informacji i lepsze zrozumienie wymagań kraju przyjmującego. Opracowanie nowoczesnej i przyjaznej dla cudzoziemców strony internetowej w wybranych językach obcych, zainstalowanie trzech infomatów (w tym jednego na zewnątrz budynku, dostępnego przez 24h), przeprowadzenie cyklu szkoleń dla	infomaty (w tym jeden na zewnątrz budynku, dostępny przez 24h). Wszystkie pomieszczenia, w których obsługiwani są bezpośrednio cudzoziemcy zostały wyposażone w meble wykonane na zamówienie oraz nowoczesny sprzęt komputerowy, a także czytniki kart (2 sztuki), czytniki linii papilarnych (7 sztuk) oraz lampy do weryfikacji dokumentów przy pomocy światła UV (6 sztuk). Przy wejściu do budynku umieszczona została bramka bezpieczeństwa, w windzie zainstalowany został system kontroli dostępu, a w drzwiach prowadzących na piętro budynku, gdzie inspektorzy prowadzą postępowania administracyjne zamontowano zamek zabezpieczony kartą magnetyczną. Rozszerzony został również zakres monitoringu. W wyniku tych działań znacznie wzrósł poziom bezpieczeństwa. Zainstalowany został system zarządzania ruchem cudzoziemca połączony z internetowym kalendarzem oraz aplikacją, służącą do śledzenia etapów postępowania administracyjnego, co usprawniło proces składania wniosków, zlikwidowało kolejki interesantów, wyeliminowało nadużycia ze strony nieuczciwych pośredników oraz przyczyniło się w znacznym stopniu do zmniejszenia niepewności dotyczących aktualnego stanu rozpatrywanego wniosku. Na pierwszym piętrze budynku przy ul. Czechowskiej 15 wszystkie pomieszczenia biurowe zostały wyposażone w meble oraz niezbędny do profesjonalnego wykonywania obowiązków zawodowych sprzęt tj. komputery, urządzenia wielofunkcyjne, niszczarki. W holu umieszczony został drugi kącik dla dzieci wyposażony w stolik, zabawki oraz książeczki. W holu został także zainstalowany ekran z rzutnikiem do prezentacji multimedialnych. Z wykorzystaniem ww. sprzętu przeprowadzane były szkolenia dla odbiorców zewnętrznych między innymi studentów – obywateli państw trzecich, dyrektorów placówek oświatowych kształcących cudzoziemców oraz
--	--

odbiorców zewnętrznych z wykorzystaniem zamontowanego w holu na pierwszym piętrze ekranu i rzutnika oraz rozmieszczenie tablic informacyjnych w konsekwencji doprowadzi do składania przez obywateli państw trzecich poprawnie wypełnionych dokumentów, spokojniejszych relacji urzędnika z klientem, a co za tym idzie do zbudowania pozytywnego obrazu polskiego urzędu przyjaznego dla swoich interesantów.	pracodawców zatrudniających w swoich podmiotach gospodarczych obcokrajowców. Opracowana została nowoczesna i przyjazna dla cudzoziemców strona internetowa w wybranych językach obcych. W rezultacie podejmowanych działań informacyjnych osiągnięto wzrost poziomu wiedzy obywateli państw trzecich dotyczących legalnego pobytu na terytorium RP. Działania te wpłynęły także na przejrzystość przekazywanych informacji i lepsze zrozumienie wymagań kraju przyjmującego, a w konsekwencji doprowadziły do składania przez obywateli państw trzecich poprawnie wypełnionych dokumentów, spokojniejszych relacji urzędnika z klientem. Efektem przeprowadzonych szkoleń językowych (język angielski, język ukraiński, język rosyjski) , szkoleń z zakresu obsługi „trudnego” klienta z innego kręgu kulturowego oraz szkoleń z autentyczności dokumentów jest wzrost poziomu profesjonalizmu wśród urzędników. W konsekwencji poprawie uległa jakość obsługi obywateli państw trzecich, a także lepsze zrozumienie indywidualnej sytuacji każdego z nich. Rezultatem ostatecznym wszystkich podejmowanych działań projektowych jest zbudowanie pozytywnego obrazu polskiego urzędu przyjaznego dla swoich interesantów.
---	--