

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 19.08.2019 r. do 31.12.2022 r.

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: 2/10-2019/OG – FAMI / porozumienie finansowe
PL/2019/FAMI/OG.10.2

**Tytuł projektu: Podniesienie jakości usług świadczonych na rzecz obywateli państw
trzecich w województwie śląskim**

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Śląski

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

Cele projektu:

- podniesienie jakości świadczonych usług przez służby Wojewody Śląskiego realizującego zadania z zakresu wydawania zezwoleń na pobyt i pracę osobom niebędącymi obywatelami Unii Europejskiej poprzez utworzenie i zapewnienie działania infolinii dedykowanej obywatelom państw trzecich

Zapewniono ciągłość działania infolinii poprzez obsadzenie 11 etatów – operatora infolinii.

- podniesienie kompetencji językowych pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego

Kursem objętych zostało 16 osób – pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zajmujących się obsługą cudzoziemców państw trzecich. Wiedza oraz umiejętności zdobyte w trakcie kursów są wykorzystywane przy obsłudze cudzoziemców - zrealizowano

- zorganizowanie szkolenia pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego - zrealizowano

- doposażenie w sprzęt IT, infokioski, niezbędne meble, bieżący remont pomieszczeń do obsługi klientów oraz infolinii – zrealizowano (ujęto we wskaźnikach)

2. 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	Osiągnięte rezultaty
------------	-----------	-----	----------------------

założono w opisie projektu będącym częścią wniosku	
Uruchomienie i wdrożenie infolinii, do obsługi której planowano zatrudnienie 11 osób na podstawie umowy o pracę poza korpusem służby cywilnej. Dobór personelu odbywał się na zasadzie konkurencyjnego naboru ogłoszonego w BIP Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach.	Wsparcie dla cudzoziemców było udzielane w ramach funkcjonowania stanowisk operatora od 4.12.2019 r. (data zatrudnienia pierwszych pracowników) do 30.09.2022 r. Z kolei od 1.10.2022 r. do 31.12.2022 r. wsparcie dla cudzoziemców spoza UE było udzielane w ramach funkcjonujących do końca projektu 5 etatów (3 etaty w Katowicach, 1 etat w Bielsku-Białej, 1 etat w Częstochowie). Stanowiska zostały wyposażone w niezbędny sprzęt IT, meble, aparaty telefoniczne i zestawy słuchawkowe, a pomieszczenia zostały wcześniej wyremontowane. Realizacja projektu przyczyniła się do poprawy jakości świadczonych usług i usprawnienia obsługi klientów Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego pochodzących z państw trzecich, stanowiących grupę docelową projektu. Istotnym elementem było ułatwienie dostępu do uzyskania informacji dot. zarówno ogólnych zasad legalizacji pobytu cudzoziemców oraz możliwości wykonywania przez nich pracy w Polsce, jak i informacji w indywidualnych sprawach cudzoziemców toczących się przed wojewodą, tj. informacji o brakujących dokumentach, o przewidywanym terminie wydania decyzji czy możliwość odbioru karty pobytu, co w znaczący sposób odciążało i dało wsparcie pracownikom realizującym zadania związane ze sprawami cudzoziemców.
Doposażenie sal obsługi klientów w infokioski	Sale obsługi wyposażone zostały w infokioski, co pozwoliło na szybką i precyzyjną informację dla cudzoziemców (w trzech językach: angielski, rosyjski i polski) o zasadach i trybie postępowania oraz o przysługujących prawach i ciążących obowiązkach w sprawach związanych z pobytem cudzoziemców na terenie RP, co przyczyniło się do podniesienia wiedzy cudzoziemców z zakresu tematyki legalnego pobytu i pracy w Polsce oraz funkcjonowania Urzędu.
Zakup oraz wymiana sprzętu oraz zakup mebli biurowych	Zakupione zostały urządzenia na potrzeby badania autentyczności dokumentów, które wykorzystywane są w toku prowadzonej obsługi cudzoziemców oraz prowadzonych postępowań w sprawach cudzoziemców, podczas przedstawiania przez cudzoziemców dokumentów budzących wątpliwości pracowników. Doposażono służby Wojewody Śląskiego realizujące zadania z zakresu legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich w niezbędny sprzęt IT, m.in. zestawy komputerowe, skanery dokumentów, czytniki linii papilarnych, czytnik dokumentów, czytnik kart, urządzenia wielofunkcyjne, drukarki, niszczarki, co przyczyniło się do zwiększenia efektywności działań związanych z legalizacją pobytu i pracy obywateli państw trzecich.
Przeprowadzenie bieżącego remontu pomieszczeń	Przeprowadzenie remontu pomieszczeń w Oddziale w Bielsku-Białej poprawiło standardy obsługi cudzoziemców spoza UE, a montaż szyb hartowanych na stanowiskach bezpośredniej obsługi klienta spoza UE w Katowicach poprawiło komfort ich obsługi, zapewniło również większą ochronę danych osobowych cudzoziemców spoza UE. Z uwagi na pojawienie się pandemii koronawirusa szyby te

		pełniły także dodatkowo funkcję ochrony indywidualnej.
Przeprowadzenie językowych	kursów	16 pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zaangażowanych w obsługę cudzoziemców państw trzecich ukończyło kursy językowe: - 2 osoby ukończyły angielski na poziomie A1 - 2 osoby ukończyły angielski na poziomie A2 - 1 osoba ukończyła angielski na poziomie B1 - 3 osoby ukończyły angielski na poziomie B2 - 2 osoby ukończyły angielski na poziomie C1 - 2 osoby ukończyły rosyjski na poziomie A1 - 2 osoby ukończyły rosyjski na poziomie A2 - 2 osoby ukończyły rosyjski na poziomie B2 Łącznie zrealizowanych zostało 1 200 godzin kursu (120 godz. x 10 grup). Wiedza oraz umiejętności zdobyte w trakcie kursów są wykorzystywane przy obsłudze cudzoziemców.