

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Kwartalny

okres objęty raportem:

od 01.10.2019 r. do 31.12.2019 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: 29/7-2017/OG – FAMI / porozumienie finansowe
NR PL/2017/FAMI/OG.7.29

**Tytuł projektu: Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz obywateli państw
trzecich poprzez wdrożenie systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta
oraz podniesienie kompetencji językowych pracowników Śląskiego Urzędu
Wojewódzkiego**

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Śląski

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

CEL PROJEKTU: poprawa jakości świadczonych usług, w tym rozwój usług dostosowanych do potrzeb oraz dostępności obywateli państw trzecich poprzez:

- zakup i wdrożenie nowego systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta – odbiorcę końcowego projektu

Zakup i wdrożenie nowego systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klientów (cudzoziemców) zostało zrealizowane zgodnie z założeniem w 3 lokalizacjach Urzędu, w których są obsługiwani cudzoziemcy: Katowicach (siedziba główna) oraz w Bielsku-Białej i w Częstochowie. System zwiększył potencjał informatyczny urzędu, a co za tym idzie w znaczący sposób wpłynął na usprawnienie obsługi klientów Urzędu, pochodzących z państw trzecich.

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

19 pracowników Wydziału SO zakończyło kursy językowe i wiedza oraz umiejętności zdobyte w trakcie kursów są wykorzystywane są przy obsłudze obywateli państw trzecich

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
----------------------	-----	----------------------

