

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport [*należy pozostawić właściwy* ~~Wstępny, Dodatkowy, Kwartalny,~~
Końcowy]

okres objęty raportem:

od 01.07.2019r. do 30.06.2021r.

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 1/10-2019/OG-FAMI

Tytuł projektu: „Wzmocnienie zdolności administracyjnych Wojewody

Kujawsko-Pomorskiego w procesie integracji obywateli państw trzecich – etap II”

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Kujawsko-Pomorski

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

Celem projektu była optymalizacja działań Wojewody Kujawsko-Pomorskiego w zakresie obsługi cudzoziemców z państw trzecich w ramach kompetencji przewidzianych w ustawie z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (Dz.U. z 2018 r. poz. 2094 t.j.). Cele odnosiły się do:

- polepszenia warunków lokalowych, wyposażenia, infrastruktury teleinformatycznej,
- zapewnienia odpowiedniego bezpieczeństwa informatycznego,
- polepszenia organizacji procesu obsługi,
- zapewnienia odpowiednich kwalifikacji pracowników.

Przeprowadzenie i wdrożenia poszczególnych działań o których mowa poniżej, założonych w projekcie przyczyniło się do realizacji i osiągnięcia wyżej wymienionych celów projektu

- 1) W ramach projektu został przeprowadzony remont i doposażenie pomieszczeń (piętro dedykowane do realizacji zadań związanych z obsługą obywateli państw trzecich), przez co została unowocześniona i odświeżona powierzchnia, służąca załatwianiu spraw cudzoziemców. Zrealizowano dostawę odpowiedniego wyposażenia meblowego, doposażono wydziałowe archiwum oraz zakupiono i zainstalowano rolety okienne.
- 2) W ramach projektu dokonano zakupu serwerów, systemu zabezpieczającego pocztę email, oraz druku podążającego wraz z wdrożeniem. Zakupy te wzmocniły

bezpieczeństwo systemów teleinformatycznych i odporności tych systemów na ingerencje zewnętrzne oraz awarie.

- 3) W wyniku przeprowadzonych działań, zaplanowanych do realizacji w ramach projektu, stanowiska pracy pracowników obsługujących cudzoziemców - obywateli państw trzecich zostały doposażone w sprzęt informatyczny oraz biurowy.
- 4) Utworzono stronę www Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców dedykowaną bezpośrednio obywatelom państw trzecich, tak aby informacje były dostępne w najczęściej żywanych przez nich językach. W efekcie, do dyspozycji klientów-cudzoziemców oddane zostało narzędzie-kanal komunikacji, dzięki któremu mogą uzyskać podstawowe informacje dotyczące legalizacji pobytu i pracy cudzoziemców.
- 5) Zakupiono i zainstalowano system kolejkowy w komórce ds. obsługi cudzoziemców z możliwością elektronicznego rezerwowania terminów wizyt, który uporządkował proces składania wniosków i dokumentów w punkcie obsługi cudzoziemców. Rozwiązanie to pozwoliło też wyeliminować nieprawidłowości obserwowane w toku oczekiwania na obsługę w punkcie. Narzędzie pozwoliło też planować wizyty w Urzędzie, co poprawiło komfort zainteresowanych.
- 6) Zatrudniono dwóch pracowników obsługujących Infolinię dla cudzoziemców oraz zakupiono niezbędny system kolejkowania i rejestrowania rozmów, w celu zapewnienia stałej i profesjonalnej obsługitej Infolinii w językach zrozumiałych dla klientów-cudzoziemców a także wyeliminowania incydentów obraźliwych telefonów.
- 7) W ramach projektu przeprowadzono szkolenia, które podniosły kwalifikacje personelu. Kontynuowano specjalistyczne szkolenia językowe (język angielski, rosyjski z elementami ukraińskiego). Ponadto zrealizowano szkolenia z techniki obsługi klientów i komunikacji, z uwzględnieniem specyfiki grupy docelowej tj. obywateli państw trzecich oraz z zakresu stosowania przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego.
- 8) W ramach projektu wyposażono w niezbędny sprzęt pomieszczenia socjalnego przeznaczonego dla cudzoziemców przebywających w urzędzie oraz dla pracowników ich obsługujących.

Wszystkie wymienione wyżej działania miały na celu wyeliminowanie wszelkich utrudnień i nieprawidłowości w funkcjonowaniu komórki organizacyjnej urzędu, odpowiedzialnej za obsługę cudzoziemców będących obywatelami 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 założono w opisie projektu będącym częścią wniosku	Osiągnięte rezultaty
1. Remont pomieszczeń (III piętra budynku) wraz z wyposażeniem meblowym	W ramach projektu wykonano remont pomieszczeń wraz z wyposażeniem w niezbędną infrastrukturę III piętra w budynku, na którym mieści się oddział obsługujący cudzoziemców. Adres inwestycji: Bydgoszcz, ul. Konarskiego 1/3.

	– prace remontowe dotyczyły pomieszczeń, w których odbywa się obsługa cudzoziemców w szczególności malowanie ścian i sufitów wraz z uzupełnieniem powstałych ubytków, założenie okładziny winylowej na ściany oraz montaż rolet okiennych odbijających promienie słoneczne – dotyczy pomieszczeń na III piętrze budynku Urzędu – zakupiono meble i wyposażenie dla pracowników zajmujących się obsługą obywateli państw, zgodnie z poniższym wykazem: <table><tr><td>zakup biurek</td><td>szt.</td><td>11</td></tr><tr><td>zakup krzeseł obrotowych</td><td>szt.</td><td>8</td></tr><tr><td>zakup kontenerów biurkowych</td><td>szt.</td><td>13</td></tr><tr><td>zakup szaf kartotekowych – metalowych</td><td>szt.</td><td>10</td></tr><tr><td>zakup krzeseł do poczekalni</td><td>szt.</td><td>33</td></tr><tr><td>zakup kącika interaktywnego dla dzieci (poczekalnia)</td><td>szt.</td><td>1</td></tr><tr><td>zakup gier ściennych dla dzieci (poczekalnia)</td><td>szt.</td><td>2</td></tr><tr><td>zakup książek dla dzieci (poczekalnia)</td><td>szt.</td><td>10</td></tr><tr><td>zakup szafki aktowej niskiej</td><td>szt.</td><td>1</td></tr><tr><td>zakup wieszaków do poczekalni</td><td>szt.</td><td>4</td></tr><tr><td>zakup regałów magazynowych z kontenerami</td><td>szt.</td><td>10</td></tr><tr><td>zakup stolika komputerowego</td><td>szt.</td><td>4</td></tr><tr><td>zakup szaf kartotekowych</td><td>szt.</td><td>7</td></tr></table>	zakup biurek	szt.	11	zakup krzeseł obrotowych	szt.	8	zakup kontenerów biurkowych	szt.	13	zakup szaf kartotekowych – metalowych	szt.	10	zakup krzeseł do poczekalni	szt.	33	zakup kącika interaktywnego dla dzieci (poczekalnia)	szt.	1	zakup gier ściennych dla dzieci (poczekalnia)	szt.	2	zakup książek dla dzieci (poczekalnia)	szt.	10	zakup szafki aktowej niskiej	szt.	1	zakup wieszaków do poczekalni	szt.	4	zakup regałów magazynowych z kontenerami	szt.	10	zakup stolika komputerowego	szt.	4	zakup szaf kartotekowych	szt.	7
zakup biurek	szt.	11																																						
zakup krzeseł obrotowych	szt.	8																																						
zakup kontenerów biurkowych	szt.	13																																						
zakup szaf kartotekowych – metalowych	szt.	10																																						
zakup krzeseł do poczekalni	szt.	33																																						
zakup kącika interaktywnego dla dzieci (poczekalnia)	szt.	1																																						
zakup gier ściennych dla dzieci (poczekalnia)	szt.	2																																						
zakup książek dla dzieci (poczekalnia)	szt.	10																																						
zakup szafki aktowej niskiej	szt.	1																																						
zakup wieszaków do poczekalni	szt.	4																																						
zakup regałów magazynowych z kontenerami	szt.	10																																						
zakup stolika komputerowego	szt.	4																																						
zakup szaf kartotekowych	szt.	7																																						
2. Rozbudowa systemu informatycznego Pobyt w zakresie ochrony przetwarzanych danych cudzoziemców	W ramach zadania zakupiono: 1. Serwer NAS wraz z minimum 4 dyskami HDD 4TB Serwer NAS umożliwia współdzielenie między użytkownikami w sposób bezpieczny plików oraz wykonywanie kopii zapasowych kluczowych materiałów. Pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, mogą korzystać																																							

	z udostępnionych zasobów z dowolnego urządzenia końcowego zainstalowanego w sieci lokalnej Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego. 2. Serwer wraz z systemem druku podążającego Zakup serwera średniej klasy wraz z oprogramowaniem systemowym zapewnił funkcjonowanie wdrożenia tzw. druku podążającego na potrzeby obsługi cudzoziemców wraz z niezbędnymi licencjami, który zapewniły poufność wydruków, a po wdrożeniu nie ma możliwości aby dane wrażliwe zostały wydrukowane przez inną osobę. Treść wydruków nie jest zapisywana na twardym dysku. 3. Urządzenie zabezpieczające pocztę e-mail. Urządzanie na brzegu sieci K-P UW w Bydgoszczy z Internetem pozwala na analizę poczty przychodzącej co pozwoli na ograniczenie potencjalnych niebezpiecznych wiadomości pocztowych oraz załączników. Filtrowanie poczty e-mail zabezpiecza pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców przed zagrożeniami oraz utratą danych na skutek działania złośliwego kodu. 4. Zakup urządzeń brzegowych – firewall Zakup urządzeń firewall NGFW pozwoliło kompleksowo zabezpieczyć sieć LAN przed zagrożeniami z sieci Internet, można zablokować dostęp do stron, których przeglądanie w jednostkach jest niezalecane ze względów bezpieczeństwa lub produktywności pracy. NGFW pozwala oprócz blokowania niebezpiecznych adresów na analizę ruchu generowanego przez aplikację i wyodrębnienie potencjalnych niebezpieczeństw. Konieczność zakupu dwóch urządzeń podyktowana była zachowaniem wysokiej dostępności na wypadek awarii jednego z nich.
3. Zakup wyposażenia – sprzęt	W ramach zadania zrealizowano:

teleinformatyczny, specjalistyczny i biurowy dla pracowników obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich	– zakup laptopów z oprogramowaniem (30 zestawów), – zakup skanerów (10 szt.), – zakup adresarek (2 szt.), – zakup urządzeń wielofunkcyjnych (4szt.) – zakup stacjonarnych aparatów telefonicznych (4 szt.), – zakup telefonu systemowego do obsługi Infolinii (2 szt.), – zakup niszczarek biurowych (3 szt.). Liczba sztuk sprzętu planowanego do zakupu została skalkulowana w oparciu o liczbę pracowników K-PUW obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich, którzy korzystają z utworzonych zasobów.
4. Zaprojektowanie, wykonanie i wdrożenie strony internetowej dedykowanej cudzoziemcom – obywatelom państw trzecich	W ramach zadania utworzono stronę www Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców K-PUW zawierającą informacje dotyczące legalizacji pobytu i pracy cudzoziemców na terytorium RP. W związku z koniecznością dostosowania zamieszczonych informacji do potrzeb cudzoziemców strona dostępna jest w najczęściej używanych/znanych przez nich językach, tj. angielskim, rosyjskim i ukraińskim. Zadanie zostało zlecone do realizacji firmie zewnętrznej, świadczącej usługi informatyczne.
5. Wdrożenie systemu kolejkowego	W ramach zadania zakupiono i zainstalowano system kolejkowy w komórce ds. obsługi cudzoziemców z możliwością elektronicznego rezerwowania terminów wizyt. System pozwolił na skuteczne i efektywne zarządzanie kolejkami. Celem zakupu było skrócenie czasu oczekiwania na obsługę oraz poprawa komfortu klientów oczekujących na obsługę. Bardzo ważną funkcjonalnością jest możliwość elektronicznego rejestrowania terminów wizyt w Urzędzie. Zadanie zostało zlecone do realizacji firmie zewnętrznej. Zakup był finansowany zgodnie z zasadą mixed use.
6. Kontynuacja oraz rozszerzenie działania	Zadanie obejmowało kontynuację funkcjonowania infolinii telefonicznej dla

infolinii dla cudzoziemców obywateli państw trzecich wraz z zatrudnieniem pracownika	cudzoziemców na czas realizacji projektu. Uruchomiony specjalny numer telefonu, dedykowany wyłącznie dla obywateli państw trzecich, jest obsługiwany przez dwóch pracowników zatrudnionych w ramach projektu na podstawie umowy o pracę. Zostały specjalnie wyznaczone stanowiska pracy wraz z telefonami systemowymi dedykowanymi obsłudze Infolinii. Zakupiono system kolejkowania rozmów wraz z rejestratorem rozmów, zapewniający komfort obsługi klientów poprzez aktywację „połączenia oczekującego”. Pracownicy obsługujący telefon wykonują swoje obowiązki w godzinach pracy urzędu i zapewniają kompleksową informację przekazywaną w językach angielskim, rosyjskim i ukraińskim.
7.Szkolenia pracowników obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich	W ramach zadania przeprowadzono: – roczny kurs języka angielskiego (specjalistycznego) dla 12 osób, roczny kurs języka rosyjskiego z elementami ukraińskiego (specjalistycznego) dla 6 osób, usługa lektoratów świadczona była przez firmy zewnętrzne; – szkolenie z zakresu obsługi klienta i sprawnej komunikacji językowej dla wszystkich pracowników obsługujących obywateli państw trzecich, realizowane były w II turach po 18 osób. Usługa świadczona była przez firmę zewnętrzną uwzględniającą wynajęcie Sali konferencyjnej oraz catering, – Szkolenie obejmujące tematykę radzenia sobie z trudnym klientem przeznaczone dla wszystkich pracowników obsługujących obywateli państw trzecich, realizowane w II turach po 18 osób. Usługa świadczona była przez firmę zewnętrzną uwzględniającą wynajęcie sali konferencyjnej oraz catering, – Szkolenie z zakresu praktycznego zastosowania przepisów Kodeksu Postępowania Administracyjnego wraz z elementami redagowania pism administracyjnych dla wszystkich pracowników obsługujących obywateli państw trzecich, realizowane było w II turach po 18 osób. Usługa świadczona była przez firmę zewnętrzną uwzględniającą wynajęcie sali konferencyjnej oraz catering. Zakres zadania obejmował świadczenie usług szkoleniowych przez firmy zewnętrzne. W ramach przedstawionego zakresu szkoleń językowych

	skalkulowano koszt przeszkolenia wszystkich pracowników obsługujących cudzoziemców w ramach rocznych, grupowych kursów. Grupy zostały wyodrębnione z uwzględnieniem poziomu zaawansowania. W ramach szkoleń językowych firmy, które zostały wyłonione we właściwym trybie, do świadczenia usług, poza lektoratami zobowiązane były do udostępnienia (na własność) niezbędnych materiałów szkoleniowych tj. podręczniki, słowniki, podręczne skrypty służące do bieżącego wykorzystywania na stanowisku pracy. Szkolenia z obsługi klienta, sprawnej komunikacji językowej, radzenia sobie z trudnym klientem oraz z zakresu KPA obejmowały również warsztaty dla wszystkich pracowników oddziałów obsługujących obywateli państw trzecich.									
8. Wyposażenie pomieszczenia socjalnego	Zadanie obejmowało stworzenie pomieszczenia socjalnego przeznaczonego na potrzeby klientów – obywateli państw trzecich oraz pracowników obsługujących cudzoziemców, zgodnie z poniższym wykazem: <table><tr><td>Zakup chłodziarko-zamrażarki</td><td>szt.</td><td>1</td></tr><tr><td>Zakup kuchenki mikrofalowej</td><td>szt.</td><td>1</td></tr><tr><td>Zakup stolika do pomieszczenia socjalnego</td><td>szt.</td><td>1</td></tr></table>	Zakup chłodziarko-zamrażarki	szt.	1	Zakup kuchenki mikrofalowej	szt.	1	Zakup stolika do pomieszczenia socjalnego	szt.	1
Zakup chłodziarko-zamrażarki	szt.	1								
Zakup kuchenki mikrofalowej	szt.	1								
Zakup stolika do pomieszczenia socjalnego	szt.	1								

3.