

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 1 maja 2019 do 31 grudnia 2023

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: PL/2019/FAMI/OG.10.10

Tytuł projektu: Wsparcie działań Wojewody Dolnośląskiego w obszarze obsługi obywateli państw trzecich

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Dolnośląski

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

Cele określone we Wniosku o dofinansowanie zostały w 100 % osiągnięte:

- 1) stworzenie infrastruktury niezbędnej do właściwego funkcjonowania służb Wojewody Dolnośląskiego, realizujących zadania z zakresu legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich,
- 2) wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych, wspierających realizację zadań dotyczących obywateli państw trzecich, prowadzonych przez Wojewodę Dolnośląskiego,
- 3) rozwój usług dostosowanych do potrzeb oraz dostępności obywateli państw trzecich,
- 4) wzrost wiedzy specjalistycznej (szkolenia dla personelu świadczącego usługi publiczne, w tym szkolenia specjalistyczne i językowe) pracowników zaangażowanych w obsługę obywateli państw trzecich,
- 5) poprawa standardu obsługi klientów oraz zwiększenie przepustowości obsługi klientów,
- 6) poprawa jakości świadczonych usług na rzecz obywateli państw trzecich,
- 7) rozwój i dostosowanie do potrzeb obywateli państw trzecich struktur i systemów administracyjnych.

Dodatkowymi założonymi celami, które Beneficjent osiągnął poprzez realizację Projektu są:

- usprawnienie pracy oddziałów obsługujących cudzoziemców,
- przyspieszenie i usprawnienie procesu pozyskiwania przez obywateli państw trzecich informacji o statusie sprawy,
- zwiększenie efektywności działań pracowników związanych z legalizacją pobytu i pracy obywateli państw trzecich.

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
stworzenie infrastruktury niezbędnej do właściwego funkcjonowania służb Wojewody Dolnośląskiego, realizujących zadania z zakresu legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich	Dolnośląski urząd Wojewódzki zmodernizował pomieszczenia Delegatury Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Legnicy – etap II projektu 30/7-2017/OG-FAMI. Dostosowano budynek Delegatury DUW w Legnicy do obowiązujących przepisów ppoż. w zakresie sygnalizacji pożarowej, zaadaptowano część budynku DUW we Wrocławiu przy ulicy Ładnej 22 na potrzeby archiwum zakładowego (w ramach zadania wykonano prace modernizacyjne polegające na modernizacji instalacji wentylacyjnej, grzewczej, sygnalizacji pożarowej i adaptacji pomieszczeń II i III piętra na potrzeby archiwum zakładowego).
wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych, wspierających realizację zadań dotyczących obywateli państw trzecich, prowadzonych przez Wojewodę Dolnośląskiego	W celu umożliwienia świadczenia usług przez infolinię oraz w celu poprawy komunikacji pomiędzy DUW we Wrocławiu i jego Delegaturami w Legnicy, Wałbrzychu i Jeleniej Górze, wydzierżawiono nowoczesny system zunifikowanej komunikacji z szerokim zakresem usług, m.in. contact center, call center, kolejkovanie połączeń i inne. Uruchomiona infolinia znacznie usprawniła komunikację z obywatelami państw trzecich. W ramach zadania został również utworzony kompleksowy, profesjonalny punkt informacyjny dla osób podejmujących pracę na terytorium RP.
rozwój usług dostosowanych do potrzeb oraz dostępności obywateli państw trzecich	Realizacja przewidzianych wnioskiem zadań i infrastruktury spowodowała zwiększenie liczby obsługiwanych klientów, a poprzez utworzenie infolinii ułatwiony został dostęp do świadczonych usług.
wzrost wiedzy specjalistycznej (szkolenia dla personelu świadczącego usługi publiczne, w tym szkolenia specjalistyczne i językowe) pracowników zaangażowanych w obsługę obywateli państw trzecich	W celu poprawy jakości komunikacji z klientem cudzoziemskim, podniesienia kwalifikacji i kompetencji pracowników przeprowadzono cykl szkoleń językowych, cykl szkoleń w zakresie obsługi klienta (praca z trudnym klientem), prowadzenia postępowań administracyjnych i redagowania pism urzędowych dla pracowników prowadzących postępowania oraz obsługujących klientów.
poprawa standardu obsługi klientów oraz zwiększenie przepustowości obsługi klientów	Dolnośląski Urząd Wojewódzki poprzez modernizację pomieszczeń, podniesienie kompetencji pracowników, zakup wyposażenia informatycznego,

	kartotekowego, utworzenie infolinii oraz punktu informacyjnego, istotnie poprawił komfort pracy jak i obsługi klientów.
poprawa jakości świadczonych usług na rzecz obywateli państw trzecich	Dolnośląski Urząd Wojewódzki poprzez modernizację pomieszczeń, podniesienie kompetencji pracowników, utworzenie infolinii oraz punktu informacyjnego, istotnie poprawił jakość świadczonych usług na rzecz obywateli państw trzecich. Znacznie zwiększono efektywność działań pracowników związanych z legalizacją pobytu i pracy obywateli państw trzecich.
rozwój i dostosowanie do potrzeb obywateli państw trzecich struktur i systemów administracyjnych	Wyeliminowanie barier architektonicznych dla potencjalnych Klientów nastąpiło poprzez stworzenie podjazdu dla osób niepełnosprawnych. Obiekt w Legnicy, w wyniku przeprowadzonych działań, dostosowany jest do użytku przez osoby niepełnosprawne.