

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 01.09.2019 do 31.12.2022

część merytoryczna

Należy wysłać do:

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

Numer projektu: 11/10-2019/OG-FAMI

Tytuł projektu: Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta – etap II

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Wielkopolski

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

Celem głównym projektu była poprawa jakości usług świadczonych przez służby Wojewody Wielkopolskiego na rzecz obywateli państw trzecich poprzez pakiet działań ukierunkowanych na wzmocnienie potencjału zasobów ludzkich, rzeczowych i informacyjnych. W ramach celu głównego zostało wyszczególnionych siedem celów częściowych.

Dzięki zrealizowaniu zaplanowanych działań oraz zadań dodatkowych w toku realizacji Projektu, osiągnięto wszystkie założone rezultaty. Tym samym cel główny oraz cele częściowe określone w Projekcie zostały osiągnięte w 100%.

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. Stworzenie 11 stanowisk obsługi bezpośredniej w sali obsługi A, w miejsce dotychczasowych 9 stanowisk wraz z optymalizacją rozmieszczenia poszczególnych funkcji obsługowych na Sali obsługi A i dostosowaniem do potrzeb osób	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Wydział Spraw Cudzoziemców uzyskał w Poznaniu nowoczesną salę obsługi ze stanowiskami obsługowymi, poczekalnią dla cudzoziemców, pomieszczeniami sanitarnymi i kąpielnią dla dzieci. Zniesione zostały bariery uniemożliwiające obsługę osób z niepełnosprawnościami. Utworzonych zostało 11 stanowisk obsługowych, w tym 2 uniwersalne mogące służyć jako punkty informacyjne oraz 1 stanowisko

niepełnosprawnych.	zaprojektowane jako punkt podawczy. Sala obsługi wyposażona jest w system kolejkowy, infokiosk oraz cyfrową tablicę informacyjną, a wszystkie stanowiska obsługowe zostały wyposażone w nowy sprzęt informatyczny oraz meble.
2. Poprawa bezpieczeństwa interesantów poprzez rozbudowę systemu monitoringu wizyjnego w Poznaniu i delegaturach	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Budynki urzędu, tj. w Poznaniu na pl. Wolności oraz w delegaturze w Kaliszu, Koninie, Lesznie i Pile zostały wyposażone w rozbudowany system monitoringu wizyjnego. Ponadto siedziba Wydziału Spraw Cudzoziemców w Poznaniu została wyposażona w elektroniczny depozytor kluczy.
3. Zwiększenie dostępu do aktualnych informacji na sali obsługi poprzez zastosowanie cyfrowych tablic informacyjnych	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Wszystkie sale obsługi Wydziału Spraw Cudzoziemców w Poznaniu i delegaturach zostały wyposażone w cyfrowe tablice informacyjne.
4. Zwiększenie stopnia kompatybilności oprogramowania na stanowiskach pracy oraz pełne wdrożenie rozwiązań sprzętowych do masowego przetwarzania dokumentów w Poznaniu i w delegaturach	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Stanowiska pracy w Wydziale Spraw Cudzoziemców zostały wyposażone w jednolite oprogramowanie biurowe, nowy sprzęt informatyczny, w tym urządzenia wielofunkcyjne umożliwiające masowe przetwarzanie dokumentów.
5. Ujednolicenie warunków pracy poprzez objęcie klimatyzacją wszystkich pomieszczeń biurowych WSC w Poznaniu	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Pomieszczenia biurowe Wydziału Spraw Cudzoziemców zostały wyposażone w odpowiedni system klimatyzacji i wentylacji.
6. Pełne wdrożenie systemu lokalizacji akt poprzez zwiększenie powierzchni ergonomicznie zagospodarowanych magazynów akt podręcznych cudzoziemców.	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W Poznaniu i delegaturach zostały wyremontowane dodatkowe pomieszczenia do przechowywania akt bieżących, wyposażone następnie w systemy regałów jezdnych i stacjonarnych umożliwiające uzyskanie jak największej powierzchni do przechowywania akt bieżących. Wdrożony system etykietowania teczek OPT, rejestrowanych w systemie „aplikacja” umożliwia szybką lokalizację odpowiedniego dokumentu.
7. Zapewnienie warunków do przechowywania akt dotyczących OPT w Archiwum Zakładowym	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Pomieszczenie w Archiwum Zakładowym przeznaczone do przechowywania akt OPT zostało wyremontowane i wyposażone w system regałów jezdnych.
8. Zwiększenie dostępności akt spraw zakończonych, potrzebnych do prowadzenia bieżących postępowań.	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Wdrożony system etykietowania teczek OPT, rejestrowanych w systemie „aplikacja”, do którego dostęp ma każdy pracownik, umożliwia szybką lokalizację odpowiedniego dokumentu. W aplikacji składane jest zapotrzebowanie na akta spraw zakończonych OPT.
9. Wzrost poziomu zaspokojenia potrzeb informacyjnych grup docelowych poprzez dalszą profesjonalizację działania infolinii	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Utrzymanie w ramach projektu 7 pracowników infolinii zwiększyło dostępność informacji dla OPT, skróciło czas oczekiwania cudzoziemca na informację telefoniczną i mailową. Stworzenie dedykowanego zespołu do udzielania informacji pozwoliło na uporządkowanie systemu komunikacji w sprawach cudzoziemców oraz usprawniło organizację

	pracy. Dzięki aktualizacji i rozwijaniu aplikacji „cudzoziemcy”, informacja uzyskiwana przez cudzoziemca jest szczegółowa i kompletna. Utrzymanie profesjonalnej infolinii odciążało pracowników merytorycznych z konieczności udzielania informacji cudzoziemcom. Na bieżąco prowadzona jest standaryzacja ścieżek postępowania z wpływającymi zapytaniami w sprawach.
10. Podniesienie świadomości grup docelowych w zakresie praw, obowiązujących procedur, przekładające się na poprawę jakości dokumentów składanych w sprawach OPT.	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W ramach projektu organizowane były spotkania informacyjne dla pracodawców zatrudniających OPT, uczelni wyższych i cudzoziemców, w tym studentów.
11. Udoskonalenie mechanizmów udostępniania informacji o stanie spraw.	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Każdy wniosek rejestrowany jest w aplikacji „cudzoziemcy”, a cudzoziemiec składając wniosek otrzymuje zindywidualizowany kod dostępu, zapewniający ochronę danych osobowych, za pomocą którego może na bieżąco sprawdzać na jakim etapie jest jego wniosek. Również poprzez stronę internetową jest możliwość uzyskania informacji na temat numeru sprawy i danych dostępowych.
12. Wzmocnienie systemu zarządzania w obszarze obsługi cudzoziemców, w szczególności w zakresie nadzoru, oceny i komunikacji wewnętrznej poprzez zwiększenie wartości monitoringowej i zarządczej aplikacji „cudzoziemcy”.	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Wdrożone nowe funkcjonalności w aplikacji cudzoziemcy, w tym możliwość grupowania operacji, pozyskiwania odpowiednich raportów dotyczących czasu trwania postępowań, wskaźnika spraw przeterminowanych w toku, automatycznego podziału wniosków na oddziały wg obciążenia sprawami, bieżącego monitorowania obciążenia pracownika wzmocniło system zarządzania obsługą cudzoziemców w wydziale.
13. Wymierne oszczędności czasu pracowników poświęcanego obecnie na dublowanie czynności, dzięki efektywnemu wykorzystaniu narzędzi informatycznych poprzez automatyzację poszczególnych czynności w procesach.	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W ramach aktualizacji aplikacji cudzoziemcy uzupełniono bazę kart weryfikacji, szablonów do weryfikacji formalnej / merytorycznej oraz kreatorów wezwań z możliwością generowania odpowiedniego wezwania, które automatycznie pojawia się na koncie cudzoziemca, za pomocą kodu dostępu może on na bieżąco sprawdzać na jakim etapie jest jego wniosek i jakie dokumenty musi uzupełnić.
14. Zwiększenie efektywności mechanizmów obiegu informacji niezbędnych do rzetelnej i terminowej realizacji zadań	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Wdrożone nowe funkcjonalności w aplikacji cudzoziemcy, w tym kalendarze wizyt na zapoznanie z aktami i przesłuchania, powiadomień dla pracowników, raporty pokazujące czas trwania postępowań oraz wskaźnik spraw przeterminowanych w toku, rejestrowanie w aplikacji każdego dokumentu i śledzenie każdej czynności w sprawie pozawala na bieżące monitorowanie zadań.
15. Zwiększenie poziomu zaspokojenia potrzeb klientów obcojęzycznych na informację w procesie bezpośredniej obsługi i komunikacji z pracownikami WSC dzięki szkoleniom w zakresie języków obcych	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W ramach projektu dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców zorganizowane zostały 2 edycje warsztatów z języka angielskiego oraz 120 godzinny kurs języka angielskiego na 6 poziomach zaawansowania i 60 godzinny kurs języka ukraińskiego na poziomie podstawowym.
16. Wzmocnienie potencjału zasobów ludzkich poprzez	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%.

podniesienie kompetencji merytorycznych pracowników Wydziału w zakresie umiejętności językowych i prawno-proceduralnych dzięki udziałowi w szkoleniach.	W ramach projektu dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców zrealizowano 9 edycji szkoleń z zakresu postępowań administracyjnych, legislacji, technik przesłuchań, rachunkowości redagowania pism urzędowych, kompetencji kierowniczych oraz umiejętności informatycznych. Ponadto przeprowadzono 14 edycji warsztatów wewnętrznych w zakresie zezwoleń na pobyt czasowy członków rodzin, legalności pobytu, w tym obliczania i dokumentowania 3 lat nieprzerwanego pobytu oraz analizy akt z uwzględnieniem instytucji pełnomocnictwa i liczenia terminów KPA.
17. Nabycie wiedzy, nowych umiejętności i kompetencji przez uczestników wizyt studyjnych wzbogacających ich w doświadczenie zawodowe i rozwój osobisty, promocja transferu wiedzy na poziomie administracji publicznej i rozbudowa potencjału administracji publicznej do wprowadzania dobrych praktyk	Rezygnacja z realizacji działania. Z uwagi na sytuację epidemiologiczną w trakcie realizacji projektu organizacja wizyt studyjnych nie była możliwa.

1.