

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 1 września 2019 r. do 31 grudnia 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:

15/10-2019-OG-FAMI

Tytuł projektu:



**INFRASTRUKTURA
INNOWACJE
INFORMACJA**

Nazwa beneficjenta:

Wojewoda Małopolski

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

Założone cele zostały zrealizowane w 3 głównych obszarach:

- INFRASTRUKTURA
- INNOWACJE
- INFORMACJA

Infrastruktura – cel projektu odnoszący się do Infrastruktury został osiągnięty w założonym stopniu. Dokonano modernizacji, przebudowy oraz aranżacji pomieszczeń dedykowanych obsłudze obywateli państw trzecich w dwóch lokalizacjach – siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców przy ul. Przy Rondzie 6 w Krakowie oraz delegaturze MUW przy ul. Jagiellońskiej 52 w Nowym Sączu.

Utworzenie trzeciej strefy (sali) obsługi w siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców w Krakowie pozwoliło na zwiększenie powierzchni przeznaczonej wyłącznie do obsługi klientów realizujących sprawy z zakresu opt. Dzięki modernizacji pomieszczeń w siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców w Krakowie i Delegaturze w Nowym Sączu podniesiono standardy bezpośredniej

obsługi i uzyskano możliwość poprawienia komfortu klientów realizujących sprawy z zakresu opt. oraz skrócono czasu ich obsługi oraz załatwienia spraw.

Zwiększenie liczby obsługiwanych obywateli państw trzecich

■ PRZYJĘTE WNIOSKI ■ WYDANE KARTY POBYTU

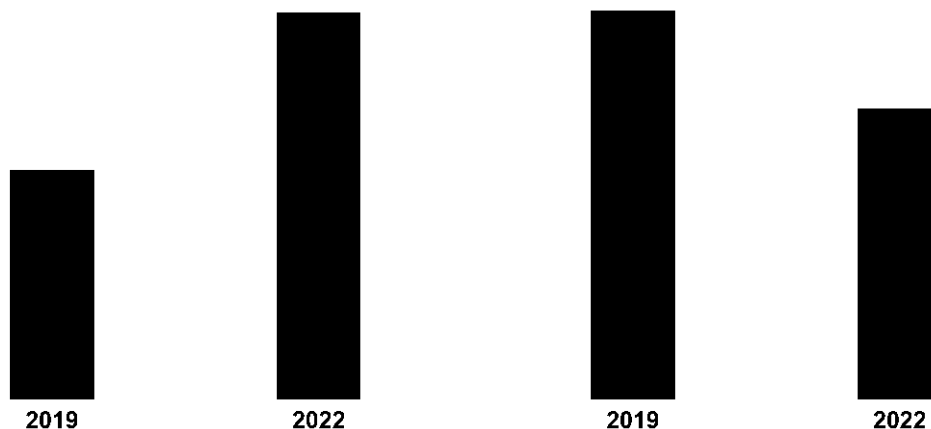


Dzięki wprowadzeniu nowych rozwiązań infrastrukturalnych zoptymalizowano proces i znacznie skrócono czas otrzymania zezwolenia.

Optymalizacja procesów, zwiększenie wydajności

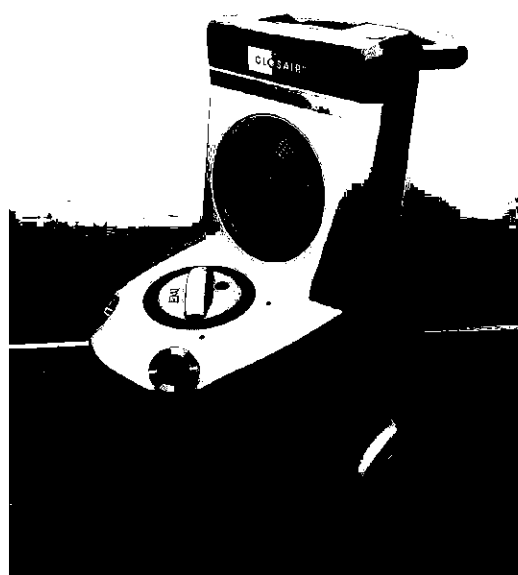
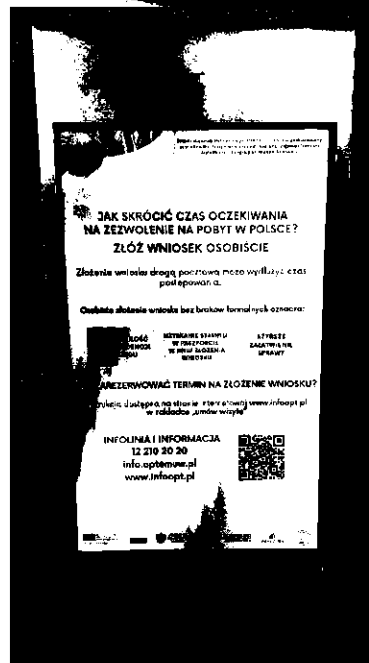
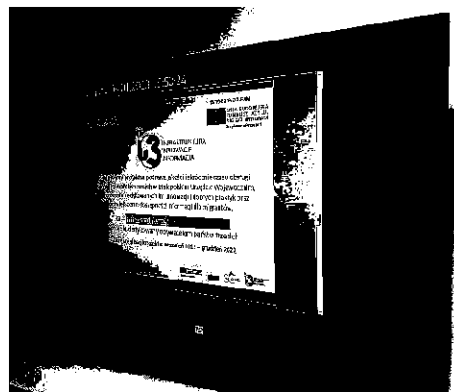
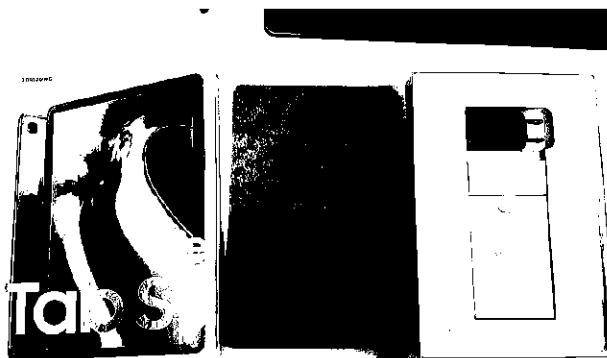
■ WYDANE DECYZJE

■ ŚREDNI CZAS POSTĘPOWANIA



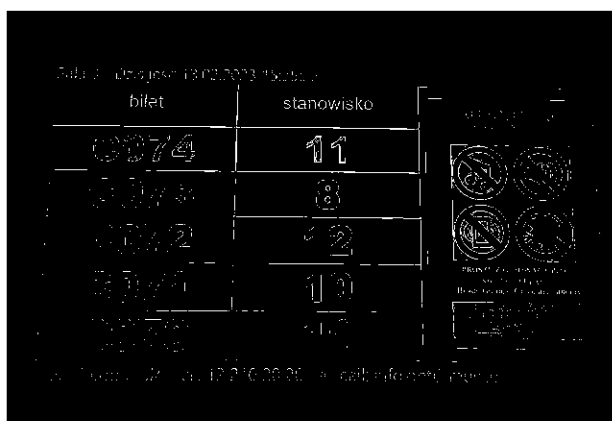
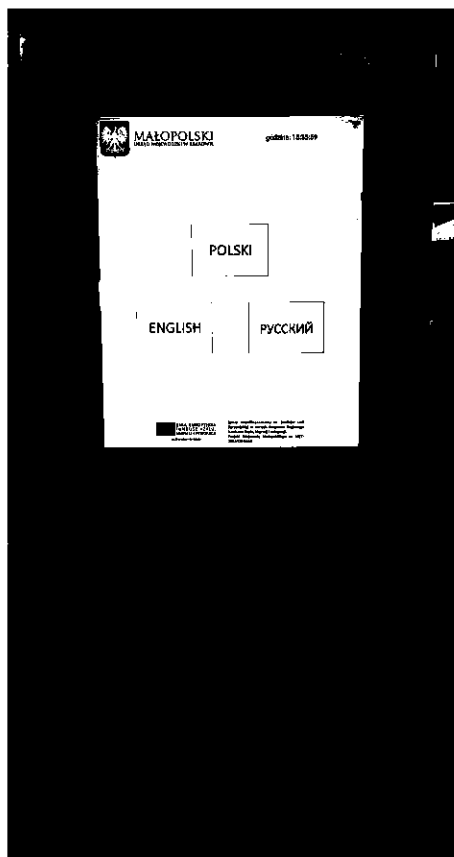
Innowacje – wprowadzono rozwiązania mające na celu wsparcie realizacji zadań dotyczących obywateli państw trzecich prowadzonych przez Wojewodę Małopolskiego. Innowacje przede wszystkim skupiają się na rozbudowie Elektronicznego Rejestru Spraw – własnego oprogramowania Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego służącego do zarządzania sprawami migracyjnymi. Nad prawidłowością realizacji zadania czuwa zatrudniony ekspert IT/architekt rozbudowy systemu ERS.

bezpośredniej obsługi w siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców w Krakowie i Delegaturze w Nowym Sączu w nowoczesne telefony, narzędzia techniczne, informatyczne i multimedialne nastąpiło skrócenie czasu obsługi i załatwienia spraw z zakresu opt. Podniesieniu uległa również jakość obsługi klientów.



W ramach projektu zakupiono sprzęt wraz z systemem służący do elektronicznego zarządzania ruchem klientów stref obsługi w siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców w Krakowie i Delegaturze

w Nowym Sączu, dzięki czemu skrócono i zoptymalizowano czas oczekiwania i obsługi klientów realizujących sprawy z zakresu opt.



Informacja – kontynuacja działalności infolinii/informacji „info.opt” w rozszerzonym zakresie i popularyzacja wśród obywateli państw trzecich jej funkcjonowania pozwoliła na zwiększenie dostępności informacji o prawach i obowiązkach cudzoziemców oraz o stanie prowadzonych spraw. Kontynuacja dotychczasowych działań, ich rozwinięcie i wprowadzenie nowych rozwiązań zminimalizowało do niezbędnego minimum ilość wizyt w sprawach opt w miejscach obsługi bezpośredniej (Kraków, Nowy Sącz) oraz wpłynęło na podniesienie komfortu procesu załatwiania spraw oraz przyspieszy i zoptymalizuje ich realizację. W ramach realizacji projektu w dalszym ciągu funkcjonowała skrzynka email: info.opt@muw.pl, linia telefoniczna: **12 210 2020** oraz bezpośredni kontakt na sali obsługi, a także nowoutworzony e - **KONSULTANT**. Prowadzona oraz obsługiwana jest także skrzynka rezerwacja.opt@muw.pl, dzięki której obywatele państw trzecich mogą umówić się na termin do złożenia wniosku i niezbędnych w tym zakresie konsultacji w siedzibie Urzędu.

Kanały informacyjne były bardzo chętnie wykorzystywanymi sposobami uzyskiwania informacji, m.in. informacji odnośnie statusu rozpatrywanych spraw, zasad kontynuacji pobytu i legalnej pracy w Polsce. Udzielana pomoc dotyczy również konsultacji w sprawie uzupełniania wniosków oraz doradztwa w zakresie indywidualnych, nierzadko skomplikowanych sytuacji. Obywatele państw trzecich i przedsiębiorcy zgłaszają się także w celu uzyskania ogólnych informacji m. in. dot. zasad legalizacji pobytu i możliwości zatrudnienia w Polsce nowoprzybyłych opt, kwestii związanych z ich zameldowaniem, ubezpieczeniem, nauką itp. Kanały komunikacyjne uzupełniają się dzięki czemu oferowane wsparcie ma kompleksowy charakter.



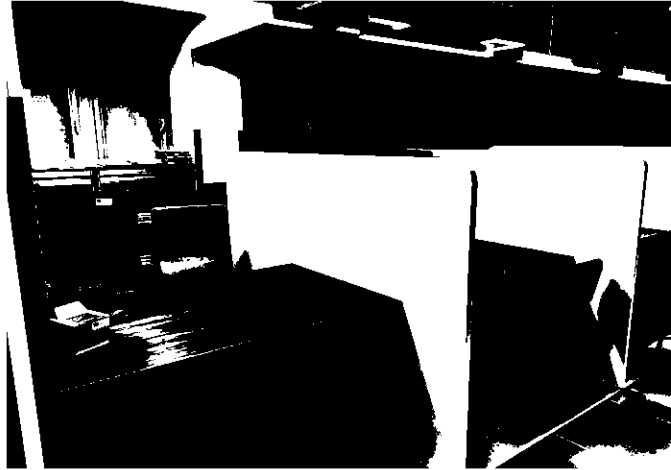
Od początku działalności Zespół Konsultantów zmienia się i dostosowuje do potrzeb klientów i dynamicznie zmieniających się okoliczności. Liczba udzielanych informacji i konsultacji regularnie wzrasta.

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
	 INFRASTRUKTURA INNOWACJE INFORMACJA PROJEKT I3 INFRASTRUKTURA     UNIA EUROPEJSKA FUNDUSZ AZYLU, MIGRACJI I INTEGRACJI Bezpieczne przystań  WOJEWODA MAŁOPOLSKI Podczas realizacji projektu przebudowano, zmodernizowano i przearanżowano pomieszczenia służące obsłudze obywateli państw trzecich w 2 budynkach: w siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców przy ul. Przy Rondzie 6 w Krakowie oraz Delegaturze MUW przy ul. Jagiellońskiej 52 w Nowym Sączu, dzięki pracom remontowym osiągnięto zwiększenie powierzchni przeznaczonej wyłącznie do obsługi klientów

realizujących sprawy z zakresu opt

Utworzono **3 strefę** (salę) obsługi w siedzibie Wydziału Spraw Cudzoziemców w Krakowie, w której utworzono **5 dodatkowych stanowisk obsługowych**. W rezultacie zostały podniesione standardy bezpośredniej obsługi, poprawienie komfortu klientów, a także skrócenie czasu obsługi i załatwienia spraw z zakresu opt.



W nowo powstałej strefie obsługi, gdzie klienci – opt uzupełniają braki formalne wniosku – odciski linii papilarnych.

Dodatkowo unowocześnieniu uległy pokoje będące w dyspozycji Wydziału w delegaturze w Nowym Sączu.

Podczas prac remontowych dokonano:

- modernizacji pomieszczeń, wyposażono w meble i w sprzęt AGD pomieszczenia pracowników realizujących sprawy opt (Kraków),
- modernizacji pomieszczeń, wyposażono w meble i w sprzęt AGD pomieszczenia pracowników realizujących sprawy opt (Nowy Sącz),
- doposażenia stref bezpośredniej obsługi opt;
- utworzenia trzeciej sali obsługi obywateli państw trzecich (Kraków);
- utworzenia nowych pokoi przesłuchań opt (Kraków, Nowy Sącz);
- remontu pomieszczeń oddziału zezwoleń na pracę;
- utworzenia sali szkoleniowej (Nowy Sącz);
- remontu podręcznego magazynu akt (Kraków, Nowy Sącz);
- doposażenia w sprzęt i artykuły wyposażenia pomieszczeń socjalnych;
- remontu i doposażenia toalet;
- zakupu i montażu systemów kolejkowych (Kraków i Nowy Sącz);
- zakupu depozytora kluczy (Kraków);
- zakupu podnośnika do transportu dokumentów (Nowy Sącz).



PROJEKT I3 INNOWACJE



W ramach projektu rozbudowywane były również innowacyjne narzędzia informatyczne do zarządzania sprawami opt. innowacje to także nowoczesne podejście do klienta - cudzoziemca, które było możliwe dzięki przeprowadzeniu dedykowanych pracownikom służb wojewody warsztatów oraz konsultacji międzywojewódzkich, a także szkoleń dedykowanych m. in. przedstawicielom przedsiębiorców, pracodawców czy placówek edukacyjnych.



WOKÓŁ **I3** INFO.OPT



Procedura przyznania Karty Polaka

25/11/2022



Spotkanie warsztatowe realizowane w ramach projektu
„I3 – INFRASTRUKTURA, INNOWACJE, INFORMACJA”
Projekt Wojewody Małopolskiego
dedykowany obywatelom państw trzecich.

12 -15 września 2021r.

Spotkanie dedykowane obywatelom państw trzecich, które miało na celu zapoznanie ich z możliwościami projektu „I3 – INFRASTRUKTURA, INNOWACJE, INFORMACJA” oraz z możliwościami współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego. W ramach spotkania odbyły się warsztaty, podczas których omówiono możliwości projektu oraz możliwości współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego. W ramach spotkania odbyły się warsztaty, podczas których omówiono możliwości projektu oraz możliwości współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Małopolskiego.

I3 INFRASTRUKTURA
INNOWACJE
INFORMACJA

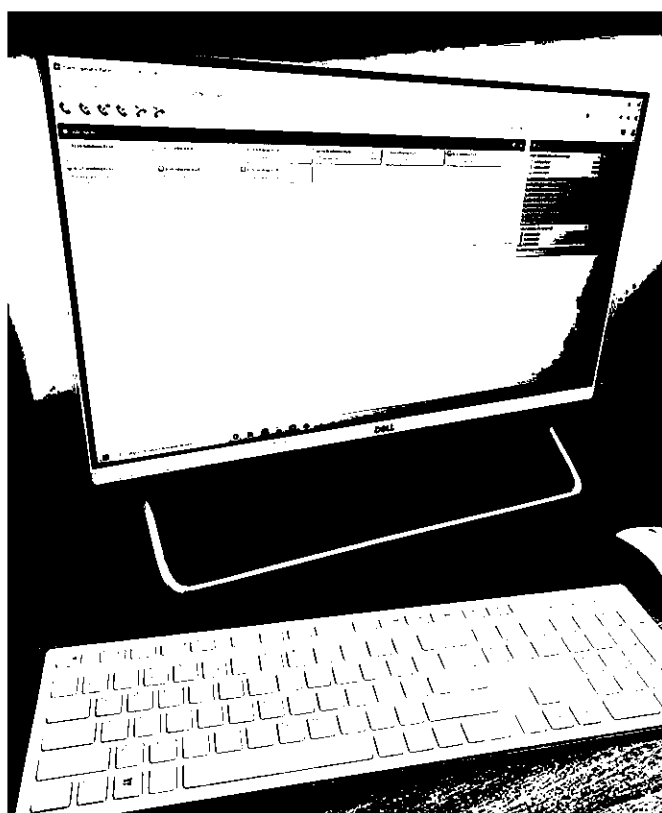
I3 INFO.OPT

W wyniku realizacji projektu doposażono pomieszczenia biurowe i stanowiska pracy pracowników obsługujących sprawy obywateli państw trzecich w niezbędny w tym celu sprzęt IT. Udało się zakupić, zainstalować i efektywnie wykorzystać niżej opisany asortyment:

- 3 multimedialne terminale informacyjne
- 1 infokiosk zewnętrzny
- 150 nowych zestawów komputerowych
- 184 laptopy
- 20 czytników linii papilarnych
- 20 czytników kart pobytu

- 6 sejfów z zamkiem cyfrowym
- 6 lamp UV ze szkłem powiększającym
- 122 tablety (w tym 2 tablety graficzne)
- 9 monitorów prezentacyjnych
- 2 aparaty fotograficzne
- 1 centrala telefoniczna
- 36 skanerów
- 55 drukarek
- 21 urządzenia wielofunkcyjne
- 1 niszczarka przemysłowa
- 49 niszczarek dokumentów na cząstki
- 25 wózków do przewożenia akt
- 2 wózki do transportu akt po schodach

W rezultacie praca przy użyciu nowego sprzętu stała się bardziej wydajna, a proces obsługi opt łatwiejszy i szybszy. Na stanowiskach pracy

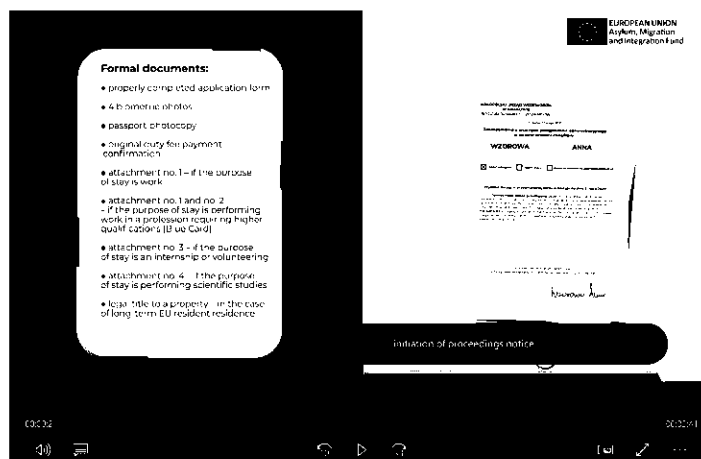
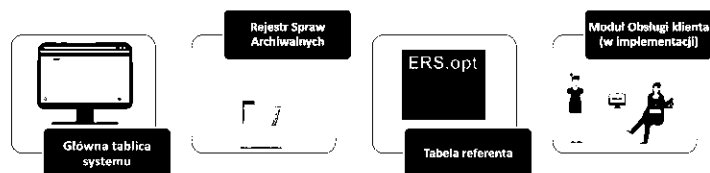




Dzięki zakupowi nowej centrali telefonicznej wraz z aparatami telefonicznymi dedykowanej sprawom opt usprawniono proces komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, pomiędzy poszczególnymi oddziałami i pracownikami realizującymi zadania, umożliwiło to optymalizację terminów prowadzenia spraw opt.

Doposażenie stanowisk bezpośredniej obsługi w nowoczesne telefony, narzędzia techniczne, informatyczne i multimedialne pozwoliło także na podniesienie standardów i przyspieszenie procesu bezpośredniej obsługi klientów realizujących sprawy z zakresu opt.

W ramach realizacji projektu opracowano plan rozbudowy istniejącego oprogramowania ERS, dzięki poprawiono ochronę danych cudzoziemców oraz uzyskano możliwość szybszego pozyskiwania akt sprawy niezbędnych w trakcie udzielania informacji, a także sprawniejszej komunikacji pomiędzy poszczególnymi komórkami, co w konsekwencji przyczyniło się do przyspieszenia i usprawnienia procesu pozyskiwania przez obywateli państw trzecich decyzji administracyjnych i informacji.

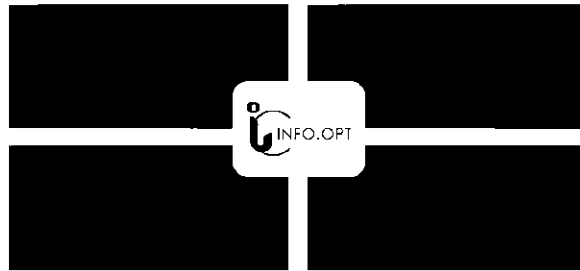


PROJEKT 13 INFORMACJA



Kluczowym działaniem projektu był rozwój usługi informacyjnej – Infolinii i Informacji INFO.OPT w sprawach legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich. Dzięki Infolinii i Informacji INFO.OPT obywatele państw trzecich otrzymują informacje o zasadach legalizacji pobytu i pracy w Polsce, wsparcie w przygotowaniu wniosków oraz informacje o statusie spraw prowadzonych przez Wydział Spraw Cudzoziemców MUW. Ze względu na ogromne potrzeby informacyjne działalność Infolinii i Informacji INFO.OPT będzie kontynuowana w kolejnym projekcie Wojewody Małopolskiego pn. „Małopolska otwarta”.

KOMPLEKSOWA USŁUGA INFORMACYJNA



- Utworzenie infolinii/informacji „info.opt” dedykowanej sprawom z zakresu ich legalizacji pobytu i pracy w Polsce;
- Pozyskanie i wyszkolenie personelu posługującego się wieloma językami obcymi i znającego przepisy oraz procedury dotyczące opt;
- Informacja telefoniczna;
- Informacja e-mailowa;
- Informacja bezpośrednia udzielana w siedzibie urzędu;
- Informacja bezpośrednia i konsultacje udzielane poza siedzibą urzędu;
- Informacja udzielana poprzez komunikator internetowy w formie wideo rozmowy;
- Utworzenie nowej, intuicyjnej strony internetowej dedykowanej opt;
- Opracowanie i dystrybuowanie wśród opt materiałów informacyjnych przygotowanych w wersjach językowych (ulotki, plakaty, kompendia wiedzy);

W ramach projektu organizowano szereg wydarzeń informacyjno-konsultacyjnych, promujących „info.opt” w siedzibie Urzędu w soboty, na uczelniach, w podmiotach i instytucjach zewnętrznych z terenu województwa, dzięki czemu umożliwiono opt konsultacje także poza standardowymi godzinami pracy Urzędu oraz w innych miejscach, zgodnie ze zdiagnozowanymi potrzebami informacyjnymi.



Przebudowana strona internetowa pzwzwoila usprawnienie procesu pozyskania przez opt materiałůw informacyjnych, praktycznych wskazówek i formularzy wniosków. Dzięki wprowadzeniu stałego mechanizmu aktualizacji narzędzi oraz rozbudowy strony – zgodnie z diagnozowanymi na bieżąco potrzebami opt – wypracowano dobre praktyki w procesie

komunikacji na linii urząd – klient.

Projekt Wojewody Małopolskiego nr 15/10.2019/OG-FAM - ds.dydaktyki Obywatelom Państwa Tęczych (opt) oraz Projekt Wojewody Małopolskiego nr 12.14.2022/OG-FAM realizowane w ramach Programu Krajowego Funduszu Asylu Migracji i Integracji (FAMI)

MAŁOPOLSKA OTWARTA AKTUALNOŚCI LEGALIZACJA DOBYTU PRACODAWCY ODLATY UNIA WIZYT KONTAKT

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

Przekraczanie granic	Postępowanie administracyjne - rozstrzygnięcia, odnowy, odwołania, zawieszania, umorzenia	Pełny czasowy
Pozostali świadczenia pieniężne	Rezydent długoterminowy UE	Wydanie i wymiana dokumentów
Zezwolenie na pracę	Zaproszenia	Przedłużenie wizy/przedłużenie ruchu bezwizowego
Mobilność długoterminowa	Obywatelstwo polskie	Złota rada

Stworzenie filmów instruktażowych oraz ich rozpropagowanie w social mediach zwiększyło poziom wiedzy z zakresu procedur administracyjnych i poprawnego wypełnienia wniosków przez opt i chcących ich zatrudnić pracodawców.

