

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport kwartalny i końcowy,

okres objęty raportem:

od 01.10.2021 do 31.12.2021 (01.10.2019-31.12.2021)

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.10.4

**Tytuł projektu: Rozbudowa usług i podniesienie jakości działania Lubuskiego Urzędu
Wojewódzkiego w sprawach cudzoziemców**

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Lubuski

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

Celem głównym projektu jest:

Poprawa jakości, sprawności i komfortu obsługi cudzoziemców z krajów trzecich w zakresie legalizacji ich pobytu i pracy w województwie lubuskim. Cel udało się osiągnąć poprzez realizację wszystkich celów szczegółowych:

Cel 1: Rozbudowa usług związanych z obsługą klientów na potrzeby obsługi cudzoziemców. Osiągnięto wszystkie założone rezultaty – wyposażenie hali obsługi we wpłatomat, zakup i działanie systemu informacji sms dla cudzoziemców, rozbudowę infolinii telefonicznej i przeszkolenie pracowników z komunikacji w kontaktach telefonicznych, zwiększenie mobilności i możliwości reorganizacji przez wyposażenie w notebooki.

Cel 2: Usprawnienie działania komórek organizacyjnych działających na rzecz cudzoziemców i zapewnienie bezpieczeństwa danych zrealizowano przez zakup zaplanowanego wyposażenia usprawniającego pracę oraz montaż systemu monitoringu wizyjnego.

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

Cel 1. Rozbudowa usług związanych z obsługą klientów na potrzeby obsługi cudzoziemców	
1. Wyposażenie hali obsługi we wpłatomat do wpłat	Hala obsługi klientów LUW została wyposażona we wpłatomat do płatności gotówkowych i bezgotówkowych, z intuicyjnym menu w kilku językach pozwalającym na wybór właściwej opłaty i uzyskanie potwierdzenie. Wpłatomat znajduje się w pomieszczeniu zapewniającym dyskrecję, w bezpośrednim sąsiedztwie stanowisk obsługi. Koszt zakupu i działanie urządzenia jest w formule mixed use, ponieważ w hali obsługi załatwiane są także sprawy związane z wydaniem paszportów dla obywateli RP, którzy także mogą dokonywać wpłat przez wpłatomat. Wyposażenie hali we wpłatomat znacznie przyspieszyło obsługę cudzoziemców, dzięki możliwej asyście pracowników LUW zmniejszyła się liczba błędnych wpłat. Zwiększył się także komfort obsługi odczuwany przez klientów, którzy mogą załatwić wszystkie formalności w jednej hali i skorzystać z pomocy obsługi.
2. Zakup systemu powiadamiania przez sms o stanie sprawy związanej z legalizacją pobytu.	System został zaprojektowany według wskazówek i potrzeb zarówno klientów i pracowników Oddziału Cudzoziemców. Po jego uruchomieniu w prosty sposób dzięki kodom paskowym umieszczanym na aktach sprawy wysyłane są do klientów krótkie komunikaty o kolejnych etapach postępowania administracyjnego. W znacznym stopniu poprawia to dostęp do informacji o sprawach i poczucie bezpieczeństwa cudzoziemców.
3. Rozbudowa infolinii telefonicznej w sprawach cudzoziemców i zapewnienie kompleksowej i szybkiej informacji.	Najpopularniejszym sposobem komunikacji i dostępu do informacji, zwłaszcza w okresie epidemii covid stały się rozmowy telefoniczne. Rozbudowanie infolinii, zatrudnienie operatorów i przedłużenie trwania projektu do 31.12.2021 znacząco wpłynęło na dostęp do informacji i wyjaśnienie wielu wątpliwości związanych ze ścieżką legalizacji pobytu cudzoziemców oraz uzyskiwaniem zezwoleń na pracę przez cudzoziemców.
4. Przeszkolenie pracowników współpracujących z klientami w skutecznej komunikacji na infolinii i w kontaktach telefonicznych.	Rosnąca ilość klientów i wniosków w sprawach legalizacji pobytu i pracy przekłada się na wydłużenie czasu załatwiania spraw. Skomplikowane procedury i przewlekłość postępowań powodują, że osoby kontaktujące się z cudzoziemcami muszą wykazać się umiejętnościami związanymi z prowadzeniem rozmów, opanowaniem emocji, stresu i udzielania precyzyjnych informacji. Szkolenie dla 10 pracowników podniosło ich umiejętności i pozwoliło na zwiększenie jakości obsługi cudzoziemców
5. Zwiększenie mobilności i możliwości szybkiej reorganizacji pracy Oddziału Cudzoziemców	Zakup przenośnego sprzętu komputerowego (notebooków) wraz z oprogramowaniem pozwoli na utrzymanie płynności pracy w przypadku powtarzającej się konieczności pracy zdalnej. Zmiany prawa i dynamiczna sytuacja wymagają częstej reorganizacji, co jest możliwe dzięki wykorzystaniu notebooków. Standardowo sprzęt jest na wyposażeniu sali konferencyjno-szkoleniowej Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, co pozwoli na organizację szkoleń, także w

	trybie online.
Cel 2: Usprawnienie działania komórek organizacyjnych działających na rzecz cudzoziemców i zapewnienie bezpieczeństwa danych	
1. Zapewnienie bezpieczeństwa danych w sprawach cudzoziemców	Ze względów technicznych niemożliwe było stworzenie w budynku LUW stref zamkniętych z dostępem wyłącznie dla pracowników zajmujących się sprawami cudzoziemców, dlatego dla zapewnienia bezpieczeństwa danych zamontowano i uruchomiono monitoring, dzięki któremu możliwe będzie kontrolowanie ewentualnych naruszeń, incydentów i obecności osób postronnych na korytarzach w strefach Oddziału Cudzoziemców i Oddziału Zezwoleń na Pracę