

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 2019-09-01 do 2022-03-31

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.10.5

Tytuł projektu: Legalny pobyt, lepsze jutro 2

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Warmińsko-Mazurski

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

Bezpośredni cel projektu: dostosowanie warunków pracy osób zajmujących się prowadzeniem postępowań w stosunku do obywateli państw trzecich, do uzasadnionych potrzeb klientów w zakresie poziomu obsługi, zapewnienia bezpieczeństwa danych, a także podniesienie jakości prowadzonych postępowań administracyjnych oraz skrócenie czasu dostępu do baz danych prowadzonych w systemach teleinformatycznych – wykonanie: 100%.

Osiągnięto wskaźnik obowiązkowy dla celu szczegółowego „C3 - liczba lokalnych, regionalnych i krajowych ram/środków/narzędzi polityki udostępnionych dzięki środkom wspieranym w ramach przedmiotowego funduszu, służących integracji obywateli państw trzecich, angażujących społeczeństwo obywatelskie, wspólnoty migrantów oraz wszelkie inne właściwe strony”: 1.

Realizacja projektu wpłynęła znacząco na podniesienie poziomu świadczonych usług. Utworzono czterostanowiskową infolinię dla cudzoziemców, której zadaniem było kompleksowe udzielanie informacji w formie telefonicznej, elektronicznej oraz ustnej w *Punkcie informacyjnym w sprawach cudzoziemców*, dedykowanemu obywatelom państw trzecich. Ponadto rozbudowano system kierowania przepływem klientów (kolejkomat). Działania te wpłynęły m.in. na zróżnicowane możliwości komunikacji z urzędem, co jest wyjściem naprzeciw oczekiwaniom Klientów, szczególnie grupy docelowej Funduszu. Należy podkreślić że infolinia, szczególnie w czasie występującego stanu epidemii i wprowadzonych ograniczeń, spełniła ważną rolę w kontaktach pomiędzy klientami a urzędem.

Powyższe działania wpłynęły na poprawę standardu świadczonych usług, zmniejszając barierę klient – urzędnik oraz zwiększając dostępność usług. Kompleksowa i wyczerpująca informacja, pomoc w kompletowaniu i wypełnianiu dokumentów czynią urząd bardziej przyjaznym i przystępnym dla cudzoziemców. Należy dodać, że działania informacyjne z pewnością przyczyniły się do ograniczenia ponownych wizyt w urzędzie, co tym samym skróciło zarówno kolejki, czas wizyty, jak i czas załatwienia sprawy. Jest to szczególnie istotne w obecnej sytuacji politycznej i społecznej oraz stale rosnącej liczbie wpływających do urzędu wniosków.

Jednocześnie, w wyniku zakupu wyposażenia i poprawie estetyki wyglądu pomieszczeń, w których obsługiwany jest cudzoziemiec - poprawie uległ komfort obsługi klienta oraz zwiększono bezpieczeństwo danych osobowych. Doposażenie w nowoczesny sprzęt umożliwiło stosowanie w pełni nowoczesnych metod identyfikacji oraz rejestracji danych o obywatelach państw trzecich w systemach

teleinformatycznych, a także skróciło czas dostępu do baz danych, co w efekcie usprawniło przebieg całej procedury administracyjnej, a tym samym wpłynęło na zwiększenie satysfakcji klienta.

Dzięki doposażeniu stanowisk pracy w dodatkowy sprzęt komputerowy skróceniu uległ czas dostępu do systemów informatycznych. Każdy pracownik może na bieżąco korzystać z dostępnych baz danych i rejestrów prowadzonych w systemach teleinformatycznych. Ponadto stanowiska doposażono w osłony aby chronić dane osobowe przed dostępem osób nieuprawnionych.

C	Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie				387 269,06		387 269,06
C7	kuchenka mikrofalowa 50%	szt.	1	250,00	250,00	237,50	237,50
C22	kolejkomat 99,37%	zestaw	1	27 826,52	27 826,52	27 127,86	27 127,86
C23	kamera internetowa i słuchawki 99,37%	zestaw	2	500,00	1 000,00	855,58	1 711,16
I	Wydatki niestanowiące podstawy wyliczenia kosztów pośrednich				395 821,89		395 821,89
I10	switch 99,37 %	szt.	4	2 000,00	8 000,00	2 120,00	8 480,00
I11	skaner 99,37 %	szt.	2	5 000,00	10 000,00	4 760,00	9 520,00

4. Zakres, w jakim projekt osiągnął zamierzone rezultaty do czasu złożenia raportu końcowego
– szczegółowy opis wraz z podaniem danych liczbowych i procentowych do 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) poprawa stanu infrastruktury pomieszczeń Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Warmińsko-	1) Poprawa stanu infrastruktury pomieszczeń Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Warmińsko-Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie nastąpiła w wyniku remontu, aranżacji i wyposażenia pomieszczeń zajmowanych

Mazurskiego Urzędu Wojewódzkiego w Olsztynie, poprzez remont, aranżację i wyposażenie pomieszczeń zajmowanych przez Oddział legalizacji pobytu cudzoziemców, w tym utworzenie nowoczesnego Punktu Informacyjnego w sprawach Cudzoziemców wraz z poczekalnią dla klientów, oraz pomieszczeń zajmowanych przez osoby zajmujące samodzielne stanowiska ds. obywatelstwa i repatriacji, a także remont i wyposażenie archiwum podręcznego Oddziału (pok. 36), pokoju dla rodzin z dziećmi (pok. 37), pokoju socjalnego (pok. 28E), 2) unowocześnienie systemów służących obsłudze obywateli państw trzecich poprzez stworzenie systemu udzielania kompleksowej informacji dla cudzoziemców (infolinia) oraz przeprowadzenie szkoleń wewnętrznych personelu zajmującego się postępowaniami dot. grupy docelowej Funduszu, 3) doposażenie w niezbędny sprzęt personelu zajmującego się prowadzeniem postępowań administracyjnych w stosunku do obywateli państw trzecich.	przez Wydział spraw obywatelskich i cudzoziemców, w tym utworzenia nowoczesnego Punktu Informacyjnego w sprawach Cudzoziemców wraz z poczekalnią dla klientów, oraz pomieszczeń zajmowanych przez Oddział legalizacji pobytu cudzoziemców oraz osoby zajmujące samodzielne stanowiska ds. obywatelstwa i repatriacji, a także remontu i wyposażenia archiwum podręcznego Oddziału (pok. 36), pokoju dla rodzin z dziećmi (pok. 37), pokoju socjalnego (pok. 28E)". W rezultacie osiągnięto wskaźniki: - liczba wyremontowanych pomieszczeń: 9; wykonanie w 100%; - liczba stanowisk doposażonych w meble: 23; wykonanie w 100%; - liczba doposażonych poczekalni: 1; wykonanie w 100%; - liczba zmodernizowanych i wyposażonych Punktów informacyjnych w sprawach cudzoziemców: 1; wykonanie w 100%; - liczba zmodernizowanych i wyposażonych Pokoi dla rodziców z dziećmi: 1; wykonanie w 100%. 2) unowocześnienie systemów służących obsłudze obywateli państw trzecich nastąpiło w wyniku stworzenia systemu udzielania kompleksowej informacji dla cudzoziemców (infolinia) oraz przeprowadzenia szkoleń wewnętrznych personelu zajmującego się postępowaniami dot. grupy docelowej Funduszu. W rezultacie osiągnięto wskaźniki: - liczba infolinii: 1; wykonanie w 100%; - liczba przeszkolonych pracowników zajmujących się obsługą cudzoziemców należących do grupy docelowej: 37; wykonanie w 185%; 3) doposażenie w niezbędny sprzęt personelu zajmującego się prowadzeniem postępowań administracyjnych w stosunku do obywateli państw trzecich nastąpiło w wyniku zakupu sprzętu komputerowego. W rezultacie osiągnięto wskaźniki: - liczba zakupionych komputerów: 24; wykonanie w 100%; - liczba zakupionych urządzeń wielofunkcyjnych: 3; wykonanie w 100%; - liczba zakupionych skanerów: 2; wykonanie w 100%.
--	---