

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 01 października 2023 r. do 31 grudnia 2023 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: 6/10-2019/OG-FAMI

Tytuł projektu: Remont i modernizacja budynku na potrzeby obsługi obywateli państw trzecich i pracodawców ich zatrudniających

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Pomorski

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

Celem realizacji projektu było przygotowanie nowoczesnej przestrzeni wraz z niezbędną infrastrukturą zapewniającą w okresie wieloletnim zdecydowaną poprawę obsługi obywateli państw trzecich i pracodawców ich zatrudniających oraz trwałość założonych rezultatów niniejszego projektu. Celem projektu było również umożliwienie podniesienia jakości gromadzenia danych, ich przetwarzania i zabezpieczenia fizycznego oraz w cyberprzestrzeni. Cele projektu zostały w pełni zrealizowane. W ramach projektu wyremontowano powierzchnię biurową (zarówno salę obsługi, jak i część zaplecza, w tym salę konferencyjną) oraz zakupiono wyposażenie meblowe, zapewniono funkcjonowanie infolinii oraz zakupiono nowoczesny sprzęt informatyczny (komputery, drukarki, skanery, urządzenia wielofunkcyjne, czytniki linii papilarnych i dokumentów, urządzenia aktywne).

4. 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
Rezultatem projektu była poprawa jakości obsługi klienta poprzez zwiększenie dostępu do informacji ogólnej dla grupy docelowej poprzez działanie infolinii. Ponadto efektem projektu było przygotowanie wyremontowanej i w pełni wyposażonej przestrzeni w nowej lokalizacji dostosowanej do kompleksowego załatwienia wszelkich spraw związanych z legalizacją pobytu i zatrudnienia obywateli państw trzecich w jednym miejscu i skrócenia czasu obsługi klienta dzięki wymianie zużytego technologicznie sprzętu. Dodatkowo przygotowanie nowej przestrzeni ma za zadanie skupienie pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców realizujących obsługę obywateli państw trzecich i pracodawców ich zatrudniających w jednej lokalizacji co stworzy warunki do przeprowadzenia zmian organizacyjnych usprawniających kompleksową obsługę klienta grupy docelowej. Przygotowanie wspólnej sali obsługi dla klientów Oddziałów realizujących sprawy związane z legalizacją pobytu i zatrudnienia obywateli państw trzecich, co w połączeniu ze stworzeniem w jej obrębie dodatkowych stanowisk dla przesłuchań (dzięki ich kompletnemu wyposażeniu wykorzystywanych zamiennie także jako stanowiska obsługi klienta) oraz dodatkowym stanowiskiem na potrzeby udzielania informacji, zwiększy przepustowość sali obsługi klienta (w tym dostępu do informacji) i	W rezultacie projektu poprawie uległa jakość obsługi klienta dzięki zwiększeniu dostępności informacji ogólnej poprzez działanie dwustanowiskowej infolinii. W końcowej fazie projektu – za sprawą oszczędności projektowych – utworzone zostało dodatkowo stanowisko ds. informowania związane z udzielaniem informacji w sprawach legalizacji pobytu cudzoziemców za pomocą udzielanych odpowiedzi do zapytań przesłanych drogą e-mail do urzędu. W wyniku realizacji projektu wyremontowana oraz w pełni wyposażona została przestrzeń biurowa w budynku położonym w Gdańsku przy ul. Chmielnej 74/76 o powierzchni 1 787,2 m² netto. W tej lokalizacji przygotowano 69 stanowisk pracy dla pracowników merytorycznych oraz wyposażono salę konferencyjną. Przygotowana została wspólna sala obsługi dla klientów Oddziałów realizujących sprawy związane z legalizacją pobytu i zatrudnienia obywateli państw trzecich. Sala obsługi posiada dodatkowe cztery stanowiska współdzielone, pozwalające zarówno na przeprowadzanie przesłuchań, jak i obsługę bezpośrednią klientów w pozostałym zakresie. Przygotowane zostało także dodatkowe stanowisko do udzielania informacji. W ten sposób utworzona została 20-sto stanowiskowa sala obsługi bezpośredniej klientów, która w całości objęta jest systemem kierującym ruchem klientów. Zakupiono 6 czytników linii papilarnych i 6 czytników

skróci czas oczekiwania na obsługę, zaś powiększona przestrzeń dostępna dla klientów zwiększy komfort osób oczekujących. Zakupienie i zainstalowanie z przeznaczeniem dla klientów stanowiska elektronicznego wypełniania wniosków pozwoli na skorzystanie z zasobów aplikacji stworzonej w projekcie współfinansowanym w ramach FAMI 7 (https://generator.gdansk.uw.gov.pl/), przy jednoczesnym dostępie do fachowej pomocy pracowników Oddziału. Utworzona w ramach inwestycji sala szkoleniowa przeznaczona będzie dla kadry obu Oddziałów co usprawni komunikację wewnątrz organizacji, gdyż liczna (i wymagająca ciągłego powiększania) kadra obu Oddziałów zaangażowanych w obsługę spraw grupy docelowej, wymaga dostępności przestrzeni dla organizacji spotkań pracowniczych. Nowoczesna sala szkoleniowa (wraz z jej wyposażeniem) stanowić będzie również miejsce pracy grupowej, w tym dla pracowników pozyskiwanych okresowo w efekcie współpracy z Gdańskim Urzędem Pracy przy programach mentoringowych.	dokumentów, dzięki czemu obsługa związana z przyjmowaniem wniosków może być realizowana na 17 stanowiskach pracy. Wszystkie pomieszczenia zostały wyposażone w meble biurowe (biurka, fotele, szafy, kontenerki) oraz w nowoczesny sprzęt komputerowy, w tym skanujący i drukujący. Całość przedsięwzięcia zwiększy przepustowość sali obsługi klienta (w tym dostępu do informacji) i skróci czas oczekiwania na obsługę, zaś powiększona przestrzeń dostępna dla klientów zwiększy komfort osób oczekujących. Wymiana zużytego technologicznie sprzętu skróci czas obsługi klienta. Przedsięwzięte działania stworzyły warunki do reorganizacji pracy Oddziału odpowiedzialnego za realizację spraw związanych z legalizacją pobytu cudzoziemców, które realnie wpływają na liczbę wydawanych rozstrzygnięć w indywidualnych sprawach, a co za tym idzie – na skrócenie średniego czasu oczekiwania na wydanie takiego rozstrzygnięcia.
---	--