

# **Fundusz Azylu, Migracji i Integracji**

## **Raport Końcowy**

**okres objęty raportem:**

**od 15 września 2019 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: 7/10-2019/OG-FAMI**

**Tytuł projektu: Mazowieckie dla Obywateli Państw Trzecich**

**Nazwa beneficjenta: WOJEWODA MAZOWIECKI**

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

W ramach realizacji projektu Beneficjent wyznaczył trzy cele które zrealizował w 100%.  
Pierwszym celem projektu było usprawnienie procesów dotyczących legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich przez doposażenie Wydziału w sprzęt służący obsłudze cudzoziemców, poprawiający jakość świadczonych usług oraz poprawiający komfort pracy pracowników ( licencje, serwery, zapewnienie zmodernizowanego systemu do obsługi spraw, zakup flipchartów).  
Drugim celem projektu było przygotowanie pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców i Wydziału Rynku Pracy na wyzwania migracyjne oraz podniesienie ich kompetencji zawodowych (szkolenia)  
Trzecim celem było zwiększenie zdolności obsługi obywateli państw trzecich (organizacja sobót informacyjnych).

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                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Przeszkolenie 168 pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców z zakresu umiejętności miękkich i kompetencji | 1. Przeszkolenie 72 pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców. Temat szkolenia: „Urząd z perspektywy cudzoziemca. Jak informować, aby być zrozumiałym dla cudzoziemca?”, Szkolenia dla pracowników obsługi cudzoziemców z |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>wielokulturowych, a także percepcji kultury administracyjnej Polski w bezpośredniej obsłudze cudzoziemca, w efekcie czego podniosą się zarówno kompetencje komunikacyjne jak i zdolność obsługi Obywateli Państw Trzecich poprzez zrozumienie sytuacji formalnej cudzoziemca i prawidłowe wytłumaczenia zagadnień związanych z ich statusem prawnym.</p>     | <p>kompetencji komunikacji wielokulturowej oraz budowania autorytetu urzędnika jako przedstawiciela władz polskich. Zmieniono wniosek w tym zakresie i z uwagi na pandemię zrezygnowano ze szkoleń wyjazdowych. Zorganizowano szkolenia stacjonarne na terenie Warszawy. Pracownicy otrzymali zaświadczenia o ukończeniu szkoleń. Studia podyplomowe w zakresie współczesnych migracji międzynarodowych, wszystkie zgłoszone osoby zdały pozytywnie egzamin i uzyskały dyplomy, a ponadto znacznie podniosły swoje kompetencje w zakresie realizowanych zadań. Realizacja działania była ważnym elementem wzmocnienia potencjału osób pracujących z obywatelami państw trzecich, a także są zgodne z celem szczegółowym Integracja/Legalna migracja oraz celem krajowym nr 3 - ZDOLNOŚCI poprzez zapewnienie dobrze wykształconej i kompetentnej kadry służb migracyjnych.</p> |
| <p>2. Systematyczne i stałe podnoszenie kompetencji zawodowych pracowników w obszarze zarządzania migracjami oraz prowadzenia postępowań dzięki udostępnieniu dobrze wyposażonej sali konferencyjnej, co umożliwi ustawiczne i efektywne szkolenie</p>                                                                                                          | <p>2. Beneficjent zrealizował zakup doposażenia sali konferencyjnej w sprzęt multimedialny wykorzystywany podczas szkoleń wewnętrznych i zewnętrznych, oraz spotkań on-line w sprawach OPT. Inwestycja w doposażenie Sali konferencyjnej jest długofalową inwestycją w pracowników służb migracyjnych, którzy korzystają z wyposażenia podczas szkoleń, warsztatów, konferencji i innych eventów, które służą podniesieniu kwalifikacji. Rezultaty osiągnięte w wyniku tych działań w bezpośredni sposób przyczyniają się do osiągnięcia celu projektu, jakim jest Przygotowanie pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców i Wydziału Rynku Pracy na wyzwania migracyjne oraz podniesienie ich kompetencji zawodowych</p>                                                                                                                                                        |
| <p>3. Zwiększenie dostępności usług w delegaturach i urzędzie w siedzibie w Warszawie poprzez zwiększenie liczby stanowisk i ich rozproszenie na terenie Mazowsza, doposażenie w sprawny i nowoczesny technologicznie sprzęt wprowadzenie jednolitych standardów obsługi cudzoziemca i jego pracodawcy w siedzibie WSC/WRP w Warszawie i w delegaturach MUW</p> | <p>3. i 4 Doposażenie Wydziału Spraw Cudzoziemców i Wydziału Rynku Pracy w nowoczesny sprzęt komputerowy, dzięki czemu wprowadzono jednolity pod względem technologicznym standardów obsługi OPT lub pracodawców OPT, poprzez przygotowanie, doposażenie i udostępnienie dodatkowych stanowisk obsługi zarówno w Warszawie jak i poza siedzibą wydziału Rynku Pracy.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>4. Poprawa zarządzania</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>4. Beneficjent dokonał zakupu doposażenia archiwum podręcznego w regały oraz niezbędny sprzęt służący sprawnemu zarządzaniu dokumentacją:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>dokumentacją oraz procesami poprzez wdrożenie zmodernizowanego systemu EOD oraz wyposażenie archiwum podręcznego</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- regały przesuwane</li> <li>- wózki do przewożenia dokumentów</li> <li>- podesty i drabinki oraz blaty mobilne do rozkładania i archiwizowania dokumentacji.</li> </ul> <p>Zrealizowane zakupy znacząco poprawiły zarządzanie dokumentacją w wydziale.</p> <p>Wdrożenie nowego zmodernizowanego systemu INPOL będącego jednocześnie Platformą dla Cudzoziemców i Urzędników. System inPOL składa się z dwóch zasadniczych modułów: zewnętrznego - zwanego Portalem Cudzoziemca (PC) oraz wewnętrznego, stanowiącego system prowadzenia spraw, zwanego Portalem Urzędnika (PU). Oba moduły współdziałają ze sobą w zakresie: komunikacji dwustronnej pomiędzy cudzoziemcem a urzędnikiem, są zintegrowane z bramką sms, w taki sposób, że zmiany w statusach spraw są komunikowane przez sms oraz przez moduł Call Center w zakresie odczytu komunikatów. System inPOL to nowe funkcjonalności systemowe do obsługi cudzoziemców, tj. m.in: baza wiedzy, profil, składanie wniosków, poprawa komunikacji obywateli państw trzecich z Urzędem i stworzenie interfejsu do Migrant Contact Center.</p> <p><b>Korzyści z wdrożenia systemu dla obywateli państw trzecich:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; szybszy proces obsługi wniosku i dokumentacji; założenie przez cudzoziemca profilu oraz wypełnianie i wygenerowanie wniosku w Portalu Cudzoziemca – poprawność danych uzupełnianych przez samego cudzoziemca (system informuje o błędach powstałych podczas uzupełniania wniosku), zaciąganie danych z profilu cudzoziemca wprowadzonych uprzednio przez Cudzoziemca (wnioski wygenerowane przez cudzoziemca zawierają indywidualny kod kreskowy do zaciągania danych),</li> <li>&gt; łatwiejszy dostęp do dokumentacji cudzoziemców (lokalizacja akt i dokumentów), a także zmniejszona liczba pomyłek w informowaniu cudzoziemców o statusie sprawy; łatwy, szybki i precyzyjny dostęp do dokumentacji cudzoziemców na każdym etapie postępowania i każdym etapie pobytu w Polsce,</li> <li>&gt; możliwość umówienia się na złożenie wniosku lub oddania odcisków palców; integracja systemu z kalendarzem umawiania wizyt,</li> <li>&gt; możliwość załączenia skanów wymaganych istotnych dokumentów w sprawie,</li> <li>&gt; możliwość sprawdzania w dowolnym czasie i z dowolnego miejsca na bieżąco statusu sprawy (system jest zintegrowany z modułem Contact Center – infolinią),</li> <li>&gt; usprawnienie komunikacji z cudzoziemcem poprzez efektywną informację (mail, sms, portal cudzoziemca – stworzenia interfejsu Migrant Contact Center),</li> <li>&gt; odzwierciedlenie procesu papierowego w systemie wirtualnym;</li> <li>&gt; możliwość generowania pismach pism przez urzędnika</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>5. Bezawaryjna obsługa Obywateli Państw Trzecich niezależnie od występujących awarii energetycznych i teleinformatycznych</p> <p>6. Zwiększony komfort obsługi OPT poprzez korzystanie z ergonomicznych mebli i wyposażenia</p> | <p>stosownie do etapu postępowania; korzystanie z szablonów i generatorów pism (wzorów pism), co przyspiesza proces realizacji sprawy oraz pozwala na unikanie błędów w pismach;</p> <p>➤ udostępnienie bazy wiedzy dla cudzoziemca, udostępnienie bazy wiedzy dla urzędnika.</p> <p>System inPOL umożliwia na bardzo wysokim poziomie technologicznym realizację spraw OPT. Dzięki zastosowaniu nowoczesnych technologii możliwy jest jego dalszy rozwój, który jest niezbędny dla jeszcze sprawniejszej obsługi coraz większej liczby cudzoziemców przebywających w Polsce</p> <p>5. Zapewnienie ochrony danych umieszczonych na serwerach i przetwarzanych w systemach WSC. Inwestycja w serwer i wyposażenie serwerowni pozwoliło na wprowadzenie na rynek usług świadczonych cudzoziemcom wysokiego standardu bezpieczeństwa i komfortu obsługi</p> <p>6. Beneficjent zwiększył komfort obsługi OPT przez zakup odpowiedniego wyposażenia meblowego i udostępnienia go do obsługi cudzoziemców.</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|