

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 1 października 2017 do 30 września 2020 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: 12/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: *Wzmocnienie potencjału osób pracujących z cudzoziemcami oraz zwiększenie komfortu pracy służb migracyjnych*

Nazwa beneficjenta: WOJEWODA MAZOWIECKI

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

W ramach realizacji projektu Beneficjent wyznaczył dwa cele które zrealizował w 100%. Pierwszym celem projektu było zapewnienie obywatelom państw trzecich profesjonalnej obsługi przez kadrę wysoko wykwalifikowanych, zmotywowanych pracowników zajmujących się sprawami związanymi z legalizacją pobytu, zezwoleniami na pracę oraz uzyskaniem obywatelstwa polskiego. Przeszkolenie w ramach zorganizowanych szkoleń, kursów językowych oraz studiów podyplomowych wzmocniło bezpośrednio potencjał osób pracujących z cudzoziemcami i w bezpośredni sposób wpłynęło na jakość i sprawność realizacji wniosków cudzoziemców. Należy wskazać, że przeszkolenie ponad 200 osób, to niemal cały personel Wydziału Spraw Cudzoziemców, który zajmuje się obsługą cudzoziemców lub pracodawców oraz ma realny wpływ na realizację polityki migracyjnej i kształtowanie rynku migracyjnego na Mazowszu.

Drugim celem projektu było przygotowanie przyjaznego miejsca pracy służb migracyjnych wojewody poprzez zwiększenie komfortu pracy osób pracujących z cudzoziemcami i obsługiwanych cudzoziemców: zamontowanie bezawaryjnej windy ułatwiającej przemieszczanie dokumentacji, klientów - OPT oraz pracowników Wydziału, zakup regałów umożliwiających szybki i łatwy dostęp do dokumentacji dotyczącej cudzoziemców, a także stworzenie przestrzeni wspólnej przyjaznej zarówno cudzoziemcom jak i pracownikom. Cel w tym zakresie został w pełni zrealizowany i Beneficjent zakupił niezbędny sprzęt i wyposażenie. Poniżej dokładny opis realizowanych działań.

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 kierowników oddziałów WSC, kierowników delegatur oraz koordynatorów z zakresu	1. w ramach kompleksowej organizacji szkoleń zorganizowano „cykl siedmiu jednodniowych szkoleń dla kadry kierowniczej Wydziału Spraw Cudzoziemców” zapelniając aż 111 miejsc

budowania zespołu, zarządzania procesem przyjmowania migrantów oraz umiejętności miękkich	szkoleniowych. Kierownicy oraz koordynatorzy zostali przeszkoleni z następującej tematyki: „Komunikacja ze szczególnym uwzględnieniem informacji zwrotnej”, „Kreatywność i twórcze rozwiązywanie problemów”, „Budowanie zespołu i współpraca”, „Zarządzenie i radzenie sobie ze zmianą”, „Organizacja i logistyka pracy (organizacja pracy własnej i współpracowników, delegowanie zadań zarządzanie sobą w czasie)”. Dzięki realizacji tego działania Beneficjent wzmocnił umiejętności i kwalifikacje kierownicze kierowników/koordynatorów pracujących z obywatelami państw trzecich.
2. przeszkolenie 210 pracowników Wydziału oraz delegatur z zakresu umiejętności miękkich i kompetencji wielokulturowych	2. w ramach kompleksowej organizacji szkoleń zorganizowano: cykl dziesięciu jednodniowych szkoleń dla pracowników obsługi klienta” - z tematyki: „Współpraca w zespole”, „Automotywacja i radzenie sobie ze stresem”, „Obsługa klienta – asertywność wzmacnianie pewności siebie i budowanie autorytetu urzędnika”, „Komunikacja w obsłudze klienta wielokulturowego”. „Szkolenie z różnic kulturowych i ich znaczenie dla obsługi cudzoziemców z kręgu krajów postsowieckich”, „Dokumenty i zezwolenia uprawniające cudzoziemców do pobytu na terytorium RP”, „Szkolenie z różnic kulturowych i ich znaczenie dla obsługi cudzoziemców z kręgu Dalekiego Wschodu”, „Zagrożenia antyterrorystyczne i różnice kulturowo-cywilizacyjne w pracy z cudzoziemcami”, „Szkolenie z różnic kulturowych i ich znaczenie dla obsługi cudzoziemców z kręgu Dalekiego Wschodu i krajów Afryki Północnej”, „Pierwsza pomoc”. W sumie udział wzięło 207 pracowników. Beneficjent wzmocnił umiejętności osób pracujących z obywatelami państw trzecich.
3. przygotowanie pracowników Wydziału i delegatur pod względem komunikacji w językach obcych: rosyjskim i angielskim	3. w ramach zorganizowanych kursów językowych, które odbyły się w siedzibie wydziału i delegaturach MUW – w sumie 56 pracowników Wydziału i delegatur uzyskało zaświadczenia o uczestnictwie w kursie i tyle samo osób przystąpiło do certyfikacji językowej. Certyfikaty uzyskało w sumie 38 pracowników. Powyższe oznacza, że osoby uczestniczące w kursach podniosły swe kompetencje językowe w komunikacji z cudzoziemcami/obywatelami państw trzecich. Dzięki temu wzrosła w Wydziale liczba osób, które potrafią komunikować się w co najmniej w podstawowym zakresie językowym. Realizacja tego działania przyczyniła się do poprawy jakości świadczonych usług przez pracowników wydziału na rzecz obywateli państw

4. podniesienie kompetencji zawodowych pracowników w obszarze zarządzania migracjami i stworzenie alternatywnych sposobów komunikacji z cudzoziemcami	trzecich a także wzmocnienia potencjału kadrowego wydziału. 4. W ramach tego działania Beneficjent skierował w sumie 12 pracowników Wydziału na studia podyplomowe „Współczesne migracje międzynarodowe” prowadzone przez Ośrodek Badań nad Migracjami UW. Absolwenci studiów nabyli pogłębioną wiedzę na temat terminów, definicji i teorii związanych z procesami migracji międzynarodowych, poznali przyczyny, skutki i uwarunkowania procesów migracyjnych mających miejsce w Polsce, Europie i na świecie; procedury wjazdu, pobytu i podejmowania pracy przez cudzoziemców w Polsce; charakterystykę polityki migracyjnej Polski i UE; nabyli wiedzę na temat procesów odpływowych i napływowych z i do Polski oraz najważniejszych społeczności imigranckich obecnych w Polsce. Dodatkowo zdobyli praktyczne umiejętności z zakresu kontaktów interpersonalnych i komunikacji międzykulturowej. Wiedza i umiejętności zdobyte podczas studiów podniosły kwalifikacje zawodowe pracowników w zakresie wiedzy na temat procesów migracyjnych, prawa migracyjnego oraz społeczności cudzoziemskich w Polsce i w Europie. Skierowani na studia pracownicy uzyskali dyplomy ukończenia studiów podyplomowych. W ten sposób osiągnięte rezultaty przyczyniły się do świadczenia usług dla obywateli państw trzecich na wysokim poziomie oraz – co nader istotne – do dalszego rozwoju umiejętności i kwalifikacji personelu. Ponadto w ramach utworzenia alternatywnych sposobów komunikacji z cudzoziemcami Beneficjent zaopatrzył pracowników wydziału w 11 szt. w translatorów cyfrowych umożliwiających szybką komunikację z cudzoziemcami w przypadku braku znajomości języka angielskiego, rosyjskiego lub każdego innego. Translatory obsługują kilkadziesiąt języków obcych. Dodatkowo, zaaranżowano i doposażono przestrzeń wspólną urzędnika i cudzoziemca – przestrzeń znajduje się w strefie zamkniętej ale przeznaczona jest na poczekalnie dla cudzoziemców oczekujących na wywiad lub spotkanie z kierownikiem, inspektorem. Jest to jedno pomieszczenie o powierzchni ok. 50 m², które zostanie podzielone na dwie strefy: poczekalnię oraz strefę pracy z cudzoziemcem, tj. biurka do pisania przesłuchań, wywiadów. Dodatkowo Beneficjent zapewnił w pokoju
--	---

5. stworzenie drożnych kanałów komunikacyjnych, przepływu i składowania dokumentacji dotyczącej cudzoziemców.	obsługi obywateli państw trzecich klimatyzator, który w zdecydowany sposób zwiększa komfort obsługi cudzoziemców. 5. Osiągnięte rezultaty uzyskano w postaci odpowiedniego wyposażenia ciągów komunikacji w windę oraz regały do składowania dokumentacji, co ułatwia szybkie przemieszczanie się pracowników wraz z dokumentacją. Korzystanie w windy umożliwia przemieszczanie się osobom niepełnosprawnym na wyższe poziomy budynku i skorzystanie z usług świadczonych na I piętrze oraz antresoli. Przygotowanie przyjaznej przestrzeni wspólnej dla cudzoziemców oraz pracowników poprawiło jakościowo obsługę cudzoziemca w Wydziale i w pewnym stopniu ociepliło wizerunek urzędu.
--	--