

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Kwartalny

okres objęty raportem:

od 1 stycznia 2018 do 31 marca 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: 13/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: „CUDZOZIEMIEC W CENTRUM UWAGI”

Nazwa beneficjenta: WOJEWODA MAZOWIECKI

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

W ramach realizacji projektu Beneficjent wyznaczył trzy cele którezrealizował w 100%.
Pierwszym celem projektu było stworzenie przyjaznych i ergonomicznych warunków świadczenia usług oraz obsługi cudzoziemca.

Drugim celem projektu było ułatwienie i unowocześnienie dostępu OPT do świadczonych usług na terenie Mazowsza.

Trzecim celem projektu była poprawa komunikacji OPT z urzędem poprzez stworzenie i udostępnienie Migrant Contact Center oferującego szeroką gamę kanałów komunikacyjnych.

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. udostępnienie nowych form	1. Beneficjent zakupił 13 fabrycznie nowych infokiosków, z

komunikacji cudzoziemców z urzędem: infokioski, wrzutomaty, aplikacje i filmy instruktażowe	zainstalowanym oprogramowaniem wraz z ich montażem i konfiguracją. Dzięki takiemu rozwiązaniu cudzoziemcy mają ułatwiony dostęp do informacji na terenie Urzędu. Dodatkowo stworzono 5 filmów o tematyce: 1. Absolwent poszukujący pracy, 2. Łączenie rodzin, 3. Pobyt stały, 4. Studia, 5. Duchowny. Filmy zostały nagrane w dwóch wersjach językowych i udostępnione na stronie Urzędu dzięki czemu osoby zainteresowane daną tematyką mogą w łatwy sposób uzyskać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Ponadto utworzono aplikacje dedykowane osobom pracującym i studentom.
2. udostępnienie nowoczesnej infrastruktury służącej obsłudze OPT uwzględniającej potrzebę przejrzystej i nowoczesnej informacji oraz stworzenie warunków obsługi z poszanowaniem różnorodności kulturowej i prywatności cudzoziemców	2. Zostały wykonane prace remontowe polegające na oznakowaniu ciągów komunikacyjnych w budynku przy ul. Marszałkowskiej 3/5. Dzięki wytyczonym ścieżkom dostępu do poszczególnych usług świadczonych w Wydziale, cudzoziemcy z większą swobodą mogą poruszać się po budynku.
3. zwiększony komfort obsługi OPT poprzez korzystanie z ergonomicznych mebli i wyposażenia	3. W ramach tego działania została zaprojektowana, dostarczona i zamontowana zabudowa meblowa stanowiska recepcji wraz z wyposażeniem. Co więcej Beneficjent dokonał zaopatrzenia strefy obsługi klienta nowe, funkcjonalne meble z szybami, zapewniającymi komfort obsługi zarówno pracownikowi jak i intymność cudzoziemcowi. Dodatkowo zostały utworzone nowe stanowiska do obsługi obywateli państw trzecich w zamiejscowych delegaturach w Ostrołęce, Radomiu i Siedlcach.
4. udostępnienie zmodernizowanego interfejsu cudzoziemca poprzez integrację systemów funkcjonujących w Wydziale	4. Udostępniono System inPol standaryzujący, porządkujący i automatyzujący proces rejestracji, zgłaszania i obsługi spraw OPT składający się z Portalu Cudzoziemca oraz Portalu Urzędnika. System został zintegrowany z systemem kolejkowym za pośrednictwem, którego cudzoziemcy umawiają wizyty w urzędzie oraz systemem Contact Center, dzięki któremu uzyskują informacje nt. statusu swojej sprawy czy wysyłają zapytania w swojej sprawie. Korzyści z wdrożenia systemu dla obywateli państw trzecich: ➤ szybszy proces obsługi wniosku i dokumentacji, ➤ łatwiejszy dostęp do dokumentacji cudzoziemców (lokalizacja akt i dokumentów), a także zmniejszona liczba pomyłek w informowaniu cudzoziemców, łatwy, szybki i precyzyjny dostęp do dokumentacji cudzoziemców na każdym etapie postępowania i każdym etapie pobytu w Polsce, ➤ możliwość łatwego i „intuicyjnego” umówienia się na złożenie wniosku lub oddania odcisków palców,

	➤ możliwość prawidłowego i kompletnego wypełnienia wniosku. System informuje o błędach powstałych podczas wypełniania, ➤ możliwość załączenia skanów istotnych dokumentów w sprawie, ➤ możliwość sprawdzania w dowolnym czasie i z dowolnego miejsca na bieżąco statusu sprawy, ➤ odzwierciedlenie procesu papierowego w systemie wirtualnym – jest to czynnik niezbędny do osiągnięcia pożądaných rezultatów i realnych efektów, a co za tym idzie – korzyści dla cudzoziemców.
--	---