

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport [należy pozostawić właściwy Końcowy]

okres objęty raportem:

od 1.10.2017 r. do 31.12.2018 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: projekt nr 15/7-2017/OG-FAMI

**Tytuł projektu: „Wzmocnienie zdolności administracyjnych Wojewody Kujawsko-Pomorskiego
w procesie integracji obywateli państw trzecich”**

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Kujawsko-Pomorski

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

Celem projektu była optymalizacja działań Wojewody Kujawsko-Pomorskiego w zakresie obsługi cudzoziemców obywateli państw trzecich. Wszelkie działania zaplanowane do realizacji celów wskazanych w przedmiotowym projekcie służyć miały optymalizacji warunków obsługi klienta – cudzoziemca.

Cele te odnosiły się do:

- polepszenia warunków lokalowych i wyposażenia pomieszczeń, w których obsługiwani są cudzoziemcy obywatele państw trzecich w odpowiedni sprzęt teleinformatyczny, specjalistyczny i biurowy,
- rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej,
- zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa,
- zapewnienia właściwej obsługi obywateli państw trzecich poprzez działania organizacyjne,
- oraz zapewnienia odpowiednich kwalifikacji pracowników.

Przeprowadzenie i wdrożenie poszczególnych działań, o których mowa poniżej, założonych w projekcie przyczyniło się do realizacji i osiągnięcia ww. celów projektu:

- 1) Zapewniono pracownikom obsługującym obywateli państw trzecich odpowiednie warunki lokalowo-sprzętowe, odpowiednie wyposażenie stanowisk pracy w sprzęt teleinformatyczny, specjalistyczny i biurowy co pozwoliło na usprawnienie obsługi, skrócenie czasu załatwiania spraw, a tym samym zwiększenie liczby obsługiwanych osób i załatwianych spraw. Przeprowadzona modernizacja pomieszczeń V piętra budynku przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy, w tym powiększenie powierzchni obsługi, gdzie odbywa się załatwianie spraw cudzoziemców obywateli państw trzecich, z wydzieleniem pokoju przesłuchań z prawdziwego zdarzenia, a także pokoju odpowiednio wyposażonego dla matki z dzieckiem, przyczyniło się do zapewnienia optymalnych warunków wykonywania obowiązków służbowych przez

- pracowników, a jednocześnie sprawiło, że obywatele państw trzecich mają zapewniony odpowiedni poziom komfortu i bezpieczeństwa, podczas załatwiania spraw w urzędzie. Ponadto przeprowadzone prace remontowe zarówno w budynku K-PUW w Bydgoszczy jak i w delegaturach urzędu w Toruniu i we Włocławku, wyeliminowały niedogodności i przeszkody w świadczeniu usług dla cudzoziemców przez pracowników K-PUW;
- 2) Wdrożono w ramach projektu nowe rozwiązania IT w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych danych i kontroli dostępu. Rozbudowano infrastrukturę sieciową, która umożliwiła prawidłowe działanie systemu „Pobyt” zwłaszcza w delegaturach urzędu, w których system ten nie został wcześniej wdrożony. Obiekty delegatur urzędu w Toruniu i we Włocławku podłączono do węzłów sieci OST 112, funkcjonujących w komendach miejskich Policji w tych miastach. Wprowadzone działania związane z rozwojem zaplecza IT zapewniły brak przestojów spowodowanych m.in. utratą danych oraz zwiększyły przepustowość łącz, ponadto dodatkowo stworzyły możliwości bieżącej rozbudowy sieci w odpowiedzi na zwiększające się potrzeby obsługi coraz większej liczby spraw;
 - 3) Wdrożono system monitoringu. Wykonano instalacje systemu telewizji dozorowej CCTV (kamer wewnętrznych) na parterze, III i V piętrze budynku przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy oraz kamer wewnętrznych na parterze budynku delegatury K-PUW przy ul. Brzeskiej 8 we Włocławku. Instalacja systemu bezpośrednio wpłynęła na poprawę bezpieczeństwa, poprzez stałe monitorowanie i rejestrowanie obrazu z kamer wewnętrznych umieszczonych w obszarze obsługi obcokrajowców - obywateli państw trzecich. Zainstalowane w systemie oprogramowanie pozwoliło na realizację zadań związanych z doskonaleniem rozwiązań dotyczących ochrony fizycznej obiektów K-PUW. Osoba monitorująca system ma jednocześnie podgląd na wszystkie miejsca, w których przebywają cudzoziemcy (parter, III i V piętro budynku K-PUW przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy, a w delegaturze K-PUW we Włocławku parter budynku przy ul. Brzeskiej 8). Instalacja systemu bezpośrednio przyczyniła się do wyeliminowania m.in. zjawisk wandalizmu i kradzieży, dodatkowo system zapewnia bezpieczeństwo pracownikom i cudzoziemcom przebywającym na terenie urzędu;
 - 4) Zrealizowano działania w ramach projektu w zakresie informacji i komunikacji z klientem cudzoziemcem, których celem było spowodowanie łatwiejszego dostępu do danych dotyczących miejsca, czasu i zakresu spraw prowadzonych na rzecz obywateli państw trzecich. Cele te zostały osiągnięte poprzez:
 - zaktualizowanie obecnie działającej strony internetowej K-PUW, dotyczącej Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców przez dostosowanie zamieszczonych informacji do potrzeb cudzoziemców, aby zainteresowany będący obywatelem państwa trzeciego był w stanie zrozumieć zamieszczone na stronie informacje. Strona w tej części dedykowana dla docelowej grupy klientów dostępna jest w języku polskim oraz w językach najczęściej używanych przez cudzoziemców: angielskim, rosyjskim i ukraińskim,
 - wdrożenie generatora wniosków, który umożliwił cudzoziemcowi - obywatelowi państwa trzeciego na samodzielne wypełnianie interaktywnych formularzy stosownych wniosków na stronie www urzędu oraz generowanie formatów do wydruku. Generator wniosków jest znacznym ułatwieniem dla obywateli państw trzecich – instrukcja wypełniania dostępna jest w kilku podstawowych językach: angielskim, rosyjskim, francuskim i polskim. Uruchomienie generatora wniosków przyczyniło się do odciążenia pracowników merytorycznych wydziału, którzy obecnie mniej czasu poświęcają na udzielanie informacji o sposobie wypełniania wniosków przez cudzoziemców,
 - uruchomienie infolinii za pomocą której udzielana jest kompleksowa informacja obywatelom państw trzecich. Infolinia obsługiwana była przez osobę zatrudnioną na podstawie umowy zlecenia, w ramach projektu, a jej funkcjonowanie przewidziane było na czas realizacji projektu. Działanie to przyniosło ponad oczekiwane efekty, ilość skarg i niezadowolonych klientów cudzoziemców po uruchomieniu infolinii zmniejszyła się do pojedynczych przypadków. Fakt ten wpłynął na decyzję o kontynuacji utrzymywania infolinii po okresie realizacji projektu. Z osobą, zatrudnioną do obsługi infolinii w ramach projektu FAMI, zawarto umowę zlecenie na okres od 1 stycznia 2019 r. do 30 czerwca 2019 r. Po tym okresie rozważa się dalsze utrzymanie infolinii. Na podkreślenie zasługuje fakt, że pracownikiem obsługującym infolinię jest obywatelka Ukrainy, która przyjechała do Polski w ramach łączenia rodzin, biegłe posługuje się czterema językami (ukraińskim, rosyjskim, angielskim i polskim), ze swoich obowiązków wywiązuje się bardzo sumiennie, jej praca zasługuje na wyróżnienie,
 - instalację infokiosku zapewniającego szybki i rzetelny przekaz najistotniejszych informacji, które wyświetlane są w 4 językach, w zależności od wyboru opcji językowej, po naciśnięciu na ekranie odpowiedniej flagi cudzoziemiec ma możliwość wyboru języka polskiego, angielskiego, rosyjskiego i ukraińskiego. Zaznaczając na ekranie odpowiednie zakładki

cudzoziemiec obywatel państwa trzeciego otrzymuje informacje w swoim języku dotyczące zakresu, terminów oraz miejsca i sposobu załatwienia sprawy w K-PUW,

- instalację tablic informacyjnych, dedykowanych dla cudzoziemców, z informacjami prezentowanymi na każdej z tablic w języku polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim. Tablice te zostały odpowiednio zamieszczone w budynkach K-PUW w Bydgoszczy, Toruniu i Włocławku, w miejscach, w których przemieszczają się cudzoziemcy (hol, przy windach, pomieszczeniach obsługi). Tablice informują cudzoziemców o sposobie dotarcia do miejsc załatwienia spraw oraz o rodzaju spraw załatwianych w danym miejscu.

Realizacja celu w zakresie zapewnienia właściwej obsługi obywateli państw trzecich, osiągnięta poprzez działania organizacyjne, obejmujące modernizację strony internetowej, wdrożenie generatora wniosków i instalację infokiosku, przy jednoczesnym uruchomieniu infolinii dla obywateli państw trzecich, przyniosła wymierne efekty w postaci odciążenia pracowników merytorycznych od konieczności udzielania informacji o sposobie i zakresie załatwiania spraw, wypełniania formularzy itp. Dzięki temu więcej czasu zostaje poświęcona na załatwianie spraw merytorycznych, a co za tym idzie działania te usprawniły proces prowadzenia postępowań przez co zwiększyła się liczba spraw załatwianych w danym przedziale czasowym.

W świetle powyższego stwierdza się, że osiągnięto wysoki poziom świadczonych usług – bowiem informacje dla klienta cudzoziemca – obywatela państwa trzeciego udzielane są w sposób rzetelny w języku polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim, co przyczyniło się do wyeliminowania problemów w komunikacji.

- 5) Zrealizowano działania w ramach projektu w zakresie przeprowadzenia szkoleń językowych oraz z zakresu obsługi klienta, których celem było zapewnienie odpowiednich kwalifikacji pracowników obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich.

Szkolenia językowe zostały przeprowadzone w formie rocznych kursów specjalistycznych, w ramach których pracownicy obsługujący cudzoziemców – obywateli państw trzecich uczestniczyli w szkoleniach specjalistycznych, w tym 14 pracowników szkoliło się z języka angielskiego (gdzie zajęcia prowadzone były dla 2 grup: podstawowej i średniozaawansowanej) a 13 z języka rosyjskiego z elementami ukraińskiego. Szkolenia te zostały przeprowadzone na profesjonalnym poziomie i z należytą starannością, obejmowały terminologię związaną z legalizacją pobytu i pracy cudzoziemców oraz zawierały elementy języka prawniczego oraz biznesowego. W wyniku poprawy umiejętności językowych nastąpiła poprawa w komunikacji z cudzoziemcem, co sprawiło, że lepsza komunikacja wpłynęła na wyeliminowanie nieporozumień wynikających z barier językowych. Ponadto w ramach szkolenia z obsługi klienta 27 pracowników obsługujących cudzoziemców uczestniczyło w pięciodniowych warsztatach, przeprowadzonych z podziałem na 5 grup docelowych. Program szkolenia obejmował fundamenty budowania profesjonalnych relacji z klientami Urzędu oraz obsługę klienta ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji konfliktowych i korupcyjnych. Nabyte umiejętności podczas szkolenia z obsługi klienta, w połączeniu z dotychczasowym doświadczeniem w tym zakresie oraz udoskonaleniem umiejętności językowych przyczyniły się do optymalizacji pracy i zatrzymania pracowników na stanowiskach obsługi klienta, ponadto sprawiły, że jakość świadczonych usług poprawiła się w znacznym stopniu, wpływając na pozytywny wizerunek Kujawko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego jako jednostki zaangażowanej w proces integracji obywateli państw trzecich.

1. 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
W ramach projektu założono: 1. Przeprowadzenie modernizacji pomieszczeń (piętro dedykowane do realizacji zadań związanych z obsługą	Ad. 1. W ramach projektu w IV kw. jego realizacji (III kw. 2018 r.) wykonano modernizację i reorganizację pomieszczeń V piętra budynku, przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy (295,74 m2 zmodernizowanej powierzchni), w wyniku czego zwiększyła się powierzchnia obsługi, gdzie odbywa się załatwianie spraw cudzoziemców obywateli państw trzecich. W ramach robót

obywateli państw trzecich), przez co zakładano uzyskać powiększoną i unowocześnioną powierzchnię, służącą załatwianiu spraw cudzoziemców z zapleczem socjalno-sanitarnym włącznie. Zmodernizowanie pomieszczeń obsługi klientów również w delegaturach K-PUW. Planowano także dostawę odpowiedniego wyposażenia meblowego. 2. Wykonanie zadania inwestycyjnego związanego z poprawą bezpieczeństwa fizycznego poprzez wdrożenie systemu monitoringu pomieszczeń, gdzie odbywa się obsługa cudzoziemców. 3. Wdrożenie w ramach projektu nowych rozwiązań IT w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych danych, kontroli dostępu do baz danych oraz inwestycje w rozbudowę infrastruktury sieciowej i oprogramowanie. Powstanie nowa aplikacja - narzędzie teleinformatyczne, rozbudowany zostanie system „Pobyt”. 4. Zakup i instalację oznakowania informacyjnego oraz infokiosku dedykowanego dla obywateli państw trzecich 5. Doposażyć, w wyniku przeprowadzonych działań, zaplanowanych do realizacji w ramach projektu, stanowiska pracy pracowników obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich, w sprzęt informatyczny, biurowy oraz specjalistyczne urządzenia związane z obsługą obywateli państw trzecich służące identyfikacji osób i dokumentów. 6. Modernizację strony www Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, tak aby informacje przeznaczone dla obywateli państw trzecich były dostępne w najczęściej używanych przez nich	budowlanych V piętra, zgodnie z projektem, wykonane zostały na wymiar i zamontowane w części pomieszczeń biurowych zabudowy szaf biurowych. Na wyremontowanym piętrze wydzielono pokój przesłuchań, a także pokój dla matki z dzieckiem. Pokój ten w V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) wyposażono w odpowiedni fotel dla matki z dzieckiem, przewijak dla dziecka oraz zainstalowano kuchenkę mikrofalową, gdzie rodzic dziecka ma możliwość podgrzania posiłku dla dziecka. Zmodernizowane pomieszczenia biurowe V piętra w V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zostały wyposażone w nowe meble: - biurka - 22 szt., - kontenerki biurkowe -, 22 szt., - krzesła obrotowe – 22 szt., - szafy kartotekowe – 15 szt., - kosze na śmieci – 22 szt., - a w części korytarzy przeznaczonych na poczekalnię ustawiono 2 szt. pięciostanowiskowych ławek oraz 2 szt. dużych koszy na śmieci. Wyremontowano pomieszczenia biurowe w budynkach delegatur w Toruniu i we Włocławku, gdzie utworzono nowe punkty obsługi obywateli państw trzecich. Pomieszczenia te w V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) wyposażono w nowy sprzęt biurowy, w tym: - Delegatura Toruń: - biurka - 3 szt., - kontenerki biurkowe - 3 szt., - krzesła obrotowe - 3 szt., - kosze na śmieci – 3 szt., - ławki do poczekalni (pięciostanowiskowe) – 2szt., - Delegatura we Włocławku: - biurka - 2 szt., - kontenerki biurkowe - 2 szt., - krzesła obrotowe - 2 szt., - kosze na śmieci – 2 szt., - ławkę do poczekalni (pięciostanowiskową) – 1 szt.. W wyniku przeprowadzonych działań osiągnięto zamierzone rezultaty, a mianowicie przeprowadzona modernizacja pomieszczeń, przeznaczonych do realizacji zadań związanych z obsługą obywateli państw trzecich przyczyniła się do powiększenia i unowocześnienia powierzchni, która została odpowiednio wyposażona w nowy sprzęt biurowy. Wydzielenie pokoju przesłuchań z prawdziwego zdarzenia, a także pokoju odpowiednio wyposażonego dla matki z dzieckiem na wyremontowanym V piętrze przyczyniło się do zapewnienia optymalnych warunków wykonywania obowiązków służbowych przez pracowników, a jednocześnie sprawiło, że obywatele państw trzecich mają zapewniony odpowiedni poziom komfortu i bezpieczeństwa, podczas załatwiania spraw w urzędzie. Ponadto przeprowadzone prace remontowe zarówno w budynku K-PUW w Bydgoszczy jak i w delegaturach urzędu w Toruniu i we Włocławku, wyeliminowały niedogodności i przeszkody w świadczeniu usług dla cudzoziemców przez pracowników K-PUW; Ad. 2. Wdrożono system monitoringu. W IV kw. realizacji projektu (III kw. 2018 r.) wykonano instalację systemu telewizji dozorowej CCTV (kamer wewnętrznych) na parterze, III i V piętrze budynku przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy oraz kamer wewnętrznych na parterze budynku delegatury K-PUW przy ul. Brzeskiej 8 we Włocławku. Instalacja systemu przyczyniła się do osiągnięcia zamierzonych rezultatów, gdyż bezpośrednio wpłynęła na poprawę bezpieczeństwa, poprzez stałe monitorowanie i rejestrowanie obrazu z kamer wewnętrznych umieszczonych w obszarze obsługi obcokrajowców obywateli państw trzecich
--	---

językach. 7. Zakup oprogramowania „Autocad”. 8. Wdrożenie interaktywnych formularzy wniosków w postaci generatora wniosków na stronie www urzędu umożliwiającego sprawniejsze wypełnianie dokumentów przez cudzoziemców, z możliwością wyboru opcji językowej instrukcji wypełniania wniosku w generatorze – planuje się generator w językach: angielskim, rosyjskim, ukraińskim i polskim. 9. W ramach działań w zakresie informacji i komunikacji z klientem – cudzoziemcem, założono, że istotną rolę w procesie komunikacji z klientami odegra uruchomienie infolinii dla cudzoziemców. Specjalny numer telefonu będzie obsługiwany przez osobę zatrudnioną na czas realizacji projektu. Będzie on dedykowany wyłącznie do udzielania wszechstronnej informacji związanej z załatwianiem w urzędzie spraw obywateli państw trzecich. 10. Planowane do realizacji w ramach projektu są także szkolenia, które spowodują rozwój umiejętności i kwalifikacji personelu. Planuje się przeprowadzenie specjalistycznych szkoleń językowych (język angielski, rosyjski z elementami ukraińskiego). Ponadto planowane są szkolenia z obsługi klientów, z uwzględnieniem specyfiki grupy docelowej tj. obywateli państw trzecich. 11. Projekt przewiduje działania związane z informacją i promocją FAMI.	Zainstalowane w systemie oprogramowanie pozwoliło na realizację zadań związanych z doskonaleniem rozwiązań dotyczących ochrony fizycznej obiektów K-PUW. Osoba monitorująca system ma jednocześnie podgląd na wszystkie miejsca, w których przebywają cudzoziemcy (parter, III i V piętro budynku K-PUW przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy, a w delegaturze K-PUW we Włocławku parter budynku przy ul. Brzeskiej 8). Instalacja systemu monitoringu bezpośrednio przyczyniła się do wyeliminowania m.in. zjawisk wandalizmu i kradzieży, dodatkowo system zapewnia bezpieczeństwo cudzoziemcom przebywającym na terenie urzędu. Ad. 3. Wykonano działania prowadzące do: rozbudowy infrastruktury sieciowej wraz z elementami ochrony danych. W tym celu w pierwszej kolejności, w pierwszym kwartale realizacji projektu (IV kw. 2017 r.) zakupiono i zainstalowano w budynkach delegatur w Toruniu i we Włocławku po 1 szt. routerów sieciowych (urządzeń brzegowych działających na styku sieci zewnętrznej i wewnętrznej) w celu zapewnienia bezpieczeństwa sieci i zwiększenia przepustowości łączy, natomiast w V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zakupiono i zainstalowano 2 przełączniki – switche, które zwiększają przepustowość łączy oraz zapewniają możliwość zdublowania łączy na wypadek konieczności rozbudowy infrastruktury sieciowej; 1) rozbudowy systemu OST 112 w delegaturach urzędu, w których system ten nie został wcześniej wdrożony. Obiekty delegatur urzędu w Toruniu i we Włocławku podłączono do węzłów sieci OST 112, funkcjonujących w komendach miejskich Policji w tych miastach. W tym celu w V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zakupiono niezbędny sprzęt sieciowy – 2 routery oraz 2 urządzenia sieciowe – switche (po 1 szt. dla każdego węzła dostępowego) wyposażone w odpowiednie moduły, które wykorzystano do budowy przyłączy w każdej z lokalizacji. Wprowadzone działania związane z rozwojem zaplecza IT pozwoliły na osiągnięcie zamierzonych rezultatów w zakresie bezpieczeństwa przetwarzanych danych i kontroli dostępu. Rozbudowana infrastruktura sieciowa, umożliwia prawidłowe działanie systemu „Pobyt” zwłaszcza w delegaturach urzędu, w których system ten nie został wcześniej uruchomiony. Natomiast wdrożone w ramach projektu nowe rozwiązania IT zapewnią brak przestojów spowodowanych m.in. utratą danych oraz zwiększają przepustowość łączy, ponadto dodatkowo stwarzają możliwości bieżącej rozbudowy sieci w odpowiedzi na zwiększające się potrzeby obsługi coraz większej liczby spraw. Ad. 4. W V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zakupiono i zainstalowano infokiosk w siedzibie urzędu – parter budynku przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy. Realizacja tego zadania przyczyniła się do osiągnięcia zamierzonego rezultatu. Wdrożono narzędzie informacyjne typu infokiosk, dzięki któremu klienci będący obywatelami państw trzecich mają łatwy dostęp do wszystkich ważnych informacji dedykowanych tej grupie klientów. Infokiosk zapewnia szybki i rzetelny przekaz najistotniejszych informacji. Wyposażony został w oprogramowanie sterująco-zarządzające, które umożliwia wyświetlanie i przeglądanie zawartości poprzez selektywny wybór informacji dedykowanych dla cudzoziemców, dotyczących możliwości załatwienia sprawy przez obywateli państw trzecich. Informacje wyświetlane są w 4 językach, w zależności od wyboru opcji językowej, po naciśnięciu na ekranie odpowiedniej flagi cudzoziemiec obywatel państwa trzeciego ma możliwość wyboru
---	---

języka polskiego, angielskiego, rosyjskiego i ukraińskiego. Następnie zaznaczając na ekranie odpowiednie zakładki cudzoziemiec otrzymuje informacje w swoim języku dotyczące zakresu, terminów oraz miejsca i sposobu załatwienia sprawy w K-PUW.

W ramach tego samego działania w V kw. realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zlecono wykonanie 15 szt. tablic informacyjnych.

Tablice informacyjne dedykowane dla cudzoziemców z informacjami prezentowanymi na każdej z tablic w języku polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim zostały odpowiednio zamieszczone w budynkach K-PUW w Bydgoszczy, Toruniu i Włocławku, w miejscach, w których przemieszczają się cudzoziemcy (hol, przy windach, pomieszczenia obsługi). Tablice informują cudzoziemców o sposobie dotarcia do miejsc załatwienia spraw oraz o rodzaju spraw załatwianych w danym miejscu. Wykonując powyższe zadanie stwierdza się, że osiągnięto zamierzone rezultaty w zakresie informacji i komunikacji z klientem cudzoziemcem, gdyż powodują one łatwiejszy dostęp do danych dotyczących miejsca, czasu i zakresu spraw prowadzonych na rzecz obywateli państw trzecich.

Ad. 5. W wyniku przeprowadzonych działań w ramach projektu wyposażono stanowiska pracy pracowników zajmujących się obsługą cudzoziemców w sprzęt teleinformatyczny. Poniżej specyfikacja zakupionego sprzętu oraz termin realizacji i miejsce instalacji:

- 1) w I kwartale realizacji projektu (IV kw. 2017 r.) zakupiono 2 adresarki (poz. C5 w budżecie projektu).

Miejsce instalacji:

- 1 szt. – siedziba urzędu,
- 1 szt. – delegatura Toruń.

- 2) w IV kwartale realizacji projektu (III kw. 2018 r.) zakupiono 27 szt. zestawów komputerowych wraz z oprogramowaniem (poz. I3 w budżecie projektu).

Miejsce instalacji:

- 22 zestawy – siedziba urzędu,
- 3 zestawy – delegatura Toruń,
- 2 zestawy – delegatura Włocławek

- 3) w V kwartale realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zrealizowano:

- a) zakupy urządzeń wielofunkcyjnych ujętych w ramach kategorii I (poz. I4 i I5 w budżecie projektu, w tym:

- 10 szt. urządzeń wielofunkcyjnych – poz. I4 w budżecie projektu.

Miejsce instalacji:

- 8 szt. – siedziba urzędu,
- 1 szt. – delegatura Toruń,
- 1 szt. – delegatura Włocławek

- 2 szt. urządzeń wielofunkcyjnych poz. I5 w budżecie projektu.

Miejsce instalacji:

- 2 szt. – siedziba urzędu

- b) zakupy pozostałego sprzętu i wyposażenia wyspecyfikowanego w kategorii C budżetu projektu, w tym:

- 7 szt. czytników linii papilarnych - poz. C1 w budżecie projektu.

Miejsce instalacji:

	- 5 szt. – siedziba urzędu, - 1 szt.. – delegatura Toruń, - 1 szt. – delegatura Włocławek - 7 szt. czytników dokumentów - poz. C2 w budżecie projektu. Miejsce instalacji: - 5 szt. – siedziba urzędu, - 1 szt.. – delegatura Toruń, - 1 szt. – delegatura Włocławek - 1 szt. urządzenia wielofunkcyjnego do kontroli autentyczności dokumentów i papierów wartościowych - poz. C3 w budżecie projektu Miejsce instalacji: - 1 szt. – siedziba urzędu - 2 niszczarki biurowe - poz. C4 w budżecie projektu Miejsce instalacji: - 1 szt.. – delegatura Toruń, - 1 szt.. – delegatura Włocławek - 10 szt. aparatów telefonicznych – poz. – C6 w budżecie projektu Miejsce instalacji: - 8 szt. – siedziba urzędu, - 1 szt.. – delegatura Toruń, - 1 szt. – delegatura Włocławek Zamierzony rezultat został osiągnięty. Ilość i rodzaj zakupionego sprzętu jest zgodna z liczbą sztuk sprzętu zaplanowanego do zakupu w ramach projektu. A co najistotniejsze zakupiony sprzęt pozwala na dostosowanie posiadanej infrastruktury do aktualnych standardów technologicznych, w szczególności w zakresie zapewnienia bezawaryjności, bezpieczeństwa przetwarzanych danych i dokumentów oraz poprawy komfortu pracy i wydajności głównie systemu „pobyt”. Ad. 6. Zmodernizowano stronę internetową www – Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców. Zadanie wykonano w III kwartale realizacji projektu (II kw. 2018 r.). Obcokrajowcom, cudzoziemcom, obywatelom państw trzecich, załatwiającym swoje sprawy w Kujawsko-Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Bydgoszczy udostępniono na stronie K-PUW link do strony internetowej Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców pod adresem: https://www.bydgoszcz.uw.gov.pl/cudzoziemcy-rejestracja-online.html Strona Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców została zmodernizowana w taki sposób, że informacje tam zamieszczone dostępne są dla cudzoziemców w znanych dla nich oraz najczęściej używanych przez cudzoziemców językach, tj. angielskim, rosyjskim, ukraińskim i polskim. Zapewniono w ten sposób cudzoziemcom właściwy przekaz informacji o sposobie załatwiania spraw. Wykonując powyższe zadanie stwierdza się, że osiągnięto zamierzone rezultaty w zakresie informacji i komunikacji z klientm cudzoziemcem. Zapewniono w ten sposób cudzoziemcom właściwy przekaz informacji o sposobie załatwiania spraw oraz łatwiejszy dostęp do danych dotyczących miejsca, czasu i zakresu spraw prowadzonych na rzecz obywateli państw trzecich. Ad. 7. W I kwartale realizacji projektu (IV kw. 2017 r.) zakupiono roczną licencję na oprogramowanie Autocad (poz. C17 w budżecie projektu). Natomiast w V kwartale realizacji projektu (IV kw. 2018 r.) zakupiono licencję na kolejny okres 12 miesięcy, z tym że do rozliczenia kosztów w ramach projektu FAMI przyjęto
--	---

	wydatek odpowiadający użytkowaniu licencji w okresie realizacji projektu, tj. za okres od 29.10.2018 r. do 31.12.2018 r.). Zamierzony rezultat został osiągnięty. Zakupione oprogramowanie jest zgodne z opisanym w projekcie i zostało wykorzystane do sporządzenia aktualnych schematów sieci infrastrukturalnej zlokalizowanej w pomieszczeniach, wykorzystywanych przez pracowników obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich, w celu stworzenia projektów wyodrębnionych sieci – cyfrowego odwzorowania infrastruktury, w szczególności wyodrębnionej sieci „Pobyt” Schematy przyczynia się do szybkiej reakcji serwisowej w przypadku awarii sieci lub łączy internetowych. Ad. 8. W celu wdrożenia interaktywnych formularzy wniosków, w postaci generatora wniosków na stronie www, w I kwartale realizacji projektu (IV kw. 2017 r.) obcokrajowcom, cudzoziemcom, obywatelom państw trzecich, ułatwiającym swoje sprawy w Kujawsko-Pomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Bydgoszczy udostępniono na stronie K-PUW link do Portalu: cudzoziemcy.gov.pl Zamierzony rezultat został osiągnięty, gdyż za pomocą ww. portalu, dostępnego w języku polskim, angielskim, rosyjskim i francuskim, cudzoziemcy mają możliwość korzystania z działającej już aplikacji generatora wniosków, utworzonego przez Urząd do Spraw Cudzoziemców. Ad. 9. W celu realizacji działań w zakresie informacji i komunikacji z klientem cudzoziemcem uruchomiono infolinię dla cudzoziemców obywateli państw trzecich wraz z zatrudnieniem pracownika. W ramach tego działania realizowano 2 zadania (wyodrębnione w poz. A1 i poz. F2 w budżecie projektu), których wykonanie przedstawia się następująco: 1) Pierwsze zadanie polegało na zatrudnieniu i utrzymaniu pracownika do obsługi infolinii. W drugim kwartale realizacji projektu (I kw. 2018 r.) od dnia 2 stycznia 2018 roku, wybrana osoba, z którą zawarto umowę zlecenie, rozpoczęła świadczenie usługi w zakresie obsługi infolinii dedykowanej dla cudzoziemców. Zatrudniony w ramach projektu pracownik jest obywatelką Ukrainy i biegle posługuje się językami: angielskim, rosyjskim, ukraińskim i polskim. Informację dla cudzoziemców, poprzez uruchomioną infolinię pod numerem telefonu 800-170-070 pracownik zatrudniony do jej obsługi (w wydzielonym pokoju w siedzibie K-PUW, na specjalnie wyznaczonym stanowisku pracy) udzielał codziennie (w dni pracy Urzędu) od dnia 2 stycznia 2018 roku do 31.12.2018 r. Pod ww. numerem telefonu cudzoziemcy otrzymywali rzetelne informacje w znanym dla siebie języku, dotyczące pobytu i możliwości pracy cudzoziemców na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. 2) Drugie zadanie polegało na świadczeniu usługi telekomunikacyjnej w postaci infolinii. Umowę na świadczenie usługi telekomunikacyjnej w postaci infolinii zawarto z operatorem sieci Orange w pierwszym kwartale realizacji projektu (IV kw. 2017 r.). Umowa została zawarta na czas określony od dnia 20.12.2017 r., do dnia 31.12.2018 r. Z uwagi na kontynuację utrzymania infolinii umowa z operatorem została przedłużona na kolejny okres 12 miesięcy. Wdrażając powyższe działania stwierdza się, że osiągnięto zamierzone rezultaty w zakresie informacji i komunikacji z klientem cudzoziemcem, bowiem informacje dla klienta cudzoziemca –
--	--

obywatela państwa trzeciego udzielane są w sposób rzetelny w języku polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim, co przyczyniło się do wyeliminowania problemów w komunikacji.

Jednocześnie wskazuje się, że po uruchomieniu infolinii z każdym miesiącem zauważany był wzrost zainteresowania ze strony cudzoziemców (wzrost liczby osób dzwoniących). Uruchomienie infolinii pozwoliło również na odciążenie pracowników zajmujących się obsługą obywateli państw trzecich od udzielania odpowiedzi na bieżące pytania cudzoziemców obywateli państw trzecich.

Działanie to przyniosło ponad oczekiwane efekty, ilość skarg i niezadowolonych klientów cudzoziemców po uruchomieniu infolinii zmniejszyła się do pojedynczych przypadków. Fakt ten wpłynął na decyzję o kontynuacji utrzymywania infolinii po okresie realizacji projektu. Z osobą, zatrudnioną do obsługi infolinii w ramach projektu FAMI, zawarto umowę zlecenie na okres od 1 stycznia 2019 r. do 30 czerwca 2019 r. Po tym okresie rozważa się dalsze utrzymanie infolinii dedykowanej dla cudzoziemców.

Ad. 10. W celu wdrożenia działania w zakresie przeprowadzenia szkoleń pracowników obsługujących cudzoziemców obywateli państw trzecich zrealizowano 3 zadania (wyodrębnione w poz. F4, F5 i F6 w budżecie projektu), których wykonanie przedstawia się następująco:

- 1) W drugim kwartale realizacji projektu (I kw. 2018 r.), w miesiącu styczniu 2018 r. zawarto umowę z wykonawcą usługi szkoleniowej w zakresie nauki języka angielskiego i rosyjskiego z elementami ukraińskiego. Szkolenia językowe zgodnie z umową zostały przeprowadzone w formie rocznych kursów specjalistycznych, obejmujących 52 lektoraty 90 minutowe (2x 45 minut) dla każdej grupy językowej. Zajęcia odbywały się po godzinach pracy w siedzibie K-PUW w Bydgoszczy oraz w siedzibach delegatur w Toruniu i we Wrocławku. Realizowane były przez lektorów firmy zewnętrznej i prowadzone w grupach, zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem - 1 raz w tygodniu po 2 godz. lekcyjne, w okresie od stycznia do grudnia 2018 r.

Do udziału w szkoleniach skierowani zostali pracownicy obsługujący cudzoziemców - obywateli państw trzecich, w tym: w kursie z języka angielskiego uczestniczyło 14 pracowników (gdzie zajęcia prowadzone były dla 2 grup: podstawowej i średniozaawansowanej), a w kursie z języka rosyjskiego z elementami ukraińskiego uczestniczyło 13 pracowników, co zostało potwierdzone w listach obecności, prowadzonych dla każdego z wyżej wymienionych szkoleń.

Szkolenia te zostały przeprowadzone na profesjonalnym poziomie i z należytą starannością, obejmowały terminologię związaną z legalizacją pobytu i pracy cudzoziemców oraz zawierały elementy języka prawniczego oraz biznesowego. Wszyscy uczestnicy szkoleń językowych otrzymali na własność materiały szkoleniowe i dydaktyczne (podręczniki, podręczne skrypty, artykuły piśmiennicze) oraz stosowne zaświadczenia o ukończeniu kursu.

- 2) W trzecim kwartale realizacji projektu (II kw. 2018 r.), przeprowadzono szkolenie z zakresu obsługi klienta. W ramach szkolenia z obsługi klienta 27 pracowników obsługujących cudzoziemców uczestniczyło w pięciodniowych warsztatach, przeprowadzonych z podziałem na 5 grup docelowych. Program szkolenia obejmował fundamenty budowania profesjonalnych relacji z klientami Urzędu oraz obsługę klienta ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji konfliktowych i korupcyjnych.

Wszyscy uczestnicy szkolenia z obsługi klienta otrzymali na własność materiały szkoleniowe i dydaktyczne (podręczne skrypy, artykuły piśmiennicze) oraz stosowne zaświadczenia o ukończeniu kursu.

Wdrożenie ww. szkoleń pozwoliło osiągać zamierzone rezultaty. W wyniku poprawy umiejętności językowych nastąpiła poprawa w komunikacji z cudzoziemcem, co sprawiło, że lepsza komunikacja wpłynęła na wyeliminowanie nieporozumień wynikających z barier językowych. Nabyte umiejętności podczas szkolenia z obsługi klienta, w połączeniu z dotychczasowym doświadczeniem w tym zakresie oraz udoskonaleniem umiejętności językowych przyczyniły się do optymalizacji pracy i zatrzymania pracowników na stanowiskach obsługi klienta, ponadto sprawiły, że jakość świadczonych usług poprawiła się w znacznym stopniu, wpływając na pozytywny wizerunek Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego jako jednostki zaangażowanej w proces integracji obywateli państw trzecich.

Ad. 11. W celu realizacji działań w zakresie promocji projektu FAMI w V kwartale realizacji projektu w ramach kosztów pośrednich zlecono wykonanie: naklejek samoprzylepnych, informujących, że zakupiony sprzęt został współfinansowany ze środków Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji. Wykonane naklejki zamieszczono na każdym zakupionym sprzęcie i urządzeniu.

Zlecono również wykonanie 3 pamiątkowych tablic, które zostały zamieszczone odpowiednio:

- 1) na holu korytarza w budynku K-PUW w Bydgoszczy – tablica informuje o współfinansowaniu ze środków Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji przebudowy wewnętrznej V piętra budynku wraz z instalacją systemu telewizji dozorowej CCTV na parterze, III i V piętrze budynku przy ul. Konarskiego 1 w Bydgoszczy,
- 2) na holu korytarza w budynku Delegatury K-PUW w Toruniu – tablica informuje o współfinansowaniu ze środków Funduszu Azylu, Migracji i Integracji remontu pomieszczenia nr 26 na parterze budynku w Delegaturze K-PUW w Toruniu, przy ul. Moniuszki 15-21,
- 3) na holu korytarza w budynku Delegatury K-PUW we Włocławku, - tablica informuje o współfinansowaniu ze środków Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji remontu pomieszczeń nr 5 i 5a na parterze budynku wraz z instalacją systemu telewizji dozorowej CCTV na parterze budynku Delegatury Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego we Włocławku przy ul. Brzeskiej 8.

Informacja o projekcie zamieszczona została na stronie internetowej Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego, gdzie pod zakładką z logiem Funduszu Azylu Migracji i Integracji zamieszczono kompleksową informację o projekcie Wojewody Kujawsko-Pomorskiego pn.: *“Wzmocnienie zdolności administracyjnych Wojewody Kujawsko-Pomorskiego w procesie integracji obywateli państw trzecich”*. Przedstawiono tam streszczenie zakresu przedmiotowego zadań realizowanych w ramach projektu, z informacją o ich współfinansowaniu z Programu Krajowego Funduszu Azylu Migracji i Integracji.

Ponadto informacje o współfinansowaniu zadań w ramach projektu FAMI umieszczone zostały w dokumentach, dotyczących prowadzonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, sporządzonych w związku z realizacją zakupu dostaw, usług i robót budowlanych (w tym m. In. w treści ogłoszeń

	o zamówieniach, SIWZ, zaproszeniach do złożenia oferty, ogłoszeniach o wyborze oferty, zaświadczeniach o ukończeniu szkoleń językowych i szkoleń z obsługi klienta oraz umowach). W odniesieniu do powyższego stwierdza się, że osiągnięto zamierzony rezultat w zakresie informacji i promocji projektu FAMI. Opinia publiczna została poinformowana o pomocy otrzymanej z Unii Europejskiej dzięki uczestnictwu w projekcie FAMI. Informacja o projekcie na stronie internetowej WWW oraz tablice pamiątkowe będą dostępne opinii publicznej przez okres trwałości projektu, nie krótszy niż 6 lat od daty zatwierdzenia przez Organ Delegowany raportu końcowego z realizacji projektu.
--	--