

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 1 września 2017 do 31 stycznia 2021 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:

17/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu:

„Doposażenie w sprzęt IT i wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych i multimedialnych wspierających realizację zadań Wojewody Małopolskiego dotyczących obywateli państw trzecich oraz utworzenie i zapewnienie działania infolinii dedykowanej powyższym zagadnieniom”

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Małopolski

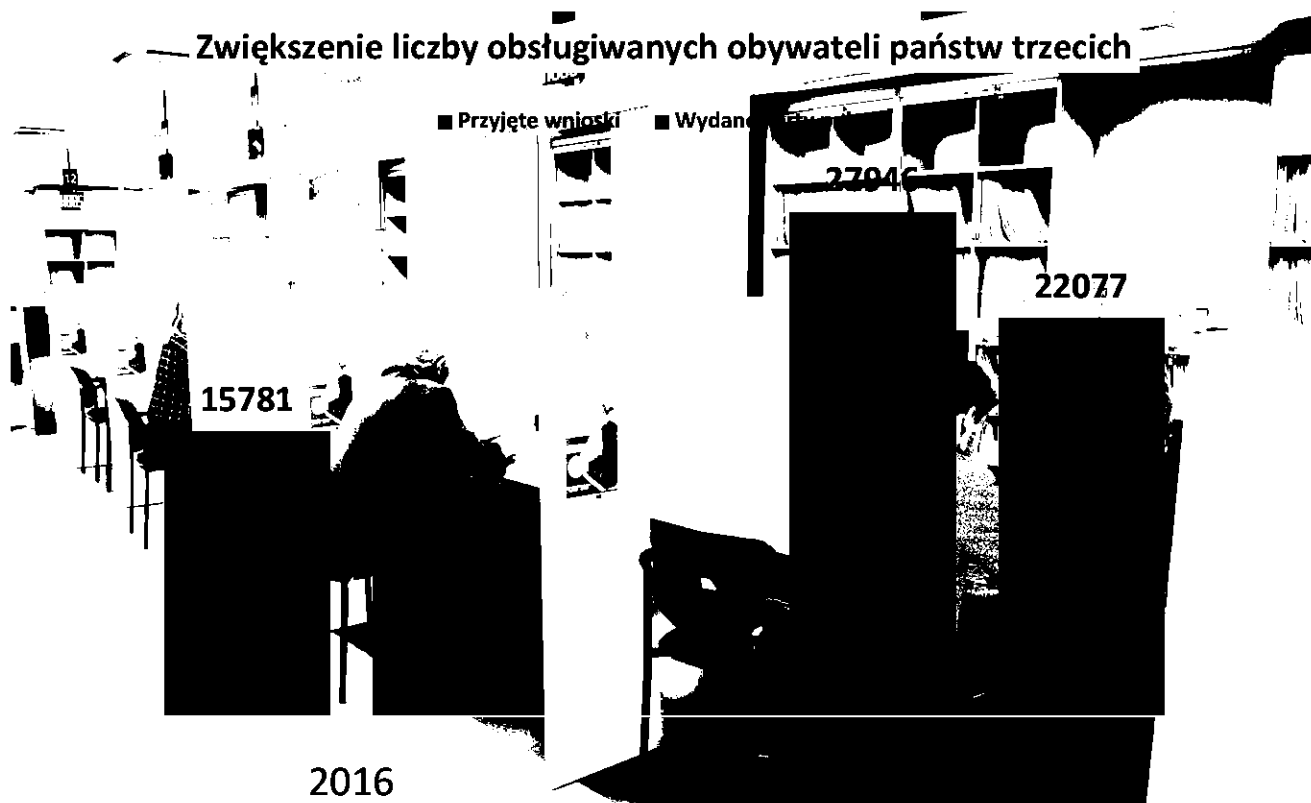
1. Stopień realizacji celów projektu (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

Założone cele zostały zrealizowane w 4 głównych obszarach:

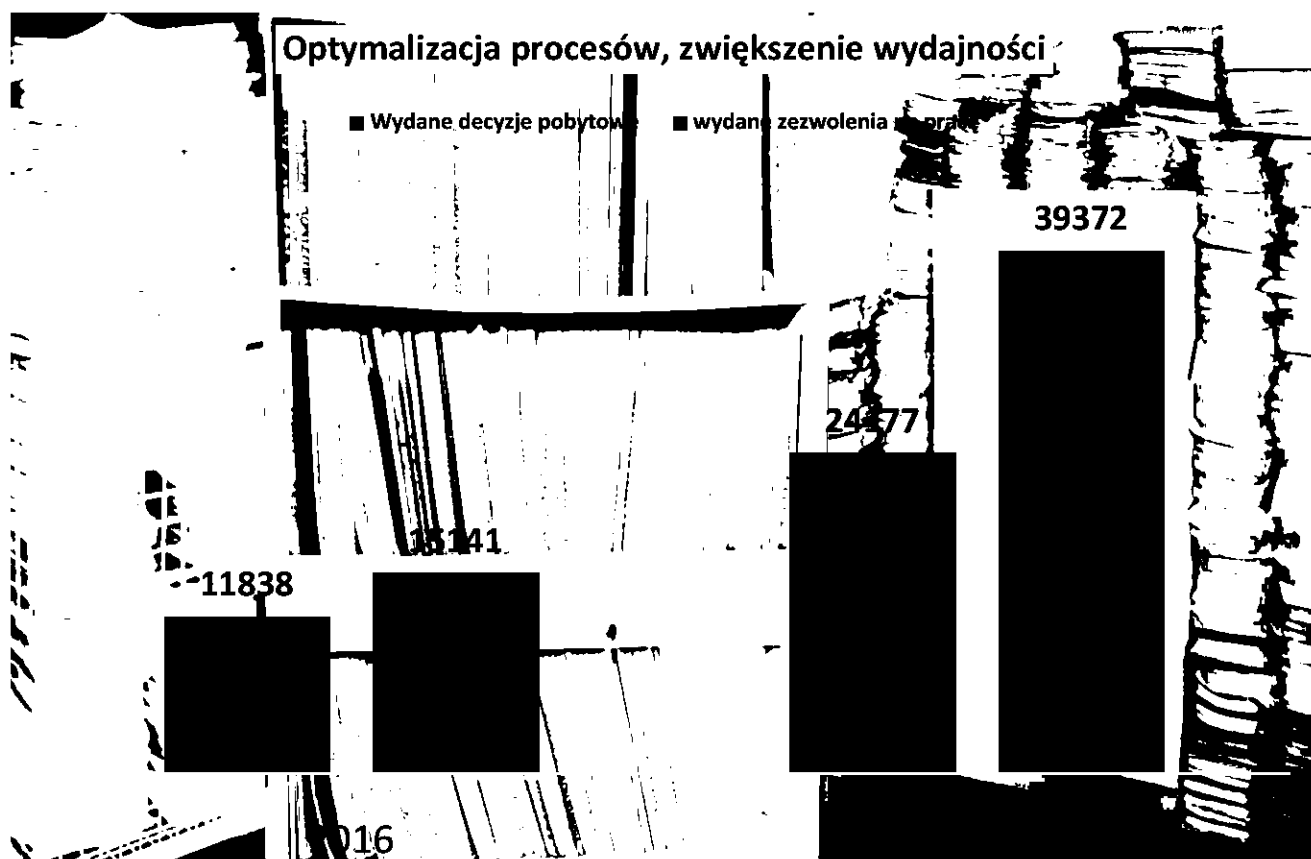
1. doposażenie służb Wojewody Małopolskiego w sprzęt IT;
2. wdrożenie nowoczesnych rozwiązań multimedialnych – wyposażenie multimedialne Sali konferencyjnej;
3. wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych – rozbudowa systemu ERS.opt;
4. utworzenie i zapewnienie działania infolinii dedykowanej zagadnieniom opt.

Doposażenie służb Wojewody Małopolskiego w sprzęt IT - Cel projektu w postaci doposażenia służb Wojewody Małopolskiego realizujących zadania z zakresu legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich (Kraków, ul. Przy Rondzie 6, delegatura Nowy Sącz, ul. Jagiellońska 52) w sprzęt IT został osiągnięty w założonym stopniu. Udało się zakupić: czytniki linii papilarnych, czytniki kart, faksy, wysokowydajne niszczarki biurowe, zestawy telefoniczne, zestawy komputerowe, ultrabooki, urządzenia wielofunkcyjne i drukarki. Nowo zakupiony sprzęt IT przyczynił się do zwiększenia efektywności działań związanych z legalizacją pobytu i pracy obywateli państw trzecich. Zakup sprzętu o zaawansowanej technologii, kompatybilnego z wymogami technicznymi systemów niezbędnych do realizacji zadań (m. in. POBYT v.2, SIS i VIS, EZD, ERS, Syriusz itp.) przyczynił się do lepszego wykonywania zadań z zakresu obywateli państw trzecich. Sprzęt używany podczas bezpośredniej obsługi cudzoziemców poprawił komfort klientów, załatwienie sprawy „przy okienku” stało się szybsze i bardziej przyjazne, zmodernizowanie infrastruktury technicznej w tym obszarze pozwoliło na obsłużenie w określonym czasie większej liczby opt. Dzięki doposażeniu w urządzenia drukujące i skanujące, cudzoziemcy którzy do złożenia wniosku nie przygotowali wszystkich niezbędnych kopii nie są odsyłani, mogą więc załatwić temat złożenia wniosku podczas jednej wizyty w urzędzie. Doposażenie w czytniki linii papilarnych i czytniki kart

umożliwiło uruchomienie dodatkowych stanowisk biometrycznych, co w konsekwencji pozwoliło na zwiększenie limitu dziennego uzupełniania braków formalnych czy wydawania cudzoziemcom kart pobytu.

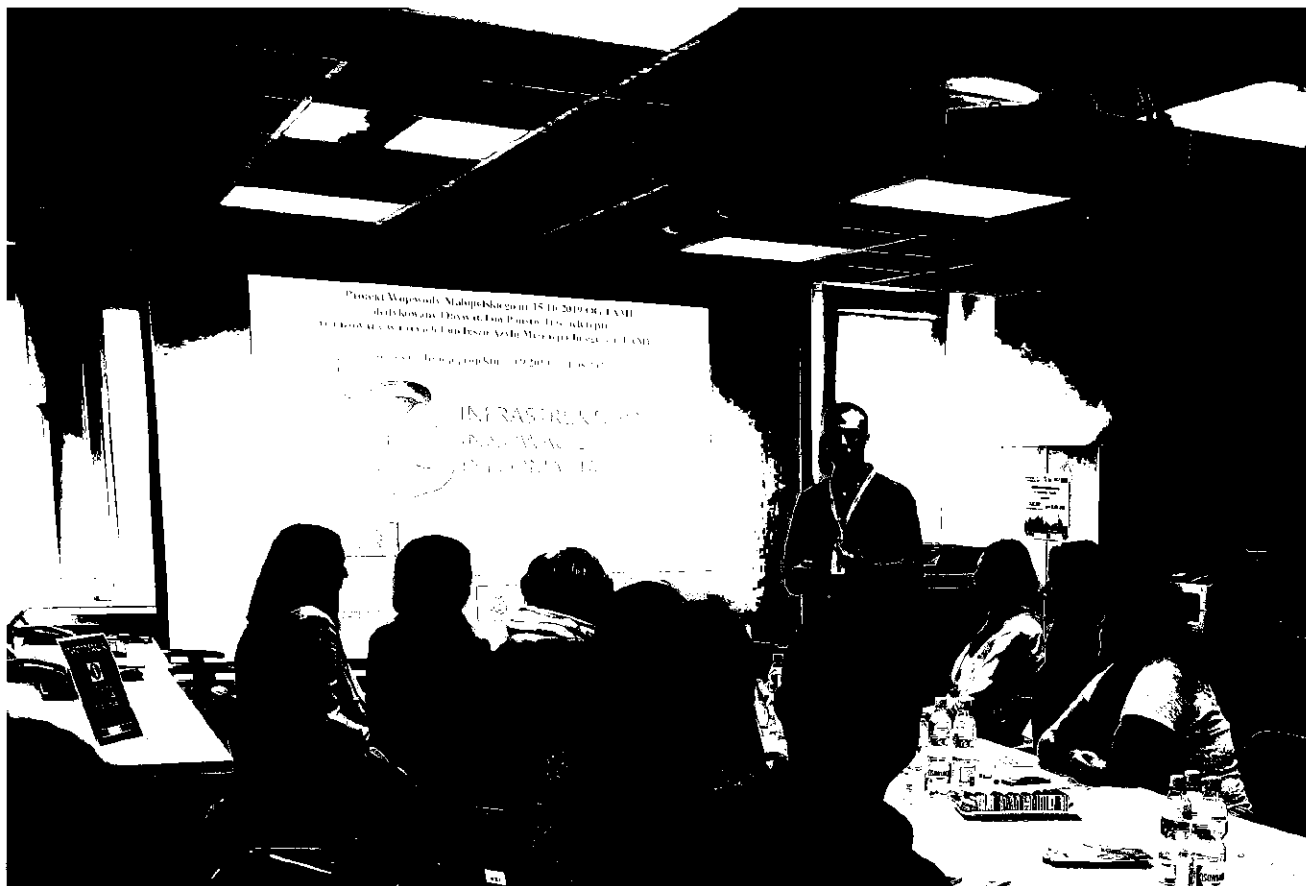


Z kolei nowy sprzęt informatyczny na stanowiskach pracowników rozpatrujących wnioski cudzoziemców pozwolił na optymalizację procesu i znaczne skrócenie czasu jaki upłynie między złożeniem wniosku a otrzymaniem zezwolenia. Wśród województw o podobnej skali migracji małopolska – właśnie dzięki realizacji projektów w ramach FAMI – najszybciej wydaje zezwolenia.

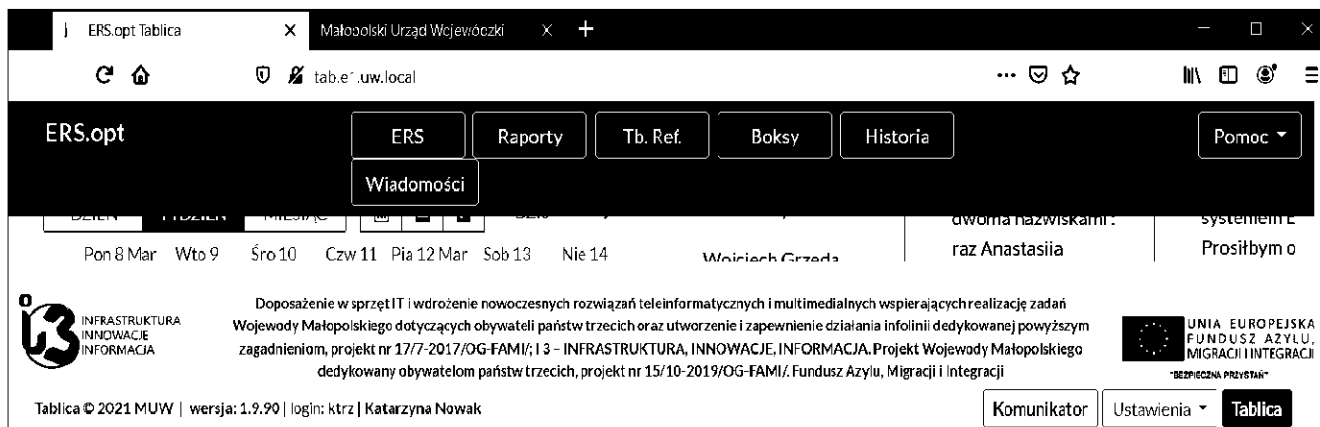


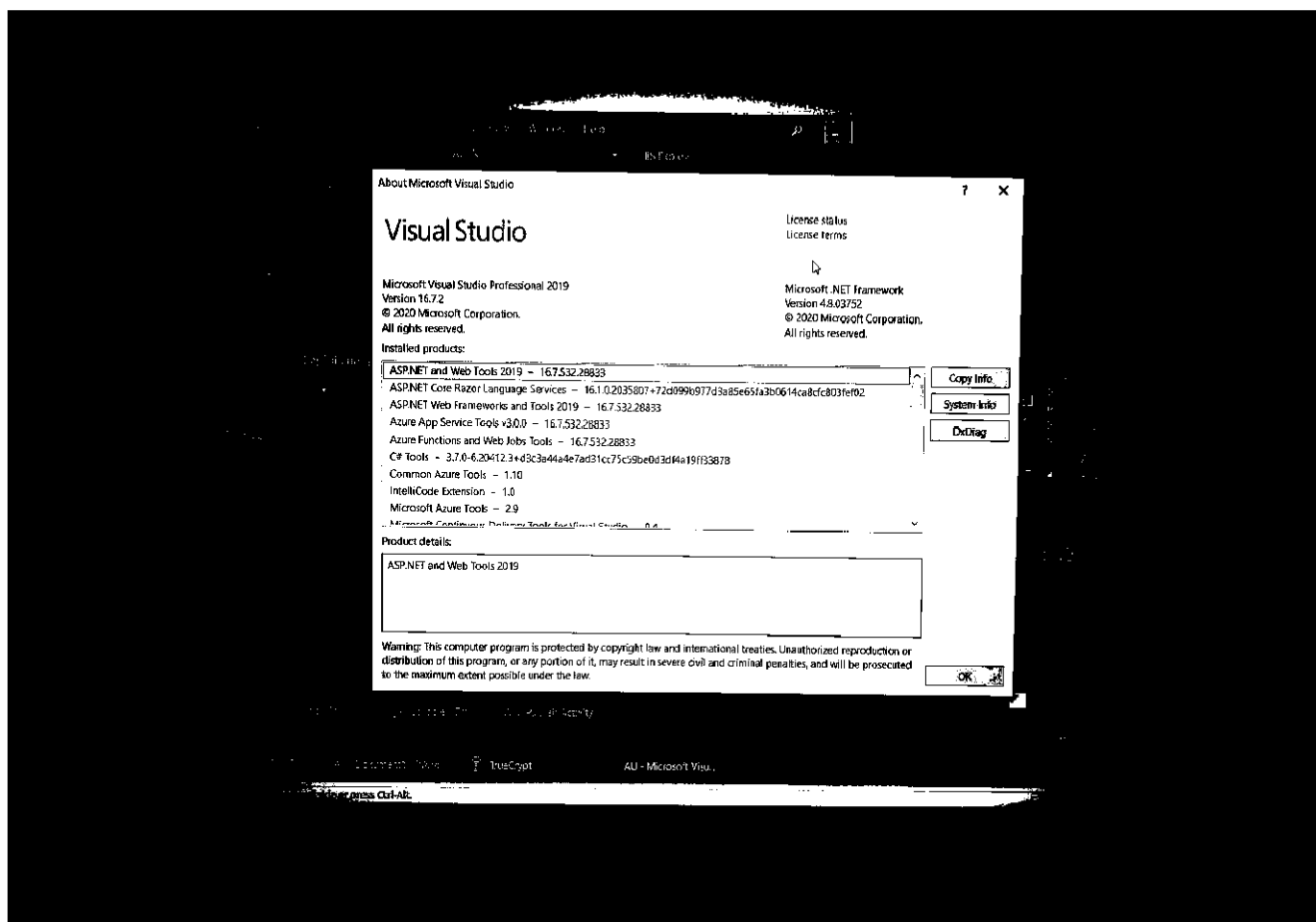
Wdrożenie nowoczesnych rozwiązań multimedialnych – wyposażenie multimedialne Sali konferencyjnej

Dzięki wyposażeniu w urządzenia multimedialne i prezentacyjne sali konferencyjnej, przeznaczonej do prowadzenia szkoleń dla pracowników realizujących zadania z zakresu legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich oraz szkoleń i konferencji dla obywateli państw trzecich i ich przedstawicieli udało się zwiększyć dostępu obywateli państw trzecich do informacji. Z uwagi na wzrost zatrudniania obywateli spoza UE w małopolskich firmach czy stale zwiększający się odsetek studentów zagranicznych, obywatele państw trzecich bezpośrednio, bądź za pośrednictwem stosownych instytucji zgłaszają się do Wojewody Małopolskiego z prośbą o organizację spotkań, dotyczących ich pobytu, pracy lub integracji w Polsce. Dzięki kompleksowemu wyposażeniu sali konferencyjnej, opisane spotkania zostały w pełni profesjonalizowane, zwiększona została także docelowa grupa odbiorców szkoleń.



Wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych wspierających realizację zadań dotyczących obywateli państw trzecich prowadzonych przez Wojewodę Małopolskiego to przede wszystkim rozbudowa Elektronicznego Rejestru Spraw – własnego oprogramowania Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego służącego do zarządzania sprawami migracyjnymi. W celu prawidłowej realizacji zadania zatrudniono architekta systemu i zakupiono narzędzie programistyczne do jego pracy.





Powyższe rozwiązanie okazało się strzałem w dziesiątkę – użytkownicy na bieżąco testowali i konsultowali z wytwórcą nowe funkcje narzędzia, zgłaszali kwestie poruszane przez obywateli państw trzecich i uczestniczyli w ewolucji systemu. System ERS przeszedł istotną przemianę z narzędzia pozwalającego jedynie na rejestrację i podgląd bieżących oraz archiwalnych zapisów spraw, w aplikację pozwalającą na komunikację między pracownikami, planowanie swojego dnia pracy, zarządzanie sprawami opt. poprzez odpowiedni moduł.

KORZYŚCI Z ROZBUDOWY ERS.opt

**OPTIMALIZACJA
POSIADANEGO
POTENCJAŁU –
SKIEROWANIE
GO NA ZADANIA
MERYTORYCZNE**

**UJEDNOLICENIE
PROCESÓW
W SKALI
WYDZIAŁU**

**SKRÓCENIE
CZASU
PROWADZENIA
SPRAW**

**ELIMINACJA
NIEEFEKTYWNYCH
PRAKTYK**

**UŁATWIENIE
CZYNNOŚCI
SPRAWOZDAW-
CZYCH
I KONTROLNYCH**



Przed przystąpieniem do realizacji projektu system obsługiwał wszystkie sprawy realizowane przez Wydział – czyli także postępowania związane z obywatelstwem i Unią Europejską, dlatego też wszelkie prace zostały rozpoczęte od separacji spraw niezwiązanych z projektem. Od momentu rozpoczęcia działań projektowych system przyjął nazwę ERS.opt i obsługuje wyłącznie sprawy z zakresu opt. Pozostałe moduły wydzielono jako Rejestr Unii Europejskiej i Katalog Spraw Obywatelskich, które to nie były przedmiotem prac w ramach projektu. ERS.opt jest ciągle rozwijany (w ramach kolejnego projektu FAMI) i docelowo ma stać się głównym narzędziem pracy w Wydziale. Mimo stałej rozbudowy, na etapie prac w ramach projektu 17/7-2017/OG-FAMI osiągnięto już założony cel w postaci cyfryzacji i optymalizacji procesów.

Posiadanie niezbędnych narzędzi wykorzystywanych przez pracowników przyczyniło się do znacznej poprawy efektywności i wydajności, a także skróciło czas trwania prowadzonych postępowań. System z prostego narzędzia informatycznego przypominającego „rozbudowaną tabelę Excel” dzięki działaniom projektowym stał się rozbudowanym, intuicyjnym i nowoczesnym narzędziem cyfrowym.

The screenshot shows the ERS.opt web application. The main area displays a table of cases with columns for 'Nr sprawy' (Case Number), 'Nazwisko' (Surname), and 'Obywatelstwo' (Citizenship). The cases are numbered 1 through 21. The sidebar on the left contains a list of navigation options, including 'SC-V Oddział Legalizacji pobytu...', 'WO-V Oddział Legalizacji pobytu...', 'SC-VII Oddział Zamiejscowy w Nowy...', 'WO-VI Oddział Zamiejscowy w Nowy...', 'SC-III Oddział Zezwoleń na Pracę', 'WO-IX Oddział Zezwoleń na Pracę', 'SC-IV Oddział Obsługi Cudzoziemc...', 'WO-VIII Oddział Obsługi Cudzoziemc...', 'SC-II Oddział Obsługi Cudzoziemc...', 'DEMO Sprawy testowe', and 'Rejestr Spraw Archiwalnych'.

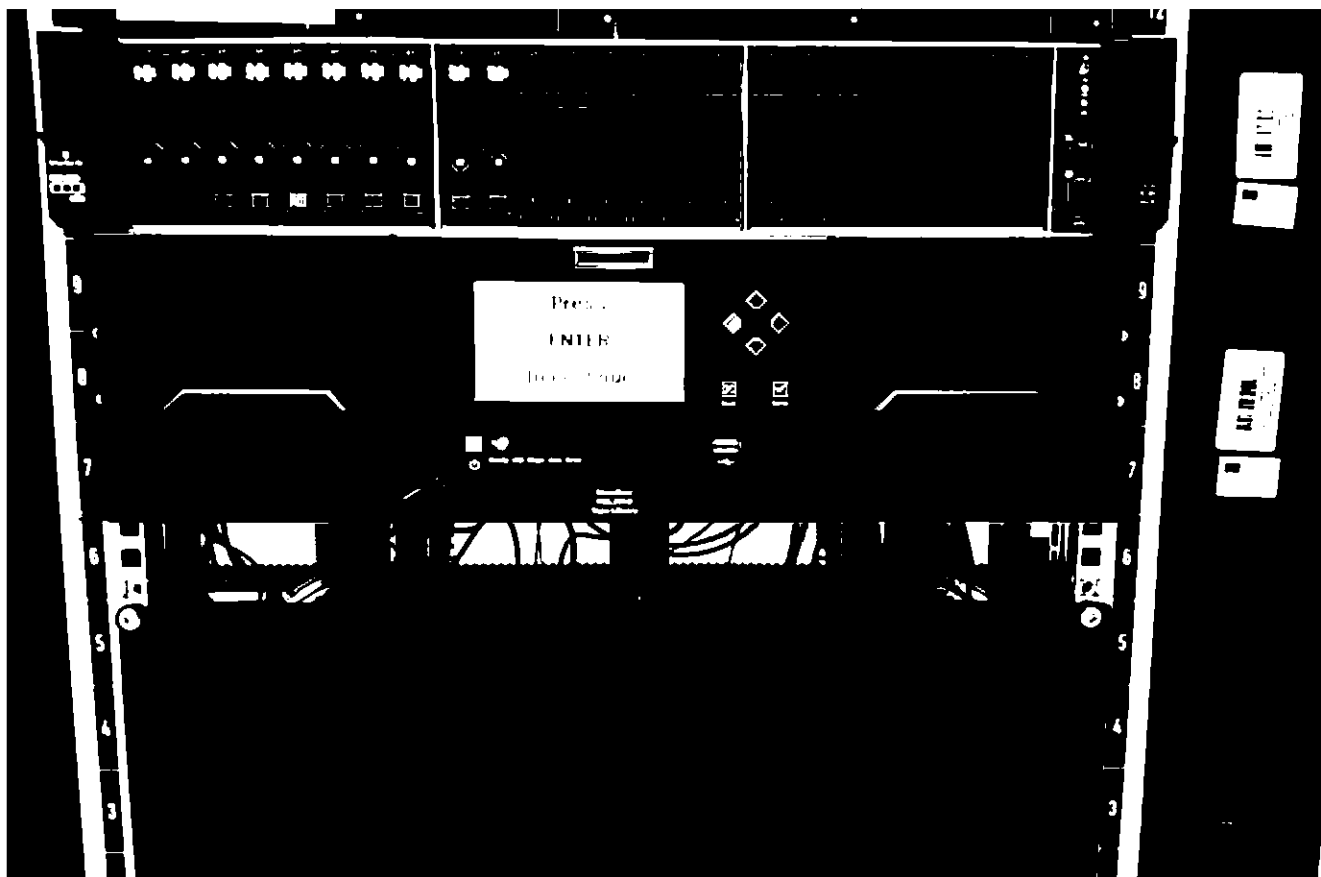
Nr sprawy	Nazwisko	Obywatelstwo
1	WO-V.6151.1.4768	2020
2	WO-V.6151.1.6892	2020
3	WO-V.6151.1.6892	2020
4	SC-V.6152.2.405	2020
5	SC-V.6153.1.153	2020
6	SC-V.6153.1.153	2020
7	SC-V.6152.2.405	2020
8	WO-V.6151.1.1530	2020
9	SC-V.6151.1.6108	2020
10	SC-V.6151.1.1852	2020
11	SC-V.6153.1.117	2020
12	SC-V.6153.1.117	2020
13	SC-V.6153.1.117	2020
14	SC-V.6151.1.6108	2020
15	SC-V.6151.1.10548	2020
16	SC-V.6151.1.6108	2020
17	SC-V.6151.1.1332	2020
18	WO-V.6151.1.4415	2020
19	WO-V.6151.1.1156	2020
20	WO-V.6151.1.4415	2020
21	WO-V.6151.1.16052	2018

Największym modulem realizowanym w ramach powyższego projektu, była „Tabela referenta”, czyli narzędzie pozwalające pracownikom merytorycznym na prowadzenie elektronicznego rejestru swoich spraw. W tej funkcji, każdy pracownik posiada tabelę, do której przypisane są tylko prowadzone przez tę osobę sprawy – zarówno te bieżące jak i archiwalne – dzięki czemu, w łatwy sposób można realizować poszczególne etapy procedowania postępowań. Znajdują się tam elementy pozwalające na między innymi – dodawanie notatki odnośnie brakujących w danym postępowaniu dokumentów, automatyczne wyliczanie przez system daty rozstrzygnięcia sprawy czy możliwość rezerwacji terminu na przesłuchanie bezpośrednio z tabeli. Jedną z najważniejszych ról, które odrywa w pracy Wydziału aplikacja jest wspieranie pracy informacji i infolinii migracyjnej przez dedykowane dla niej funkcję. Konsultanci mogą tworzyć własne – widoczne tylko dla nich – listy postępowań, co do których obecnie prowadzą konsultację. Dzięki implementacji funkcji umieszczania notatek przy sprawach oraz historii przeglądania rekordu można w łatwy sposób zweryfikować częstotliwość kontaktu danego cudzoziemca z infolinią, a przy pomocy prostego generatora wydruków prosto z systemu istnieje możliwość wydruku metryczki z danymi cudzoziemca oraz postępowania.

ERS.opt

Rok2017RefŁapaj OlgaRodzaj wnioskuWszystkieStatusWszystkieNr sprawyFiltruj...ImięNazwisko

Ostatnim z kluczowych elementów w rozwoju systemu w ramach bieżącego projektu były prace nad poprawą bezpieczeństwa, co zapewniło przeprogramowanie aplikacji zgodnie z najnowszymi obowiązującymi technologiami informatycznymi. Cel w postaci podniesienia poziomu bezpieczeństwa danych obywateli państw trzecich został osiągnięty dzięki zakupieniu ze środków projektowych systemu kopii zapasowej w postaci biblioteki taśmowej. Urządzenie odpowiada za tworzenie kopii zapasowej danych przechowywanych w systemie ERS, na fizycznych taśmках. Dzięki temu, kopia danych robiona jest w więcej niż jednej lokalizacji – co przekłada się na mniejsze ryzyko utracenia danych – oraz inną, analogową metodą co eliminuje szansę zniszczenia danych w razie awarii cyfrowej.



Utworzenie i zapewnienie działania infolinii dedykowanej zagadnieniom obywateli państw trzecich to kolejny bardzo ważny punkt projektu. Infolinia-informacja (**info.opt**) utworzona w ramach projektu Wojewody Małopolskiego nr 17/7-2017/OG-FAMI współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji cieszy się ogromną popularnością wśród obywateli państw trzecich, przedsiębiorców oraz obywateli RP chcących uzyskać informacje z zakresu legalizacji pobytu i pracy opt. Uruchomiona skrzynka email: **info.opt@muw.pl**, linia telefoniczna: **12 39 21 804**, **12 39 21 868** oraz bezpośredni kontakt na sali obsługi były bardzo chętnie wykorzystywanymi sposobami uzyskiwania informacji, m.in. informacji odnośnie statusu rozpatrywanych spraw, zasad kontynuacji pobytu i legalnej pracy w Polsce. Udzielana pomoc dotyczy również konsultacji w sprawie uzupełniania wniosków oraz doradztwa w zakresie indywidualnych, nierzadko skomplikowanych sytuacji. Obywatele państw trzecich i przedsiębiorcy zgłaszają się także w celu uzyskania ogólnych informacji m. in. dot. zasad legalizacji pobytu i możliwości zatrudnienia w Polsce nowoprzybyłych opt, kwestii związanych z ich zameldowaniem, ubezpieczeniem, nauką itp. We wrześniu 2018 r. uruchomiono także skrzynkę e-mail: **rezerwacja.opt@muw.pl** obsługiwaną przez konsultantów, dzięki której obywatele państw trzecich mogą umówić się na termin do złożenia wniosku i niezbędnych w tym zakresie konsultacji w siedzibie Urzędu. Kanały komunikacyjne uzupełniają się dzięki czemu oferowane wsparcie ma kompleksowy charakter.

Prosimy kierować wszelkie pytania dotyczące legalizacji pobytu i pracy cudzoziemców na poniższy adres email lub numer telefonu:

Please direct all inquiries regarding legalisation of foreigners' residence and employment to the email address or phone number listed below:

Просимо усі питання пов'язані з легалізацією pobytu та праці надсилати на задану електронну адресу або номер телефону:



info.opt@muw.pl
12 39 21 804



Do: info.opt
Temat: Re: zezwolenie na pobyt stały

Bardzo dziękuję za szybką odpowiedź!
Pozdrawiam,

Do: info.opt
Temat: Re: godziny pracy

Bardzo dziękuję za szybką odpowiedź!

Zycze miłego dnia.

Pozdrawiam,
Milena Gulenkova

2018-03-05 12:30 GMT+01:00

Przepraszam,

Dziękuję za szybką odpowiedź

Dziękuję serdecznie / Best regards
Anna Witołowska

Do: info.opt
Temat: Re: Long-term EU Permit
Załączniki: image001.jpg

Many thanks!

Regards,
Sarat

On Thu, Apr 5, 2

Dear Sir,

Do: info.opt
Temat: RE: Karta pobytu

Dziękuję serdecznie za informacje i wiadomość.
Z poważaniem,
Anna Mr...

Wysłano:
Do:
Temat:

wtorek, 13 marca 2018 13:48
info.opt
RE: Pytanie dotyczące Karty pobytu

Dziękuję bardzo za szybką odpowiedź! Zrozumiałam, będę czekała.
Będę bardzo wdzięczna Państwu za powiadomienie kiedy karta będzie gotowa.

Projekt Wojewody Małopolskiego nr 17/7-2017/OG-FAMI
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej
w ramach Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji



Mykola **[redacted]** ▶ Новости Ужонда Малопольского воеводства

...

23 maj 2019 · · Добрый день Жду zezwolenie typu a. Работодатель подал все необходимые документы, включения zezwolenie starosty. И просит чтобы я, написал в Urząd, поторапил решение. Вопрос, этим же занимается urząd obcokrajowców? Если да, то как какой адрес писать?

9 komentarzy

1 dopasowany komentarz



Mirika **[redacted]**

info.opt@malopolska.uw.gov.pl

Pod tym adresem można dowiedzieć się na jakim etapie przesłuchanie sprawy
Lepiej niech pracodawca natychmiast napisze. Skontaktuj się szybciej

...

Lubię to! · Odpowiedz · Udostępnij · Zobacz oryginalny tekst (rosyjski) · 3 t



Asel **[redacted]** Spróbuj wysłać e-mail info.opt@muw.pl; odpowiedzieli mi w ciągu 20 minut

Lubię to! · Odpowiedz · Zobacz oryginalny tekst (rosyjski) · 3 t



RE: Informacja - zezwolenie na pracę typu A

Do

Szanowna Pani,
dziękuję za kompleksowe informacje. W najbliższych dniach złożymy wypełnione dokumenty.
Z wyrazami szacunku,



12 39 21 804



12 39 21 868

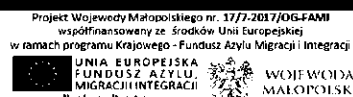


info.opt@muw.pl



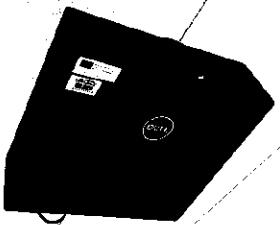
Kraków, ul. Przy Rondzie 6

www.malopolska.uw.gov.pl



MAŁOPOLSKI

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
doposażenie służb Wojewody Małopolskiego w sprzęt IT 	W wyniku realizacji projektu doposażono służby wojewody małopolskiego realizujące zadania z zakresu pobytu i pracy obywateli państw trzecich w niezbędny w tym celu sprzęt IT. Udało się zakupić, zainstalować i efektywnie wykorzystać niżej opisany asortyment: 15 x czytniki linii papilarnych, 15 x czytniki kart, 10 x faksy, 30 x wysokowydajne niszczarki biurowe, 10 x zestawy telefoniczne, 140 x zestawy komputerowe, 4 x ultrabooki, 20 x urządzenia wielofunkcyjne 20 x drukarki. W rezultacie praca przy użyciu nowego sprzętu stała się bardziej wydajna, a proces obsługi opt łatwiejszy i szybszy.
wdrożenie nowoczesnych rozwiązań multimedialnych – wyposażenie multimedialne Sali konferencyjnej; 	Dzięki wyposażeniu w urządzenia multimedialne i prezentacyjne sali konferencyjnej, przeznaczonej do prowadzenia szkoleń dla pracowników realizujących zadania z zakresu legalizacji pobytu i pracy obywateli państw trzecich oraz szkoleń i konferencji dla obywateli państw trzecich i ich przedstawicieli udało się zwiększyć dostęp obywateli państw trzecich do informacji. Wyposażenie sali konferencyjnej to zakup: monitora, stojaka, notebooka, projektora, I ekranu (1 komplet).
wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych – rozbudowa systemu ERS.opt 	Udało się w zakładanym stopniu rozbudować Elektroniczny Rejestr Spraw – własne oprogramowanie Małopolskiego Urzędu Wojewódzkiego służącego do zarządzania sprawami migracyjnymi. W celu prawidłowej realizacji zadania zatrudniono architekta systemu i zakupiono narzędzie programistyczne do jego pracy. Osiągnięto założony cel w postaci cyfryzacji i optymalizacji procesów. Posiadanie niezbędnych narzędzi wykorzystywanych przez pracowników przyczyniło się do znacznej poprawy efektywności i wydajności, a także skróciło czas trwania prowadzonych postępowań. System z prostego narzędzia informatycznego przypominającego „rozbudowaną tabelę excel” dzięki działaniom projektowym stał się rozbudowanym, intuicyjnym i nowoczesnym narzędziem cyfrowym. Cel w postaci podniesienia poziomu bezpieczeństwa danych obywateli państw trzecich został osiągnięty dzięki zakupieniu ze środków projektowych systemu kopii zapasowej w postaci biblioteki taśmowej. Zadanie jest kontynuowane w ramach bieżącego projektu Wydziału Spraw Cudzoziemców: 15/10-2019/OG-FAMI.
utworzenie i zapewnienie działania infolinii dedykowanej zagadnieniom	Udało się utworzyć opisany kanał do prowadzenia polityki informacyjnej, który bardzo szybko zyskał dużą popularność w

opt..



regionie i całym kraju, jest obecnie głównym źródłem informacji dla opt. Utworzono i zapewniono działanie infolinii/ informacji dedykowanej obywatelom państw trzecich. Dzięki zaangażowaniu konsultantów osiągnięto następujące rezultaty:

- zapewnienie ciągłości wysokiej jakości obsługi klientów z wykorzystaniem kontaktu bezpośredniego, telefonicznego i mailowego;
- zwiększenie poziomu świadomości klientów - cudzoziemców oraz pracodawców na temat czynników wpływających na czas rozpatrywania wniosków oraz możliwości minimalizacji ich wpływu poprzez właściwe przygotowanie wniosków;
- zwiększenie poziomu wiedzy klientów - cudzoziemców oraz pracodawców na temat aktualnych przepisów obowiązujących w zakresie legalizacji pobytu i pracy cudzoziemców obywateli państw trzecich w Polsce;
- zwiększenie dziennej liczby rejestrowanych terminów składania wniosków pobytowych oraz zmniejszenie liczby niewykorzystanych terminów w porównaniu do okresu wcześniejszego, gdy zespół info.opt nie obsługiwał systemu rezerwacji terminów za pomocą skrzynki mailowej rezerwacja.opt@muw.pl;
- opracowanie i udostępnienie klientom w formie fizycznej oraz online materiałów merytorycznych, w tym instrukcji pozwalających na samodzielne przygotowanie dokumentacji do wniosków pobytowych. Materiały opracowano w językach: polskim, angielskim, ukraińskim, rosyjskim.

Zadanie jest kontynuowane w ramach bieżącego projektu Wydziału Spraw Cudzoziemców: 15/10-2019/OG-FAMI.