

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport kwartalny i końcowy

okres objęty raportem:

od 01.10.2020 do 31.12.2020 (01.10.2017 – 31.12.2020)

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: PL/2017/FAMI/OG.7.2

Tytuł projektu: Witajcie w Polsce! – doskonalenie jakości obsługi cudzoziemców w Lubuskim Urzędzie Wojewódzkim

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Lubuski

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

Głównym celem projektu była *poprawa jakości i komfortu obsługi cudzoziemców z krajów trzecich w zakresie legalizacji ich pobytu i pracy w województwie lubuskim*. Zrealizowaniu tego celu miały służyć 3 cele szczegółowe:

Modernizacja i przystosowanie pomieszczeń w budynku Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego na potrzeby obsługi cudzoziemców.

Cel udało się zrealizować w pełni zgodnie z założeniami projektu, przebudowano budynek tzw. „Łącznika” przylegającego do Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego i stworzono halę obsługi dostosowaną do potrzeb klientów, oddziały realizujące zadania dotyczące cudzoziemców zostały przeniesione do budynku LUW do nowych pomieszczeń. Pracownicy zostali wyposażeni w nowoczesny sprzęt i wyposażenie.

Wprowadzenie teleinformatycznych narzędzi obsługi klienta

Cel został zrealizowany. Stworzona została infolinia obsługiwana przez operatorów, a także infolinia dostępna całodobowo z informacjami w trzech językach. Zmodernizowano i rozbudowano system umawiania wizyt online oraz kolejekmat. W pierwotnej wersji projektu planowano także stworzenie aplikacji ułatwiającej wypełnianie wniosków w sprawach cudzoziemców, zrezygnowano jednak z tego elementu w trakcie realizacji projektu, ponieważ podobne rozwiązania zostały zaproponowane przez właściwe ministerstwa.

Podniesienie kwalifikacji zawodowych pracowników Lubuskiego Urzędu Wojewódzkiego w zakresie pracy z cudzoziemcami.

Cel został w pełni zrealizowany dzięki zorganizowaniu cyklu szkoleń podnoszących kompetencje pracowników, umożliwiających wymianę doświadczeń i rozwój osobisty.

2. 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
Rezultaty dla celu szczegółowego nr 1	
1. Stworzenie warunków do obsługi rosnącej liczby cudzoziemców składających wnioski i odbierających karty pobytu.	Osiągnięto wszystkie założone rezultaty: - przeprowadzona została modernizacja budynku i przebudowa pomieszczeń będących w dyspozycji LUW w celu stworzenia większej liczby stanowisk obsługi cudzoziemców. - stworzona zostanie hala obsługi z 12 stanowiskami gwarantującymi odpowiedni komfort i dyskreję cudzoziemcom załatwiających sprawę. - stanowiska wyposażono w sprzęt służący do obsługi Systemu Informatycznego Pobyt, SIS II i VIS oraz czytniki linii papilarnych i czytniki dokumentów, niezbędne do przyjęcia wniosków i wydawania dokumentów. - w hali obsługi poprowadzono sieć teleinformatyczną, rozbudowano i przeniesiono system kolejkowy zwiększając funkcjonalność o umawianie i zarządzanie wizytami w trybie online, - stworzono węzeł sanitarny dla klientów i pracowników, przebudowano pomieszczenia i dostosowano je do roli poczekalni dla większej liczby klientów oraz stworzono i wyposażono stanowisko informacyjne.
2. Zapewnienie warunków dla osób wymagających szczególnego traktowania tj. dla małoletnich, osób z niepełnosprawnością, osób starszych, kobiet ciężarnych, ofiar handlu ludźmi.	Osiągnięto wszystkie założone rezultaty: - zainstalowano w hali obsługi windę dostosowaną dla osób starszych i z niepełnosprawnością, - na hali obsługi zbudowano pomieszczenia dla matek z dziećmi (przewijak) oraz zaprojektowano przestrzeń zabaw dla dzieci. - wydzielone i wyposażone zostały pomieszczenia, w których przeprowadzane są czynności dowodowe (przesłuchania), rozmowy z klientami, osobami będącymi potencjalnymi ofiarami handlu ludźmi oraz z osobami reprezentującymi instytucje współpracujące (Policja, Straż Graniczna, ABW, PIP).
3. Podniesienie standardu warunków pracy osób zajmujących się obsługą	Osiągnięto wszystkie założone rezultaty: - wyposażono stanowiska pracy w meble oraz sprzęt teleinformatyczny niezbędny do sprawnego procedowania wniosków związanych z legalnym

cudzoziemców.	pobytem i pracą cudzoziemców przybywających do woj. lubuskiego. - zapewniono bezpieczeństwo pracowników poprzez wyposażenie poczekalni, hali obsługi w monitoring dostępny dla ochrony budynku. Planowano objęcie monitoringiem także pomieszczeń, w których przeprowadzane są czynności dowodowe, jednak w trakcie projektowania przebudowy budynku i urządzania hali obsługi stwierdzono, że pomieszczenia te ze względu na ograniczoną ilość miejsca urządzone zostaną w innej części budynku LUW.
<u>Rezultaty dla celu szczegółowego nr 2:</u>	
1. Zwiększenie dostępności do usług urzędu oraz poprawa dostępu do informacji.	Osiągnięto założone rezultaty: - stworzono system do uzyskiwania i przekazywania informacji z zakresu pobytu cudzoziemców w Polsce poprzez wdrożenie systemu infolinii w zakresie ogólnych informacji dotyczących ich pobytu i pracy w Polsce (automatyczna infolinia 24h z kompleksową informacją w języku polskim, angielskim i ukraińskim), jak i konkretnych postępowań prowadzonych w ich sprawach (4 operatorów na wyposażonych stanowiskach z opcją kolejkowania połączeń)
2. Poprawienie zarządzania przepływem klientów i kolejką.	Osiągnięto założone rezultaty: - przeniesiono z dotychczasowej lokalizacji i rozbudowano system zarządzania kolejką (kolejkomatu) na większą liczbę stanowisk obsługi, wprowadzono opcje umawiania wizyt online i zarządzania rezerwacjami, - wyposażono poczekalnię w monitory z informacjami z kolejkomatu, - osiągnięto efekt w postaci logistycznej, harmonijnej i zrozumiałej obsługi dla klientów obcojęzycznych, jaki był niemożliwy w poprzedniej hali obsługi ze względu na ograniczenia techniczne i przestrzenne. Założono także, że jeden monitor z informacjami z kolejkomatu zostanie również umieszczony w bufecie sąsiadującym z halą obsługi klienta, nie osiągnięto jednak porozumienia z właścicielem bufetu w tej sprawie.
<u>Rezultaty dla celu szczegółowego nr 3:</u>	
1. Zwiększenie kompetencji zawodowych pracowników obsługujących cudzoziemców.	Osiągnięto założone rezultaty: Zakładanym rezultatem było zwiększenie efektywności prowadzonych postępowań i zwiększenie umiejętności oceny dokumentów pod kątem ich autentyczności. Przeprowadzono 2 szkolenia we współpracy z Nadodrzańskim Oddziałem Straży Granicznej, 20 pracowników LUW zostało przeszkolonych przez ekspertów i uzyskało wiedzę na temat oceny autentyczności dokumentów, co zaowocowało późniejszymi zgłoszeniami podejrzanych dokumentów i podjęciem działań operacyjnych przez SG. Pracownicy posiadli także umiejętności obsługi zakupionego sprzętu do weryfikacji dokumentów.
2. Poprawa zadowolenia pracowników obsługujących cudzoziemców.	Osiągnięto założone rezultaty: W trakcie trwania projektu udało się przeprowadzić cykl szkoleń: z zakresu obsługi trudnego klienta, technik radzenia sobie ze stresem, różnic międzykulturowych, Systemu Informacyjnego Schengen SIS II, weryfikacji autentyczności dokumentów oraz procedur legalizacji pobytu i pracy

	cudzoziemców. Szkolenia były okazją do spotkania z ekspertami w swoich dziedzinach, wymiany doświadczeń, ale także spotkania pracowników w warunkach pozwalających na poznanie się poza miejscem pracy. Różnorodność tematyki, miejsc i sposobu przeprowadzenia szkoleń były pozytywnie odebrane przez pracowników, pomogły także w zdefiniowaniu potrzeb szkoleniowych na przyszłość, słabych i mocnych stron pracowników. Wysoki poziom szkoleń przyczynił się do osiągnięcia rezultatu. Na poprawę zadowolenia pracowników wpływ mają także pozostałe zmiany wprowadzone dzięki realizacji projektu, w szczególności możliwość pracy w zmodernizowanej hali obsługi, w znacznie lepszych warunkach, wyposażenie wszystkich stanowisk z nowy sprzęt, stworzenie wyposażonych pomieszczeń socjalnych, warunków do pracy w sali konferencyjnej, zapewnienie bezpieczeństwa. Dzięki inwestycjom pracownicy zyskali warunki lepsze, niż większość pracowników LUW, co z pewnością ma wpływ na ich zadowolenie, identyfikację z miejscem pracy i motywację do pracy w oddziałach zajmujących się sprawami cudzoziemców.
--	--