

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 1 października 2018 r. do 31 grudnia 2018 r.

część merytoryczna

Należy wysłać do:

**Centrum Obsługi Projektów Europejskich
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji**
Raport składany w formie elektronicznej

Numer projektu: 25/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: Poprawa jakości obsługi obywateli państw trzecich i pracodawców ich zatrudniających poprzez wdrożenie systemu kierującego ruchem klientów w pomorskim Urzędzie Wojewódzkim.

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Pomorski

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

Celem projektu było zmodernizowanie i dalszy rozwój zainstalowanego w Oddziale ds. Legalizacji Pobytu Cudzoziemców oraz w Oddziale ds. Legalizacji Zatrudnienia Cudzoziemców (daw. Oddziale ds. Cudzoziemców) Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców systemu kierującego ruchem klientów. Zakładano unowocześnienie oraz budowę systemów w trzech lokalizacjach (w Gdańsku, Gdyni i Słupsku) umożliwiających, oprócz uporządkowania ruchu klientów, rezerwację kolejki przez Internet wraz z podglądem jej stanu on-line.

W efekcie planowanych działań zmodernizowano i rozbudowano działający system kolejkowy w Gdańsku, który docelowo pozwolił na obsługę ruchu klientów na wszystkich stanowiskach obsługowych. Zainstalowane zostały dwa biletomaty, 13 wyświetlaczy stanowiskowych wraz z padami oraz trzy wyświetlacze główne. W Oddziale ds. Legalizacji Zatrudnienia Cudzoziemców w Gdyni zainstalowano biletomat, dwa wyświetlacze stanowiskowe wraz z padami oraz wyświetlacz główny, zaś w Oddziale Zamiejscowym w Słupsku – oprócz wyświetlacza głównego i biletomatu – zainstalowano trzy wyświetlacze stanowiskowe z padami. Klientom Oddziałów została udostępniona platforma internetowa, gdzie można dokonać rezerwacji terminu wizyty w Urzędzie, wraz z możliwością podglądu stanu kolejki.

Tym samym uporządkowano ruch klientów w Oddziałach w Gdyni oraz w Słupsku, a także dostosowano możliwości systemu do zwiększonej ilości obsługiwanych cudzoziemców pochodzących z państw trzecich.

Wdrożenie systemu kolejkowego w PUW dał szereg korzyści klientom – obywatelom państw trzecich oraz urzędowi poprzez:

- redukcję czasu oczekiwania,
- efektywne wykorzystanie zasobów pracowniczych poprzez optymalną obsadę stanowisk,
- gwarancję dopasowania kompetencji personelu do zaplanowanych wizyt w Oddziale,
- redukcję kolejek,
- lepsze wykorzystanie powierzchni (obszaru oczekiwania).

Zamierzone rezultaty jak założono w opisie projektu będącym częścią wniosku	Osiągnięte rezultaty
System kolejkowy lokalizacja w Gdańsku – modernizacja i rozbudowa	Wykonano modernizację i rozbudowę, zainstalowano: 2 biletomaty, 13 wyświetlaczy stanowiskowych wraz z padami, 3 wyświetlacze główne.
System kolejkowy lokalizacja w Gdyni – budowa	Wykonano system kolejkowy i zainstalowano: biletomat, dwa wyświetlacze stanowiskowe wraz z padami oraz wyświetlacz główny.
System kolejkowy lokalizacja w Słupsku – budowa	Wykonano system kolejkowy i zainstalowano: biletomat, trzy wyświetlacze stanowiskowe wraz z padami oraz wyświetlacz główny

Udostępnienie klientom Oddziałów we wszystkich lokalizacjach platformy internetowej, z możliwością dokonania rezerwacji terminu wizyty wraz z możliwością podglądu stanu kolejki	Platforma ze wszystkimi funkcjonalnościami jest dostępna dla Klientów.
---	---