

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 19.02.2018 do 31.12.2020

część merytoryczna

Należy wysłać do:

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

Numer projektu: 27/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Wielkopolski

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

Celem głównym projektu była poprawa jakości usług świadczonych przez służby Wojewody Wielkopolskiego na rzecz obywateli państw trzecich poprzez pakiet działań ukierunkowanych na wzmocnienie potencjału zasobów ludzkich, rzeczowych i informacyjnych. W ramach celu głównego zostało wyszczególnionych 9 celów częściowych.

Dzięki zrealizowaniu zaplanowanych działań oraz zadań dodatkowych w toku realizacji Projektu, osiągnięto wszystkie założone rezultaty. Tym sam cel główny oraz cele częściowe określone w Projekcie zostały osiągnięte w 100%.

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
1. Stworzenie 8 stanowisk do obsługi infolinii oraz 3 uniwersalnych do obsługi bezpośredniej i 3 stanowisk (pomieszczeń) przystosowanych do prowadzenia przesłuchań i przeglądania akt, w miejscu dotychczasowej sali z 7 stanowiskami obsługi w budynku Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu (dalej WUW). W efekcie obsługa	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Uzyskaliśmy nowoczesną salę obsługi z trzema stanowiskami obsługowymi, poczekalnią dla cudzoziemców, pomieszczeniami sanitarnymi i kąpielnią dla dzieci. Zniesione zostały bariery uniemożliwiające obsługę osób z niepełnosprawnościami. Na zapleczu wydzielona została część w której znajdują się 3 pokoje do prowadzenia przesłuchań lub przeglądania akt oraz pomieszczenie infolinii z 8 stanowiskami i pomieszczeniem socjalnym.

OPT będzie odbywać się na dwóch salach z 11 stanowiskami do obsługi bezpośredniej oraz 8 stanowiskami infolinii i 3 pokojami przesłuchań;	Na Sali obsługi zainstalowany został nowy system kolejkowy oraz infokiosk, a wszystkie stanowiska zostały wyposażone w nowy sprzęt informatyczny oraz meblowy.
2.Rearanżacja stref obsługi klienta w delegaturach Kaliszu, Koninie, Pile i Lesznie z przebudową 18 stanowisk obsługi wg jednolitych standardów wraz ujednoliceniem oznakowania;	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W każdej z czterech delegatur przeprowadzono remonty pomieszczeń, zreorganizowano stanowiska obsługowe, utworzono odpowiednio wyposażone poczekalnie dla cudzoziemców z kącikami zabaw dla dzieci
3.Ułatwienie dostępu OPT do poszczególnych biur poprzez właściwe i czytelne oznakowanie siedziby WSC oraz delegatur urzędu w Pile, Kaliszu, Lesznie i Koninie;	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W wyniku remontów ułatwiony został dostęp OPT do Sali obsługi i poczekalni, zniesiono bariery uniemożliwiające obsługę osób z niepełnosprawnościami. We wszystkich delegaturach i w Poznaniu zastosowano jednolite oznakowanie oraz zakupiono odpowiednie tabliczki informacyjne i kierunkowe, pozwalające zidentyfikować Wydział Spraw Cudzoziemców.
4.Profesjonalizacja usług infolinii działającej w WUW w Poznaniu, poprzez wzmocnienie kadrowe dla zwiększenia poziomu zaspokojenia potrzeb informacyjnych cudzoziemców, skrócenia czasu oczekiwania na połączenie, doskonalenie jakości merytorycznej udzielanych informacji poprzez wprowadzenie standardów udzielania informacji, zwiększenie wykorzystania narzędzi informatycznych	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Zatrudnienie i utrzymanie w ramach projektu 7 pracowników infolinii zwiększyło dostępność informacji dla OPT, skróciło czas oczekiwania cudzoziemca na informację telefoniczną i mailową. Stworzenie dedykowanego zespołu do udzielania informacji pozwoliło na uporządkowanie systemu komunikacji w sprawach cudzoziemców oraz usprawniło organizację pracy. Dzięki wdrożeniu i rozwinięciu aplikacji „cudzoziemcy”, informacja uzyskiwana przez cudzoziemca jest szczegółowa i kompletna. Utworzenie profesjonalnej infolinii odciążało pracowników merytorycznych z konieczności udzielania informacji cudzoziemcom. W ramach projektu została ponadto opracowana Instrukcja udzielania informacji o stanie sprawy w celu wystandaryzowania ścieżek postępowania z wpływającymi zapytaniem w sprawach.
5.Znaczący wzrost poziomu zaspokojenia potrzeb informacyjnych grup docelowych, w szczególności obywateli państw trzecich, ale także obywateli RP zaangażowanych w procesy legalizacji pobytu i pracy (m.in. pracodawcy, członkowie rodzin cudzoziemców) poprzez stworzenie przyjaznego dla OPT serwisu informacyjnego na stronach www	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Serwis internetowy, stanowiący wizytówkę Wydziału Spraw Cudzoziemców został udostępniony w lutym 2020 r. w 3 językach: polskim, angielskim, rosyjskim. Jest dedykowany obywatelom polskim oraz cudzoziemcom. Serwis zapewnia wyczerpującą informację na temat legalizacji pobytu i zatrudnienia, procedur, niezbędnych dokumentów, wzorów formularzy, gdzie, kiedy i jak należy składać odpowiednie dokumenty. Prowadzi klienta krok po kroku od informacji o charakterze ogólnym do coraz precyzyjniej dostosowanych informacji szczegółowych. Na każdym etapie użytkownik ma możliwość skorzystania z pytań pomocniczych i słownika pojęć, którego zawartość jest dostosowana do aktualnie oglądanych treści.
6.Zwiększenie czytelności i przejrzystości procedur dla cudzoziemców i pracodawców oraz beneficjentów z pozostałych grup docelowych poprzez opracowanie dedykowanych ścieżek	Na stronie internetowej znajduje się szereg innowacyjnych funkcjonalności, dzięki którym użytkownik może skorzystać z automatycznych podpowiedzi i instruktaży na każdym etapie procedury.

informacyjnych dostosowanych do potrzeb danego użytkownika wraz udostępnieniem dodatkowych usług dla klientów na stronie www, ułatwiających dopełnienie formalności i kontakt z organem	Portal umożliwia przekierowanie na bezpieczny serwis płatności, w celu dokonania opłaty skarbowej lub na rzecz Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego na właściwe konto bankowe w odpowiedniej kwocie. Jeśli użytkownik nie uzyska potrzebnych informacji, serwis zawiera formularz kontaktowy dedykowany konkretnym grupom zagadnień, kierujący użytkownika do odpowiednich działów informacyjnych bądź na wyspecjalizowane kanały informacyjne poczty elektronicznej.
7.Usprawnienie mechanizmów udostępniania informacji o stanie spraw	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Każdy wniosek rejestrowany jest w aplikacji „cudzoziemcy”, a cudzoziemiec składając wniosek otrzymuje zindywidualizowany kod dostępu, zapewniający ochronę danych osobowych, za pomocą którego może na bieżąco sprawdzać na jakim etapie jest jego wniosek. Również poprzez stronę internetową jest możliwość uzyskania informacji na temat numeru sprawy i danych dostępowych. Dzięki wdrożeniu obiegu dokumentów w sprawach cudzoziemców w aplikacji „cudzoziemcy” nastąpiła diametralna poprawa szczegółowości i rzetelności informacji o stanie spraw, dostępnych dla klienta. OPT ma możliwość śledzenia każdego etapu postępowania. Mechanizm dodawania treści przy każdym statusie pozwala w bardzo szybki sposób udostępnić informację o brakach, wymaganych w sprawie dokumentach. Funkcja śledzenia stanu sprawy jest obecnie powszechnie stosowana przez OPT. O sukcesie świadczą statystyki sprawdzeń stanu sprawy – w grudniu 2017 r. - 80 tys. sprawdzeń, w grudniu 2020 r. - 220 tys. sprawdzeń.
8.Wyposażenie sal obsługi w samoobsługowe urządzenia umożliwiające klientom uzyskanie informacji (infokioski) bez angażowania dodatkowych zasobów ludzkich	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Wszystkie poczekalnie w Poznaniu i delegaturach zostały wyposażone w infokioski.

9.Ujednolicenie systemu internetowej rezerwacji wizyt oraz systemu kolejkowego w Poznaniu i w delegaturach	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Zakupiono nowy system kolejkowy umożliwiający internetową rezerwację wizyt.
10.Zwiększenie poziomu zaspokojenia potrzeb klientów obcojęzycznych na informację w procesie bezpośredniej obsługi i komunikacji z pracownikami WSC dzięki szkoleniom w zakresie języków obcych	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Zrealizowano wszystkie zaplanowane szkolenia i kursy językowe. Przeprowadzono 120 godzinny kurs języka angielskiego na 5 poziomach zaawansowania, zakończony możliwością uzyskania certyfikatu językowego oraz 120 godzinny kurs języka rosyjskiego dla początkujących. Dodatkowo przeprowadzone zostały dwa specjalistyczne warsztaty w języku angielskim doszkalające w zakresie sztuki tłumaczenia na język angielski oraz korespondencji formalnej.
11.Zwiększenie liczby pomieszczeń biurowych do realizacji spraw cudzoziemców dostępnych w budynku WUW w Poznaniu	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Zlecenie wykonania projektu budowlanego na zreorganizowania dostępnej przestrzeni biurowej oraz kompleksowe przeprowadzanie remontu pomieszczeń przyczyniło się do efektywniejszego wykorzystania przestrzeni

	biurowej i zapewniło zwiększenie liczby stanowisk. Uzyskano również dodatkową przestrzeń na pomieszczenia magazynowe, punkty ksero i pomieszczenia socjalne oraz nowe sanitariaty.
12. Osiągnięcie jednolitego standardu warunków pracy pracowników obsługujących OPT w Poznaniu oraz wyposażenie stanowisk w sprzęt i umeblowanie niezbędne do sprawnej realizacji zadań	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Stanowiska pracy obsługowe i merytoryczne w Poznaniu i delegaturach zostały wyposażane w odpowiedni sprzęt informatyczny zapewniając sprawną realizację zadań. Dla stanowisk pracy w Poznaniu zapewniono nowe wyposażenie meblowe, a stanowiska pracy w delegaturach zostały częściowo wyposażone w nowe meble.
13. Udostępnienie dodatkowej powierzchni archiwum akt cudzoziemców w WUW w Poznaniu, która umożliwi zgromadzenie dokumentacji w jednym, zapewniającym bezpieczeństwo fizyczne oraz bezpieczeństwo danych osobowych miejscu	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Remont pomieszczeń piwnicznych na pl. Wolności oraz wyposażenie ich w regały jezdne i stacjonarne zwiększył powierzchnię magazynową do przechowywania dokumentów spraw bieżących o ok. 837 metrów bieżących akt.
14. Wzrost wydajności pracy i wzmocnienie potencjału zasobów ludzkich, poprzez koncentrację na merytorycznych, a nie technicznych i powtarzalnych aspektach spraw	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Utworzenie profesjonalnej infolinii odciążającej pracowników merytorycznych z konieczności udzielania informacji cudzoziemcom, rozwój aplikacji „cudzoziemcy” za pomocą której realizowany jest obieg dokumentów i informacji w danej sprawie, zapewnienie nowoczesnego i sprawnego sprzętu informatycznego przyczyniło się do wzrostu wydajności pracy.
15. Wzmocnienie systemu zarządzania w obszarze obsługi cudzoziemców, w szczególności w zakresie nadzoru, oceny i komunikacji wewnętrznej poprzez zwiększenie wartości monitoringowej i zarządczej aplikacji „cudzoziemcy”	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Rozwój funkcjonalności aplikacji „cudzoziemcy” umożliwił obsługę spraw cudzoziemców w wydziale za pomocą jednej aplikacji. Każda czynność w sprawie odnotowywana jest w aplikacji, a status sprawy automatycznie aktualizowany. Pozwala to na bieżąco monitorować postępy w sprawie. Aplikacja zawiera wzory podstawowych pism, check-listy, oraz umożliwia wnioskowanie o udostępniania akt z archiwum podręcznego. Jest podstawowym narzędziem zarządzania sprawami w Wydziale. Aplikacja jest także podstawowym narzędziem do komunikacji z cudzoziemcem, z uwagi na spersonalizowane komunikaty przekazywane dla klienta np. w zakresie dokumentów do uzupełnienia w sprawie. Cudzoziemiec składając wniosek otrzymuje zindywidualizowany kod dostępu zapewniający ochronę danych osobowych, za pomocą którego może na bieżąco sprawdzać na jakim etapie jest jego wniosek.
16. Wzmocnienie potencjału zasobów ludzkich poprzez podniesienie kompetencji merytorycznych pracowników Wydziału w zakresie umiejętności językowych, miękkich i prawno-proceduralnych dzięki udziałowi w szkoleniach co przełoży się na	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Zrealizowano wszystkie zaplanowane w ramach projektu szkolenia (25 edycji), kursy (7 grup) i warsztaty językowe (2 edycje) podnoszące kwalifikacje zawodowe uczestniczących w nich pracowników.

świadczenie usług wyższej jakości	
17. Wymierne oszczędności czasu pracowników poświęcanego obecnie na dublowanie czynności, dzięki efektywnemu wykorzystaniu narzędzi informatycznych poprzez automatyzację poszczególnych czynności w procesach	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Rozwój aplikacji „cudzoziemcy” umożliwił zmniejszenie liczby obsługiwanych systemów (np. zrezygnowano ze stosowanego w urzędzie systemu obiegu dokumentów), zautomatyzował część procesów, które teraz realizowane są w aplikacji, dzięki stworzeniu kreatorów check-list, pism i decyzji w oparciu o bazę gotowych szablonów pism i bazę kart weryfikacji wniosków. Aplikacja służy także do monitorowania i nadzoru procedur, pozwala śledzić terminy załatwienia sprawy za pośrednictwem kalendarza oraz posiada funkcję analizy baz danych w formie raportów.
18. Wzrost wydajności pracy dzięki przyswojeniu skutecznych technik z zakresu organizacji pracy i zarządzania czasem oraz metod radzenia sobie z presją i stresem	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. Zrealizowano szkolenia dla pracowników z zakresu: - efektywności zawodowej, zarządzania czasem i ustalania priorytetów, - zarządzania stresem w urzędzie z treningiem antystresowym, - metod przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu poprzez rozwój indywidualnego potencjału. Dodatkowo dla kierowników oddziałów zorganizowano szkolenia z zakresu: - komunikacji kierownika (5 kluczowych rozmów: oczekiwania, rozwój, rezultaty, konflikt, mediacje), - budowania współpracy i zarządzanie zespołem, Zarządzanie zespołem w sytuacjach nadzwyczajnych/kryzysowych.
19. Nabycie wiedzy, nowych umiejętności i kompetencji przez uczestników wizyt studyjnych wzbogacających ich w doświadczenie zawodowe i rozwój osobisty, promocja transferu wiedzy na poziomie administracji publicznej i rozbudowa potencjału administracji publicznej do wprowadzania dobrych praktyk	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W 2019 r. zorganizowano wyjazd studyjny do Portugalii, której celem było zdobycie cennych doświadczeń w tym obszarze, dokonanie analizy porównawczej i następnie, wykorzystanie praktyk w pracy wydziału. Jednocześnie poszukiwano rozwiązań służących poprawie jakości obsługi obywateli państw trzecich (OPT) oraz budowaniu zaufania do administracji publicznej. W wyniku wizyty opracowany został Dziennik Dobrych Praktyk zawierający wnioski i rekomendacje z wizyty.
20. Budowa zaufania klienta poprzez identyfikację WSC w kontaktach z klientami dzięki ujednoliceniu wszystkich form korespondencji (papierowej i elektronicznej) oraz poprawa wizerunku Wydziału jako otwartego na potrzeby obywateli państw trzecich m.in. dzięki organizacji Dnia Otwartego	Założone rezultaty zostały osiągnięte w 100%. W ramach projektu zlecono wykonanie Księgi Identyfikacji Wizualnej, dzięki czemu uzyskano jednolity system identyfikacji Wydziału Spraw Cudzoziemców zarówno w Poznaniu jak i delegaturach urzędu. KIW definiuje również formę dokumentów wszelkich dokumentów i opracowań przygotowywanych przez wydział, wygląd korespondencji mailowej. Opracowane zostały wzory pism, decyzji i zawiadomień. Dla cudzoziemców zorganizowano Dzień Otwarty, w trakcie którego cudzoziemcy mogli spotkać się z pracownikami Wydziału Spraw Cudzoziemców oraz przedstawicielami takich instytucji jak Straż Graniczna, Krajowa Administracja Skarbowa, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Narodowy Fundusz Zdrowia, Powiatowy Urząd Pracy, Policja, Powiatowa Inspekcja Pracy, Kuratorium Oświaty w Poznaniu, Migrant Info

	Point, Poznańskie Centrum Świadczeń.
--	--------------------------------------