

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 18.01.2018 r. do 31.10.2020 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: 3/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: *Utworzenie Biura Obsługi Interesantów dla cudzoziemców
w Zachodniopomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Szczecinie.*

Nazwa beneficjenta: WOJEWODA ZACHODNIOPOMORSKI

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

Celem głównym projektu była poprawa warunków i jakości obsługi cudzoziemców w Zachodniopomorskim Urzędzie Wojewódzkim w Szczecinie poprzez utworzenie nowego funkcjonalnego Biura Obsługi Interesanta.

Celami szczegółowymi projektu były:

- poprawa sposobu obsługi cudzoziemca,
- efektywne rozlokowanie stanowisk pracy gwarantujących szybsze przyjęcie i załatwienie spraw,
- poprawa warunków dla cudzoziemców oczekujących na obsługę,
- ułatwienie cudzoziemcom: kontaktów z urzędem, uzyskiwanie informacji, skutecznej komunikacji poprzez odpowiednio stworzone warunki.

Wszystkie z ww. celów zostały osiągnięte.

Na etapie składania wniosku o dofinansowanie projektu zakładano uzyskanie wartości wskaźników:

- powierzchnia wyremontowana na potrzeby utworzenia biura obsługi - 330,0 m²
- liczba miejsc siedzących w poczekalni Biura Obsługi Interesanta – 50 szt.
- liczba utworzonych stanowisk pracy do obsługi cudzoziemców w Biurze Obsługi Interesanta – 20 szt.

Ostatecznie osiągnięto wartości:

- powierzchnia wyremontowana na potrzeby utworzenia biura obsługi - 344,0 m²
- liczba miejsc siedzących w poczekalni Biura Obsługi Interesanta – 48 szt.
- liczba utworzonych stanowisk pracy do obsługi cudzoziemców w Biurze Obsługi Interesanta – 23 szt.

Powierzchnia wyremontowana wynika z ostatecznej dokumentacji wykonawczej inwestycji, natomiast liczba stanowisk pracy i miejsc w poczekalni uzależniona była od prowadzonych w trakcie realizacji projektu konsultacji z wydziałem merytorycznym. Z uwagi na sytuację epidemiologiczną i związaną z tym zmianą sposobu obsługi cudzoziemców – koniecznym stało się np. rozrzedzenie miejsc w poczekalni, tak aby mógł być zachowany odpowiedni dystans oraz koniecznym było stworzenie stanowiska, które kieruje ruchem klienta i weryfikuje czy dana osoba była umówiona.

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
<i>Część B - opis rezultatów</i> Wynikiem projektu będzie oddanie do użytku Biura Obsługi Interesantów dla cudzoziemców o powierzchni ok. 330 m² spełniającego wszystkie wymogi do przyjmowania wniosków i udzielania informacji i jednocześnie posiadające infrastrukturę i wyposażenie umożliwiające oczekiwanie przez cudzoziemców na załatwienie swojej sprawy w komfortowych warunkach. Powstanie profesjonalne biuro obsługi, z jasnym rozkładem i łatwym dostępem do zaplecza socjalno-sanitarnego, dostosowane do osób niepełnosprawnych ruchowo, osób starszych, matek z dziećmi w wózkach. W biurze będą rozlokowane i widoczne przydatne informacje w kilku językach. Realizacja projektu umożliwi przeniesienie stanowisk obsługi cudzoziemca do nowopowstałego pomieszczenia oraz zapewni w przyszłości ewentualne dostosowanie ilości stanowisk do rosnących potrzeb.	Wszystkie zakładane rezultaty projektu zostały osiągnięte tj. oddano do użytku Biura Obsługi Interesantów dla cudzoziemców o łącznej powierzchni 344 m². BOI spełnia wszystkie wymogi do przyjmowania wniosków i udzielania informacji i jednocześnie posiada infrastrukturę i wyposażenie umożliwiające oczekiwanie przez cudzoziemców na załatwienie swojej sprawy w komfortowych warunkach. BOI posiada zaplecze sanitarne dla klientów Urzędu, w tym również dla osób z niepełnosprawnością ruchową. W poczekalni stworzono również kącik dla dzieci. Na Sali obsługi przygotowano 23 stanowiska do obsługi bezpośredniej cudzoziemców. Dostosowanie i umeblowanie BOI pozwoliło na wprowadzenie nowoczesnej obsługi klienta w urzędzie. Powstała przestrzeń jest najlepszym rozwiązaniem, aby usprawnić i udogodnić obsługę cudzoziemcom. Efektem realizacji projektu jest trwałe stworzenie instytucjonalnego systemu obsługi.