

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 01.06.2018 do 31.10.2018

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: 30/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: „Poprawa standardu i zwiększenie przepustowości obsługi cudzoziemców w delegaturze DUW w Legnicy”

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Dolnośląski

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

Cele określone we Wniosku o dofinansowanie zostały w 100% osiągnięte:

- 1) rozwój usług dostosowanych do potrzeb oraz dostępności obywateli państw trzecich,
- 2) poprawa standardu obsługi klientów oraz zwiększenie przepustowości obsługi klientów,
- 3) poprawa jakości świadczonych usług na rzecz obywateli państw trzecich,
- 4) rozwój i dostosowanie do potrzeb obywateli państw trzecich struktur i systemów administracyjnych, Dodatkowymi założonymi celami, które Beneficjent osiągnął poprzez realizację Projektu są:
 - usprawnienie pracy oddziałów obsługujących cudzoziemców,
 - skrócenie czasu oczekiwania obywateli państw trzecich na wizytę w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim w celu złożenia dokumentów.

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
ułatwienie dostępu do świadczonych usług i poprawa standardu obsługi klientów	Dolnośląski Urząd Wojewódzki stworzył profesjonalny Punkt Obsługi Klienta, umieszczony na parterze, w miejscu widocznym i łatwo dostępnym. Sala ta wyposażona jest w 12 stanowisk bezpośredniej obsługi klienta (6 stanowisk obsługi obywateli państw trzecich i 6

	stanowisk obsługi obywateli UE, tzw. stanowiska paszportowe), 1 stanowisko informacyjne oraz stanowisko samodzielnej obsługi klienta. Realizacja inwestycji spowodowała zwiększenie liczby stanowisk oraz poprawiła komfort obsługi klientów, a poprzez zwiększenie ilości stanowisk ułatwiony został dostęp do świadczonych usług.
zwiększenie komfortu zarówno Klientów, jak i pracowników DUW, w trakcie wizyt obywateli państw trzecich w Urzędzie	Dolnośląski Urząd Wojewódzki stworzył profesjonalny Punkt Obsługi Klienta, umieszczony na parterze, w miejscu widocznym i łatwo dostępnym. Sala ta wyposażona jest w 12 stanowisk bezpośredniej obsługi klienta (6 stanowisk obsługi obywateli państw trzecich i 6 stanowisk obsługi obywateli UE, tzw. stanowiska paszportowe), 1 stanowisko informacyjne oraz stanowisko samodzielnej obsługi klienta. Poprzez zmianę aranżacji wnętrza, które dzięki projektowi stało się przestronne, zwiększenie liczby stanowisk obsługi klientów oraz utworzenie punktu informacyjnego, istotnie poprawiło komfort pracy jak i obsługi klientów.
zwiększenie przepustowości obsługi klientów (większa liczba obsłużonych klientów oraz skrócenie czasu oczekiwania obywateli państw trzecich na wizytę w Dolnośląskim Urzędzie Wojewódzkim w celu złożenia dokumentów w obszarze legalizacji pobytu)	zwiększenie przepustowości obsługi klientów nastąpiło poprzez stworzenie na Sali obsługi klientów dodatkowych stanowisk bezpośredniej obsługi klienta
wyeliminowanie barier architektonicznych dla potencjalnych Klientów zagrożonych wykluczeniem (tj. osób niepełnosprawnych i osób z dziećmi w wózkach),	wyeliminowanie barier architektonicznych dla potencjalnych Klientów nastąpiło poprzez stworzenie Sali obsługi klientów wyposażonej w 12 stanowisk bezpośredniej obsługi klienta, 1 stanowisko informacyjne oraz stanowisko samodzielnej obsługi klienta. Stanowiska te są przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych.
poprawa wizerunku Urzędu wśród Klientów	Dolnośląski Urząd Wojewódzki stworzył profesjonalny Punkt Obsługi Klienta, umieszczony na parterze, w miejscu widocznym i łatwo dostępnym. Wizerunek Urzędu uległ poprawie – stwierdzono na podstawie subiektywnej opinii pracowników. W raportowanym okresie nie był badany poziom satysfakcji klienta; badania te wykonywane są w odstępach kwartalnych. Najbliższe badanie w przyszłym roku.
Dodatkowo we wniosku założono, że w wyniku utworzenia na Sali Obsługi Klienta 2 stanowisk informacyjnych, w efekcie nastąpi: a) poprawa standardu obsługi, b) ułatwienie cudzoziemcom dostępu do informacji w zakresie sposobu wypełniania niezbędnych formularzy i wniosków w urzędzie oraz miejsca uzyskania potrzebnych informacji, a także zwiększenie satysfakcji Klientów.	Stale rosnącą liczbę wniosków składanych przez Obywateli Państw Trzecich do Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu przyczyniła się do wypracowania nowej metody ich przyjmowania, tzw. „szybka ścieżka”, która polega na tym, że wniosek cudzoziemca jest weryfikowany w momencie składania go w Oddziale Paszportowym i Obsługi Klienta, i w przypadku braków formalnych wbijany jest stempel do paszportu, który stanowi dla cudzoziemca potwierdzenie jego legalnego pobytu w Polsce.

	Pracownicy Delegatury w Legnicy odbyli wiele szkoleń i ćwiczeń w zakresie wprowadzenia tej „szybkiej ścieżki”, którą wdrożono od lipca br. Patrząc na doświadczenie punktu obsługowego we Wrocławiu można założyć, że wzrost liczby wniosków składanych bez braków formalnych w Delegaturze w Legnicy będzie widoczny po kilku miesiącach od wprowadzenia ww. metody, a efekty jakościowe obsługi cudzoziemców będą widoczne w pełni dopiero w 2019 roku. Niemniej jednak, w wyniku utworzenia na Sali Obsługi Klienta stanowisk informacyjnych, w których klienci są w stanie uzyskać wymagane informacje, jak również dodatkowych stanowisk obsługowych poprawie uległ standard obsługi klientów jak również dostęp do informacji w zakresie sposobu wypełniania wniosków.
--	--