

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport końcowy

okres objęty raportem:

od 01.10.2019 do 31.12.2019

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: 31/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: „Urząd przyjazny cudzoziemcom - wzrost poziomu świadczonych usług poprzez wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych”

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Dolnośląski

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

Cele określone we Wniosku o dofinansowanie projektu zostały w 100 % osiągnięte. Poniżej opisany został sposób osiągnięcia tych celów.

- 1) Rozwój oraz rozszerzenie dostępności usług dostosowanych do potrzeb obywateli państw trzecich. Realizacja powyższego celu była jednym z głównych zamierzeń zgłaszanego projektu. W trakcie jego realizacji opracowano i wykonano Portal Informacyjno-Operacyjny (PIO). Część informacyjna PIO zawiera w miarę możliwości kompletny zakres wiadomości na temat prawnych aspektów pobytu cudzoziemców na terytorium RP, zasad ubiegania się o wymagane zezwolenia, sposobu wypełniania formularzy wniosków i niezbędnych załączników, a także pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców i zasad kontaktów cudzoziemców z urzędem. Informacje te udostępnione są również w trzech językach obcych – angielskim, rosyjskim i ukraińskim. Część operacyjna PIO umożliwia zarejestrowanym klientom wypełnienie i przesłanie do urzędu 14 elektronicznych formularzy wniosków. Podczas wypełniania, można skorzystać z systemu podpowiedzi, a przed wysłaniem następuje sprawdzenie kompletności i poprawności formalnej wniosku. Podczas wizyty cudzoziemca w urzędzie, pracownik BOK sprawdza jedynie, czy wniosek ma taką samą sumę kontrolną, jak w systemie i przyjmuje wniosek. Wpływa to znacząco na skrócenie czasu obsługi klientów. Korzystając z Portalu Operacyjnego, klient na bieżąco może także śledzić stan realizacji jego spraw, otrzymywać informacje od inspektora, a także zarezerwować wizytę w systemie kolejkowym.

Zakup i uruchomienie urzędomatu pozwoliło na uniknięcie konieczności oczekiwania na obsługę w BOK w przypadku, gdy trzeba złożyć brakujące dokumenty. Poprzez nadrukowanie na kopercie odpowiednich danych i włożeniu dokumentów do koperty, dokumenty te trafiają do inspektora prowadzącego sprawę.

2) Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz obywateli państw trzecich.

Wdrożenie w siedzibie DUW we Wrocławiu i jego 3 delegaturach systemu kolejkowego pozwoliło na optymalizację i ujednolicenie zasad obsługi cudzoziemców we wszystkich punktach obsługi klienta. Wdrożenie modułu rezerwacji wizyt przez Internet umożliwia klientom zarezerwowanie wizyty w dogodnym dla siebie terminie i daje gwarancję, że zostanie on obsłużony bez konieczności oczekiwania w kolejce.

Wdrożenie Zintegrowanego Systemu Obsługi Cudzoziemców (ZSOC) pozwoliło na udostępnienie cudzoziemcom informacji o jego sprawach, ujednoliciło formę graficzną pism i decyzji, pozwoliło klientom na sprawdzenie poprawności wypełnienia wniosków poprzez system walidacji na PIO, a także usprawniło kontakt inspektorów z klientem poprzez udostępnienie na koncie klienta treści wysłanych pism i monitów, co pozwala klientowi na szybsze zgromadzenie i złożenie brakujących dokumentów.

3) Budowanie potencjału beneficjentów projektów.

Wdrożenie Rejestru Wniosków Cudzoziemców (RWC) pozwoliło na usystematyzowanie i usprawnienie pracy oddziałów zajmujących się weryfikacją wniosków cudzoziemców. Poprzez utworzenie bazy danych, w której gromadzone są informacje o zarejestrowanych wnioskach, klientach, którzy złożyli te wnioski oraz przebiegu rozpatrywania wniosków, zastąpiono informacje gromadzone w różny sposób przez poszczególnych inspektorów, jednolitym źródłem danych. Pozwala to na optymalizację pracy oddziałów przez kierowników, pełne i skuteczne zarządzanie zarówno pracownikami, jak i wnioskami, możliwość wprowadzania zastępstw oraz przekazywania wniosków innym inspektorom. Jednolite szablony pism i decyzji, uzupełniane automatycznie danymi z bazy danych, korzystanie ze słowników, automatyczna wysyłka dokumentów i tworzenie list klientów, których pobyt powinien być zweryfikowany przez służby, w znaczny sposób upraszcza i przyspiesza codzienną pracę oddziałów obsługi cudzoziemców. Zakup i uruchomienie skanera do weryfikacji autentyczności dokumentów umożliwia szybką weryfikację dokumentów składanych przez cudzoziemców i wykrywanie nieprawidłowości i prób fałszowania dokumentów, bez konieczności czasochłonnego i uciążliwego korzystania ze skanera będącego w posiadaniu Straży Granicznej. Pozwala to na weryfikację znacznie większej liczby dokumentów bez widocznego wydłużenia czasu obsługi klientów.

4) Łączenie zasobów w celu świadczenia usług na rzecz obywateli państw trzecich.

System kolejkowy oraz ZSOC został wdrożony zarówno w siedzibie DUW we Wrocławiu, jak i w jego delegaturach w Jeleniej Górze, Legnicy i Wałbrzychu. Umożliwiło to przyjmowanie wniosków we wszystkich punktach obsługi klienta, wprowadzanie wniosków do wspólnej bazy danych. Udostępnienie możliwości internetowej rezerwacji wizyt we wszystkich punktach obsługi klienta umożliwiło cudzoziemcom na rezerwację wizyty w najbardziej wygodnej dla niego lokalizacji albo najbardziej dogodnym terminie.

Jednolity dostęp do RWC pozwala na optymalne wykorzystanie zasobów ludzkich do jak najbardziej efektywnego procesu rozpatrywania wniosków i wydawania decyzji administracyjnych w sprawach obywateli państw trzecich.

Dostęp do bramki internetowej z poziomu zarówno systemu kolejkowego, jak i RWC pozwala na wykorzystanie wiadomości SMS do szybkiego kontaktu z cudzoziemcami.

5) Rozwój i wzmocnienie zdolności w zakresie gromadzenia, analizowania i rozpowszechniania danych dotyczących procedur i przepływów migracyjnych oraz zezwoleń na pobyt obywateli państw trzecich.

Dane gromadzone w bazie danych RWC są źródłem informacji, które mogą być analizowane i udostępniane z wykorzystaniem generatora raportów. Pozwala on na tworzenie zestawień zarówno w postaci tabel, jak i w formie wykresów. Administrator systemu ma także możliwość tworzenia dowolnych, specyficznych zestawień poprzez wykorzystanie modułu zapytań do bazy danych. Dane te mogą być wykorzystane do analizy kierunków napływu cudzoziemców, struktury wiekowej, wykształcenia, itp.

Dane uzyskiwane z bazy danych systemu kolejkowego umożliwiają analizę rozkładu ruchu cudzoziemców w ciągu całego roku, zmian ilościowych w kolejnych latach, itp.

6) Usprawnienie pracy oddziałów obsługujących cudzoziemców.

Usprawnienia zostały opisane wyżej (punkt 1.2 i 1.3). Dodatkowym usprawnieniem jest dostęp do pełnej informacji na temat pracy zarówno oddziałów, jak i poszczególnych pracowników dla kierownictwa Wydziału SOC. Daje to możliwość równomiernego podziału zadań pomiędzy pracownikami, reagowania na opóźnienia, zarządzania przejmowaniem zadań po byłych pracownikach, itp. Dodatkowym usprawnieniem pracy jest dostęp online do pełnej informacji o wnioskach wraz z podglądem wniosku, informacją o kliencie, informacją o prowadzonej korespondencji (pisma wysłane, zwrotne potwierdzenia odbioru), itp. Pozwala to na szybkie dostarczenie potrzebnych informacji bez konieczności przeglądania dokumentacji papierowej, a jednolity format danych umożliwia zapoznanie się z niezbędnymi wiadomościami przez każdego z inspektorów.

7) Skrócenie czasu rozpatrywania wniosków obywateli państw trzecich.

Jak opisano powyżej wdrożone w RWC mechanizmy automatyzacji pracy inspektorów, automatyczne uzupełnianie pism danymi z bazy danych, automatyczne generowanie etykiet adresowych i etykiet ZPO, dostęp online do wszystkich niezbędnych danych – wszystkie te udogodnienia wpływają na skrócenie czasu codziennych czynności i zmniejszenie liczby pomyłek. Dostęp cudzoziemców do Portalu Operacyjnego pozwala na uzyskanie przez nich informacji o treści wysłanych pism, jeszcze przed dostarczeniem ich przez pocztę, co wpływa na możliwość szybszego skompletowania i złożenia w urzędzie brakujących dokumentów. Możliwość przekazania tych dokumentów poprzez skorzystanie z urzędomatu skraca czas dostarczenia ich inspektorowi prowadzącemu sprawę cudzoziemca. Możliwość wysłania komunikatu SMS pozwala na szybsze powiadomienie np. o dostępnej karcie pobytu. Umożliwienie służbom potwierdzania legalności pobytu cudzoziemca bezpośrednio w RWC znacznie skraca czas oczekiwania na to potwierdzenie.

Wszystkie powyższe czynniki powinny znacząco skrócić czas potrzebny na weryfikację wniosku i wydanie decyzji.

8) Usprawnienie procesu weryfikacji dokumentów cudzoziemców ubiegających się o legalizację pobytu w Polsce.

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
Możliwość uzyskania pełnej informacji o procedurze składania i rozpatrywania wniosków, niezbędnych dokumentach i wymaganiach formalnych	Utworzony w ramach budowy Zintegrowanego Systemu Obsługi Cudzoziemców, Portal Informacyjny (dostępny pod adresem przybysz.duw.pl), zawiera vademecum wiedzy niezbędnej dla cudzoziemców zamierzających ubiegać się o wydanie zezwoleń niezbędnych do legalizacji pobytu i pracy w Polsce. Zawiera szczegółowe opisy procedur wypełniania wniosków, niezbędnych załączników, trybie składania wniosków i procedurze ich rozpatrywania. Zawiera także formularze wniosków do pobrania, informacje o pracy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego we Wrocławiu i jego delegaturach. Wszystkie informacje podane są w zestandaryzowanej postaci. Całość portalu udostępniona jest w języku polskim oraz trzech językach obcych – angielskim, rosyjskim i

	ukraińskim. Na Portalu Informacyjnym podane są także dodatkowe informacje ułatwiające kontakt obywateli państw trzecich z DUW, np. opis korzystania z systemu rezerwacji wizyt, dział zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania itp. Z poziomu PI można także uzyskać dostęp do części operacyjnej portalu. Informacje te udostępniono także osobom, które przebywają na Sali obsługi klientów w siedzibie DUW we Wrocławiu na specjalnie przygotowanych stanowiskach. Cudzoziemcom udostępniona została także infolinia, która pozwala na uzyskanie informacji w interesującej ich sprawie
Możliwość pobrania lub wypełnienia <i>online</i> i wydrukowania formularza wniosków przez cudzoziemca	Utworzony Portal Informacyjno-Operacyjny poza częścią informacyjną – opisaną powyżej, posiada także tzw. Część operacyjną. Strony Portalu Operacyjnego przeznaczone są dla cudzoziemców, którzy założą swoje konta poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego. Portal Operacyjny udostępnia cudzoziemcom spersonalizowaną informację o przebiegu procesu rozpatrywania jego wniosków. Udostępnia także możliwość wypełnienia 14 formularzy wniosków. Podczas wypełniania wniosków cudzoziemiec ma dostęp do podpowiedzi kontekstowych i możliwość korzystania ze słowników, co ułatwia poprawne wypełnienie wniosku. Wypełniony wniosek można przesłać do urzędu i wydrukować. Przed wysłaniem następuje sprawdzenie formalne wniosku, a system zaznacza wszystkie pola zawierające braki formalne. Tylko wniosek wypełniony prawidłowo może zostać wysłany. Na wydrukowanej kopii wniosku system zaznacza specjalny kod zawierający sumę kontrolną zgodna z sumą elektronicznego oryginału. Podczas wizyty cudzoziemca w urzędzie pracownik BOK po odczytaniu kodu, odszukuje wniosek w systemie i przyjmuje wniosek bez konieczności weryfikacji formalnej. W chwili obecnej, na Portalu Operacyjnym zarejestrowanych jest ok. 2 900 kont cudzoziemców, a złożono ok. 800 wniosków online. W ostatnich czasach, w związku z prowadzoną akcją propagującą ten sposób składania wniosków, liczba ta systematycznie wzrasta. Na Portalu Informacyjnym dostępne są także formularze wniosków, które, po pobraniu, cudzoziemiec może wypełnić ręcznie. Jednakże trwa kampania zachęcająca do wypełniania wniosków na Portalu Operacyjnym

Możliwość złożenia wniosku w urzędzie	W ramach projektu został zakupiony urządomat służący do składania dokumentów bez konieczności oczekiwania w kolejce i uzyskiwania potwierdzenia złożenia tych dokumentów. Urządzenie, po pobraniu koperty z dokumentami, drukuje potwierdzenie złożenia dokumentów zawierające m.in. dokładną datę i czas złożenia dokumentów. Dokumenty są sukcesywnie odbierane przez pracowników WSOC i przekazywane są do właściwych inspektorów. Dotychczas złożono ok. 600 dokumentów. Pewną przeszkodą jest konieczność potwierdzania niektórych dokumentów za zgodność z oryginałem i obawa klientów przed składaniem do kopert oryginałów dokumentów. Dodatkowo urządomat wykorzystywany jest jako dodatkowy punkt informacyjny, na którym udostępnione są strony internetowe Portalu Informacyjno-Operacyjnego, strona główna i strona BIP Dolnośląskiego Urzędu Wojewódzkiego oraz strona Urzędu do Spraw Cudzoziemców.
Możliwość rezerwacji wizyty w urzędzie poprzez stronę internetową	Wdrożenie systemu kolejkowego w siedzibie DUW we Wrocławiu oraz jego delegaturach, który posiada centralne zarządzanie, a także udostępnienie we wszystkich lokalizacjach Rejestru Wniosków Cudzoziemców spowodowało, że wszystkie sprawy związane z obsługą cudzoziemców mogą odbywać się w dowolnym z punktów obsługi klienta. Jednym z istotnych modułów systemu kolejkowego jest moduł internetowej rezerwacji wizyt. Każdy cudzoziemiec, po wypełnieniu odpowiedniego formularza, może zarezerwować wizytę w jednej z udostępnionych kolejek przeznaczonych do obsługi konkretnych rodzajów spraw.
Utworzenie Rejestru Wniosków Cudzoziemców	Rejestr Wniosków Cudzoziemców (RWC), będący częścią Zintegrowanego Systemu Obsługi Cudzoziemców, stanowi obecnie podstawowe narzędzie pracy oddziałów zajmujących się rozpatrywaniem wniosków cudzoziemców. W RWC rejestrowane są wszystkie wnioski złożone, zarówno elektronicznie na Portalu Operacyjnym, jak i przesłane pocztą. W chwili obecnej w bazie danych RWC znajduje się ponad 30 000 wniosków. W systemie zarejestrowanych jest 197 kont użytkowników. System umożliwia pełną obsługę procesu weryfikacji wniosków, od momentu rejestracji, poprzez weryfikację merytoryczną, wymianę korespondencji z cudzoziemcem i innymi instytucjami do wydania decyzji i ewentualnej procedury odwoławczej. Moduł administracyjny umożliwia rejestrację użytkowników, nadawanie uprawnień, tworzenie słowników i szablonów pism, które ułatwiają i usprawniają pracę pracownikom merytorycznym. Moduł raportów pozwala na

	śledzenie pracy całych oddziałów i poszczególnych pracowników. Kierownicy, mając możliwość dekretacji spraw poszczególnym pracownikom, możliwość wprowadzania zastępstw i przekazywania spraw innym podwładnym, mogą w pełni zarządzać pracą oddziałów i optymalnie rozdzielać zadania. Wykorzystując moduł kontaktu z Portalem Operacyjnym inspektor może udzielać informacji cudzoziemcom, poprzez zmianę statusu sprawy odzwierciedlającego stan jej realizacji. Każde wysłane cudzoziemcowi pismo jest automatycznie przekazywane na konto klienta w module PIO. Rejestr Wniosków Cudzoziemców jest sukcesywnie ulepszany. W ostatnim kwartale 2019 r. został wdrożony moduł umożliwiający współpracę online ze służbami zajmującymi się weryfikacją legalności pobytu cudzoziemców na terytorium RP.
Możliwość śledzenia stanu kolejki na urządzeniach mobilnych	System kolejkowy został opracowany w formie stron responsywnych, co oznacza, że klient może mieć dostęp do strony, na której prezentowany jest stan wszystkich kolejek, korzystając z urządzeń mobilnych. Dodatkowo, każdy klient, po pobraniu biletu w dyspenserze, ma możliwość wprowadzenia numeru swojego telefonu, na który system wyśle informacje o zbliżającym się terminie obsługi.
Możliwość uzyskania informacji o statusie sprawy poprzez infolinie lub Internet	W ramach projektu utworzona została automatyczna infolinia, która umożliwi cudzoziemcom zapoznanie się z informacjami niezbędnymi do szybkiego i skutecznego załatwienia swoich spraw w urzędzie. Z drugiej strony, każdy klient posiadający swoje konto na Portalu Operacyjnym ma pełny dostęp do swoich wniosków wypełnionych online i przyjętych podczas wizyty klienta w urzędzie. Jednocześnie, w ZSOC umożliwiono dostęp do informacji o statusie sprawy cudzoziemcom, którzy złożyli wnioski w formie papierowej. W tym celu, po uwierzytelnieniu, otrzymują oni numer sprawy w RWC (tzw. Numer PIO). Po założeniu konta na Portalu Operacyjnym i wprowadzeniu tego numeru, otrzymują dostęp do informacji o stanie rozpatrywania tego wniosku.
Poprawa efektywności zarządzania personelem przez kierownictwo	Wprowadzenie w RWC mechanizmów nadzoru przez kierowników nad pracą pracowników swojego oddziału poprzez dekretację spraw na konkretnego pracownika, możliwość raportowania obciążenia pracowników i ocenę ich pracy, możliwość tworzenia stałych i tymczasowych zastępstw, możliwość weryfikacji terminowości realizacji spraw, itp. Dyrekcja WSOC ma możliwość uzyskania informacji na temat stanu realizacji zadań przez poszczególne oddziały, trendów, opóźnień i zaległości. Poprzez raporty obrazujące prace poszczególnych

	pracowników może dokonywać oceny pracy i korekt w organizacji wydziału. Oddziały obsługi klienta mogą być kontrolowane i rozliczane w oparciu o dane z systemu kolejkowego. Z raportów widać liczbę obsłużonych klientów w rozbiciu na poszczególne rodzaje spraw, średni czas obsługi klienta, długość kolejki. Kierownik BOK, mając takie dane, może sterować kolejkami poprzez zwiększenie liczby stanowisk obsługujących dana kolejkę albo dodanie lub redukcję liczby dostępnych biletów
--	---

Wszystkie wyżej opisane rezultaty osiągnięte podczas realizacji przedmiotowego projektu, wpłynęły pośrednio na uzyskanie dodatkowych rezultatów takich, jak:

- a. Ułatwienie Klientom dostępu do świadczonych usług.
- b. Zwiększenie liczby obsłużonych klientów i skrócenie czasu załatwienia sprawy,
- c. Poprawa standardu obsługi klientów – obywateli państw trzecich.
- d. Poprawa wizerunku Urzędu wśród Klientów.