

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport [Końcowy]

okres objęty raportem:

od 02/05/2017 do 30/09/2021

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: 7/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: Łódzkie bez barier dla cudzoziemców

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Łódzki

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

Podstawowym celem projektu było zwiększenie pomocy obcokrajowcom a także rozpowszechnienie usług związanych z legalną migracją cudzoziemców państw trzecich. Cele te zostały zrealizowane poprzez:

- wydzielenie pojedynczych punktów obsługi cudzoziemców. Zapewniają one każdemu cudzoziemcowi komfort obsługi i ochronę danych osobowych. Wykonano odpowiednie oznakowanie ścieżki obsługi poszczególnych rodzajów spraw,
- zwiększono bezpieczeństwo klientów, gdyż obsługa cudzoziemców odbywa się wyłącznie na parterze budynku przez co w przypadku zagrożenia łatwo jest przeprowadzić ewakuację,
- poprawiono standardy obsługi cudzoziemców poprzez zakup nowoczesnej aparatury informatycznych. Spowodowało to skrócenie czasu obsługi klienta,
- zakup info kiosków, które wspomagają obsługę legalizacji pobytu obcokrajowców,
- przystosowano miejsce obsługi osób niepełnosprawnych a także toalety i pokój dla matki z dzieckiem

4. 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
W wyniku realizacji projektu, na parterze budynku Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców udostępnionych zostanie dziewięć nowych punktów obsługi klienta cudzoziemca z państw trzecich oraz pomieszczenia dodatkowe, takie jak: toaleta dla niepełnosprawnych i pokój dla rodziców z dziećmi. W wyznaczonej strefie wydzielone zostaną punkty, wyposażone w nowoczesne narzędzia informatyczne (m.in. czytniki linii papilarnych, zestawy komputerowe), na przyjęcie wniosków pobytowych, uzupełnianie braków, wydawanie dokumentów oraz pomoc urzędników przy wypełnianiu wniosków i gromadzeniu dokumentacji. Wyróżnione zostaną punkty przyjęć osób niepełnosprawnych oraz szybka ścieżka obsługi studentów. Ułatwieniem dla cudzoziemców z państw trzecich będzie odpowiednie oznakowanie strefy obsługi poprzez umieszczenie informacji o rodzaju załatwianej sprawy w punktach przyjęć wniosków w 3 językach: polskim, angielskim i ukraińskim. Dodatkową pomocą będą zakupione info kioski, które zapewnią wsparcie procesu legalizacji pobytu cudzoziemców z państw trzecich, umożliwiając – na szerszą skalę – pozyskiwanie informacji o możliwościach legalnego pobytu w Polsce i dostęp do interaktywnych wzorów wniosków. Koncentracja wszystkich usług dedykowanych cudzoziemcom z obszaru tzw. państw trzecich na odpowiednio przystosowanym i wyposażonym parterze budynku Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców ułatwi kontakt cudzoziemca z urzędnikiem nieomal „sam na sam” w sprawie, spowoduje również likwidację barier architektonicznych, ponieważ cudzoziemiec poza UE nie będzie zmuszony, jak dotychczas, do przemieszczania się po trzech piętrach urzędu celem poszukiwania właściwego stanowiska obsługi/urzędnika. Koncentracja usług na parterze przyczyni się do poprawy bezpieczeństwa pracowników i klientów – krótka droga ewakuacji będzie wolna od klientów, dojdzie do zmniejszenia sytuacji konfliktowych, nastąpi udrożnienie jedynej drogi ewakuacyjnej z trzech pięter, przebiegającej przez wąską i stromą klatkę schodową. Poprawienie dostępu do urzędnika i standardów obsługi, w tym dla cudzoziemców niepełnosprawnych i rodzin z dziećmi, a także upowszechnienie świadczonych usług skutkować będzie wzrostem liczby przyjętych cudzoziemców z państw trzecich bezpośrednio w punkcie obsługi i ograniczeniem liczby wniosków wysyłanych drogą pocztową. Przewiduje się, że liczba przyjętych cudzoziemców z państw trzecich zwiększy się z obecnych 160 osób dziennie do 300 osób, a liczba składanych bezpośrednio wniosków wzrośnie o 40%. Zmiany organizacji obsługi klienta zwiększą efektywność pracy	W wyniku realizacji projektu koncentracja wszystkich usług dedykowanych cudzoziemcom z obszaru tzw. państw trzecich jest skupiona na parterze w budynku Wydziału. Wydzielone zostały dodatkowe pomieszczenia, takie jak: toaleta dla niepełnosprawnych i pokój dla rodziców z dziećmi. Klienci mają do dyspozycji 18 stanowisk pracy, wyposażonych w nowoczesne narzędzia informatyczne (zestawy komputerowe, czytniki dokumentów, czytniki linii papilarnych, skanery, drukarki) na przyjęcie wniosków pobytowych, uzupełnianie braków, wydawanie dokumentów. Klienci uzyskują pomoc urzędników przy wypełnianiu dokumentów i gromadzeniu dokumentacji. Znacznym ułatwieniem dla cudzoziemców z państw trzecich jest oznakowanie stref obsługi poprzez umieszczenie informacji o rodzaju załatwianej sprawy w punktach przyjęć wniosków w trzech językach: polskim, angielskim i ukraińskim. Zakupione info kioski (wewnętrzny i zewnętrzny) zawierają niezbędne informacje prawne, wzory wypełnionych wniosków, adresy instytucji oraz inne bieżące informacje, dzięki czemu wiedza na temat usług związanych z legalną migracją cudzoziemców z państw trzecich dociera do szerokiego kręgu odbiorców.

oraz skróćą czas obsługi cudzoziemców państw trzecich, między innymi z powodu prognozowanego ograniczenia liczby wysyłanych wezwań do uzupełnienia braków formalnych o 35%. W efekcie końcowym, półroczny proces legalizacji pobytu przyspieszony zostanie o dwa miesiące, zmniejszone też będą koszty administracyjne.	
--	--