

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Końcowy

okres objęty raportem:

od 01/11/2017 do 31/01/2022

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: 8/7-2017/OG-FAMI

Tytuł projektu: Administracja dla cudzoziemca – szybciej i sprawniej

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Łódzki

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

Podstawowym celem projektu było upowszechnienie i podwyższenie jakości usług świadczonych na rzecz cudzoziemców państw trzecich. Cele te zostały zrealizowane poprzez:

- poprawę standardów obsługi cudzoziemców z państw trzecich poprzez wprowadzenie dedykowanych cudzoziemcom narzędzi informatycznych, podwyższenie kwalifikacji i umiejętności urzędników,
- ułatwienie dostępu cudzoziemców z państw trzecich do urzędnika poprzez infolinię i call center. Uruchomienie infolinii wpłynęło korzystnie na obsługę osób wymagających szczególnego traktowania, takich jak osoby niepełnosprawne, osoby starsze, kobiety ciężarne i osoby samotnie wychowujące małoletnie dzieci,
- uruchomienie generatora wniosków, który ułatwia prawidłowe wypełnianie formularzy przez cudzoziemców,
- upowszechnienie usług związanych z legalną migracją. Organizowano konferencje, Dni Otwarte, rozpowszechniano materiały informacyjne chociaż trzeba przyznać, że z powodu zagrożenia epidemiologicznego w Polsce i na świecie, od marca 2020 działania te były prowadzone w ograniczonym zakresie.

- 4. Zakres, w jakim projekt osiągnął zamierzone rezultaty do czasu złożenia raportu końcowego**
 – **szczegółowy opis wraz z podaniem danych liczbowych i procentów, które założenia 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 stworzone zostaną dedykowane cudzoziemcom z państw trzecich systemy usług teleinformacyjnych, dzięki którym uzyskają szybką informację dotyczącą stanu swojej sprawy w łódzkim urzędzie wojewódzkim. Informacja o stanie sprawy ułatwi komunikowanie cudzoziemca z państw trzecich z urzędem oraz skróci czas jaki	W ramach projektu została utworzona infolinia dla cudzoziemców. Informacje dotyczące procedury legalizacji pobytu w tym uzyskania zezwolenia na pobyt czasowy, pobyt stały, pobyt rezydenta długoterminowego UE, przedłużenia wizy, ruchu bezwizowego, zaproszeń cudzoziemców, zezwoleń na pracę, repatriacji, uzyskania obywatelstwa polskiego, uzyskania pomocy finansowej z uwagi na Kartę Polaka są udzielane w trzech językach: polskim, angielskim i ukraińskim. W call center zostało zatrudnionych 5 osób. Ich stanowiska zostały wyposażone w telefony IP z zestawem głośnomówiącym, meble biurowe oraz niezbędny

urzędnik przeznacza na obsługę klienta. Wzrosła liczba klientów cudzoziemców z państw trzecich rzetelnie poinformowanych o procedurach legalizacji pobytu i pracy, o stanie swojej sprawy. Generator wniosków on-line ułatwi prawidłowe wypełnienie formularzy przez cudzoziemców z państw trzecich, co wpłynie korzystnie na skrócenie czasu bezpośredniej obsługi cudzoziemca. W wyniku projektu ponad 6.400 cudzoziemców uczestniczących w Dniach Otwartych otrzyma dodatkową wiedzę na temat m.in. legalizacji pobytu, repatriacji oraz pomocy finansowej dla posiadaczy Karty Polaka. Stworzenie infolinii oraz systemu powiadamiania o sprawie wychodzi także naprzeciw oczekiwaniom przystosowania usług do potrzeb i możliwości osób niepełnosprawnych oraz rodzin z dziećmi. Wzrosła jakość obsługi oraz poziom satysfakcji klienta cudzoziemca z państw trzecich. W wyniku szkoleń pracownicy podniosą swoje kwalifikacje zawodowe, co w efekcie przełoży się na podniesienie standardów bezpośredniej obsługi cudzoziemców z państw trzecich.	sprzęt informatyczny. Zakupiono i udostępniono cudzoziemcom aplikację generatora wniosków o legalizację pobytu i pracy. Przeprowadzono szereg szkoleń: - 54 pracowników uczestniczyło w szkoleniach językowych. Język angielski i rosyjski na różnych poziomach zaawansowania, - 39 osób uczestniczyło w szkoleniu z zakresu Kodeksu Postępowania Administracyjnego, - 30 osób z badania autentyczności dokumentów, - 32 osoby z pracy z klientem z innego kręgu kulturowego, - 2 osoby uczestniczyły w szkoleni z posługiwania się językiem migowym. Został powołany 5 osobowy zespół liderów, którzy prowadzili mentoring i wewnętrzne szkolenia z zakresu KPA, ustawy o cudzoziemcach, ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz rozporządzeń wykonawczych w tym zakresie oraz w sprawach wiz Schengen. Szkolenia były prowadzone przez liderów w każdym tygodniu przez 3 godziny natomiast mentoring cały czas na bieżąco. W ramach działań informacyjnych i promocyjnych zostały zorganizowane Dni Otwarte dedykowane 5 różnym grupom cudzoziemców z obszaru państw trzecich: studentom, małżonkom obywateli polskich, pracodawcom zatrudniającym cudzoziemców z obszaru państw trzecich, cudzoziemcom posiadającym Kartę Polaka i polskie pochodzenie oraz pozostałym cudzoziemcom z obszaru państw trzecich. Dni Otwarte były organizowane dla każdej grupy cudzoziemców oddzielnie.
--	---