**Projekt nr 31/7-2017/OG-FAMI pn. „Urząd przyjazny cudzoziemcom – wzrost poziomu świadczonych usług poprzez wdrożenie nowoczesnych rozwiązań teleinformatycznych”**

Okres realizacji projektu: 1 października 2017 r. – 31 grudnia 2018 r.

**Informacje o projekcie:**

Porozumienie finansowe nr PL/2017/FAMI/OG.7.31, zostało zawarte w dniu 26 września 2017 r. pomiędzy Wojewodą Dolnośląskim a Departamentem Funduszy Europejskich MSWiA (Organ Odpowiedzialny) oraz Centrum Obsługi Projektów Europejskich MSWiA (Organ Delegowany).

Budżet całkowity projektu wynosi: 701.447,30 PLN (z czego wkład Funduszu Azylu, Migracji i Integracji wynosi 526.085,48 PLN, czyli 75% wartości projektu, a pozostałe 25% finansowane jest z rezerwy celowej budżetu państwa).

Głównym celem realizacji projektu jest poprawa standardu obsługi cudzoziemców oraz udostępnienie obywatelom państw trzecich nowoczesnych narzędzi informatycznych i niezbędnej, kompleksowej informacji w celu ułatwienia i usprawnienia kontaktu cudzoziemców z urzędem, a także usystematyzowanie i usprawnienie pracy oddziałów zajmujących się rozpatrywaniem wniosków cudzoziemców. Wdrożenie efektów realizacji projektu ma także poprawić komfort obsługi na stanowiskach obsługowych oraz wpłynąć na zmniejszenie kolejek.

W ramach realizacji projektu wykonane zostaną następujące zadania:

1. Zaprojektowanie i wykonanie Portalu Informacyjno-Operacyjnego (PIO) przeznaczonego dla cudzoziemców – portal przeznaczony dla cudzoziemców, a w szczególności dla obywateli państw trzecich. Część informacyjna portalu zawierać będzie szeroko pojęte vademecum dla obcokrajowców, w tym informacje o przepisach prawnych regulujących pobyt i pracę na terenie RP, informacje na temat sposobu załatwiania spraw w urzędzie, w tym o procedurze składania wniosków, niezbędnych załącznikach, trybie rozpatrywania wniosków, organizacji i godzinach pracy DUW itp. Część operacyjna portalu, która będzie przeznaczona dla zarejestrowanych klientów, zawierać będzie m.in. 12 interaktywnych formularzy wniosków wraz z instrukcją ich wypełniania i systemem pomocy kontekstowej i weryfikacji poprawności wypełniania. Całość portalu udostępniona będzie w 3 wersjach językowych.
2. Utworzenie bazy wniosków – Rejestru Wniosków Cudzoziemców i aplikacji dedykowanej do obsługi tej bazy – moduł przeznaczony dla pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zajmujących się przyjmowaniem i rozpatrywaniem wniosków. Zadaniem jego jest usprawnienie i ułatwienie zarówno procesu procedowania spraw, jak i kontaktów z cudzoziemcami. Posiadać będzie m.in. możliwość korzystania z szablonów pism i decyzji, automatycznie uzupełnianych danymi z bazy klientów, moduł wysyłania informacji na Portal Informacyjno-Operacyjny oraz wysyłania komunikatów SMS, rozbudowany moduł raportowania i statystyk pozwalający prezentować i rozliczać pracę oddziałów i pojedynczych pracowników, itp.

Obydwa powyższe moduły, ściśle ze sobą powiązane utworzą Zintegrowany System Obsługi Cudzoziemców „Przybysz”.

1. Zakup i uruchomienie systemu kolejkowego w siedzibie głównej i delegaturach DUW – zakup i wdrożenie, we wszystkich Punktach Obsługi Klienta (we Wrocławiu i trzech delegaturach DUW) systemu kolejkowego ma za zadanie usprawnić i „ucywilizować” kolejkę klientów WSOC. Możliwość dowolnej konfiguracji kolejek, dywersyfikacji – w razie potrzeby, ruchu klientów oraz dowolne przydzielanie stanowisk obsługi do poszczególnych kolejek, powinno poprawić i przyspieszyć obsługę klientów. Pełna informacja na biletach pobieranych w dyspenserach, na ekranach monitorów na salach obsługi oraz na stronie internetowej pozwolą klientom na optymalne wykorzystanie czasu oczekiwania na obsługę. Rezerwacja wizyt na stronie internetowej pozwoli klientom na zaplanowanie wizyty i da im gwarancje, że o określonej godzinie zostaną obsłużeni. System umożliwi także pełną rozliczalność procesu obsługi, a szczegółowe raporty generowane z systemu kolejkowego pozwolą na optymalizację pracy POK.
2. Zakup, konfiguracja i uruchomienie urzędomatu, który pełnić będzie rolę automatycznego stanowiska obsługi klientów – uruchomienie urzędomatu będzie dopełnieniem kompleksowej obsługi klienta. Urzędomat zainstalowany w miejscu dostępnym po godzinach pracy pozwoli cudzoziemcom na dostarczenie do urzędu brakujących załączników lub dokumentów, pozwoli także na złożenie całego wniosku. Oprogramowanie urzędomatu wygeneruje potwierdzenie przyjęcia dokumentu wraz z listą dokumentów.
3. Zakup skanera do weryfikacji autentyczności dokumentów - specjalistyczny skaner do weryfikacji autentyczności dokumentów pozwoli na szybką weryfikację dokumentów tożsamości cudzoziemców i dokumentów składanych wraz z wnioskami. Pozwoli to na wczesne wykrywanie ewentualnych nieprawidłowości i wyeliminuje konieczność wzywania funkcjonariuszy Straży Granicznej z wrocławskiego lotniska.
4. Uruchomienie infolinii dla cudzoziemców – uruchomienie infolinii pozwoli na wyeliminowanie konieczności ciągłego odbierania telefonów przez pracowników merytorycznych, co wpłynie na zwiększenie liczby rozpatrzonych wniosków i wydanych decyzji. Pracownicy obsługujący infolinię będą posiadać dostęp do Zintegrowanego Systemu Obsługi Cudzoziemców, co ułatwi im udzielanie odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania.
5. Wykonanie materiałów informacyjnych oraz regału, na którym te materiały będą udostępniane – jest to uzupełnienie kompleksowej informacji dla klientów, zwłaszcza tych, którzy nie korzystają z Internetu. Materiały informacyjne opracowane w 3 językach obcych udostępnione zostaną w Punktach Obsługi Klientów. Zawierać będą najważniejsze informacje na temat wniosków, procedur składania i rozpatrywania tych wniosków oraz pracy Wydziału WSOC. Zawierać także będą informacje o Programie FAMI.
6. Promocja projektu i programu FAMI – poza informacjami na materiałach informacyjnych i stronach Portalu Informacyjno-Operacyjnego, planowane jest opracowanie i zamieszczenie w prasie artykułów informacyjno-promocyjnych opisujących podstawowe cele Funduszu Azylu, Migracji i Integracji oraz cele i planowane rezultaty realizacji niniejszego projektu. Pod koniec realizacji projektu planowana jest publiczna prezentacja Portalu, na której zaprezentowane także zostaną najważniejsze informacje o Programie FAMI.