

## **Zrealizowane działania:**

### **Działanie nr 1 Zorganizowanie kursów językowych: z języka rosyjskiego i angielskiego.**

- W okresie od grudnia 2017 r. do lipca 2019 r. odbyły się kursy z języka angielskiego (dla 2 grup) i rosyjskiego (1 grupa) na poziomie od A1 do B2 dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców w Warszawie (po 10 osób w każdej grupie) trwające 4 semestry, zakończone egzaminem TELC.
- W okresie od stycznia 2018 r. do października 2019 r. odbyły się kursy z języka angielskiego dla pracowników w delegaturach (po 5 w każdej delegaturze): w Ostrołęce, Ciechanowie, Siedlcach, Płocku i Radomiu na poziomie od A1 do B2 trwające 4 semestry, zakończone egzaminem TELC.

### **Działanie nr 2 Zorganizowanie cyklu szkoleń dla kadry kierowniczej Wydziału Spraw Cudzoziemców.**

- Odbyło się 7 szkoleń jednodniowych całodziennych poza Warszawą: 4 dla kierowników do 10 osób, 3 dla kierowników i koordynatorów nt.: „Komunikacja ze szczególnym uwzględnieniem informacji zwrotnej”, „Kreatywność i twórcze rozwiązywanie problemów”, „Budowanie zespołu i współpraca”, „Zarządzanie i radzenie sobie ze zmianą”, „Organizacja i logistyka pracy, organizacja pracy własnej i współpracowników, delegowanie zadań, zarządzanie sobą w czasie”,
- Odbyło się 10 szkoleń jednodniowych całodziennych w Warszawie dla grup 15 osobowych pracowników obsługi klienta z Wydziału oraz z delegatur nt.: „Współpraca w zespole”, „Automotywacja i radzenie sobie ze stresem”, „Obsługa klienta – asertywność, wzmacnianie pewności siebie o budowanie autorytetu urzędnika”, „Komunikacja w obsłudze klienta wielokulturowego”,
- Odbyły się 4 szkolenia wyjazdowe z noclegiem (piątek-sobota) dla grup 15 osobowych (w sumie 60 osób). „Szkolenie z różnic kulturowych - obszar krajów postsowieckich”, „Szkolenie z różnic kulturowych - kraje Dalekiego Wschodu”, „Szkolenie z różnic kulturowych i ich znaczenie dla obsługi cudzoziemców z obszaru Bliskiego Wschodu, i Afryki Północnej”, „Dokumenty i zezwolenia uprawniające cudzoziemców do pobytu na terytorium RP”, „Szkolenie z zakresu niesienia pierwszej pomocy”.

### **Działanie nr 3 Skierowanie i udział pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców w studiach podyplomowych (2 tury 2-semestralnych studiów dla 12 osób).**

- Od tego działania rozpoczęła się realizacja projektu, począwszy od października 2017 r. Tematyka studiów ściśle związana była z zarządzaniem migracjami. Program studiów zawierał mechanizmy migracyjne w różnym kontekście: instytucjonalnym, społecznym i psychologicznym.

### **Działanie nr 4 Zakup i instalacja sprawnie działającej windy.**

- Zakup zrealizowano w 2019 r.

### Działanie nr 5 Zakup i montaż regałów archiwalnych.

- Regały archiwalne zakupiono w 2017 r.



### Działanie nr 6 Zakup wiaty na rowery i ławek.

- Zakup zrealizowano w 2019 r.



**Działanie nr 7 Stworzenie alternatywnych sposobów komunikowania się z cudzoziemcami oraz przyjaznej przestrzeni wspólnej.**

- W 2020 roku dokonano zakupu 11 translatorów elektronicznych umożliwiających szybką komunikację z cudzoziemcami w przypadku braku znajomości języka angielskiego lub rosyjskiego.



- Zakupiono klimatyzator do pokoju obsługi klienta w celu zwiększenia komfortu obsługi cudzoziemców.
- W III kwartale 2020 roku wyremontowano i zaaranżowano poczekalnię dla cudzoziemców oczekujących na wywiad lub spotkanie z kierownikiem, inspektorem. Zakupiono siedziska, regał na publikacje, stolik, biurka do wywiadów oraz ścianki działowe.

