

# Roczny Plan Działania na rok: 2024

## Tytuł lub zakres projektu:

„Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców

## Wersja fiszki: 1

Numer i data uchwały Komitetu Monitorującego: .....

## Informacje o instytucji opracowującej fiszkę

**Instytucja:** Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

### Dane kontaktowe osoby (osób) do kontaktów roboczych:

Aneta Otłowska, Aneta.Otłowska@mriips.gov.pl, 538 117 428;

Agnieszka Szemetyło, Agnieszka.Szemetyllo@mriips.gov.pl, 538 117 431

## Fiszka projektu wybieranego w sposób niekonkurencyjny

### Podstawowe informacje o projekcie

**Numer i nazwa Priorytetu:** Priorytet 4. Spójność społeczna i zdrowie

**Numer i nazwa działania FERS:** 04.10 Wspieranie procesów zarządzania migracjami zarobkowymi

### Cel szczegółowy, w ramach którego projekt będzie realizowany

ESO4.9 Wspieranie integracji społeczno-gospodarczej obywateli państw trzecich, w tym migrantów

**Typ projektu FERS:** Wspieranie procesów zarządzania migracjami zarobkowymi w celu lepszego wykorzystania potencjału migrantów zarobkowych i wsparcia pracodawców poszukujących pracowników cudzoziemskich

## **Podmiot, który będzie wnioskodawcą:**

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS) w partnerstwie z Komendą Główną Ochotniczych Hufców Pracy (KG OHP).

## **Cel i opis projektu (w tym uzasadnienie realizacji i planowana trwałość)**

Przemiany na polskim rynku pracy w połączeniu z sytuacją geopolityczną/gospodarczą w krajach pochodzenia powodują przemieszczanie się cudzoziemców do Polski. Ten fakt stawia wobec polskich instytucji rynku pracy nowe wyzwania i oczekiwania związane z przygotowaniem się do kompleksowej obsługi informacyjnej, zarówno migrantów, jak i pracodawców zainteresowanych zatrudnieniem cudzoziemców oraz instytucji publicznych (np. urzędów, szkół i instytutów) i podmiotów prywatnych (np. osób fizycznych, jednostek naukowych) poszukujących kompleksowych informacji.

Poziom migracji, w wyniku globalnego kryzysu gospodarczego i zmian geopolitycznych, pozostaje stale wysoki. Według danych Warsaw Enterprise Institute (WEI)<sup>1</sup> w Polsce łączną liczbę imigrantów można szacować na ok. 4 mln. Problemami dla migrantów, którzy przybywają w celach zarobkowych jest utrudniony dostęp do informacji niezbędnych do podjęcia decyzji o wyjeździe za granicę, aklimatyzacji w wybranym kraju, podejmowania pracy zawodowej i korzystania z przysługujących świadczeń. Warunkiem skorzystania z tych możliwości jest dostępność informacji umożliwiających podjęcie decyzji związanych z migracją, w tym decyzji o przyjeździe do Polski. Osoby planujące przyjazd lub przebywające już w Polsce potrzebują informacji, które pomogą im w załatwieniu formalności związanych z legalizacją pobytu, podjęciem pracy, opodatkowaniem czy dostępem do świadczeń.

---

<sup>1</sup> Raport Warsaw Enterprise Institute (WEI) pt. "Migracje: niewykorzystana (na razie) szansa Polski", wrzesień 2023r.

Projekt odpowiada na problem obecnego rozproszenia informacji na temat życia i pracy w Polsce, skierowanych m.in. do cudzoziemców, a także na brak ciągłości finansowania części istniejących portali internetowych, jak np. <https://www.migrant.info.pl/pl/> czy NAWA.

Działające punkty obsługi cudzoziemców, np. Centra Integracji Cudzoziemców czy miejskie punkty informacji dla cudzoziemców, często przekazują wiedzę w węższym zakresie niż planowany w niniejszym projekcie.

Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia „Zielona Linia” działające w ramach Komendy Głównej Ochotniczych Hufców Pracy będzie komplementarne w stosunku do punktów integracji i będzie udostępniać wiarygodne, szczegółowe i aktualne informacje, z których te punkty będą mogły korzystać. Dodatkowo da możliwość połączeń telefonicznych oraz zadawania pytań na czacie.

Realizowany projekt ma wspierać procesy zarządzania migracjami zarobkowymi w celu lepszego wykorzystania potencjału migrantów zarobkowych oraz wsparcia pracodawców poszukujących pracowników cudzoziemskich.

Modernizacja Centrum Informacyjno-Konsultacyjnego Zielona Linia pozwoli na poszerzenie zakresu świadczonych usług informacyjnych o nowy ww. zakres merytoryczny.

Stworzona zostanie platforma internetowa oraz system contact centre do obsługi klientów przy wykorzystaniu nowoczesnych i skalowalnych technologii, które będą oparte na uniwersalnych rozwiązaniach umożliwiających szybką, sprawną i masową obsługę klientów w modelu wielokanałowym oraz wielojęzycznym. W ramach projektu planowane jest również dostosowanie stron internetowych instytucji publicznych i innych podmiotów do potrzeb migrantów zarobkowych.

Dzięki realizacji powyższych działań migranci, pracodawcy, instytucje rynku pracy oraz inne instytucje zyskają rzetelne narzędzie na rzecz informowania i aktywizacji cudzoziemców w Polsce, w tym osób migrujących w celach zarobkowych. Stanowić je będą wypracowane i nowe, stale aktualizowane treści serwisu internetowego „Working and living in Poland”, działającego w ramach portalu Zielona Linia. Utworzone zostanie rzetelne źródło aktualnych informacji nt. procedur i formalności związanych z migracjami, niezwykle przydatne w pracy z migrantami w obszarach m.in. integracji społecznej i funkcjonowania na rynku pracy. Dzięki poszerzeniu zakresu portalu Zielonej Linii o serwis internetowy „Working and living in Poland” oraz jej zintegrowanie z systemem komunikacyjnym contact centre, uzyskamy kompleksowe narzędzie wspierające migrantów oraz inne podmioty zajmujące się tematyką migracji, w tym instytucje rynku pracy w kontakcie z klientami.

Celem głównym projektu jest stworzenie możliwości uzyskania w jednym miejscu kompleksowej informacji o zasadach zatrudniania i pracy w Polsce, skierowanej m.in. do cudzoziemców. Można to osiągnąć poprzez modernizację i rozwój centrum informacyjno-konsultacyjnego, wyodrębniając moduł dotyczący życia i pracy w Polsce, w tym np. zatrudnienia cudzoziemców, przepisów o dostępie do polskiego rynku pracy, możliwości rozwojowych kariery i przedsiębiorczości.

Cel projektu zostanie zrealizowany poprzez modernizację i poszerzenie zakresu merytorycznego obsługiwanego przez Centrum Zielona Linia działającego w ramach KG OHP o powyższy zakres informacji. Zostanie też przeprowadzona analiza funkcjonujących stron zawierających informacje przydatne dla migrantów oraz dostosowanie wybranych stron internetowych instytucji publicznych i innych podmiotów do potrzeb migrantów zarobkowych.

W ramach dostosowania wybranych stron internetowych instytucji publicznych i innych podmiotów do potrzeb migrantów zarobkowych. planuje się:

- przeprowadzenie konsultacji społecznych nt. wyboru 10 stron internetowych, które zostaną dostosowane pod potrzeby migrantów zarobkowych w Polsce,
- audyt wybranych stron pod kątem ich technicznej możliwości dostosowania do potrzeb migrantów zarobkowych,
- modyfikację techniczną wybranych 10 stron,
- implementację przygotowanego wkładu merytorycznego,
- implementację narzędzi umożliwiających tłumaczenie stron na języki obce.

Celami szczegółowymi projektu, których realizacja będzie składać się na osiągnięcie celu głównego, są:

- zgromadzenie i aktualizacja zasobów informacyjnych wykorzystywanych w jednostkach PSZ oraz innych instytucjach publicznych świadczących usługi na rzecz migrantów,
- stworzenie wielokanałowego i inteligentnego rozwiązania teleinformatycznego typu contact centre, integrującego i dostarczającego informacje klientom w sposób kompleksowy i wielojęzyczny,
- stworzenie wiarygodnego źródła informacji dla cudzoziemców, pracodawców, instytucji publicznych i podmiotów prywatnych wspierających migrantów oraz upowszechnienie informacji i pracy i życia w Polsce (m.in. poprzez infolinię i stronę www).

Zielona Linia powstała w ramach projektu systemowego realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki i jej usługi są aktualnie skierowane do klientów, których potrzeby informacyjne mieszczą się w zakresie kompetencji PSZ.

Z uwagi na zdobytą na przestrzeni kilkunastu lat wiedzę i doświadczenie w zakresie prowadzenia i zarządzania contact centre w ramach Centrum Zielona Linia, a także posiadaną obecnie rozbudowaną infrastrukturę sieciową, wyposażenie techniczne, bazę lokalową oraz zasoby kadrowe, KG OHP jest przygotowana do rozszerzenia zakresu udzielanych informacji o zagadnienia związane z zatrudnianiem obcokrajowców, czy też realizowania szeregu zadań z zakresu informowania na temat zatrudniania cudzoziemców w Polsce oraz warunków pracy i życia w Polsce, m.in. uznawania kwalifikacji. Rozwój funkcjonalności call centre wynikający z zastosowania nowych technologii oraz obserwowany wzrost znaczenia kanałów mobilnych wśród klientów na całym świecie powoduje, że Zielona Linia posiada duży potencjał rozwojowy, który przy odpowiednim wsparciu kadrowym oraz zmianie technologii oprogramowania przyniósłby wymierne korzyści merytoryczne i jakościowe w usługach świadczonych w ramach projektu „Working and living in Poland”. Umożliwi to poszerzenie zakresu świadczonych usług nie tylko o nowy obszar merytoryczny, ale również pozwoli na obsługę klienta w wymiarze międzynarodowym.

Dla pełnego wykorzystania posiadanych przez Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia „Zielona Linia” (CIKSZ ZL) zasobów ludzkich, merytorycznej wiedzy i doświadczenia pracowników oraz wyposażenia technicznego i sieciowego, niezbędna jest wymiana oprogramowania systemu contact centre, poprzez który prowadzona będzie komunikacja z klientem. Obecnie wykorzystywane rozwiązanie jest przestarzałe i nie odpowiada dzisiejszym standardom teleinformatycznym, system nie jest na tyle elastyczny, żeby podążać za aktualnymi, ciągle zmieniającymi się potrzebami, przez co narzędzie contact centre w obecnym kształcie nie spełnia wszystkich oczekiwań zarówno interesariuszy, jak i użytkowników. Nowoczesny system, wykorzystujący rozwiązania sztucznej inteligencji, automatyzujący część procesów obsługowych pozwoli na zwiększenie jakości i efektywności udzielanego wsparcia.

Po zakończeniu realizacji projektu przewiduje się utrzymanie jego efektów poprzez kontynuację działalności serwisu internetowego „Working and living in Poland” zintegrowanego z contact centre i dalsze wsparcie podmiotów zaangażowanych w procesy migracyjne w obszarze zatrudnienia i integracji z rynkiem pracy poprzez udostępnianie informacji przy wykorzystaniu wytworzonych w ramach projektu narzędzi.

## **Uzasadnienie wyboru projektu w sposób niekonkurencyjny oraz wyboru podmiotu, który będzie wnioskodawcą**

Zasady zatrudniania cudzoziemców oraz kwestie związane z ich integracją należą do zadań Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Od wielu lat Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia Zielona Linia, działająca w ramach Ochotniczych Hufców Pracy, dostarcza rzetelnych informacji o pracy i życiu w Polsce, którymi zainteresowani są również cudzoziemcy. Jednak ze względu na specyfikę tej grupy konieczne jest wyodrębnienie komponentu dedykowanego cudzoziemcom. Bezzasadne byłoby tworzenie od podstaw nowej platformy informacyjnej, jeśli takowa już istnieje – wymaga jednak unowocześnienia technologicznego.

Dodatkowo, część informacji jest wspólna dla Polaków i cudzoziemców. Zespół ekspertów Zielonej Linii posiada szerokie, wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu centrum informacyjnego, a prowadzony przez nich portal internetowy jest rzetelnym źródłem informacji.

**Główne zadania przewidziane do realizacji w projekcie, ze wskazaniem (o ile dotyczy): grup docelowych, planowanych terminów realizacji zadań oraz szacunkowych kosztów ich realizacji (w tym jako % budżetu projektu (kosztów bezpośrednich))**

**Grupy docelowe projektu:**

- a) Cudzoziemcy przebywający za granicą, zainteresowani pracą i życiem w Polsce,
- b) Cudzoziemcy przebywający w Polsce zainteresowani informacjami dot. pracy i życia w Polsce,
- c) Pracodawcy zainteresowani zatrudnieniem cudzoziemców,
- d) Instytucje publiczne i podmioty prywatne zainteresowane zakresem informacyjnym realizowanym w ramach projektu.
- e) Konsultanci Zielonej Linii.

**Główne zadania przewidziane w projekcie:**

Zadanie 1: Analiza technologiczna i funkcjonalna CC, przygotowanie założeń funkcjonowania CIKSZ Zielona Linia pod kątem modernizacji do obsługi cudzoziemców.

Zadanie 2: Wykonanie, wdrożenie, utrzymanie oprogramowania CC, prowadzenie i rozwój centrum informacyjno-konsultacyjnego.

Zadanie 3: Wykonanie, wdrożenie, utrzymanie, prowadzenie i rozwój serwisu internetowego "Working and Living in Poland.gov".

Zadanie 4: Przeprowadzenie akcji informacyjnej.

Zadanie 5: Koszty pośrednie.

W ramach kosztów pośrednich przewidziano m.in.:

- koszty personelu zaangażowanego w zarządzanie, rozliczanie, monitorowanie i inne działania administracyjne i obsługowe w projekcie,



- koszty szkoleń ww. personelu,
- delegacje personelu,
- koszty materiałów biurowych, eksploatacyjnych, korespondencji,
- koszty spotkań zespołu projektowego i Komitetu Sterującego,
- koszty informacyjne projektu.

## **Czy projekt będzie realizowany w partnerstwie?**

Tak

**Podmioty, które będą partnerami w projekcie, ze wskazaniem realizowanych zadań przez każdego z partnerów oraz uzasadnienie wyboru partnerów:**

Projekt realizowany będzie w partnerstwie zawiązanym pomiędzy:

- Ministerstwem Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS), ul. Nowogrodzka 1/3/5, 00-513 Warszawa, - „Liderem” projektu, a
- Komendą Główną Ochotniczych Hufców Pracy (KG OHP), ul. Tamka 1, 00-349 Warszawa, - „Partnerem” projektu.

Działania zaplanowane w projekcie mają na celu wsparcie informacyjne podmiotów zaangażowanych w procesy migracyjne w obszarze zatrudnienia i integracji z rynkiem pracy (migranci, pracodawcy, urzędy) poprzez wypracowanie i wdrożenie narzędzi dostarczających kompleksowych informacji o zasadach zatrudniania i pracy w Polsce, pobytem i korzystaniem z dostępnych świadczeń i usług publicznych poprzez modernizację i rozwój centrum informacyjno-konsultacyjnego służb zatrudnienia Zielona Linia.

Do zakresu zadań –Lidera MRPiPS, należeć będzie m.in. redagowanie treści zamieszczanych na portalu oraz szkolenie konsultantów.

Do zakresu zadań Partnera (KG OHP) należeć będzie m.in:

- a) analiza biznesowa i technologiczna, opracowanie dokumentacji technicznej i merytorycznej w zakresie projektowanego centrum informacyjnego dla cudzoziemców,
- b) uruchomienie i prowadzenie centrum kontaktowego pod nazwą „Working and Living in Poland”,
- c) Zabezpieczenie i szkolenie kadry merytorycznej projektu.

Jako partnera projektu Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej wybrało Ochotnicze Hufce Pracy ze względu na jego wieloletnie doświadczenie w obsłudze spraw związanych z rynkiem pracy. W strukturze Ochotniczych Hufców Pracy funkcjonuje Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia (CIKSZ) Zielona Linia. Posiada ono rozbudowaną infrastrukturę sieciową, wyposażenie techniczne, bazę lokalową oraz zasoby kadrowe, jak również zdobytą na przestrzeni kilkunastu lat wiedzę i doświadczenie w zakresie prowadzenia i zarządzania contact centre.

Planujemy zmodernizowanie istniejącego już Centrum Informacyjno-Konsultacyjnego Służb Zatrudnienia Zielona Linia, wyodrębniając i poszerzając je o moduł skierowany bezpośrednio do cudzoziemców, nazwany „Working and living in Poland”. Jego modernizacja zapewni wysoką jakość obsługi, możliwość korzystania z nowoczesnych rozwiązań technologicznych, zwiększających efektywność i obniżających koszty działania istniejącego centrum informacyjnego, a tym samym zapewniających trwałość działań projektowych.

Do zarządzania projektem zostanie wykorzystana metodyka zarządzania projektami wypracowana podczas przewidzianych szkoleń z zakresu zarządzania projektem.

W pracach projektowych będą brali udział: Komitet Sterujący (KS), Kierownik Projektu (KP), Zespół projektowy (ZP), Zespół merytoryczny (specjaliści ds. obsługi klienta, redaktorzy, kadra wspierająca), Eksperti.

W trakcie realizacji projektu zostanie wykorzystane doświadczenie zdobyte przez pracowników Partnera w trakcie realizacji projektów realizowanych w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwoju Zasobów Ludzkich (SPO RZL) oraz PO KL współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS), w ramach których powstało i rozwijało się Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia Zielona Linia. Kadra Partnera projektu ma również doświadczenie w realizacji projektów z innych środków UE.

Istotne znaczenie będzie mieć także znajomość spraw rynku pracy, doświadczenie we współpracy z partnerami instytucji rynku pracy oraz doświadczenie członków zespołu projektowego zdobyte przy realizacji ogólnopolskich przedsięwzięć wykorzystujących technologie teleinformatyczne i informatyczne.

## **Czy projekt będzie projektem grantowym?**

Nie

## **Przewidywany termin złożenia wniosku o dofinansowanie:**

Czerwiec 2024 r.

## **Przewidywany okres realizacji projektu**

01.2025-12.2027

## **Szacowany budżet projektu**

Szacowana kwota wydatków w projekcie w podziale na lata i ogółem (PLN):

- w roku 2025 - 9 443 000
- w roku 2026 - 8 490 280
- w roku 2027 - 8 766 720
- ogółem: 26 700 000 (w tym: OHP 22 740 000, MRPiPS: 3 960 000)

## **Wymagany wkład własny beneficjenta (PLN):**

- Nie

## **Szacowany wkład UE (PLN):**

82,52% - 22 032 840,00 PLN

## **Cross-financing:**

Tak – do 15%

## **Rodzaj planowanych wydatków w ramach cross-finansingu:**

W ramach projektu zaplanowano wydatki na dostosowanie istniejącej infrastruktury teleinformatycznej i elektrycznej do celów realizowanego projektu poprzez rozbudowę sieci o nowe stanowiska pracy oraz jej przystosowanie do nowego systemu obsługi klienta. Ponadto zaplanowano wydatki na adaptację i remont pomieszczeń, w których realizowane będą zadania projektowe oraz wyposażenie meblowe pomieszczeń wykorzystywanych przez pracowników zaangażowanych w realizację zadań merytorycznych projektu.

Po zakończeniu realizacji projektu przewiduje się utrzymanie jego efektów poprzez kontynuację działalności serwisu internetowego „Working and living in Poland” zintegrowanego z contact centre i dalsze wsparcie podmiotów zaangażowanych w procesy migracyjne w obszarze zatrudnienia i integracji z rynkiem pracy poprzez udostępnianie informacji przy wykorzystaniu wytworzonych w ramach projektu narzędzi.

## **Zakładane efekty projektu wyrażone wskaźnikami**

### **Wskaźniki rezultatu**

1. Liczba migrantów zarobkowych z państw trzecich, którzy otrzymali kompleksową informację o warunkach zatrudnienia w Polsce

Wartość docelowa dla projektu: 100 000

2. Liczba wyświetleń serwisu „Working and Living in Poland” przez klientów, którzy skorzystali z informacji zawartych na portalu

Wartość docelowa dla projektu: 600 000

### **Wskaźniki Produktu**

Wskaźniki zgodnie z zapisami SzOP FERS:

1. Centrum informacyjno-konsultacyjne dotyczące warunków zatrudnienia cudzoziemców w Polsce rozbudowane w ramach Programu

Wartość docelowa dla projektu: 1

2. Liczba dostosowanych portali instytucji publicznych do potrzeb migrantów zarobkowych

Wartość docelowa dla projektu: 10

3. Liczba przygotowanych portali internetowych dla cudzoziemców (Working and Living in Poland).

Wartość docelowa dla projektu: 1

4. Liczba zmodernizowanych systemów do wielokanałowej obsługi klienta typu contact centre

Wartość docelowa dla projektu: 1

## Szczegółowe kryteria wyboru projektu

### Kryteria dostępu

#### **1. Projekt będzie prowadzony w partnerstwie z Komendą Główną Ochotniczych Hufców Pracy.**

Opis i uzasadnienie kryterium:

Centrum Zielona Linia jest częścią Ochotniczych Hufców Pracy, a Minister właściwy ds. pracy jest częścią PSZ, co powoduje potrzebę partnerstwa w realizacji projektu.

#### **2. W ramach projektu zostanie zmodernizowane Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia Zielona Linia i powstanie komponent „Working and living in Poland”, w ramach którego uruchomiona zostanie infolinia informacyjna oraz serwis internetowy skierowany do cudzoziemców.**

Usługi informacyjne świadczone w ramach serwisu internetowego to m.in.:

- formalności przed przyjazdem do Polski,
- formalności po przyjeździe do Polski,
- wyszukiwarki/autoposzukiwacze,
- kreator cv/tłumacz cv,
- blok z kursami,
- blok poświęcony wsparciu psychologicznemu,
- kodeks pracy w pigułce/ prawa pracownicze,
- dział kulturowy,

- warunki życia i pracy w Polsce,
- rządowe aplikacje mobilne – wykaz z krótkim opisem funkcjonalności,
- aktualności.

Poza powyższym usługi świadczone w ramach centrum informacyjnego obejmować będą także udzielanie odpowiedzi na zapytania kierowane poprzez: infolinię, mail, czat, Messenger i inne wypracowane narzędzia komunikacyjne.

Opis i uzasadnienie kryterium:

W strukturze Ochotniczych Hufców Pracy funkcjonuje Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia (CIKSZ) Zielona Linia. Posiada ono rozbudowaną infrastrukturę sieciową, wyposażenie techniczne, bazę lokalową oraz zasoby kadrowe, jak również zdobytą na przestrzeni kilkunastu lat wiedzę i doświadczenie w zakresie prowadzenia i zarządzania contact centre. Zmodernizowanie istniejącego już Centrum Informacyjno-Konsultacyjnego Służb Zatrudnienia Zielona Linia poprzez wyodrębnienie i poszerzenie go o moduł skierowany bezpośrednio do cudzoziemców, nazwany „Working and living in Poland”, zapewni wysoką jakość obsługi, możliwość korzystania z nowoczesnych rozwiązań technologicznych, zwiększających efektywność i obniżających koszty działania istniejącego centrum informacyjnego, a tym samym zapewniających trwałość działań projektowych.

## **Podpis osoby upoważnionej do podejmowania decyzji w zakresie Roczego Planu Działania**

Miejscowość, data: .....

Podpis osoby upoważnionej: .....

Data zatwierdzenia fiszki w ramach Roczego Planu Działania: .....

(wypełnia Instytucja Zarządzająca FERS).