



Working
and Living
in Poland

worklifepoland.gov.pl

Projekt „Working and living in Poland” – wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców



nr FERS.04.10-IP.06-0002/24

realizowany w latach 2025 – 2028 przez Departament Rynku Pracy Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej w partnerstwie z Komendą Główną Ochotniczych Hufców Pracy w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 (FERS), współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+)



Slajd 1



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Projekt „Working and living in Poland” – wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców

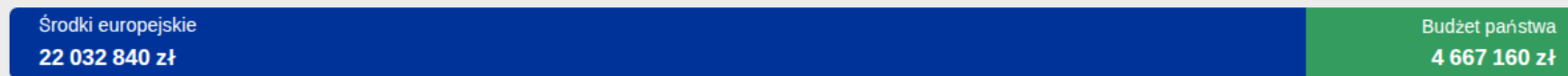


Wartość projektu:

Całkowita wartość projektu

26 700 000 zł

Struktura dofinansowania



■ Środki europejskie — 82,52% ■ Budżet państwa — 17,48%

Okres realizacji



Styczeń 2025

Marzec 2028

38 miesięcy realizacji



Slajd 3



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

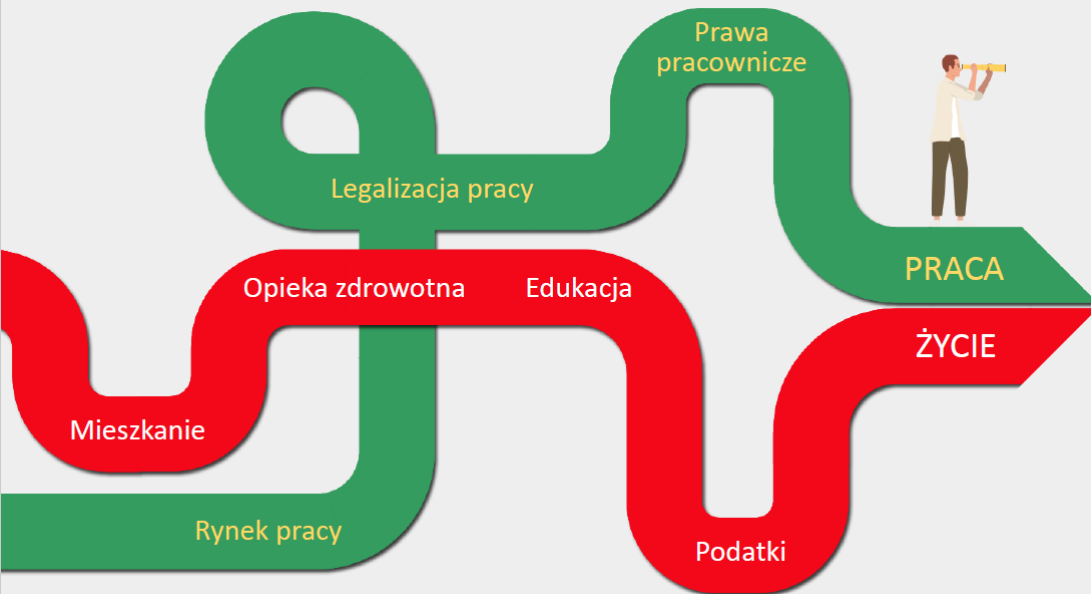
Dofinansowane przez
Unię Europejską



Umiejscowienie projektu w strukturze Europejskich Funduszy Społecznych Plus

UE	Fundusze Europejskie
Fundusz	Europejski Fundusz Społeczny +
Program	Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego
Priorytet	FERS.04 Spójność społeczna i zdrowie
Działanie	FERS.04.10 Wspieranie procesów zarządzania migracjami zarobkowymi
Projekt	„Working and living in Poland” - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców FERS.04.10-IP.06-0002/24

Cel projektu:



Stworzenie **platformy cyfrowej**, zawierającej kompleksowe informacje na temat pracy w Polsce, warunków życia i integracji;

Modernizacja i rozwój istniejącego **contact centre**, wykorzystywanego przez Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia „Zielona Linia”;

Dostęp do niezbędnych informacji oraz zadawania pytań w **różnych językach**, za pośrednictwem telefonu, czatu lub poczty elektronicznej;

Dostosowanie do potrzeb migrantów wybranych **stron internetowych** instytucji publicznych i innych podmiotów.

Partnerzy Projektu:



Ministerstwo Rodziny,
Pracy i Polityki Społecznej

Lider Projektu

Departament Rynku Pracy Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (DRP MRPiPS), który zajmuje się między innymi tematyką zatrudniania cudzoziemców. Ministerstwu podlegają Publiczne Służby Zatrudnienia, których częścią jest Zielona Linia.



Partner Projektu

Komenda Główna Ochotniczych Hufców Pracy, w strukturze której działa Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia „Zielona Linia”. Wieloletnie doświadczenie i wiedza w zakresie prowadzenia contact center, rozbudowana infrastruktura, wyposażenie, baza lokalowa oraz zasoby kadrowe pozwalają na udzielanie informacji na temat zatrudniania obcokrajowców oraz warunków pracy i życia w Polsce.



Grupy docelowe projektu



Working
and Living
in Poland

1. Cudzoziemcy przebywający za granicą,
zainteresowani pracą i życiem w Polsce

2. Cudzoziemcy przebywający w Polsce zainteresowani
informacjami na temat pracy i życia w Polsce

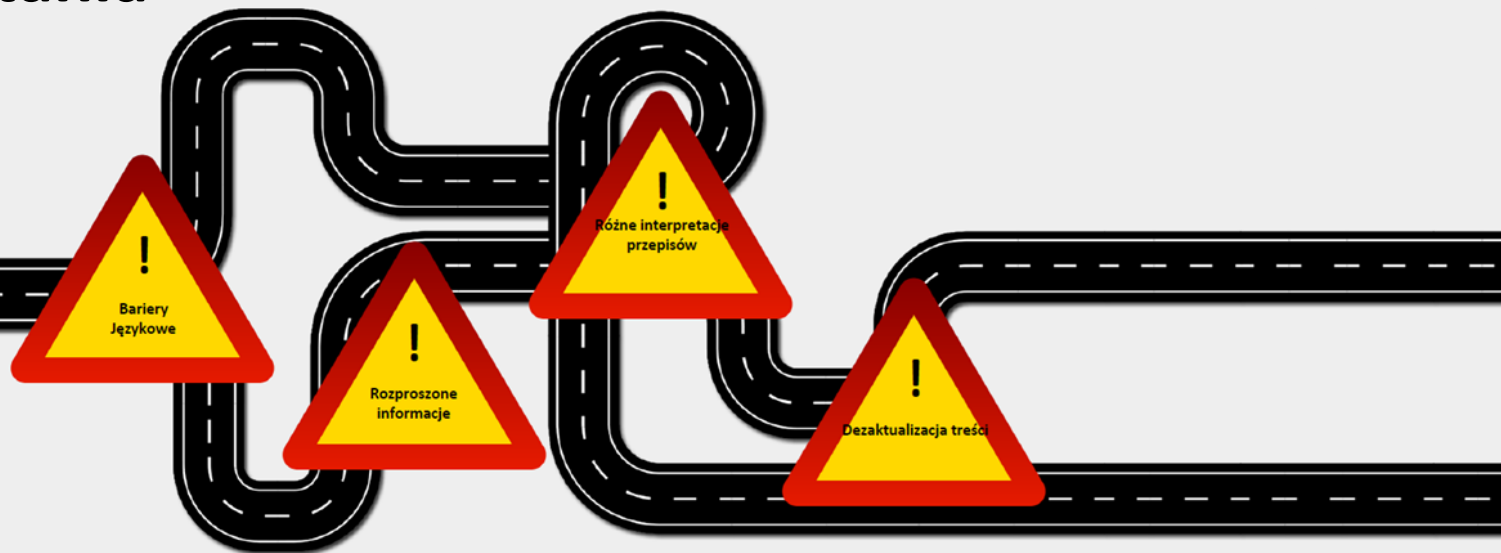
3. Pracodawcy zainteresowani zatrudnieniem
cudzoziemców

4. Instytucje publiczne i podmioty prywatne
zainteresowane zakresem informacyjnym
realizowanym w ramach projektu

5. Konsultanci i redaktorzy Zielonej Linii



Tło powstania projektu:



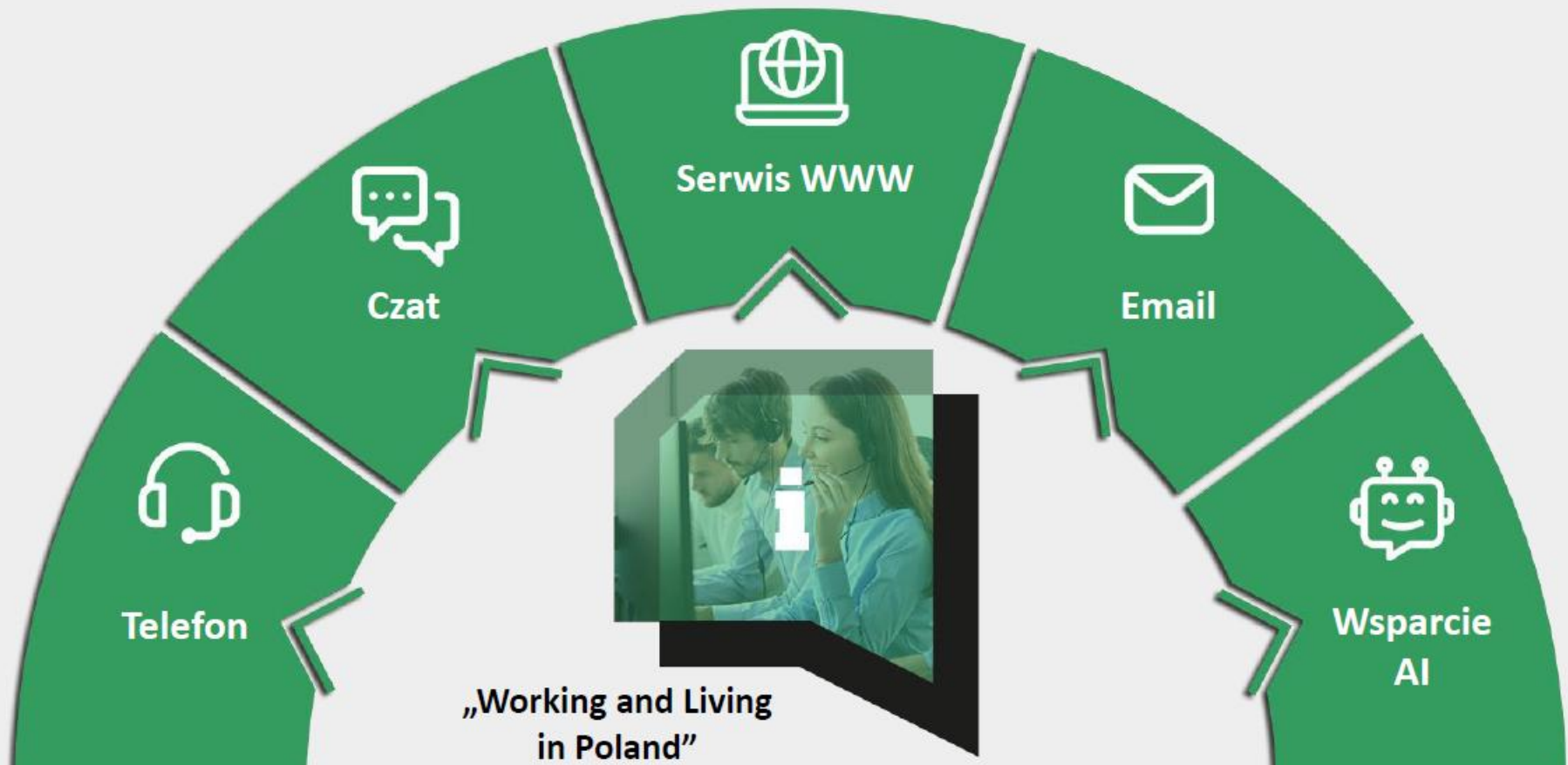
- Rozdrobnienie, rozproszenie i brak aktualnych informacji na temat pracy i życia w Polsce.
- Potrzeba kompleksowej obsługi informacyjnej migrantów, pracodawców zainteresowanych zatrudnieniem cudzoziemców oraz instytucji publicznych i innych podmiotów zaangażowanych w problematykę migracji.
- Najczęściej zgłaszano problemy dotyczące różnic kulturowych, integracji, nieznamomości języka polskiego, potwierdzania kwalifikacji zawodowych.*
- Potrzeba platformy dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami, udostępniającej rozwiązania głosowe i tekstowe oraz spełniającej wytyczne WCAG**

*<https://www.gigroupholding.com/polska/insights/barometr-ryнку-pracy-2024-2/>

**Web Content Accessibility Guidelines <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/wcag-21-w-skrocie>



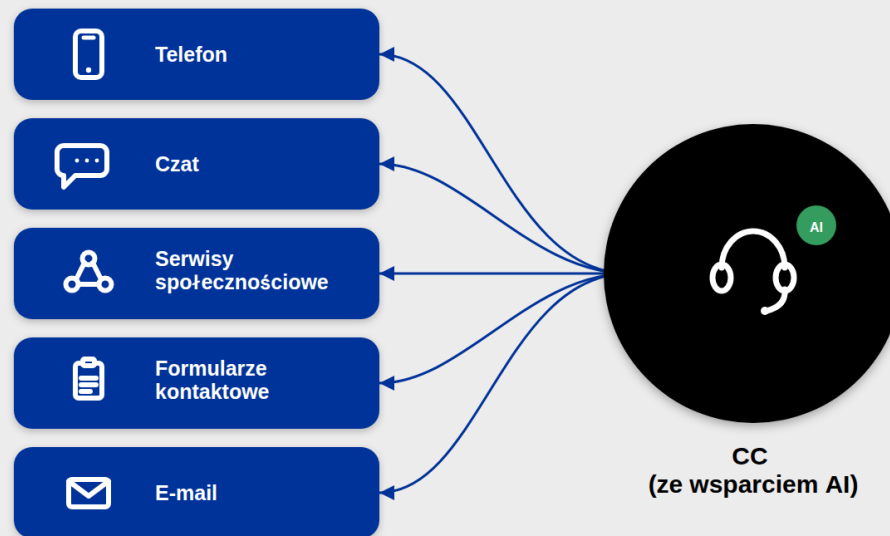
Kanały kontaktu z odbiorcami na platformie „Working and Living in Poland”



Produkty Projektu: Contact Centre

Wielokanałowe i inteligentne rozwiązanie, które dostarczy informacje w sposób kompleksowy i wielojęzyczny wykorzystując m.in. technologię AI.

CC umożliwi obsługę poprzez różne kanały komunikacji, tj. infolinię, e-mail, czat, formularze kontaktowe, serwisy społecznościowe.



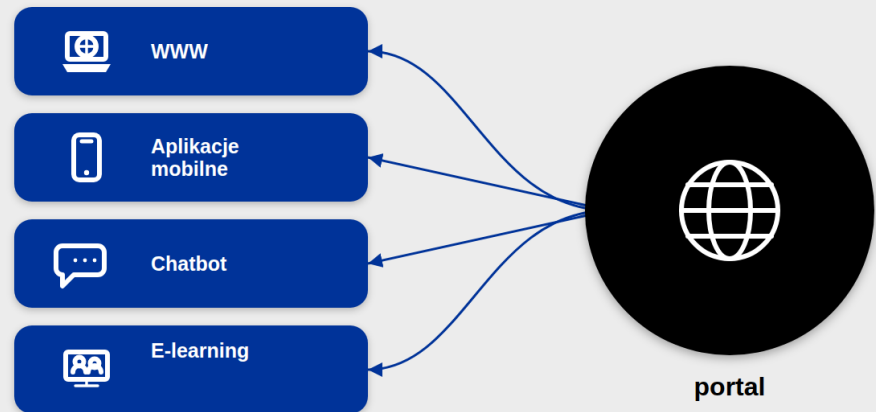
Produkty Projektu: serwis internetowy

Informacje na temat przyjazdu,
zamieszkania oraz podejmowania pracy
w Polsce.

Platforma e-learningowa, wyszukiwarka
ofert pracy, kreator CV, filmiki
informacyjne i instruktażowe, formularze
kontaktowe, czat.

Kontakt w różnych językach.

Portal dostosowany do wytycznych
WCAG.



Harmonogram projektu

2025



- Start projektu
- Powołanie Komitetu Sterującego
- Skompletowanie zespołu projektowego
- Otwarcie biura projektowego w Białymstoku
- Stworzenie sieci wsparcia resortów
- 2 spotkania ekspertów
- Stworzenie schematu tematycznego na portal
- Przygotowywanie materiałów do wykorzystania dla redaktorów i konsultantów Partnera
- Szkolenia dla personelu Partnera
- Konsultacje z urzędami treści na portalu oraz gotowości stron internetowych wybranych instytucji

2026



- Wyłonienie wykonawcy usługi Inżyniera Kontraktu
- Opracowanie identyfikacji graficznej dla portalu Working and Living in Poland
- Przygotowywanie materiałów do wykorzystania dla redaktorów i konsultantów Partnera
- Szkolenia dla personelu Partnera
- Analiza obecnego systemu OHP
- Przygotowanie i przeprowadzenie przetargu na CC i portal
- Przygotowanie postępowania na akcję informacyjną o portalu

2027



- Powstanie portalu i uruchomienie CC
- Realizacja akcji informacyjnej
- Szkolenia dla personelu Partnera
- Spotkanie promocyjne
- Dostosowanie stron www wybranych urzędów do potrzeb cudzoziemców
- Przygotowywanie materiałów do wykorzystania dla redaktorów i konsultantów Partnera
- Stworzenie bazy wiedzy dla konsultantów i redaktorów Partnera

2028



- Podsumowanie projektu



Dziękujemy za uwagę