



SEKRETARIAT
Biura Prac Senackich
Wpłynęło dn. 23.02.15
nr. 935 podpis. M

GABINET MARSZAŁKA SENATU

wpłynęło dn. 20.02.15

nr. 601 podpis. [Signature]

Warszawa, dnia 8 lutego 2015 r.

Minister
Spraw Zagranicznych

SM.2113.25.2015/4

Pan
Bogdan Borusewicz
Marszałek Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

Odpowiadając na pismo nr BPS/043-69-2957/15 z dnia 30 stycznia br. ws. oświadczenia senatora A.Persona dotyczącego funkcjonowania internetowego systemu rejestracji wniosków wizowych na Białorusi, uprzejmie informuję, że:

W celu podniesienia poziomu jakości obsługi interesantów oraz zapewnienia większej płynności realizacji spraw konsularnych Ministerstwo Spraw Zagranicznych wprowadziło w 2010 r. system elektronicznej rejestracji wizyt (e-konsulat) w polskich urzędach konsularnych, w tym na Białorusi. System ten, zgodnie z ustalonym kalendarzem przyjęć oraz możliwościami organizacyjno-kadrowymi urzędu, umożliwia interesantom umówienie się na wizytę m.in. w sprawach wizowych. E-konsulat z założenia zapobiega więc tworzeniu się kolejek i w konsekwencji zapobiega zjawiskom patologicznym. Oprócz możliwości rejestracji wizyty (data, godzina) umożliwia także wypełnienie wniosków wizowych w formie elektronicznej i generuje je w formacie PDF. Wnioski wizowe zarejestrowane w systemie są przesyłane na serwery urzędów konsularnych i podczas obsługi interesantów są widoczne dla pracowników konsulatów. Pozwala to na skrócenie czasu obsługi i zwiększenie liczby przyjmowanych wniosków. W konsekwencji udało się znacząco zwiększyć liczbę wydawanych wiz przez polskie urzędy konsularne na Wschodzie np. na Białorusi w 2013 r. wydano ok. 350 tys. wiz, a w roku 2014 już 402 tys., co stanowi ponad połowę wiz wydawanych przez wszystkie kraje strefy Schengen.

System elektronicznej rejestracji wniosków wizowych na Białorusi od dłuższego czasu jest celem ataków „hakerskich”, co polega głównie na wykorzystywaniu przez nieustalone osoby programów i skryptów automatycznie rezerwujących wolne miejsca. W rezultacie osoby próbujące uzyskać termin w trybie indywidualnym napotykają na poważne trudności. Co istotne tzw. „hakerzy” wykorzystują do rezerwacji terminów prawdziwe dane osobowe, co świadczy o tym, że białoruscy klienci rzeczywiście im je przekazują.

W celu przeciwdziałania temu procederowi zastosowano szereg technicznych rozwiązań informatycznych, które jednak nie likwidują go całkowicie. Trudności z dokonywaniem rejestracji wniosków wizowych przez zwykłych użytkowników związane są także z częstym blokowaniem łącz internetowych na Białorusi, przez jedyne ich dostawcę - państwową firmę BIEŁELEKOM.

W przypadku osób, które mają problemy z dostępem do internetu - w tym szczególnie osób z mniejszości polskiej – kierownicy urzędów konsularnych mogą odstąpić wyjątkowo od rejestracji internetowej i zastosować przyspieszony tryb obsługi interesantów.

Podjęto także inne działania nakierowane na usprawnienie obsługi wizowej np. nastąpiła rozbudowa infrastruktury w Konsulacie Generalnym RP w Grodnie, konsulaty – zgodnie z przepisami unijnymi i krajowymi – akceptują pośrednictwo akredytowanych biur podróży, a w wyniku podpisanej w dniu 13 lutego 2013 r. umowy o reprezentacji wizowej z Republiką Łotewską, Konsulat Generalny Łotwy w Witebsku wydaje wizy Schengen do Polski (w 2014 r. - 14 tys. wiz). Stale zwiększa się odsetek wiz wielokrotnych z długim okresem ważności. Wydawane są one osobom, które spełniają określone kryteria oraz wykażą prawidłowe wykorzystanie wcześniej posiadanych wiz. W 2014 r. na ponad 323 tys. wiz Schengen wydanych przez polskie konsulaty na Białorusi, wizy wielokrotne z ważnością od 1 roku do 5 lat stanowiły około 215 tys., czyli powyżej 66%.

Podkreślić należy, że głównym źródłem problemów z płynną obsługą spraw wizowych na Białorusi jest jednak brak równowagi między popytem na wizy, a ograniczonymi możliwościami naszych urzędów konsularnych, wynikającymi przede wszystkim z braku zgody strony białoruskiej, pomimo wieloletnich starań strony polskiej, na zwiększenie liczby konsulów realizujących zadania wizowe. W 2015 r. m.in. na Białorusi kraje strefy Schengen rozpoczną wdrażanie, w ramach Systemu Informacji Wizowej (VIS), biometrii wizowej. Konieczność osobistego stawiennictwa w konsulacie w celu pobrania odcisków linii papilarnych spowoduje z pewnością ograniczenie zjawiska pośrednictwa wizowego.

Obecnie w MSZ, po uzyskaniu zgody władz białoruskich, prowadzone są obecnie intensywne prace przygotowujące przeprowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na świadczenie usług przyjmowania wniosków wizowych na rzecz polskich placówek na Białorusi. Outsourcing wizowy jest skutecznym narzędziem zwiększania wydajności oraz podnoszenia poziomu jakości obsługi wizowej, stosowanym przez wiele państw unijnych, w tym Polskę,. Dzięki niemu udaje się na bieżąco zaspokajać popyt na polskie wizy w Rosji oraz znacznie poprawiono sytuację na Ukrainie, gdzie od 2010 r. prawie podwojono liczbę wydawanych wiz, doprowadzając ją do poziomu ponad 830 tys. w roku 2014.

Ministerstwo Spraw Zagranicznych zdaje sobie sprawę z niedoskonałości obecnego systemu obsługi spraw wizowych na Białorusi, które wynikają z przedstawionych powyżej uwarunkowań o charakterze zewnętrznym, i prowadzi ciągłe działania, zarówno o charakterze technicznym jak i organizacyjnym, mające na celu eliminowanie i ograniczanie negatywnych zjawisk. Pragnę zapewnić, że doskonalenie modelu i mechanizmów obsługi wizowej m.in. na Białorusi, zwiększanie wydajności oraz transparentności procesu wizowego jest jednym z głównych zadań polskiej służby konsularnej.

Zygmunt Maciejowski
z up. Ministra Spraw Zagranicznych
Henryka Maciejowskiego - Macys
Sekretarz Stanu
Henryka Maciejowskiego - Dendys