



***Dobre praktyki***  
***– doświadczenia urzędów pracy***

**Zeszyt Metodyczny**  
**Pośrednika Pracy**

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ  
DEPARTAMENT RYNKU PRACY

Ewa Andziulewicz • Ewa Gola • Teresa Janiszak • Magdalena Koćmiel  
Agnieszka Kuropatnicka • Agnieszka Majewska • Sabina Mroczyńska  
Magdalena Orłowska • Małgorzata Pawlak • Magdalena Piekarczewicz  
Katarzyna Przybyła • Anna Stach • Izabela Szweda • Tomasz Wróbel  
Marta Zachara

**DOBRE PRAKTYKI**  
**– doświadczenia urzędów pracy**

Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy

NR 6 (15)

Warszawa 2016

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej  
Departament Rynku Pracy  
ul. Nowogrodzka 1/3/5  
00-513 Warszawa

Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy nr 6 (15)  
„Dobre praktyki – doświadczenia urzędów pracy”

**Redakcja:**

Monika Dąbrowska

**Projekt okładki:**

Kamex – Robert Grzelec

**Zdjęcie na okładce:**

Powiatowy Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej

Copyright © by Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2016

ISBN: 978-83-64309-26-7

**Wydawca:**

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej  
Departament Rynku Pracy  
ul. Nowogrodzka 1/3/5  
00-513 Warszawa

**Łamanie i druk:**

ZWP MRPiPS. Zam 219/2016.



*Ta publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autora i Komisja Europejska oraz Agencja Wykonawcza ds. Audiowizualnych, Edukacji i Kultury nie ponoszą odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.*

## O autorach

### **Ewa Andziulewicz**

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni od 1997 roku. Od początku związana z Działem Pośrednictwa i Poradnictwa Zawodowym, którym kierowała przez 11 lat. Obecnie pełni obowiązki zastępcy dyrektora Urzędu.

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego oraz Studiów Podyplomowych Zarządzanie Zasobami Ludzkimi na Uniwersytecie SWPS Oddział Zamiejskowy w Sopocie.

Kieruje zespołem pracowników Pionu Rynku Pracy. Dbą o sprawne i efektywne funkcjonowanie wszystkich stanowisk mających wpływ na jakość świadczonych przez Urząd usług oraz budowanie wizerunku instytucji. Wraz z kierowanym zespołem inicjuje, organizuje i uczestniczy w spotkaniach z pracodawcami i instytucjami lokalnego rynku pracy w celu nawiązywania współpracy i promowania usług Urzędu.

### **Ewa Gola**

Zastępca Kierownika Wydziału Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Zawodowo związana z publicznymi służbami zatrudnienia od 1998 roku. Posiada wieloletnie doświadczenie jako specjalista ds. programów. Autorka i koordynatorka wielu projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego oraz innych programów przeciwdziałania bezrobociu. Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

### **Teresa Janiszak**

Od 1997 roku jest doradcą zawodowym w Powiatowym Urzędzie Pracy w Drawsku Pomorskim. Od czerwca 2013 roku pełni funkcję Koordynatora Usług Rynku Pracy, łącząc pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe jako kompleksową usługę dla Klientów, jest również członkiem Zespołu ds. Promocji. Jako doświadczony praktyk w zakresie poradnictwa zawodowego, współpracuje między innymi ze szkołami, innymi instytucjami oświatowymi, prowadząc warsztaty dla młodzieży z zakresu planowania kariery, badania predyspozycji zawodowych. Jest absolwentką Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Bydgoszczy na kierunku pedagogika, ukończyła studia podyplomowe na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, kierunek – Psychologiczne doradztwo zawodowe i personalne oraz studia podyplomowe w Wyższej Szkole Administracji Publicznej w Szczecinie, kierunek – Ekonomia Społeczna.

### **Magdalena Koćmiel**

Z publicznymi służbami zatrudnienia związana od 2004 roku. Ukończyła resocjalizację i profilaktykę społeczną na Akademii Świętokrzyskiej oraz studia podyplomowe w zakresie doradztwa

zawodowego i personalnego w Wyższej Szkole Humanistyczno-Ekonomicznej. W Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie pracuje na stanowisku doradcy zawodowego. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy z klientem indywidualnym oraz w zakresie poradnictwa grupowego.

### **Agnieszka Kuropatnicka**

Od 2001 roku związana jest z publicznymi służbami zatrudnienia. Początkowo wykonywała zadania w zakresie rejestracji, ewidencji i świadczeń, później zaangażowana była w pośrednictwo pracy, a od 2012 roku jest Zastępcą Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim oraz członkiem Zespołu ds. Promocji. Jako doświadczony praktyk zawsze stawia Klienta i człowieka na pierwszym miejscu.

Jest absolwentką studiów o specjalności Zarządzanie zasobami pracy. By lepiej rozumieć potrzeby Klientów urzędu pracy skończyła studia podyplomowe na kierunku Pośrednictwo Pracy, a następnie na kierunku Doradztwo Zawodowe i Psychospołeczne.

Z zamiłowania jest Coachem, wykorzystuje swoje umiejętności, by budować partnerskie relacje i wzajemne zaufanie. Wierzy, że każdy człowiek to skarbnica potencjału, tylko może nie każdy już potrafił go odkryć.

### **Agnieszka Majewska**

Od 2011 roku doradca zawodowy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni.

Absolwentka Wydziału Humanistycznego Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu na kierunku socjologia. Ukończyła półtoraroczne studium podyplomowe Psychologiczne Doradztwo Zawodowe i Personalne na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

W pracy zawodowej zajmuje się między innymi udzielaniem porad indywidualnych z zakresu poszukiwania pracy, diagnozy predyspozycji zawodowych, możliwości uzupełniania i podwyższania kwalifikacji zawodowych oraz planowania działalności gospodarczej.

Prowadzi warsztaty grupowe dotyczące umiejętności poszukiwania pracy, komunikacji interpersonalnej, asertywności, analizy potencjału zawodowego oraz podstaw przedsiębiorczości.

### **Sabina Mroczyńska**

Od 2007 roku zatrudniona w Powiatowym Urzędzie Pracy w Chojnicach na stanowisku pośrednika pracy. Od 2014 roku Koordynator Referatu Usług Rynku Pracy.

Absolwentka Wyższej Szkoły Pedagogicznej Towarzystwa Wiedzy Powszechnej w Warszawie (Wydział Zamiejscowy w Człuchowie).

### **Magdalena Orłowska**

Od 2008 roku związana jest zawodowo z Powiatowym Urzędem Pracy w Drawsku Pomorskim. Przez kilka lat wykonywała pracę w Referacie ds. Programów, realizowała Instrumenty Rynku Pracy oraz świadczenia zapobiegające wykluczeniu społecznemu. Obecnie jest pośrednikiem pracy pełniącym funkcję doradcy klienta, członkiem Zespołu ds. Promocji.

Absolwentka Uniwersytetu Szczecińskiego Wydziału Humanistycznego na kierunku Politologia w specjalności Bezpieczeństwo Państwa. Ukończyła również studia podyplomowe na Uniwersytecie Szczecińskim, kierunek Administrowanie Projektami Unii Europejskiej. Swoje kwalifikacje

zawodowe doskonalili poprzez udział w szkoleniach i kolejnych studiach podyplomowych z zakresu doradztwa zawodowego. Dzięki swojemu wieloletniemu doświadczeniu oraz wiedzy, potrafi dobrać odpowiednią pomoc do swoich Klientów.

Jej motto zawodowe to: „Człowiek osiągnął sukces, jeżeli wstaje rano i kładzie się spać, a pomiędzy tym robi to, co chce robić”.

### **Małgorzata Pawlak**

Od 2010 roku kieruje Centrum Aktywizacji Zawodowej w Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie, jednocześnie pełni obowiązki Zastępy Dyrektora. Posiada ponad 12-letnie doświadczenie zawodowe w publicznych służbach zatrudnienia, zdobyte w trakcie pracy na różnych stanowiskach w Urzędzie.

Stale podnosi i doskonalili kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach i ukończenie dwóch kierunków studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi oraz zarządzania projektami, pozwala jej to na inicjowanie i realizację zadań w CAZ. W 2012 roku została odznaczona brązowym medalem przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej za długoletnią służbę, jako pracownik Urzędu Pracy.

### **Magdalena Piekarzewicz**

Od 2007 roku jest związana zawodowo z Powiatowym Urzędem Pracy w Drawsku Pomorskim. Doświadczenie w pracy z Klientem zdobywała poprzez wykonywanie zadań na różnych stanowiskach, od asystentki koordynatora projektu, poprzez referenta realizującego prace społecznie użyteczne i Specjalistę ds. Rozwoju Zawodowego. Obecnie jest pośrednikiem pracy, pełniącym funkcję doradcy klienta wspierającym pracodawców oraz osoby rozpoczynające własną działalność gospodarczą. Od czerwca 2013 roku pełni również funkcję Koordynatora Zespołu ds. Promocji, sprawuje nadzór nad realizacją działań promocyjnych oraz kreowaniem wizerunku urzędu pracy na lokalnym rynku.

Absolwentka Akademii Rolniczej w Szczecinie na kierunku Ekonomia. Dodatkowo ukończyła studia podyplomowe w zakresie Zarządzania zasobami ludzkimi. Wciąż poszukuje nowych rozwiązań i możliwości ich zastosowania w działaniach marketingowych urzędu.

### **Katarzyna Przybyła**

Od 2009 roku zawodowo związana z Powiatowym Urzędem Pracy w Opocznie jako doradca zawodowy, lider klubu pracy, a obecnie na stanowisku specjalista ds. programów. Podczas kilkuletniej pracy w Urzędzie prowadziła liczne grupowe spotkania informacyjne, porady zawodowe oraz zajęcia aktywizacyjne. Posiada także doświadczenie w pracy z klientem niepełnosprawnym. Uczestniczka wielu kursów i szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe, w tym języka migowego.

Absolwentka Akademii Świętokrzyskiej im. Jana Kochanowskiego w Kielcach – kierunek pedagogika, specjalność resocjalizacja i profilaktyka społeczna.

### **Anna Stach**

Doradca zawodowy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni, od 2011 roku. Aktualnie w pracy za-

wodowej zajmuje się obsługą klienta indywidualnego oraz koordynacją pracy zespołu doradców klienta w dziale pośrednictwa pracy. Posiada doświadczenie zawodowe w zakresie poradnictwa zawodowego w prowadzeniu porad indywidualnych oraz warsztatów grupowych.

Psycholog o specjalności psychologia organizacji i zarządzania. Magistrantka prawa na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego.

### **Izabela Szweda**

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Rudzie Śląskiej zatrudniona od 2004 roku. Obecnie zatrudniona na stanowisku pośrednika pracy oraz doradcy zawodowego. Pełni funkcję doradcy klienta instytucjonalnego oraz zastępuje kierownika działu Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego.

Ukończyła studia magisterskie na Akademii Ekonomicznej w Katowicach o kierunku zarządzanie oraz w Szkole Wyższej Psychologii Społecznej w Katowicach o kierunku psychologia. Absolwentka studiów podyplomowych Psychologia Społeczna oraz Wyzwania Rynkowe dla Pośrednictwa Pracy. Znawczyni tematyki rynku pracy, promotorka form pomocy urzędu świadczonych na rzecz pracodawców.

### **Tomasz Wróbel**

Kierownik Wydziału Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Od 12 lat związany zawodowo z Publicznymi Służbami Zatrudnienia. Autor wielu programów na rzecz aktywizacji osób bezrobotnych.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Opolskiego.

### **Marta Zachara**

Doradca zawodowy z wieloletnim stażem w Publicznych Służbach Zatrudnienia. Obecnie pełni funkcję doradcy klienta instytucjonalnego oraz zastępuje kierownika działu Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego.

Magister psychologii, absolwentka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi oraz Szkołę Kompetencji Społecznych Doradców Zawodowych. Praktyk w dziedzinie aktywizacji zawodowej osób w szczególnej sytuacji na rynku pracy oraz specjalista tematyki z obszaru pomocy dla pracodawców.

# SPIS TREŚCI

<b>Wstęp</b> .....	9
<b>1. Nowe kierunki działania – Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach</b> <i>Sabina Mroczyńska – Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach</i> .....	11
<b>2. Przyjazny i sprawny urząd – chcemy i możemy Ci pomóc. – Wizja Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim</b> <i>Teresa Janiszak, Agnieszka Kuropatnicka, Magdalena Orłowska, Magdalena Piekarczewicz</i> – Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim .....	29
<b>3. Uczymy się, zmieniamy i poszukujemy nowych rozwiązań – doświadczenia Powiatowego Urzędu Pracy w Gdyni</b> <i>Ewa Andziulewicz, Agnieszka Majewska, Anna Stach</i> – Powiatowy Urząd Pracy w Gdyni .....	49
<b>4. Powiatowy Urząd Pracy w Nysie – więcej niż urząd pracy</b> <i>Ewa Gola, Tomasz Wróbel – Powiatowy Urząd Pracy w Nysie</i> .....	69
<b>5. Inicjatywy i działania podejmowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie</b> <i>Małgorzata Pawlak, Magdalena Koćmiel, Katarzyna Przybyła</i> – Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie .....	91
<b>6. Rozwiązania na nowe czasy – dobre praktyki Centrum Aktywizacji Zawodowej w Rudzie Śląskiej</b> <i>Marta Zachara, Izabela Szweda</i> – Powiatowy Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej .....	109





## WSTĘP

Publikacja, którą oddajemy w Państwa ręce to kolejny, piąty Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy, poświęcony popularyzacji i upowszechnianiu tzw. *dobrych praktyk* powiatowych urzędów pracy.

W niniejszym Zeszycie prezentujemy sześć powiatowych urzędów pracy, które zaprezentowały swoje doświadczenia w zakresie realizacji usług i instrumentów rynku pracy oraz codziennej pracy doradców klienta. Mamy nadzieję, że wybrane przez nas przykłady sposobu realizacji przez urzędy ich standardowych zadań, a także wprowadzane przez nie nowatorskie rozwiązania służące usprawnianiu pracy i ułatwianiu klientom korzystania z oferowanych usług, zainteresują Czytelników. Jesteśmy przekonani, że zaangażowanie Autorów w realizację zadań i ciekawe pomysły będą również inspiracją dla Państwa.

Dziękujemy wszystkim urzędom pracy, które zgłosiły swoje propozycje do tej edycji Zeszytu Metodycznego Pośrednika Pracy, a których ze względu na ograniczone możliwości wydawnicze nie mogliśmy opublikować.

Życzymy Państwu przyjemnej lektury.

Departament Rynku Pracy



## 1 NOWE KIERUNKI DZIAŁANIA – POWIATOWY URZĘD PRACY W CHOJNICACH

Powiat chojnicki, leżący w województwie pomorskim, obejmuje obszar 136,4 tys. ha (tj. 7,5% powierzchni województwa). Na terenie powiatu usytuowanych jest 5 gmin: gmina miejska Chojnice, gmina wiejska Chojnice, gmina wiejsko-miejska Czersk, gmina wiejsko-miejska Brusy i gmina wiejska Konarzyny. Powiat chojnicki wg stanu na koniec 2014 roku, zamieszkiwało 96 345 mieszkańców, tj. prawie 4,2% ludności województwa.

W październiku 2015 roku liczba zarejestrowanych osób bezrobotnych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Chojnicach wynosiła 5276 i była niższa o blisko 1000 osób (15,8%) niż w roku poprzednim.

Stan	Liczba bezrobotnych	Stopa bezrobocia		
		powiat	województwo	kraj
31.10.2014	6 267	16,9	11,1	11,3
31.10.2015	5 276	14,3	8,9	9,6

Jak pokazuje wykres zamieszczony poniżej, poziom stopy bezrobocia jest najniższy od 1999 roku – na koniec października 2015 roku stopa bezrobocia dla powiatu chojnickiego wynosiła 14,3%.



Wykres 1. Stopa bezrobocia w latach 1999–2015

Nowelizacja ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z 2014 roku wniosła szereg istotnych zmian w działaniach Powiatowego Urzędu Pracy w Chojnicach. Większa troska o klientów, szerszy wachlarz oferowanych usług, dbanie o efektywność wydatkowanych środków Funduszu Pracy – to tylko niektóre aspekty nowych wyzwań w poszukiwaniu najlepszych rozwiązań. Podejmowaliśmy nowatorskie inicjatywy służące poprawie sytuacji na lokalnym rynku pracy.

## **„TOP PARTNER – PUP DLA PRACODAWCY, PRACODAWCA DLA PUP”**

Nowe możliwości wprowadzone Ustawą z dnia 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz niektórych innych ustaw zobligowały nas do podjęcia kampanii informacyjnej promującej nowe szanse na rynku pracy. Zdawaliśmy sobie sprawę z tego, jak dużą rolę odgrywa rzetelny i szybki przekaz informacji oraz jak ważne jest rozpowszechnienie wśród pracodawców wiadomości o nowych formach aktywizacji osób bezrobotnych. Na potrzeby promocji nowych programów rynku pracy opracowaliśmy własne ulotki promujące: grant na telepracę, świadczenie aktywizacyjne, Krajowy Fundusz Szkoleniowy, itd. Na stronie internetowej zamieściliśmy komunikaty – zaproszenia, które zachęcały do udziału w nowych formach wsparcia. Zachęcaliśmy pracodawców, gdyż zwłaszcza oni kreują „nową rzeczywistość” na rynku pracy. Jednym z ważniejszych działań w tej kwestii było dotarcie do jak najliczniejszej grupy firm, które zainteresowałby się nową ofertą urzędu pracy. Tak zrodził się pomysł projektu „TOP PARTNER – PUP DLA PRACODAWCY, PRACODAWCA DLA PUP”.

## **GENEZA PROJEKTU**

Projekt „TOP PARTNER – PUP DLA PRACODAWCY, PRACODAWCA DLA PUP” został uruchomiony w 2015 roku, a jego celem było zwiększenie świadomości pracodawców nt. korzyści, jakie niosą nowe instrumenty, usługi rynku pracy oraz pozyskanie partnerów na rzecz aktywizacji lokalnego rynku pracy.

Promocję projektu zrealizowaliśmy poprzez zamieszczenie zaproszenia do udziału



*Zastępca Dyrektora PUP Chojnice – Jadwiga Pestka podczas spotkania inauguracyjnego projektu TOP PARTNER*

w projekcie na stronie internetowej naszego urzędu oraz opracowanie i upowszechnianie plakatów. Konieczne było też telefoniczne skontaktowanie się z wiodącymi firmami i bezpośrednie zaproszenie ich do udziału w przedsięwzięciu.

Idea naszego pomysłu spotkała się z dużym zainteresowaniem. Świadczy o tym fakt, iż w spotkaniu inauguracyjnym, które odbyło się w siedzibie Powiatowego Urzędu Pracy w Chojnicach w styczniu 2015 roku, uczestniczyło 41 pracodawców.

W trakcie pierwszego spotkania przybliżyliśmy uczestnikom cele projektu i zaproponowaliśmy główne kierunki działań. Wszyscy uczestnicy spotkania zadeklarowali swój udział w TOP PARTNER.



*Spotkanie inauguracyjne TOP PARTNER – prezentacja „Cele i główne założenia projektu”*

## **BENEFICJENCI**

Do udziału w TOP PARTNER zaproszono pracodawców, którzy podejmowali współpracę z urzędem pracy po raz pierwszy oraz tych, którzy współpracowali z nami wcześniej i uzyskali renomę solidnego partnera. Przyjęliśmy zasadę, że uczestnictwo w projekcie TOP PARTNER trwa rok. Co roku – w I kwartale będą prowadzone nabory do kolejnych edycji projektu.

Do udziału w projekcie w 2015 roku zakwalifikowano 44 pracodawców. Pozyskałyśmy firmy niemalże z każdej branży gospodarczej. Działalność w zakresie przetwórstwa przemysłowego prowadzi 10 pracodawców. Tyle samo firm związanych jest z branżą handlową. 6 pracodawców świadczy usługi budowlane, natomiast 4 firmy prowadzą działalność usługową. Pozostałe firmy reprezentują: transport i gospodarkę magazynową, opiekę zdrowotną i pomoc społeczną, działalność związaną z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi, działalność finansową i ubezpieczeniową.

Wśród partnerów uczestniczących w projekcie 12 pracodawców prowadzi firmę dłużej niż 20 lat. 14 firm może pochwalić się dłuższym niż 10-letni staż na rynku pracy, natomiast 13 pracodawców można zaklasyfikować do firm działających od 5 do 10 lat. 5 pracodawców funkcjonuje krócej niż 5 lat. Długi okres funkcjonowania na rynku pracy pozwolił naszym partnerom zdobyć bogate doświadczenie i znajomość rynku pracy, dlatego też współpraca z nimi daje wysoką gwarancję odpowiedniego poziomu kształtowania tendencji na lokalnym rynku pracy.

Wśród uczestników projektu większość stanowią mikroprzedsiębiorcy zatrudniający mniej niż 10 pracowników – 15 firm oraz małe przedsiębiorstwa, w których stan zatrudnienia nie przekraczał 49 osób – 18 pracodawców. Do projektu przystąpiło także 7 firm – podmiotów średnich i 4 pracodawców reprezentujących przedsiębiorstwa duże, zatrudniające ponad 250 pracowników.

Przewodnią ideą projektu jest to, iż ma on przynosić korzyści zarówno pracodawcom, jak i urzędowi pracy.

## **KORZYŚCI DLA PRACODAWCY I DZIAŁANIA Z NICH WYNIKAJĄCE:**

- sprawne pośrednictwo pracy i doradztwo zawodowe, służące zaspokojeniu potrzeb kadrowych;
- dofinansowanie szkoleń pracowników w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego;
- dofinansowanie nowych stanowisk pracy;
- rzetelny i szybki przekaz informacji nt. przedsięwzięć inicjowanych ze strony naszego urzędu pracy (kontakty e-mail);
- bonifikaty punktowe – TOP PARTNER – zwiększenie dostępności do programów finansowanych ze środków Funduszu Pracy i Europejskiego Funduszu Społecznego organizowanych w urzędzie pracy w ramach procedur konkursowych;
- „edukacja wewnętrzna” w zakresie procedur i zasad organizacji programów na rzecz promocji zatrudnienia – zajęcia warsztatowe prowadzone przez doradców klienta z naszego urzędu pracy;
- „edukacja zewnętrzna” – organizacja szkoleń z zakresu zarządzania biznesem – bezpłatne szkolenia prowadzone przez firmy zewnętrzne na rzecz uczestników projektu w siedzibie Powiatowego Urzędu Pracy w Chojnicach;
- zbudowanie stałej platformy kooperacyjnej – baza zidentyfikowanych przedstawicieli firm współpracujących z urzędem pracy oraz baza zidentyfikowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Chojnicach doradców klienta obsługującego partnerów biznesowych;
- karta członkowska – jako symbol „dobrej i rzetelnej marki” – firmy rekomendowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach.

**Usługę pośrednictwa pracy** uznaliśmy jako jeden z najistotniejszych elementów dobrej współpracy między pracodawcą a urzędem pracy. Naszym celem było zaprezentowanie pośrednictwa pracy w nowy świetle – jako usługi świadczonej szybko, precyzyjnie i efektywnie. Nie każdy pracodawca zdaje sobie sprawę z możliwości, jakie daje urząd

w procesie doboru odpowiedniego kandydata oraz rodzaju wymagań, które są niezbędne aby ten proces należycie przeprowadzić, dotyczące m.in. dodatkowych uprawnień czy stażu pracy na oferowanym stanowisku.

Jednym z naszych zadań w trakcie realizacji projektu było zainteresowanie pracodawców kształceniem pracowników w ramach **Krajowego Funduszu Szkoleniowego**. Przybliżyliśmy procedury szkoleń, formy kształcenia oraz możliwości i wysokość finansowania, a także korzyści, jakie niesie za sobą ten program. Aż 21 pracodawców potwierdziło chęć skorzystania z pomocy finansowej z Krajowego Funduszu Szkoleniowego na kształcenie ustawiczne pracowników/pracodawców w wieku 45+.

Dla zapewnienia szybkiego przekazu informacji między urzędem pracy, a pracodawcami stworzyliśmy **bazę e-mailową**. Każdy pracodawca uczestniczący w projekcie podając swój adres poczty elektronicznej może liczyć na bezzwłoczne przekazanie informacji na temat przedsięwzięć inicjowanych ze strony urzędu.

Atrybutem pracodawców należących do TOP PARTNER jest **karta członkowska** – jako symbol „dobrej i rzetelnej marki”. Każdej karcie nadaje się numer identyfikacyjny. Pracodawca będący właścicielem karty może wnioskować o bonifikaty punktowe, jako przywilej służący zwiększeniu dostępności do programów finansowanych



ze środków Funduszu Pracy i Europejskiego Funduszu Społecznego, organizowanych w urzędzie pracy, w ramach procedur konkursowych.

**„EDUKACJA WEWNĘTRZNA”** – to oferta urzędu pracy polegająca na zorganizowaniu warsztatów, podczas których promowano nowe instrumenty rynku pracy, pośrednictwo pracy i doradztwo zawodowe.

Zaproponowaliśmy pracodawcom udział w 4 blokach tematycznych:

- zatrudnienie subsydiowane;
- usługi pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego;
- wsparcie aktywizacji zawodowej wybranych kategorii osób bezrobotnych;
- szkolenia osób bezrobotnych i pracowników.

Uczestnicy projektu sami decydowali, w jakich zajęciach chcą uczestniczyć. Ostatecznie warsztaty odbyły się w dwóch terminach: 12 i 20 lutego 2015 roku.

12 lutego 2015 roku zorganizowano dwa warsztaty o tematyce: zatrudnienie subsydiowane oraz usługi pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego.



Tematyka warsztatu – zatrudnienie subsydiowane – obejmowała takie formy wsparcia jak: prace interwencyjne, refundacja składki ZUS, grant na telepracę, świadczenie aktywizacyjne, refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy, staże oraz pomoc publiczna – de minimis. Doradcy klienta przedstawili zasady organizacji powyższych form wsparcia oraz odpowiadali na pytania pracodawców. Pracodawcy aktywnie włączyli się w spotkania wiedząc, że jest to dla nich doskonała okazja do zapoznania się z nowymi możliwościami, które zostały wprowadzone w 2014 roku. W warsztacie uczestniczyło 18 firm.

Warsztat z zakresu pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego miał między innymi na celu przedstawienie procedury zgłaszania ofert pracy. Omówiono najczęstsze błędy popełniane w formularzu zgłoszenia wolnego miejsca pracy. Już teraz możemy stwierdzić, że oferty składane przez pracodawców uczestniczących w TOP PARTNER są wyjątkowo poprawne, co znacznie skraca procedurę ich realizacji, a tym samym oznacza osiągnięcie celu organizacji spotkania. Podczas warsztatu promowaliśmy także giełdę pracy, jako bardzo dogodną formę kontaktu pracodawcy z osobami bezrobotnymi. Zachęcaliśmy też pracodawców do udziału w imprezie pod nazwą „Powiatowe Targi Pracy”. Jest to „sztandarowe”, cykliczne przedsięwzięcie w skali powiatu, organizowane z inicjatywy Starosty Chojnickiego i Powiatowego Urzędu Pracy w Chojnicach. W XI edycji Powiatowych Targów Pracy, dzięki naszej zachęcie zaproszenie przyjęło 17 uczestników TOP PARTNER.

Kolejnym celem zajęć warsztatowych była promocja usług doradcy zawodowego na rzecz pracodawców. Usługa ta, jak wynikało z naszych obserwacji, nie cieszyła się wielką popularnością. Chcąc przełamać te stereotypy doradca zawodowy przedstawił szereg korzyści wynikających z nawiązania takiej współpracy. W tym warsztacie uczestniczyło 7 pracodawców.

W dniu 20 lutego 2015 roku zorganizowano warsztat o tematyce aktywizacja zawodowa wybranych kategorii osób bezrobotnych, w którym uczestniczyło 12 firm oraz warsztat z zakresu szkoleń osób bezrobotnych i pracowników, w których wzięło udział 17 pracodawców.

Warsztat wsparcie aktywizacji zawodowej wybranych kategorii osób bezrobotnych służył głównie promocji nowych form, takich jak:

- aktywizacja zawodowa rodziców powracających na rynek pracy po przerwie związanej z wychowywaniem dziecka, w tym: grant na telepracę, świadczenie aktywizacyjne;
- aktywizacja osób powyżej 50 roku życia, w tym: dofinansowanie wynagrodzenia za zatrudnienie bezrobotnego w wieku powyżej 50 roku życia;
- aktywizacja osób do 30 roku życia, w tym: bon szkoleniowy, bon stażowy, bon zatrudnieniowy, bon na zasiedlenie, refundacja składki ZUS, zwolnienie z opłacania składki na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych za zatrudnionych bezrobotnych do 30 roku życia.

Podczas warsztatu z zakresu szkoleń osób bezrobotnych i pracowników przybliżono pracodawcom zagadnienia dotyczące:

- organizacji szkoleń: grupowych, wskazanych przez osobę bezrobotną, w ramach trójstronnych umów szkoleniowych;
- dofinansowania studiów podyplomowych;
- finansowania kształcenia ustawicznego pracowników i pracodawców z Krajowego Funduszu Szkoleniowego.

## „EDUKACJA ZEWNĘTRZNA”

Niewątpliwą atrakcją dla uczestników TOP PARTNER są bezpłatne szkolenia realizowane przez wyspecjalizowane jednostki szkolące. W siedzibie Powiatowego Urzędu Pracy



*Uczestnicy TOP PARTNER w trakcie szkolenia „Turbo-  
doładowanie, czyli oby mi się chciało, tak jak mi się  
nie chce”*



*Uczestnicy TOP PARTNER w trakcie szkolenia „Turbo-  
doładowanie, czyli oby mi się chciało, tak jak mi się  
nie chce”*

w Chojnicach odbyło się pierwsze tego typu szkolenie, przeprowadzone przez trenera Wyższej Szkoły Gospodarki Centrum Szkoleń i Certyfikacji w Bydgoszczy, pt. „Turbo-  
doładowanie, czyli oby mi się chciało, tak jak mi się nie chce”, w którym uczestniczyło 28 pracodawców.

Zakres szkolenia obejmował między innymi:

- Definicję motywacji.
- Źródła motywacji, czyli co wpływa na nasze chcenie.
- Systemy motywacyjne, czyli „co działa na ciała”.
- 4 główne blokady motywacji.
- Automotywacja, co mogę zrobić dla siebie?
- Szklanka do połowy pusta czy do połowy pełna?
- Zniekształcenia poznawcze, a motywacja.
- Uczestnicy TOP PARTNER w trakcie szkolenia „Turbo-  
doładowanie, czyli oby mi się chciało, tak jak mi się nie chce”
- Trening motywacji.



*Uczestnicy TOP PARTNER podczas szkolenia „Mój biznes i moja rodzina – jak łatwo stracić wszystko. Historia prawdziwa.”*

Kolejne szkolenie zorganizowaliśmy w maju 2015 roku, zapraszając do współpracy Kancelarię Adwokatów i Radców Prawnych A. Łebek i Wspólnicy Sp. komandytowa Protecta Finance, która przeprowadziła szkolenie: „Mój biznes i moja rodzina – jak łatwo stracić wszystko. Historia prawdziwa”. Podczas szkolenia pracownicy Urzędu Skarbowego w Chojnicach omówili nowości w zakresie podatku VAT. W przedsięwzięciu wzięło udział 19 pracodawców.

Trzecie „zewnętrzne” szkolenie odbyło się w listopadzie 2015 roku. Do naszej siedziby zaprosiliśmy ponownie trenera Wyższej Szkoły Gospodarki Centrum Szkoleń i Certyfikacji w Bydgoszczy, który przeprowadził szkolenie: „Kapitan na statku, czyli o skuteczności w zarządzaniu”. Uczestniczyło w nim 24 pracodawców. Nasi partnerzy poznali w ramach tego szkolenia zagadnienia:

- istota przywództwa – rola szefa;
- modelowe style przywództwa i ich uwarunkowania;
- przywództwo a typologia pracownika/zespołu.

W trakcie szkolenia omówiono poziomy motywacji i zakresy kompetencji wśród pracowników. Program obejmował hasła:

- Być Kapitanem – trudy i wyzwania.
- Ster za burtę – w poszukiwaniu idealnego stylu przywództwa.
- Kapitan i jego załoga – przywództwo a typologia pracowników i typologia zespołów.
- Kapitan na fali – po pierwsze skuteczność.



*Dyrektor PUP Chojnice Wojciech Adamowicz wita uczestników szkolenia „Kapitan na statku, czyli o skuteczności w zarządzaniu”*

## **KORZYŚCI DLA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY**

Projekt wniósł też wiele korzyści jakościowych w realizację naszych zadań.

- Możliwość dostosowania oferty szkoleniowej do faktycznych potrzeb pracodawców. Jednym z pierwszych działań w ramach projektu było przeprowadzenie badania ankietowego uczestników w zakresie potrzeb szkoleniowych. Analiza

tych ankiet umożliwi nam zbudowanie planów szkoleniowych na dany rok uwzględniających faktyczne potrzeby rynku pracy.

- Odpowiedni, tj. gwarantujący osiągnięcie wysokiego wskaźnika efektywności zatrudnieniowej, dobór pracodawców realizujących programy na rzecz promocji zatrudnienia. Dobierając uczestników projektu kierujemy się ich „dobrą marką”, rzetelnością i mocną pozycją na lokalnym rynku pracy w zakresie poszanowania kapitału ludzkiego i społecznej odpowiedzialności biznesu. Ten dobór daje gwarancję „wysokiej” jakości tworzonych nowych miejsc pracy.
- Rzetelny i szybki przekaz informacji nt. potrzeb kadrowych w firmach partnerskich. Kontakty e-mail z bezpośrednimi osobami łamią barierę żmudnych procedur urzędniczych i znacznie skracają proces naboru.
- Pozyskanie partnerów do udziału w przedsięwzięciach organizowanych na rzecz aktywizacji lokalnego rynku pracy, np. targach pracy, Pomorskiego Dnia Przedsiębiorczości IDG, warsztatach, projektach, itp.
- Sprawne monitorowanie wybranych branż, gwarantujące zwiększenie jakości pracy pracowników urzędu pracy poprzez odpowiednie dopasowanie narzędzi i metod działań do bieżących wyzwań rynku pracy.
- Zbudowanie stałej platformy kooperacyjnej – baza zidentyfikowanych przedstawicieli firm współpracujących z tutejszym urzędem pracy. Niewątpliwą wartością dodaną projektu są bliższe relacje, często nawet nieformalne pomiędzy pracownikami a kadrą uczestników TOP PARTNER. Siedziba urzędu pracy stała się swoistym punktem wymiany doświadczeń i poglądów, także między samymi pracodawcami. Taki też był cel projektu – zbudować platformę kooperacyjną – bazę zidentyfikowanych przedstawicieli firm współpracujących z naszym urzędem oraz bazę zidentyfikowanych w urzędzie pracy partnerów.

W styczniu 2016 roku odbędzie się uroczyste podsumowanie i zakończenie I edycji projektu. Patrząc na dotychczasowe sukcesy, ponownie zaprosimy pracodawców z terenu powiatu chojnickiego do kolejnej, tj. II edycji „TOP PARTNER – PUP DLA PRACODAWCY, PRACODAWCA DLA PUP”.

## **„DIAGNOZA BRANŻ – BADANIE WYBRANYCH BRANŻ GOSPODARCZYCH NA TERENIE POWIATU CHOJNICKIEGO”**

W roku 2015 w województwie pomorskim realizowane są dwa programy regionalne:

- „Wspieranie tworzenia nowych miejsc pracy na obszarach wiejskich w oparciu o wykorzystanie lokalnych zasobów – Gryf”, którego realizatorami są Powiatowe

Urzędy Pracy w Bytowie, Człuchowie, Kartuzach, Kościerzynie, Lęborku, Nowym Dworze Gdańskim, Pucku, Słupsku i Starogardzie Gdańskim.

- „Wspieranie zatrudnienia osób bezrobotnych w rozwijających się gałęziach gospodarki województwa pomorskiego – Region, Gospodarka i Praca”, który realizowany jest przez Powiatowe Urzędy Pracy w Chojnicach, Gdańsku, Gdyni, Kwidzynie, Malborku, Sztumie, Tczewie, Wejherowie.

Założenia do tych programów opracował Wojewódzki Urząd Pracy w Gdańsku, a zatwierdzone zostały przez Marszałka Województwa Pomorskiego.

Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach przystąpił do realizacji programu regionalnego „Region, Gospodarka i Praca”, którego wdrożenie wynikało z pojawiającego się problemu nieodpowiednich kwalifikacji osób bezrobotnych do aktualnych potrzeb rynku pracy oraz braku wykwalifikowanych pracowników w szybko rozwijających się gałęziach gospodarki.

Jako realizatorzy programu regionalnego, podjęliśmy nowatorską inicjatywę, która w naszej opinii, w sposób istotny przyczyni się do realizacji celów programu i osiągnięcia zamierzonych wyników. Wyzwaniem i celem stało się dla nas zdiagnozowanie sytuacji pracodawców na lokalnym rynku pracy. W tym celu dziewięcioosobowy zespół pośredników pracy z naszego urzędu pracy zainicjował badanie ankietowe, które prowadzono w trakcie bezpośrednich rozmów z pracodawcami.

## CEL BADANIA

Podjęte działanie ma charakter kompleksowy, obejmuje swoim zasięgiem najważniejsze branże reprezentowane w powiecie chojnickim. Szczegółowa analiza naszego – lokalnego rynku pracy pozwoli udzielić odpowiedzi na pytania dotyczące potrzeb kadrowych i szkoleniowych pracodawców, ich sytuacji ekonomicznej i aktualnych planów korzystania z usług oraz instrumentów rynku pracy. Liczymy, że nasza praca pomoże zarówno nam w odpowiednim dopasowaniu oferty usług i instrumentów rynku pracy, jak i innym partnerom, decydentom, którzy kreują gospodarczą rzeczywistość na terenie powiatu chojnickiego.

Dzięki pytaniom zawartym w kwestionariuszu poznaliśmy ocenę dotychczasowej współpracy z naszym PUP oraz planów dalszego rozwoju firm opartych na pomocy i wsparciu urzędu pracy, zarówno w ramach usług jak i instrumentów rynku pracy. Pytania dotyczące stanu zatrudnienia pokazały na jakim poziomie utrzymywało się zatrudnienie w roku ubiegłym oraz jakie plany związane są z zatrudnieniem pracowników w 2015 roku. Pracodawcy ocenili także kondycję oraz wyniki finansowe swoich firm.

Informowali nas o planowanych inwestycjach w bieżącym roku. Podczas wizyt pytaliśmy także o napotkane bariery popytowe i podażowe odczuwane przez pracodawców. Informacje zawarte w kwestionariuszu pozwoliły także na ocenę sytuacji na rynku pracy osób aktywnych zawodowo – ich przeciętnego wynagrodzenia i zawieranych umów.

## **METODA BADANIA**

Diagnozę rozpoczęto w marcu 2015 roku. Badaniem objęto pracodawców mających siedziby na terenie powiatu chojnickiego. Wywiady przeprowadzono terenowo. Uznano bowiem, że indywidualne rozmowy z pracodawcami ukażą najbardziej rzeczywisty obraz sytuacji na lokalnym rynku pracy.

Podjmując kontakty z pracodawcami korzystano z bazy REGON oraz bazy podmiotów gospodarczych prowadzonej przez tutejszy Urząd Pracy, nawiązano również współpracę z Urzędem Statystycznym w Gdańsku. Dzięki współpracy z Urzędem Statystycznym nasz urząd otrzymuje co miesiąc aktualną informację o nowopowstałych podmiotach na terenie naszego powiatu. Dzięki takiej wiedzy dbamy, aby pracodawcy, którzy rozpoczęli działalność gospodarczą mogli również szybko zapoznać się z ofertą urzędu pracy.

## **OPIS BADANIA**

Za wiodący sektor gospodarki w powiecie chojnickim uznaliśmy branżę budowlaną i od niej rozpoczęliśmy nasze badanie. W okresie marzec–czerwiec 2015 roku pośrednicy pracy nawiązali kontakt i spotkali się ze 134 pracodawcami z branży budowlanej. Większość z badanych pracodawców (93 firmy) współpracowała wcześniej z tutejszym urzędem pracy, natomiast 41 pracodawców dzięki spotkaniu z pośrednikiem pracy nawiązało współpracę po raz pierwszy. Badanie było przeprowadzane podczas wizyty składanej u pracodawcy, a każda wizyta poprzedzona była analizą danych zawartych w rejestrze REGON oraz informacji zamieszczonych w bazie Powiatowego Urzędu Pracy w Chojnicach. Głównym celem wizyty u pracodawcy było pozyskanie informacji niezbędnych do uzupełnienia kwestionariusza ankiety. Jednak niezależnie od celu głównego, podczas wizyty przekazywano informacje na temat możliwości współpracy z PUP w ramach aktualnych programów i usług rynku pracy, potencjału i kwalifikacji osób bezrobotnych zarejestrowanych w tutejszym PUP, itp. i zachęcano do korzystania z tej oferty.

Założyliśmy, że badanie każdej z branż (sekcji) zakończy się opracowaniem raportu końcowego, który następnie będzie przekazywany ośrodkom decyzyjnym, w tym Staroście Chojnickiemu oraz Dyrekcji Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Gdańsku.

Dotychczasowym efektem naszej pracy jest opracowanie: „Badanie lokalnego rynku pracy w powiecie chojnickim w 2015 roku – branża budowlana – lipiec 2015”. Wojewódzki Urząd Pracy w Gdańsku zamieścił informację z naszego opracowania w „Informacji miesięcznej o rynku pracy – województwo pomorskie – lipiec 2015”.

## **„BADANIE LOKALNEGO RYNKU PRACY W POWIECIE CHOJNICKIM – BRANŻA BUDOWLANA – LIPIEC 2015 ROK”**

Opracowanie jest efektem współpracy tutejszego urzędu pracy z pracodawcami, którzy wzięli udział w badaniu ankietowym. Obustronne zaangażowanie umożliwiło zebranie materiału pozwalającego na ocenę bieżącej sytuacji oraz zaobserwowanie przyszłościowych tendencji na lokalnym rynku pracy.

Do najważniejszych wniosków w omawianym raporcie można zaliczyć:

- Firmy budowlane w powiecie chojnickim mają stabilną pozycję, aż 63% badanych firm funkcjonuje ponad 5 lat, a ok. 25% nawet powyżej 15 lat.
- Większość przebadanych firm w 2014 roku utrzymało zatrudnienie lub je zwiększyło.
- Rysuje się pozytywny trend w zakresie planowanego wzrostu zatrudnienia w firmach budowlanych w kolejnych latach.
- Większość firm swój rozwój chce opierać na współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Chojnicach.
- Wynagrodzenie w większości firm budowlanych oscyluje w przedziale 1750–2500 złotych brutto miesięcznie.



## **PODSUMOWANIE**

Nasze zamierzenia nie kończą się na branży budowlanej. Uruchomiony został szerszy cykl badawczy kolejnych branż gospodarczych, mający na celu szczegółowe zbadanie podmiotów gospodarczych, ich kondycji, potrzeb i trendów rozwojowych. Do końca października 2015 roku przeprowadziliśmy już 470 wizyt u pracodawców prowadzących działalność na terenie powiatu chojnickiego w branży handlowej. Kolejny raport ukaże

się jeszcze w 2015 roku. Liczymy, że nasza praca w zakresie badania pracodawców na lokalnym rynku pracy wpłynie na poprawę w zaspokojeniu potrzeb kadrowych pracodawców, zwiększy „trafność” szkoleń organizowanych na „miarę” danego pracodawcy. Poprawi też naszą znajomość lokalnego rynku pracy, dzięki czemu oferta usług i programów rynku pracy będzie bardziej adekwatna do oczekiwań odbiorców. Dzięki bezpośredniej promocji nowych form wsparcia możliwe będzie zwiększenie liczebności naszych partnerów, a tym samym pełniejsze zaspokojenie zarówno ich potrzeb, jak i potrzeb oczekujących na odpowiednią pracę.

Diagnoza lokalnego rynku pracy nie tylko wpłynie na lepsze zaspokojenie potrzeb kadrowych pracodawców. Dzięki uzyskanym informacjom, np. o planach dotyczących zwiększenia zatrudnienia, potrzebach szkoleniowych, jesteśmy w stanie lepiej przygotować rezerwy kadrowe i dopasować plan szkoleń na kolejny rok. Sama procedura badawcza jest dla nas wielkim testem umiejętności pracy w zespole, narzędziem nowatorskim i jednocześnie powodem do dużej satysfakcji i zadowolenia z jej efektów, które można doskonale wykorzystać w realizacji zadań aktywizacji zawodowej.

Efektom przeprowadzonych w 2015 roku wizyt było nie tylko przygotowanie powyższego opracowania, ale także rekordowa liczba pracodawców pozyskanych do współpracy po raz pierwszy (w 2014 roku pozyskano 194 pracodawców, którzy dotychczas nie współpracowali z tutejszym urzędem pracy, natomiast na dzień 30 października 2015 roku ich liczba wyniosła już 428).

Analiza rynku pracy powiatu chojnickiego i realizacja przez Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach programu Regionalnego – „Wspieranie zatrudnienia osób bezrobotnych w rozwijających się gałęziach gospodarki województwa pomorskiego – Region, Gospodarka i Praca” przyczyni się do lepszego zdiagnozowania oraz dostosowania usług i instrumentów rynku pracy skierowanych do pracodawców i osób bezrobotnych.

Nasze zaangażowanie w budowanie więzi z pracodawcami już dziś przynosi efekty. Możemy mówić o zbudowaniu pozytywnych relacji z naszymi partnerami, którzy sami wskazują, że dzięki takim inicjatywom „oswoili” instytucję, jaką jest urząd pracy. Pokładamy nadzieję, że nasz zapał i kreatywność zaowocują skuteczniejszą aktywizacją lokalnego rynku pracy.

## **„ZATRUDNIANIE CUDZOZIEMCÓW – PRAKTYKA PROCEDUR WYNIKAJĄCYCH Z ZAPISÓW USTAWY O PROMOCJI ZATRUDNIENIA I INSTYTUCJACH RYNKU PRACY Z 2004 ROKU”**

W maju 2015 roku pojawiały się sygnały o wątpliwościach, co do zakresu i kompetencji powiatowych urzędów pracy przy rejestracji oświadczeń o zamiarze powierzenia wykonywania pracy cudzoziemcom. Problem zauważono zarówno w Powiatowym



Urządzie Pracy w Chojnicach, jak i w większości ościennych urzędów pracy. Ta sytuacja spowodowała, iż wyszliśmy z inicjatywą organizacji wspólnego spotkania instytucji zaangażowanych w proces legalizacji i kontroli legalności zatrudnienia z przedstawicielami powiatowych urzędów pracy. I tak we wrześniu 2015 roku w siedzibie naszego urzędu odbyło się spotkanie „Zatrudnianie cudzoziemców – praktyka procedur wynikających z zapisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z 2004 roku”.

Zaproszenia skierowaliśmy do Morskiego Oddziału Straży Granicznej w Gdańsku, Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego w Gdańsku, a także do ościennych powiatowych urzędów pracy z województwa pomorskiego i kujawsko-pomorskiego.

Jako inicjatorzy spotkania zachęcaliśmy urzędy pracy do zgłaszania pytań o tematyce rejestracji oświadczeń i przekazaliśmy je przed spotkaniem do Morskiego Oddziału Straży Granicznej w Gdańsku.

W spotkaniu uczestniczyło 23 przedstawicieli reprezentujących: Morski Oddział Straży Granicznej w Gdańsku, Placówki Straży Granicznej w Gdyni, Ustce i Elblągu, Pomorski Urząd Wojewódzki w Gdańsku – Oddział ds. Cudzoziemców, a także Powiatowe Urzędy Pracy w: Kwidzynie, Bytowie, Człuchowie, Tucholi, Kościerzynie, Starogardzie Gdańskim, Sępólnie Krajeńskim.

W trakcie spotkania omówiono Wytyczne Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej dla Powiatowych Urzędów Pracy w związku z rejestracją oświadczeń o zamiarze powierzenia wykonywania pracy cudzoziemcom – maj 2015 r., a w szczególności:

- konieczność promowania wykorzystania tzw. e-oświadczenia, jako dobrej praktyki dla urzędów pracy, które ma na celu przeciwdziałanie nadużyciom wynikających ze składanych oświadczeń;
- sposoby weryfikacji tożsamości podmiotów składających oświadczenia;
- potrzebę współpracy innymi instytucjami, w sytuacji, gdy zachodzi podejrzenie nadużycia.

Morski Oddział Straży Granicznej w Gdańsku szczegółowo odniósł się do pytań i wątpliwości urzędów pracy, co z pewnością ułatwi realizację procedur rejestracji oświadczeń i zmniejszy ryzyko nadużyć.

Po spotkaniu wdrożyliśmy wszystkie zalecenia wskazane przez instytucje zaangażowane w procedury zatrudniania cudzoziemców, a w szczególności wprowadziliśmy elektroniczny system rejestracji oświadczeń. Dla sprawnej komunikacji z pracodawcami i rzetelnego przekazu informacji postanowiliśmy opracować ulotkę przedstawiającą schemat rejestracji oświadczeń, a także ścieżki uzyskania profilu zaufanego. Do dyspozycji pracodawców pozostawał także nasz informatyk, który służył pomocą w procedurze korzystania z e-usługi. Dzięki podjętej inicjatywie, zastosowanie nowej formy rejestracji nie stało się utrudnieniem dla pracodawców. W efekcie w Powiatowym Urzędzie Pracy

w Chojnicach pracodawcy rejestrują swoje oświadczenia wyłącznie elektronicznie, a to pozwala to na rejestrację oświadczeń zgodnie z rzeczywistymi potrzebami pracodawców.

## ZLECANIE DZIAŁAŃ AKTYWIZACYJNYCH

W dniu 20 marca 2015 roku Marszałek Województwa Pomorskiego zawarł z Pomorską Agencją Rozwoju Regionalnego umowę na realizację usługi o świadczenie działań aktywizacyjnych dla 1000 osób bezrobotnych, kierowanych przez cztery powiatowe urzędy pracy. Celem zlecenia działań aktywizacyjnych jest podjęcie i utrzymanie przez osoby bezrobotne odpowiedniej pracy lub działalności gospodarczej przez okres 180 dni. W ramach umowy określono między innymi: liczbę osób bezrobotnych, które mają zostać skierowane do realizatora, terminy wykonania poszczególnych działań, warunki rekrutacji bezrobotnych. Zgodnie z umową do udziału w działaniach aktywizacyjnych kierowane były osoby długotrwale bezrobotne, dla których ustalono II lub III profil pomocy z następujących powiatowych urzędów pracy:

- Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach – 250 osób bezrobotnych;
- Powiatowy Urząd Pracy w Człuchowie – 200 osób bezrobotnych;
- Powiatowy Urząd Pracy w Sztumie z siedzibą w Dzierzgoniu – 200 osób bezrobotnych;
- Powiatowy Urząd Pracy w Słupsku – 350 osób bezrobotnych.

Pomorska Agencja Rozwoju Regionalnego w Słupsku realizując założenia zawartej umowy o świadczenie działań aktywizacyjnych, obowiązkowo:

- dokonywała diagnozy sytuacji zawodowej osób bezrobotnych;
- przygotowała ścieżkę działań aktywizacyjnych, określając zadania podejmowane w celu skutecznej aktywizacji;
- świadczyła usługi pośrednictwa pracy.

W zakresie standardów realizacji usług agencja zatrudnienia miała zapewnić każdej osobie bezrobotnej indywidualnego opiekuna.

Wszystkie pozostałe instrumenty kierowane do osób bezrobotnych mogą wynikać z indywidualnych potrzeb uczestników działań aktywizacyjnych. Atutem działań agencji zatrudnienia jest jej komplementarność, która najpełniej może prowadzić do aktywizacji bezrobotnych, uwzględniająca pomoc w zakresie pokonywania problemów wynikających z niskiego poziomu motywacji, złego stanu zdrowia, nieunormowanej sytuacji prawnej, itp. Do narzędzi dodatkowych, dobieranych indywidualnie, w ofercie Pomorskiej Agencji Rozwoju Regionalnego zaoferowano usługi:

- psychologiczne;
- logistyczne – m.in. poznanie topografii miejscowości;
- specjalistyczne – spotkania z ekspertami z zakresu: kosmetyki, wizażu, prawa, itp.;
- coachingowe;
- materialne – np. środki higieny, ubranie (pod warunkiem podjęcia zatrudnienia);
- szkoleniowe;
- finansowe – np. pokrycie kosztów opieki nad dzieckiem, zwrot kosztów przejazdu do pracy (pod warunkiem podjęcia zatrudnienia).

**Tabela 1. Liczba osób bezrobotnych – II i III profil pomocy**

	<b>Liczba bezrobotnych</b>	<b>II profil pomocy</b>	<b>III profil pomocy</b>
Ogółem	6088	4211	1820
Długotrwale bezrobotni	3872	2566	1306

Na moment rozpoczęcia zlecania działań aktywizacyjnych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Chojnicach zarejestrowanych było 6088 osób bezrobotnych, w tym 3872 długotrwale bezrobotnych, dla których ustalono II profil pomocy (2566) i III profil pomocy (1306).

Rekrutację zaczęliśmy od ustalenia grupy osób bezrobotnych, która w I turze rekrutacji miała zostać skierowana do agencji zatrudnienia. Trzech doradców zawodowych kierowało kandydatów do Pomorskiej Agencji Rozwoju Regionalnego, uprzednio prowadząc indywidualne rozmowy z osobami bezrobotnymi. Ta forma naboru okazała się bardzo czasochłonna i mało efektywna. Część osób, która początkowo, w siedzibie naszego urzędu wyraziła chęć udziału w projekcie i przyjęła skierowanie, zrezygnowała na pierwszym spotkaniu w siedzibie agencji zatrudnienia. Należało zatem nieco zmienić zasady rekrutacji. Wspólnie z agencją rozpoczęliśmy w siedzibie urzędu pracy grupowe spotkania rekrutacyjne. W tych spotkaniach, oprócz osób długotrwale bezrobotnych z II i III profilu pomocy, uczestniczyli także pracownicy rekrutujący z Powiatowego Urzędu Pracy w Chojnicach oraz agencji zatrudnienia. W ten sposób uprościliśmy długotrwałą i nieefektywną procedurę naboru. Na przełomie maja i czerwca przeprowadziliśmy 35 takich spotkań, na które zaproszono 1025 osób bezrobotnych, co świadczy o ogromnym wkładzie naszej pracy w to przedsięwzięcie.

Ponad 400 osób odmówiło udziału w działaniach aktywizacyjnych. Dziwi nas fakt, że tak duży odsetek osób bezrobotnych nie był zainteresowany ofertą Pomorskiej Agencji Rozwoju Regionalnego, która dysponowała bogatą gamą instrumentów i narzędzi, dzięki którym można było pokonać bariery utrudniające podjęcie pracy.

W dniu 7 sierpnia br. został zawarty aneks do umowy, zgodnie z którym Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach wyraził gotowość do skierowania kolejnych 10 kandydatów. Łącznie zatem, w ramach rekrutacji podstawowej Powiatowy Urząd Pracy w Chojnicach miał skierować do agencji zatrudnienia 260 osób. Oprócz tego należało prowadzić w razie konieczności (wakaty) rekrutację uzupełniającą w liczbie 52 osób.

**Tabela 2. Skierowane osoby bezrobotne**

<b>Rekrutacja</b>	<b>Liczba skierowanych bezrobotnych</b>
Ogółem	312
Rekrutacja podstawowa	260
Rekrutacja uzupełniająca	52

Zadanie zlecenia działań aktywizacyjnych okazało się zadaniem bardzo trudnym: duży opór ze strony uczestników, niechęć wręcz do zmian życiowych, wysokie koszty obsługi tego przedsięwzięcia (koszty obsługi pocztowej), duża czasochłonność prowadzonej rekrutacji. Mimo tych utrudnień, wywiązaliśmy się z zawartej umowy i możemy mówić o naszym sukcesie. Ufamy zarazem, że osoby skierowane do Pomorskiej Agencji Rozwoju Regionalnego, w pełni skorzystają z proponowanego im wsparcia i znajdą trwałe miejsca na chojnickim rynku pracy.



*Teresa Janiszak, Agnieszka Kuropatnicka,  
Magdalena Orłowska, Magdalena Piekarzewicz*

## **2 PRZYJAZNY I SPRAWNY URZĄD – CHCEMY I MOŻEMY CI POMÓC. – WIZJA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W DRAWSKU POMORSKIM**

### **PARĘ SŁÓW O URZĘDZIE...**

**Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim** działa na terenie Powiatu Drawskiego, położonego w południowo-wschodniej części Województwa Zachodniopomorskiego na terenie Pojezierza Drawskiego. W skład powiatu w obecnym kształcie wchodzi **6 gmin**. Cztery gminy mają status miejsko-wiejski i są to: Czaplinek, Drawsko Pomorskie, Kalisz Pomorski oraz Złocieniec. Status gmin wiejskich mają: Ostrowice i Wierzchowo. Siedzibą powiatu jest Drawsko Pomorskie, jedno z najstarszych miast Pomorza Zachodniego.

W Powiecie Drawskim wiodącą rolę na rynku pracy odgrywa administracja publiczna, w skład której wchodzi: Starostwo Powiatowe, Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim, Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, Zespoły Szkół Ponadgimnazjalnych, Specjalny Ośrodek Szkolno-Wychowawczy, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, Młodzieżowy Ośrodek Wychowawczy, Ośrodek Wspierania Dziecka i Rodziny, Urzędy Miejskie, Urzędy Gminne, Ośrodki Pomocy Społecznej, Przedszkola, Szkoły Podstawowe, Szkoły Gimnazjalne, Sąd Rejonowy, Prokuratura Rejonowa, Urząd Skarbowy, Zakład Ubezpieczeń Społecznych. Znaczącymi pracodawcami są również służby mundurowe, w tym dwie jednostki wojskowe, Komenda Powiatowa Policji i komisariaty policji, Państwowa Straż Pożarna, Zakład Karny.

Na terenie Powiatu Drawskiego funkcjonuje ponad 5000 różnego rodzaju podmiotów gospodarczych. W sektorze państwowym zanotowano około 300 podmiotów gospodarczych, co stanowi około 6% ogółu podmiotów, natomiast pozostałe to sektor prywatny.

Warto zauważyć, że są również duże zakłady pracy BS Czaplinek, Tur-Plast, Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe Walerian Grzegorz Fabich jak również przemysł drzewny, w tym KPPD Szczecinek S.A oraz zakłady pracy z kapitałem zagranicznym Kabel-Technik-Polska i Rimaster.

Ważne są także stanowiska pracy, które powstają w handlu, usługach, w małych i średnich przedsiębiorstwach. Sektor handlu i usług tworzą rozproszone na terenie powiatu podmioty gospodarcze, które niejednokrotnie są jedynymi pracodawcami w gminach. Pomimo, że są to firmy z małą liczbą stanowisk pracy, to tworzą bardzo ważny element istniejącego rynku pracy. Osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą są najliczniejszą grupą zarejestrowanych podmiotów.

Dość dobrze rozwinięta jest też gospodarka leśna, która razem z rolnictwem wpływa znacząco na rynek pracy w powiecie. Branże te nie generują trwałych miejsc pracy, jednakże wspierają lokalny rynek pracy sezonowo. Umożliwiają one podjęcie pracy osobom z terenów wiejskich, które najczęściej posiadają bardzo niskie kwalifikacje zawodowe.

Stopa bezrobocia w Powiecie Drawskim od wielu lat utrzymuje się średnio na poziomie najwyższym 24% w miesiącach od grudnia do marca i najniższym 20,9% w miesiącu czerwcu.

Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim to jeden z nielicznych urzędów w Polsce, posiadający 4 punkty obsługi, w tym siedzibę główną, dwie filie w Złocińcu i Czaplinku i oddział zamiejscowy w Kaliszu Pomorskim. Dzięki temu że, urząd mieści się w każdej gminie miejsko-wiejskiej obsługujemy naszych Klientów niemalże bezpośrednio w ich miejscu zamieszkania. Rodzi to również pewne problemy na rynku pracy, szczególnie przy realizacji ofert pracy, gdyż Klienci przywiązani do swoich punktów obsługi, są niechętni do jakiegokolwiek mobilności zawodowej, chociażby w obrębie powiatu. Klienci wolą podejmować pracę w miejscu ich zamieszkania, tj. działania filii bądź oddziału zamiejscowego, a nie ogólnie na terenie Powiatu Drawskiego. Dlatego też za hasło Misji naszego Urzędu przyjęliśmy: „Prowadzenie działań pobudzających aktywność zawodową i społeczną mieszkańców Powiatu Drawskiego, przeciwdziałanie zwiększeniu się bezrobocia i jego społecznym skutkom poprzez wzrost zatrudnienia oraz rozwój zasobów ludzkich.”

**Misja Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim ma odpowiedzieć na pytanie, po co jesteśmy?**

***Wszystkie powyższe uwarunkowania wpłynęły na szereg działań, powodujących aktywność pracowników urzędu, opierając się na ich kreatywności, innowacyjności i pomysłowości, dążąc do realizacji najważniejszego hasła: POMÓC.***

## **MOBILNE POŚREDNICTWO PRACY – BLIŻEJ MIESZKAŃCÓW**

W lipcu 2015 roku do Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim wpłynęło kilka ofert na dużą liczbę wolnych miejsc pracy. Oferty dotyczyły zatrudnienia 100 osób na stanowisko elektromonter, 40 osób na stanowisko pracownik produkcji oraz 20 osób

na stanowisko sprzątaczk. Biorąc pod uwagę zapotrzebowanie na tak dużą liczbę miejsc pracy oraz bardzo krótki czas rekrutacji, została podjęta decyzja o organizacji giełd pracy. Giełdy pracy miały się odbyć w sierpniu 2015 roku, w trzech lokalizacjach: w Powiatowym Urzędzie Pracy w Drawsku Pomorskim, filii urzędu w Złocieńcu oraz oddziale zamiejscowym w Kaliszu Pomorskim. Ważnym aspektem przy organizacji giełd oraz realizacji samych ofert pracy było dotarcie z informacją do jak największej liczby zainteresowanych.

Istotną przeszkodą w realizacji był okres wakacyjny. Jak wiadomo czas wakacji to miesiące, kiedy dominują prace sezonowe i wakacyjne, co wpływa na krótkotrwały spadek liczby osób bezrobotnych w tym czasie. Dodatkowo wielu bezrobotnych robi sobie w tym czasie „urlop” od poszukiwania pracy. Aby sprostać temu niełatwemu zadaniu realizację zadania rozpoczęliśmy od przeprowadzenia analizy: jak najszybciej dotrzeć do ludzi z informacją i gdzie najczęściej w letni dzień można spotkać bezrobotnego? Stwierdzenie było oczywiste – mieszkańcy czas spędzają głównie w mieście, nad jeziorem, a urząd pracy odwiedzą w tym czasie rzadziej. Odpowiedzią na taki stan rzeczy było więc wyjście do mieszkańców.



Na ulice ruszyły więc Mobilne Punkty Pośrednictwa Pracy. W Punktach pracownicy urzędu przeprowadzili akcję informacyjną i promocyjną nt. organizacji planowanych giełd pracy, przy okazji prezentując aktualne oferty pracy dostępne w urzędzie. Dodatkowo każdy odwiedzający Mobilny Punkt miał możliwość zapoznania się z pełną ofertą usług i instrumentów rynku pracy, dostępną w naszym urzędzie pracy. Lokalizacja naszych stanowisk informacyjnych w centralnych punktach miejscowości Drawsko Pomorskie, Złocieniec i Kalisz Pomorski przyciągnęła zainteresowanych, a dodatkowe upominki w postaci balonów, czy chorągiewek dla dzieci przyciągnęły głównego odbiorcę – niepracującego rodzica, który być może właśnie zastanawiał się nad powrotem na rynek pracy i podjęciem zatrudnienia. Dodatkowo pracownicy chodzili po ulicach miast, zatrzymywali i informowali mieszkańców rozdając im specjalnie przygotowane ulotki. Liczył się każdy nowy klient. Nawet, jeśli nie był to główny zainteresowany, to mógł przekazać informacje dalej. Od lat wiadomo, że „poczta pantoflowa” to najlepsza reklama i najszybciej docierająca informacja. Wiele osób zadeklarowało udział w giełdzie kogoś z rodziny. Często z ofertami pracy zapoznawali się ludzie młodzi, którzy dopiero kończyli szkołę i jeszcze nie wiedzieli co robić po wakacjach. Nietypowe działanie urzędu i obecność pracowników na ulicach zwróciła również uwagę pracodawców, którzy chętnie rozmawiali o możliwościach pomocy przy zatrudnianiu nowych pracowników.



Mieszkańcy niekiedy byli bardzo zaskoczeni, że w letni dzień w centrum miasta spotkali pracowników urzędu pracy. Wyrażali bardzo miłe i pozytywne opinie. Wyjście poza dotychczasowe ramy działania złamało schematy i wyobrażenie o stereotypowym urzędniku. Pojawiło się także stwierdzenie, że „urzędnik” może wyjść zza biurka do ludzi.

Promocja odniosła zamierzony efekt. O wolnych miejscach pracy dowiedziało się wiele osób, a zgłoszone oferty udało się zrealizować.

Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim cały czas chce pokazywać swoim Klientom, że wizja i misja urzędu nie jest tylko pustym hasłem, ale stanowi silny filar dla pracowników, którzy naprawdę chcą i mogą pomóc. Zrealizowane z sukcesem zadanie było jednym z działań, które wsparło budowę pozytywnego wizerunku urzędu pokazując, że Powiatowy Urząd Pracy jest przyjazny, kreatywny i elastycznie reaguje na potrzeby rynku pracy.

Podczas spotkania Zespołu ds. Promocji pracownicy urzędu uznali, że akcję należy cyklicznie powtarzać w okresach wiosenno-letnich. Mobilny Punkt Pośrednictwa Pracy jest bowiem doskonałą okazją do promocji działań urzędu pracy, przedstawienia jego oferty, prezentacji aktualnych ofert pracy oraz sposobem na poprawę i umacnianie pozytywnego wizerunku urzędu.



## TARGI PRACY I EDUKACJI



Mała mobilność mieszkańców powiatu, bardzo długo stanowiła dla urzędu ogromny problem. Klienci Powiatowego Urzędu Pracy mieli swojego opiekuna w urzędzie, w filii bądź w oddziale zamiejscowym i byli przyzwyczajeni, że obsługiwani są właśnie tam. Aby zmienić nieco punkt widzenia naszych Klientów i zmotywować ich do większej mobilności zaprosiliśmy ich do Drawska Pomorskiego na organizowane przez nasz urząd Targi Pracy i Edukacji.

Pomysł organizacji Targów zrodził się w 2010 roku, od tego czasu wspólnie z partnerami: Starostą Drawskim, Burmistrzem Drawska Pomorskiego, Gimnazjum im. Adama Mickiewicza w Drawsku Pomorskim, Ośrodkiem Kultury w Drawsku Pomorskim, Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie, Zachodniopomorską Wojewódzką Komendą Ochotniczych Hufców Pracy zorganizowaliśmy już 6 edycji.

Naszym strategicznym partnerem w organizacji Targów jest Gimnazjum im. Adama Mickiewicza w Drawsku Pomorskim, które przy okazji kolejnych edycji udostępnia nam swoją Halę Sportową dla wystawców oraz sale lekcyjne na potrzeby przeprowadzenia zajęć warsztatowych. Nasz kolejny partner – Ośrodek Kultury zapewnia nam sprzęt nagłośnieniowy.

Na Targi zapraszamy przedstawicieli władz samorządowych, pracodawców i osoby bezrobotne, a także przedstawicieli instytucji i partnerów rynku pracy, władze powiatu i gmin oraz szkoły, by wszyscy mogli wziąć udział w tak ważnym wydarzeniu. Do współpracy zapraszamy specjalistów z Wojewódzkiego Urzędu Pracy Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej oraz Zachodniopomorskiej Wojewódzkiej Komendy Ochotniczego Hufca Pracy.

Uroczystość otwarcia każdej edycji Targów to wyjątkowy moment, do udziału w którym zapraszamy wyjątkowych gości. Naszymi gośćmi w latach ubiegłych byli: Wojewoda Zachodniopomorski, Marszałek Województwa Zachodniopomorskiego, Zachodniopomorski Kurator Oświaty, Komendant Zachodniopomorskiej Komendy Ochotniczego Hufca Pracy w Szczecinie, Zarząd i Radni Powiatowi, Gospodarze – Starosta Drawski oraz Burmistrz Drawska Pomorskiego oraz Organizatorzy – Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim i Dyrektor Gimnazjum im. Adama Mickiewicza w Drawsku Pomorskim.

Warto zaznaczyć, że ważnym gościem targów w 2015 roku był przedstawiciel Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej Pan Rafał Bartochowski Główny Specjalista Departamentu Rynku Pracy, zajmujący się programem Gwarancja dla Młodzieży, który otwierając targi odczytał list od Pana Władysława Kosiniaka-Kamysza Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Dla przybyłych gości z województwa oraz przedstawicieli powiatowych urzędów pracy z terenu województwa zachodniopomorskiego zorganizowano spotkanie z Panem Rafałem Bartochowskim nt. realizacji programu Gwarancja dla młodzieży.

Początki naszej przygody z realizacją Targów, jak zawsze przy nowym działaniu były trudne. Część pracowników Powiatowego Urzędu Pracy z niedowierzaniem i powątpiewaniem patrzyła na zaangażowanie osób podejmujących trud organizacji Targów. Niewątpliwie pomogło nam w tym również wsparcie inicjatywy przez Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy, który zarządzeniem powołał Zespół ds. Promocji, zadaniem którego było m.in. zorganizowanie Targów. Do Zespołu przystąpili pracownicy, którzy chcieli zaangażować się w promocję Urzędu, bezinteresownie wykorzystując swój potencjał i kreatywność mimo, oznaczało to dla nich dodatkowe zadania. Został powołany

Koordynator Zespołu ds. Promocji, który rozdzielał pracę między członków zespołu. Każdy otrzymał zakres czynności obowiązujący podczas prac przygotowawczych i w trakcie Targów. Każdy wiedział za co odpowiada i co do niego należy. Z czasem można było zaobserwować, jak pracownicy mimo zwiększonej liczby zadań integrują się i pomagają sobie. Wspólne opracowywanie materiałów promocyjnych (zaproszenia, plakaty, ulotki, gadżety), setki wykonywanych telefonów, napisanych maili, wizyty u pracodawców, przygotowanie stoiska Urzędu na Targach i sali wystawienniczej, ale także wspólne szukanie odpowiedzi na pytania i wątpliwości pojawiające się w całym procesie przygotowań, dobre i złe chwile zjednoczyły zespół.

Nasze Targi zatytułowaliśmy „Już dziś zaczynam odnosić sukces i realizować własne cele i marzenia”, naszym celem jest bowiem, aby pracodawcy znaleźli potencjalnych kandydatów do pracy, osoby bezrobotne poznały możliwości, które stwarza im rynek pracy zarówno w kraju, jak i za granicą, zaś uczniowie zapoznali się z ofertą edukacyjną, by właściwie zdecydować o swoim życiu w kontekście edukacyjno-zawodowym.

Targi to duże przedsięwzięcie logistyczne, zanim jednak przystąpimy do przygotowań samego przedsięwzięcia, opracowujemy Regulamin udziału oraz Formularz Zgłoszeniowy dla pracodawców i instytucji zainteresowanych udziałem w naszym wydarzeniu.

W Regulaminie określamy terminy zgłaszania do udziału w targach i warunki uczestnictwa, a także sposoby przekazania zgłoszeń (e-mail, osobiście i faks), informacje dotyczące stoiska wystawienniczego (łącznie z jego wyposażeniem). W Formularzu Zgłoszeniowym pracodawca proszony jest m.in. o określenie formy udziału, liczby osób reprezentujących wystawcę, zapotrzebowanie na nowych pracowników – co pozwala nam zaproponować mu od razu zorganizowanie giełdy pracy i rozmów kwalifikacyjnych.

*Regulamin i Formularz Zgłoszeniowy*



Już na etapie planowania pierwszej edycji Targów w 2010 roku Zespół zdecydował, że z informacją należy dotrzeć do jak największej liczby mieszkańców. Przygotowano zatem plakaty informujące o zbliżających się targach, które następnie były upowszechniane przez pośredników pracy na terenie całego powiatu. Zaplanowano gdzie i kiedy należy umieszczać plakaty, tak aby następnego dnia nie zostały usunięte przez służby odpowiedzialne za oczyszczanie miasta.

Plakaty promujące Targi Pracy organizowane przez PUP w Drawsku Pomorskim (2011–2015)



Od 2013 roku plakat ma już stałą, podstawową szatę graficzną, by wszyscy zainteresowani, w tym mieszkańcy i goście identyfikowali plakat z czasem przygotowania i z datą organizacji Targów.

Wydarzenie promujemy także na stronie internetowej Powiatowego Urzędu Pracy – odpowiednio trzy miesiące przed wydarzeniem zamieszczane są informacje o targach. Dodatkowo do akcji informacyjnej włączamy wszystkie gminy powiatu, plakaty o organizowanym przez urząd przedsięwzięciu zamieszczane są na ich stronach internetowych, na tablicach i w miejscach publicznych. W działania promujące wydarzenie włączone są również lokalne media, prasa i telewizja.

Aby nadać rangę organizowanemu wydarzeniu Powiatowy Urząd Pracy przy okazji kolejnych edycji występował do Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej z wnioskiem o przyznanie Patronatu Honorowego Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Każda z edycji naszych Targów była obejmowana Patronatem MPiPS.

Ważnym elementem, który przygotowujemy w związku z Targami jest Program imprezy dla odwiedzających, w którym szczegółowo opisujemy przebieg przedsięwzięcia i towarzyszących mu wydarzeń oraz Wykaz Wystawców. Oprócz tego, że w dniu Targów Program umieszczamy przy wejściu na Halę, to również każda osoba odwiedzająca Targi otrzymuje Program i Wykaz Wystawców. Osobom ułatwia to orientację: co, gdzie i kiedy będzie miało miejsce, nam pozwala w łatwy sposób policzyć ilu odwiedzających wzięło udział w Targach.

Program Targów i Wykaz Wystawców

**10 Targi Pracy i Edukacji**  
„Nie bój się zmieniać! Sukces i rozwój! Własne cele i marzenia!”  
DROBNA PODMIOTOWA 2018  
10 marca 2018 roku  
**HALA WYSTAW I TARGÓW PRACY I EDUKACJI**  
8.00-17.00

Opis wydarzenia	Godziny
Wstęp wolny 10 Targi Pracy i Edukacji (2018) (organizacja gratis)	8.00-17.00
<b>Prezentacja Wystawców - stoiska targowe</b>	<b>8.00-12.45</b>
Prezentacja targowa - spotkanie promocyjne i informacyjne (zaproszenie dla uczniów szkół powiatowych)	10.00-11.30
Wystawa regionalna dla Wyższej Szkoły Technicznej w Zielonej Górze	11.30
Wystawa - przedsiębiorcy	9.00-17.00
Zakończony - przedsiębiorcy	11.00-12.00

Wszystkie spotkania organizujemy bezpłatnie

**10 TARGÓW PRACY I EDUKACJI - Drobną Podmiotowa 2018**  
„Nie bój się zmieniać! Sukces i rozwój! Własne cele i marzenia!”  
WYSTAWCY

Nazwa stoiska	Nazwa	Opis wystawy
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.1 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.2 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.3 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.4 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.5 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.6 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.7 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.8 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.9 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.
Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	10.10 Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego	Agencja Edukacji i Rozwoju Osobistego oferuje usługi edukacyjne i rozwojowe dla dzieci, młodzieży i dorosłych. W ofercie znajdują się m.in. kursy językowe, kursy komputerowe, kursy sztuki i sportu.

Nie tylko Program Targów jest zachętą do ich odwiedzenia, również sami Wystawcy zachęcają uczestników do odwiedzenia ich stoisk i zapoznania się z ofertą m.in. poprzez prezentacje multimedialne swoich firm, czy wręczanie markowych produktów (firmowych gadżetów).

Jako organizatorzy doceniamy ich starania i podczas każdej edycji targów organizujemy konkurs na najciekawsze stoisko. W ramach konkursu kapituła ogląda i ocenia stoiska, przyznając pięciu najwyższemu ocenionemu wystawcom upominki, wyróżnienia i dyplomy. Wpływa to motywująco na Wystawców, by podczas kolejnej edycji starannie i ciekawie przygotować stoisko oraz materiały i produkty prezentowane podczas targów. Targi promują pomoc oferowaną przez urząd pracy określoną w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. W ich trakcie przedstawiona jest sytuacja zarówno na lokalnym, jak również wojewódzkim rynku pracy. Umożliwiamy bezrobotnym i poszukującym pracy zdobycie informacji nt. podjęcia zatrudnienia, innej pracy zarobkowej, działalności gospodarczej, możliwości podniesienia bądź zmiany kwalifikacji zawodowych, planowania kariery zawodowej i mobilności na rynku pracy.

Zawsze staramy się pamiętać, że jest to wydarzenie zorganizowane przede wszystkim na rzecz osób bezrobotnych i poszukujących pracy, którzy niejednokrotnie nie potrafią znaleźć zatrudnienia, czy zwyczajnie nie mają potrzeby podjęcia pracy. Dokładamy również starań aby oferta Targów była pomocna dla młodzieży szukającej dalszej drogi kształcenia i wchodzącej na rynek pracy. Ważnym aspektem jest także wsparcie dla lokalnych przedsiębiorców, którzy podczas targów mają możliwość promowania oferty swoich firm, pozyskania partnerów biznesie lub utrwalenie sieci kontaktów z innymi przedsiębiorcami, instytucjami biznesowymi oraz znalezienia kandydatów do pracy.

Osoby odwiedzające mogą w jednym miejscu zapoznać się z ofertami pracy w kraju i za granicą, ofertą edukacyjną, mogą uzyskać informacje w sprawach ubezpieczeń społecznych czy sprawach podatkowych. Promowana jest idea przedsiębiorczości i możliwości zaistnienia na rynku pracy również w ramach ekonomii społecznej.

Dzięki połączeniu sił doradców zawodowych z naszego urzędu, Wojewódzkiego Urzędu Pracy Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej oraz Zachodniopomorskiej Wojewódzkiej Komendy Ochotniczego Hufca Pracy, prowadzone są dla osób bezrobotnych oraz uczniów warsztaty dotyczące badania predyspozycji zawodowych i planowania kariery. Warsztaty prowadzone są w kameralnych warunkach, w salach lekcyjnych Gimnazjum w grupach nie większych niż 16 osób. Dodatkowo każdy uczestnik warsztatów otrzymuje materiały promocyjne przygotowane przez nasz urząd oraz Wojewódzki Urząd Pracy i Ochotnicze Hufce Pracy.

Po zakończeniu zajęć uczniowie mają okazję zapoznać się z ofertą uczelni wyższych, zaś bezrobotni z ofertami pracy prezentowanymi podczas Targów.

Zawsze dbamy o uatrakcyjnienie naszego wydarzenia i staramy się włączyć do udziału wszystkich mieszkańców naszego powiatu, dlatego Targi uatrakcyjniamy również występy artystyczne. Do przygotowania tej części włączają się przedszkola. Organizowana jest wystawa prac przedszkolaków pn. „Kim chciałbym być w przyszłości?”. Dzieci przygotowują występy, w tym piosenki, wierszyki, tańce. Jest to zawsze element, który robi ogromne wrażenie na uczestnikach i zaproszonych gościach. Podczas dwóch ostat-

nich edycji nagrywane były filmiki, promujące aktywność najmłodszych mieszkańców powiatu. Przygotowywane jest miejsce, gdzie dzieci mogą usiąść z pracownikiem Powiatowego Urzędu Pracy i porozmawiać, zadać pytanie i same odpowiedzieć na pytania związane z pracą, bezrobociem, zawodami. Dzieci przedstawiają swój punkt widzenia na problem bezrobocia, pracy edukacji i sytuacji na rynku pracy. Już na etapie przedszkola umożliwiamy dzieciom dostęp do preorientacji zawodowej, co w przyszłości mamy nadzieję będzie skutkowało ich sukcesem zawodowym. Nagrane rozmowy dostępne są na profilu naszego urzędu na Facebooku.

Główną ideą Targów zorganizowanych w 2015 roku była promocja Krajowego Funduszu Szkoleniowego (KFS). Na stoisku KFS specjaliście z Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim omawiali kryteria i zasady ubiegania się o wsparcie ze środków tego funduszu.

Z każdą edycją zauważamy coraz większe zainteresowanie Wystawców udziałem w Targach. Kilka miesięcy przed wydarzeniem, nim jeszcze wywiesimy na naszej stronie internetowej informacje, dzwonią i pytają o możliwości uczestnictwa. Nasze Targi postrzegane są w województwie zachodniopomorskim, jako jedna z większych imprez o tej tematyce.

### Trochę statystyk o Targach

Lata	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Data	14.04.2010	20.04.2011	14.03.2012	19.03.2013	07.05.2014	18.03.2015
Liczba Wystawców	49	56	49	53	47	63
Liczba uczestników	700	1 250	2 000	2 500	2 000	1 500
Liczba uczestników w zajęciach	200	187	154	72	0	47

### 2011 rok



**2012 rok**



**2013 rok**



**2014 rok**





## 2015 rok



## SPOTKANIA INFORMACYJNE – BO WIEDZA TO PODSTAWA...

Pośrednictwo pracy, będąc jedną z podstawowych usług rynku pracy i jednocześnie mającą istotne znaczenie w procesie aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych oraz określając zasady współpracy z przedsiębiorcami, realizowane jest zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 roku w sprawie szczególnych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów oraz kreując przyjazny wizerunek urzędu w lokalnej społeczności Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim, w ramach usługi pośrednictwa pracy realizował wiele zadań na rzecz Klientów indywidualnych i instytucjonalnych. Chcąc skutecznie i efektywnie podejmować działania skierowane do większej grupy Klientów, a tym samym realizować pośrednictwo pracy, między innymi poprzez udostępnianie ofert pracy do samodzielnego zapoznania się w 2013 roku Urząd podjął inicjatywę organizowania cyklicznych spotkań informacyjnych dla osób noworejestrujących się oraz powracających do urzędu po dłuższej przerwie. Spotkania odbywają się w naszym urzędzie w Sali Informacji Zawodowej.

Od samego początku celem spotkań było przybliżenie informacji o prawach i obowiązkach, wynikających z posiadania statusu osoby bezrobotnej, ale przede wszystkim zapoznanie z lokalnym rynkiem pracy, a od 2014 roku również uzupełnienie wiedzy Klientów dotyczące możliwości wsparcia w ramach dostępnych usług oraz form aktywizacji zawodowej, dostosowanych do ustalonego profilu pomocy, wzbudzenie motywacji związanej ze znalezieniem swojego miejsca na lokalnym rynku pracy, wzrost świadomości osób na temat misji urzędu pracy. Zagadnienia poruszane podczas spotkań są na bieżąco dostosowywane do oczekiwań i potrzeb naszych Klientów oraz zmieniającej się sytuacji na rynku pracy.

W organizację i prowadzenie spotkań informacyjnych poza pośrednikami pracy byli zaangażowani pracownicy rejestrujący osoby bezrobotne. To właśnie pracownik rejestracji dokonywał wstępnej rekrutacji na spotkania, przygotowując listy uczestników. Następnie pośrednicy pracy przygotowawali pozostałą dokumentację. Zajęcia prowadzone były przez dwóch pracowników pośrednika pracy i pracownika rejestracji. Podczas spotkań Klienci uzyskiwali niezbędne informacje, dotyczące statusu oraz możliwości wsparcia usługami i instrumentami rynku pracy, w celu zrozumienia metod stosowanych podczas działań aktywizacyjnych. Każdy Klient mógł zapoznać się z aktualnymi ofertami pracy i otrzymać kompleksową informację dotyczącą wymagań, warunków realizacji aktywizacji zawodowej. Takie spotkania pozwalały Klientom na bezpośredni kontakt z pracownikami oraz wymianę poglądów na temat ich doświadczeń i oczekiwań. Jednocześnie budowane były wzajemne relacje między pracownikami urzędu i wzajemne poznawanie pracy.

Od 2013 roku spotkania informacyjne ewaluowały, zmieniły swój zakres, dostosowywane były do potrzeb Klientów, zmieniającej się sytuacji na rynku pracy. Od maja 2014 roku czyli po wprowadzeniu nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, tym samym utworzeniu funkcji Doradcy Klienta i udzielania wsparcia w zależności od ustalonego profilu pomocy, spotkania informacyjne włączone zostały do usługi poradnictwa zawodowego do grupowych informacji zawodowych. Każdy pośrednik pracy oraz doradca zawodowy, pełniący funkcję Doradcy Klienta, odpowiada za określoną grupę Klientów, z którymi współpracuje i indywidualnie dobiera osoby do udziału w spotkaniu.

Od marca 2015 roku Sala Informacji Zawodowej została wyposażona w interaktywny monitor Qomo Quest o wymiarach 55 cali, pełniący jednocześnie funkcję tablicy dotykowej, który wykorzystywany jest podczas spotkań. Ponadto spotkania urozmaicone zostały materiałami dydaktycznymi z portalu [www.praca.gov.pl](http://www.praca.gov.pl) oraz strony Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

***Program spotkania informacyjnego, obecnie grupowych informacji zawodowych obejmuje następujące zagadnienia:***

- Usługi rynku pracy.
- Instrumenty rynku pracy.
- Sytuacja na lokalnym rynku pracy – wymagania pracodawców dostępne oferty pracy.
- Metody poszukiwania pracy.
- Prawa i obowiązki osób bezrobotnych.
- Profile i dostępne formy aktywizacji oraz Indywidualny Plan Działania.

Udział w spotkaniach daje osobom bezrobotnym nie tylko możliwość uzyskania kompleksowej informacji dotyczącej aktywizacji zawodowej czy indywidualnych kon-

sultacji. Wartością dodaną dla pracowników uczestniczących w pierwszych spotkaniach informacyjnych było lepsze przygotowanie pośredników pracy do pełnienia funkcji Doradcy Klienta. Poszerzyli oni wiedzę i umiejętności z zakresu poradnictwa zawodowego, indywidualnego podejścia do Klienta, prowadzenia spotkań grupowych, nabyli i udoskonalili nowe umiejętności.

Potencjał lokalowy, kadrowy, indywidualizacja pracy z Klientem wyznacza nowe drogi, kierunki pracy z coraz bardziej świadomym Klientem. Osoby poszukujące pracy stanowią zróżnicowaną społeczność pod względem potrzeb i oczekiwań wobec rynku pracy, publicznych służb zatrudnienia. Zobowiązuje to urząd do poszukiwania coraz to nowych rozwiązań, innowacyjnych metod pracy i współpracy, dbania o wysoką jakość obsługi. Wprowadzanie skutecznych i efektywnych sposobów docierania do różnych grup społecznych to wyzwanie, któremu czoła stawia cały urząd. Doradcy Klienta tworzą dynamiczny zespół, wykazują inicjatywę, zaangażowanie, wprowadzają zmiany do działań podstawowych, podejmują wyzwania, proponują i wprowadzają nowe metody pracy z Klientem. Dostosowywanie oferty, metod pracy do zmieniającego się rynku pracy, budowanie efektywnego pośrednictwa pracy stanowi niezwykle wyzwanie, przyczynia się również do zmiany wizerunku publicznych służb zatrudnienia, a co najważniejsze buduje partnerstwo.

## **PROGRAM AKTYWIZACJA I INTEGRACJA MOŻLIWOŚCIĄ AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ OSÓB Z III PROFILU POMOCY**

Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim od momentu wejścia w życie w maju 2014 roku nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy podejmuje działania i rozmowy z Ośrodkami Pomocy Społecznej, działającymi na terenie Powiatu Drawskiego w zakresie wspólnych możliwości aktywizacji osób bezrobotnych, korzystających z pomocy społecznej. Aktywne działania ze strony Powiatowego Urzędu Pracy były spowodowane zauważalnym problemem lokalnego rynku pracy, jaki stanowiło trwałe oddalenie od rynku pracy dużej części osób bezrobotnych.

Osoby zakwalifikowane do III profilu pomocy korzystają ze świadczeń pomocy społecznej i często są od niej uzależnione. To grupa Klientów, którą najtrudniej jest przywrócić na rynek pracy. Klienci ci bowiem, albo utracili całkowicie motywację do pracy i jej poszukiwania, albo w zamierzony sposób unikają wszelkich form aktywizacji zawodowej, ponieważ ich celem jest wyłącznie utrzymanie statusu bezrobotnego z uwagi na możliwość korzystania z systemu ubezpieczeń społecznych. Często są to osoby, które nie mają żadnego zawodu, kwalifikacji, albo mają je bardzo niskie lub nieaktualne, nie mają żadnego lub bardzo małe doświadczenie zawodowe, albo długą przerwę w zatrudnieniu.

Osoby te, jako przeciwwskazanie do podjęcia zatrudnienia podają również ograniczenia zdrowotne, niepotwierdzone orzeczeniem o lekarskim, jednak w ich opinii stanowiące barierę w powrocie na rynek pracy.

Poza indywidualnymi spotkaniami z kierownikami Ośrodków Pomocy Społecznej, PUP w Drawsku Pomorskim w czerwcu 2014 roku zainicjował pierwsze wspólne spotkanie, które odbyło się w Sali Narad Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim. W spotkaniu tym uczestniczyli przedstawiciele Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim, Kierownicy Miejsko-Gminnych i Gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej, pracownicy Urzędów Miejskich, Urzędów Gmin oraz przedstawiciele Regionalnego Ośrodka Pomocy Społecznej ze Szczecina, czyli potencjalni partnerzy do realizacji Programu Aktywizacja i Integracja.

Celem spotkania było wypracowanie płaszczyzny współpracy w zakresie polityki rynku pracy i polityki pomocy społecznej, zawarcie porozumień, organizowanie i realizowanie szkoleń zawodowych w ramach wykonywanych zadań, ustalenie zakresu wymiany informacji o podejmowanych działaniach wobec „wspólnych Klientów” oraz zapoznanie z nowym instrumentem rynku pracy – Programem Aktywizacja i Integracja. Na spotkaniu zostały przedstawione założenia programu oraz zaproszono potencjalnych partnerów do współpracy. Kolejne spotkanie odbyło się we wrześniu 2014 roku w siedzibie Powiatowego Urzędu Pracy w Drawsku Pomorskim, Skupiało przedstawicieli instytucji, którzy uczestniczyli również w pierwszym spotkaniu na temat realizacji Programu Aktywizacja i Integracja. Na wstępie przypomniane zostały zasady realizacji programu, szczegółowe założenia oraz precyzyjnie sformułowane zasady współdziałania. Przybliżenie programu zachęciło uczestników spotkania do podjęcia próby zrealizowania projektu.

Według danych statystycznych osób zakwalifikowanych do III profilu pomocy na koniec kwietnia 2015 roku było 1861 osób, co stanowiło 38% wszystkich bezrobotnych zarejestrowanych w tym okresie. Wśród tej grupy bezrobotnych 1062 osoby stanowiły kobiety. Osoby długotrwale bezrobotne z III profilu to 69% tej grupy, tj. 1284 osoby, bez kwalifikacji zawodowych 746 osób i bez doświadczenia zawodowego 364 bezrobotnych. Zauważając ten problem i duży procent osób z ustalonym III profilem pomocy w liczbie wszystkich zarejestrowanych w Powiecie Drawskim Powiatowy Urząd Pracy w 2015 roku skorzystał z możliwości pozyskania środków z Rezerwy Ministra Pracy i Polityki Społecznej na Program Aktywizacja i Integracja.

Ostatecznie do realizowanego programu przystąpiły 3 gminy – Gmina Złocieniec, Czaplinek oraz Wierzchowo. Władze tych gmin wygospodarowały środki w budżecie na realizację aktywizacji zawodowej w formie prac społecznie użytecznych – 60%, a Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim ze środków programu sfinansował integrację społeczną oraz 40% kosztów prac społecznie użytecznych. Z zainteresowanymi gminami zostały podpisane porozumienia w ramach prac społecznie użytecznych, a z Ośrodkami Pomocy Społecznej podpisane zostały porozumienia o realizacji Programu

Aktywizacja i Integracja. Zajęcia poprowadzone były przez specjalistów ze Stowarzyszenia „WSPÓLISTNIENIE” z Łobza.

Program Aktywizacja i Integracja miał na celu udzielenie kompleksowego wsparcia bezrobotnym oddalonym od rynku pracy, poprzez wsparcie psychologiczne, doradcze oraz powrót do aktywności społecznej i zawodowej jego uczestników.

Program skierowany był do osób bezrobotnych zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Drawsku Pomorskim z ustalonym III profilem pomocy, korzystających ze świadczeń pomocy społecznej oraz objętych przez ośrodek pomocy społecznej kontraktem socjalnym.

Program realizowany był w dwóch cyklach po dwa miesiące każdy. W każdym z cykli brało udział 40 osób (20 osób z Gminy Złocieniec, 10 osób z Gminy Wierzchowo i 10 osób z Gminy Czaplinek). Uczestnicy zostali objęci grupowym poradnictwem specjalistycznym oraz grupowym warsztatem z trenerem, indywidualnym poradnictwem oraz aktywizacją zawodową w ramach prac społecznie użytecznych.

Uczestnicy programu pracowali 2 dni w tygodniu w ramach prac społecznie użytecznych, 2 dni uczestniczyli w grupowym poradnictwie, a kolejny dzień przeznaczony był na indywidualne porady.

Głównymi zagadnieniami poruszonymi podczas grupowego poradnictwa specjalistycznego oraz grupowego warsztatu z trenerem oraz zajęć indywidualnych były:

- motywacja do pracy;
- poczucie własnej wartości;
- asertywność i umiejętność podejmowania decyzji;
- zarządzanie sobą w czasie, opracowanie efektywnego planu działania i wygospodarowanie czasu na poszukiwanie pracy;
- komunikacja interpersonalna, rozwój umiejętności społecznych;
- umiejętność rozwiązywania konfliktów i problemów w życiu i pracy w sytuacjach trudnych;
- wykształcenie umiejętności radzenia sobie ze stresem i jego skutkami, jak efektywnie poszukiwać pracy;
- zasady pisania dokumentów aplikacyjnych, trening z zakresu przygotowania rozmowy z pracodawcą, sposoby i metody poszukiwania pracy i plan poszukiwania pracy.



Do dyspozycji uczestników programu byli doradcy zawodowi, pracownicy socjalni, psycholog, oraz specjaliści: komornik, kurator sądowy itp. wg potrzeb każdego z uczestników.

Założonymi efektami Programu Aktywizacja i Integracja przez Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim, poprzez osiągnięcie określonych celów i wskaźników było:

1. Ukończenie zaplanowanej ścieżki realizacji, przez co najmniej 60% uczestników PAI;
2. Wzrost kompetencji społecznych, u co najmniej 40% uczestników PAI;
3. Wzrost aktywności w życiu społecznym i zawodowym, wśród co najmniej 30% uczestników PAI po jego zakończeniu;
4. Zmiana profilu pomocy osoby bezrobotnej dla 25% uczestników PAI po jego zakończeniu;
5. Podjęcie pracy przez co najmniej 5% uczestników PAI.

Po pierwszym cyklu programu, tj. 2 miesiącach osiągnięto oczekiwane efekty. Pozytywny odbiór programu nastąpił nie tylko w samych uczestnikach, ale także u Kierowników Ośrodków Pomocy Społecznej. Pracownicy socjalni zauważyli zmianę w osobach, które uczęszczały na zajęcia. Dotyczyło to m.in. regularnego przychodzenia na zajęcia, dbałości o siebie, a także innego spojrzenia na swoje problemy.



Kompetencje miękkie były mierzone z wykorzystaniem ankiet oraz opinii Zespołu Trenerów. Zaplanowaną ścieżkę realizacji Programu Aktywizacja i Integracja ukończyło 95% osób tj. 36 uczestników. Wzrost kompetencji społecznych osiągnęło 89% uczestników, tj. 35 osób. Wzrost aktywności w życiu społecznym nastąpił u 64% uczestników tj. 25 osób. Zmianie uległa również postawa zawodowa uczestników programu. 53,8% z nich, tj. 21 osób deklarowało podjęcie zatrudnienia, 30,7% tj. 12 ankietowanych napisało CV, 6 uczestników spotkało się z pracodawcą w sprawie podjęcia zatrudnienia, a 3 osoby podjęły pracę.

Uczestnicy programu po zakończeniu pierwszego cyklu spotkali się z Doradcami Klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy w celu rozmowy oraz ponownego ustalenia profilu pomocy. Wynik był zaskakujący, ponieważ 18 osób czyli blisko połowa z 40 uczestników programu spełniło warunki do zmiany profilu pomocy z III na II, co umożliwiło aktywizację zawodową tych osób z wykorzystaniem usług i instrumentów rynku pracy.

Wszystkie osiągnięte efekty nie byłyby możliwe bez dużej współpracy wszystkich instytucji, które wzięły udział w tym programie. Ponadto pracownicy urzędu odwiedzali grupy na zajęciach integracji społecznej informując bezpośrednio uczestników o aktualnych ofertach na rynku pracy.



Program Aktywizacja i Integracja okazał się znakomitym narzędziem wspierającym rozwiązywanie problemów o charakterze społeczno-ekonomicznym osób oddalonych od rynku pracy oraz jego negatywne skutki w wymiarze indywidualnym i zbiorowym. Działania w ramach programu zminimalizowały następstwa wykluczenia społecznego, zapobiegały marginalizacji i procesom ubóstwa uczestników, a także ich rodzin. Odbiorcy tego programu mieli możliwość zdobycia kwalifikacji społeczno-zawodowych, umiejętności samodzielnego planowania własnych działań zawodowych. Uczestnictwo w programie spowodowało stopniowe uniezależnienie się od systemu pomocy społecznej i odzyskiwanie kontroli nad swoim życiem, nabieranie pewności siebie, chęci do życia, nawiązania więzi społecznych.

Jedynym mankamentem tego programu jest ograniczenie grupy docelowej, ponieważ z problemami opisanymi wyżej borykają się nie tylko osoby korzystające z pomocy społecznej, ale wiele osób z III profilu pomocy, które nie są klientami Ośrodków Pomocy Społecznej.

Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim z pewnością w następnych latach będzie realizował Program Aktywizacja i Integracja. Program Aktywizacja i Integracja jest bardzo dobrym instrumentem rynku pracy, który umożliwia powrót na rynek pracy osobom znajdującym się w bardzo niekorzystnej sytuacji. Jest namiastką Centrum Integracji Społecznej, w którym realizowana jest integracja społeczna i aktywizacja zawodowa.

Realizacja PAI daje możliwość wsparcia trudnego klienta PUP, a pracownicy urzędu podjęli wyzwanie kierując się chęcią pomocy, urzeczywistniając przy tym misję urzędu.

## PODSUMOWANIE

Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim monitoruje prowadzone działania, dzięki czemu na bieżąco dostosowuje swoją ofertę do aktualnych potrzeb rynku pracy. Doskonaląc warsztat pracy Urząd buduje pozytywny wizerunek, co wpływa na wzrost zainteresowania współpracą z Klientami instytucjonalnymi oraz indywidualnymi na rynku pracy.

Pomysły, propozycje zmian Powiatowego Urzędu Pracy są na bieżąco weryfikowane, modyfikowane, aby jak najlepiej je wdrożyć i zrealizować. Każda zmiana niesie za

sobą zarówno dobre, jak i złe doświadczenia. Dlatego też ważne jest stałe doskonalenie współpracy z przedsiębiorcami, partnerami rynku pracy, poszukiwanie coraz bardziej efektywnych i skutecznych metod działania.

W 2014 roku Powiatowy Urząd Pracy w Drawsku Pomorskim przystąpił do konkursu pn. „Najlepsze wdrożenie noweli ustawy o promocji zatrudnienia” ogłoszonego przez Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Udział w konkursie wiązał się dla nas z ogromem dodatkowej pracy, przygotowań i gromadzenia dokumentacji. Jednak było warto, gdyż nasze starania zostały dostrzeżone i wyróżnione przez organizatorów konkursu – znaleźliśmy się w gronie 35 laureatów. Warto dodać, że do konkursu przystąpiło 76 Powiatowych Urzędów Pracy oraz 12 Wojewódzkich Urzędów Pracy.

W dniu 28 stycznia 2015 roku na uroczystym spotkaniu w Centrum Nauki Kopernik w Warszawie z okazji Dnia Publicznych Służb Zatrudnienia Pan Władysław Kosiniak-Kamysz Minister Pracy i Polityki Społecznej wręczył Dyrektorom wyróżnionych Urzędów **Certyfikaty za szczególne zaangażowanie i najlepsze wyniki wdrożenia rozwiązań reformy rynku pracy**. Było to ukoronowanie naszej trudnej pracy, ale jednocześnie duże zobowiązanie do utrzymania i dalszego rozwoju w kierunku wysokiego poziomu świadczonych usług. To zarówno motywacja do pracy, większe zaangażowanie, jak i prestiż.





### **3 UCZYMY SIĘ, ZMIENIAMY I POSZUKUJEMY NOWYCH ROZWIĄZAŃ – DOŚWIADCZENIA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W GDYNI**

#### **WPROWADZENIE**

Współczesny rynek pracy podlega obecnie ogromnym zmianom. Pod koniec XX wieku mieliśmy do czynienia z transformacją ustrojowo-gospodarczą w Polsce. Od gospodarki centralnie sterowanej, która charakteryzowała się pozornym niedoborem siły roboczej przeszliśmy do gospodarki wolnorynkowej. Na rynku pracy pojawiła się nieznana dotąd konkurencyjność wymuszająca na jednostkach zmianę postaw. Stała się ona jednym z głównych czynników wpływających na dynamikę zmian zachodzących na rynku pracy, którą dzisiaj obserwujemy. Podwyższył się poziom życia Polaków, co determinuje ich życiowe potrzeby, a tym samym wzrosła gotowość do zmian. Obecnie pracobiorcy wykazują się dużo wyższą aktywnością na rynku pracy niż 25 lat temu (zmieniają pracę kilka lub kilkanaście razy w życiu). Muszą na co dzień mierzyć się z koniecznością ciągłego szkolenia się lub nawet zmiany zawodu (z czasem niektóre zawody znikają z rynku pracy, a pojawia się zapotrzebowanie na inne). Generalnie rynek pracy oczekuje coraz wyższych kwalifikacji i nowych umiejętności. Ludzie są zdecydowanie bardziej mobilni, podejmowanie zatrudnienia w innych krajach stało się czymś normalnym. Rynek stał się bardziej wymagający, ale również elastyczny, oferuje szeroki zakres form zatrudnienia.

Zmiany zauważamy również w oczekiwaniach naszych klientów, którzy po pierwsze należą do bardzo różnorodnych grup społecznych, a po drugie w sporej części reprezentują coraz wyższą świadomość swoich potrzeb oraz praw. Każdy klient chce być traktowany indywidualnie. Ceni swój czas i tego samego oczekuje od innych. Nie chce czekać w kolejkach, czuje się znieczierpliwiony, chce wszystko otrzymać od razu. Oczekuje profesjonalnej pomocy. Często ma bardzo skonkretyzowane potrzeby. Chce aby „załatwienie sprawy” przebiegało szybko i sprawnie. Istotnym elementem komunikacji zaczyna być dla niego Internet i portale społecznościowe. Jest otwarty na nowe technologie. Ważny jest dla niego obraz. W obliczu nadmiaru informacji docierających zewsząd musi dokonywać selekcji tych najbardziej przydatnych treści.

W końcu, aby nadążyć za tymi zmianami i sprostać nowym wyzwaniom rynku pracy zmieniać musimy się również my – Publiczne Służby Zatrudnienia. Potrzeba ciągłego doskonalenia się, dostosowywania do zmieniających się warunków i sposobu działania, powinna zostać na stałe wpisana w naszą działalność.

## DOBRE PRAKTYKI DOTYCZĄCE OBSŁUGI KLIENTA INDYWIDUALNEGO

Żyjemy w czasach dynamicznego rozwoju techniki. W każdej dziedzinie życia obserwujemy coraz szersze wykorzystanie Internetu i systemów komputerowych. Zmiany, które zachodzą każdego dnia podążają w kierunku informatyzacji w każdej dziedzinie: komunikacji, edukacji, usług. Aby wpisać się w powszechnie panujący trend, a przede wszystkim wyjść naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów, stopniowo podejmujemy kolejne kroki zmierzające do poprawy jakości świadczonych usług między innymi poprzez wykorzystanie możliwości, jakie dają nam komputery, Internet oraz systemy komputerowe.

Pierwszym naszym krokiem w tym kierunku było **wprowadzenie rejestracji elektronicznej** oraz promowanie wśród naszych klientów rejestracji przez Internet. Zachęcamy naszych klientów do korzystania z tej możliwości głównie poprzez wskazywanie im korzyści płynących z wyboru takiej formy rejestracji. Na osoby rejestrujące się przez Internet o wyznaczonej godzinie oczekuje pracownik Urzędu, zaś w przypadku rejestracji tradycyjnej, to osoby bezrobotne oczekują w kolejce do pracownika. Taka rejestracja przebiega szybko i sprawnie, co przekłada się na zadowolenie klienta, który z pozytywnymi doświadczeniami i większym optymizmem rozpoczyna swoją współpracę z Urzędem.

Kolejnym krokiem podjętym przez nas w celu unowocześnienia systemu pracy, ale również **ograniczenia dokumentacji w formie papierowej** była stopniowa rezygnacja z używanych przez nas dotąd „kart aktywizacji zawodowej”. Doradcy klienta w naszym Urzędzie w formie papierowej przechowują jedynie małą kartkę (wielkości 1/4 kartki A4) z wezwaniem do stawiennictwa na kolejny termin w Urzędzie oraz podpisem klienta. Wszelkie informacje o kliencie pracownicy czerpią z systemu Syriusz, w którym na bieżąco prowadzone są notatki dotyczące sytuacji konkretnej osoby. Pozostałe dokumenty oraz druki wymagające podpisu klienta zredukowaliśmy do minimum, tak aby zajmowały jak najmniej miejsca.

Korzyści, jakie dzięki tym zmianom dostrzegamy, to przede wszystkim mniejsze kolejki, zdecydowanie mniejsza liczba dokumentów, a tym samym łatwiejsze ich prze-

chowywanie, niższe zużycie papieru oraz oszczędność czasu. To jeden z pierwszych etapów zmian, dzięki którym zaczęliśmy być postrzegani przez naszych klientów jako instytucja otwarta, odbiurokratyzowana i nowoczesna.

Wraz ze zmianami ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz wprowadzeniem w 2014 roku funkcji doradcy klienta priorytetem dla nas stała się **jakość obsługi klienta i indywidualne podejście do każdej osoby**. Znacznie zwiększyła się w naszym Urzędzie liczba doradców klienta (dawnych pośredników pracy), a każdemu z nich została przydzielona do obsługi określona, stała grupa klientów, zgodnie z podziałem alfabetycznym. Specjalnie dla naszych klientów przygotowaliśmy również **ulotkę informacyjną** dotyczącą praw i obowiązków osoby bezrobotnej, w której przystępnym językiem opisano kwestie związane z obowiązkowymi terminami stawiennictwa, możliwością usprawiedliwienia nieobecności czy zgłoszenia braku gotowości do podjęcia pracy. Ulotka pełni też funkcję wizytówki – znajdują się na niej dane kontaktowe konkretnego doradcy klienta. Po paru miesiącach od wprowadzenia tych zmian nasi klienci przyzwyczaili do nowego sposobu organizacji i obsługi. Poczuli się swobodniej w relacjach ze swoim doradcą oraz przekonali się o korzyściach takiego systemu.

Zaczęliśmy wówczas myśleć o wprowadzeniu kolejnych innowacyjnych, jak na do-tychczasowy system pracy, rozwiązań. Chcieliśmy przede wszystkim stworzyć klientom lepsze warunki do rozmowy i współpracy, a przy okazji, przy natłoku obowiązków służbowych, zyskać możliwość efektywniejszej organizacji pracy własnej. Wprowadziliśmy **przedziały czasowe** zobowiązujące naszych klientów do przychodzenia w określonych godzinach. W godzinach od 8 do 10 obsługiwane są osoby, które po raz pierwszy przychodzą na spotkanie do doradcy klienta po rejestracji. Natomiast od 10 do 14 obsługujemy osoby, dla których jest to kolejna wizyta obowiązkowa. Oczywiście część klientów miała problem z dostosowaniem się do nowych reguł, ale z czasem takich klientów było coraz mniej. Obecnie, tj. od około pół roku, **osoby obsługiwane w przedziale czasowym 10–14 umawiamy na konkretne godziny według kalendarza**. Z każdą osobą staramy się ustalić odpowiadającą obu stronom godzinę spotkania oraz zarezerwować dla niej wystarczającą ilość czasu. Wśród wielu interesantów Urzędu taka praktyka budziła wątpliwości. Zdarzali się również tacy, którzy nie chcieli się dostosować albo z jakiś względów nie odpowiadały im godziny wizyty proponowane przez urzędnika. Na dzień dzisiejszy negatywne komentarze na temat ustalania terminu wizyty co do godziny zdarzają się sporadycznie.

W trudnym okresie „transformacji”, jakim była zmiana przyzwyczajzeń klientów, którzy wcześniej stawiali się w Urzędzie w dowolnie wybranym czasie, staraliśmy się wzmocnić pozytywne zachowania związane z przychodzeniem o ustalonej godzinie poprzez takie wypowiedzi, jak na przykład: „Dziękuję, że przyszedł Pan/Pani punktualnie. Dzięki temu nie musiał Pan/Pani długo czekać” albo „Widzę, że jest Pan/Pani punktualny/a, to duży atut w procesie poszukiwania pracy”. Oczywiście do tej pory mamy klientów, którzy nie

nauczyli się punktualności, są też tacy, którzy przychodzą w wybranych przez siebie godzinach tłumacząc się różnymi sprawami osobistymi lub nie tłumacząc się wcale. System cały czas nie funkcjonuje idealnie, czasami bywa trudno utrzymać pewną dyscyplinę wśród klientów. Niemniej jednak, dla większości pracowników oraz klientów taki sposób pracy stał się pewną normą.

Co zyskaliśmy poprzez zastosowanie takiego rozwiązania? Przede wszystkim nasi klienci rzeczywiście czują się traktowani indywidualnie – przychodzą na konkretną godzinę, która jest wyznaczona tylko dla nich, nie czekają w kolejkach. Doradca klienta ma dla nich zarezerwowaną odpowiednią ilość czasu, jest przygotowany do rozmowy, uwagę poświęca tylko osobie umówionej, rozmowa przebiega w spokojnej atmosferze (nikt za plecami nie czeka, nie denerwuje się, że obsługa się wydłuża, nikt nikogo nie pogania).

W naszym Urzędzie w dziale pośrednictwa pracy od pewnego czasu praktycznie nie ma kolejek. W sali obsługi klienta czekają pojedyncze osoby. Generalnie większość interesantów docenia fakt, iż przychodzi o wyznaczonej godzinie i o tej godzinie zostaje przyjęta – urzędnik szanuje ich czas. Powyższe zmiany wpłynęły na znaczną poprawę komfortu pracy doradcy klienta, co przejawia się w tym, że wykonywanie poszczególnych zadań odbywa się zgodnie z zaplanowanym harmonogramem dnia, zminimalizowany został stres związany z obsługą zdenerwowanych klientów długo oczekujących na swoją kolej, efektywniej wykorzystywany jest czas pracy (wcześniej zdarzało się, że duża liczba klientów przychodziła w podobnym czasie, co powodowało natłok ludzi w niektórych godzinach i swobodę w innych).

## SZKOLENIA KADRY

Wprowadzając kolejne rozwiązania i przystosowując system pracy do zmieniających się warunków dostrzegaliśmy konieczność ciągłego doskonalenia zawodowego naszej kadry i podwyższania jakości realizowanych zadań. Uzналиśmy, że powinniśmy nieustannie poszerzać własną wiedzę na tematy dotyczące również pozazawodowej sfery życia naszych klientów, która de facto przekłada się na ich aktywność zawodową. Doszliśmy do wniosku, że aby sprostać oczekiwaniom oraz potrzebom klientów Urzędu Pracy potrzebujemy praktycznej wiedzy z zakresu problematyki bezpośrednio nurtującej naszych klientów, dotyczącej takich tematów, jak: polityka społeczna, prawo pracy, działalność instytucji publicznych, ubezpieczenia społeczne i zdrowotne. W związku z powyższym od kilku miesięcy dobrą praktyką w naszym Urzędzie stało się **organizowanie dla pracowników cyklicznych spotkań**, które odbywają się według zaplanowanego harmonogramu i mają służyć uzyskaniu przez nich praktycznej wiedzy.

Podczas dotychczasowych spotkań poruszane były kwestie dotyczące m.in. dostępnych form pomocy socjalnej, świadczeń z pomocy społecznej, nielegalnego zatrudnienia, nadużyć ze strony pracodawców, ofert bezpłatnego kształcenia w szkołach dla dorosłych, spółdzielni socjalnych, rekrutacji pracowników.

Na nasze spotkania zapraszamy ekspertów zewnętrznych. Do tej pory naszymi gośćmi – prelegentami byli przedstawiciele: Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Sopocie, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni, Państwowej Inspekcji Pracy, Centrum Kształcenia Ustawicznego, organizacji pozarządowej „Dobra Robota” oraz Stowarzyszenia OVUM prowadzącego Biuro Porad Obywatelskich w Gdyni. Przed nami jeszcze wiele ważnych tematów, w najbliższym czasie planujemy poruszyć zagadnienia związane ze świadczeniami przedemerytalnymi oraz obsługą cudzoziemców. Spotkania te dają nam możliwość poszerzania własnej wiedzy, z której następnie będą mogli skorzystać przede wszystkim nasi klienci. Przy okazji tej inicjatywy staramy się czerpać również z wiedzy i szczególnych umiejętności naszych współpracowników. Jest wśród nas wiele osób, które poza pracą w Urzędzie mają również inne doświadczenia zawodowe (np. jako członek komisji do spraw orzekania o niepełnosprawności) lub posiadają specjalistyczną wiedzę na interesujący temat, która może być przydatna dla pracownika pełniącego funkcję doradcy klienta (np. coaching, wizerunek). Informacje uzyskane od tych osób mogą również okazać się przydatne w pracy z klientem. Wszechstronna wiedza na różne tematy, która przede wszystkim dotyczy bardzo praktycznych aspektów funkcjonowania, daje nam możliwość udzielania klientom bardziej kompleksowej pomocy oraz dzielenia się z nimi ważnymi informacjami. Potrafimy kierować naszych klientów w odpowiednie miejsca, podpowiedzieć im jakie działania podjąć w określonej sytuacji. Jak wiadomo, bezrobocie, często nie jest problemem samym w sobie, a jedynie wynika z trudnej sytuacji życiowej danej osoby. Często rozwiązanie kłopotów natury osobistej powinno być pierwszym krokiem w działaniach związanych z aktywizacją zawodową. Dzięki temu, że wiemy jak w praktyce funkcjonuje na przykład pomoc socjalna w naszym regionie, mamy lepsze rozeznanie w faktycznej sytuacji klienta i jesteśmy w stanie trafniej ocenić rzetelność przedstawianych przez niego informacji dotyczących jego sytuacji osobistej.

## MEGA AKTYWIZACJA

Przy okazji realizacji poszczególnych projektów oraz badania efektywności działań podejmowanych przez Urząd pojawiło się w naszej instytucji pojęcie **„MEGA AKTYWIZACJI”**. Owa „mega aktywizacja” dotyczy osób, które zakończyły jedną z form pomocy, np. odbyły staż lub szkolenie sfinansowane ze środków Urzędu Pracy, zaś jej celem jest

jak najszybsze podjęcie zatrudnienia przez te osoby. Dzięki doświadczeniom z kolejnymi klientami wypracowaliśmy zakres działań, które obecnie są dla nas tożsame z tym pojęciem. Przede wszystkim klienci objęci „mega aktywizacją” mają wyznaczone terminy stawiennictwa w Urzędzie co najmniej raz na dwa tygodnie. Przy każdej wizycie przedstawiamy im propozycje pracy. Idealna sytuacja zdarza się wówczas, kiedy z pracodawcą prowadzimy ścisłą współpracę i mamy możliwość zarekomendowania danego kandydata do pracy. Doradca klienta przygotowuje się wcześniej do takiego spotkania i oprócz ofert pozostających w dyspozycji Urzędu poszukuje dla klienta odpowiednich ofert pracy z innych źródeł.

Zasadniczą kwestią przy „mega aktywizacji” jest pozostawanie z klientem w stałym kontakcie telefonicznym oraz e-mailowym. Część klientów chętnie z własnej inicjatywy dzwoni do swojego doradcy klienta, aby zdać relację z przebiegu rozmowy z pracodawcą, są również tacy, którzy unikają takiego kontaktu.

Dobrym sposobem, np. na potwierdzenie, że aplikacja została wysłana, jest ustalenie z klientem już na wstępie zasad współpracy w tym zakresie. Doradca klienta ustala z osobą zarejestrowaną, że każda aplikacja wysyłana przez nią do pracodawcy drogą e-mailową będzie przekazywana w kopii ukrytej „do wiadomości” pracownika Urzędu. Widzimy wówczas jak wygląda e-mail wysłany do pracodawcy, co świadczy o zaangażowaniu osoby w proces poszukiwania pracy (ewentualnej potrzebie pomocy urzędu w tym procesie), możemy również ocenić aktywność klienta – miarą jest tu liczba wysłanych przez niego CV.

Wśród naszych klientów mamy również takich, którzy nie są zainteresowani tak ścisłą współpracą z urzędem lub znajdują różne wymówki aby usprawiedliwić nierealizowanie założonego planu. W przypadku takich klientów maksymalizujemy nasze wysiłki oraz częstotliwość spotkań w celu wzbudzenia motywacji u osoby lub weryfikacji jej rzeczywistych celów. Bywają sytuacje, w których klient sam dochodzi do wniosku, że jego priorytety nie są zgodne z celami Urzędu Pracy czy też samą ideą rejestracji w Urzędzie i podejmuje decyzję o wyrejestrowaniu z ewidencji urzędu. Przy ponownej rejestracji klienta w niewielkim odstępie czasu, tj. maksymalnie 6 miesięcy od wyrejestrowania, powracamy wspólnie do kontynuowania jego „mega aktywizacji”. Na podstawie dotychczasowych doświadczeń z takim wzmożonym procesem aktywizacji zawodowej możemy powiedzieć, że podejmowane przez nas działania gwarantują uzyskanie zamierzonego efektu, ale tylko w pewnym stopniu, gdyż nie wszystkie osoby nim objęte podejmują zatrudnienie w ciągu 3 miesięcy po ukończeniu danej formy wsparcia. Uważamy jednak, że pojedyncze przypadki rezygnacji z rejestracji osób nie zainteresowanych podjęciem pracy również są dla nas źródłem informacji. Co prawda, nie osiągamy zamierzonego celu czyli podjęcia pracy stanowiącego o efektywności podejmowanych przez urząd działań, ale uzyskujemy ważną informację o danym kliencie na przyszłość.

## EURES

Staramy się szybko reagować i odpowiadać na potrzeby klientów. Kiedy dostrzeżliśmy wśród osób bezrobotnych zarejestrowanych w naszym Urzędzie duże zainteresowanie wyjazdami do Niemiec, Wielkiej Brytanii czy krajów skandynawskich oraz ofertami pracy za granicą **zorganizowaliśmy spotkania grupowe z doradcą EURES**. Aktualnie zajęcia takie organizowane są systematycznie i cieszą się dużą popularnością.

W ostatnim czasie ze strony klientów zaczęły pojawiać się pytania dotyczące **przygotowywania dokumentów aplikacyjnych w języku angielskim**, dlatego poprowadziliśmy warsztaty o takiej tematyce.

## WARSZTATY GRUPOWE

Dzięki zachowaniu w Urzędzie stanowisk doradców zawodowych, którzy prowadzą poradnictwo zawodowe w formie indywidualnej oraz grupowej naszym klientom możemy zaproponować **szeroką ofertę warsztatową**. Stanowi ona cenne narzędzie pomocnicze w obliczu pewnych problemów czy też tendencji pojawiających się na rynku pracy lub wśród osób zarejestrowanych. W bieżącym roku z uwagi na skierowanie bogatego pakietu form pomocy do ludzi młodych poniżej 30 roku życia postanowiliśmy przyjrzeć się tej grupie oraz szczególnie zintensyfikować nasze działania związane z jej aktywizacją zawodową. Spotkaliśmy się z niepokojącymi postawami wśród młodych ludzi. Zauważyliśmy, że stosunek do pracy oraz poziom zaangażowania w podjęcie aktywności zawodowej młodego pokolenia wkraczającego na rynek pracy przez ostatnie lata uległ ogromnym zmianom. Dzisiejsza młodzież w dużym stopniu reprezentuje postawy roszczeniowe. Osoby bez doświadczenia zawodowego przedstawiają wygórowane wymagania finansowe. Nie chcą zdobywać doświadczenia czy też nabywać umiejętności zawodowych, lecz od razu pytają o bonusy finansowe. Jeśli oferowana przez Urząd forma pomocy nie spełnia ich oczekiwań płacowych wolą nie podejmować żadnej aktywności, zupełnie nie biorąc pod uwagę korzyści pozafinansowych. Oczekują takich samych przywilejów jak pracownicy z wieloletnim stażem pracy. Ich kalkulacja opiera się głównie na pytaniu „Czy to mi się opłaca?”. Zderzenie młodych osób z rzeczywistością bywa trudne, dlatego,





aby wesprzeć doradców klienta w pracy z tą grupą osób nasi doradcy zawodowi opracowali oraz przeprowadzili warsztaty mające na celu przybliżenie im realnych warunków panujących na rynku pracy i podniesienie ogólnej motywacji do aktywności zawodowej. Efekt warsztatów okazał się być satysfakcjonujący. Część uczestników ostatecznie skorzystała z dostępnych form pomocy, a część doszła do wniosku, że nie jest zainteresowana współpracą z Urzędem Pracy. Jeszcze w tym roku planujemy przeprowadzenie serii zajęć grupowych skierowanych do osób, dla których określono III profil pomocy. Mają one również służyć wzbudzeniu motywacji do działania oraz chęci zmiany swojej sytuacji na rynku pracy.

Na szczególną uwagę zasługują również zajęcia regularnie organizowane przez doradców zawodowych pod tytułem „**Samopoznanie**”. Są to trzydniowe warsztaty oparte na metodzie analizy potencjału zawodowego i assessment center, skierowane do osób, które chciałyby dowiedzieć się czegoś na temat posiadanych predyspozycji zawodowych, tego jak są postrzegane przez inne osoby czy też mających trudności z dokonaniem wyboru zawodowego. Przygotowanie zajęć, ich przeprowadzenie oraz późniejsza analiza wyników jest bardzo czasochłonna i wymaga wysokiego zaangażowania ze strony naszych doradców zawodowych. Pomimo to, staramy się organizować je kilka razy w roku, gdyż okazuje się, że występuje wśród naszych klientów ogromna potrzeba uczestniczenia w tego typu warsztatach. Świadczą o tym opinie klientów, którzy oceniają zajęcia jako bardzo wartościowe i pomocne.

Postanowiliśmy również nadal realizować **szkolenie z zakresu umiejętności poszukiwania pracy** (dawniej organizowane w ramach Klubu Pracy), ponieważ dostrzegamy jak wartościową pomoc stanowi dla naszych klientów:

*Cieszę się, że mogłam uczestniczyć w szkoleniu z zakresu umiejętności poszukiwania pracy. Polecam je wszystkim osobom, nawet tym, którym wydaje się że są w tym temacie biegli. Mimo, że nie jestem osobą młodą i wydawało mi się, że o poszukiwaniu pracy wiem już wszystko to spotkania w klubie pracy pozwoliły mi spojrzeć na wiele rzeczy z innej perspektywy. Poznałam swoje słabe i mocne strony, nabrałam pewności siebie w kontaktach z pracodawcą, mogłam w sposób profesjonalny sporządzić swoje dokumenty aplikacyjne oraz nauczyć się jak być asertywnym, planować czas pracy, itp. Dodatkowym atutem szkolenia jest możliwość spotkania się i wymiany poglądów z osobami w podobnej sytuacji życiowej. Nie sposób nie wspomnieć o Paniach prowadzących, które są osobami kompetentnymi, posiadającymi dużą wiedzę, pomocnymi, nie pozostawiającymi pytań bez odpowiedzi i bardzo miłymi. Dziękuję za wspólnie spędzony czas. Hanna*

## DRESS-CODE

Pracujemy nad tym, aby być postrzeganym przez klientów oraz partnerów jako instytucja otwarta, elastyczna i skuteczna, dlatego wprowadziliśmy i wciąż wprowadzamy nowe rozwiązania usprawniające oraz unowocześniające funkcjonowanie Urzędu. W procesie tych zmian, mających przecież między innymi na celu poprawę wizerunku instytucji konieczne było zadbanie o stronę wizualną Urzędu, którego przedstawicielami są pracownicy. W związku z tym w 2014 roku **wprowadziliśmy dress-code**. Nie było to łatwe zadanie, gdyż zmiany zawsze budzą wśród pracowników pewne obawy, niezadowolenie czy nawet sprzeciw. Z czasem jednak każdy z pracowników Urzędu przyzwyczał się nowych zasad ubioru, które trzeba przyznać nie są aż tak bardzo restrykcyjne. Dress-code w naszym Urzędzie to biała bluzka (nie koniecznie musi być to koszula), pozostała część ubioru jest dowolna, musi tylko zostać utrzymana w określonej palecie kolorów (czarny, granatowy, brązowy, szary). Dodatkowym elementem stroju urzędnika są



jednakowe dla wszystkich apaszki z logiem Urzędu Pracy w Gdyni. Poza tym, że dress-code ma zasadnicze znaczenie w kwestii wizerunku, to zauważamy również inne pozytywne aspekty jego wprowadzenia. Pracownicy są bardziej rozpoznawalni, co ułatwia klientom ich zidentyfikowanie. Zachowanie stosowne do wykonywanej funkcji kolorystyki ubioru oraz ujednolicenie wyglądu zewnętrznego pracowników niewątpliwie dodaje wizerunkowi urzędnika oraz wizerunkowi instytucji profesjonalizmu.

## ZEBRANIA PRACOWNIKÓW – WYMIANA INFORMACJI

Elementem, który ma istotne znaczenie w pracy oraz wpływa na jakość obsługi klienta w naszym Urzędzie jest jakość wewnętrznej współpracy i to w jaki sposób komunikujemy się między sobą. Raz w tygodniu odbywają się **zebrania pracowników Centrum**

**Aktywizacji Zawodowej**, na których poszczególne działy oraz stanowiska konsultują się w zakresie aktualności dotyczących realizowanych planów i założeń oraz osiągniętych wyników. Spotkania są okazją do poruszenia kwestii problemowych, dotyczących również naszej współpracy. Dzięki nim wszyscy pracownicy są doskonale zorientowani co do aktualnej oraz przyszłej oferty Urzędu i znają specyfikę pracy na różnych stanowiskach, co przekłada się na większe wzajemne zrozumienie. Celem prowadzenia tych spotkań jest uzyskanie wyższej skuteczności w realizowaniu form pomocy, lepsza organizacja pracy oraz odpowiednie planowanie działań przyszłych w oparciu o potrzeby klientów.

Aby współpraca w naszym miejscu pracy układa się jak najlepiej staramy się także dbać o wewnętrzne relacje. Każdego roku z okazji dnia pracownika samorządowego organizujemy **spotkania pracowników powiązane ze szkoleniem**. Zasadniczym celem tej inicjatywy jest integracja zespołu oraz wzajemnie poznanie się. Każde takie spotkanie posiada swój temat przewodni, np. „Poznajmy się”, „Urzędnik po godzinach”. Poszczególne działy i zespoły w ramach spotkania przygotowują wspólnie zabawę, pokaz lub wystąpienie. Podczas przygotowywania prezentacji współdziałamy z najbliższymi współpracownikami, dzielimy się pomysłami, wspólnie staramy się stworzyć coś oryginalnego, zaskakującego i zabawnego. Ponadto, co roku z okazji dnia urzędnika samorządowego poprzez głosowanie pracowników wybierany jest w naszym Urzędzie „najsympatyczniejszy pracownik”. Wszystkie te działania sprzyjają integracji oraz ułatwiają codzienną współpracę.

## **DOBRE PRAKTYKI W ZAKRESIE WSPIERANIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI**

Gdynia uznawana jest za jedno z najbardziej przedsiębiorczych miast Polski. Regularnie znajduje się w czołówce średnich miast w zestawieniu aktywności gospodarczej mieszkańców (pod względem liczby zakładanych przedsiębiorstw w ciągu roku w przeliczeniu na 1 tys. mieszkańców w wieku produkcyjnym oraz ogólnej liczby podmiotów gospodarczych na terenie gminy). Przedsiębiorcy często wybierają Gdynię ze względu na przyjazne procedury otwierania firm oraz bogatą i atrakcyjną ofertę powierzchni biurowych i terenów inwestycyjnych. Jest to niewątpliwie efekt konsekwentnie realizowanej polityki wspierania inicjatyw biznesowych. Od 2001 roku w mieście realizowany jest program „Przedsiębiorcza Gdynia”, którego celem jest stworzenie spójnego systemu wsparcia lokalnych firm, przede wszystkim z sektora mikro, małych i średnich przedsiębiorstw. W dniu 28 października 2015 roku Rada Miasta Gdynia przyjęła aktualizację programu, aby skuteczniej reagować na potrzeby zmieniającego się rynku.

Jednym z priorytetów Gdyńskiego Programu Wspierania Przedsiębiorczości jest promocja postaw przedsiębiorczych wśród studentów i absolwentów szkół wyższych, mło-

dzieży szkolnej, wysoko wykwalifikowanej kadry zawodowej i reprezentantów wolnych zawodów, a także wśród osób bezrobotnych, w tym osób, które ukończyły 50 rok życia.

W związku z powyższym, na terenie Gdyni funkcjonuje wiele instytucji, które swoimi działaniami wdrażają politykę promowania postaw przedsiębiorczych. Są to między innymi Gdyńskie Centrum Wspierania Przedsiębiorczości, Pomorski Park Naukowo Technologiczny, działający od niedawna Gdyński Inkubator Przedsiębiorczości przy Fundacji Gospodarczej, Gdynia InfoBox, Forum Metropolitalne NORDA, uczelnie wyższe, szkoły średnie, organizacje pozarządowe oraz Powiatowy Urząd Pracy.

Gdyńscy przedsiębiorcy oraz osoby, które zamierzają rozpocząć działalność gospodarczą mogą skorzystać z bogatej oferty konkursów, projektów i wydarzeń: Gdyński Biznesplan, Gdynia Kreatywna, Junior Biznes, Gdyński Biznesmam, Gdyński Kupiec, Startup Weekend, Sukces na Szpilkach, SB Professionals, Platforma Mikroprzedsiębiorczości „Klucz”.

W powyższą ofertę doskonale wpisują się dobre praktyki realizowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Gdyni w zakresie inkubowania przedsiębiorczości. Urzędy Pracy kojarzone są przede wszystkim z usługą pośrednictwa pracy, i chociaż przywiązujemy dużo uwagi do doskonalenia się w tym zakresie, wzbogacamy także naszą ofertę, aby wesprzeć, nie tylko pracowników i pracodawców, ale i przyszłych przedsiębiorców. Mamy na uwadze to, że współczesny rynek ulega dynamicznym zmianom, a osoby poszukujące pracy coraz częściej widzą szanse rozwoju nie poprzez znalezienie pracy na etacie, tylko poprzez założenie firmy.

Ustawowym zadaniem powiatowych urzędów pracy jest wspieranie przedsiębiorczości poprzez przyznawanie jednorazowych **dotacji na podjęcie działalności gospodarczej**. Jest to forma pomocy, która cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem naszych klientów. W 2015 roku przyznaliśmy dotacje w łącznej kwocie ponad 3 milionów złotych i przyczyniliśmy się do powstania 174 nowych firm.

Rosnące systematycznie zainteresowanie dotacjami na przestrzeni ostatnich lat wiązało się z koniecznością rozwoju działu specjalistów do spraw dotacji, który obecnie liczy 5 osób. Ponieważ zdajemy sobie sprawę z tego jak ważne jest monitorowanie dynamicznie zmieniających się trendów na rynku, nasi pracownicy regularnie uczestniczą w szkoleniach i kursach z zakresu przedsiębiorczości. Co więcej, zależy nam na tym, aby w tego typu szkoleniach uczestniczyli nie tylko specjaliści do spraw dotacji, ale również doradcy klienta, którzy bardzo często wspierają osoby w początkowym etapie planowania biznesu. Doradcy klienta na bieżąco uczą się, w jaki sposób kierować swoim klientem – wskazać mu inne pomocne instytucje, możliwe źródła finansowania czy ocenić, na ile w danym momencie jego pomysł jest możliwy do zrealizowania.

Dużą grupę naszych klientów stanowią osoby, które rozważają rozpoczęcie działalności gospodarczej, jednak brakuje im w tym zakresie wiedzy, doświadczenia, bądź nie są pewni czy posiadają kluczowe umiejętności i predyspozycje. Odpowiadając na potrzeby naszych klientów, zorganizowaliśmy i wdrożyliśmy na stałe do działań Urzędu **warsztaty**

**„ABC Przedsiębiorczości”**. Pierwsze tego typu inicjatywy powstały w 2008 roku. Wówczas organizowaliśmy zajęcia grupowe przy współpracy z Centrum Przedsiębiorczości w Sopocie. Doradcy zawodowi z naszego Urzędu realizowali temat dotyczący predyspozycji przedsiębiorczych, a zaproszeni goście udzielali informacji na temat procedury rejestracji działalności gospodarczej, form opodatkowania czy uzyskania dotacji na założenie firmy. Obserwując rosnące zainteresowanie i uwzględniając zgłaszane propozycje klientów odnośnie zakresu tematycznego zajęć, postanowiliśmy wzbogacić formułę warsztatów. Chcieliśmy także, aby tego typu zajęcia odbywały się regularnie i na tyle często, aby skorzystała z nich jak największa grupa zainteresowanych osób. Doradcy zawodowi poprzez uczestniczenie w kursach dotyczących przedsiębiorczości oraz poprzez zdobywanie wiedzy we własnym zakresie, przygotowali się do samodzielnego prowadzenia warsztatów. Pierwsze zajęcia w nowym wydaniu przeprowadziliśmy w 2013 roku. Trwały one 2 dni, jednak szybko uznaliśmy, że istnieje konieczność wydłużenia czasu ich trwania do 3 dni. Od tego czasu przeprowadziliśmy 22 edycje zajęć, z których skorzystało prawie 250 osób. Przyjeliśmy założenie, że zajęcia odbywają się co najmniej raz na 2 miesiące lub częściej jeżeli istnieje taka możliwość i potrzeba.

Na terenie Gdyni przyszli i obecni przedsiębiorcy mogą skorzystać z bogatej oferty szkoleniowej prowadzonej przez instytucje komercyjne oraz organizacje pozarządowe. Z reguły są to zajęcia warsztatowe, które dotyczą tylko wybranych zagadnień dotyczących na przykład prawa, podatków, obsługi klienta, pisania biznesplanu, marketingu. Z kolei warsztaty prowadzone przez nasz Urząd uzupełniają ofertę innych instytucji, dlatego cieszą się bardzo dużym zainteresowaniem klientów.

W trakcie 3-dniowych warsztatów omawiamy wszystkie aspekty związane z planowaniem działalności gospodarczej: indywidualne predyspozycje i motywację do założenia firmy, źródła pomysłów na biznes, źródła finansowania działalności, aspekty prawne związane z zakładaniem i prowadzeniem firmy, formy prawno-organizacyjne, tworzenie biznesplanu, planowanie strategii marketingowej ze szczególnym uwzględnieniem promocji za pośrednictwem Internetu, procedurę rejestracji firmy, rozliczenia podatkowe, obowiązki wynikające z opłacania składek ZUS, obowiązki związane z zatrudnieniem pracowników. W ostatnim roku wzbogaciliśmy zakres tematyczny naszych zajęć o zagadnienie tworzenia modeli biznesowych.

W trakcie przeprowadzanych przez nas warsztatów dużo uwagi poświęcamy na analizę procedury przyznawania dotacji na działalność gospodarczą ze środków Urzędu Pracy. Znaczna część uczestników naszych zajęć zmierza ubiegać się o dotację, w związku z tym mają wiele pytań i wątpliwości związanych z regulaminem oraz poprawnym wypełnieniem wniosku. Forma grupowa zajęć jest doskonałą okazją, żeby wyjaśnić najbardziej problematyczne kwestie, co w dłuższej perspektywie przyczynia się lepszemu jakości składanych formularzy.

O potrzebie regularnego realizowania warsztatów „ABC Przedsiębiorczości” świadczą opinie naszych uczestników:

*Zajęcia ABC PRZEDSIĘBIORCZOŚCI zawierają wiele praktycznych informacji dotyczących rozpoczęcia prowadzenia działalności gospodarczej oraz pozyskania środków na ten cel. Można się na nich dowiedzieć o tworzeniu biznesplanu, rejestracji działalności, formach opodatkowania i podmiotach pomagających przedsiębiorcom rozpoczynającym prowadzenie działalności gospodarczej. Program jest podzielony na kilka bloków tematycznych, co ułatwia przyswajanie wiedzy. Zajęcia są dobrze zorganizowane, materiały edukacyjne wyświetlane są na rzutniku i omawiane przez osoby prowadzące.*

*Uczestnicy po zakończeniu zajęć otrzymują materiały edukacyjne w wersji elektronicznej. Osoby prowadzące są kompetentne, komunikatywne i cierpliwe oraz o wysokiej kulturze osobistej. Zajęcia te mogą polecić zarówno osobom, które nie mają sprecyzowanych planów na przyszłość i prowadzenie działalności jest jedną z alternatyw, jak też osobom, które są zdecydowane na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Łukasz.*

*Chciałabym serdecznie zachęcić do udziału w warsztatach ABC przedsiębiorczości organizowanych przez Urząd Pracy w Gdyni. Zajęcia są przeprowadzone konkretnie i poruszają wszystkie kwestie, z którymi młody przedsiębiorca może mieć problem w początkowym okresie prowadzenia działalności gospodarczej. Panie prowadzące chętnie i cierpliwie odpowiadają na wszystkie pytania, służą radą oraz pomocą. Ja bardzo się cieszę, że miałam okazję uczestniczyć w tych zajęciach, interesowały mnie najbardziej zagadnienia związane z ZUS-em oraz Urzędem Skarbowym, na wszystkie swoje pytania znalazłam odpowiedzi. Dziękuję i pozdrawiam. Olimpia.*

*Chciałbym bardzo podziękować PUP oddział Gdynia za umożliwienie mi wzięcia udziału w 3 dniowym szkoleniu pt.: „ABC Przedsiębiorczości”. Dzięki udzielonym nam radom ze strony Pań prowadzących, uznałem że jestem gotów spróbować założyć swoją pierwszą działalność gospodarczą, poznałem ogół zagadnień, a teraz coraz to bardziej się wgłębiam w temat stania się przedsiębiorcą. Oprócz podstaw w ww. szkoleniu bardzo cenne okazały się dla mnie wszelkie wskazówki dot. wszelkich krytycznych aspektów składania wniosku o dofinansowanie. Dziękuję za materiały szkoleniowe oraz prezentacje i szablony, a także za rzeczowe odpowiedzi na moje pytania. Polecam. Adam.*

W nadchodzącym roku planujemy wdrożyć pomysł utworzenia punktu konsultacyjnego pomagającego w tworzeniu biznesplanów, aby jeszcze skuteczniej wspierać naszych klientów w realizacji ich planów zawodowych.

Będąc jedną z instytucji kluczowych dla wspierania lokalnego rynku pracy i lokalnej przedsiębiorczości, zdajemy sobie sprawę z tego, jak ważna jest ścisła współpraca

różnych podmiotów. W związku z tym od 2000 roku razem z Urzędem Miasta Gdynia oraz Fundacją Gospodarczą organizujemy coroczne **Targi Pracy, Edukacji i Przedsiębiorczości**. Do udziału w targach zapraszamy nie tylko przedstawicieli firm i agencji pracy, ale również przedstawicieli szkół, instytucji szkoleniowych, innych urzędów pracy, instytucji wspierających aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych oraz instytucji wspierających przedsiębiorczość. Swoją działalność każdego roku mogą zaprezentować zaproszeni przedsiębiorcy, którzy założyli firmę dzięki środkom publicznym. Targi są doskonałą okazją, aby zasięgnąć informacji i porad innych przedsiębiorców odnośnie pozytywnych aspektów i trudności związanych z prowadzeniem firmy. Osoby rozważające rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej podczas targów mają możliwość spotkania i uzyskania odpowiedzi na najbardziej nurtujące pytania od przedstawicieli takich instytucji jak: Gdyńskie Centrum Wspierania Przedsiębiorczości, Ośrodek Wspierania Ekonomii Społecznej, Urząd Skarbowy czy Zakład Ubezpieczeń Społecznych.

W czasie targów, wszyscy odwiedzający mają możliwość wysłuchania prezentacji dotyczących zakładania działalności gospodarczej, poszukiwania pracy przez sieć Europejskich Służb Zatrudnienia „EURES”, bezpiecznych wyjazdów do pracy za granicą i poszukiwania pracy poprzez Agencje Zatrudnienia. Doradcy zawodowi z kolei przez cały czas trwania imprezy udzielają indywidualnych porad w zakresie pisania CV. Targi Pracy stanowią swego rodzaju „barometr” lokalnego rynku pracy, dzięki czemu możemy obserwować i analizować zachodzące zmiany w zakresie oczekiwań pracodawców i osób poszukujących pracy.

Poza organizacją targów regularnie **angażujemy się w projekty miejskie promujące i kształtujące postawy biznesowe**. Ważnym wydarzeniem organizowanym od 2003 roku jest konkurs na najlepszy projekt biznesowy pt. **„Gdyński biznesplan”**, który umożliwia zrealizowanie własnego pomysłu na firmę (wyróżniane są najbardziej kreatywne i innowacyjne przedsięwzięcia). Przedstawiciel naszego Urzędu jest członkiem komisji oceniającej konkursowe biznesplany. Aby wziąć udział w konkursie należy złożyć formularz zgłoszeniowy wraz z opisanym pomysłem biznesowym. Następnie komisja (jury) ocenia zgłoszone pomysły i spośród autorów najlepszych z nich wybiera uczestników, którzy w kolejnym etapie mają możliwość ukończenia profesjonalnych szkoleń z zakresu przedsiębiorczości. Następnie uczestnicy tworzą biznesplany, a jury na tej podstawie wybiera finalistów konkursu. Finaliści są zapraszani na konsultacje ekspertami zasiadającymi w jury. Twórcy trzech najlepszych pomysłów otrzymują nagrody rzeczowe i finansowe.

Kolejny miejski projekt, w jaki jesteśmy zaangażowani to **„Gdyński kupiec”**, skierowany do osób nieaktywnych zawodowo, które zamierzają rozpocząć działalność handlową na terenie Zespołu Miejskich Hal Targowych w Gdyni. Konkurs umożliwia między innymi uzyskanie vouchera na pokrycie kosztów rocznego wynajmu pawilonu handlowego. Uczestnicy mogą też skorzystać z dofinansowania na rozpoczęcie działalności gospodar-

czej z różnych źródeł, również ze środków finansowych będących w dyspozycji naszego Urzędu. W tym celu uruchamiamy nabór wniosków o dotację dokładnie w okresie trwania konkursu. Uczestnicy „Gdyńskiego kupca”, którzy złożą do naszego Urzędu wnioski, podlegają takiej samej ocenie i weryfikacji jak inne osoby bezrobotne, korzystające z tej formy pomocy.

Jako partner dla innych instytucji co roku uczestniczymy w obchodach **Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości** – inicjatywie, w którą zaangażowanych jest ponad 100 państw z całego świata. Przedsiębiorcy, instytucje, organizacje pozarządowe, szkoły oraz uczelnie wyższe wspólnie podejmują działania na rzecz promowania i rozwoju przedsiębiorczości w swoich krajach. Każdego roku w ramach tego wydarzenia oferujemy pomoc doradcy zawodowego w zakresie oceny predyspozycji do prowadzenia firmy oraz konsultacje w zakresie przyznawania dotacji na podjęcie działalności gospodarczej. W 2015 roku dodatkowo wzbogaciliśmy naszą ofertę o warsztaty na temat przygotowania wniosku o dotację, źródeł finansowania działalności oraz rozliczeń podatkowych w prowadzeniu firmy. Warsztaty cieszyły się dużym powodzeniem, w związku z tym zamierzamy kontynuować tę inicjatywę w kolejnych latach. Dobrym pomysłem okazało się też zaproszenie na warsztat poświęcony rozliczeniom podatkowym przedstawiciela urzędu skarbowego, który na bieżąco odpowiadał na pytania uczestników.

Angażując się w tego typu inicjatywy przyczyniamy się do długofalowego promowania kreatywności i przedsiębiorczości, co może przekładać się na stopniową redukcję stopy bezrobocia w naszym regionie.



## DOBRE PRAKTYKI DOTYCZĄCE OBSŁUGI KLIENTA INSTYTUCJONALNEGO

W celu rzeczywistego uczestniczenia w kreowaniu lokalnej polityki rynku pracy, szybkiego reagowania na zmiany i potrzeby tego rynku oraz racjonalnego wydatkowania powierzonych funduszy absolutnie niezbędna jest aktywna współpraca z wieloma insty-



tucjami i organizacjami. Elementem, bez którego powiatowe urzędy pracy, nie mogłaby istnieć i funkcjonować są pracodawcy – tworzący i oferujący miejsca pracy, rozwijający działalność poprzez podnoszenie kwalifikacji swoich kadr, budujący potencjał lokalnej gospodarki. W związku z tym nadrzędną ideą podejmowanych w Gdyni starań jest wykreowanie takiego urzędu pracy, w którym pracodawcy widzieliby godnego partnera w biznesie.

Aby to osiągnąć, w pierwszej kolejności **przeorganizowaliśmy procesy związane z obsługą instytucjonalną**, wyodrębniliśmy wszystkie obszary i zadania decydujące o jakości usług. Ustaliliśmy co działa dobrze, a co wymaga poprawy lub wręcz całkowitej zmiany, zaplanowaliśmy najważniejsze działania w perspektywie najbliższych kilku miesięcy. Od pierwszych tygodni 2015 roku rozpoczęliśmy wdrażanie naszego planu. Wyłoniliśmy grupę doradców klienta instytucjonalnego, których głównym zadaniem jest przyjmowanie ofert pracy i negocjacje z pracodawcami warunków zatrudnienia, ustalanie sposobów realizacji ofert i metod rekrutacji. Do ich zadań należy także przydzielanie ofert do realizacji poszczególnym doradcom, sprawującym jednocześnie „opiekę” nad danym pracodawcą. Wyłoniono też zespół doradców klienta, którzy zajmują się inicjowaniem kontaktów z nowymi pracodawcami, utrzymywaniem z dotychczasowymi partnerami, docieraniem do pracodawców z ofertą usług Urzędu, kontaktami z mediami i ogólnie szeroko pojętym marketingiem.

Administracyjnie terenem działania gdyńskiego Urzędu jest Gdynia i Sopot. Jednakże będąc częścią wielkiej trójmiejskiej metropolii trudno określić dokładnie granice obszaru działalności, szczególnie w odniesieniu do współpracy instytucjonalnej. Zatem planując działania i podejmując współpracę nie ograniczaliśmy się terytorialnie. Zdawaliśmy sobie także sprawę, że realizacja planowanych na kolejny rok działań Urzędu musi opierać się na realnych i aktualnych potrzebach lokalnych przedsiębiorców. Zatem konieczne było zorganizowanie spotkań z pracodawcami lub zastosowanie innych form przekazu informacji. Logicznym sposobem dotarcia do dużej liczby odbiorców **było nawiązanie współpracy z organizacjami zrzeszającymi pracodawców**. Zwróciliśmy się o pomoc m.in. do: Agencji Rozwoju Pomorza S.A., Pomorskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, Cechu Rzemiosła i Przedsiębiorczości w Gdyni, Cechu Rzemiosł Różnych w Sopocie, organizacji „Pracodawcy Pomorza”, Regionalnej Pomorskiej Izby Gospodarczej, Biznes Centre Club, Polskiej Organizacji Pracodawców Osób Niepełnosprawnych Oddział Pomorski, Polskiej Izby Spedycji i Logistyki, organizacji związków zawodowych (NSZZ Solidarność Oddział Gdynia, Forum Związków Zawodowych). Nie pominęliśmy także publicznych instytucji i organizacji pozarządowych. Podsumowując zwróciliśmy się do różnych organizacji za pośrednictwem, których zyskaliśmy szansę dotarcia do potencjalnych nowych klientów.

Zorganizowanie zespołów zadaniowych wcale nie oznaczało, że pozostawiono je samym sobie w obliczu mnogości działań do wykonania oraz konieczności reprezentowania Urzędu w kontaktach z przedstawicielami trójmiejskich firm. W pierwszych, wydaje się najbardziej strategicznych, spotkaniach z przedstawicielami z wybranych

środowisk branżowych (firmy branży stoczniowej, okrętowej, SSC, BPO, branży IT, rzemieślnicy) każdorazowo oprócz doradcy klienta instytucjonalnego brali udział także przedstawiciele kierownictwa naszego Urzędu Pracy. Zwykle był to dyrektor lub zastępca dyrektora, kierownik CAZ, któryś z kierowników reprezentujących dział – Pośrednictwa i Poradnictwa Zawodowego lub Instrumentów Rynku Pracy. Taki sposób reprezentowania Urzędu na spotkaniach z grupami przedstawicieli firm uznaliśmy za najwłaściwszy. W naszej opinii poprzez obecność na spotkaniach osób ważnych dla instytucji inicjującej spotkanie okazywaliśmy naszym przyszłym partnerom szacunek i rzeczywiste zainteresowanie ich potrzebami.

W ramach współpracy z Agencją Rozwoju Pomorza S.A. będącą podmiotem zabiegającym o nowych inwestorów dla regionu Pomorza oraz dbającą o tych, którzy funkcjonują już na naszym rynku, **zorganizowaliśmy cykl spotkań z firmami** i ich „opiekunami” z ramienia Agencji Rozwoju Pomorza. W spotkaniach, które odbywały się w siedzibie Agencji w Gdańsku brali udział pracodawcy branży: stoczniowej, okrętowej, SSC (Centrum Usług Wspólnych), BPO (sektora usług dla biznesu, *Business Process Offshoring*) i branży IT. Z kolei w Gdyni takim szczególnym obszarem koncentrującym pracodawców wiodących sektorów lokalnej gospodarki jest teren dawnej Stoczni Gdynia, zarządzany i rewitalizowany przez Pomorską Specjalną Strefę Ekonomiczną. Tam właśnie zorganizowaliśmy spotkanie z gdyńskimi pracodawcami. Miejszem spotkania był Bałtycki Port Nowych Technologii – nowoczesny obiekt służący miejscowym firmom jako centrum konferencyjne i informacyjne, biuro konstrukcyjne, prestiżowe miejsce prowadzenia działalności.

W ciągu 2015 roku przeprowadziliśmy jeszcze wiele spotkań z pracodawcami, z lokalnymi rzemieślnikami w Cechu Rzemiosła i Przedsiębiorczości w Gdyni, z dyrektorami szkół zawodowych (na terenie szkół), przedstawicielami trójmiejskich organizacji pozarządowych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej Sopotu i Gdyni.

Każdorazowo bardzo starannie wybieraliśmy miejsce spotkania. Podstawowym kryterium jest dostępność miejsca dla zapraszanych gości, tj. bliskość od miejsca prowadzenia działalności firmy oraz, o ile jest to możliwe, „prestiż miejsca”. Dlatego też wybieramy na nasze spotkania m.in. sale konferencyjne Agencji Rozwoju Pomorza S.A. w Gdańsku, Bałtycki Port Nowych Technologii w Gdyni, budynek Zarządu Cechu Rzemiosła i Przedsiębiorczości w Gdyni. Spotkania odbywały się także na terenie naszego Urzędu, który będąc nowoczesnym obiektem, budowanym z myślą o aktualnie pełnionej funkcji, zlokalizowany w centrum Gdyni – jest predysponowanym do tego typu działań.

Zdajemy sobie sprawę, że przez lata pracy służb zatrudnienia w wyjątkowo „sztywnym i nieprzystosowanym do realiów” systemie nakazującym kierować do pracy bez wyjątku każdego bezrobotnego, powiatowe urzędy pracy zyskały opinie instytucji niespełniających swojego zadania i niekompetentnych. Wiemy, też że nie od razu uda się nam zmienić nasz wizerunek i tę niekorzystną opinię. Biorąc te czynniki pod uwagę zapraszamy firmy na spotkanie wspierając się autorytetem współorganizatorów danego spotkania – tj. uznanych w regionie wymienionych wcześniej organizacji. Taktyka okaza-

ła się właściwa ponieważ na dotychczasowych spotkaniach dopisywała frekwencja, co pozwoliło nam rozpocząć rozmowy, zainteresować gości naszą ofertą, jej nową jakością oraz zainicjować współpracę.

Ponieważ nawet najintensywniejsza praca nie pozwala na osobiste spotkanie z każdym pracodawcą, dla usprawnienia przepływu informacji wykorzystujemy dodatkowe różnorodne kanały przekazu. Za pośrednictwem **newsletterów** prowadzonych przez organizacje zrzeszające pracodawców, trafiliśmy z informacją o naszych usługach do setek pomorskich firm.

Postawiliśmy więc także na **reklamę w prasie, radio i lokalnej telewizji**. Z pozoru można by sądzić, że wydaliśmy na to ogromne kwoty pieniędzy. Nic bardziej mylnego. Wielu redaktorów dzienników ogólnokrajowych i lokalnych, gazet o mniejszym zasięgu utrzymujących się z reklam, czy bezpłatnych gazet wydawanych przez lokalne władze (w Gdyni bezpłatna gazeta RATUSZ wydawana przez Urząd Miasta Gdyni) nieustannie poszukuje ciekawych tematów do swoich artykułów. Należy po prostu spróbować podsuwać im różne tematy, podając je jednak w sposób atrakcyjny, czasami zaskakujący lub wręcz sensacyjny. W naszym przypadku, każda przekazywana do prasy informacja np. o zjawiskach zachodzących na lokalnym rynku pracy, o trendach na nim panujących, o postawach wobec pracy różnych grup społecznych, itp. jest doskonałą okazją do „przemycenia” informacji o naszych aktualnych propozycjach i usługach.

Podobnie dzieje się w przypadku radia i telewizji. Na terenie Gdyni, w Urzędzie Miasta, co tydzień odbywają się **konferencje prasowe**, na których obecni są redaktorzy radiowi, a czasami również telewizyjni. Ponieważ udział w takiej konferencji nierzadko skutkuje emisją komunikatu przez radio czy telewizję, nasi doradcy klienta systematycznie korzystają z tej bezpłatnej formy promocji. Oczywiście nie zawsze można liczyć na bezpłatną reklamę. Bywa, że temat jest palący i za upublicznienie określonych informacji trzeba zapłacić. Jednak jak zdążyliśmy się przekonać, chociażby na przykładzie Krajowego Funduszu Szkoleniowego, dobrze przeprowadzona **kampania reklamowa** w mediach wcale nie musi być bardzo droga aby była skuteczna. Zupełny brak zainteresowania lokalnych firm środkami Funduszu w pierwszych tygodniach 2015 roku, po zastosowaniu działań promocyjnych zaowocował wprost lawiną zgłoszeń. Rozdysponowaliśmy nie tylko przydzielone decyzjami środki – 1 181 000,00 zł, ale dwukrotnie sięgnęliśmy po rezerwę na łączną kwotę 1 300 000,00 zł. Możliwość pozytywnego załatwienia wniosków pracodawców niemal zawsze skutkuje zacieśnianiem się współpracy i dalszymi częstymi kontaktami. A to jest przecież naszym celem, gdyż chcemy aby nasi trójmiejscy pracodawcy realizowali swoje potrzeby kadrowe właśnie za pośrednictwem gdyńskiego Urzędu Pracy.

Wszystkie te działania, w które – jeszcze raz warto podkreślić, włączyli się solidarnie – dyrekcja i wszyscy pracownicy Urzędu, zaczynają przynosić realne efekty. Niewątpliwie owocem tych spotkań, newsletterów, artykułów, są licznie zgłaszane zapotrzebowania na pracowników, możliwość organizowania szkoleń dla bezrobotnych pod konkretne potrzeby rynku (efektywność), usprawnienie procesów rekrutacyjnych, harmonijny

przebieg realizacji różnych form refundacji, bieżące uzyskiwanie informacji o sytuacji w poszczególnych branżach lokalnej gospodarki. Dodatkowym argumentem na wprowadzanie kompleksowych i zaplanowanych strategii nawiązywania i utrzymywania kontaktów z pracodawcami poprzez zastosowanie szeregu zintegrowanych działań są efekty wewnątrz samego Urzędu. Wspólne budowanie koncepcji, planowanie oraz działanie kierownictwa instytucji i doradców klienta buduje poczucie wspólnych celów i misji, rozumienia przez pracowników sensu podejmowanych decyzji, zwiększa motywację i zaangażowanie w realizowane zadania.

## WSPÓŁPRACA Z MIEJSKIMI OŚRODKAMI POMOCY SPOŁECZNEJ

Obsługa klienta instytucjonalnego w gdyńskim Urzędzie to także szeroko zakrojona **współpraca z Ośrodkami Pomocy Społecznej Gdyni i Sopotu**. Ponieważ działalność naszego Urzędu i Ośrodków działających na naszym terenie na wielu polach ściśle się zająbia, od kilku lat systematycznie organizujemy spotkania i szkolenia pracowników obu instytucji. Celem jest zintegrowanie obu grup pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem pracowników socjalnych i doradców klienta indywidualnego, aby można było kompleksowo wspierać wspólnych klientów. Z uwagi na specyfikę obsługiwanych interesantów sukcesy są dość trudne do osiągnięcia ale za to wyjątkowo cenne. Ostatnie dwa lata sukcesywnie zacieśnianej współpracy zaowocowały wieloma przykładami przeprowadzonych z sukcesem aktywizacji zawodowej i społecznej osób długotrwale bezrobotnych, od lat korzystających z pomocy społecznej.

Obecnie tematem cyklu spotkań z przedstawicielami Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdyni jest opracowanie bardziej efektywnej od dotychczasowej, procedury postępowania z osobami uczestniczącymi w pracach społecznie użytecznych oraz opracowania programu specjalnego na fundamencie PAI (Programu Aktywizacja i Integracja). Ponieważ w naszej ocenie niektóre instrumenty aktywizacji przewidziane przepisami mają charakter bardzo ogólny, wraz z Ośrodkami Pomocy podejmujemy starania przystosowania ich do realiów trójmiejskich. Celem naszym jest uzyskanie z realizacji określonych instrumentów aktywizacji możliwie jak najlepszego efektu. Zależy nam szczególnie na uzyskaniu pracy i uniezależnieniu się od pomocy społecznej naszych wspólnych klientów.

Współpraca z różnymi instytucjami lokalnego rynku pracy w przypadku urzędów pracy jest nie tylko ustawowym obowiązkiem lecz elementem niezbędnym dla efektywnego funkcjonowania. Współpraca ta z pewnością nie należy do łatwych, jednak jak wiadomo wiele zadań, które w pierwszym momencie wydają się trudne lub nawet niemożliwe do wykonania – można zrealizować o ile podejdziesz się do nich z rozmysłem, entuzjazmem, a przede wszystkim zespołowo.

## PODSUMOWANIE

W naszej instytucji wprowadziliśmy w ostatnim czasie szereg zmian. Wiele z nich z pewnością możemy nazwać „dobrą praktyką”. Natomiast są również takie, które na miano „dobrej praktyki” na dzień dzisiejszy nie zasługują. Pomimo wcześniejszych założeń i ważnych celów, które mieliśmy osiągać dzięki wdrożeniu niektórych koncepcji nie przynoszą one oczekiwanych efektów, nie sprawdzają się lub po prostu nie funkcjonują w sposób właściwy. Jesteśmy tego świadomi, dlatego też nieustannie staramy się weryfikować wypracowane rozwiązania, modyfikować jeśli to możliwe lub zastępować innymi. To niezwykle ważny element w procesie transformacji, aby potrafić realnie ocenić każdy podjęty krok.

Na podstawie dotychczasowych doświadczeń wyciągnęliśmy wnioski, którymi warto dzielić się z innymi. Przy wdrażaniu nowych rozwiązań przede wszystkim konieczne jest zachowanie pewnej rozwagi. Każdy innowacyjny projekt powinien zostać dokładnie przemyślany, rozpatrzony pod kątem konsekwencji jakie niesie za sobą dla obu stron. Nowe inicjatywy muszą być dobrze przygotowane przed ich wcieleniem w życie, wprowadzane stopniowo. Każdą zmianę należy postrzegać jako proces, który powinien przebiegać etapowo. Warto pamiętać o tym, że na ogół na efekty trzeba poczekać. Jako instytucja będąca jednym z podmiotów realizujących politykę społeczną państwa musimy działać odpowiedzialnie, z pełną świadomością tego w jaki sposób wpływamy na rynek pracy w naszym regionie oraz na życie jednostek.

Mamy mnóstwo pomysłów na przyszłość, jednakże w nadchodzącym roku szczególną uwagę zamierzamy poświęcić wybranym zagadnieniom. Na pewno jeszcze większy nacisk położymy na pozyskiwanie nowych partnerów biznesowych. Wiąże się z tym potrzeba podejmowania szerokiej aktywności w obszarze marketingu i reklamy. Wizerunek instytucji jest aktualnie mało korzystny dla wszystkich urzędów pracy w Polsce, dlatego też wszelkie inicjatywy zmierzające do jego poprawy stanowią priorytet. Cały czas będziemy pracować nad uatrakcyjnianiem naszego wizerunku i oferty. Chcemy tworzyć nową markę, za którą idzie nowa jakość. Chcemy być postrzegani jako instytucja przyjazna, kompetentna, zorientowana na klienta i dostępna dla każdego. W swojej działalności na pewno będziemy starać się być bardziej otwarci na nowe technologie. Internet jest ogromnym polem do komunikacji, które wciąż wykorzystujemy za mało. Planujemy również angażować się w pomoc osobom wyjeżdżającym za granicę lub poszukującym tam zatrudnienia. Chcielibyśmy poszerzyć naszą ofertę w tym zakresie. Z myślą o obcokrajowcach coraz częściej rejestrujących się w naszym Urzędzie, a także o inwestorach zagranicznych, którzy coraz liczniej pojawiają się na naszym rynku, a często reprezentowani są przez osoby nie znające języka polskiego, rozważamy stworzenie prostych ulotek oraz zakładki informacyjnej na stronie internetowej w języku angielskim.

Zdajemy sobie sprawę z tego, że jeszcze wiele przed nami. Nieustannie musimy podążać za zmieniającą się rzeczywistością. Powinniśmy podążać za duchem czasu. Unowocześnianie systemu pracy i ciągłe dążenie do podwyższania jakości świadczonych usług oraz ich poszerzanie powinno dla nas wszystkich stać się szczególnie „dobrą praktyką”.

## 4 POWIATOWY URZĄD PRACY W NYSIE – WIĘCEJ NIŻ URZĄD PRACY ...

### CHARAKTERYSTYKA POWIATU

Powiat Nyski położony jest w południowo-zachodniej części województwa opolskiego, w strefie pogranicza polsko-czeskiego. Powierzchnia powiatu wynosi ok. 1224 km<sup>2</sup>, zamieszkują go 140 193 osoby, w tym 72 050 kobiet. Niepokojącym zjawiskiem w powiecie nyskim od lat jest sukcesywny spadek liczby mieszkańców. W okresie od 2003 roku do końca 2013 roku liczba ta zmniejszyła się o 6813 osób. W skład powiatu wchodzi 9 gmin: Głuchołazy, Kamiennik, Łambinowice, Korfantów, Nysa, Paczków, Pakosławice, Otmuchów, Skoroszyce, z czego cztery z nich, tj. Kamiennik, Łambinowice, Pakosławice i Skoroszyce są gminami typowo wiejskimi.

Stopa bezrobocia w powiecie nyskim wg stanu na koniec grudnia 2014 roku wyniosła 16,9%. W porównaniu do lat 2012 i 2013 była niższa odpowiednio o 4,5 i 3,4 punktu procentowego, wykazując tym samym tendencję spadkową. Nadal jednak, podobnie jak w poprzednich latach, przewyższała stopę wojewódzką o 5,0 punktów procentowych na koniec grudnia 2014 roku.

**Tabela 1. Stopa bezrobocia w województwie opolskim i powiecie nyskim w latach 2012–2014 (stan na koniec XII)**

	woj. opolskie	powiat nyski
XII 2012	14,4%	21,4%
XII 2013	14,3%	20,3%
XII 2014	11,9%	16,9%

### Skuteczne pośrednictwo pracy – potrzeba zmian

Zmieniający się rynek pracy, a w szczególności kryzys gospodarczy spowodowały konieczność zwiększenia efektywności działań Publicznych Służb Zatrudnienia. Coraz większa stopa bezrobocia przy jednocześnie mniejszej liczbie ofert pracy w 2012 roku zapoczątkowały zmiany w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Zmiany, które doprowa-

dzić miały do poprawy wizerunku PUP jako instytucji efektywnej, wychodzącej naprzeciw potrzebom pracodawców, oraz instytucji, która szybko i skutecznie pomaga osobom bezrobotnym w powrocie na rynek pracy.

Zdawaliśmy sobie sprawę, że aby wspomniana wyżej poprawa wizerunku była możliwa konieczne jest odejście od stereotypu instytucji służącej do tzw. „odhaczania”, wypłacania „kuroniówek” czy wysyłania ludzi „po pieczętkę”. Podstawą zmian było stworzenie szybkiego, skutecznie działającego pośrednictwa pracy, które stałoby się wizytówką Urzędu i doprowadziłoby do zwiększenia liczby pracodawców współpracujących z PUP.

W związku z powyższym stworzony został plan działania, który obejmował następujące etapy:

- Utworzenie zespołów zadaniowych obsługujących klientów ze względu na obszar zamieszkania.
- Wprowadzenie realizacji ofert za pomocą projektu rekrutacyjnego.
- Przeprowadzenie szerokiej kampanii promującej usługi urzędu.
- Zwiększenie liczby organizowanych giełd pracy.

Dziś możemy powiedzieć, że obrany kierunek przełożył się zdecydowanie na lepszą efektywność zatrudnieniową, a tym samym na wzrost zaufania do PUP i zwiększoną liczbę składanych ofert pracy. Pracodawcy widzą w nas prawdziwego partnera, który w pełni profesjonalnie podchodzi do postawionego przed nim zadania – jednocześnie mając pewność, że zostanie ono wykonane. Z kolei „wykonane zadanie” to nic innego jak udzielenie pomocy większej liczbie osób bezrobotnych czyli fundament pracy PSZ. Wprowadzane zmiany nie zawsze były łatwe, jednak osiągnięte efekty są największą rekompensatą za trud wniesiony w ich realizację.

## ZESPOŁY ZADANIOWE

Wprowadzenie powyższych zmian poprzedziła głęboka analiza problemów z jakimi doradcy klienta spotykali się na co dzień. Należało znaleźć odpowiedź na pytania: W jaki sposób poprawić efektywność? Z czego wynikają problemy w obsłudze klienta? Co utrudnia realizację ofert pracy? Wnioski wyciągnięte ze wspomnianej analizy wskazywały na kilka kluczowy problemów, które uniemożliwiały skuteczne i efektywne działanie. Do problemów tych należały: brak indywidualnego podejścia do klienta, co miało wpływ na niewystarczającą wiedzę na temat obsługiwanych osób, brak indywidualnego podejścia do realizowanych ofert pracy, brak powiązania wynagrodzenia z efektami osiąganymi przez pracowników, a także różnorodność poszczególnych gmin powiatu i brak wyspecjalizowania pracowników w charakterystykach lokalnych rynków pracy.

Powiat Nyski składa się z 9 gmin zróżnicowanych pod względem liczby zamieszkujących w nich osób, specyfiki rynku pracy oraz dostępu do komunikacji miejskiej. Z uwagi na tak różnorodną charakterystykę podjęta została decyzja aby doradców klienta indywidualnego pogrupować w zespoły zdaniowe specjalizujące się w obsłudze klientów z poszczególnych gmin. Po dokładnej analizie liczby osób bezrobotnych zarejestrowanych w tutejszym urzędzie utworzone zostały 4 zespoły, których zadaniem było zapoznanie się z realiami rynków pracy występującymi w obsłużywanej przez zespół gminie tak by można było zaplanować odpowiednie działania prowadzące do wzrostu zatrudnienia. Kolejnym etapem było wprowadzenie indywidualnego podejścia do klienta. Już w 2012 roku czyli na etapie prezentowanych w tym zeszycie zmian, Powiatowy Urząd Pracy w Nysie wprowadził stałą opiekę doradcy klienta nad przydzielonymi osobami bezrobotnymi. Do jego zadań należało:

- ustalenie potrzeb klienta;
- wspólne ustalenie zasad współpracy w tym opracowanie IPD;
- stała aktualizacja informacji o kliencie w systemie Syriusz;
- jak najszybsze doprowadzenie do powrotu klienta na rynek pracy.

Jak widać zadania te są tożsame z aktualnymi zadaniami doradcy klienta, a osiągnięte efekty, które przedstawione zostaną w dalszej części opracowania pokazują, że wprowadzona w 2014 roku nowelizacja ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy jest słusznym kierunkiem, który w dłuższej perspektywie może przynieść korzystne zmiany.

Aby jasno określić wartości, które miały być osiągnięte, z każdym z zespołów podpisany został roczny **kontrakt zadaniowy**, którego wprowadzenie miało na celu:

- uzyskanie jak najwyższej efektywności zatrudnieniowej w grupie osób z obsługiwanych gmin;
- kompleksowe wsparcie, aktywizację zawodową osób znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy;
- szerokie upowszechnienie usług rynku pracy;
- stałą współpracę z Ośrodkami Pomocy Społecznej.

Dodatkowo w każdym z kontraktów zawarte zostały wartości procentowe oraz ilościowe, które zespół powinien osiągnąć w danym roku.

Jednym z priorytetów wprowadzanych zmian było stworzenie wizerunku PUP jako instytucji profesjonalnej, szybko i skutecznie uzupełniającej potrzeby kadrowe pracodawców. Jednak aby wspomniane potrzeby można było w ten sposób realizować doradcy klienta powinni mieć możliwie jak największą wiedzę na temat obsługiwanych klientów w szczególności tych, którzy realnie są zainteresowani podjęciem zatrudnienia. W tym celu Powiatowy Urząd Pracy w Nysie postanowił utworzyć **bazę osób chętnych**



**i gotowych do zatrudnienia, w podziale na branże zawodowe.** Wyłonienie osób zainteresowanych pracą odbywało się na kilka sposobów, a podstawą była rozmowa z doradcą klienta, uzupełnienie odpowiedniej ankiety i wypełnienie przez doradcę w systemie Syriusz zakładki „opinie” na temat motywacji klienta do podjęcia pracy. Dodatkowo na stronie internetowej urzędu załączony został tzw. „kupon do pracy”, zawierający szereg pytań. Odpowiedzi udzielone przez zainteresowane osoby, dostarczyły pracownikom urzędu istotnych informacji na temat posiadanych przez zgłaszającego: kwalifikacji oraz doświadczenia zawodowego. Z uwagi na dobrowolność tej formy potwierdzania chęci do podjęcia pracy – dane osób, które przesłały wypełniony kupon, umieszczane były w powyższej bazie.

Jeżeli naprawdę szukasz pracy to wypełnij formularz on-line (KUPON DO PRACY!). Jeśli nie posiadasz skrzynki mailowej dane zawarte w formularzu możesz również podyktować poprzez bezpłatną infolinię:

Bezpłatna infolinia  
800 800 277

Gwarantujemy, skuteczną pomoc w znalezieniu pracy...\*

\* dotyczy osób zarejestrowanych jako bezrobotne w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie

Dziś podobną bazę można budować w oparciu o wprowadzone w nowelizacji ustawy z 2014 roku – profilowanie, jednak w dalszym ciągu najważniejszym elementem jest ustalenie poziomu motywacji podczas rozmowy i odpowiednie wprowadzenie uzyskanych informacji do systemu Syriusz. Dzięki tak utworzonej bazie pracownicy mogą szybko i skutecznie reagować na potrzeby pracodawców, co z kolei przekłada się na znaczny wzrost realizacji ofert pracy.

## **Efektywność = wizerunek**

Kiedy już udało się utworzyć system pracy gwarantujący indywidualne podejście do klienta, przyszedł czas na zmiany w sposobie realizacji ofert pracy. Należało wypracować takie rozwiązania, które pozwoliłyby na skuteczną rekrutację, gwarantującą szybkie uzupełnienie potrzeb kadrowych współpracujących z urzędem klientów. Zmiany poprzedzone zostały badaniami ankietowymi przeprowadzonymi wśród pracodawców. Z powyższych badań jasno wynikało, że największym problemem powodującym niechęć do współpracy z urzędem pracy jest zbyt mała inicjatywa ze strony urzędu w znale-

zieniu odpowiedniego pracownika. Urząd pracy kojarzył się głównie jako instytucja, której rekrutacja kończy się na wywieszeniu informacji na tablicy ogłoszeń. Większość tego typu opinii składali pracodawcy, którzy wcześniej nie współpracowali z urzędem pracy i w tym zakresie korzystali z usług prywatnych agencji pośrednictwa pracy. W związku z powyższym postanowiliśmy wprowadzić szereg zmian, tak by w jeszcze większym stopniu poprawić efektywność działań i tym samym powiększyć grono firm współpracujących z nami. Do zmian tych należało:

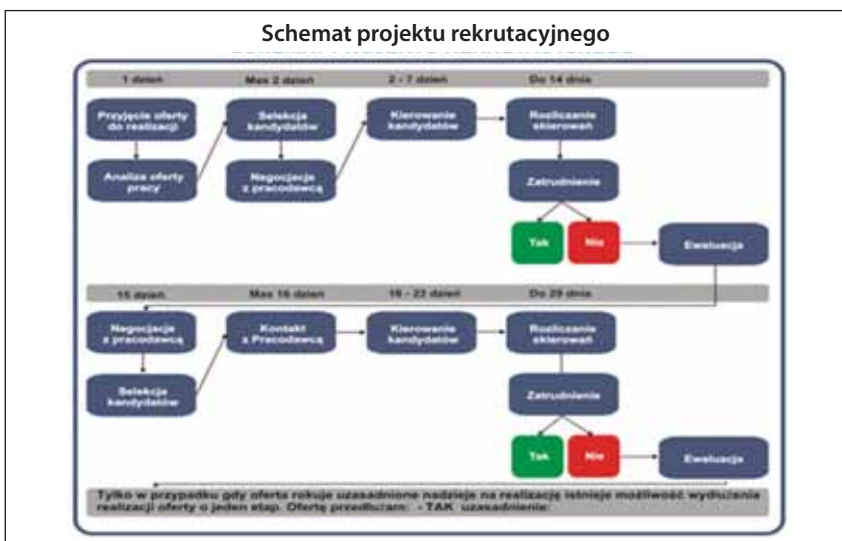
- Zwiększenie liczby ofert „zamkniętych” w stosunku do ogółu przyjętych ofert pracy.
- Wprowadzenie indywidualnej odpowiedzialności pracowników za realizację przydzielonych ofert pracy.
- Wprowadzenie realizacji ofert pracy w oparciu o tzw. „Projekt Rekrutacyjny”.
- Uzależnienie wysokości wypłacanej pensji od wyników osiągniętych przez doradcę klienta.

Aby zachęcić pracodawców do podjęcia współpracy z PUP i tym samym doprowadzić do odejścia od stereotypu instytucji, której inicjatywa kończy się na wywieszeniu informacji, podjęta została decyzja aby podczas przyjmowania ofert pracy przez pośredników „zewnętrznych” (aktualnych doradców klienta instytucjonalnego) promować składanie **ofert zamkniętych**. Przedstawiając taką możliwość pośrednicy pracy przekonywali klienta o plusach wynikających z podjęcia decyzji o złożeniu tego typu oferty. Przystąpienie do realizacji oferty zamkniętej pozwalało przenieść cały ciężar związany z przeprowadzeniem rekrutacji na urząd pracy. Ten sposób działania miał dać poczucie, że to Urząd przeprowadzi, wstępną rekrutację/wstępną dobór kandydatów, a do pracodawcy trafią tylko kandydaci spełniający jego oczekiwania. Jednocześnie przekonywaliśmy pracodawców, że mimo iż oferta „otwarta” posiada szerszy zasięg odbiorców to jednak istnieje duże ryzyko, że przyjdzie im przeprowadzać rozmowy z nieodpowiednimi kandydatami. Jak wynikało ze wspomnianych wyżej badań pracodawcy oczekiwali od Urzędu szybkości w działaniu i odpowiedniego doboru kandydatów, uznaliśmy, że tylko przejęcie odpowiedzialności na siebie może dać oczekiwane rezultaty. Taki sposób pracy w bardzo krótkim czasie doprowadził do sytuacji, w której ponad 80% przyjmowanych przez urząd ofert stanowią „zamknięte” oferty pracy.

Oczywistą rzeczą było to, że samo przyjęcie ofert „zamkniętych” nie gwarantowało jeszcze sukcesu w postaci poprawy efektywności. Równolegle do powyższych działań wprowadzona została **indywidualna odpowiedzialność pracowników za realizowane oferty pracy**. Po przyjęciu oferty przez doradców klienta instytucjonalnego kierownik Wydziału Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego przydziela ofertę konkretnemu pracownikowi, który jest odpowiedzialny za jej realizację od samego początku do momentu jej wycofania. Uznaliśmy, że podobnie jak przy podejściu do osób zarejestrowanych w PUP indywidualne podejście do ofert pracy może przynieść dobre efekty.

Kolejnym etapem zmian było wprowadzenie realizacji ofert pracy w oparciu o „**Projekt rekrutacyjny**”. Projekt w jasny sposób określił sposób postępowania podczas realizacji ofert pracy. Jego celem była zmiana sposobu podejścia do ofert oraz wzrost efektywności ich realizacji. Przed wprowadzeniem opisywanych zmian oferty pracy realizowane były tylko w oparciu o obowiązujące przepisy, jednak procedura w nich zawarta nie przewidywała przeprowadzenia ewaluacji podjętych działań. Prowadziło to do mniejszego zaangażowania pracowników i doprowadzało do wycofywania ofert pracy zamiast do podejmowania wysiłków zmierzających do sukcesu w postaci zatrudnienia osób bezrobotnych lub poszukujących pracy. Wprowadzenie projektu rekrutacyjnego opierało się na doświadczeniu wyniesionym z realizacji projektów unijnych. Przenosząc doświadczenia projektowe na grunt pośrednictwa pracy wyznaczone zostały wyższe standardy realizacji ofert. Pracownik, który otrzyma ofertę do realizacji pełni funkcję koordynatora, którego zadaniem jest bieżący kontakt z pracodawcą, inicjowanie i podejmowanie działań związanych z rekrutacją kandydatów, motywowanie współpracowników, przeprowadzenie wstępnego doboru kandydatów, negocjacje z pracodawcą, ocena podjętych działań, wdrożenie działań naprawczych, oraz ponoszenie odpowiedzialności za realizację oferty.

Niezwykle istotnym elementem w pracy każdego wydziału jest zaangażowanie pracowników, bez czego nawet najlepsze rozwiązania nie przyniosą oczekiwanych rezultatów. Dlatego też podjęliśmy decyzję o **uzależnieniu pensji pracowników od osiągniętych efektów pracy**. W Wydziale Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie, głównym czynnikiem decydującym o wysokości przyznanego dodatku do wynagrodzenia jest realizacja ofert pracy niesubsydiowanych. Uznaliśmy, że jest to najuczciwsze rozwiązanie, które daje możliwość ustanowienia przez pracowników indywidualnych celów w postaci wysokości uzyskiwanej pensji. Każdy



doradca ma możliwość wyliczenia ile wyniesie jego dodatek, ponieważ system oceny jest bardzo prosty. Poza oceną postawy w pracy z klientem, doradca klienta uzyskuje 10 zł za zrealizowaną ofertę niesubsydiowaną czyli za doprowadzenie jednej osoby do zatrudnienia. Dodatkowo ustanowiony został ogólny minimalny poziom realizacji ofert pracy uzyskany przez cały wydział na poziomie 45% ogółu przyjętych ofert. Jeżeli wspomniane minimum nie zostanie osiągnięte wówczas dodatki do pensji nie są wypłacane. Należy jednak zaznaczyć, że po wprowadzeniu wszystkich opisywanych zmian, poziom wskaźnika realizacji ofert pracy jest o wiele wyższy od ustalonej minimalnej wartości progowej. Podobny system oceny dotyczy pośredników „zewnętrznych” (doradców klienta instytucjonalnego), u których wysokość wypłacanego dodatku uzależniona jest od liczby pozyskanych ofert pracy.

Uzyskane efekty opisane zostały w dalszej części opracowania. Jednak już w tym miejscu należy zaznaczyć, że wprowadzone przez nas zmiany doprowadziły do wzrostu efektywności realizacji ofert pracy na poziomie, który wcześniej wydawał się nieosiągalny. Dodatkowo znacząco wzrosła liczba pracodawców współpracujących z Powiatowym Urzędem Pracy w Nysie.

## Reklama dźwignią handlu

Zespoły zadaniowe, indywidualne podejście do klienta, realizacja ofert pracy poprzez projekt rekrutacyjny to wszystko spowodowało wzrost efektywności działań PUP, jak i wzrost liczby pracodawców, którzy powierzyli nam budowanie swoich kadr. Jednak aby przyspieszyć proces zmiany wizerunku, niezbędna była kampania promująca PUP jako instytucję skuteczną i dostosowaną do dzisiejszych realiów rynku pracy. W związku z tym jednym z głównych zadań doradców klienta instytucjonalnego stało się **systematyczne prowadzenie kampanii promocyjnej** poprzez:

- Profesjonalny katalog usług dedykowany pracodawcom.
- Stałą promocję urzędu w mediach, na plakatach, billboardach, portalach internetowych.
- Udział w Targach Pracy organizowanych przez inne Urzędy w celu pozyskania nowych pracodawców do współpracy.
- Wizyty u pracodawców poza powiatem nyskim.
- Organizację „miesiąca branżowego”.



Pierwszym etapem, rozpoczynającym kampanię promocyjną było stworzenie **katalogu usług**, który byłby napisany zrozumiałym językiem, a jednocześnie podkreślałby w jasny i czytelny sposób usługi oferowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Nysie. Na początku każdego roku tworzymy takie publikacje i systematycznie podczas wizyt u pracodawców wręczamy je właścicielom firm, jednocześnie dokładnie omawiając zawarte w nich zagadnienia. Opracowane przez nas katalogi zyskały już uznanie w oczach lokalnych przedsiębiorców, którzy dzięki uzyskanym informacjom niejednokrotnie skorzystali z wielu ujętych w nich form wsparcia.

Kolejny krok w budowaniu dobrego wizerunku oparty został o **promocję usług urzędu**. Nasz wizerunek odnaleźć można na portalach internetowych, bilbordach, a nawet na plakatach w autobusach PKS czy MZK. Staramy się być wszędzie tam, gdzie nasi potencjalni partnerzy mogliby nas zobaczyć. Poza organizacją własnych **Targów Pracy**, staramy się być na wszystkich większych tego typu imprezach.

Uczestniczymy w Targach w Cieszynie, Zgorzelcu, Jeleniej Górze oraz w wielu innych miejscach, a wszystko po to by pozyskać nowych pracodawców do współpracy, którzy być może będą chcieli zatrudnić zarejestrowane u nas osoby bezrobotne. Dzięki takiej polityce promocyjnej pozyskaliśmy setki ofert pracy, a wielu pracodawców zorganizowało dojazd dla osób zatrudnionych na zgłoszone oferty. Cieszy fakt, że pracodawcy chętnie do nas wracają niejednokrotnie polecając nasze usługi innym firmom, które mają problem z uzyskaniem pracowników. Jednak „wyjście” poza powiat nie kończy się



tylko na odwiedzaniu Targów Pracy, staramy się również odwiedzać firmy z innych powiatów czy nawet województw również po to by nawiązać współpracę. Uważamy, że granice powiat nie muszą być ograniczeniem, a podstawą naszej działalności jest zadbanie by oferty pracy dostępne dla naszych klientów było jak najwięcej.

Kolejnym elementem kampanii promocyjnej powiązanej z działaniami na rzecz zatrudnienia jest **organizowanie tzw. „miesiąca branżowego”**. Miesiąc branżowy jest przedsięwzięciem skierowanym do konkretnych grup pracodawców oraz kandydatów do podjęcia pracy na wyspecjalizowanych stanowiskach w określonych zawodach. Przed podjęciem decyzji jaką branżę objąć akcją, przeprowadzona zostaje dokładna analiza ofert pracy. Jej



celem jest uzyskanie odpowiedzi na pytanie w jakich zawodach pracodawcy mają największy problem ze znalezieniem odpowiednich pracowników.

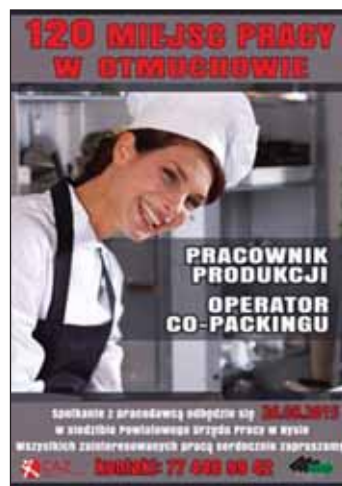
Po ogłoszeniu miesiąca branżowego rozpoczyna się proces doboru odpowiednich kandydatów chętnych do udziału w przedsięwzięciu. W przedsięwzięciu mogą brać udział zarówno osoby zarejestrowane jako bezrobotne, jak i niezarejestrowane w urzędzie pracy, jedynym kryterium dostępu są odpowiednie kompetencje i motywacja do podjęcia pracy. Po zgłoszeniu chęci udziału w miesiącu branżowym kompetencje kandydata weryfikowane są przez doradcę klienta na podstawie przeprowadzanej rozmowy oraz analizy doświadczenia zawodowego kandydata. Po otrzymaniu pozytywnej opinii od doradcy klienta, kandydat kierowany jest do odbycia rozmowy z doradcą zawodowym. Ten etap weryfikacji również kończy się opinią. W ten sposób tworzona jest baza osób chętnych i gotowych do podjęcia zatrudnienia, rekomendowanych przez powiatowy urząd pracy. „Miesiąc branżowy” kończą organizowane w siedzibie urzędu spotkania rekrutacyjne oraz giełdy pracy, podczas których osoby, które pozytywnie przeszły wszystkie etapy weryfikacji mogą spotkać się z pracodawcami zainteresowanymi zatrudnieniem nowych pracowników.

Powyższy sposób prowadzenia rekrutacji spotkał się z pozytywnym odbiorem zarówno ze strony pracodawców, jak i osób bezrobotnych. Pierwsi dostają sprawdzonych kandydatów, których kompetencje oraz motywacja została zweryfikowana przez PUP, z kolei drudzy mają możliwość odbycia wielu spotkań rekrutacyjnych i okazję na znalezienie zatrudnienia.

Przedstawione powyżej działania promujące pozytywnie wpłynęły na budowanie wizerunku Powiatowego Urzędu Pracy w Nysie jako instytucji skutecznie wykonującej należące do jej kompetencji zadania. Staramy się stale podnosić jakość świadczonych przez nas usług, jednak bez odpowiedniej promocji efekt tych zmian nie byłby odpowiednio zauważalny. Uważamy, że podobnie jak firmy komercyjne, urzędy powinny w aktywny i przemyślany sposób prowadzić kampanie promocyjne, które w połączeniu z efektywnym wykonywaniem obowiązków zmienią oblicze i krążące często nieprawdziwe stereotypy o Publicznych Służbach Zatrudnienia.

## **Giełdy Pracy – szybki sposób na znalezienie odpowiedniego pracownika**

Jak wynika z badań pracodawcom składającym zapotrzebowanie na pracownika najbardziej zależy na szybkości działania. Wychodząc naprzeciw tym ocze-



kiwanom Powiatowy Urząd Pracy w Nysie położył nacisk na realizację ofert pracy za pomocą giełd, do organizacji których intensywnie namawiamy pracodawców na etapie przyjmowania oferty pracy. Giełda daje możliwość spotkania się w jednym miejscu i czasie z większą liczbą kandydatów. Przed każdą giełdą zespół odpowiedzialny za jej realizację organizuje pierwsze spotkanie rekrutacyjne, na którym wybiera najlepszych kandydatów i tylko oni zapraszani są do udziału w kolejnym etapie czyli rozmowie z pracodawcą. Początkowo pracodawcy nastawieni byli dosyć sceptycznie do tego rodzaju rekrutacji jednak pozytywne efekty organizowanych giełd szybko zmieniły ten trend na co wskazują dane z ostatnich czterech lat (tabela 2).

**Tabela 2. Liczba zorganizowanych giełd pracy na przestrzeni lat 2012–2015**

Rok 2012	Rok 2013	Rok 2014	ROK 2015 (stan na koniec m-ca XI)
19	83	105	120

## Efekty modernizacji pośrednictwa pracy

Jak wspomnieliśmy na wstępie celem nadrzędnym wprowadzonych zmian była poprawa wizerunku PUP jako instytucji efektywnej, wychodzącej naprzeciw potrzebom pracodawców, oraz instytucji, która szybko i skutecznie pomaga osobom bezrobotnym w powrocie na rynek pracy. Dziś śmiało możemy powiedzieć, że obrany przez nas kierunek okazał się słuszny.

**Tabela 3. Efektywności realizacji niesubsydiowanych ofert pracy**

Oferty pracy	2012	2013	2014
Przyjęte oferty pracy	1630	1843	3089
Zrealizowane oferty pracy	842	1035	2455
Efektywność realizacji	51,7%	56,2%	79,2%

Tabela 3 pokazuje jak od momentu wprowadzenia prezentowanych zmian wzrosła liczba składanych ofert pracy. Z danych jasno wynika, że na przestrzeni 3 lat niemal podwoiliśmy ich liczbę. Informacje wskazane w tabeli ukazują również znaczący wzrost efektywności realizacji przyjętych ofert, która na koniec 2014 roku wyniosła, aż 79,2%.

## PROGRAMY WIELOLETNIE PUP NYSA



### **Program Gwarancji dla Młodzieży w powiecie nyskim (GdM)**

Sytuacja młodzieży na rynku pracy w powiecie nyskim – podobnie jak w całym województwie opolskim i kraju – jest sytuacją bardzo trudną. Według stanu na koniec roku 2014 udział bezrobotnej młodzieży w wieku do 25 roku życia w ogólnej populacji osób bezrobotnych w powiecie kształtował się na poziomie 13,9%. Ponad 1000 młodych ludzi pozostawało bez pracy. Analiza sytuacji tej grupy osób na przestrzeni lat pokazuje, że jest ona znacznie narażona na pozostawanie w długotrwałym bezrobociu.

W wywiadach prowadzonych przez doradców klienta z rejestrującymi się młodymi osobami dostrzegamy, że chociaż młode pokolenie dopiero zaczyna samodzielne życie, niezwykle ważnym jest dla niego osiągnięcie celów zawodowych i życiowych. W swoich działaniach jest mocno ukierunkowane na szybki sukces, co może wynikać m.in. z dorastania w czasach kiedy społeczeństwo otwierało się na nowe trendy i proces globalizacji. Ukształtowana przez nowy ustrój młodzież jest lepiej wykształcona, świadoma możliwości i pewna siebie. Niestety cechy te powodują, że często w zderzeniu z problemami pojawiającymi się w pierwszej pracy bardzo łatwo z niej rezygnują, nie do końca zdając sobie sprawę z trudnej sytuacji na rynku pracy.

Głównym czynnikiem wpływającym na sukces w znalezieniu zatrudnienia jest poza odpowiednim wykształceniem, posiadanie doświadczenia w danym zawodzie, którego ludzie młodzi rozpoczynający karierę zawodową najczęściej nie posiadają. Cecha ta sprawia, że pracodawcy niechętnie zatrudniają osoby młode, nie dając im tym samym szansy na uzyskanie stażu zawodowego i jednocześnie na wzmocnienie pozycji na rynku pracy. Sytuacja ta często prowadzi do poczucia braku perspektyw i sprzyja podjęciu decyzji o wyjeździe za granicę. Efektem tego jest coraz mniejsza liczba kreatywnych ludzi młodych, którzy jeśliby odpowiednio wcześniej otrzymali szansę chętnie pracowaliby w powiecie, województwie czy też kraju.

Nieustanne zmiany na rynku pracy związane również ze zmianą pokoleniową wymagają od urzędów pracy proaktywnego podejścia i inicjowania niestandardowych działań. Wychodząc naprzeciw powyższym problemom, mając na uwadze ogólnopolski Plan realizacji Gwarancji dla młodzieży (Youth Guarantee), PUP w Nysie stworzył i w styczniu 2015 roku rozpoczął wdrażanie programu „Gwarancje dla młodzieży w powiecie nyskim”. Przyjęte w nim rozwiązania ułatwiają doradcom klienta pracę z bezrobotnymi osobami do 25 roku życia, czyniąc ją bardziej skuteczną i efektywną.



Cel główny programu jest tożsamy z celem ogólnopolskim i zakłada gwarancję objęcia wsparciem w postaci oferty zatrudnienia lub innej formy pomocy przewidzianej w ustawie – każdej osoby do 25 roku życia, do 4 miesięcy od momentu rejestracji w urzędzie.

### **Zrealizowane dotychczas działania programowe to:**

#### **I. Akcja informująco-promująca**

W początkowej fazie realizacji programu przeprowadzono szeroko zakrojoną akcję informująco-promującą skierowaną głównie do pracodawców powiatu nyskiego. Akcja ta prowadzona była pod hasłami: „DAJMY IM GWARANCJĘ” i „Pamiętajmy, że młodzież to gwarancja rozwoju powiatu nyskiego i dlatego powinniśmy zrobić wszystko by z tym miejscem wiązała swoją przyszłość – NIE POZWÓLMY IM WYJECHAĆ!”. Na terenie całego powiatu rozpropagowano plakaty tematyczne. Ponadto doradcy klienta instytucjonalnego odbyli setki wizyt u pracodawców, wysłali setki maili zachęcając ich do wsparcia młodzieży w starcie.



#### **II. Zawarcie porozumienia Partnerstwa GdM na rzecz realizacji działań w ramach gwarancji dla młodzieży (Youth Guarantee) w powiecie nyskim**

Równocześnie z akcją promującą prowadziliśmy działania zmierzające do zawiązania możliwie szerokiego partnerstwa na rzecz wsparcia ludzi młodych.

We wszystkich 9 gminach powiatu nyskiego zorganizowane zostały spotkania z władzami samorządowymi, lokalnymi przedsiębiorcami oraz innymi podmiotami działającymi na terenie danej gminy. Celem promocji form wsparcia wprowadzonych w 2014 r. nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia (...) oraz aktywnego włączenia ich w prowadzone działania. Elementem wieńczącym każde spotkanie było uroczyste podpisanie porozumienia partnerskiego GdM na rzecz realizacji działań w ramach Gwarancji dla Młodzieży (Youth Guarantee) w powiecie nyskim.



Dla partnerstwa wyznaczyliśmy cel główny, który zakłada zintegrowanie wiedzy, pracy, kapitału i działań rozproszonych pomiędzy organami samorządów lokalnych, przedsiębiorcami, organizacjami pozarządowymi, instytucjami oraz innymi podmiotami działającymi/ deklarującymi działanie na rzecz rozwiązywania problemów na rynku pracy ludzi młodych, zamieszkujących powiat nyski poprzez:

- Wspólne upowszechnianie idei i zwiększanie wiedzy wśród podmiotów i młodzieży na temat systemu wsparcia w ramach GdM, a także podjęcie wspólnych inicjatyw ukierunkowanych na doskonaleniu istniejących i wypracowanie nowych instrumentów GdM.
- Skonsolidowanie działań samorządów lokalnych, przedsiębiorców, organizacji pozarządowych, instytucji, osób fizycznych oraz innych podmiotów działających na rzecz osób młodych borykających się z problemami na rynku pracy.
- Wspólne opracowanie i/lub wdrażanie projektów na rzecz grupy osób objętej GdM.
- Wzajemne wspieranie się w rozwiązywaniu napotykaných problemów.

W wyniku prowadzonych działań do partnerstwa przystąpiło ponad 100 lokalnych pracodawców zainteresowanych zatrudnieniem młodych osób bezrobotnych oraz wszystkie gminy powiatu nyskiego. Do grona partnerów dołączyło kilka instytucji edukacyjnych kształcących młodzież, w tym Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Nysie z funkcjonującymi w niej: Akademickim Biurem Karier oraz Akademickim Inkubatorem Przedsiębiorczości.

### **III. Branżowa baza pracodawców, Pakiet gwarancyjny dla młodzieży oraz Baza CV bezrobotnych osób do 25 roku życia – Kluczowe źródła informacji**

Celem przekazania młodym rejestrującym się osobom praktycznych wskazówek dotyczących lokalnego rynku pracy oraz oferowanych przez PUP form wsparcia, opracowaliśmy informatory stanowiące kluczowe źródła wiedzy:

- *Baza pracodawców czyli drogowskazy, gdzie szukać pracy?*: Dane pracodawców partnerstwa GdM zostały zgromadzone w katalogu, stanowiącym funkcjonalne źródło szybkiego dostępu do informacji o pracodawcach bezpośrednio zainteresowanych zatrudnieniem młodzieży zarówno w ramach form subsydiowanych, jak i niesubsydiowanych. Ujęte w nim informacje przedstawiono w podziale na reprezentowane przez pracodawców branże. Katalog otrzymuje każdy bezrobotny do 25 r. ż. Baza ta jest na bieżąco weryfikowana i aktualizowana.
- *PORADNIK „Gwarancyjny pakiet wsparcia młodzieży”* – Poradnik skupia informacje o oferowanym w ramach GdM formach pomocy. Między innymi ujęte w nim zostały informacje o: bonie na zasiedlenie, bonie stażowym, bonie szkoleniowym, bonie zatrudnieniowym, stażach zawodowych, refundacji składek na ubezpieczenia społeczne, zwolnieniu z obowiązku opłacania składek na Fundusz Pracy



i Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, świadczeniach aktywizacyjnych, grantach na telepracę, dotacjach na rozpoczęcie działalności gospodarczej, pożyczkach z Banku Gospodarstwa Krajowego, możliwościach jakie stwarza Akademycki Inkubator Przedsiębiorczości oraz o Karcie Młodego Przedsiębiorcy. Wymienione formy pomocy przedstawione zostały w schemacie zawierającym: warunki niezbędne do skorzystania z danego wsparcia oraz korzyści płynące dla pracodawcy i bezrobotnego.

Prowadzona przez nas kampania informacyjna w stosunku do bezrobotnej młodzieży zawierała przesłanie, które brzmiało: „Sukces jakim będzie znalezienie satysfakcjonującej Cię pracy zależy przede wszystkim od

Twojej aktywności. Nie zwlekaj. WŁĄCZ DZIAŁANIE!”

- *Baza CV osób młodych*: w systemie informatycznym SYRIUSZ zamieszczone zostały skany opracowanych wspólnie z doradcami klienta, profesjonalnych CV każdego bezrobotnego do 25 roku życia. Bazę oraz same CV przygotowano z myślą o zwiększeniu skuteczności prowadzonych przez PUP rekrutacji, jak i samodzielnego poszukiwania pracy przez młode osoby. Dzięki zgromadzonym danym każdy doradca klienta prowadząc proces rekrutacji może w szybki sposób zweryfikować kwalifikacje i umiejętności klienta. Sam klient zaś posiada dobrze przygotowane CV, które jest kluczem do sukcesu w pierwszym etapie rekrutacji i stanowi przepustkę do dalszych rozmów z potencjalnym pracodawcą.



#### IV. Indywidualne poradnictwo zawodowe i warsztaty grupowe

Każda osoba do 25 roku życia rejestrująca się po raz pierwszy jako osoba bezrobotna obejmowana jest indywidualnym poradnictwem zawodowym.

Dla młodych ludzi organizowane są zajęcia grupowe w formie informacyjnych spotkań branżowych. Głównym celem tych spotkań jest uświadomienie młodzieży jak szukać pracy w danej branży i jak przygotować się do rozmowy o pracę na poszczególne stanowiska pracy. Ważnym jest także przedstawienie młodzieży pakietu usług wspierających realizację ich planów zawodowych.

W roku 2015 przeprowadziliśmy 6 spotkań informacyjnych wybierając tematy przewodnie związane z branżami, które najczęściej generują miejsca pracy w powiecie nyskim: handlową, produkcyjną i budowlaną. W trakcie spotkań omawiano zawody: kasjer-sprzedawca, pracownik biurowy, magazynier z obsługą wózka widłowego, pracownik produkcji (produkcja spożywcza i produkcja stolarki okiennej), pracownicy branży budowlanej, przedstawiciel/doradca handlowy i prowadzone były w trzech blokach tematycznych:

- Profesjonalny pracownik: omówienie wybranych zawodów z poszczególnych branż.
- Jak skutecznie szukać pracę w danej branży/zawodzie, w tym omówienie podstawowych elementów procesu rekrutacji i przygotowanie profesjonalnych dokumentów aplikacyjnych.
- Dyscyplina w miejscu pracy.

W trakcie prowadzonych zajęć wykorzystaliśmy filmy o tematyce branżowej, w tym filmy pozyskane od lokalnych pracodawców, które zobrazowały w sposób rzeczowy charakterystykę pracy na danym stanowisku.

Wszystkie działania zaplanowane przez nas w programie „*Gwarancje dla młodzieży w powiecie nyskim*” mają charakter długofalowy i realizowane będą sukcesywnie w kolejnych latach 2016–2020. W każdym roku program wzbogacany będzie o nowe skuteczne elementy aktywizujące i pobudzające do działania zarówno środowisko bezrobotnej młodzieży, jak i środowisko pracodawców. Działaniami w ramach programu dostosowanymi do posiadanego przez daną osobę profilu pomocy objęto znaczną część pozostającej w rejestrach PUP młodzieży. Pierwsze efekty wdrażania przyjętych przez nas rozwiązań programowych widoczne były w trakcie realizacji programu PO WER, w którym przy współpracy zaangażowanych w partnerstwo pracodawców zaktywizowano blisko 150 osób do 25 roku życia.

W następnych latach planujemy kontynuację wszystkich zapoczątkowanych przedsięwzięć, tj.:

1. Kontynuację akcji informująco-promujących skierowanych zarówno do młodzieży, jak i pracodawców za pomocą plakatów, banerów, portali internetowych z wykorzystaniem do promocji lokalnych mediów oraz takich miejsc jak środki komunikacji publicznej: autobusy PKS i MZK.
2. Kontynuację spotkań z pracodawcami i poszerzanie partnerstwa Gwarancji dla młodzieży w powiecie nyskim.
3. Poszerzanie i uaktualnianie bazy pracodawców i bazy CV ludzi młodych.
4. Wzbogacenie pakietu gwarancyjnego dla młodzieży o pojawiające się nowe elementy wsparcia oraz o elementy zawierające przykładowe profesjonalnie przygotowane CV i niezbędne informacje o procesie rekrutacji kandydatów do zatrudnienia.
5. Kontynuację indywidualnego poradnictwa oraz branżowych spotkań informacyjnych dla bezrobotnej młodzieży.

W roku 2016 opracowany i wdrożony zostanie nowy element programu p.n. „PAKIET KARIERA”. Wręczany on będzie najbardziej aktywnym młodym osobom. W skład pakietu wchodzić będą:

- branżowe zajęcia, po których osoba będzie musiała uzyskać rekomendację doradcy klienta (jeśli jej nie uzyska, rozpoczyna się praca z doradcą tak by zniwelować bariery utrudniające podjęcie pracy);
- zindywidualizowane wsparcie tzw. Asystenta osobistego wspierającego posiadacza pakietu, w tym m.in. w aktywnym poszukiwaniu potencjalnego pracodawcy oraz w prowadzonych z nim rozmów kwalifikacyjnych;
- bon (stażowy, szkoleniowy, zatrudnieniowy) lub dla osób zainteresowanych założeniem własnej działalności gospodarczej: gwarancja dotacji z ofertą bezpłatnego udziału w szkoleniach e-learning organizowanych przez Akademię PARP na stronie: [www.akademiaparp.gov.pl](http://www.akademiaparp.gov.pl) i Kartą Młodego Przedsiębiorcy po uzyskaniu dotacji;
- katalog potencjalnych pracodawców, którzy skłonni są przyjąć osobę w ramach formy subsydiowanej.



## **Pilotażowy program „Współpraca dla pracy” – działania Powiatowego Urzędu Pracy i Ośrodka Pomocy Społecznej na rzecz wspólnego klienta**

Współpraca pomiędzy instytucjami rynku pracy i instytucjami pomocy społecznej odbywa się głównie w oparciu o akty prawne regulujące działalność obydwu instytucji, a mianowicie: ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz ustaw: o pomocy społecznej, ustawy o świadczeniach rodzinnych i ustawy o zatrudnieniu socjalnym. Urzędy pracy i ośrodki pomocy społecznej zajmują się najczęściej tymi samymi klientami. Jednakże powołane są do wykonywania innego rodzaju zadań.

W Ośrodku Pomocy Społecznej (OPS) prowadzona jest przede wszystkim praca socjalna, której celem ma być wywołanie takiej zmiany w postawie i zachowaniu klienta, aby chciał on zmienić swoje życie i m.in. chciał znaleźć pracę. Zmotywowana osoba powinna zostać przekazana urzędowi pracy, który z kolei powinien zaproponować kompleksowe wsparcie mające na celu znalezienie przez nią pracy. Ośrodki pomocy społecznej posiadają umiejętność wnikliwej diagnozy sytuacji, posiadają szczegółowe informacje o osobach korzystających z pomocy, niestety często nie mogą ich wykorzystać ponieważ w swojej bieżącej pracy nie mają instrumentów do aktywizacji zawodowej. Natomiast urzędy pracy dysponują wachlarzem wsparcia z zakresu aktywizacji zawodowej, lecz nie mają tak szczegółowej wiedzy o kliencie jak pracownicy OPS. Bezrobocie niejednokrot-

nie wynikające z braku odpowiednich kwalifikacji czy też nieumiejętności poruszania się po rynku pracy, w rzeczywistości bardzo często bywa wynikiem wielu innych czynników. Na fakt pozostawania bez zatrudnienia znaczący wpływ mają także między innymi: trudna sytuacja rodzinna, problemy z alkoholem oraz tzw. wyuczona bezradność. W takiej sytuacji problem bezrobocia nie pozostaje już wyłącznie w kręgu zainteresowania powiatowego urzędu pracy, ale także ośrodka pomocy społecznej.

Potrzeba wspólnej pracy nad klientem obu instytucji (zarówno PUP, jak i OPS) wynika także z faktu, iż udzielana przez OPS pasywna pomoc w postaci wsparcia materialnego, świadczeń pieniężnych, zasiłków, itp. przyczynia się najczęściej do efektu bierności u osób z niej korzystających, co w konsekwencji nie przynosi dalekosiężnych skutków w postaci poprawy sytuacji życiowej klienta, a jedynie niejako „uzależnia” daną osobę od korzystania z pomocy społecznej.

Aby niwelować powyższe bariery i skutecznie wpływać na reintegrację społeczną i zawodową wspólnych klientów, PUP w Nysie razem z OPS Nysa stworzył program „Współpraca dla pracy”. Jego realizację rozpoczęliśmy w miesiącu sierpniu 2015 roku obejmując działaniem obszar gminy Nysa. Działania realizowane w ramach tego programu są komplementarne i przynoszą efekt synergii we współpracy międzyinstytucjonalnej: PUP-OPS.

Już na etapie tworzenia programu określiliśmy wspólnie czynniki sprzyjające współpracy, wzajemne potrzeby i oczekiwania oraz sprecyzowaliśmy jego cel główny i cele szczegółowe.

**Cel główny** zakłada integrację usług świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy i Ośrodek Pomocy Społecznej na rzecz wspólnych klientów, w celu efektywnego wydatkowania środków publicznych.

**Cele szczegółowe to:**

- Stworzenie trwałej współpracy pomiędzy OPS i PUP – wyjście poza okazjonalność.
- Wyodrębnienie wśród wspólnych klientów osób zainteresowanych jedynie wsparciem związanym z wypłacanymi świadczeniami, nie zainteresowanych pracą (uszczelnienie systemu wsparcia finansowego).
- Dedykowanie pomocy faktycznie potrzebującym klientom zgodnie z potrzebami – większa skuteczność udzielanego wsparcia.
- Zapewnienie osobom zagrożonym wykluczeniem społecznym skutecznych, łatwo dostępnych, efektywnych, użytecznych i wysokiej jakości usług integracji społeczno-zawodowej.
- Zwiększenie skuteczności pomocy w uzyskaniu zatrudnienia dla osób bezrobotnych korzystających z systemu pomocy społecznej.
- Poszerzenie punktów widzenia na problemy i sposoby ich rozwiązywania, trafniejsze definiowanie potrzeb i sposobów ich zaspokajania.

- Poszerzenie i wymiana wiedzy oraz doświadczeń, wzajemne uczenie się.
- Poszerzenie możliwości pozyskiwania zewnętrznych funduszy na wspólne działania.

**Uczestnicy programu:** 60 osób bezrobotnych zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie (zgodnie z definicją zawartą w ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy) w szczególności, dla których ustalono II profil pomocy, korzystających jednocześnie ze świadczeń pieniężnych z Ośrodka Pomocy Społecznej w Nysie. Osoby te doświadczają dysfunkcji, które negatywnie wpływają na ich motywację do podejmowania zatrudnienia i powrót do aktywności zawodowej i społecznej.

Osoby bezrobotne wybrane do pilotażu są podzielone na dwie 30-osobowe grupy: **grupa pilotażowa i grupa kontrolna**. Dobór osób do uczestnictwa w programie został dokonany w taki sposób, aby struktura obydwu grup była podobna pod względem wieku, wykształcenia, miejsca zamieszkania.

**Grupa pilotażowa:** 30 osób bezrobotnych – wspólnych klientów, w stosunku do której przez okres 6 miesięcy pracownicy obu instytucji będą podejmowali skoordynowane działania. Wspólna praca urzędu pracy i ośrodka pomocy społecznej pozwoli na efektywną aktywizację tej grupy bezrobotnych.

**Grupa kontrolna:** 30 osób bezrobotnych – wspólnych klientów, w stosunku do której prowadzone działania nie będą charakteryzowały się interdyscyplinarnością: pracownicy obydwu instytucji będą działać odrębnie nie komunikując się w sprawie prowadzonych działań. Grupa kontrolna zostanie objęta standardowymi działaniami aktywizującymi w celu porównania skuteczności zastosowanych metod pracy.

Uczestnicy pilotażu (grupa pilotażowa) przed rozpoczęciem działań wypełnili dokumenty związane z przystąpieniem do programu: ankieta aplikacyjna oraz deklaracja uczestnictwa wraz z oświadczeniem o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych.

## **Etapy realizacji programu:**

### **I. Wspólny wybór bezrobotnych klientów PUP i OPS**

Na potrzeby realizacji programu doradcy klienta PUP Nysa oraz pracownicy socjalni OPS Nysa wytypowali wspólnych klientów, którzy w pierwszej kolejności powinni zostać objęci wsparciem. Organizowane były spotkania robocze w zespołach składających się z pracowników obu instytucji (w zależności od potrzeb m.in.: doradca zawodowy, pośrednik pracy, pracownik socjalny, asystent rodziny). W trakcie spotkań wyłoniona została ostateczna grupa uczestników programu.

## **II. Wspólna wieloobszarowa diagnoza wybranych klientów**

W oparciu o opracowane narzędzie – formularz do interdyscyplinarnego diagnozowania osoby bezrobotnej, pracownicy obu instytucji dokonali diagnozy sytuacji klientów w obszarach, które są zgodne merytorycznie ze specyfiką pracy, jaką wykonują. Zastosowany w formularzu szereg pytań z 4 obszarów: rodzinnego, zawodowego ekonomicznego, zdrowotnego pozwolił na zbadanie mocnych i słabych stron funkcjonowania klienta w danym obszarze. Efektem dokonanej diagnozy są określone formy wsparcia uczestnika do zastosowania w trakcie jego aktywizacji społeczno-zawodowej.

## **III. Wspólne wyznaczanie działań na rzecz wsparcia klienta**

W oparciu o wnioski płynące z diagnozy sporządzone zostały wspólne plany działania obu instytucji dla uczestników programu: grupy pilotażowej, ze wskazaniem, kto organizuje konkretną formę wsparcia. Wobec klientów stosowany jest zamiennie wachlarz wsparcia ze strony PUP i/lub OPS zgodny ze zdefiniowanymi potrzebami. Dzięki temu unikamy powielania działań, jakimi objęty zostaje wspólny klient.

## **IV. Wykorzystanie programu SEPI do monitorowania podejmowanych działań wobec klientów**

Współpraca opiera się na dwukierunkowej wymianie danych dotyczących osób bezrobotnych korzystających z pomocy społecznej – za pomocą elektronicznej platformy informatycznej „SEPI” obie instytucje mają możliwość uzyskania informacji na temat wspólnych klientów. OPS w szczególności informacji o pozostawaniu w ewidencji PUP czy otrzymanych propozycjach pracy.

## **V. Monitoring i ewaluacja programu**

**Monitorowanie pilotażu** prowadzone jest cyklicznie w celu sprawdzenia tempa i prawidłowości jego przebiegu, a także w celu zweryfikowania postępów prowadzonych działań. Za czuwanie nad prawidłowym przebiegiem udzielanego w ramach pilotażu wsparcia odpowiedzialni są członkowie zespołów roboczych, którzy w trakcie bieżącej pracy zajmują się konkretnym klientem. Powołaliśmy 6 zespołów składających się z doradcy klienta i pracownika socjalnego. Każdy z nich obejmuje działaniami i monitoruje 10 uczestników: 5 z grupy pilotażowej i 5 z grupy kontrolnej.

Po zakończeniu programu przeprowadzona zostanie **ewaluacja** pilotażu z podziałem na grupę kontrolną i pilotażową. W ramach badania ewaluacyjnego wykorzystane zostaną dane pozyskane z raportów przygotowanych przez zespoły robocze PUP-OPS. Ocenie poddane zostaną między innymi wskaźniki dotyczące kosztów oraz efektywności zatrudnieniowej testowanych działań. Efektem przeprowadzonych badań i analiz będzie raport z ewaluacji projektu, zawierający wnioski i rekomendacje, a także ocenę skutków wdrażanych narzędzi. Ujęte w nim zostaną m.in. wnioski dotyczące korzyści płynących



z interdyscyplinarnego działania oraz dane i analizy dotyczące kosztów poniesionych na aktywizację uczestników pilotażu.

Poza wspólną aktywizacją społeczno-zawodową uczestników pilotażu nasze instytucje wprowadziły jeszcze do bieżącego działania dodatkowe elementy wzmacniające skuteczność i efektywność prowadzonych w stosunku do wspólnych klientów działań, a mianowicie:

- *Karty wymiany informacji* – PUP Nysa na początku każdego tygodnia przekazuje za pomocą poczty elektronicznej najważniejsze informacje dotyczące aktualnie podejmowanych działań, planowanych i realizowanych projektów, organizowanych w danym tygodniu giełd pracy, itp.
- *Organizacja giełd pracy z udziałem pracownika socjalnego*: wspólna rekrutacja klientów do pracy.

### **Efektami nawiązania współpracy zainicjowanej przez nas w programie „Współpraca dla pracy” niewątpliwie będą:**

- stworzenie nowej jakości świadczenia usług;
- bardziej efektywne wykorzystanie środków i potencjału, którymi dysponują obie instytucje;
- udzielenie kompleksowej pomocy dającej szansę poprawy sytuacji klienta zarówno w obszarze zawodowym, jak i społecznym;
- znalezienie rozwiązania – często bardzo indywidualnego – które w sposób trwały rozwiąże problemy i umożliwi aktywizację zawodową klientów objętych wsparciem.

W kolejnych latach planujemy rozszerzenie obszaru realizacji pilotażu na pozostałe gminy powiatu nyskiego.

### **Konkurs „Pracodawca roku powiatu nyskiego”**

Od 7 lat Powiatowy Urząd Pracy w Nysie organizuje konkurs p.n. **„Pracodawca Roku powiatu nyskiego”**. Ideą konkursu jest nagrodzenie oraz promowanie lokalnych Pracodawców tworzących nowe miejsca pracy, wyróżniających się pod względem jakości zapewnianych przez nich warunków pracy, z sukcesem prowadzących swój biznes. W konkursie mogą wziąć udział wszyscy przedsiębiorcy działający na terenie powiatu nyskiego, bez względu na wielkość czy rodzaj prowadzonej działalności.

W bieżącej VII edycji Pracodawcy zgłaszali swoje kandydatury na formularzach zgłoszeniowych w jed-



nej z **trzech kategorii**: I – mikro i małe przedsiębiorstwo, II – średnie przedsiębiorstwo, III – duże przedsiębiorstwo

**Formularz zgłoszeniowy** składa się z szeregu pytań. Odpowiedzi pracodawców dostarczają istotnych danych o prowadzonych przez nich przedsiębiorstwach, w tym dotyczących: wzrostu zatrudnienia w firmie (zatrudnianie pracowników na umowy o pracę), pozytywnych warunków zatrudnienia w firmie (systemy motywacyjne dla pracowników i inne profity przysługujące pracownikom z tytułu zatrudnienia), współpracy z PUP w Nysie (m.in. zgłaszanie wolnych miejsc pracy) oraz współpracy z innymi instytucjami, podmiotami i placówkami oświatowymi, dokonanych inwestycji, prowadzonej działalności społecznej i charytatywnej, otrzymanych nagród i wyróżnień, wzrostu poziomu zatrudnienia w firmie. Przekazane przez przedsiębiorców odpowiedzi pozwalają **Kapitułce konkursowej** na wyłonienie laureatów. W skład Kapituły wchodzi: Przewodniczący (Starosta Nyski) oraz Członkowie: Dyrektor PUP, Przewodniczący Powiatowej Rady Rynku Pracy, Prezes Nyskiej Regionalnej Izby Gospodarczej, Prezes Ruchu Rozwoju Regionu, Prezes Stowarzyszenia Przedsiębiorców Nyskich, Rektor Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Nysie oraz zwycięzca konkursu z poprzedniego roku.

Kapituła konkursowa dokonuje oceny merytorycznej otrzymanych formularzy i na tej podstawie wyłania 9 nominowanych pracodawców: po trzech z każdej kategorii konkursowej.

W kolejnym etapie członkowie Kapituły przeprowadzają tajne głosowanie wyłaniając ostatecznie zwycięzców w trzech kategoriach. Laureaci konkursu otrzymują prestiżowy **tytuł „Pracodawca Roku powiatu nyskiego”** oraz **statuetkę Nyskiego Syzyfa** symbolizującą upór i wytrwałość w codziennym działaniu.

W konkursie prowadzone jest również **głosowanie mieszkańców** powiatu nyskiego, podczas którego każdy ma prawo zgłosić na kuponie konkursowym swojego kandydata do wyróżnienia **„Pracodawca Roku wybrany przez społeczność lokalną”**. Spośród wszystkich zgłoszonych kuponów konkursowych wyróżnienie otrzymuje Pracodawca, który uzyskał największą liczbę głosów.

Wyłonienie zwycięzców oraz przyznanie tytułów, statuetek Syzyfa Nyskiego i wyróżnień następuje podczas uroczystej **gali biznesu** organizowanej przez PUP Nysa każdego roku w listopadzie.

## PODSUMOWANIE

Opisane przez nas dobre praktyki sprawdziły się w naszej instytucji. Mamy nadzieję, że spotkają się z zainteresowaniem i będą inspiracją dla tych, którzy poszukują nowych rozwiązań.

Wieloletnie doświadczenie nauczyło nas, że aby móc szybko i skutecznie reagować na potrzeby klientów należy nieustannie działać. Działanie to jednakże musi mieć jasno sprecyzowane cele i określone zadania strategiczne. Przyjęte przez nas rozwiązania kontynuowane będą w kolejnych latach i jeśli będzie to konieczne, dostosowywane do potrzeb klientów i zmieniającej się rzeczywistości. W swojej codziennej pracy nadal będziemy poszukiwać nowych, ciekawych i skutecznych sposobów pomocy społeczeństwu w przewyżnianiu barier napotykanym na rynku pracy. Oddani idei ciągłego doskonalenia będziemy dążyć do zagwarantowania naszym klientom maksimum korzyści i satysfakcji.

## 5 INICJATYWY I DZIAŁANIA PODEJMOWANE PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W OPOCZNIE

### OBSZAR DZIAŁANIA

Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie obejmuje swoim działaniem osiem gmin powiatu opoczyńskiego oraz dwa miasta: Opoczno i Drzewicę. Populacja ludności w powiecie opoczyńskim na koniec 2014 roku wynosiła 77 771 osób, w tym 38 505 mężczyzn i 39 266 kobiet. Struktura zamieszkania kształtowała się następująco: ludność zamieszkująca miasta 25 949 osób (33,37%), a ludność zamieszkująca na wsi 51 822 osoby (66,63%). W wieku produkcyjnym było 61,99% ogółu ludności, tj. 48 209 osób, w wieku przedprodukcyjnym 15 321 osób (19,70%), natomiast w wieku poprodukcyjnym 14 241 osób (18,31%).

Na koniec 2014r. w Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie zarejestrowanych było **4070** osób bezrobotnych. W latach 2010–2014 liczbę osób bezrobotnych obrazuje Tabela nr 1.

**Tabela 1. Osoby bezrobotne zarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie w latach 2010–2014**

Rok	2010	2011	2012	2013	2014
Liczba osób bezrobotnych ogółem	4905	5025	5430	5350	4070

Na koniec października 2015 r. liczba zarejestrowanych osób bezrobotnych wynosiła **2772 osoby** i zmniejszyła się w porównaniu do października 2014 r. o **1279 osób**.

Stopa bezrobocia na terenie powiatu opoczyńskiego w ostatnich 5 latach kształtowała się na poziomie przewyższającym zarówno stopę bezrobocia w województwie łódzkim, jak i w kraju (Tabela nr 2). Natomiast dane na koniec **września 2015 r.** wskazują, że stopa bezrobocia na terenie powiatu opoczyńskiego wyniosła **9,4%** i była niższa zarówno od stopy bezrobocia w województwie łódzkim (**10,3%**), jak i od stopy bezrobocia w kraju (**9,7%**).

**Tabela 2. Stopa bezrobocia w kraju, województwie łódzkim i powiecie opoczyńskim w latach 2010–2014**

Rok	Polska	Województwo łódzkie	Powiat opoczyński
		stopa bezrobocia stan na koniec roku	
2010	12,3%	12,1%	14,2%
2011	12,5%	12,7%	15,9%
2012	13,4%	14,0%	17,0%
2013	13,4%	14,1%	17,1%
2014	11,5%	11,9%	13,5%

W okresie od stycznia do października 2015r. Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie wykazał się dużą aktywnością w pozyskiwaniu dodatkowych środków. Poza środkami z Funduszu Pracy w wysokości **4 402 500 zł**. Urząd pozyskał środki na dodatkowe programy w łącznej wysokości **6 780 100 zł**. Od początku 2015 roku podjęto się realizacji **15 dodatkowych programów rynku pracy**, w tym 2 programów współfinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Jako nieliczni w województwie łódzkim realizujemy Programy Specjalne i program JUNIOR, finansowany również ze środków PFRON. Promujemy i realizujemy również zadania w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego, w ramach którego pozyskaliśmy środki w wysokości **429 200 zł**.

Podejmowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie liczne działania, stałe dostosowanie oferty do potrzeb lokalnego rynku pracy i ogromna aktywność w pozyskiwaniu dodatkowych środków dowodzą, iż może to przynieść mierzalne efekty, w postaci zwiększenia zatrudnienia na lokalnym rynku pracy. Wybrane spośród licznych prowadzonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie działania na rzecz aktywizacji osób bezrobotnych przedstawimy w dalszej części materiału.

## **CENTRUM AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ JAKO WYSPECJALIZOWANA KOMÓRKA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W OPOCZNIE**

Centrum Aktywizacji Zawodowej w Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie tworzą Referat Usług Rynku Pracy, Referat Instrumentów Rynku Pracy oraz samodzielne stanowiska ds. programów. W Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie zatrudnionych jest 14 pośredników pracy, 6 doradców zawodowych, 3 specjalistów ds. rozwoju zawodowego i 2 specjalistów ds. programów. W ramach Referatu Usług Rynku Pracy wykonywane są zadania z zakresu pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego, szkoleń oraz kształcenia ustawicznego w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego. W Referacie

Instrumentów Rynku Pracy wykonywane są zadania związane z realizacją form pomocy określonych Ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, które mają doprowadzić osoby bezrobotne do zatrudnienia lub samozatrudnienia. Centrum Aktywizacji Zawodowej to „kuźnia” wielu pomysłów i projektów związanych z aktywizacją osób bezrobotnych na lokalnym rynku pracy oraz miejsce skutecznego i efektywnego działania. W Centrum Aktywizacji Zawodowej pracują osoby mające często wieloletnie doświadczenie w pracy z osobami bezrobotnymi i pracodawcami.

Zmiany do ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy wprowadzone w 2014 r., skutkowały powierzeniem funkcji doradcy klienta pracownikom posiadającym doświadczenie i odpowiednie kwalifikacje do obsługi osób bezrobotnych i pracodawców. Z chwilą pojawienia się zapowiedzi zmian w ustawie, Urząd Pracy podjął prace nad przygotowaniem zmian w organizacji pracy z osobami zarejestrowanymi i pracodawcami. Wynikiem tych prac było między innymi dokonanie podziału zarejestrowanych osób bezrobotnych względem zależności od wykazywanych przez nich chęci i zainteresowania podjęciem pracy. W efekcie pozwoliło bardziej trafnie przeprowadzać proces doboru odpowiednich kandydatów do ofert pracy, a z chwilą wejścia w życie znowelizowanych przepisów i powierzenia pracownikom urzędu funkcji doradcy klienta, mieli oni ułatwione zadanie w pracy z osobami bezrobotnymi. Dzięki odpowiedniemu przygotowaniu, zmiany organizacyjne związane z powierzeniem pełnienia funkcji doradcy klienta w naszym Urzędzie, zostały wdrożone i przeprowadzone bardzo sprawnie.

W celu lepszej wymiany doświadczeń i zacieśnienia współpracy pomiędzy pracownikami zatrudnionymi na stanowiskach: pośrednik pracy, doradca zawodowy, specjalista ds. rozwoju zawodowego, którym powierzono funkcję doradcy klienta w Centrum Aktywizacji Zawodowej w Opocznie wprowadzono „**model zespołu**”. Wprowadzenie tego modelu pozwoliła poprzez wymianę dotychczasowych doświadczeń pracowników na lepszą i skuteczniejszą obsługę osób bezrobotnych i pracodawców. W skład każdego zespołu wchodzi pośrednik pracy, doradca zawodowy, specjalista ds. rozwoju zawodowego. Zespoły pracują wspólnie w miejscach obsługi klienta. Na dzień dzisiejszy można powiedzieć, że było to bardzo dobre rozwiązanie, które zwiększyło jakość obsługi osób bezrobotnych i pracodawców.

Bardzo ważnym zadaniem CAZ jest **efektywna współpraca z pracodawcami**. W tym celu prowadzona jest ciągle poszerzająca się baza pracodawców, z którymi Urząd współpracuje w ramach różnych form pomocy. W celu lepszej promocji i podniesienia jakości świadczonych usług na rzecz pracodawców, od kilku lat w Urzędzie prowadzone jest „**terytorialne**” **profilowanie pracodawców**. W tym celu w systemie Syriusz został dokonany podział na pracodawców prowadzących swoją działalność w poszczególnych gminach powiatu opoczyńskiego oraz tych pracodawców, którzy prowadzą ją poza terenem powiatu, jednak korzystają z naszej pomocy. Baza została odpowiednio ponumerowana i oznaczona symbolami, tak aby ułatwić jej przeszukiwanie i analizę



danych. Każda grupa pracodawców posiada przypisanego doradcę klienta, który współpracuje i regularnie kontaktuje się z danym pracodawcą. Stworzony przez nas system profilowania pracodawców został wyróżniony w 2014 r. przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej w ramach konkursu „Za najlepsze wdrożenie noweli ustawy o promocji zatrudnienia”.

Dużym ułatwieniem przy opracowaniu planów działania CAZ na poszczególne lata, jest prowadzone od 2005 r. **badanie potrzeb wśród pracodawców**. Dla potrzeb przeprowadzenia takiego badania została opracowana ankieta, za pomocą której pracownicy docierający do pracodawcy mogą określić jego potrzeby.

Wyniki badań ankietowych pozwalają na dobranie takich form aktywizacji, na które jest zapotrzebowanie na rynku pracy i przeprowadzenie których przyniesie najlepsze efekty w procesie przeciwdziałania bezrobociu. Takie działanie pozwala także na pozyskanie partnerów do realizacji programów aktywizacji osób bezrobotnych, w tym również partnerów do programów specjalnych.

Centrum Aktywizacji Zawodowej to przede wszystkim miejsce **kompleksowej pomocy dla osób bezrobotnych**. Podstawowym narzędziem pracy doradcy klienta są pozyskane oferty pracy przedstawiane osobom bezrobotnym. Oprócz tego osoby bezrobotne mogą liczyć na profesjonalną pomoc swojego doradcy klienta, np. we wspólnym przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych. Ze strony doradcy klienta osoby bezrobotne otrzymują kompletną informację i odpowiedni dobór form wsparcia oferowanych przez Urząd. Zadaniem doradcy klienta jest także wsparcie klienta przy rozwiązywaniu jego problemów powstałych w wyniku trudnej sytuacji zawodowej i życiowej, który w razie takiej potrzeby kontaktuje się także z pracownikiem socjalnym ośrodka pomocy społecznej.

Doradcy klienta kontaktują się z osobami bezrobotnymi i pracodawcami przy wykorzystaniu nowoczesnych narzędzi teleinformatycznych (e-mail, newsletter), w swojej pracy wykorzystują również sprawdzone formy kontaktu: osobisty i rozmowę telefoniczną.

Niezbędnymi formami wsparcia osób korzystających z pomocy Urzędu są przede wszystkim porady zawodowe oraz uczestnictwo w licznych zajęciach aktywizacyjnych, mające na celu przygotowanie osób do wejścia lub powrotu na rynek pracy. Szczególnie podczas zajęć prowadzonych przez doświadczonych doradców zawodowych, kładziemy duży nacisk na rozwijanie u naszych klientów umiejętności poszukiwania pracy. Aby osiągać cele, trzeba najpierw stworzyć sprzyjające do tego warunki do pracy. W tym celu Urząd udostępnia klientom salę informacji zawodowej wyposażoną w profesjonalny sprzęt. Znajdują się w niej stanowiska komputerowe z dostępem do Internetu, dzięki

którym mogą oni wysyłać aplikacje do pracodawców, a także korzystać z elektronicznych baz z ofertami pracy. W ostatnim czasie sala informacji została zmodernizowana, dzięki zainstalowaniu mobilnej dźwiękoszczelnej ścianki, zyskaliśmy możliwość utworzenia dwóch pomieszczeń i prowadzenia jednocześnie dwóch zajęć/spotkań informacyjnych z osobami bezrobotnymi.



*Sala informacji zawodowej po modernizacji*

Centrum Aktywizacji Zawodowej w swoich strukturach skupia również pracowników wyspecjalizowanych w dziedzinie pozyskiwania środków i realizacji programów rynku pracy. Specjaliści ds. programów opracowują corocznie programy, będące odpowiedzią na zapotrzebowanie lokalnego rynku pracy, na podstawie analiz rynku pracy i stałej współpracy z pozostałymi komórkami CAZ oraz stanowiskami ds. statystyk i analiz. Taka aktywność przyczynia się do aplikowania o środki w każdym z ogłaszanych corocznie konkursów i pozyskiwania dodatkowych środków, które w ostatnich latach stanowią ponad 60% limitu jakim dysponuje Urząd na aktywizację zawodową osób bezrobotnych. Realizacja programów odbywa się na poszczególnych stanowiskach specjalistycznych odpowiedzialnych merytorycznie za ich właściwy przebieg. Warto dodać, że specjaliści do spraw programów przy realizacji programów ściśle współpracują z pracownikami pełniącymi funkcję doradcy klienta.

W 2014 r. opracowana została „**Strategia Działania Powiatowego Urzędu Pracy w Opocznie na Rzecz Zatrudnienia na lata 2014–2020**”, która miała na celu wyznaczenie długookresowych kierunków działań Urzędu. Założeniami opracowanej Strategii jest w szczególności promocja działań na rzecz aktywnej polityki rynku pracy. Urząd stawia na promocję pośrednictwa pracy, inicjowanie partnerstwa, aktywizację zawodową i kształtowanie aktywnych postaw, wspieranie rozwoju przedsiębiorczości, a przede wszystkim na aktywność w pozyskiwaniu środków na aktywizację zawodową osób bezrobotnych.

Współpraca komórek skupionych w CAZ przyczynia się do osiągnięcia założonych celów. Jest to widoczne w szczególności w wypracowanym przez Urząd w ostatnich latach **wysokim wskaźniku efektywności zatrudnieniowej**. Działania podejmowane



w Centrum Aktywizacji Zawodowej przyczyniły się do postrzegania Urzędu jako profesjonalnego partnera do współpracy. Szczególnie działania zawarte w szeroko pojmowanym pośrednictwie pracy to wyzwanie przed jakim staje obecnie każdy Urząd Pracy, który jest zmuszony konkurować na rynku z instytucjami komercyjnie zajmującymi się pośrednictwem pracy. Koniecznym zachowaniem i działaniem jest potrzeba ciągłego dostosowywania się do potrzeb rynku pracy, takie też działania będą podejmowane w najbliższej perspektywie, aby Urząd Pracy był instytucją jeszcze bardziej przyjazną dla klienta.

## NIEPEŁNOSPRAWNI – PEŁNOSPRAWNI NA LOKALNYM RYNKU PRACY

Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie w obliczu nowych wyzwań starał się dostosowywać swoją ofertę do zmieniającej się sytuacji na rynku pracy. Szczególną uwagę poświęciliśmy przede wszystkim osobom niepełnosprawnym. Dla tej kategorii bezrobotnych opracowaliśmy specjalne **ścieżki postępowania**, których celem było przełamanie bierności zawodowej osób, przeciwdziałanie dyskryminacji i wykluczenia społecznego, a w efekcie końcowym ich powrót na rynek pracy. W ramach indywidualnie opracowywanej ścieżki postępowania, dla każdej osoby niepełnosprawnej przygotowane zostały kompleksowe działania w zakresie poradnictwa zawodowego, szkoleń zawodowych, zdobywania doświadczenia zawodowego oraz pośrednictwa pracy.

Od kilku lat w siedzibie Urzędu organizujemy **grupowe spotkania informacyjne dla osób niepełnosprawnych**, na które zapraszani są przedstawiciele Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie oraz Zespołu ds. Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności.

Po nowelizacji ustawy Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie **powierzył funkcję doradcy klienta dwóm pracownikom, którzy pracują wyłącznie z osobami posiadającymi orzeczoną niepełnosprawność**.



*Grupowe spotkanie informacyjne dla osób niepełnosprawnych*

Pracownicy zostali również przeszkoleni w zakresie komunikowania się z klientami w języku migowym. Ułatwiło to osobom głuchoniemym korzystanie z pomocy naszego Urzędu. Naszym „małym” sukcesem jest fakt, że m.in. dzięki takiemu wsparciu, jeden z naszych klientów będący osobą głuchoniemą, skorzystał z pomocy Urzędu i rozpoczął własną działalność gospodarczą.

Poszukując nowych sposobów dotarcia z informacjami do swoich klientów: osób

bezrobotnych oraz pracodawców, nasz Urząd położył nacisk na stworzenie nowoczesnej i praktycznej **strony internetowej spełniającej wymagania dostępności dla osób niepełnosprawnych**. Aktualny wygląd strona zawdzięcza usystematyzowaniu zamieszczanych na niej informacji, stworzeniu atrakcyjnej grafiki i kolorystyki.

Na uwagę zasługuje także fakt, że nasza strona internetowa brała udział w projekcie p.n. „Wsparcie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie II” ogłoszonym przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji i przeszła pozytywną weryfikację. Myśląc o naszych klientach, także tych niepełnosprawnych, przygotowaliśmy także wersję kontrastową naszej strony. Osoby niedowidzące mogą regulować wielkość tekstu na stronie, zaś osoby niewidome mogą skorzystać z czytnika tekstu. Nie tylko chcemy, ale robimy wiele aby poprawiać wizerunek naszego Urzędu by był on postrzegany jako instytucja nowoczesna i przyjazna klientowi.

Urząd jednocześnie prowadzi szereg działań związanych z **zachęcaniem lokalnych pracodawców do zatrudniania osób ze stopniem niepełnosprawności**. Przez cały czas prowadzona jest współpraca z gminami, ośrodkami pomocy społecznej oraz PFRON w celu aktywizacji zawodowej tej grupy osób. Poprzez działania informacyjno-promocyjne staramy się przekonywać pracodawców, że osoby niepełnosprawne są tak samo wartościowymi pracownikami jak pełnosprawni. Chcemy pokazać, że wśród osób niepełnosprawnych są osoby obdarzone wieloma talentami, które – tak samo jak inni – mogą pracować i zdobywać nowe umiejętności.

Warto wspomnieć, że w 2014 r. jako jedyny Urząd w województwie łódzkim przystąpiliśmy do **Programu „JUNIOR – program aktywizacji zawodowej absolwentów niepełnosprawnych”** finansowanego również ze środków PFRON. W ramach którego skierowano na staż 8 osób bezrobotnych posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności lekkim i umiarkowanym. Z dumą podkreślamy, iż realizacja tego programu zakończyła się sukcesem, co potwierdza fakt, iż wszyscy jego uczestnicy powrócili na rynek pracy podejmując zatrudnienie. To zmotywowało nas, iż w bieżącym roku ponownie ubiegaliśmy się o środki na realizację kolejnego programu „JUNIOR”.

W 2015 r. w partnerstwie z samorządami gminnymi podjęliśmy się realizacji **Programu Specjalnego „Zmotywowani do zmian”** adresowanego do osób bezrobotnych posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, dla których ustalony został III profil pomocy. Celem programu było zapewnienie poprawy sytuacji zawodowej niepełnosprawnych osób bezrobotnych poprzez udzielenie im kompleksowego wsparcia oraz zwiększenie szansy powrotu na rynek pracy. Wszystkie działania aktywizacyjne, jakie zostały zaplanowane w ramach Programu Specjalnego, były w pełni dopasowane do możliwości oraz potrzeb tej grupy i polegały w szczególności na przygotowaniu uczestników do wykonywania prac związanych z pielęgnacją terenów zielonych w gminach biorących udział w partnerstwie. W ramach programu uczestnicy otrzymali dodatkowo zestaw narzędzi ogrodniczych.

Na koniec października 2015 r. w Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie zarejestrowanych było 211 osób niepełnosprawnych, które stanowiły 7,61% ogółu bezrobotnych. W wyniku realizowania różnych działań aktywizujących oraz przedsięwzięć rynkowych takich, jak: pozyskiwanie ofert pracy, kierowanie do pracy, organizowanie giełd pracy, wizyty w zakładach pracy oraz monitorowanie i analiza lokalnego rynku pracy, od początku 2015 r. udało się nam zaktywizować zawodowo 236 osób niepełnosprawnych spośród 254 posiadających orzeczoną niepełnosprawność zarejestrowanych na początku 2015 roku.

## PROGRAMY SPECJALNE – PROGRAMY KROJONE NA MIARĘ

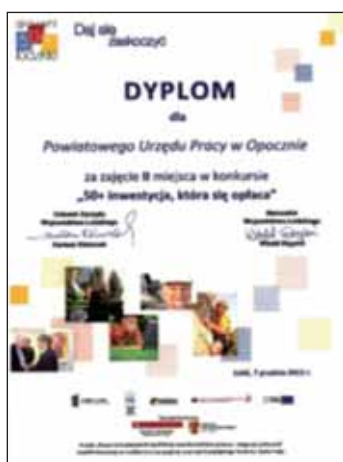
Dostrzegając potrzeby lokalnego rynku pracy i przy dobrej współpracy z pracodawcami Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie, co roku poczynając od 2012 r., przygotowuje co najmniej **dwa Programy Specjalne**. Przy czym pozyskuje na ich realizację również dodatkowe środki pochodzące z rezerwy Ministra Pracy i Polityki Społecznej. W latach 2012–2015 zrealizowaliśmy łącznie **dziewięć Programów Specjalnych**. Były to programy skierowane do różnych grup osób bezrobotnych, w szczególności zaś do osób z różnych przyczyn defaworyzowanych na rynku pracy. Z sukcesem udało się zrealizować Programy Specjalne dla osób powyżej 50 roku życia, dla osób do 30 roku życia nie posiadających kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia zawodowego, dla osób posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności z ustalonym III profilem pomocy oraz dla osób długotrwale bezrobotnych. Nasza dotychczasowa praca przynosi efekty, dlatego nadal zamierzamy podejmować się trudnych wyzwań, wyszukiwać i niejednokrotnie namawiać pracodawców do współpracy przy realizacji naszych programów specjalnych.

Poniżej zamieszczamy opisy programów specjalnych, które zrealizowaliśmy do tej pory.

Dzięki dobrej współpracy z samorządami gminnymi i ich otwartości w 2012 r. podjęliśmy się realizacji **Programu Specjalnego „NADAL AKTYWNI”**. Był to program, którego celem była aktywizacja zawodowa i doprowadzenie do zatrudnienia w okresie realizacji projektu osób, które ukończyły 50 rok życia, nie posiadały wykształcenia średniego oraz w stosunku do których stosowane usługi i instrumenty rynku pracy okazały się niewystarczające w powrocie na rynek pracy. Uczestnikami programu były 94 osoby. Zaplanowane przez nas działania obejmowały podstawowe usługi rynku pracy, tj. poradnictwo zawodowe i pośrednictwo pracy wsparte Warsztatami Aktywnego Poszukiwania Pracy „Uwierz w siebie” oraz szkoleniami zawodowymi „Konserwator terenów zielonych”. Formą aktywizacji dla uczestników było zatrudnienie w ramach robót publicznych na

terenie wszystkich gmin powiatu opoczyńskiego. Partnerami przy realizacji powyższego programu były Jednostki Samorządu Terytorialnego. Program realizowany był z środków rezerwy przyznanej przez Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Uczestnicy programu jako premię za ukończenie szkolenia otrzymali zestaw narzędzi ogrodniczych. Rezultatem końcowym było osiągnięcie 70% efektywności zatrudnieniowej.

**Program Specjalny „NADAL AKTYWNI”** został w 2012 r. zgłoszony do konkursu „50+ Inwestycja, która się opłaca” organizowanego przez Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi. Nasz Program został doceniony w konkursie i uhonorowany przez przyznanie **II miejsca**.



*Dyplom dla Powiatowego Urzędu Pracy w Opocznie za zajęcie II miejsca w konkursie „50+ Inwestycja, która się opłaca”*

Drugi zrealizowany w 2012 r. **Program Specjalny „CZAS NA PRACĘ”** przygotowaliśmy z myślą o aktywizacji zawodowej 10 osób do 30 roku życia posiadających co najmniej wykształcenie zawodowe. W ramach programu zaplanowano działania obejmujące usługi rynku pracy, pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe wsparte zajęciami aktywizacyjnymi w Klubie Pracy „Czas na sukces” oraz skierowaniem na staż/uczestnictwem w stażu. Uczestnikom programu zostały przekazane teczki narzędziowe dla początkującego majsterkowicza. Partnerem przy realizacji powyższego programu był lokalny pracodawca Przewozy Regionalne Spółka z o.o. Program realizowany był w ramach 10% limitu środków Funduszu Pracy i zakończył się 70% efektywnością zatrudnieniową.



*Uczestnicy Programu Specjalnego „CZAS NA PRACĘ”*

W 2013 r. Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie ponownie przygotował się do realizacji programów specjalnych. I tak jak w roku poprzednim zrealizował dwa programy. Jeden z nich to **Program Specjalny „INICJATYWA TO MY”**, w ramach którego pomocą objęto 81 osób bezrobotnych do 30 roku życia nie posiadających kwalifikacji zawodowych, doświadczenia zawodowego lub długotrwale bezrobotnych. Uczestnicy programu skierowani zostali do udziału w grupowej sesji wykładowej „Młodzi – budowanie kariery”.



*Uczestnicy Programu Specjalnego „INICJATYWA TO MY”*

Formą aktywizacji były 6 miesięczne staże. Ponadto uczestnicy ww programu otrzymali teczki z materiałami przydatnymi w opracowaniu dokumentów aplikacyjnych. Partnerami przy realizacji powyższego programu byli lokalni pracodawcy. Program ten realizowany był w ramach 10% limitu środków Funduszu Pracy i zakończył się ponad 90% efektywnością zatrudnieniową.

Drugi program realizowany w 2013 r. to **Program Specjalny „KIERUNEK-PRACA”**, w ramach którego pomocą objęto 11 osób bezrobotnych do 30 roku życia nie posiadających kwalifikacji zawodowych, doświadczenia zawodowego lub długotrwale bezrobotnych. Formą aktywizacji były staże oraz szkolenie w zawodzie sprzedawca. Ponadto osoby uczestniczyły także w grupowej sesji wykładowej „Od szkoleń i stażu po angaż”. Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie realizując ww. program starał się wyszukać dodatkowe sposoby mogące ułatwić uczestnikom programu powrót na rynek pracy. Do współpracy zachęcaliśmy więc lokalnych pracodawców, którzy jak zawsze nas nie zawiedli. Program ten realizowany był z środków rezerwy Ministra Pracy i Polityki Społecznej. Kończącym efektem realizacji ww. Programu Specjalnego była 100% efektywność zatrudnieniowa.

Aktywność Urzędu w 2014 rok to również realizacja kolejnych Programów Specjalnych. **Program Specjalny „AKTYWNI MŁODZI”** (w ramach 10% limitu środków Funduszu Pracy), który skierowany był do osób do 30 roku życia bez kwalifikacji zawodowych, bez doświadczenia zawodowego lub długotrwale bezrobotnych. W programie wsparciem w formie staży objęto 43 osoby. Ponadto uczestnicy Programu uczestniczyli w zajęciach aktywizacyjnych „Indywidualna strategia, czyli jak przygotować się do poszukiwania pracy”, a także otrzymali teczki z materiałami biurowymi przydatnymi do aktywności zawodowej. Partnerami przy realizacji powyższego programu byli nasi lokalni pracodawcy. Efektem końcowym realizacji ww. Programu Specjalnego było osiągnięcie 82,5% efektywności zatrudnieniowej.

W 2014 r. w partnerstwie z Fundacją „Interregion” Integryjny Ośrodek Wspierania Rodziny Centrum Integracji Społecznej „Zielone Światło” został przygotowany **Program**

**Specjalny nr 1/2014.** Program został zrealizowany w ramach dodatkowych środków rezerwy Funduszu Pracy. Uczestnikami Programu były 4 osoby bezrobotne, dla których ustalony został III profil pomocy. W ramach programu jego uczestnicy otrzymali pomoc w formie doradztwa socjalno-pedagogicznego, doradztwa psychologicznego, uczestnictwa w warsztatach motywacyjnych i planowania życia prowadzonych przez pracowników socjalnych Fundacji oraz w warsztatach kształtowania umiejętności wyrażania siebie, a następnie

zostały skierowane na staż na stanowisko konserwator terenów zielonych oraz asystent instruktora zawodu. Dla uczestników programu został zaplanowany również element specyficzny wspierający zatrudnienie w postaci narzędzi związanych z dbaniem o tereny zielone oraz teczki aktówki wraz z pozycją książkową związaną tematycznie z zarządzaniem czasem, która przyda się asystentowi instruktora zawodu. Na uwagę zasługuje fakt, że w tym programie osiągnięta została 100% efektywności zatrudnieniowa, a uczestnicy Programu obecnie sami pracują w Centrum Integracji Społecznej pomagając osobom bezrobotnym.

W myśl powiedzenia „w miarę jedzenia apetyt rośnie” w 2015 r. Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie zainicjował i rozpoczął realizację nie dwóch, ale trzech Programów Specjalnych. Obecnie trwa rozliczanie i monitorowanie rezultatów tych programów.

Co udało się zainicjować w 2015 r.?

Rozpoczęliśmy **Program Specjalny „POWRÓT NA RYNEK PRACY”** realizowany w ramach 10% limitu środków Funduszu Pracy. Celem głównym Programu Specjalnego było zwiększenie zdolności do podjęcia pracy przez 68 osób długotrwale bezrobotnych, dla których ustalony został II lub III profil pomocy. Przy długotrwałym bezrobociu jednostki często zaprzestają podejmowania starań ukierunkowanych na podjęcie pracy. Osoby bezrobotne przestają wierzyć w efektywność podejmowanych działań, przez co nie inicjują nowych w celu zdobycia zatrudnienia. Wynikać to może to z obawy przed kolejnymi porażkami, ale również z obawy przed zmianą obecnego stylu życia. Dlatego w ramach programu zaproponowano im następujące działania: rozmowę z doradcą klienta oraz odbycie stażu przez okres 6 miesięcy. Ponadto uczestnicy Programu Specjalnego zostali wyposażeni w teczki z materiałami przydatnymi do przełamania barier związanych z poruszaniem się po rynku pracy i poszukiwaniem zatrudnienia.

Kolejny **Program Specjalny „DROGA DO AKTYWNOŚCI”** również został realizowany w ramach 10% limitu środków Funduszu Pracy. Celem głównym Programu Specjalnego



*Pan Mieczysław Koćmiel – Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Opocznie oraz Pani Małgorzata Pawlak – p.o. Zastępcy Dyrektora Kierownik CAZ wręczają uczestnikom Programu Specjalnego nr 1/2014 zakupione narzędzia i materiały.*

było: zwiększenie zdolności do podjęcia pracy przez 59 uczestników Programu po zastosowaniu działań przewidzianych w programie. Grupę docelową stanowiły osoby bezrobotne znajdujące się w szczególnej sytuacji na rynku pracy, dla których ustalony został II lub III profil pomocy. Każda osoba bezrobotna uczestnicząca w Programie Specjalnym objęta została usługą rynku pracy w postaci poradnictwa zawodowego, adekwatną dla jego potrzeb i możliwości oraz instrumentem rynku pracy (tj.: staż, prace interwencyjne lub wyposażenie/doposażenie stanowiska pracy), jak też otrzymała materiały pomocne w poruszaniu się po rynku pracy. Każdy uczestnik Programu Specjalnego brał udział w rozmowie indywidualnej z Doradcą Klienta, która miała na celu podniesienie motywacji do szukania pracy. Po przeprowadzeniu rozmowy z uczestnikiem projektu nastąpiło skierowanie na określoną formę realizowaną w ramach ww. Programu Specjalnego. Do programu włączono również element specyficzny w postaci teczek wyposażonych w materiały przydatne uczestnikom do poruszania się na lokalnym rynku pracy.

**Natomiast trzeci Program Specjalny nr 1/2015 „ZMOTYWOWANI DO ZMIAN”** realizowany został na podstawie porozumień zawartych z Urzędami Gmin w Mniszkowie, Paradyżu i Białaczowie. Celem głównym Programu Specjalnego było przywrócenie na rynek pracy 3 osób bezrobotnych, posiadających orzeczenie o stopniu niepełnosprawności, dla których ustalony został III profil pomocy. W ramach w/w programu każda osoba bezrobotna została objęta następującymi pomocą ze strony Doradcy Klienta oraz możliwością odbycia stażu przez okres do 6 miesięcy. Dodatkowo osoby otrzymały zestaw narzędzi ogrodniczych, który wykorzystają w pracy.

Zadania realizowane w ramach Programów Specjalnych miały bardzo zróżnicowany charakter i były kierowane do różnych grup odbiorców. Realizacja zaplanowanych zadań uzależniona była od wysokości dostępnych środków, od chęci uczestników programów, ale przede wszystkim od zaangażowania partnerów. Przy kolejnym planowaniu działań w zakresie Programów Specjalnych Powiatowy Urząd Pracy w Opcznie kieruje się potrzebami zgłaszanymi przez pracodawców, z uwzględnieniem potrzeb i możliwości osób bezrobotnych znajdujących się w szczególnie niekorzystnej sytuacji na rynku pracy. Nasze dotychczasowe doświadczenie będzie pomocne w realizacji kolejnych programów.

## **MODEL WSPÓŁPRACY Z INSTYTUCJAMI POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ**

Koncentrujemy się wokół działań ukierunkowanych na wsparcie potencjału Powiatowego Urzędu Pracy jako kluczowej instytucji odpowiedzialnej za inicjowanie i realizację zadań z zakresu promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia i aktywizacji zawodowej w powiecie. Potencjał instytucjonalny Urzędu, w tym wysoka jakość świad-

czonych usług i wykwalifikowana kadra, korzystnie wpływa na możliwości prowadzenia lokalnej polityki rynku pracy oraz pozwala na wsparcie inicjatyw z zakresu promocji zatrudnienia prowadzonych przez inne instytucje, organizacje i stowarzyszenia.

Poza standardowymi działaniami realizowanymi przez nasz urząd staramy się wprowadzać nowe działania i inicjatywy mające na celu sprawne wdrożenie reformy rynku pracy.

Nowelizacja Ustawy o promocji zatrudnienia (...) w 2014 r. wpłynęła na nawiązanie bardziej efektywnej współpracy z Ośrodkami Pomocy Społecznej. Z inicjatywy Powiatowego Urzędu Pracy w Opocznie w jego siedzibie odbywają się **cyklicznie spotkania z kadrami kierowniczą oraz pracownikami OPS z terenu całego powiatu opoczyńskiego**. Celem spotkań jest wypracowanie rozwiązań problemów dotyczących naszych wspólnych klientów – osób często nieaktywnych zawodowo, z ustalonym III profilem pomocy, którym w największym stopniu grozi wykluczenie społeczne.

Założone i realizowane kierunki działań to:

1. Współpraca koordynatorów z poszczególnymi instytucjami.
2. Próby podejmowania wspólnych przedsięwzięć – przygotowywanie i realizacja wspólnych programów.
3. Organizacja spotkań pracowników w grupach tzw. roboczych w celu rozwiązywania spraw dotyczących wspólnych klientów, wymiany informacji o zmianach w przepisach prawnych danej instytucji, planach, itp.
4. Systematyczne kontakty telefoniczne i osobiste pracowników w celu rozwiązywania bieżących spraw.
5. Wykorzystywanie pełnej możliwości jakie daje platforma SEPI.
6. Konsultacje pracowników przy rekrutacji uczestników wspólnie realizowanych programów.
7. Podnoszenie i uzupełnianie wiedzy przez kadrę Powiatowego Urzędu Pracy, Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie w zakresie pomocy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

W listopadzie 2013 roku zakończono prace nad wdrożeniem systemu **SEPI (Samorządowa Elektroniczna Platforma Informacyjna)** w powiecie opoczyńskim. SEPI zapewniła możliwość dwustronnej wymiany danych i informacji o osobach bezrobotnych pomiędzy Powiatowym Urzędem Pracy w Opocznie, i Ośrodkami Pomocy Społecznej powiatu opoczyńskiego. Na chwilę obecną z SEPI korzystają wszystkie



*Spotkanie z kadrami kierowniczą i pracownikami Ośrodków Pomocy Społecznej i PCPR*



Ośrodki Pomocy Społecznej działające na terenie powiatu opoczyńskiego, a także Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie w Opocznie. Wdrożenie SEPI ułatwia załatwianie spraw osobom bezrobotnym korzystającym z pomocy ww. instytucji, pozwala oszczędzić dodatkowych wydatków/kosztów związanych z przejazdem pomiędzy instytucjami w celu dostarczania dokumentów, np. zaświadczenia dotyczącego rejestracji w Powiatowym Urzędzie Pracy w Opocznie do ośrodka pomocy społecznej. Przyczynia się to tym samym do ograniczenia wizyt zainteresowanych osób w poszczególnych urzędach i instytucjach, pozwala na szybsze załatwienie spraw, a samym instytucjom usprawnia realizację zadań.

Po nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia (...) w 2014 r., jako jedni z nielicznych urzędów wypracowaliśmy wspólnie z dwoma Ośrodkami Pomocy Społecznej, tj. Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Opocznie oraz Miejsko Gminnym Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Drzewicy **model współpracy przy realizacji Programu Aktywizacja i Integracja (PAI)**. Tuż po wejściu zmian do ustawy w 2014 r. Urząd podjął się rozmów z kierownictwem wszystkich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz Burmistrzami i Wójtami z terenu powiatu opoczyńskiego w celu podjęcia współpracy przy realizacji PAI. Wynikiem była realizacja i pomyślne zakończenie jeszcze w drugiej połowie 2014 r. dwóch programów PAI.

Łącznie w latach 2014–2015 Programem Aktywizacja i Integracja w powiecie opoczyńskim zostały objęte 33 osoby z ustalonym III profilem pomocy.

Działania zrealizowane w ramach PAI:

- Aktywizacja zawodowa w formie prac społecznie użytecznych (zrealizowana przez Powiatowy Urząd Pracy).
- Integracja społeczna w formie zajęć mających na celu kształtowanie aktywnej postawy w życiu społecznym i zawodowym (zrealizowana przez Ośrodek Pomocy Społecznej).

Czas trwania PAI – 2 miesiące:

- Aktywizacja zawodowa – 80 godzin.
- Integracja społeczna – 80 godzin.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że część osób po zakończeniu programu PAI nabyła umiejętności w zakresie poruszania się po rynku pracy, co przyczyniło się do wzrostu aktywności zawodowej oraz umożliwiło zmianę ustalonego profilu pomocy z III na II.

Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie współpracuje z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie. W ramach współpracy organizowane są indywidualne spotkania z psychologiem zatrudnionym w PCPR dla osób bezrobotnych. Pozwala to w znacznym stopniu na uporanie się osobom bezrobotnym z problemami natury psychologicznej, jak choćby marginalizacja i wykluczenie społeczne, niska samoocena, czy kształtowanie aktywnej postawy na rynku pracy, jak i w życiu społecznym.

## WSPÓŁPRACA Z PODMIOTAMI EKONOMII SPOŁECZNEJ

Usługi w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej są niezbędne dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Są to działania, które w dużej mierze przyczyniają się do odbudowania i podtrzymania u osób uczestniczących w tego typu działaniach, umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej. To również działania, które u osób oddalonych od rynku pracy powinny przyczynić się do odbudowania postaw i zdolności do świadczenia pracy na rynku pracy.

Z uwagi na fakt, iż osób wykluczonych społecznie z roku na rok przybywa, usługi w zakresie reintegracji społecznej i zawodowej są niezbędne do powrotu tych osób do normalnej egzystencji i powrotu na rynek pracy. Działania te są kluczowym ogniwem polityki społecznej, nie tylko lokalnej. Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie aktywnie włącza się w działania i na tym polu. **Od 2009 r.** na podstawie zawartego Porozumienia **kontynuowana jest współpraca z Fundacją „INTERREGION” prowadzącą** na terenie powiatu opoczyńskiego **Centrum Integracji Społecznej „Zielone Światło”**. Współpraca ma na celu **finansowanie świadczeń integracyjnych dla uczestniczących w zajęciach integracyjnych w CIS wraz ze składkami na ubezpieczenia społeczne**. Na początku naszej współpracy pomocą zostało objętych 40 uczestników, dla których finansowane były świadczenia integracyjne. Obecnie świadczenia wypłacane są 230 osobom, od początku 2015 r. na świadczenia przeznaczyliśmy środki na łączną kwotę 1 456 615,71 zł.

W zajęciach Centrum Integracji Społecznej biorą udział mieszkańcy miasta i gminy Opoczno, gminy Żarnów, miasta i gminy Drzewica oraz gminy Mniszków. Wiemy też, iż istnieje potrzeba poszerzenia tej inicjatywy na mieszkańców z terenu pozostałych gmin powiatu, dlatego też planujemy, że w przyszłości poszerzymy zasięg naszego wspólnego oddziaływania.

W 2010 roku na terenie powiatu opoczyńskiego powstała **pierwsza spółdzielnia socjalna „Promyk Nadziei”**. Spółdzielnia została powołana z inicjatywy osób bezrobotnych, które pod koniec 2009 r. skorzystały z pomocy finansowej przyznawanej przez Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie. Główną działalnością spółdzielni jest świadczenie usług społecznych w zakresie opieki nad osobami starszymi, samotnymi, niepełnosprawnymi. Usługa opieki połączona jest z usługą transportową. Poza tym świadczone są też usługi porządkowe w domach prywatnych. **Spółdzielnia współpracuje z Powiatowym Urzędem Pracy w Opocznie w zakresie informacji na temat dodatkowych szkoleń, w których bezpłatnie mogą uczestniczyć osoby bezrobotne**. Spółdzielnia stale poszerza zakres swojej działalności.

Wymienione przykłady współpracy w podmiotami ekonomii społecznej, które wpisują się również w założenia polityki rynku pracy to przykłady dobrych praktyk na lokalnym rynku pracy.

## ROZWÓJ LOKALNEGO RYNKU GOSPODARCZEGO – WSPIERANIE PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Działania podejmowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Opocznie mają również na celu wspieranie przedsiębiorczości oraz promocję postaw przedsiębiorczych wśród mieszkańców powiatu opoczyńskiego. Przedsiębiorczość to kluczowy czynnik warunkujący rozwój lokalnego rynku pracy, gdyż decyduje o tworzeniu nowych miejsc pracy. Wsparcie przedsiębiorczości i promocja samozatrudnienia to czynniki decydujące o potencjale rozwojowym powiatu, a w konsekwencji atrakcyjności gospodarczej i wyższej jakości życia mieszkańców.

Wsparcie w postaci jednorazowych środków na rozpoczęcie działalności gospodarczej cieszy się wśród naszych klientów niesłabnącą popularnością, dla większości z nich główną barierą w zrealizowaniu takiego przedsięwzięcia jest bowiem brak środków finansowych. Dzięki dofinansowaniu ze strony urzędu osoby bezrobotne mają możliwość samorealizacji w zakresie prowadzenia własnej działalności. Biorąc pod uwagę trudne warunki panujące na rynku pracy, prowadzenie własnej działalności niejednokrotnie jest to dla naszych klientów jedyną alternatywą na podjęcie zatrudnienia. Często założenie działalności gospodarczej to także sposób na realizację własnych pasji i zainteresowań zawodowych. Niezmiernie cieszy fakt, że z tego rodzaju wsparcia chcą korzystać osoby coraz młodsze, co świadczy o potencjale przedsiębiorczym wśród młodego pokolenia i może mieć to znaczny wpływ na rozwój przedsiębiorczości lokalnej w kolejnych latach.

W związku z dużym zainteresowaniem tą formą wsparcia, co roku organizujemy kilkanaście **spotkań informacyjnych dla osób zainteresowanych otrzymaniem dofinansowania na rozpoczęcie działalności gospodarczej**, w celu przybliżenia im formalnych aspektów związanych z ubieganiem się o takie środki. Na spotkaniach przekazywane są informacje na temat warunków ubiegania się o dofinansowanie, wypełnienia wniosku i załączników, a także procedury ich rozpatrywania.



*Spotkanie informacyjne dla przyszłych przedsiębiorców prowadzone przez doradcę zawodowego*

Warto wspomnieć, że w naszych spotkaniach jako prelegenci gościli przedstawiciele: Łódzkiej Izby Przemysłowo-Handlowej i Regionalnej Izby Gospodarczej w Piotrkowie Trybunalskim, którzy informowali o możliwościach pozyskania środków na rozpoczęcie działalności gospodarczej w ramach innych projektów unijnych realizowanych na terenie województwa łódzkiego, skierowanych również dla mieszkańców powiatu opoczyńskiego.

Co roku przy udziale środków wypłacanych osobom bezrobotnym przez Urząd powstaje ponad 100 nowych podmiotów gospodarczych. Dzięki takiej inicjatywie na lokalnym rynku pracy powstają nowe firmy, które rozwijają się i tworzą dodatkowe miejsca pracy.

Na przełomie 2009–2010 roku realizowaliśmy projekt „ZOSTAŃ PRZEDSIĘBIORCĄ” w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki. Dzięki pozyskanym środkom 22 zakwalifikowanych do projektu kandydatów otrzymało do 40 000 zł na rozpoczęcie własnego biznesu. Warto wspomnieć, że wielu z nich prowadzi działalność do dnia dzisiejszego i tworzy nowe miejsca pracy.

## PODSUMOWANIE

Jesteśmy dobrym przykładem na to, że warto wychodzić poza ramy i przyjęty schemat wprowadzając udoskonalenia oraz innowacje, aby podnieść jakość świadczonych przez nas usług. Staramy się być nie tylko urzędnikami, ale i twórcami kreatywnych pomysłów, które będą procentować w przyszłości jeszcze większym obniżeniem stopy bezrobocia oraz sprawnym mechanizmem niwelowania jego skutków. Podejmowane przez nas działania zmierzają do aktywizacji zawodowej naszych klientów, wspierania postaw przedsiębiorczych, a także efektywnej współpracy z pracodawcami.

Wprowadzenie podziału pracodawców oraz zarejestrowanych osób bezrobotnych przyniosło efekty w postaci usprawnienia współpracy z pracodawcami oraz ułatwiło dobór ofert pracy zgodnie z oczekiwaniami i możliwościami osób bezrobotnych. Dzięki wykwalifikowanym pracownikom z wieloletnim doświadczeniem wprowadzenie tych rozwiązań zostało sprawnie i płynnie zrealizowane.

Bardzo cenimy sobie współpracę z instytucjami pomocy i integracji społecznej oraz podmiotami ekonomii społecznej, gdyż dzięki tej współpracy mamy możliwość pomocy osobom, którym grozi marginalizacja zawodowa i społeczna.

Staramy się wychodzić naprzeciw potrzeb naszych klientów, kładąc nacisk na podmiotowe podejście do każdego z nich. Świadczy o tym choćby przeszkolenie naszych pracowników w zakresie komunikowania się w języku migowym, co znacznie zwiększyło komfort pracy osób głuchoniemych z doradcą klienta.

Mając świadomość trudnej sytuacji na rynku pracy zawsze jesteśmy gotowi podejmować nowe wyzwania, aby szybko i skutecznie reagować na zachodzące zmiany.



## 6 ROZWIĄZANIA NA NOWE CZASY – DOBRE PRAKTYKI CENTRUM AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ W RUDZIE ŚLĄSKIEJ

### WPROWADZENIE

Ruda Śląska jest miastem na prawach powiatu, położonym w województwie śląskim w centrum 2,5 milionowej aglomeracji śląskiej. Powierzchnia miasta wynosi 77,73 km<sup>2</sup>, a liczba mieszkańców to ok. 140 tys. osób. Obraz gospodarczy miasta ukształtowały branże górnictwa kamiennego i hutnictwa. Pomimo zmian restrukturyzacyjnych Ruda Śląska jest nadal największym miastem górniczym w Unii Europejskiej. Kopalnia była i często nadal jest postrzegana przez potencjalnych pracowników jako atrakcyjniejsze miejsce pracy niż firma komercyjna. Miasto posiada doskonałą sieć komunikacyjną. Przebiega przez nie autostrada A-4 i Drogowa Trasa Średnicowa. W pobliżu znajduje się największy węzeł autostradowy w Polsce – Gliwice-Sośnica. Ruda Śląska jest miastem o dużym potencjale. Ze względu na swoje położenie daje lokalnym firmom dostęp do dużej liczby klientów oraz kandydatów do pracy. Warto wspomnieć, że jednym z celów operacyjnych zawartych w strategii rozwoju miasta na lata 2014–2030 jest zwiększenie atrakcyjności inwestycyjnej miasta. Władze miasta podejmują działania, które sprzyjają prowadzeniu działalności gospodarczej, między innymi poprzez tworzenie spółek gminnych, takich jak Rudzka Agencja Rozwoju „Inwestor” sp. z o.o., Śląski Inkubator Przedsiębiorczości sp. z o.o. oraz Śląski Park Przemysłowo-



Oddział KWK „Bielszowice”



Ulica Wolności w Rudzie Śląskiej

-Technologiczny sp. z o.o., dzięki czemu łatwo można uzyskać pomoc i doradztwo w biznesie. Taka polityka miasta sprzyja tworzeniu nowych miejsc pracy. Obecnie na lokalnym rynku pracy można zaobserwować wzrost zatrudnienia w branży spożywczej, głównie w zakładach mięsnych oraz przy produkcji wyrobów cukierniczych. Większą liczbę ofert pracy odnotowano również w branży handlowej, a także na stanowiskach związanych z obsługą call center.

Powiatowy Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej mieści się przy ul. Ballestremów 16 w południowej części miasta. Wyodrębnioną jednostką urzędu stanowi Centrum Aktywizacji Zawodowej, w którym usługi rynku pracy świadczą doradcy klienta pracujący w trzech działach: Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego, Rozwoju Zasobów Ludzkich oraz Dziale ds. Projektów. W dziale Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego pracuje obecnie 19 osób, z czego cztery osoby zajmują się obsługą klienta instytucjonalnego, jedna prowadzi Lokalny Punkt Konsultacyjny, a pozostałe pełnią funkcje doradcy klienta indywidualnego.



Urząd Pracy – sala główna



Siedziba Powiatowego Urzędu Pracy w Rudzie Śl.

Od 2013 roku stopa bezrobocia w Rudzie Śląskiej sukcesywnie spada i wynosiła odpowiednio na koniec grudnia 2013 r. – 9,4%, na koniec 2014 r. – 7,8%, aby z końcem września 2015 r. osiągnąć poziom 6,9%. Poziom bezrobocia osiągnięty we wrześniu 2015 r. był więc niższy niż stopa bezrobocia w województwie śląskim, która wynosiła w tym czasie 8,2%. Liczba osób bezrobotnych figurujących w rejestrach urzędu we wrześniu 2015 r. wynosiła 3139 osób, z czego 1235 to osoby długotrwale bezrobotne. W okresie od stycznia do września 2015 r. tutejszy urząd dysponował 2623 ofertami pracy, z których zrealizowano 1504, co daje w sumie efektywność na poziomie około 60%. W ramach działań urzędu, w tym samym czasie, staż rozpoczęło 498 osób, wsparcie finansowe otrzymało 50 klientów zakładających działalność gospodarczą, dofinansowano

37 nowych miejsc pracy oraz dzięki środkom finansowym pozyskanym z Krajowego Funduszu Szkoleniowego przeszkolono 309 pracowników lokalnych firm.

## **TWORZENIE POTENCJAŁU PERSONALNEGO W CELU OPTYMALIZACJI USŁUG POŚREDNICTWA PRACY I PORADNICTWA ZAWODOWEGO – STRATEGIA ZARZĄDZANIA ZASOBAMI LUDZKIMI W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY W RUDZIE ŚLĄSKIEJ**

Czynnikiem, który w największym stopniu warunkuje efektywność pracy z klientem w urzędzie są wykwalifikowani, kompetentni pracownicy. Dlatego też w Powiatowym Urzędzie Pracy wdrożono liczne rozwiązania mające na celu wsparcie kadry pracowniczej.



*Spotkanie działu PPiDZ*

W wyniku zmian organizacyjnych, których dokonano na początku 2013 roku, połączono dwa działy urzędu tworząc jedną komórkę – Dział Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego. Pracownicy działu Doradztwa Zawodowego znacznie zasilili zespół pośredników pracy powiększając liczbę personelu niemal o jedną trzecią. Konsekwencją tych działań była reorganizacja wewnątrz działu i konieczność ponownego utworzenia zespołów pracowniczych. Początkowe „intuicyjne” podziały nie przynosiły jednak oczekiwanych rezultatów, a trudności we współpracy członków zespołów rzutowały na efektywność pracy. W celu wykreowania optymalnego środowiska pracy zdecydowano się zastosować bardziej systematyczne podejście, polegające między innymi na wykorzystaniu testów osobowości i zachowań. Przeprowadzono wówczas również liczne konsultacje z pracownikami, zarówno indywidualne, jak i grupowe. Zamysł polegał na tym, aby w każdym zespole funkcjonowały osoby reprezentujące odmienne typy osobowości, uzupełniające się i wspierające się wzajemnie, które nie wchodziłyby ze sobą w konflikt. Zastosowane rozwiązanie okazało się na tyle skuteczne, że pomimo naturalnej fluktuacji personelu, skonsolidowało na dłużej utworzone zespoły z korzyścią dla ich produktywności.

Wprowadzane w tym czasie zmiany dotyczyły również połączenia większości stanowisk doradcy zawodowego i pośrednika pracy. Osobom piastującym dotychczas

W wyniku zmian organizacyjnych, których dokonano na początku 2013 roku, połączono dwa działy urzędu tworząc jedną komórkę – Dział Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego. Pracownicy działu Doradztwa Zawodowego znacznie zasilili zespół pośredników pracy powiększając liczbę personelu niemal o jedną trzecią. Konsekwencją tych działań była reorganizacja wewnątrz działu i konieczność ponownego utworzenia zespołów



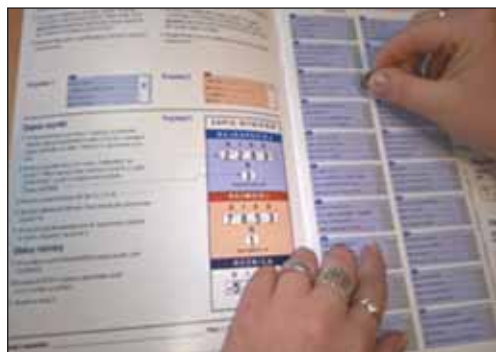
*Konsultacje grupowe działu PPiDZ*



stanowiska pośrednika pracy przydzielono obowiązki zawodowe z zakresu poradnictwa zawodowego i na odwrót, doradcom zawodowym przypisano zadania z zakresu pośrednictwa pracy. Urząd stanął wówczas przed wyzwaniem przygotowania kadry do podjęcia licznych nowych obowiązków. Początkowo wdrożono takie rozwiązania jak mentoring i szkolenia. Pośrednicy pracy pracowali pod nadzorem osoby bardziej doświadczonej. Za zgodą klientów, mieli możliwość przysłuchiwania się prowadzonym procesom doradczym. Byli również obecni podczas realizacji porad grupowych. W kolejnym etapie mieli okazję konsultować bardziej złożone przypadki.

Niektóre z wdrożonych w tamtym czasie rozwiązań, w zmienionej formie, funkcjonują do dziś. Celem utrzymania wysokiej jakości obsługi klienta, podczas kwartalnych ocen pracowniczych, prowadzone są z poszczególnymi pracownikami konsultacje dotyczące wybranych przypadków klientów, dla których realizowany był proces doradczy lub wobec których zastosowano określone narzędzia pośrednictwa pracy. Staramy się, żeby pracownik otrzymał nie tylko informację zwrotną o swojej pracy, ale także wsparcie i pomoc w rozwiązywaniu problemów, na jakie napotkał w trakcie wykonywania pracy.

Doświadczenie nauczyło nas, że dla zaangażowania pracownika, jego produktywności i jakości pracy ważna jest sprawna komunikacja wewnątrz zespołu. Wobec czego standardem stały się cotygodniowe spotkania działu z kierownikiem, na których dyskutuje się o sprawach istotnych dla pracy działu i urzędu. Zaś dla pojawiających się trudności wspólnie wypracowuje się rozwiązania. W rudzkiem urzędzie funkcjonuje również system dzielenia się wiedzą. Jest to metoda, która pozwala na doksztalcanie jednych pracowników przez drugich. W praktyce oznacza to, że każdy pracownik, który uczestniczył w kursie doskonalącym kompetencje, przekazuje zdobytą podczas szkolenia wiedzę pozostałym pracownikom urzędu. Jest to skuteczny sposób na rozpowszechnienie każdej nowej metody pracy z klientem szerszemu gronu pracowników. Informacje są przekazywane nie tylko ustnie, ale sporządzane jest również sprawozdanie ze szkolenia, które wraz z materiałami szkoleniowymi jest udostępniane wszystkim pracownikom w formie elektronicznej. Takie zarządzanie wiedzą w organizacji wzbogaca warsztat pracy zatrudnionych pracowników. Wszystkie sprawozdania i materiały są zawsze dostępne, bardzo łatwo z nich czerpać wiedzę również nowym pracownikom, którzy nie mają jeszcze wypracowanych metod pracy z klientem.



Test osobowości

W dziale Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego mamy do czynienia z naturalną fluktuacją pracowników. Aby zapewnić ciągłość pracy i jej wysoką efektywność, kładzie się szczególny nacisk na

procedurę doboru nowych osób do pracy. Do wykonywania obowiązków na łączonych stanowiskach nie przygotowuje obecnie żadna uczelnia, zakres zadań jest zaś ogromny. Staramy się więc spośród kandydatów wybrać osoby, które w możliwie krótkim czasie będą w stanie przyswoić sobie wiedzę i umiejętności niezbędne do wykonywania wszystkich powierzonych obowiązków. Poszukujemy osób o wysoko rozwiniętych kompetencjach komunikacyjnych, zdolnościach analitycznych, umiejętności aktywne go słuchania i współpracy w grupie, z łatwością nawiązywania kontaktu oraz umiejętnością rozpoznawania odczuć innych i właściwego na nie reagowania. W tym celu wprowadzono kilkuetapową procedurę assesmentu. Pierwszym etapem jest test merytoryczny ze znajomości obowiązujących aktów prawnych. Staramy się jednak, by pytania w nim zawarte nie były zbyt trudne. Dobra pamięć nie jest bowiem głównym kryterium doboru do pracy. Test wiedzy traktujemy w dużej mierze jako narzędzie badające motywację kandydatów, sprawdzian tego czy są oni w stanie włożyć wystarczający wysiłek w przygotowanie się do procesu selekcji. Ponadto wykorzystujemy testy psychologiczne, takie jak testy osobowości i kompetencji. Za ich właściwą interpretację odpowiedzialni są psycholodzy zatrudnieni w urzędzie. Staramy się prowadzić rozmowy kwalifikacyjne według wywiadu ustrukturalizowanego, tak aby każdy kandydat otrzymał ten sam zestaw pytań i by można było w sposób bardziej obiektywny dokonywać porównań pomiędzy kandydatami. Aby zwiększyć trafność wyboru kandydata stosujemy metody, które pozwalają jednocześnie ocenić wiele wymiarów kompetencji, takie jak ćwiczenia symulacyjne – rozmowa z pracodawcą, rozmowa z klientem oraz próbki pracy, w trakcie których prosimy kandydatów o wykonanie konkretnego zadania, naśladującego codzienne obowiązki doradcy na stanowisku, takie jak dobór kandydatów do oferty na podstawie dokumentów aplikacyjnych czy zredagowanie pisma. Metody te dostarczają najwięcej rzetelnych informacji o kandydacie, nie pozwalają jednak w pełni ocenić potencjału osób starających się o zatrudnienie we wszystkich ważnych dla nas aspektach. W związku z powyższym w przyszłości istotne będzie wprowadzenie do procesu doboru również zadań grupowych, podczas których możliwe jest zaobserwowanie i ocena takich kompetencji, jak współpraca w grupie czy umiejętność aktywne go słuchania.

Tworzenie potencjału pracowniczego wymaga dużej systematyczności w realizowaniu działań, co nie zawsze jest łatwe w codziennej pracy wypełnionej licznymi obowiązkami. Dla efektywności pracy zespołu takie elementy jak dostęp do bezpośredniego przełożonego, możliwość skonsultowania sytuacji problemowej oraz partycypacja w pracy działu są niezwykle istotne. Wymagają uwagi nawet w okresach, w których wydaje się, że żadne trudności nie występują. Nasze doświadczenie uczy ponadto, że warto zainwestować energię i czas w przeprowadzenie procesu doboru pracowników. Wysiłek w niego włożony procentuje bowiem w dłuższym okresie. Zapobiega częstym zmianom osób na stanowiskach oraz spadkom wydajności pracy. Zaś profesjonalnie prowadzona polityka personalna przekłada się na pozytywny wizerunek Urzędu, a także na oferowa-

ne przez niego usługi. Dlatego swoimi działaniami staramy się stanowić żywy przykład organizacji, stosującej z powodzeniem metody, które sama oferuje i świadczy na rzecz innych.

## **PRACA Z KLIENTEM WYMAGAJĄCYM SZCZEGÓLNEGO WSPARCIA – ZASTOSOWANIE METOD ODPOWIADAJĄCYCH POTRZEBOM KLIENTA**

### **Coaching**

Obecnie coraz częściej motywem do podjęcia zatrudnienia jest chęć rozwoju osobistego i budowania kariery zawodowej. Bardzo często klienci chcą podjąć taką pracę, która nie tylko zaspokoi ich potrzeby finansowe, ale również ich ambicje oraz pozwoli im w pełni wykorzystać swoje zasoby i możliwości. Szukają więc pracy, z której będą czerpać zadowolenie. W codziennej pracy doradcy zawodowego zdarzają się osoby, które nie są do końca usatysfakcjonowane stanem obecnym i chcą coś zmienić. Nie wiedzą jednak do końca, co i w jaki sposób to zrobić. To właśnie dla takich osób dedykowana jest nowa usługa urzędu, którą wprowadzono w 2015 roku – coaching. Coaching jest skierowany do osób, które są gotowe podjąć pracę nad sobą i które nie oczekują natychmiastowych efektów w postaci wskazania jedynej właściwej drogi. Odpowiedni jest zwłaszcza dla klientów nastawionych na rozwój, na lepsze identyfikowanie i osiągnięcie celów. Jest to więc usługa, z której można i należy korzystać w sposób całkowicie dobrowolny. Informacje na temat coachingu są upowszechniane na stronach internetowych urzędu. Udzielają ich również doradcy indywidualni klienta. Coach w trakcie pierwszego kontaktu decyduje wraz z klientem czy jest to dla niego właściwa forma pomocy, czy nie potrzebuje on wsparcia innego rodzaju. Sesja coachingu opiera się przede wszystkim na rozmowie, gdzie coach, głównie poprzez zadawanie pytań, pomaga klientowi dojść do konkretnego celu. Zazwyczaj spotkania z coachem trwają od 1 do 1,5 godziny i odbywają się co 2–3 tygodnie, przez 3 do 6 miesięcy. Coaching oznacza odejście od sztywnego, „urzędniczego” podejścia do obsługi klienta, sam proces coachingu nie jest ustrukturyzowany,



*Sesja coachingowa*

a o jego tempie decyduje klient. Coach podąża za klientem, zapewnia partnerskie wsparcie, pomaga w eliminacji osobistych ograniczeń, inspiruje do podejmowania działania w celu uzyskania wymiernych rezultatów, na przykład podjęcia konkretnych decyzji zawodowych. Od tradycyjnego poradnictwa zawodowego różni go kilka czynników. Między innymi zakłada, iż klient sam jest ekspertem w sprawach, które go dotyczą. Nie polega na udzielaniu porad, jest to raczej nauka posługiwania się własnymi zasobami.

Coaching to innowacyjne narzędzie w publicznych służbach zatrudnienia, bowiem do tej pory był prowadzony głównie jako odpłatna usługa komercyjna. Z tego też względu jego dostępność dla osób szukających pracy była dotychczas bardzo ograniczona. Największym wyzwaniem przy wprowadzaniu takiej formy pomocy jest odpowiednio wykwalifikowany pracownik, który będzie w stanie indywidualnie pracować z klientami. Jedynie taka osoba jest gwarantem wysokiej jakości świadczonej usługi, a także powodzenia takiego przedsięwzięcia. W rudzkim urzędzie pracy usługę prowadzi certyfikowanych coach ICF, z wykształcenia psycholog z doświadczeniem w obszarze poradnictwa zawodowego.

Usługa coachingu została wprowadzona niedawno będzie jednak kontynuowana w przyszłości. Pomimo tego, że wymaga ona wielu nakładów pracy i dużego wysiłku oraz pochłania sporo czasu uważamy, że warto jest realizować tak ambitne zadania.

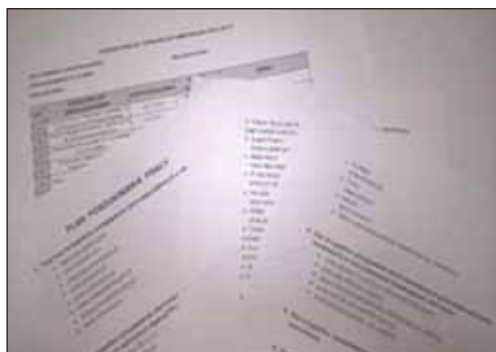
## **Integrujące podejście do aktywizacji klienta urzędu – model pracy stosowany wobec osób w niekorzystnej sytuacji na rynku pracy**

Po raz pierwszy metodę pracy opartą na intensywnym indywidualnym wsparciu klienta przy jednoczesnym zastosowaniu usług pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego w trakcie całego procesu orientacji zawodowej oraz poszukiwania zatrudnienia, zastosowano w 2012 roku, w ramach projektu aktywizacji osób młodych. Impulsem do przeprowadzenia projektu była wizyta studyjna w Szwecji, w trakcie której pracownicy urzędu mieli możliwość poznania sposobu pracy szwedzkiego oddziału organizacji pozarządowej Ingeus. Grupę docelową projektu stanowiło 9 osób w wieku do 25 lat, które nie posiadały doświadczenia zawodowego. Głównym motywem doboru uczestników była trudna



*Zajęcia warsztatowe dla osób poniżej 25 r.ż.*

sytuacja osób młodych na rynku pracy i utrzymujący się wysoki poziom bezrobocia wśród tej grupy. Na problem pozostawania w sytuacji bezrobocia osób młodych składał się zarówno brak doświadczenia zawodowego, jak i brak znajomości rynku i realiów pracy, brak umiejętności poszukiwania pracy oraz nieumiejętność poradzenia sobie z nową sytuacją, jaką była zmiana roli życiowej z osoby uczącej się na pracującą. Intensywne działania aktywizacyjne prowadzone były w okresie trzech miesięcy, od października do grudnia 2012 roku. Do projektu oddelegowano dwóch pracowników Urzędu: doradcę zawodowego i pośrednika pracy tzw. doradców pracy. Zamysłem było, aby osoby piastujące odmienne stanowiska wzajemnie się uzupełniały w propozycjach pomocy kierowanych do osób bezrobotnych, ale również by w tym samym czasie uczyły się od siebie i stopniowo wzbogacały swój warsztat pracy. Celem projektu miało być nie tylko podjęcie zatrudnienia przez uczestników, ale przede wszystkim przygotowanie ich do samodzielnego, skutecznego radzenia sobie na rynku pracy oraz wykształcenie w nich odpowiedzialności za własną karierę zawodową. Po etapie rekrutacji, w trakcie po-



IPPP oraz Dziennik Działań – projekt dla osób do 25 roku życia

rad indywidualnych wstępnie określono cele zawodowe uczestników. Następnym działaniem było zorganizowanie warsztatów z zakresu aktywnego poszukiwania pracy. Uczestnicy poznawali efektywne sposoby poszukiwania pracy oraz zdobywali umiejętności z zakresu tworzenia dokumentów aplikacyjnych oraz autoprezentacji w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej. Najistotniejszym elementem projektu było jednak wypracowanie Indywidualnego Planu Poszukiwania Pracy dla każdego uczestnika.

Pomysł na stworzenie planu pojawił się ponieważ zakładano, że uczestnicy mogą nie być w stanie podjąć pracy w trakcie relatywnie krótkiego okresu realizacji projektu i po jego zakończeniu będą samodzielnie kontynuować poszukiwanie zatrudnienia. Indywidualny Plan Poszukiwania Pracy (IPPP) różnił się od tradycyjnego Indywidualnego Planu Działania. Był tworzony wspólnie z doradcami i zawierał konkretne działania, jakie celem znalezienia zatrudnienia miał cyklicznie wykonać klient, np. w okresie jednego tygodnia. Wśród potencjalnych działań mogło znaleźć się: przeglądanie ofert na wytypowanych stronach internetowych, czy nawiązanie kontaktu osobistego z określonymi pracodawcami. Plany poszczególnych osób różniły się z uwagi na odmienne cele zawodowe oraz indywidualne style działania uczestników. Uzupełnieniem planu był indywidualny dziennik działań, w którym uczestnik odnotowywał kolejne podejmowane przez siebie kroki mające na celu znalezienie zatrudnienia, to jest: wysłane aplikacje, rozmowy kwalifikacyjne,

nawiązane kontakty. Realizacja kolejnych działań oraz ewentualne trudności, które pojawiały się w ich trakcie, były przyczynkiem do prowadzenia rozmów rozwojowych z klientami. IPPP okazał się być również bardzo korzystny ze względu na to, że uczestnicy, zwłaszcza w początkowym etapie realizacji projektu, bywali niesystematyczni i „chaotyczni” w podejmowaniu działań zmierzających do podjęcia pracy. Dopiero z czasem, w trakcie indywidualnej pracy z doradcami pracy kształtowali nawyki niezbędne do efektywnego poszukiwania pracy i utrwalali nabyte w trakcie warsztatów umiejętności, a intensywność współpracy z doradcą stopniowo się zmniejszała. Początkowo było to kilka spotkań tygodniowo, które w dalszym etapie ograniczyły się do sporadycznego kontaktu w miarę potrzeb. Wobec klientów stosowano również usługi z zakresu pośrednictwa pracy. Doradcy pracy pozyskiwali oferty dla swoich podopiecznych oraz utrzymywali kontakt z pracodawcami, do których kierowano uczestników projektu. Dzięki informacjom od przedsiębiorców o przebiegu procesu rekrutacji możliwe było identyfikowanie obszarów do rozwoju i właściwe ukierunkowanie dalszej pracy z klientem.

Ponownie ten sposób pracy wykorzystano w 2014 roku w ramach projektu „Nowa Ja” skierowanego do 12 kobiet długotrwale bezrobotnych. Grupa docelowa projektu i zakres problemów różnił się od opisywanych uprzednio. Utracie umiejętności poruszania się po rynku pracy towarzyszyły takie kwestie, jak: utrata kompetencji zawodowych, obniżenie poziomu samooceny, redukcja aktywności społecznej i ograniczenie kontaktów społecznych. W związku z powyższym w projekcie „Nowa Ja” zastosowano działania, których nie uwzględniał poprzedni projekt takie jak: grupy wsparcia, trening psychospołeczny, szkolenie z zakresu rozwijania kompetencji społecznych oraz staże. Elementem łączącym obie grupy była jednak złożoność problemów wymagająca wieloaspektowego wsparcia. Podobnie jak w poprzednim projekcie, z uczestniczkami pracowali wspólnie doradca zawodowy i pośrednik pracy. Ponownie, głównymi elementami pracy z klientem było zastosowanie Indywidualnych Planów Poszukiwania Pracy oraz intensywnego wsparcia ze strony doradcy zawodowego i pośrednika pracy.

Efektom projektu w odniesieniu do osób nieposiadających doświadczenia, które nie ukończyły 25 roku życia, było podjęcie pracy przez sześciu beneficjentów. Ponadto jedna osoba rozpoczęła działalność gospodarczą. Dwoje uczestników przerwało udział w projekcie w początkowym okresie jego trwania. Dwie osoby po kilku miesiącach ponownie zarejestrowały się w Urzędzie, z czego jedna w krótkim czasie ponownie znalazła zatrudnienie.



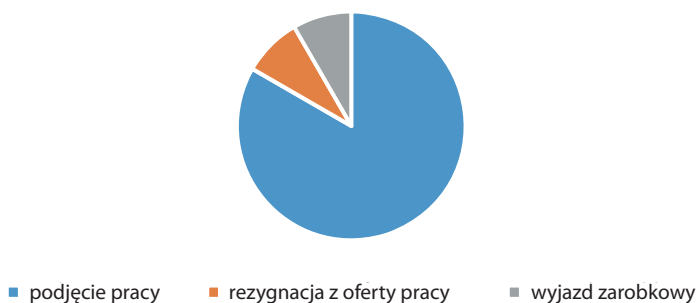
Uczestniczki projektu „Nowa Ja”

### Efektywność projektu dla osób do 25 roku życia



Projekt „Nowa Ja” zakończył się podjęciem pracy przez 10 uczestniczek. Jedna osoba zdecydowała się na zarobkowy wyjazd za granicę, kolejna odmówiła przyjęcia oferty pracy bez uzasadnionej przyczyny. Dwie z uczestniczek po kilkumiesięcznym zatrudnieniu ponownie zarejestrowały się w Urzędzie.

### Efektywność projektu „Nowa Ja”



Wyniki projektów świadczą więc o tym, że podejście integrujące jest sposobem pracy, który w obydwu przypadkach zapewnił co najmniej 80% efektywność zatrudnienia, w przypadku aktywizacji osób w trudnej sytuacji na rynku pracy. Jej rezultaty utrzymują się w dłuższej perspektywie czasu. Poza nielicznymi przypadkami osoby ponownie nie rejestrują się w Urzędzie, co jest szczególnie widoczne w przypadku projektu realizowanego w 2012 roku. Można przypuszczać, że sukces tej metody opiera się na unikatowej formie pracy, w trakcie której nie tylko pracownicy urzędu mają możliwość lepszego poznania swoich klientów, a co za tym idzie kierowania do nich w sposób bardziej trafny oferty pomocy. Jest to również metoda, która pozwala na lepsze poznanie samego siebie przez klienta, zbudowanie przez niego poczucia sprawstwa i własnej skuteczności oraz podejmowanie bardziej świadomych i trwalszych decyzji zawodowych. Jest ona jednak równocześnie czasochłonna, przez co można ją stosować jedynie wobec małych grup. Wymaga również od doradców dużego zaangażowania i wiedzy interdyscyplinar-

nej. Pomoc nie ogranicza się bowiem tylko do procesu orientacji zawodowej i wsparcia w poszukiwaniu pracy. Towarzyszenie klientowi w trakcie całego procesu oznacza również radzenie sobie z jego okresami załamania aktywności i zmniejszenia wiary we własne siły. Praca z klientem wymaga dużej otwartości, zrozumienia i akceptacji, ale także dużej elastyczności. Zdarzają się bowiem momenty, w których podtrzymanie aktywności klienta wymaga bycia nie wspierającym, a dyrektywnym doradcą – stawiania ambitnych zadań, przesuwania granic i egzekwowania działań.

## Lokalny Punkt Konsultacyjny

Powiatowy Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej chce wspierać wszystkie osoby, które poszukują zatrudnienia. Nierzadko zdarza się, że wśród nich znajdują się osoby, które z różnych powodów nie mogą być zarejestrowane w urzędzie pracy. W związku z tym, w jednej z dzielnic miasta Ruda Śląska uruchomiono punkt terenowy urzędu, dostępny dla wszystkich osób chcących uzyskać pomoc w zakresie poszukiwania pracy, niezależnie od ich statusu.

W obecnej formie funkcjonuje on od 2014 roku, a dzięki temu, że system pracy punktu jest mniej sformalizowany, jest on chętniej, niż urząd pracy, odwiedzany przez niektórych klientów. W praktyce oznacza to, że dokumentowanie działalności usług punktu jest ograniczone do odnotowania terminu oraz zakresu udzielonej pomocy. Nawet dla osób zarejestrowanych w urzędzie, wizyty nie są ewidencjonowane w karcie rejestracyjnej, nie wydaje się również skierowań do pracodawcy. Punkt usytuowany jest w samym centrum miasta, w pobliżu ważnych urzędów oraz Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej. Ze względu na dogodną lokalizację dotarcie do niego jest niejednokrotnie łatwiejsze niż organizacja dojazdu do urzędu pracy. W Punkcie zatrudniony jest doradca klienta, który ma wieloletnie doświadczenie w zakresie aktywizacji osób bezrobotnych zdobyte na stanowiskach doradcy zawodowego i lidera Klubu Pracy. W placówce dostępne jest stanowisko komputerowe z łączem internetowym, z którego osoby szukające pracy mogą korzystać samodzielnie lub z pomocą doradcy. Osobom nieposiadającym komputera i dostępu do Internetu lub nieposiadającym umiejętności korzystania z nich, doradca udziela pomocy w zakładaniu konta mailowego i rejestracji na portalach internetowych z pracą. W takim przypadku klienci punktu uzyskują stały dostęp do przychodzącej do nich poczty elektronicznej. Są również, w miarę możliwości, instruowani jak samodzielnie



*Barbara Skrzypczyk – doradca w LPK*



korzystać z dostępnych narzędzi. Jeśli zachodzi taka konieczność istnieje również możliwość telefonicznego umówienia się z pracodawcą na rozmowę kwalifikacyjną. Klienci LPK uzyskują pomoc w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, a także w razie potrzeby w przestaniu aplikacji do pracodawców. Zainteresowanym udostępniane są oferty pracy zawierające dane pracodawcy, pochodzące z różnych źródeł, w tym z Centralnej Bazy Ofert Pracy, prasy, zamieszczone na portalach internetowych z pracą i stronach internetowych firm oraz będąc w dyspozycji Powiatowego Urzędu Pracy. Doradca zatrudniony w punkcie przedstawia klientowi propozycje pracy zgodne z jego preferencjami i kwalifikacjami. Pozyskuje także samodzielnie otwarte oferty pracy, które są rejestrowane w systemie Syriusz. Ponadto współpracuje z innymi instytucjami, które mogą być pomocne przy rozwiązywaniu różnych problemów klienta, między innymi z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej, agencjami zatrudnienia, stowarzyszeniami i fundacjami. Zdarza się, że na aktywność osób na rynku pracy mają wpływ czynniki pozazawodowe utrudniające lub ograniczające możliwości podjęcia zatrudnienia. Doradca klienta nie stara się rozwiązywać problemów życiowych podopiecznego, wskazuje mu jednak możliwe sposoby poradzenia sobie z trudną sytuacją. Może pokierować go do odpowiedniej instytucji lub specjalisty w danej dziedzinie. Koordynuje i nadaje właściwy kierunek działaniom klienta. Obsługa interesanta w punkcie jest kompleksowa, a dzięki temu, że godziny wizyt nie są wcześniej umawiane doradca ma możliwość elastycznego reagowania na potrzeby zgłaszających się osób. Chociaż terminy nie są obowiązkowe, punkt odwiedza liczna rzesza klientów. Miesięcznie pomoc udzielana jest około 170 osobom, dzięki czemu bogatsza oferta urzędu jest dostępna dla większej liczby osób.

## **WYKORZYSTANIE NOWOCZESNYCH I TRADYCYJNYCH METOD POZYSKIWANIA PRACODAWCÓW DO WSPÓŁPRACY**

### **Marketing bezpośredni i pośredni, organizacja wydarzeń i konferencji sposobem oddziaływania na lokalny rynek pracy**

Śląski rynek ofert pracy, zwłaszcza dla miasta Ruda Śląska, które położone jest w sercu aglomeracji śląskiej, jest rynkiem dość specyficznym. Ze względu na często niewielkie odległości między miastami i dość dobrze rozwiniętą komunikację publiczną, pracodawca ma duże możliwości wyboru urzędu pracy, do którego zgłosi ofertę pracy. Dla pozyskania odpowiednich pracowników niejednokrotnie nie ma bowiem znaczenia miasto, w którym oferta została złożona. Na rynku funkcjonują również liczne agencje zatrudnienia, które realizują zadania w dużej mierze zbliżone do publicznych służb zatrudnienia,

a których postrzeganie jest często bardziej pozytywne niż urzędów pracy. Dlatego wśród tyłu uczestników rynku, Powiatowy Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej stara się wyróżnić swoimi działaniami i zbudować wizerunek rzetelnego, profesjonalnego partnera, przekonać pracodawców, że jest właśnie tą instytucją, z której usług warto jest skorzystać.

Od lat najważniejszym elementem strategii marketingowej urzędu jest budowanie relacji z pracodawcami w oparciu o bezpośredni kontakt osobisty, w tym również wizyty w zakładach pracy i u pracodawców. Służą one w dużej mierze pozyskiwaniu ofert pracy, pozwalają równocześnie w sposób ciągły monitorować lokalny rynek pracy. Dzięki temu pracownicy urzędu są w stanie szybko zidentyfikować nowopowstające zakłady pracy w naszym mieście. Regularnie sporządzane są harmonogramy spotkań z pracodawcami zarówno w celu podtrzymania, jak i nawiązania z nimi kontaktu. Pierwsza rozmowa z pracodawcą pozwala przede wszystkim na zidentyfikowanie potrzeb przedsiębiorcy, poznanie planów i kierunków rozwoju firmy, a także prezentację wachlarza usług, które świadczy Centrum Aktywizacji Zawodowej. Ten pierwszy osobisty kontakt jest bardzo istotny, ponieważ od tego momentu przedsiębiorca kojarzy urząd właśnie z osobami, które go reprezentują. Takie postrzeganie sprzyja nawiązaniu partnerskiej relacji z przedsiębiorstwami i jest przez nich bardzo pożądane. Z tego również powodu rudzki urząd wyprzedził zmiany prawne, wprowadzające funkcję doradcy klienta już przed trzema laty, umożliwiając tym samym współpracę konkretnych pośredników pracy z konkretnymi pracodawcami. Celem kontaktów osobistych jest jednak nie tylko promocja oferty urzędu. Osobiste spotkania z właścicielami lokalnych firm w miejscu prowadzenia działalności pozwalają na lepsze zrozumienie specyfiki pracy w danej firmie, a co za tym idzie bardziej trafną identyfikację potrzeb pracodawcy i stworzenie indywidualnej dopasowanej do niego oferty pomocy. W ramach działu Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego pomoc pracodawcom świadczona jest zarówno przez pośredników pracy, jak i doradców zawodowych. Pośrednik pracy i doradca zawodowy często wspólnie odwiedzają zakłady pracy, co stanowi jednocześnie okazję do promowania wciąż mało popularnych usług doradczych dla pracodawców. W trakcie pozyskiwania ofert pracy zdarzają się również sytuacje, w których pracodawca nie ma jasnej wizji jakiego pracownika poszukuje. Możliwość zapoznania się z zadaniami zawodowymi na danym stanowisku ułatwia ustalenie profilu idealnego kandydata oraz daje szansę zaproponowania przez doradcę odpowiednio dopasowanych metod selekcyjnych lub przeprowadzenia procesu selekcyjnego.



*Stoisko urzędu – podczas V Europejskiego Kongresu Małych i Średnich Przedsiębiorstw*



*Seminarium wymiany doświadczeń w ramach projektu „Praca bez stopni”*

Obecnie Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej współpracuje z ponad pięcioma tysiącami pracodawców. Dotarcie do wszystkich w tradycyjny sposób stało się niemożliwe. W dobie informatyzacji, również urzędy muszą wykorzystywać wszelkie dostępne kanały promocji. Rozpoczęliśmy więc prowadzenie działań mailingowych w sieci internetowej. Tego typu forma komunikacji z pracodawcami sprawdza się zwłaszcza w przypadku krótkich terminów realizowanych form wsparcia. Kontakt e-mailowy

jest nie tylko tańszy od tradycyjnych środków komunikacji, ale dzięki jego zastosowaniu informacja dociera do przedsiębiorców szybciej i daje im równe szanse dostępu do oferowanych form pomocy. Ponadto odpowiednio sporządzona oferta jest także nowoczesną wizytówką urzędu, upodabniającą jego sposób działania do sposobu działania firm komercyjnych.

Nie tylko jednak o „sprzedaż” chodzi. Ważny jest również pozytywny wizerunek urzędu, który staramy się tworzyć poprzez promocję realizowanych inicjatyw, takich jak konferencje, seminaria i inne spotkania. Rokrocznie przygotowujemy przynajmniej jedno większe wydarzenie tego typu. W bieżącym roku była to konferencja „Krajowy Fundusz Szkoleniowy – Szansą dla Przedsiębiorczości”. Niezwykle ważnym i cenionym przedsięwzięciem są także cykliczne tematyczne spotkania dla pracodawców organizowane przez rudzki urząd pracy w ramach obchodów „Dnia Pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia”. Ostatnie takie spotkanie, pod nazwą „Urząd dla pracodawców”, było nie tylko okazją do promowania usług i instrumentów będących w dyspozycji urzędu, ale również umożliwiło pracodawcom poznanie nowoczesnych metod zarządzania zasobami ludzkimi. W 2014 i 2015 roku w ramach projektu „Kurs na kapitał” zorganizowaliśmy liczne szkolenia dla pracodawców i przedsiębiorców. Opisane działania mają na celu głównie wsparcie merytoryczne pracodawców, są jednak również komunikatem, że zależy nam na współpracy z nimi i że są dla nas ważnym partnerem. Z drugiej strony dają one również szansę na poznanie oczekiwań szerszego grona pracodawców, co do przyszłych działań urzędu na rzecz rozwoju rynku pracy. Wiedza na temat oczekiwań przedsiębiorców pozwala na ustalenie krótko i długoterminowych planów działania urzędu, a dzięki ciągłemu monitorowaniu sytuacji na rynku pracy, rozmowom indywidualnym z pracodawcami, jak i spotkaniom z przedsiębiorcami podczas konferencji, plany o których mowa są adekwatne do realnych potrzeb rynku.

Urząd jako instytucja kształtująca rynek, ma również obowiązek promować wśród pracodawców ważne idee oraz kreować wrażliwość przedsiębiorców i poszerzać ich

świadomość w stosunku do sytuacji osób defaworyzowanych na rynku pracy. Taki cel staraliśmy się osiągnąć między innymi poprzez organizację konferencji i spotkań z pracodawcami i przedstawicielami innych instytucji, które realizowane były w ramach projektu „Praca bez stopni”, czy podczas seminarium dotyczącego mentoringu. Spotkania te pozwoliły ukazać pracodawcom różne aspekty zatrudnienia osób niepełnosprawnych, a także przekonać ich do zatrudniania młodych pracowników wprowadzanych po raz pierwszy do pracy i na rynek pracy. Promując takie rozwiązania, również urząd pracy musi być odpowiedzialnym i świadomym pracodawcą. Przy zatrudnianiu osób w urzędzie liczą się przede wszystkim kompetencje, stąd też marketing tego typu projektów jest dla nas o wiele łatwiejszy.

Staramy się, żeby nasze inicjatywy podejmowane na rzecz pracodawców i przedsiębiorców, a także klientów indywidualnych były widoczne. Rudzki urząd pracy współpracuje z lokalną prasą, radiem i telewizją. Informacje na temat działalności urzędu są na bieżąco aktualizowane na portalu miejskim, a plakaty promujące realizowane projekty są rozmieszczane na terenie całego miasta. Promocja projektów dla różnych odbiorców wymaga przekazywania informacji wszystkimi możliwymi kanałami. Okazuje się że prowadzone przez nasz urząd projekty są na tyle interesujące i innowacyjne, że środki masowego przekazu są zainteresowane informowaniem o nich swoich odbiorców. W tej kwestii współpracowaliśmy między innymi z Radiem Eska, Radiem Piekary, Radiem FEST, Radiem Silesia, Radiem CCM, Radiem EM oraz Antyradiem. Ponadto działaniami podejmowanymi przez rudzki urząd pracy udało się zainteresować lokalną prasę – *Wiadomości Rudzkie* oraz *Dziennik Zachodni*, a także telewizję Sfera TV. Artykuły, wywiady, informacje prasowe, komentarze eksperckie są to narzędzia, za pomocą których nie tylko informujemy o usługach PUP, ale staramy się również ukazać ogrom wiedzy i doświadczenia, jakie posiadamy jako specjaliści, dzięki czemu zyskujemy wiarygodność partnerów i otoczenia oraz budujemy wizerunek eksperta w swojej branży.



Artykuł na portalu [rudaslaska.pl](http://rudaslaska.pl)



Artykuł w prasie

Ważne jest, aby pracodawcy mieli świadomość, że każda firma, nawet mikroprzedsiębiorca jest ważny z punktu widzenia lokalnego rynku pracy. Dla doradców klienta nie jest ważna wielkość firmy, bowiem każda firma traktowana jest jako istotny partner. Działania urzędu są kierowane do wszystkich pracodawców, mimo że kanały dotarcia do klientów, metody współpracy są tak różne jak różni są nasi klienci.

## Narzędzia wspierające pośrednictwo pracy



*Zajęcia w sali komputerowej*

Urząd Pracy w Rudzie Śląskiej stara się być jak najbardziej dostępnym dla swoich klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych. Stąd też wprowadzono szereg udogodnień ułatwiających i usprawniających obsługę klientów. Dla wygody osób zarejestrowanych wprowadzono system kolejkowy. Dzięki temu, że klienci umawiają się na konkretne dni i godziny nie tylko obsługa osób przebiega w sposób bardziej sprawny, poprawia się również komfort pracy

doradców, którzy elastycznie, w zależności od poruszanej w trakcie spotkania kwestii, mogą regulować długość planowanego spotkania z klientem. Jest to jednak narzędzie ułatwiające organizację pracy nie tylko poszczególnych pracowników, ale i całych działów. W dniu wizyty klient pobiera bilet kolejkowy tylko jeden raz niezależnie od tego ile spraw i w jakich działach musi załatwić, a w razie potrzeby może być przekierowany do innego pracownika, bez konieczności ponownego pobierania biletu. System jest przyjazny dla osób niepełnosprawnych, ponieważ wywoływane aktualnie numery z kolejki są zarówno czytane przez lektora, jak i wyświetlają się na dużym ekranie w poczekalni ogólnej. Program kolejkowy pozwala również na bieżące monitorowanie obciążenia poszczególnych pracowników, co jest niezwykle ważne przy realizacji tak wielu zróżnicowanych zadań. Na korytarzach dostępne są Infokioski i monitor LCD połączone z Internetem. Dzięki tego typu urządzeniom multimedialnym istnieje możliwość bieżącego dostępu do informacji o wolnych stanowiskach pracy dla osób, które samodzielnie poszukują pracy. Takie rozwią-



*Monitor LCD*

zanie pozwoliło znacznie odciążyć pracowników, przy równoczesnym zwiększeniu dostępności ofert pracy dla klientów. Jednocześnie dla klientów, którzy potrzebują wsparcia w zakresie posługiwania się Internetem w poszukiwaniu pracy, doradcy klienta prowadzą poradnictwo zawodowe w specjalnie przygotowanej do tego sali komputerowej, gdzie jest dodatkowo możliwość sporządzenia i wydrukowania dokumentów aplikacyjnych, a także przesłania aplikacji drogą e-mail. Zazwyczaj spotkania zarówno indywidualne, jak i grupowe, prowadzone w sali komputerowej mają charakter instruktażowy. Dzięki temu klienci w przyszłości będą mieli możliwość samodzielnego przeglądania ofert pracy w Infokioskach. Dokumenty aplikacyjne, sporządzone wspólnie przez doradcę zawodowego i klienta podczas porad indywidualnych oraz grupowych, są na bieżąco dostępne dla doradcy klienta w oknie danych klienta w systemie SyriuszStd i mogą być modyfikowane w razie potrzeby.

Dodatkowo w poczekalni ogólnej do dyspozycji klientów został oddany duży ekran, na którym wyświetlane są aktualne oferty pracy w Polsce i zagranicą. Wprowadzono również nowe rozwiązanie dla pracodawców. Specjalnie dla nich prowadzona jest elektroniczna baza CV, w której pracodawca samodzielnie zapoznaje się z profilami kandydatów do pracy. Baza ma formę prostej wyszukiwarki, gdzie na podstawie wybranych kryteriów dokonywany jest dobór kandydatów. Baza CV jest na bieżąco zasilana życiorysami osób, dla których ustalono I i II profil pomocy. Umieszczenie życiorysu w bazie jest działaniem, które samodzielnie może wykonać każda zainteresowana osoba. Klienci wprowadzają do bazy pełną informację o sobie, jednak tylko część z tych danych jest widoczna dla pracodawców, ponieważ ogólnodostępna baza nie zawiera personaliów. Pracodawcy uzyskują informacje na temat kandydatów w zakresie: ostatnio wykonywanego zawodu, preferowanego zawodu, poziomu wykształcenia (oraz specjalności), umiejętności, znajomości języków obcych, doświadczenia zawodowego oraz przedziału wieku. W przypadku zainteresowania daną kandydaturą pracodawca wysyła tzw. zapytanie o pracownika do urzędu. W tym momencie urząd pozyskuje ofertę pracy i kontaktuje osobę poszukującą zatrudnienia z pracodawcą. Z takiej usługi pracodawcy korzystają najczęściej wtedy, kiedy rekrutacja musi być przeprowadzona i zakończona w bardzo krótkim czasie.

Kolejnym przyjętym przez rudzki urząd pracy rozwiązaniem w celu zwiększenia efektywności obsługi klienta i zminimalizowania zakłóceń w komunikacji między pracownikami w działach i między działami jest wprowadzenie komunikatora intranetowego. Jest to narzędzie, które przyczyniło się przede wszystkim do szybkiego przepływu informacji, gwarantującego dotarcie ważnych wiadomości do wielu pracowników w tym samym czasie. Takie rozwiązanie to przede wszystkim oszczędność czasu i ograniczenie pomyłek, które mogą się pojawić przy konieczności przekazania informacji „z ust do ust”. Komunikator zawiera funkcje, które pozwalają na przekazywanie wiadomości tylko jednej osobie lub określonej grupie osób. Każdy dział ma swój osobny kanał kierowany jedynie do danej grupy pracowników. Narzędzie to umożliwia również tworzenie mniejszych

grup odbiorców w zależności od potrzeb. Jest to szczególnie przydatne przy realizacji różnych projektów, gdzie wymagana jest ciągła koordynacja działań w ramach utworzonych grup roboczych, w których skład wchodzi pracownicy różnych działów.

## Usługi doradcze dla pracodawców

Obsługą klienta instytucjonalnego w Dziale Pośrednictwa Pracy i Doradztwa Zawodowego zajmują się cztery osoby, z czego dwie na stanowisku pośrednika pracy oraz dwie na stanowisku doradcy zawodowego. Wsparcie, jakie proponujemy pracodawcom w ramach tego działu to między innymi usługi z zakresu profesjonalnej selekcji kandydatów do pracy. Usługa skierowana jest do wszystkich przedsiębiorców, którzy wiedzą, że odpowiednio dobrany pracownik to klucz do sukcesu firmy. Pracodawcom, którzy nie mają jasno określonych wymagań, możemy pomóc w sporządzeniu analizy stanowiska pracy i opracowaniu profilu idealnego kandydata. W przypadku niektórych rekrutacji pomoc doradcy zawodowego ogranicza się jedynie do tego etapu, a doprecyzowana oferta pracy zostaje przekazana do realizacji doradcy klienta indywidualnego. Zdarza się również, że pracodawca wyraża chęć pomocy w przeprowadzeniu procesu selekcji. W takich przypadkach doradcy klienta indywidualnego, wstępnie typują kandydatów spełniających progowe wymagania oferty i kierują ich do doradców zawodowych odpowiedzialnych za proces doboru. Dobór jest prowadzony przez doradców zawodowych ds. obsługi klienta instytucjonalnego. To oni decydują jakie narzędzia doboru zastosować ze względu na określone wymagania pracodawcy oraz które osoby zostaną zarekomendowane pracodawcy. Dysponują wiedzą na temat wszystkich kandydatów, w związku z czym mogą dokonać między nimi rzetelnych porównań. Niektóre metody doboru, takie jak próbki pracy czy wywiady ustrukturalizowane, projektujemy we własnym zakresie. Dysponujemy testami psychologicznymi: inteligencji, osobowości czy kompetencji, interpretacją których zajmują się zatrudnieni w urzędzie psycholodzy. Za dobór kandydatów odpowiadają wyłącznie doradcy zawodowi z funkcją doradcy klienta instytucjonalnego, gdyż jest to szczególnie istotne ze względu na utrzymanie pozytywnych kontaktów pomiędzy klientem a jego doradcą indywidualnym. Relacja ta powinna się bowiem opierać na wzajemnym zaufaniu i nie może być zakłócana procesem oceny. Usługi doradcze dla pracodawców mimo że stanowią wymierną wartość dla pracodawcy, chociażby w postaci oszczędności czasu



Infokiosk

poświęconego na rekrutację czy wprowadzenie pracownika do pracy, są jeszcze ciągle mało popularne. W ciągu roku przeprowadzany ich kilka. Wydaje się, że jest to spowodowane małą świadomością naszych klientów instytucjonalnych na temat znaczenia tej usługi dla poprawy efektywności pracy oraz brakiem wiedzy, o tym że istnieje możliwość skorzystania z takiej oferty właśnie w urzędzie pracy. W przyszłości planujemy położyć większy nacisk na wielotorową promocję tego typu usług.

## ZAKOŃCZENIE

Wiemy, że realizacja usług na najwyższym poziomie to nieustanna praca nad sobą. Obserwujemy rynek i staramy się nadążać za jego potrzebami i oczekiwaniami. Aby lepiej reagować na zmiany na bieżąco prowadzimy i analizujemy statystyki zarówno struktury osób aktywnie poszukujących zatrudnienia, jak i pojawiających się ofert pracy. Takie działania mają na celu przygotowywanie rozwiązań, które pozwolą osobom bezrobotnym na znalezienie swojego miejsca na rynku pracy, a pracodawcom dadzą możliwość zaspokojenia potrzeb kadrowych. Obecny spadek stopy bezrobocia w naszym regionie przy jednoczesnym wzroście liczby osób zarejestrowanych nieposiadających kwalifikacji zawodowych powoduje, iż stoimy przed wyzwaniem znalezienia nowych sposobów i zintensyfikowania działań w obszarze kształcenia i dokształcania klientów urzędu w zależności od indywidualnych potrzeb pracodawców oraz właściwej promocji tych usług. Dlatego staramy się prowadzić ciągły dialog z naszymi partnerami. W przyszłym roku planowana jest organizacja Dni Otwartych dla pracodawców. Inicjatywa ta ma na celu nie tylko promocję urzędu i przybliżenie oferowanych form wsparcia. Przede wszystkim ma służyć wymianie poglądów



*Wizyta studyjna pracowników PUP w Szwecji*

i doświadczeń pomiędzy przedstawicielami pracodawców a publicznymi służbami zatrudnienia w atmosferze otwartości, celem wypracowania lepszych rozwiązań. W dalszym ciągu chcemy także wspierać naszych pracodawców, jednocześnie wdrażając działania mające na celu tworzenie dojrzałego, przyjaznego rynku pracy. Wychodząc naprzeciw ich potrzebom, zamierzamy na terenie urzędu zorganizować spotkanie z ekspertami z różnych dziedzin takich jak: ubezpieczenia społeczne, podatki, prawo, zatrudnienie cudzoziemców czy pozyskiwanie środków z UE, w ramach



którego pracodawcy będą mieli okazję uzupełnić wiedzę niezbędną do prawidłowego funkcjonowania ich firmy.

W ramach działań na rzecz rozwoju potencjału personalnego naszego urzędu chcemy umożliwić pracownikom nabycie nowych kompetencji poza granicami Polski. Od wielu już lat staramy się pozyskiwać środki na realizację projektów w partnerstwie zagranicznym. Mieliśmy okazję przyjrzeć się instytucjom rynku pracy i stosowanym przez nie sposobom aktywizacji osób bezrobotnych w takich państwach jak Szwecja, Niemcy, Włochy, Wielka Brytania, Malta i Turcja. Pozwoliło nam to spojrzeć z innej perspektywy na położenie osoby zmagającej się z sytuacją pozostawania bez pracy. Najciekawsze z rozwiązań były inspiracją do wprowadzenia zmian w naszym sposobie pracy z osobą bezrobotną. Zaimplementowaliśmy elementy filozofii pracy z klientem zaczerpnięte ze Szwecji oraz wprowadziliśmy metodę case managementu do projektu specjalnego dla osób z III profilem pomocy. W nadchodzącym roku będziemy ponownie starać się, o pozyskanie środków na realizację projektu szkoleniowego dla kadry naszego urzędu, którego celem jest wzbogacenie warsztatu pracy doradców klienta. Wierzymy, że transfer wiedzy nie tylko poszerza horyzonty pracowników i przyczynia się do wzrostu efektywności pracy z klientem, ale także poprzez możliwość wprowadzenia nowych rozwiązań zwiększa zaangażowanie pracowników oraz zapobiega ich wypaleniu zawodowemu.