

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
Departament Rynku Pracy



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

**Zeszyt Metodyczny
Pośrednika Pracy**



Erasmus+

7 (16)

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ

DEPARTAMENT RYNKU PRACY

Łukasz Iwaszkiewicz • Weronika Jelonek
Magdalena Kosiec-Rykowska • Joanna Krysiuk
Tomasz Pieńkowski • Emilia Romanowska
Joanna Sokalska • Justyna Tyszkiewicz

DOBRE PRAKTYKI
– doświadczenia powiatowych urzędów pracy

Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy
Nr 7 (16)

Warszawa 2017

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

Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy Nr 7 (16)
„Dobre praktyki – doświadczenia powiatowych urzędów pracy”

Redakcja:

Monika Dąbrowska

Projekt okładki:

Kamex – Robert Grzelec

Fotoskład:

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Biuro Promocji i Mediów

Zdjęcie na okładce:

Gdański Urząd Pracy, Centrum Informacji - Łukasz Iwaszkiewicz

Copyright © by Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2017

ISBN:

Wydawca:

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

Druk:

ZWP MRPiPS, Zam



Erasmus+



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

Łukasz Iwaszkiewicz

Absolwent Wydziału Filologiczno-Historycznego Uniwersytetu Gdańskiego. Od 2009 roku związany z Gdańskim Urzędem Pracy, gdzie odpowiada za opracowywanie oraz wdrażanie kampanii marketingowych, a także realizację działań z obszaru komunikacji. Administrator oficjalnej strony internetowej, Biuletynu Informacji Publicznej Gdańskiego Urzędu Pracy oraz portali poświęconych wybranym projektom (np. Metropolitalne Targi Pracy). W latach 2012–2014 odpowiedzialny był ponadto za upowszechnianie projektu innowacyjnego Pomorska Fabryka Designu, wspierającego wydłużanie aktywności zawodowej osób powyżej 50. roku życia, a od 2014 za funkcjonowanie pierwszego w Polsce metropolitalnego serwisu pośrednictwa pracy – pracopolia.pl. Autor licznych publikacji statystycznych poświęconych analizie lokalnego rynku pracy i artykułów przybliżających problematykę aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych.

Weronika Jelonek

Od 2012 roku zatrudniona w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jaworznie na stanowisku pośrednika pracy. Pełni funkcję doradcy klienta instytucjonalnego. Jest absolwentką studiów magisterskich na kierunku zarządzanie w administracji samorządowej. Uczestniczy w licznych szkoleniach oraz warsztatach aby ciągle podnosić i doskonalić swoje kwalifikacje zawodowe.

Magdalena Kosiec-Rykowska

Od 2005 roku związana zawodowo z Powiatowym Urzędem Pracy w Skarżysku-Kamiennej. Obecnie zatrudniona na stanowisku specjalisty ds. programów. Pełni funkcję rzecznika prasowego. Absolwentka Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie na kierunku socjologia oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi.

Joanna Teresa Krysiuk

Z-ca Kierownika w Dziale Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Białymstoku. Pracownik Służb Zatrudnienia od 1991 roku. Od początku związana z poradnictwem zawodowym, które jest nie tylko obowiązkiem zawodowym, ale także pasją. Współpracowała z wieloma lokalnymi instytucjami zajmującymi się poradnictwem zawodowym, zarówno dla młodzieży, jak i osób dorosłych, a także realizującymi projekty związane z udzielaniem usług doradczych. W latach 1997–2003 związana z zespołami orzekającymi o stopniu niepełnosprawności najpierw powiatowym, potem wojewódzkim. Członek Wydziałowej Rady Konsultacyjnej Wydziału Filologicznego Uniwersytetu w Białymstoku. Koordynator powiatowy badania „Barometr zawodów”. Absolwentka pedagogiki Uniwersytetu Warszawskiego i podyplomowych studiów z orientacji i poradnictwa zawodowego na Uniwersytecie Łódzkim.

Tomasz Pieńkowski

Z-ca Kierownika w Dziale Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Białymstoku. Pracę zawodową w publicznych służbach zatrudnienia rozpoczął w 2005 roku, realizując zadania z zakresu współpracy z pracodawcami. Regularnie bierze udział w organizacji Targów Pracy, konkursu „Pracodawca–Partner” oraz podsumowujących go konferencjach, a także w opracowywaniu „Monitoring zawodów nadwyżkowych i deficytowych” oraz analiz rynku pracy. Ponadto uczestniczył w przygotowywaniu „Powiatowego programu promocji zatrudnienia oraz aktywizacji lokalnego rynku pracy na lata 2016–2020”. W ramach stałego podnoszenia kwalifikacji brał udział w licznych szkoleniach zawodowych, a także w 2008 roku ukończył roczne, podyplomowe studia z zakresu pośrednictwa pracy. Jest absolwentem Instytutu Historii oraz Wydziału Prawa Uniwersytetu w Białymstoku.

Emilia Romanowska

Od 2003 roku jest zawodowo związana z Powiatowym Urzędem Pracy w Gołdapi. Na początku zatrudnienia udzielała pomocy osobom bezrobotnym jako pośrednik pracy, następnie zajmowała się sprawami kadrowymi pracowników i płacami. Od listopada 2010 roku kieruje pracą Działu Organizacyjno-Administracyjnego. Współautorka samooceny do konkursu Warmińsko–Mazurskiej Nagrody Jakości. Absolwentka Wydziału Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu w Białymstoku. Ukończyła również studia podyplomowe w zakresie pośrednictwa pracy a także bezpieczeństwa i higieny pracy.

W 2014 roku została odznaczona przez Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej medalem brązowym za długoletnią służbę, a w 2015 roku otrzymała od Marszałka Województwa Warmińsko–Mazurskiego nagrodę za szczególne zasługi na rzecz rynku pracy.

Joanna Sokalska

Związana z publicznymi służbami zatrudnienia od 1998 roku Długoletnie i gruntowne doświadczenie zdobywała na kolejnych szczeblach rozwoju zawodowego. Począwszy od zadań związanych z rejestracją klientów, pracę stricte administracyjną poprzez obsługę usług rynku pracy i finansowych form wsparcia. W latach 2004–2009 na stanowisku Zastępcy Dyrektora nadzorowała zadania związane z obsługą rynku pracy i realizacją zamówień publicznych. Zgromadzona wiedza i praktyka ułatwia zarządzanie zespołem pracowników na stanowisku dyrektora urzędu pracy, które zajmuje od 2009 roku. Absolwentka Wydziału Ekonomii i Informatyki, studiów podyplomowych z zakresu zamówień publicznych i Akademii Coachingu i mentoringu. Kreuje rzeczywistość inicjując działania mające wpływ na solidarność społeczności lokalnej, tworzenie platformy porozumienia i trwałe efekty współpracy.

Justyna Tyszkiewicz

Doradca zawodowy, Lider Klubu Pracy. Od 2008 roku związana zawodowo z Powiatowym Urzędem Pracy w Świnoujściu. Absolwentka Wydziału Humanistycznego Uniwersytetu Szczecińskiego na kierunku socjologia oraz studiów podyplomowych z zakresu Psychologii w zarządzaniu rozwojem zawodowym. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe w udzielaniu porad indywidualnych oraz grupowych dotyczących diagnozy predyspozycji zawodowych, możliwości zdobywania i uzupełniania kwalifikacji zawodowych oraz poruszania się po lokalnym rynku pracy. Prowadziła warsztaty grupowe z postaw przedsiębiorczości oraz technik negocjacji i manipulacji. Wchodziła w skład zespołów organizujących Targi Pracy, konferencje, spotkania informacyjne oraz projekty specjalne. Prowadzi procesy rekrutacyjne dla pracodawców. Promuje oraz rozpowszechnia informacje o możliwościach podnoszenia kwalifikacji i rozwoju zawodowego na regionalnym rynku pracy.

Spis treści

Wstęp	9
1 Dobre praktyki w Powiatowym Urzędzie Pracy w Białymstoku – nasze działania <i>Joanna Krysiuk, Tomasz Pieńkowski – Powiatowy Urząd Pracy w Białymstoku</i>	11
2 Gdańsk odważnie kreuje rozwiązania jutra <i>Łukasz Iwaszkiewicz – Gdański Urząd Pracy</i>	31
3 <i>Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi – stawiamy na jakość</i> <i>Emilia Romanowska – Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi</i>	49
4 Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie – urząd pracy partnerem dla pracodawców <i>Weronika Jelonek – Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie</i>	71
5 Powiat Skarżyski – miejsce niezwykłe <i>Magdalena Kosiec-Rykowska – Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej</i> ...	91
6 Świnoujście – miasto, które łączy. Tu znajdziesz pracę. Tu znajdziesz swoją przystań! <i>Joanna Sokalska, Justyna Tyszkiewicz – Powiatowy Urząd Pracy w Świnoujściu</i>	111

Wstęp

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

W niniejszym Zeszycie kolejnych sześć powiatowych urzędów pracy, zechciało zaprezentować szerszemu gronu odbiorców swoje doświadczenia w zakresie realizacji usług i instrumentów rynku pracy oraz codziennej pracy doradców klienta. Mamy nadzieję, że Czytelników zainteresują zawarte w publikacji informacje na temat tego w jaki sposób wybrane urzędy realizują standardowe zadania, a także nowatorskie rozwiązania służące usprawnianiu pracy i ułatwianiu klientom korzystania z oferowanych przez nie usług. Wyrażamy przekonanie, że zaangażowanie pracowników prezentowanych urzędów w realizację zadań i ciekawe pomysły staną się również inspiracją dla Państwa.

W tym miejscu chcemy wyrazić podziękowania dla wszystkich powiatowych urzędów pracy, które zgłosiły swoje propozycje do tej edycji Zeszytu Metodycznego Pośrednika Pracy, a których ze względu na ograniczone możliwości wydawnicze nie zaprosiliśmy do współpracy.

Życzymy Państwu przyjemnej lektury.

Departament Rynku Pracy

1 DOBRE PRAKTYKI W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY W BIAŁYMSTOKU – NASZE DZIAŁANIA

POWIATOWY URZĄD PRACY W BIAŁYMSTOKU – NASZE REALIA ORAZ OTOCZENIE



Powiatowy Urząd Pracy w Białymstoku, działa na terenie dwóch powiatów: ziemskiego – powiat białostocki, zamieszkały przez 145 486 osób oraz grodzkiego – miasto Białystok z liczbą mieszkańców 295 624.

Białystok jest największym miastem w regionie i stolicą województwa podlaskiego, to tu zlokalizowana jest większość dużych przedsiębiorstw. Działa tu około 34.000 podmiotów gospodarczych, ze zdecydowaną przewagą sektora prywatnego. Wiodącymi branżami gospodarki są: handel i naprawy, budownictwo, przetwórstwo przemysłowe, transport, gospodarka magazynowa, produkcja wyrobów spirytusowych, przemysł tekstylny oraz działalność usługowa. Miasto jest również dużym ośrodkiem akademickim. Funkcjonuje tu 15 wyższych uczelni, na których studiuje ponad 30 tys. studentów.

W skład powiatu ziemskiego, wchodzi 15 gmin, z których 11 obsługiwanych jest przez Urząd w Białymstoku, a pozostałe 4 przez Filię naszego Urzędu w Łapach. Podkreślić należy, że znaczna część mieszkańców powiatu, znajduje zatrudnienie w rolnictwie, głównie w gospodarstwach rodzinnych. Dominującymi sektorami gospodarki na terenie powiatu ziemskiego są: handel i naprawy, budownictwo, przetwórstwo przemysłowe, transport i gospodarka magazynowa.

Teren działania naszego Urzędu, jak i szerzej cały nasz region nie jest miejscem, które cechuje się znacznym stopniem nasycenia działań inwestycyjnych dużych podmiotów gospodarczych, generujących znaczną liczbę nowych miejsc pracy. Jednak pomimo negatywnych przesłanek stopa bezrobocia na terenie naszego powiatu grodzkiego, jak i ziemskiego od kilku już lat regularnie maleje:

Rok	Liczba bezrobotnych ogółem			Stopa bezrobocia
	ogółem	powiat grodzki	powiat ziemski	
2013	26 022	17 234	8 788	powiat grodzki – 13,7 % powiat ziemski – 18,3 %
2014	22 411	14 772	7 639	powiat grodzki – 11,9 % powiat ziemski – 15,7 %
2015	20 049	13 204	6 845	powiat grodzki – 10,7 % powiat ziemski – 14,3 %
31.10.2016	17 540	11 623	5 917	powiat grodzki – 9,3 % powiat ziemski – 12,5 %

Bezrobocie na terenie powiatu białostockiego i miasta Białystok w latach 2013 – 2016

Obowiązujące od 2014 r. przepisy ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, wprowadziły w urzędach pracy – funkcję doradcy klienta, odpowiedzialnego za opiekę nad dwiema podstawowymi grupami klientów urzędu: osobami zarejestrowanymi i pracodawcami. Powyższy podział oraz potrzeba usprawnienia pracy w urzędzie wymógł niejako wydzielenie dwóch grup pracowników pełniących tę funkcję, odpowiedzialnych za poszczególne grupy klientów. Rolą jednej z grup jest pomoc osobom bezrobotnym, natomiast zadaniem drugiej grupy doradców klienta jest współpraca z pracodawcami. Jednym z pozytywnych efektów tego rozwiązania, zakładającego przypisanie do jednego doradcy klienta konkretnej grupy osób bezrobotnych lub pracodawców, jest zindywidualizowanie naszego podejścia do nich. W naszym Urzędzie obie grupy doradców ściśle ze sobą współpracują. Dotyczy to codziennej pracy naszych doradców klienta, realizujących swoje zadania w działach: Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego, Instrumentów Rynku Pracy, Szkoleń oraz Aktywizacji Osób Niepełnosprawnych, funkcjonujących w ramach Centrum Aktywizacji Zawodowej (CAZ). Bezpośrednia wymiana informacji pomiędzy Działami, wspólna analiza oraz diagnozy, sprzyjają fachowości i trafności podejmowanych decyzji oraz przyczyniają się do zwiększenia efektywności naszej pracy z osobami bezrobotnymi oraz pracodawcami. W naszej opinii, praca doradców klienta ma podstawowe znaczenie oraz stanowi fundament działań na rzecz aktywizacji lokalnego rynku pracy. Dlatego też, w opisie stosowanych przez nas „dobrych praktyk”, chcemy przybliżyć i scharakteryzować działania podejmowane na rzecz obu tych grup naszych klientów z osobna. Ma to na celu klarowne przedstawienie realizowanych przez nas zadań oraz podkreślenie ich znaczenia w naszej pracy.

Odpowiednie zaangażowanie, jakość naszej pracy oraz zakres realizowanych przez nas działań, mogą mieć faktyczny, wymierny wpływ na sytuację na lokalnym rynku pracy. Dlatego też, staramy się dokładać wszelkich starań aby naszą pracę cechowała fachowość, wysoka jakość świadczonych usług oraz kreatywność we wdrażaniu różnego rodzaju innowacji. Dotyczy to zarówno współpracy naszych doradców klienta z osobami bezrobotnym, jak i z pracodawcami.

Rozumiejąc znaczenie pracodawców dla kondycji lokalnego rynku pracy, szczególnie tworzonych przez nich nowych miejsc pracy, od kilku już lat organizujemy targi pracy, które stanowią szansę na znalezienie zatrudnienia przez osoby starające odnaleźć się na rynku pracy. Oprócz tego, staramy się również aranżować bezpośrednie spotkania pracodawców i bezrobotnych podczas organizowanych giełd pracy. Innym przedsięwzięciem, które w naszej opinii możemy uznać za działanie potrzebne i wskazane oraz które z pewnością możemy określić jako dobrą praktykę w kontakcie z pracodawcami jest Konkurs „Pracodawca – Partner”, skierowany do pracodawców współpracujących z naszym Urzędem oraz za tę współpracę nagradzanych. Jednocześnie staramy się służyć kompleksową i aktualną informacją pracodawcom korzystającym z pomocy naszego Urzędu, jak i tym, którzy dopiero rozważają rozpoczęcie współpracy z nami. Nawiązaniu i zacieśnianiu współpracy z pracodawcami służy między innymi organizowany przez nas cykl spotkań informacyjnych. Z całą pewnością spotkania te można uznać za celowe i potrzebne, bowiem oprócz swojej funkcji czysto informacyjnej, pozwalają one również na bliższe poznanie, przeanalizowanie problemów w szerszym gronie i rozwianie wątpliwości oraz lepszą identyfikację swoich oczekiwań i możliwości.

W naszej opinii, taką usługą informacyjną powinny być również obejmowane osoby bezrobotne, a szczególnie te ich grupy, które klasyfikowane są jako znajdujące się w najtrudniejszej sytuacji na rynku pracy, jak np.: noworejestrujące się osoby młode do 30 roku życia, osoby niepełnosprawne lub cudzoziemcy, w sposób naturalny, wymagający bardziej indywidualnego podejścia i rozszerzonej informacji. Uważamy także, że rolą Urzędów Pracy jest wykorzystywanie pojawiających się dodatkowych możliwości przekazu informacji w celu ułatwienia szerokiego dostępu zarówno osobom bezrobotnym, jak i pracodawcom, do usług i instrumentów rynku pracy z wykorzystaniem takich urządzeń, jak np. infokiosk, a także portale i profile społecznościowe. Jak najbardziej wskazane jest również powszechne stosowanie dopuszczonych odpowiednimi regulacjami prawnymi, form kontaktu z osobami bezrobotnymi za pomocą: telefonu lub e-maila.

WSPÓŁPRACA Z PRACODAWCAMI – NOWE PLATFORMY WYMIANY INFORMACJI

Codzienna praktyka urzędów pracy, jednoznacznie wskazuje, że jednym z podstawowych elementów wpływających na efektywność podejmowanych przez nie działań na rzecz lokalnego rynku jest szeroko rozumiana współpraca z pracodawcami. W naszym Urzędzie, specjalizuje się w tym zakresie, działająca już od połowy lat 90 – tych w ramach Działu Pośrednictwa Pracy – komórka „aktywnego pośrednictwa pracy”, którą tworzy pięciu pracowników pełniących funkcję doradcy klienta, w tym jeden realizujący swe zadania w filii naszego Urzędu w Łapach. W celu lepszej i bardziej wydajnej organizacji pracy, teren miasta Białegostoku i powiatu białostockiego wraz z funkcjonującymi na ich terenie firmami, został odpowiednio podzielony na cztery części, z których każdą opiekuje się jeden doradca klienta. Podstawową, realizowaną przez nas, już od lat, formą kontaktu z pracodawcami są nasze osobiste wizyty w siedzibach firm. Ta forma pozwala nam lepiej poznać pracodawcę, nawiązać z nim bardziej bezpośredni kontakt oraz zapoznać się z samą firmą, jej specyfiką oraz branżą, w której działa. W trakcie samych rozmów z pracodawcą przybliżony jest realizowany przez nas katalog form wsparcia, aktualna sytuacja na lokalnym rynku pracy, a także informacje o naszych inicjatywach realizowanych na rzecz pracodawców. Ponadto nasi doradcy klienta podczas wizyt w terenie dysponują odpowiednimi drukami, dzięki czemu w razie potrzeby mogą np. przyjąć ofertę pracy od pracodawcy. Jednakże, mając świadomość jak istotny obecnie jest szybki, sprawny i ogólnodostępny przepływ informacji, w swoich działaniach na rzecz pracodawców, wykorzystujemy również inne możliwości kontaktu. W tym celu od kilku lat powszechnie stosujemy pocztę elektroniczną, która w odczuciu samych pracowników, jest efektywną formą kontaktu, ułatwiającą pracę i w wielu przypadkach preferowaną przez samych pracodawców. Przy jej pomocy, mamy możliwość szybkiego poinformowania dużej grupy odbiorców o aktualnie realizowanych programach rynku pracy, których mogą być beneficjentami.

Ponadto, biorąc pod uwagę obecną powszechność różnego rodzaju portali społecznościowych jako nośników informacji, uznaliśmy, że kolejną platformą wymiany informacji będzie nasz własny profil na facebook-u. Działa on równoległe do naszej strony internetowej, jednak informacje zamieszczane na nim cechuje ich skrótowy, „zajawkowy” charakter oraz bardziej bezpośrednia forma przekazu. Odwiedzając nasz profil, pracodawcy mogą dowiedzieć się o aktualnych inicjatywach, w których mogą wziąć udział oraz nowościach, wprowadzanych przez nasz Urząd.

Dodatkowo w ostatnim czasie umożliwiliśmy pracodawcom kontakt z nami również za pośrednictwem komunikatora – „Skype”. Dzięki tej możliwości – codziennie w godzinach od 9.00 do 11.00, mają oni możliwość porozmawiania z doradcą klienta i uzyskania informacji w interesującym ich zakresie. W przypadku niedostatecznej ilości czasu na dłuższą rozmowę, pracodawcy mogą wypełnić on-line krótki formularz i umówić wizytę doradcy klienta w swojej siedzibie. W formularzu tym

podają swoje imię i nazwisko, nazwę firmy, odpowiadający im termin spotkania – datę i godzinę, miejsce, a także interesującą ich tematykę. Poruszane przez pracodawców zagadnienia, dotyczą z reguły form wsparcia jakimi dysponuje Urząd, które z nich są aktualnie realizowane, jakie są kwoty dofinansowania, a także ich obowiązki w przypadku skorzystania z tej pomocy oraz zasady kierowania osób bezrobotnych.



Inną formą upowszechniania naszej oferty, której efektem jest również pozyskiwanie do współpracy nowych podmiotów, jest współdziałanie z Departamentem Strategii i Rozwoju Urzędu Miejskiego w Białymstoku. Często jesteśmy zapraszani na organizowane przez Departament spotkania z nowymi inwestorami, planującymi inwestycje na terenie miasta.

W ich trakcie nasi pracownicy omawiają możliwości do zastosowania katalog form wsparcia pracodawców – zarówno w formie usług, jak i instrumentów rynku pracy. Informują również, wykorzystując dane zgromadzone w systemie informatycznym SyriuszSTD, o charakterystyce osób bezrobotnych, zarejestrowanych w naszym Urzędzie w poszukiwanych przez pracodawcę zawodach, oczekiwanych uprawnieniach lub kwalifikacjach. Dodatkowo, podczas takich spotkań każdy z pracodawców otrzymuje opracowaną specjalnie na ich potrzeby broszurę pt. „Oferta dla Pracodawców”. Zawiera ona informacje dotyczące zakresu współpracy urzędu z pracodawcami. Broszura wymienia i w zwięzły sposób charakteryzuje oferowane formy pomocy dla firm, a także zawiera numery kontaktowe do komórek w naszym urzędzie, które zajmują się poszczególnymi formami wsparcia. Daje to pracodawcom możliwość nawiązania bezpośredniego kontaktu z właściwym pracownikiem. W broszurze prezentujemy również skierowane do pracodawców i ukierunkowane na ich potrzeby przedsięwzięcia oraz inicjatywy, w których mogą oni wziąć udział, jak programy specjalne czy targi pracy.

W swoich staraniach nie ograniczamy się jednak tylko do spotkań czy rozdawania broszur, aby pozyskać do współpracy nowych partnerów podejmujemy inne aktywne działania. W tym celu, na bieżąco, wykorzystujemy różne nośniki informacji, monitorujemy również sytuację na lokalnym rynku pracy. Możemy stąd samodzielnie czerpać wiedzę o planowanych nowych inwestycjach na terenie naszego działania. W tym przypadku wychodzimy z inicjatywą kontaktu z pracodawcą i zachęcamy go do skorzystania z naszych usług. Warto wspomnieć, że takim inwestorem „opiekuje” się jeden, konkretny doradca klienta w naszym Urzędzie, który oprócz kompleksowej informacji świadczonej pracodawcy, odpowiada także za pomoc oraz koordynację jego spraw w naszym urzędzie w związku z przeprowadzaną inwestycją.

BEZPOŚREDNI DIALOG I JEGO ZALETY – SPOTKANIA Z PRACODAWCAMI

Dodatkową, realizowaną przez nas, płaszczyzną współpracy z pracodawcami są spotkania, zarówno na terenie Urzędu, jak również na terenach gmin powiatu



białostockiego. Spotkania te są okazją do zaprezentowania naszej aktualnej oferty, przedstawienia informacji o programach rynku pracy, jak i wymiany spostrzeżeń. Z uwagi na szeroki zakres oraz charakter poruszanych przez pracodawców zagadnień, w tym dotyczących dodatkowych

możliwości oraz źródeł pozyskiwania środków na wspieranie zatrudnienia, do uczestnictwa w nich zapraszamy dodatkowo przedstawicieli innych instytucji. Jednym z naszych partnerów jest m.in. Urząd Marszałkowski, którego przedstawiciel podczas spotkań informuje pracodawców o środkach finansowych, dostępnych dla nich w ramach projektów realizowanych przez samorząd województwa, ZUS czy PIP. Zarówno pracownicy naszego Urzędu, jak również innych instytucji mają w trakcie tych rozmów sposobność bezpośredniego odniesienia się do problemów podnoszonych przez zaproszonych gości i wyjaśnienia pojawiających się wątpliwości i niejasności.

Staną praktyką stało się również organizowanie spotkań informacyjnych dla pracodawców, poświęconych promocji zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami oraz zasadom pozyskiwania środków finansowych dostępnych w naszym Urzędzie na aktywizację zawodową osób niepełnosprawnych, w tym na utworzenie stanowiska pracy ze środków PFRON. Na spotkania te, oprócz podmiotów stale współpracujących z nami w tym zakresie, za każdym razem, staramy się również zapraszać firmy, które dotychczas nie korzystały z możliwości zatrudniania osób niepełnosprawnych oraz towarzyszących temu możliwych form wsparcia. Jest już przyjętą normą, że w spotkaniach, oprócz pracowników z Działu Aktywizacji Osób Niepełnosprawnych naszego Urzędu, uczestniczą również zaproszeni przedstawiciele PFRON i Państwowej Inspekcji Pracy. Dzięki temu, pracodawcy mogą w jednym miejscu wyjaśnić wszelkie kwestie prawne związane z zatrudnieniem pracownika niepełnosprawnego.

GIEŁDY PRACY – EFEKTYWNA WSPÓŁPRACA PRZY REKRUTACJI OSÓB BEZROBOTNYCH

Realizując nasze usługi na rzecz pracodawców, staramy się aby działania te były realizowane w sposób jak najbardziej efektywny. Dlatego dokładamy wszelkich starań aby m.in. procesy rekrutacyjne, odpowiedni dobór kandydatów oraz ich kontakt z pracodawcami przebiegały jak najsprawniej. Szczególnie dotyczy to sytuacji, w których pracodawcy zgłaszają dużą liczbę wolnych miejsc pracy. Często staramy się w takich przypadkach proponować im – giełdę pracy, jako formę realizacji zgłoszonej oferty. W przypadku wyrażonej przez pracodawcę zgody, ustalamy wspólnie miejsce i dogodny termin spotkania, który uwzględnia również niezbędny z naszej strony czas do przeanalizowania rejestru osób bezrobotnych, odpowiedni ich dobór oraz skuteczne poinformowanie. Uważamy, że ta forma współpracy z podmiotem, zgłaszającym duże potrzeby zatrudnieniowe jest najbardziej efektywna. Umożliwia ona bowiem spotkania w jednym czasie i miejscu – pracodawcy z dużą liczbą kandydatów do pracy. Skraca to do niezbędnego minimum sam proces rekrutacji. Od początku tego 2016 roku do końca października zorganizowaliśmy już 61 giełd pracy, w których uczestniczyło łącznie 929 osób.

FORUM RYNKU PRACY – NAJWIĘKSZE TARGI PRACY W REGIONIE

Realizując aktywną politykę na rynku pracy, od wielu lat inicjujemy, a także uczestniczymy w działaniach na rzecz osób bezrobotnych, poszukujących pracy oraz pracodawców, starając się jednocześnie aby działania te niosły ze sobą jak najbardziej wymierne efekty. Dlatego też, dostrzegając

stałe potrzeby zatrudnieniowe pracodawców jak również dużą liczbę osób poszukujących pracy, a także zasadność stałego ich kontaktu z innymi partnerami rynku pracy, doszliśmy do wniosku, że jednym z naszych podstawowych i szeroko zakrojonych działań na rzecz tych grup będzie organizacja targów pracy. Przedsięwzięciu temu nadaliśmy, funkcjonującą do dziś, nazwę „Forum Rynku Pracy”, które w 2017 r., będziemy organizować po raz siódmy. Naszą intencją było, aby umożliwiło ono, przede wszystkim spotkanie w jednym czasie i miejscu: pracodawców, osób poszukujących pracy, przedstawicieli lokalnych władz, instytucji szkoleniowych, agencji



zatrudnienia, służb mundurowych oraz organizacji wspierających rynek pracy. Chcieliśmy stworzyć płaszczyznę, na której pracodawcy, jak i zainteresowani podjęciem pracy, mogą zweryfikować swe wymagania i wzajemne oczekiwania. Ponadto, chcieliśmy aby stało się także miejscem do zaprezentowania spostrzeżeń, wniosków oraz wzajemnej wymiany doświadczeń parterów rynku pracy. Dodatkowo, w naszej opinii, stało się ono także doskonałą okazją do promocji pod-

skich firm. Osoby odwiedzające targi pracy, mają możliwość zapoznania się z ofertami pracy, jak również odbycia bezpośrednich rozmów z przedstawicielami firm. Dodatkowo obecność przedstawicieli instytucji szkoleniowych pozwala uczestnikom wydarzenia uzyskać aktualne informacje dotyczące możliwości zdobycia nowych uprawnień, umiejętności zawodowych lub przekwalifikowania zawodowego. Na targach prezentujemy również własną ofertę, skierowaną zarówno do osób poszukujących pracy, jak i pracodawców. W rozmowach z naszymi pracownikami, zainteresowani, mogą uzyskać kompleksowe informacje nt. usług Urzędu. Uzupełnieniem oferty podczas Forum Rynku Pracy są zawsze warsz-

taty tematyczne, prowadzone przez doradców zawodowych z naszego urzędu. Ich tematy to m.in.: „Życiorys zawodowy i list motywacyjny – czy warto się postarać?”, „Rozmowa kwalifikacyjna – rutyna czy wyzwanie?”. Z reguły proponujemy uczestnikom udział w zajęciach dla osób zainteresowanych rozpoczęciem własnej działalności gospodarczej, prowadzonych przez pracownika z Działu Instrumentów Rynku Pracy naszego Urzędu.

Pierwszą edycję Forum Rynku Pracy zorganizowaliśmy w 2008 r. w sali Konferencyjnej budynku Naczelnej Organizacji Technicznej w Białymstoku. Zgromadziła ona 24 wystawców oraz ok. 1000 osób odwiedzających. Pozytywny odbiór tego przedsięwzięcia, stał się dla nas inspiracją do jego kontynuacji w przyszłości. Kolejna edycja zgromadziła już 33 wystawców oraz ok. 1800 gości. Jak się okazało, przerosło to możliwości adaptacyjne dotychczasowej lokalizacji. Dlatego też, byliśmy zmuszeni do szukania nowego miejsca, które mogłoby pomieścić zdecy-

dowanie większą liczbę uczestników targów, zapewniając im jednocześnie odpowiedni komfort udziału. Wszystkie nasze oczekiwania, lokalizacyjne i techniczne, spełniła Hala Sportowa Uniwersytetu w Białymstoku oraz Hala Sportowa Zespołu Szkół Rolniczych CKP w Białymstoku, w których to przemiennie, od 2010 r., organizujemy kolejne odsłony targów pracy.

Organizując Forum Rynku Pracy, dodatkowo staramy się zapewnić mu odpowiednią oprawę medialną. Po raz pierwszy skorzystaliśmy z tej formy promocji w 2009 r. organizując II edycję Forum. Wówczas oprawę medialną przedsięwzięcia zapewniły: lokalny dziennik – Kurier Poranny oraz TVP Białystok. Natomiast od 2010 r., stale współpracujemy również z innymi lokalnymi mediami: Radiem Białystok, TV Dialog, Gazetą Wyborczą, w celu przeprowadzenia przez nie odpowiedniej kampanii informacyjnej, jak również objęcia naszego przedsięwzięcia patronatem medialnym. W kolejnych latach do grona naszych patronów medialnych dołączyli również: Radio ESKA oraz portal internetowy BiałystokOnline.

Warto dodać, że w celu dodatkowego spopularyzowania naszej inicjatywy wśród lokalnych firm, od 2010 r. podjęliśmy stałą współpracę z organizacjami pracodawców działającymi na naszym terenie. Patronatem biznesowym organizowane wydarzenia obejmują: Podlaski Klub Biznesu, Łoża Białostocka Business Center Club, Izba Przemysłowo – Handlowa w Białymstoku oraz Izba Rzemieśnicza i Przedsiębiorczości, a od 2016 r. także Podlaski Związek Pracodawców. Biorąc pod uwagę fakt, że działamy na terenie dwóch powiatów: miasta Białystok oraz powiatu białostockiego, od trzeciej edycji targów (w 2010 r.), patronat honorowy nad naszym przedsięwzięciem obejmują Prezydenta Miasta Białegostoku oraz Starosta Białostocki

Mając świadomość pozytywnych rezultatów, wynikających z masowego spotkania pracodawców i osób bezrobotnych, staraliśmy się maksymalnie wykorzystywać istniejące możliwości przekazu informacji o targach. Na naszej stronie



internetowej i facebooku zawsze, z odpowiednim wyprzedzeniem zamieszczamy informacje o tym wydarzeniu, podajemy m.in. miejsce jego organizacji, datę, przewidywaną liczbę wystawców i branże, które reprezentują oraz informację o przyznanych patronach: honorowych, biznesowych i medialnych. Informacje te pre-

zentujemy również na przygotowywanych przez nas plakatach, które następnie umieszczamy w siedzibie naszego Urzędu, Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie w Białymstoku oraz działających na naszym terenie ośrodkach pomocy społecznej i innych współpracujących z nami instytucjach, w tym biurach karier. Osoby bezrobotne informowane są o wydarzeniu, bezpośrednio w trakcie spotkań ze swoim doradcą klienta, dodatkowo otrzymują informację o Forum w postaci mini plakatu (ulotki), rozsyłamy do naszych klientów również wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej lub sms-a.

Przy każdej edycji, zwracamy się również z prośbą do firm i instytucji, biorących udział w Forum Rynku Pracy o wypełnienie ankiety i ocenę sposobu organizacji oraz zasadność organizowania kolejnych edycji. Udzielane odpowiedzi pozytywnie oceniały zarówno samo przygotowanie, jak też akcentowały potrzebę kontynuacji tego przedsięwzięcia. Obecnie Forum stało się już stałym elementem wydarzeń związanych z aktywizacją lokalnego rynku pracy, zaś o jego popularności może świadczyć fakt, że w kolejnych jego edycjach uczestniczy coraz większa liczba pracodawców i osób poszukujących zatrudnienia. Aktualnie są to już największe targi pracy w regionie. Ostatnie – VI Forum Rynku Pracy odwiedziło ponad 3.000 osób poszukujących pracy, a swoją ofertę przedstawiło 91 wystawców.

Pozytywne zmiany na rynku pracy, pojawiające się wraz z okresami poprawiającej się koniunktury gospodarczej, nie są charakterystyczne dla wszystkich regionów kraju i nie dla każdego rynku pracy. Spadek stopy bezrobocia nie rozkłada się w skali kraju równomiernie. Łatwiej dostrzegalny jest on na terenach dużych aglomeracji miejskich, w szczególności położonych w regionach, które od lat już cieszą się zainteresowaniem inwestorów. Inna jest natomiast sytuacja mniejszych lokalnych rynków pracy, funkcjonujących poza dużymi miastami, tworzonych niejednokrotnie przez gminy rolnicze oraz w regionach, wciąż pozostających poza sferą zainteresowań inwestycyjnych dużych podmiotów gospodarczych.

Opisywane powyższe trudności małych rynków pracy oraz związane z nimi problemy ich mieszkańców, stanowią dla nas jedną z inspiracji do podejmowania działań, zmierzających do łagodzenia skutków tego negatywnego zjawiska, przejawiającego się m.in. wysokim poziomem bezrobocia w powiecie białostockim. W związku z tym postanowiliśmy zainicjować ideę organizacji – Lokalnych Targów Pracy, skierowanych do mieszkańców gmin powiatu białostockiego. Za zasadę przyjęliśmy, że będą one adresowane jednocześnie dla 3 – 4 wybranych gmin naszego powiatu. Po raz pierwszy, zorganizowaliśmy je 2014 r. dla osób z terenu gmin: Wasilków, Czarna Białostocka oraz Supraśl. W 2015 r. wyszliśmy z inicjatywą zorganizowania kolejnej edycji Lokalnych Targów Pracy, tym razem, adresowanych szczególnie do mieszkańców gmin: Turośń Kościelna, Juchnowiec Kościelny oraz Choroszcz. Targi odbyły się w dniu 25 września 2015 r. w Trypuciach w gminie Turośń Kościelna, wzięło w nich udział 34 wystawców i ok. 300 osób poszukujących pracy.

Cele i założenia, jakie przyświecały nam przy organizacji Lokalnych Targów Pracy, były takie same jak w przypadku Forum Rynku Pracy. Miały one być, przede wszystkim, miejscem spotkania osób poszukujących pracy z pracodawcami, przedstawicielami instytucji szkoleniowych, służb mundurowych oraz zapoznania się z ich ofertą. Chcieliśmy aby uczestnicy mieli możliwość skorzystania z form pomocy oferowanych przez podmioty, biorące udział w targach. Pierwsza edycja Lokalnych Targów Pracy, mimo mniejszej liczby uczestników w stosunku do Forum Rynku Pracy, spotkała się z zainteresowaniem osób bezrobotnych i pracodawców.

KONKURS „PRACODAWCA – PARTNER” – WYRÓŻNIENIE PRACODAWCÓW WSPÓŁPRACUJĄCYCH Z POWIATOWYM URZĘDEM PRACY W BIAŁYMSTOKU

Mając świadomość, jak istotną rolę w realizacji wielu ustawowych zadań urzędów pracy odgrywa współpraca z pracodawcami, od lat staramy się kreować przestrzeń naszej wzajemnej współpracy, organizując cyklicznie – targi pracy, spotkania informacyjne, aranżując kontakty z naszymi pracownikami, biorąc również udział w wydarzeniach, organizowanych przez lokalne samorządy. Ich celem zawsze jest przedstawienie aktualnej oferty Urzędu, skierowanej do pracodawców, przekonanie ich do sensu oraz celowości współpracy oraz zakreślenie jej możliwych ram. Jednym z naszych głównych przedsięwzięć w tym zakresie jest organizowany od 2013 r. Konkurs „Pracodawca – Partner”, którego celem było uhonorowanie oraz nagrodzenie tych pracodawców, którzy tworząc nowe miejsca pracy, przyczyniają się tym samym do stwarzania osobom bezrobotnym nowych perspektyw oraz alternatyw zatrudnieniowych.



W założeniach naszego konkursu zdecydowaliśmy, że będziemy honorować i przyznawać nagrody pracodawcom z terenu powiatu białostockiego i miasta Białystok (powiat grodzki). Zasady podziału pracodawców oraz kategorie, w których są przyznawane nagrody i wyróżnienia zostały określone w regulaminie

Konkursu. Pracodawcy są oceniani w kategoriach: mały pracodawca – zatrudniający do 20 osób, średni – zatrudniających od 21 do 100 pracowników oraz duży, zatrudniający powyżej 100 osób. Kolejną wydzieloną grupę pracodawców, stanowią firmy, które powstały dzięki wsparciu finansowemu Urzędu. W regulaminie sprecyzowano także kryteria oceny pracodawców. Uwzględniono w nich następujące czynniki: liczbę zgłoszonych ogółem wolnych miejsc pracy do PUP w ocenianym

roku, liczbowy i procentowy wzrost zatrudnienia w firmie w ocenianym roku, okres działalności firmy minimum 3 lata, to czy główna siedziba firmy znajduje się w powiecie białostockim lub mieście Białystok, brak zaległości w opłacaniu podatków i opłat oraz składek ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego.

W oparciu o powyższe kryteria nominowani są pracodawcy, spośród których Kapituła Konkursu wyłania zwycięzców w poszczególnych kategoriach. W skład Kapituły Konkursu wchodzi przedstawiciele organizacji skupiających lokalnych pracodawców – Łoży Białostockiej Business Center Club, Izby Przemysłowo – Handlowej w Białymstoku, Izby Rzemieślniczej i Przedsiębiorczości, Podlaskiego Związku Pracodawców oraz Podlaskiego Klubu Biznesu, a także Starosta Białostocki, Prezydent Miasta Białegostoku oraz Dyrektor i Zastępca Dyrektora PUP w Białymstoku.

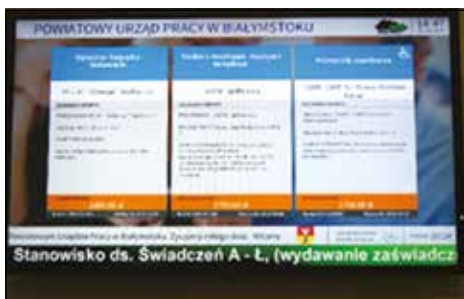
Zwieńczeniem każdej edycji Konkursu jest Konferencja, na którą zapraszani są lokalni pracodawcy, przedstawiciele instytucji oraz innych podmiotów – partnerów rynku pracy. To w jej trakcie następuje wręczenie nagród. Firmy nominowane otrzymują dyplomy, natomiast zwycięzcy poszczególnych kategorii – gawertony. Następnie, zaproszeni prelegenci, przybliżają zebrany zagadnienia związane z szeroko rozumianym rynkiem pracy. W trakcie ostatniej Konferencji „Środki EFS wsparciem rozwoju lokalnego rynku pracy”, która odbyła się w dniu 6 kwietnia 2016 r., omawiane były m.in.: możliwości wsparcia pracodawców i osób bezrobotnych w 2016 r. w ramach projektów finansowanych ze środków EFS. W trakcie konferencji swój pomysł na biznes, podkreślając znaczenie finansowego wsparcia Urzędu w procesie rozwoju firmy przedstawił właściciel firmy „Sushi To Go”, natomiast dr hab. Maciej Perkowski prof. Uniwersytetu w Białymstoku, przybliżył informacje dotyczące celu i działalności Wschodniego Sądu Arbitrażowego przy Izbie Przemysłowo – Handlowej w Białymstoku.

Spotykamy się z pozytywnym odbiorem ze strony pracodawców, który potwierdza sens oraz celowość organizowania konkursu, dlatego postanowiliśmy nadać mu charakter cykliczny i kontynuować w kolejnych latach.

INFORMACJA I JEJ PODSTAWOWE ZNACZENIE – SPRAWDZONE ORAZ NOWE ROZWIĄZANIA W NASZEJ PRACY

W naszej pracy z osobami bezrobotnymi, od wielu lat do bieżących kontaktów wykorzystujemy telefony. Pozwala to na utrzymywanie z tymi osobami częstszych, jak również bardziej bezpośrednich kontaktów. Dzięki temu mamy możliwość szybkiego przekazania im wielu informacji, np. dotyczących ofert pracy, propozycji stażu, szkolenia. Ponadto od 2014 r. nasi pracownicy w trakcie rozmów z osobami poszukującymi pracy, proponują im poza kontaktem osobistym i telefonicznym, także zastosowanie innych możliwych form wymiany informacji, jak

sms czy e-mail. W przypadku zgody, wyrażonej przez klienta w formie odpowiedniego oświadczenia, mamy możliwość sprawnego informowania go o ofertach pracy czy aktualnie realizowanych programach lub projektach, w których mógłby wziąć udział. Z propozycji tej, chętnie korzysta znaczna liczba osób bezrobotnych, w szczególności są to osoby młode.



Innym udogodnieniem dla osób zarejestrowanych w naszym Urzędzie, a mającym im ułatwić dostęp do szerszej informacji, są zainstalowane 2 infokioski, dzięki którym bezrobotni mają możliwość zapoznania się z aktualnymi ofertami pracy, w tym w ramach sieci EURES. Infokioski posiadają także dodatkową funkcję – pozwalają na dokonanie

wydruku wybranych propozycji. Użytkownicy znajdą tam też wskazówki jak właściwie przygotować CV. Podobną funkcję chociaż ograniczającą się jedynie do prezentacji aktualnych ofert pracy, pozostających w dyspozycji naszego Urzędu pełnią szerokokątne monitory ulokowane na ścianach w Dziale Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego.

Podobnie jak w przypadku pracodawców, również osoby bezrobotne, mają możliwość skontaktowania się z pracownikiem Urzędu za pośrednictwem Skype'a i uzyskania informacji oraz wyjaśnień w przypadku wątpliwości. Dyżur dla osób bezrobotnych odbywa się codziennie w godzinach od 14.00 do 15.00., według następującego harmonogramu:

- w każdy poniedziałek, na pytania odpowiada pracownik Działu Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego,
- we wtorek – pracownik Działu Aktywizacji Osób Niepełnosprawnych,
- we środę – pracownik Działu Instrumentów Rynku Pracy,
- we czwartek – pracownik Działu Szkoleń,
- w piątek – pracownik Działu Ewidencji i Świadczeń.

Podobnie jak w przypadku pracodawców, również osobom bezrobotnym za dodatkowe źródło informacji, służy nasz profil na facebooku, gdzie zamieszczamy przydatne informacje, w szczególności dotyczące naszych programów i inicjatyw.

SPOTKANIA Z GRUPAMI OSÓB BEZROBOTNYCH, WYMAGAJĄCYMI INDYWIDUALNEGO PODEJŚCIA

Starając się wspierać osoby bezrobotne pod kątem przydatnych im informacji, organizujemy w tym zakresie różnego rodzaju spotkania. Są one kierowane do grup bezrobotnych, które w naszej opinii, ze względu na swoją specyfikę, wymagają

bardziej indywidualnego podejścia oraz objęcia ich szerokim zakresem informacji. Biorąc pod uwagę obecną łatwość dostępu obywateli polskich do atrakcyjnych rynków pracy, głównie państw Unii Europejskiej, od wielu już lat organizujemy spotkania dla osób zainteresowanych wyjazdem za granicę w celu podjęcia tam pracy. Zapraszamy na nie dodatkowo doradcę EURES z Wojewódzkiego Urzędu Pracy oraz przedstawiciela policji.

W trakcie tych spotkań przekazywane są informacje o tym jak poszukiwać pra-



cy, z jakich sprawdzonych stron internetowych warto korzystać, jakie informacje powinna zawierać oferta pracy i na co zwracać szczególną uwagę, korzystając z usług prywatnych agencji pośrednictwa pracy. Przedstawiciele policji zwracają szczególną uwagę uczestników na zagrożenia i bezpieczeństwo podczas takich wyjazdów, w tym reagowanie

w przypadku zetknięcia z niezwykle niebezpiecznym zjawiskiem handlu ludźmi.

W swych działaniach dużo uwagi poświęcamy również osobom z orzeczoną niepełnosprawnością. Stanowią one szczególną grupę osób zarejestrowanych w Urzędzie Pracy. Ograniczenie sprawności fizycznej lub psychicznej sprawia, że osoby te są bardziej niż inne grupy osób poszukujących pracy zagrożone wykluczeniem społecznym. Dlatego też w katalogu naszych działań na rzecz tych osób jest m.in. organizacja spotkań, podczas których mają one możliwość uzyskania kompleksowej informacji na temat możliwości i zasad pozyskiwania środków finansowych na podjęcie własnej działalności gospodarczej oraz zasad jej prowadzenia. W spotkaniach uczestniczą zaproszeni przez nasz Urząd pracownicy ZUS i Urzędu Skarbowego, którzy przybliżają uczestnikom spotkania zagadnienia dotyczące powinności osób prowadzących własną działalność gospodarczą wobec ww. instytucji. Stanowi to również, szczególnie w przypadku osób, które poczyniły już pierwsze kroki w celu założenia własnej działalności gospodarczej, doskonałą okazję do wyjaśnienia nasuwających się wątpliwości, niejasności w zakresie obowiązujących przepisów i sprawdzenia ich interpretacji.



Inną grupą osób, dla których organizujemy spotkania dedykowane, są rejestrujący się w naszym urzędzie cudzoziemcy, w zdecydowanej większości obywatele byłego Związku Radzieckiego, głównie narodowości czecheńskiej. Uważamy, że inna obyczajowość tych ludzi, inny kontekst kulturowy, wymaga szczególnego po-

traktowania również tej grupy. W naszej opinii, istotne w celu szybszego i skutecznego odnalezienia się tych osób w nowych realiach, w tym związanych z tutejszym rynkiem pracy, jest przekazanie im szeregu ważnych w tym zakresie informacji. Dlatego też, regularnie organizujemy spotkania, które prowadzi pracownik, posługującym się językiem rosyjskim. W ich trakcie przybliżane są im zasady kontaktu z Urzędem, a także zakres usług i instrumentów, wspierających aktywizację osób bezrobotnych.

DYŻURY NASZYCH PRACOWNIKÓW NA TERENIE GMIN POWIATU BIAŁOSTOCKIEGO – DOCIERANIE Z INFORMACJĄ

Staramy się pamiętać o wszystkich naszych klientach, dlatego chcemy ułatwić równy dostęp do informacji osobom poszukującym pracy z terenu całego powiatu białostockiego. Dla osób mających utrudniony dostęp do źródeł informacji, postanowiliśmy już bezpośrednio na terenie ich gmin organizować, przy współpracy z ośrodkami pomocy społecznej, dyżury naszych pracowników.



Nasza inicjatywa Dyżurów spotkała się z zainteresowaniem i aprobatą lokalnych władz, które ze swej strony zadeklarowały nam pomoc logistyczną w realizacji tego przedsięwzięcia i zapewnienie odpowiednich pomieszczeń, a także współpracę ze strony pracowników gminnych ośrodków pomocy społecznej. Wspólnie ustalany jest termin spotkania oraz dokładna jego lokalizacja. Informacje te zamieszczane są na przygotowywanym specjalnie plakacie informacyjnym, który umieszczany jest w budynkach i stronach internetowych władz gminy oraz na tablicach informacyjnych i stronie internetowej naszego Urzędu. W trakcie dyżuru podczas rozmów z osobami poszukującymi pracy, przekazujemy niezbędne informacje dla osób zarejestrowanych w urzędzie pracy, dotyczące m.in. możliwych do zastosowania form pomocy, wyjazdów za granicę w celu poszukiwania pracy, świadczeń dla osób bezrobotnych. Poza tym w trakcie dyżuru udzielamy odpowiedzi na pytania zainteresowanych.

PORADNICTWO ZAWODOWE – WSPARCIE W ROZWOJU

Bardzo istotną, z naszego punktu widzenia, rolę w działaniach na rzecz osób bezrobotnych mają w urzędach pracy doradcy zawodowi. Wykorzystując swoją wiedzę,

doświadczenie oraz odpowiednie narzędzia, doradcy zawodowi starają się wspierać, a niekiedy ukierunkowywać osoby poszukujące pracy w wyborze odpowiedniej ze względu na ich osobiste predyspozycje i uwarunkowania, ścieżce rozwoju zawodowego. Jest to główny cel indywidualnych porad zawodowych, które udzielane są osobom bezrobotnym w miarę potrzeb na bieżąco. W przypadku porad grupowych, przyjęliśmy zasadę, że każdy doradca przeprowadzi poradę grupową minimum raz na kwartał. Przekonaliśmy się, że każdy trochę lepiej czuje się w innym zakresie i z reguły ten sam doradca prowadzi zajęcia na określony temat. Kiedy zachodzi potrzeba zastępstwa, przydatne okazują się konspekty zajęć zawarte w „Banku programów”. Przyjęliśmy założenie, że konspekt jest tylko pewnym założeniem ogólnym, kanwą, na bazie której, każdy prowadzący może, a nawet powinien przeprowadzić swój własny warsztat. Dodatkowo także, każdy doradca ma możliwość kreatywnego podejścia, właściwego dla niego samego co powoduje, że nie ma dwóch takich samych zajęć, choć realizowane cele są tożsame.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami informacja o planowanych zajęciach warsztatowych odpowiednio wcześniej zostaje umieszczona na stronie internetowej Urzędu i na tablicach informacyjnych. Okazuje się jednak, że najlepszym źródłem informacji są doradcy klienta, którzy w bezpośrednich rozmowach przybliżają tematykę zajęć i zachęcają do udziału w nich. Ostateczną decyzję o udziale w zajęciach klient podejmuje jednak po rozmowie z doradcą zawodowym. Chodzi głównie o określenie poziomu motywacji do udziału w zajęciach, która nie zawsze wynika z obiektywnych czynników, a często z niewiedzy i przyjmowaniu za pewnik potocznych opinii typu – „to mi się do niczego nie przyda”. W wyniku tych działań uczestnikami warsztatów są osoby, które wiedzą po co przyszły i chętnie angażują się w proponowaną formę pomocy. Nieco inaczej sytuacja wygląda przy szkoleniu „Szukam pracy”. Oprócz znacznie bardziej rozbudowanej procedury formalnej (skierowanie na szkolenie), osoby zainteresowane muszą wykazać się dużo większą dyspozycyjnością i to z reguły jest największym problemem. Znacznie łatwiej jest zebrać grupę na warsztaty, które cechują się krótszą formą.

Najczęściej realizujemy następujące zajęcia warsztatowe:

- „Kierunek firma” – dedykowane osobom planującym rozpoczęcie samodzielnej działalności gospodarczej;
- „Znajomość siebie szansą na skuteczniejsze działanie” – organizowane z myślą o osobach, które chcą lepiej poznać siebie w odniesieniu do wymogów rynku pracy;
- „Rynek pracodawcy i rynek pracownika” – przeznaczone dla osób, które chciałyby lepiej zrozumieć interakcje zachodzące na lokalnym rynku pracy;
- „Moja droga do pracy – dokumenty aplikacyjne” – warsztaty dla osób, które nie pisały dokumentów lub mają je napisane, a widzą potrzebę skonsultowania ich zawartości;
- „Nie daj się bezrobociu” – zajęcia motywujące przeznaczone dla osób, które tracą nadzieję na szybkie znalezienie zatrudnienia;
- Szkolenie „Szukam pracy”.

W trakcie rozmów doradczych z kobietami, które nie podjęły zatrudnienia po okresie związanym ze sprawowaniem opieki nad dziećmi, często otrzymywaliśmy informację, że potrzebują one wsparcia w wielu wymiarach. Z jednej strony mogłyby już powrócić na rynek pracy, ale brakuje im pewności siebie, wiedzy o oczekiwaniach pracodawców, znajomości swoich mocnych stron. Dobrym rozwiązaniem mógłby być udział w szkoleniu „Szukam pracy”, jednak wymagałoby to dużej dyspozycyjności, stanowiącej w niektórych przypadkach istotną przeszkodę w skorzystaniu z tej formy wsparcia. Dlatego z myślą o tej grupie przygotowaliśmy nowe 3 dniowe zajęcia warsztatowe pt. „Zacznij już dziś”. W programie znalazły się zagadnienia związane z: rolą pracy zawodowej w indywidualnym systemie wartości, autoanalizą zainteresowań i umiejętności zawodowych, umiejscowieniem poczucia kontroli, wyznaczaniem celów i ich znaczenia w podejmowaniu



decyzji zawodowych, racjonalnym planowaniem, twórczym rozwiązywaniem problemów, rynkiem pracy, komunikacją, dokumentami aplikacyjnymi, autoprezentacją. W zależności od potrzeb grupy proponowano symulację rozmów kwalifikacyjnych. Jednego dnia warsztatów uczestniczki spotkały się z profesjonalną wizażystką. Prowadząca, wielka pasjonatka swojego zawodu, omówiła znaczenie wyglądu w komunikacji, kreowanie wizerunku, dobór fryzury, stylizację ubioru związaną z przygotowaniem do rozmowy z pracodawcą. Uczestniczki mogły też skorzystać z profesjonalnego makijażu (jedna z pań była umówiona na rozmowę z pracodawcą bezpośrednio po zajęciach). Okazało się to bardzo istotne już na etapie zapisywania na zajęcia. Panie były bardzo zdziwione, a jednocześnie zaintrygowane, że w Urzędzie można skorzystać z takiej formy pomocy. Z uwagi na charakter zajęć i grupę do jakiej były skierowane, w trakcie zastosowano metody aktywizujące polegające na twórczym rozwiązywaniu problemów i maksymalnie angażujące uczestniczki zajęć. Okazało się, że taka forma warsztatów skierowana do wybranej grupy odbiorców, odpowiada zarówno potrzebom uczestniczek, a także wpływa na zmianę wizerunku Urzędu, który jest postrzegany jako otwarty i współpracujący z klientem.

W kolejnych latach z pewnością będziemy kontynuowali podobne zajęcia warsztatowe i być może wzbogacimy je o udział innych specjalistów, którzy pomogą kobietom odnaleźć się na rynku pracy. Planujemy także włączyć spotkanie z wizażystką do szkolenia „Szukam pracy”, gdyż jak się okazuje uczestnicy takich szkoleń, też są zainteresowani podobnymi zajęciami.

Kolejne warsztaty, które cieszą się niesłabnącym zainteresowaniem, to „Kierunek firma”. Okazuje się, że mimo licznych, ogólnodostępnych informacji, ludzie poszukują zajęć, które pomogą im lepiej przygotować się do prowadzenia swojego biznesu.

Co ważne, każdy uczestnik warsztatu już na początku otrzymuje informację, że nie dostanie gotowych rozwiązań, a zajęcia to raczej czas refleksji nad tym czy posiada cechy istotne z punktu widzenia prowadzenia firmy, analiza szans i zagrożeń, a także uzyskanie informacji dotyczących formalności związanych z własną działalnością. Bazując na wspólnie wybranych pomysłach uczestnicy zajęć przygotowują analizę SWOT przedsięwzięcia, a także przygotowują hipotetyczny biznes plan. W trakcie trwania zajęć bardzo szczegółowo omawiane są także kwestie związane z procedurami ubiegania się i przyznawania dotacji za pośrednictwem Urzędu. We wcześniejszych edycjach na zajęcia zapraszaliśmy przedstawicieli różnych instytucji i urzędów (urząd skarbowy, Białostocki Park Naukowo – Technologiczny, firma symulacyjna, biuro rachunkowe). Okazało się jednak, że większość uczestników ma wiele pytań natury ogólnej, gdyż ich pomysły są jeszcze w sferze marzeń, a nie realnych planów. Dopiero po zajęciach ich pomysły stają się bardziej realne, a czasem ulegają modyfikacjom lub nawet zmieniają się całkowicie. Biorąc pod uwagę dotychczasowe doświadczenia, a także sugestie płynące od uczestników zajęć, chcemy w kolejnych edycjach wprowadzić możliwość kontaktu z osobami, którym się udało. Przewidujemy, że jako gości warsztatów zaprosimy osoby, które już z powodzeniem prowadzą własne firmy, a na początku skorzystały ze wsparcia ze strony Urzędu. Liczymy na to, że uczestnicy zajęć poznają nie tylko blaski, ale i cienie prowadzenia biznesu, co w konsekwencji doprowadzi do tego, że ich wybory i decyzje będą bardziej świadome i przemyślane.

Dodatkowo nasi doradcy zawodowi codziennie służą osobom zainteresowanym, pomocą w napisaniu profesjonalnego CV, a także możliwością jego wydruku.

PODSUMOWANIE

Realizując, opisane powyżej, działania oraz wprowadzane przez nas udogodnienia i innowacje liczyliśmy, że spotkają się one z pozytywnym przyjęciem odbiorców. W naszym założeniu bowiem, każdy z tych elementów, każde rozwiązanie, służyło zwiększeniu efektywności naszych działań oraz miało w odbiorze partnerów rynku pracy uczynić z nas instytucję otwartą na pomoc oraz współpracę. Naszą pracę cechuje ciągła analiza pojawiających się różnych możliwości doskonalenia i usprawniania naszego warsztatu wspierania osób poszukujących pracy oraz współpracujących z nami podmiotów. Wykorzystując kreatywność naszych pracowników, rozważamy proponowane rozwiązania lub usprawnienia, wprowadzając w życie te, które uważamy za potrzebne, uzasadnione i mogące być najbardziej efektywnym wsparciem naszych działań. W obecnej chwili jesteśmy na etapie wprowadzania kolejnej innowacji mającej na celu poszerzenie naszej platformy informacyjnej, poprzez założenie naszego konta na kolejnym portalu społecznościowym – „Twitterze”.

Obecnie każde z naszych rozwiązań, opisanych w ramach „dobrych praktyk”, ma już charakter trwały i jest stałym lub cyklicznym elementem w naszej pracy na rzecz osób bezrobotnych i pracodawców. Rozwiązaniami sprawdzonymi okazały się zarówno ułatwienia wprowadzone przed laty, jak i te wprowadzone w ostatnim czasie. Rozwiązania te dają osobom poszukujących pracy, jak i innym zainteresowanym, nowe możliwości i formy pozyskiwania oraz przekazu informacji, głównie dzięki wykorzystaniu internetu jako platformy dającej w tym zakresie największe możliwości. Również sprawdzonymi rozwiązaniami, umożliwiającymi bezpośrednią wymianę uwag oraz sprzyjającymi wyjaśnianiu wątpliwości i niejasności są różnego rodzaju spotkania, które organizujemy lub których jesteśmy uczestnikiem. Biorąc pod uwagę fakt znaczenia pełnej oraz fachowo przekazywanej informacji, od której tak naprawdę zaczyna się nasza współpraca z partnerami rynku pracy, jesteśmy pewni, że kontynuowanie tego typu rozwiązań jest jak najbardziej cenne i potrzebne. Podobnie, naszymi sprawdzonymi już działaniami, których zasadność kontynuacji, podkreślają sami uczestnicy, są zarówno targi pracy, szczególnie – Forum Rynku Pracy, jak i konkurs „Pracodawca – Partner”. Na stałe są już one wpisane w cykl wydarzeń na naszym rynku pracy i z pewnością będą kontynuowane w przyszłości.

Ponadto nie bez znaczenia dla skuteczności działań urzędów pracy w kontekście zmieniającej się sytuacji na rynku pracy oraz cyklicznych nowelizacji obowiązujących przepisów prawa, determinują konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji i umiejętności pracowników urzędów pracy. W naszej opinii, nie ulega wątpliwości, że jakość naszych usług zależy od fachowości pracowników – ich wiedzy i umiejętności. Dlatego też stale poprzez regularne uczestnictwo w różnego rodzaju szkoleniach, a także ukończenie studiów podyplomowych z zakresu pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, podnosimy swoje kwalifikacje oraz kompetencji zawodowe.

2 GDAŃSK ODWAŻNIE KREUJE ROZWIĄZANIA JUTRA

Gdańsk jest kluczem do wszystkiego! Tak miał przed ponad dwustu laty powiedzieć Napoleon Bonaparte. I choć na słynną sentencję cesarza Francuzów dziś wypada spojrzeć z pewnym dystansem, to nie ulega wątpliwości, że gród nad Motławą należy do najważniejszych metropolii nie tylko w północnej Polsce, ale i w całym kraju. Stolica Pomorza od dekad jest ważnym ośrodkiem akademickim, kulturalnym, gospodarczym, a także świadkiem i jednocześnie inicjatorem przemian społeczno-politycznych lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych ubiegłego stulecia. Imponujące swoim tysiącletnim dziedzictwem miasto na stałe wpisało się w karty historii świata także za sprawą dokonań jego najwybitniejszych przedstawicieli – Heweliusza, Wałęsy, Fahrenheita, Schopenhauera czy Grassa.

Jednak mimo dumy z wielkich dokonań współcześni gdańszczanie myślą głównie o swojej przyszłości, a ta maluje się w jasnych barwach. Dzięki strategicznemu położeniu, doskonale wykształconym mieszkańcom oraz dynamicznie rozwijającemu się rynkowi nieruchomości komercyjnych, Gdańsk – niczym magnes – przyciąga coraz to nowych inwestorów. Tylko w ostatnich latach swój kapitał ulokował w grodzie Neptuna: Allianz, Amazon, Bayer, Lufthansa, PricewaterhouseCoopers czy State Street. Pomogło to całkowicie zmienić dotychczasowy obraz gospodarki miasta znanego głównie z działalności przedsiębiorstw związanych z sektorem stoczniowym oraz paliwowym. Dziś do znanych i cenionych w całym kraju marek licznie dołączają firmy z branż ICT, IT oraz BPO, a bardzo dobry klimat dla biznesu potwierdzają liczby. Łącznie na obszarze metropolii gdańskiej działalność gospodarczą prowadzi niemal 150 tys. przedsiębiorstw. Zdecydowana większość – ponad 108 tys. – to firmy należące do osób fizycznych, które stawiają na samodzielny rozwój działalności gospodarczej. To właśnie w Gdańsku swoje siedziby ulokowało ponad 18 tys. spółek prawa handlowego, w tym także spółki akcyjne, których akcje są notowane na rynkach giełdowych.¹

Szybki rozwój biznesu ma swój pozytywny wpływ na lokalny rynek pracy, a jego monitorowaniem oraz pobudzaniem zajmuje się gdański urząd pracy. Jednostka organizacyjna lokalnego samorządu swoją opieką otacza klientów instytucjonalnych (pracodawców), ale przede wszystkim bezrobotnych gdańszczan i mieszkańców sąsiedniego powiatu gdańskiego. Oba regiony o łącznym obszarze 1 056 km² zamieszkuje ponad 568 000 osób. O sile oraz potencjale tak dużego rynku pracy świadczy jego struktura. Aż 354 817 mieszkańców (62% populacji) jest w wieku produkcyjnym, zaś blisko co trzecia osoba posiada wykształcenie wyższe (28,7%).

¹ Na podstawie danych zebranych z oficjalnego serwisu internetowego Stowarzyszenia Obszar Metropolitalny Gdańsk-Gdynia-Sopot, dostęp 28.10.2016 r., godz.: 14:15, <http://www.metropoliagdansk.pl/metropolia-dla-gospodarki/>

² Na podstawie roczników statystycznych gdańskiego oddziału Głównego Urzędu Statystycznego. Dostęp 28.10.2016 r., godz.:12:35, <http://gdansk.stat.gov.pl/dane-o-wojewodztwie/wojewodztwo-1057/>

Przeciętny gdańszczanin jest osobą w sile wieku, ma 42 lata i jest zatrudniony w jednym z następujących sektorów: handel, naprawa pojazdów, transport, zakwaterowanie i gastronomia, informacja i komunikacja, przemysł i budownictwo (łącznie 50,4% ogółu zatrudnionych). Poprawiające się regularnie wskaźniki ekonomiczne w regionie sprawiają, że Gdańsk należy do miast o najniższym odsetku osób poszukujących zatrudnienia. Stopa bezrobocia wyrażająca się poziomem 3,7% (Gdańsk) i 5,7% (powiat gdański) należy do najniższych w kraju. Spośród dużych miast, liczących powyżej 250 tys. mieszkańców, lepszym wynikiem od Gdańska mogły we wrześniu 2016 roku pochwalić się jedynie cztery aglomeracje: Poznań (2,0%), Wrocław, Warszawa i Katowice (3%).³

Urząd Pracy w Gdańsku należy do najnowocześniejszych i najczęściej docenianych przedstawicieli Publicznych Służb Zatrudnienia. Jako pierwszy w Polsce wprowadził system elektronicznej rejestracji osób bezrobotnych (2008 rok) i uruchomił innowacyjne usługi z zakresu pośrednictwa pracy (VideoCV, Karta Osoby Aktywnie Poszukującej Pracy umożliwiającą bezrobotnym bezpłatne poruszanie się komunikacją miejską w celu poszukiwania pracy), które dziś stanowią już standard w zakresie rozwiązań oferowanych przez urzędy pracy w całym kraju. W 2003 roku gdański urząd, jako pierwszy w kraju, otrzymał certyfikat jakości ISO. Obecnie ważną misją urzędu jest szybki rozwój elektronicznych narzędzi komunikacyjnych. Efekty robią duże wrażenie: klienci urzędu mają do dyspozycji już łącznie 24 e-formularze, za pośrednictwem których możliwe jest m.in. złożenie wniosku o wydanie zaświadczenia czy refundacji kosztów przejazdu, obliczenie wysokości stypendium, zgłoszenie oferty pracy lub złożenie wniosku o zorganizowanie stażu. Wiele z tych wysiłków zostało zauważonych i docenionych nie tylko w Polsce, ale także za granicą. W 2011 roku gdański urząd pracy zajął prestiżowe drugie miejsce w konkursie Europejska Nagroda Przedsiębiorczości, natomiast rok wcześniej zdobył nagrodę Ministerstwa Rozwoju Regionalnego Najlepsza Inwestycja w Człowieka 2010. Urząd jest również laureatem kampanii Szanuje.pl oraz prestiżowego konkursu Innowacyjny Samorząd 2014. Także do Gdańska trzykrotnie powędrowała nagroda Quality International (2012, 2013, 2014) przyznawana przez Forum Biznesu oraz Certyfikat za szczególne zaangażowanie i najlepsze wyniki wdrożenia rozwiązań reformy rynku pracy w konkursie MPiPS "Najlepsze wdrożenie noweli ustawy o promocji zatrudnienia". W roku 2015 urząd pracy otrzymał nagrodę specjalną przyznawaną przez Stowarzyszenie Agencji Zatrudnienia za pionierską współpracę z prywatnymi agencjami zatrudnienia. Natomiast jednym z ostatnich sukcesów jest Złoty Medal MPiPS Pro Publico Bono przyznany dwukrotnie – w 2014 i 2015 roku.

³ Na podstawie publikacji Głównego Urzędu Statystycznego „Liczba bezrobotnych zarejestrowanych oraz stopa bezrobocia według województw, podregionów i powiatów. Stan w końcu września 2016 r. Dostęp 28.10.2016, godz.: 10:15, <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/liczba-bezrobotnych-zarejestrowanych-oraz-stopa-bezrobocia-wedlug-wojewodztw-podregionow-i-powiatow-stan-w-koncu-wrzesnia-2016-r-,2,50.html>

CENTRUM INFORMACJI

We współczesnych realiach nikt już nie ma wątpliwości, że pierwsze wrażenie ma ogromny wpływ na dalsze postrzeganie nie tylko nas samych, ale także instytucji, którą reprezentujemy. Wystarczy jedno potknięcie – niewłaściwy gest, nieprecyzyjna lub błędna informacja, brak empatii czy wyniosła obsługa. Na popętnienie takich przewinień komunikacyjnych narażone są osoby oddelegowane do pracy na tzw. pierwszej linii. Skutki wspomnianych „wykroczeń” są dla wizerunku często bardzo kosztowne i negatywnie wpływają na to, w jaki sposób widzą nas inni. Mimo to tylko nieliczne urzędy decydują się na wdrożenie rozwiązań systemowych, które umożliwiają profesjonalne nawiązanie pierwszego kontaktu i tym samym budowanie pożądanego wizerunku sprawnie działającej instytucji, rzetelnej i zaangażowanej w rozwiązywanie problemów swoich klientów. Od 2015 roku taką właśnie politykę prowadzi gdański urząd pracy, a jej efekt to uruchomienie Centrum Informacji. Idea powstania Centrum była jasna: stworzenie przyjaznego miejsca, w którym specjalnie przygotowana grupa pracowników będzie profesjonalnie i kompleksowo obsługiwać klientów zainteresowanych ofertą urzędu pracy. Realizacja tego ambitnego zadania wymagała zatem wyselekcjonowania osób posiadających największy potencjał w zakresie bezpośredniej obsługi klienta oraz możliwie szeroką wiedzę na temat funkcjonowania urzędu. Pracowników Centrum Informacji ma wyróżniać szczególna komunikatywność, a tej zdolności powinny towarzyszyć empatia, otwartość, refleks oraz umiejętność słuchania. Wybranych zgodnie z tymi wytycznymi pracowników skierowano na sześciotygodniowe praktyki do poszczególnych komórek organizacyjnych urzędu. Asystując poszczególnym pracownikom Działu Programów i Obsługi Pracodawców, Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego, a także Działu Rejestracji, Świadczeń i Archiwizacji, przyszła załoga Centrum Informacji zdobyła praktyczną wiedzę oraz niezbędne doświadczenie. Półtoramiesięczne zajęcia w swoim programie obejmowały szczegółowe zapoznanie się z zakresem oraz specyfiką pracy w danym dziale, stosowanymi tam drukami i formularzami, z zasadami realizacji poszczególnych form wsparcia czy też najczęściej pojawiającymi się pytaniami zadawanymi przez bezrobotnych.

Równolegle prowadzone były prace techniczne związane z uruchomieniem Centrum, na potrzeby którego zamówione zostały m.in. nowoczesne meble wraz z dedykowanym oświetleniem, sprzęt teleinformatyczny i niezbędne materiały biurowe. Trwająca blisko cztery tygodnie modernizacja pomieszczeń dostosowująca je do potrzeb Centrum zakończyła się 1 marca 2015 roku, a pierwsi klienci mogli skorzystać z kompleksowej obsługi już następnego dnia. Wysiłek włożony we wszystkie prace opłacił się. Dziś Centrum Informacji odwiedza ponad 100 interesantów dziennie i w efekcie uzyskuje całościowy obraz oferty urzędu pracy – od rejestracji jako osoba bezrobotna po dostępne formy wsparcia. Ważną częścią

codziennych zadań Centrum jest ponadto pomoc w wypełnianiu „urzędowej” dokumentacji oraz informowanie o alternatywnych usługach oferowanych przez inne jednostki powołane do wspierania osób będących w szczególnej sytuacji życiowej lub zawodowej (Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie, Centrum Integracji Społecznej, centra wsparcia psychologicznego, itp.).



Kornelia Piotrowska oraz Martyna Borawska – dwuosobowy zespół tworzący Centrum Informacji gdańskiego urzędu pracy.

- Realizowanych na co dzień zadań jest naprawdę wiele. Regularnie pomagamy klientom w zakładaniu profilu zaufanego w systemie ePUAP, poruszaniu się po stronach internetowych publicznych służb zatrudnienia czy w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, takich jak CV i list motywacyjny – wylicza Kornelia Piotrowska z Centrum Informacji gdańskiego urzędu pracy.

Na liście zadań znajduje się także wsparcie pracowników Działu Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w codziennych obowiązkach. Chodzi głównie o uzupełnianie wybranych pól systemu informatycznego Syriusz (wpisy dotyczące m.in. podjęcia pracy, rozpoczęcia działalności gospodarczej, wyrejestrowania, wypełnienia ankiety na szkolenie) oraz obsługę niektórych warsztatów organizowanych dla osób bezrobotnych. Centrum pełni też funkcję wewnętrznej poczty całego działu – odbiera i przekazuje zgromadzoną przez wszystkich doradców klienta urzędową dokumentację (skierowanie na szkolenie, oświadczenia o podjęciu pracy lub rozpoczęciu działalności gospodarczej, oświadczenie bezrobotnego o posiadanym stopniu niepełnosprawności) do odpowiednich komórek organizacyjnych.

Należy podkreślić, że pracownicy Centrum odpowiedzialni są za obsługę Zielonej Linii (platforma informacyjno-konsultacyjna publicznych służb zatrudnienia), a także opracowywanie dla jej internetowej witryny niezbędnych materiałów poświęconych bieżącej działalności urzędu.

Centrum jest również przygotowane do obsługi klienta instytucjonalnego oraz obcokrajowców.

- Bardzo dobrze orientujemy się w całym procesie zgłaszania ofert pracy oraz w możliwościach, jakie publiczne służby zatrudnienia stwarzają przedsiębiorcom - zapewnia Kornelia Piotrowska. Skutecznie pomagamy wypełnić niezbędne druki, opowiadamy, w jaki sposób zorganizować giełdę pracy czy jak skorzystać ze wsparcia w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego. Co więcej - zmiany, jakie przeżywa obecnie lokalny rynek pracy, a w szczególności intensywny napływ osób zza naszej wschodniej granicy poszukujących zatrudnienia sprawiają, że bieżące działania staramy się dostosowywać do aktualnych potrzeb, dlatego nauczyliśmy się bardzo dobrze radzić sobie nawet wówczas, gdy klient posługuje się którymś z języków obcych, angielskim lub rosyjskim - dodaje.

Na pierwsze efekty nie trzeba było długo czekać. Korzyści z funkcjonowania Centrum Informacji dostrzegają zarówno pracownicy gdańskiego urzędu pracy, jak i sami klienci. Tych pierwszych cieszy rozłożenie ciężaru części obowiązków (w szczególności informacyjnych) i tym samym uzyskanie większej ilości czasu na bieżącą pracę z klientem, bezrobotni zaś doceniają możliwość otrzymania wszystkich najważniejszych informacji bez konieczności umawiania się na wizytę z pracownikami poszczególnych komórek organizacyjnych. Potwierdza to analiza ankiet zadowolenia klientów. Od chwili swojego uruchomienia do czerwca 2016 roku (15 miesięcy) Centrum zebrało wyłącznie pozytywne oceny - takim rezultatem nie może się pochwalić żadna inna komórka organizacyjna w gdańskim urzędzie pracy.

TERAPEUTA POTRZEBNY OD ZARAZI!

Utrata zatrudnienia, a co za tym idzie środków do codziennego funkcjonowania, należy do najbardziej stresujących doświadczeń w życiu każdego człowieka. Potwierdzają to badania dwóch czołowych psychiatrów – Thomasa Holmesa oraz Richarda Rahe'a, którzy jeszcze pod koniec lat sześćdziesiątych opracowali stosowaną do dziś tzw. skalę stresu. Wśród 43 traumatycznych wydarzeń zwolnienie z pracy uplasowali oni na bardzo wysokim ósmym miejscu.

W wielu przypadkach uczucie stresu dodatkowo potęguje lęk związany z „niepewnym jutrem” oraz wszechogarniające poczucie bezsilności. Niestety u osób bezrobotnych często prowadzi to do wystąpienia poważnych załamań nerwowych oraz różnego rodzaju uzależnień. Niekiedy są one na tyle silne, że uniemożliwiają

powrót na rynek pracy. W takich sytuacjach doradcy klienta w urzędach pracy są z reguły bezsilni. Brakuje im nie tylko specjalistycznej wiedzy terapeutycznej, odpowiednich warunków lokalowych, ale i czasu na właściwą i skuteczną pomoc osobom bezrobotnym w przezwyciężeniu kryzysów osobistych.

- Sytuacje życiowe naszych klientów są naprawdę bardzo różne i przekonujemy się o tym prawie każdego dnia – tłumaczy Beata Rafalska-Kościelak, kierownik Działu Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego gdańskiego urzędu pracy. Specyficzny charakter instytucji, jaką jest urząd pracy powoduje, że znacznie częściej mamy do czynienia z osobami znajdującymi się w poważnych kryzysach niż na przykład nasi koledzy, np. z urzędów miejskich. Wielu bezrobotnych zwyczajnie nie potrafi bowiem poradzić sobie z nagłymi zmianami, jakie zachodzą w ich życiu zawodowym, inni mają problem z uzależnieniami, a to szybko prowadzi do poważnych kłopotów i często do wykluczenia z rynku pracy. Niestety przez długi czas takie osoby pozostawały same, a pracownicy urzędów pracy nie potrafili im skutecznie pomóc – dodaje Rafalska-Kościelak.

W obliczu kumulującego się poczucia bezsilności w sierpniu 2016 roku zapadła ważna decyzja – w gdańskim urzędzie pracy ruszyły przygotowania do uruchomienia specjalistycznego wsparcia psychologicznego dla osób bezrobotnych. W pierwszej kolejności wyznaczone zostało specjalne pomieszczenie, które można było zaadaptować do funkcji gabinetu terapeutycznego. Pokój o łącznej powierzchni ok. 12 m² znajduje się na pierwszym piętrze w siedzibie urzędu, z dala od zgietku i codziennego hałasu. Przestrzeń gabinetu zaaranżowana została w przemyślany sposób - tak, aby sprzyjała otwartej dyskusji, a zarazem gwarantowała anonimowość i tak ważne bezpieczeństwo.



Potrzebujący profesjonalnego wsparcia mogą korzystać z pomocy terapeuty w komfortowych warunkach, które gwarantują spokój i bezpieczeństwo.

Kolejnym kluczowym posunięciem był wybór terapeuty. Ostatecznie zdecydowano się na specjalistę psychotraumatologa, absolwenta Instytutu Profilaktyki Społecznej i Resocjalizacji Uniwersytetu Warszawskiego, z doświadczeniem zawodowym zdobywanym w specjalistycznych fundacjach i stowarzyszeniach statutowo zajmujących się prowadzeniem terapii dla osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji.

Z usług eksperta korzystać można w już od października 2016 roku. Zajęcia organizowane są raz w tygodniu, zaś pojedyncza sesja trwa niespełna półtorej godziny (bezrobotny może skorzystać z maksymalnie trzech spotkań). Dobór osób, które mogą skorzystać ze wsparcia jest prosty. Osobę bezrobotną w pierwszej kolejności opiniuje doradca klienta, później wstępna diagnoza weryfikowana jest jeszcze z doradcą zawodowym i to on podejmuje ostateczną decyzję o zaproszeniu osoby bezrobotnej na specjalistyczną konsultację. Z sesji terapeutycznej mogą skorzystać bezrobotni, którzy w trakcie wizyty w urzędzie pracy zdradzają pierwsze objawy depresji, uzależnienia, wypalenia zawodowego lub innych problemów natury psychicznej uniemożliwiających odnalezienie się na rynku pracy. Zadaniem terapeuty w trakcie sesji jest przede wszystkim zweryfikowanie „wstępnej diagnozy” postawionej przez doradcę i dokonanie specjalistycznej oceny stanu zdrowia psychicznego klienta. W efekcie zarówno osoby bezrobotne, jak i doradcy otrzymują profesjonalne zalecenia dotyczące dalszego postępowania w zakresie zdrowia psychicznego ze wskazaniem konkretnych, zewnętrznych instytucji pomocowych.

Na szczęście w niektórych, czasem zdawać by się mogło bardzo trudnych przypadkach, pomoc z zewnątrz nie jest niezbędna. Przewyciężenie trudności bywa możliwe już po skierowaniu osoby bezrobotnej na szkolenie z zakresu radzenia sobie ze stresem lub kursy trenujące siłę charakteru na tyle, by samemu wyeliminować poczucie wypalenia zawodowego. W obu przypadkach urząd pracy najczęściej może zapewnić specjalistyczne zajęcia, finansując je z własnych środków. Oprócz profesjonalnej diagnozy dodatkową, niezwykle ważną wartością wynikającą ze współpracy z terapeutą jest uświadomienie osobie bezrobotnej i utrwalenie przekonania, że nie jest osamotniona w trudnej sytuacji życiowej, w której się akurat znalazła.

- Na początku były pewne obawy dotyczące tego, w jaki sposób nasi klienci będą reagować na propozycję współpracy z terapeutą – wyjaśnia Beata Rafalska-Kościelak. – Część osób mogła być przeciw temu przeciwna, bojąc się przypięcia im łatki „wariata”. W rzeczywistości było zupełnie inaczej. Zdecydowana większość ludzi reagowała bardzo pozytywnie na możliwość podzielenia się swoimi problemami ze specjalistą, inni poniekąd sami dawali nam sygnały zainteresowania takim wsparciem. W efekcie już dziś zastanawiamy się nad kształtem naszych konsultacji w roku 2017 i ewentualnym rozszerzeniem współpracy z terapeutą – dodaje Rafalska-Kościelak.

„ГОВОРІТЕ ПО-РУССКИ?” CZYLI URZĄD PRACY OTWIERA SIĘ NA CUDZOZIEMCÓW

Gdy w 2004 roku Polska dołączyła do grupy państw członkowskich Unii Europejskiej, wielu Polaków skuszonych perspektywą zdobycia wymarzonej pracy i uzyskania wyższych zarobków podjęło decyzję o wyjeździe do zamożniejszych państw starego kontynentu (głównie Wielkiej Brytanii i Niemiec). Dziś, po dwunastu latach od tamtego wydarzenia, polski rynek pracy wygląda zupełnie inaczej, a kraj, który jeszcze niedawno mierzył się z kilkunastoprocentowym bezrobociem, sam stanowi atrakcyjny kierunek migracji zarobkowej. W sposób szczególny dotyczy to obywateli państw byłego ZSRR – Ukrainy i Białorusi. Mieszkańców obu państw do przyjazdu nad Wisłę skutecznie kusi perspektywa lepiej płatnej pracy. Potencjał, jaki drzemie w przyjeźdźnych, odkryli już polscy pracodawcy, a w szczególności Ci, którzy od dłuższego czasu borykają się z problemem zrekrutowania odpowiednich pracowników spośród Polaków. Efekt? Zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez jedną z czołowych agencji zatrudnienia w połowie 2016 roku ponad 60% pracodawców poważnie rozważa zatrudnienie obcokrajowca, obywatela Ukrainy.⁴ Dane te potwierdzają oficjalne statystyki. Już w 2015 roku gdański urząd pracy przyjął od przedsiębiorców 11 026 oświadczeń o zamiarze powierzenia pracy cudzoziemcowi – to o ponad 300% więcej niż w 2014 roku. Analogiczna sytuacja miała miejsce na terenie całego kraju. Z danych Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej wynika, że w całym 2015 roku urzędy pracy zarejestrowały rekordową liczbę 762 700 oświadczeń pracodawców o zamiarze powierzenia pracy Ukraińcom, co oznacza o 105% więcej w ujęciu rok do roku.⁵ Intensywny wzrost zainteresowania firm pracownikami zza naszej wschodniej granicy sprawił, że gdański urząd pracy postanowił w zdecydowanie większym stopniu wyjść naprzeciw potrzebom lokalnego biznesu oraz samym obcokrajowcom. W tym celu w 2016 roku powołano Referat ds. Zatrudnienia Cudzoziemców.

- Bardzo duże zainteresowanie Ukraińców oraz Białorusinów nie tylko Gdańskiem, ale i całym krajem, jest faktem - stwierdza Roland Budnik, dyrektor gdańskiego urzędu pracy. - Dużo lepsza sytuacja gospodarcza i polityczna naszego kraju sprawia, że liczba migrantów zarobkowych w najbliższych latach z pewnością będzie rosła, a my tego nie zatrzymamy. Możemy natomiast dobrze się przygotować do ich przyjęcia i tym samym pomóc polskim pracodawcom jak najlepiej wykorzystać potencjał przyjeźdźnych. Między innymi temu służyć ma nowo powołana komórka organizacyjna - dodaje.

⁴ Plany pracodawców. Wyniki 30. Edycji badania, s.30. http://www.randstad.pl/media/974193/Plany%20Pracodawc%C3%B3w_30%20edycja_13_06_2016.pdf, dostęp 04.11.2016 r., godz.: 11:25.

⁵ Na podstawie sprawozdań statystycznych MRPIPS za lata 2014 i 2015 - <https://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/cudzoziemcy-pracujacy-w-polsce-statystyki/>, dostęp 04.11.2016 r., godz.: 11:18

Referat liczy łącznie 6 osób, a wśród nich znajdują się pracownicy biegle posługujący się językami obcymi (rosyjskim, ukraińskim, angielskim). Postawione przed nimi zadanie jest proste: kompleksowa obsługa pracodawców planujących zatrudnienie obcokrajowców oraz wsparcie cudzoziemców w poszukiwaniu nowego zatrudnienia. Dziś referat obsługuje przedsiębiorców zainteresowanych rejestracją oświadczeń o zamiarze powierzenia pracy cudzoziemcowi, a także pracodawców planujących otrzymanie informacji starosty o braku możliwości zaspokojenia swoich potrzeb kadrowych.



Referat ds. zatrudnienia cudzoziemców to zespół prawdziwych poliglotów.

Równolegle nowa komórka organizacyjna prowadzi typowe działania z zakresu pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, ale w języku rosyjskim oraz ukraińskim. Chodzi głównie o tworzenie dokumentów aplikacyjnych (w szczególności pomoc w tłumaczeniu ich na polski), a także przygotowanie cudzoziemców do udziału w rozmowach kwalifikacyjnych.

- Niestety obcokrajowcy, zwłaszcza zza wschodniej granicy, nie są dobrze zaznajomieni ze specyfiką procesów rekrutacyjnych obowiązujących w korporacjach czy nawet średniej wielkości firmach działających na polskim rynku - tłumaczy Sylwia Dymnicka-Iwaniuk, kierownik Referatu ds. Zatrudnienia Cudzoziemców. - Dlatego staramy się nauczyć ich, jak wygląda proces rekrutacyjny, a w szczególności jak przebiega rozmowa kwalifikacyjna. Podpowiadamy, na które elementy własnego życiorysu warto zwrócić szczególną uwagę, wyjaśniamy, o co rekruter zapytać może, a czego nie wolno mu wiedzieć, a także tłumaczymy zasady ogólnie przyjętego w tego typu przypadkach dress code'u. Dodatkowo, jeśli zachodzi taka potrzeba,

pracownik urzędu może asystować obcokrajowcowi w rozmowie kwalifikacyjnej w charakterze tłumacza - dodaje.

Powstały niedawno referat już ma ambitne plany na przyszłość. Jeszcze w tym roku planowane jest uruchomienie cyklicznych konferencji i spotkań dla pracodawców. Będą one w całości poświęcone aspektom związanym z przyjmowaniem do pracy osób zza naszej wschodniej granicy. Kolejnym krokiem będzie utworzenie bazy cudzoziemców zainteresowanych podjęciem pracy w Gdańsku, natomiast już teraz na stronie internetowej urzędu pracy, w sekcji oferty pracy, wybrane ogłoszenia tłumaczone są na języki ukraiński oraz rosyjski. Także w tych językach opracowany został fragment wirtualnego serwisu poświęcony zatrudnieniu cudzoziemców pochodzących z państw Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego, jak i spoza tych stref.

CENTRUM ROZWOJU TALENTÓW

- Dynamicznie zmieniający się świat oraz zmiany zachodzące na lokalnym i globalnym rynku pracy stawiają przed mieszkańcami wyzwanie bycia gotowym do zmiany oraz umiejętności przystosowania się i możliwie najlepszego wykorzystania swoich mocnych stron. W dzisiejszym „rozpędzonym” świecie czasem trudno odnaleźć ścieżkę własnego rozwoju, łatwo się zgubić w morzu różnorodności zawodowych, zwłaszcza gdy jest się młodym i niedoświadczonym jeszcze człowiekiem - wyjaśnia Roland Budnik, dyrektor gdańskiego urzędu pracy

W Gdańsku wierzymy, że w dużej mierze polegać będzie ono m.in. na precyzyjnym i skutecznym wsparciu pracodawców i osób bezrobotnych w zakresie identyfikacji mocnych stron oraz talentów. W dobie kryzysu demograficznego (od 2012 roku w Polsce nie odnotowaliśmy dodatniego przyrostu naturalnego) oraz emigracji zarobkowej Polaków musimy nauczyć się jak najefektywniej wykorzystywać talenty po to, aby w firmach pracowali właściwi ludzie na właściwych dla siebie miejscach.

Zainteresowanie urzędu pracy diagnostyką mocnych stron to następstwo coraz częściej zgłaszanych przez lokalnych pracodawców potrzeb. Z jednej strony przedsiębiorcy chcą pozyskiwać, z niełatwego obecnie rynku pracy, najwartyściowszych pracowników, z drugiej zaś - poprzez stworzenie warunków pozwalających dobrze wykorzystać ich zapał i kreatywność, indywidualne traktowanie i zwiększenie satysfakcji z wykonywanej pracy - pragną tych najlepszych zatrzymać na dłużej. Takie działania często przynoszą wymierne korzyści. Odpowiednie zarządzanie talentami jest bowiem efektywnym narzędziem motywującym, pokazującym dbałość zakładu pracy o najważniejszy kapitał - pracowników budujących realną wartość dla firmy.

Na omawiane zagadnienie warto też spojrzeć z perspektywy osób, które obecnie wchodzą lub za kilka lat pojawią się na rynku pracy. Niestety wśród młodych Polaków świadomość własnych mocnych stron jest często iluzoryczna. System oświaty w dalszym ciągu kładzie największy nacisk na przyswajanie wiedzy teoretycznej oraz nabywanie umiejętności pozwalających osiągnąć sukces na różnego rodzaju testach, egzaminach i sprawdzianach. Polska szkoła pozbawiona jest także profesjonalnego doradztwa zawodowego, a bez takiego narzędzia poważna dyskusja nad zagadnieniem talentów oraz odkrywanie ich wydają się niemożliwe.

- Z przeprowadzonych badań wynika, że na 100 szkół tylko 8 posiada doradcę zawodowego, w efekcie ponad połowa polskich uczniów w trakcie swojej edukacji ani razu nie miała styczności z poradnictwem zawodowym - wyjaśnia Anna Czepiel, analityk Forum Obywatelskiego Rozwoju. - Tymczasem w państwach Unii Europejskiej, w których doradztwo zawodowe jest mocniej zakorzenione w systemie oświaty, nie tylko stopa bezrobocia jest niższa niż w Polsce, ale i młodzi ludzie są bardziej świadomi swoich decyzji i dalszej edukacji zawodowej - dodaje Anna Czepiel.



Zespół Centrum Rozwoju Talentów

Szczęśliwie sytuacja w naszym kraju powoli zaczyna się zmieniać na lepsze. Polskie doradztwo zawodowe wciąż potrzebuje jednak udoskonalenia zindywidualizowanego i usystematyzowanego podejścia do potrzeb i zainteresowań konkretnego ucznia. Ważnym postulatem jest również lepsze informowanie o ofercie edukacyjnej zarówno szkół zawodowych, jak i uczelni wyższych w ścisłym kontekście zgodności kierunków dalszej nauki z zainteresowaniami i talentami przyszłych uczestników rynku pracy.

Częścią pozytywnych zmian jest też powstanie pierwszego tego typu w Polsce ośrodka wspierającego rozwój mocnych stron. Powstałe z inicjatywy gdańskiego urzędu pracy Centrum Rozwoju Talentów to pod wieloma względami miejsce wyjątkowe, choćby z powodu lokalizacji w biznesowym sercu Trójmiasta (Olivia Business Centre), z dala od formalnej atmosfery panującej w instytucjach publicznych. Takie okoliczności zdecydowanie sprzyjają twórczej i skutecznej pracy. Na przestrzeni liczącej sobie 527 m2 znalazło się miejsce na recepcję, pomieszczenia diagnostyczne, sale konferencyjne, pokój informatyczny, otwartą kuchnię oraz tzw. open space na wszelkiego rodzaju warsztaty i spotkania. Wnętrze urządzone w sposób odważny i nowoczesny daje niemal nieograniczone możliwości. Doskonale potrafi wykorzystać to zespół Centrum. Dwunastoosobowa załoga doradców klienta (psychologów, pedagogów, coachów kariery, doradców zawodowych) to prawdziwa mieszanka wieloletniego doświadczenia z młodością pełną nieszablonowych pomysłów i niewyczerpującą się energią.

Takie połączenie daje doskonałe rezultaty i pozwala na osiągnięcie nawet najambitniejszych celów, a tych jest naprawdę wiele. Do najważniejszych zadań Centrum należy przede wszystkim pomoc mieszkańcom metropolii w identyfikacji ich mocnych stron i wsparcie w rozwoju ich talentów. Zadanie realizowane jest przy wykorzystaniu najnowocześniejszych narzędzi, w tym popularnych testów Gallupa. Na specjalistyczną opiekę będą mogły liczyć też trójmiejskie szkoły oraz lokalni pracodawcy.

Wszystkie działania Centrum prowadzone są w ramach trzech niezależnych stref: Akademii Kariery, Strefy Rozwoju Osobistego oraz Młodzieżowej Krainy Talentów. Pierwsza z nich kierowana jest do wszystkich mieszkańców gdańskiej metropolii, głównie do osób zainteresowanych poznaniem swoich mocnych stron, a także uzyskaniem wiedzy, jak je najefektywniej wykorzystać na rynku pracy. To właśnie tutaj doświadczony doradca klienta prowadzi swoich klientów przez labirynt ich własnych możliwości i pomaga odkryć unikalne zdolności. W ramach Akademii prowadzony jest specjalistyczny coaching kariery oraz coaching kryzysowy dla osób, które doświadczyły różnego rodzaju urazów albo będących po prostu w punkcie zwrotnym, przed życiowym przełomem. Ważną częścią strefy są zajęcia w ramach doradztwa relacyjnego w zakresie identyfikacji i analizy talentów, potencjału zatrudnieniowego, planowania rozwoju oraz dokonywania zmian w obszarze zawodowym. Każdy ma także okazję do opracowania dokumentów aplikacyjnych w oparciu o swoje talenty.

W ramach strefy organizowane są również warsztaty z cyklu Kalejdoskop Sukcesu. Na zajęciach prowadzona jest dyskusja m.in. nad networkingiem w budowaniu kariery, w tym wykorzystywaniu mediów społecznościowych w poszukiwaniu pracy, nowoczesnymi metodami rekrutacyjnymi (assessment centre, rozmowa kwalifikacyjna, badania testowe) czy personal brandingiem i strategicznym podejściu do wizerunku zawodowego. Część warsztatów skupia się także na wypra-

cowaniu umiejętności tworzenia dokumentów aplikacyjnych, wyznaczaniu celów zawodowych oraz tzw. rund dyskusyjnych prowadzonych metodą open space – ta pozwala uczestnikom zajęć odkryć zdolność i wartość wyciągania wniosków oraz wysuwania propozycji rozwiązań problemów, które były tematem danego spotkania. Dużym zainteresowaniem cieszą się także gry interakcyjne oraz tematyczne spotkania z praktykami biznesu i HR-owcami prezentującymi najnowsze prognozy dotyczące zawodów przyszłości czy zmieniających się trendów na rynku pracy. Strefa Rozwoju Osobistego stworzona została wyłącznie z myślą o osobach bezrobotnych zarejestrowanych w gdańskim urzędzie pracy. Poszukujący nowego zatrudnienia mogą nauczyć się tutaj, jak stać się dla pracodawcy kandydatem na wagę złota. W ramach strefy doskonalone są umiejętności aktywnego poszukiwania pracy, a także udzielana jest pomoc w rozwoju zawodowym. Schematy zajęć dzielą się na dwa moduły. Pierwszy z nich - Trampolina Osiągnięć - służy bezrobotnym zaklasyfikowanym do I lub III profilu pomocy.

Osoby aktywne, gotowe od razu do podjęcia zatrudnienia korzystają z jednodniowych warsztatów kompetencyjnych. Na zajęciach uczą się różnych metod rekrutacyjnych stosowanych przez pracodawców, w tym assessment centre, a także symulują udział w rozmowach kwalifikacyjnych.

Inaczej wyglądają zajęcia dla osób oddalonych od rynku pracy, wymagających szczególnego wsparcia ze strony urzędu i pozostałych instytucji rynku pracy. W tym przypadku zajęcia warsztatowe rozłożone są na trzy dni, a jego uczestnicy poznają tajniki radzenia sobie ze stresem, uczą się diagnozować i rozwiązywać problemy utrudniające powrót na rynek pracy, ale też efektywnie wykorzystywać wsparcie ze strony innych specjalistów (psychologa, traumatologa, itp.). Bardzo ważną częścią warsztatów są zajęcia poświęcone aktywnemu pobudzaniu kursantów i motywowania ich do powrotu na rynek pracy.

Na bezrobotnych z profilu II czekają natomiast pobudzające zajęcia w ramach modułu Treningu Umiejętności Osobistych (TUO). Prowadzone w nowatorski sposób warsztaty rozwijają umiejętności aktywnego poszukiwania pracy przy wykorzystaniu najnowocześniejszych metod i narzędzi. Podczas TUO organizowane są spotkania z najlepszymi specjalistami ds. networkingu, psychologii pozytywnej, prawa oraz z przedstawicielami agencji zatrudnienia i innych instytucji statutowo zajmujących się problematyką rynku pracy. Poprzedzają je warsztaty z kreatywnego myślenia, zarządzania stresem, pokonywania barier w zatrudnieniu czy odkrywania własnego potencjału. Ofertę uzupełniają jeszcze zajęcia z opracowywania dokumentów aplikacyjnych, sposobów komunikowania się, przygotowania do procesów rekrutacji i selekcji, a także autoprezentacji i kreowania wizerunku zawodowego.

Ostatnim elementem działalności Centrum Rozwoju Talentów (CRT) jest wsparcie młodych osób w skutecznym rozpoznawaniu ich mocnych stron i tym samym pomoc w wyborze właściwej ścieżki kariery. Zadanie to realizowane jest w ramach

Młodzieżowej Krainy Talentów. Trzecia ze stref nie tylko rozbudza w przedstawicielach młodego pokolenia zainteresowanie posiadanymi umiejętnościami, lecz także aktywnie angażuje w ten proces szkoły, nauczycieli i rodziców.

- Tworząc Młodzieżową Krainę Talentów, zależało nam, aby osoby, które dziś zdobywają wiedzę w gimnazjach czy szkołach średnich, po opuszczeniu murów szkoły miały pomysł na siebie, aby wiedziały, w jakich kierunkach powinny się rozwijać i co będzie im sprawiać przyjemność w życiu zawodowym - podsumowuje Kariona Chamier-Ciemieńska, kierownik CRT. *- Dziś zbyt wiele osób po zakończeniu edukacji na poziomie liceum czy technikum podejmuje decyzję o dalszej nauce na uczelni wyższej, koniecznie na kierunku, który jest modny wśród rówieśników bądź którego ukończenie polecają najbliżsi. Potem, po kilku lub kilkunastu latach, pojawiają się wątpliwości, czasem frustracje i wnioski - źle wybrałem -* dodaje.

Właśnie dlatego w Młodzieżowej Krainie Talentów duży nacisk położony jest na wzrost zainteresowania młodych gdańszczyzan różnorodnymi ścieżkami kształcenia w ścisłym odniesieniu do potrzeb lokalnego rynku pracy i możliwości edukacyjnych stwarzanych przez trójmiejskie uczelnie wyższe. Wszystko po to, aby - będąc świadomymi swoich mocnych stron - rozwijać się w kierunkach i specjalnościach, które nas pasjonują, a pracodawcom dają pracowników z niezbędnymi firmie umiejętnościami.

Zarówno w trakcie spotkań z uczniami w Centrum, jak i podczas zajęć organizowanych w szkołach wykorzystywane są różnego rodzaju testy, gry i angażujące na wielu płaszczyznach ćwiczenia. Metody te pomagają określić własne talenty, predyspozycje, a także ustalić, co dla danej osoby jest ważne i co ją tak naprawdę interesuje. W trakcie spotkań duży nacisk kładzie się na wyznaczenie kierunku poszukiwania własnej drogi zawodowej. Prezentowane są więc informacje o zawodach i zapotrzebowaniu lokalnego rynku pracy na wybrane specjalności, uświadamiana jest także uczniom (poprzez teorię i praktykę) nieoceniona rola komunikatywności i asertywności w procesie stawania się aktywnym uczestnikiem rynku pracy. Szczególnie popularną częścią zajęć jest tzw. Job Shadowing, wizyty studyjne uczniów w trójmiejskich firmach oraz panele eksperckie i spotkania z przedsiębiorcami, którzy osiągnęli sukces w swojej branży.

Osobno organizowane są zajęcia dla rodziców, szkolnych doradców zawodowych oraz rad pedagogicznych. W trakcie tych warsztatów pracownicy Centrum podpowiadają, jak skutecznie rozpoznawać u dzieci talenty, a w efekcie - jak odkryte zdolności wykorzystywać. Organizowane są także eksperckie panele umożliwiające wymianę myśli i doświadczeń w celu ich wykorzystania w codziennej pracy z najmłodszymi.

Jednym z ważniejszych filarów działalności Centrum jest otwartość. Nie bez przyczyny informacje o bogatej ofercie CRT znajdują się na stronie internetowej projektu (centrumtalentow.pl) oraz na facebook-owym profilu. Dodatkowo każdy może skorzystać z elektronicznego systemu rezerwacji spotkań z doradcą

w ramach Strefy Rozwoju Osobistego lub Akademii Kariery. Oficjalna witryna udostępnia ponadto najnowsze raporty o sytuacji na metropolitalnym rynku pracy, zestawienia zawodów deficytowych i nadwyżkowych, ale też szereg opracowań poświęconych szeroko pojętej problematyce zatrudnienia. Jednym z nich jest interaktywny informator zawodowy, czyli intuicyjne, a zarazem nowoczesne narzędzie edukacyjne dla nauczycieli, uczniów, a także ich rodziców. Znalazły się w nim wszystkie niezbędne wiadomości oraz wskazówki mające pomóc uczniom w wyborze właściwej ścieżki edukacyjnej. W poradniku zawarto między innymi informacje o aktualnych kierunkach kształcenia, typach szkół ponadgimnazjalnych oraz o ofercie gdańskiego szkolnictwa wyższego. Dodatkowo informator został wyposażony w wiedzę z zakresu lokalnego rynku pracy na temat deficytowych branż, zawodów oraz zarobków w poszczególnych specjalnościach. W ramach publikacji opracowany został także specjalny test, który ma zbadać talenty absolwentów gimnazjum, a tym samym pomóc im w wyborze odpowiedniej placówki i kierunku. Każdorazowo po jego rozwiązaniu użytkownik otrzymuje szczegółowy wynik zawierający nazwę proponowanej szkoły oraz kierunku kształcenia wraz ze szczegółowym opisem oraz przykładowymi jednostkami oświatowymi na terenie Gdańska. Dla absolwentów zainteresowanych rozpoczęciem studiów wyższych w informatorze dostępne są również informacje o kierunkach, przykładowych przedmiotach nauczania, możliwościach dalszego rozwoju oraz zatrudnienia.

Uruchomienie CRT spotkało się z ciepłym przyjęciem nie tylko wśród środowiska pedagogicznego, uczniów, osób szukających swojego miejsca na rynku pracy, ale i pracodawców. Centrum od początku swojego funkcjonowania objęte zostało patronatem Pracodawców Pomorza, największej i najstarszej w regionie organizacji skupiającej przedsiębiorców. Otrzymało również pozytywną rekomendację od Regionalnej Izby Gospodarczej Pomorza. Wszystko po to, aby wspólnie budować trwałe mosty łączące mieszkańców regionu, lokalny samorząd ze światem biznesu i systemem edukacji.

DROGOWSKAZ

Ponieważ każda podróż, w tym także ta prowadząca do nowego zatrudnienia, zawsze zaczyna się od pierwszego kroku, gdański urząd pracy wszystkim bezrobotnym oferuje możliwość wzięcia udziału w warsztatach „Drogowskaz”. Krótki, bo kilkudziesięciominutowy kurs organizowany jest codziennie i ma pomóc klientom wybrać odpowiednią drogę i ruszyć we właściwym kierunku. W trakcie zajęć grupowych prowadzonych w atmosferze swobodnej, partnerskiej dyskusji doświadczony doradca klienta opowiada m.in. o formach wsparcia oferowanych przez urząd. Dzięki temu każdy bezrobotny otrzymuje w skondensowanej formie praktyczną wiedzę o zasadach, jakie obowiązują przy organizacji staży, robót pu-

blicznych, szkoleń, prac interwencyjnych czy dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Równie istotne są informacje o aktualnie realizowanych projektach, zbliżających się giełdach pracy, bezpłatnych warsztatach poświęconych tworzeniu dokumentów aplikacyjnych i innych tzw. rozwiązaniach wspierających (np. o możliwości uzyskania biletu gwarantującego bezpłatne poruszanie się komunikacją miejską w celu poszukiwania zatrudnienia).

Dużo uwagi poświęca się pracy doradców klienta oraz doradców zawodowych. W precyzyjny sposób określa się zakres udzielanego przez nich wsparcia, a także tłumaczy, w jaki sposób doradca przydzielany jest osobie bezrobotnej. Osobno omawiane są usługi świadczone w ramach Centrum Pracy Krótkoterminowej - samodzielnej jednostki urzędu pracy wyspecjalizowanej w pozyskiwaniu ofert pracy sezonowej, na zastępstwo czy pracy krótkoterminowej.

Równie istotne są kwestie związane z prawami oraz obowiązkami osoby bezrobotnej. „Drogowskaz” zwraca zatem uwagę na zasady związane ze stawiennictwem na otrzymywane z urzędu pracy wezwania, przestrzega przed konsekwencjami nieusprawiedliwionej nieobecności. Doświadczenie pokazuje, że za każdym razem duże zainteresowanie wzbudzają kwestie naliczania i wypłacania zasiłków oraz zasady przyznawania dodatku aktywizacyjnego.

W dalszej części prezentowana jest struktura organizacyjna urzędu pracy. Krótka charakterystyka działów i referatów pomaga klientom sprawniej poruszać się po poszczególnych komórkach organizacyjnych.

„Drogowskaz” w swojej ostatniej części zwraca szczególną uwagę na oficjalną stronę internetową gdańskiego urzędu pracy. Prowadzący warsztaty opowiadają o najważniejszych usługach elektronicznych dostępnych przez Internet, pokazują, w jaki sposób szukać ofert pracy, gdzie znaleźć informacje o bieżącej działalności urzędu i dostępnych formach aktywizacji na rynku pracy.

We wspomnianych praktycznych zajęciach mogą brać udział wszyscy bezrobotni, jednak dla tych zarejestrowanych w urzędzie po raz pierwszy mają charakter obligatoryjny.

MENTORING

Znalezienie dobrego specjalisty to niezwykle trudne zadanie. Podobnie jest z pozyskaniem odpowiedniego kandydata na przyszłego doradcę klienta w urzędzie pracy. Powinien on bowiem wyróżniać się nieczęsto dziś spotykaną pasją pomagania innym. Gdy tylko udaje się znaleźć właściwego kandydata, natychmiast dołącza on do zespołu. Na tym jednak proces przyjmowania nowego pracownika się nie kończy. Wkrótce po zatrudnieniu rozpoczyna się okres przygotowania do sprawnego wykonywania zadań jako doradca klienta.

- *W okresie mojej długoletniej pracy na stanowisku dyrektora urzędu pracy nie zdarzyło mi się, aby nowozatrudniony pracownik był gotowy od razu pełnić na odpowiednim poziomie funkcje pośrednika pracy czy też, tak jak obecnie, doradcy klienta. Osiągnięcie wymaganych w gdańskim urzędzie pracy poziomu życzliwości, zaangażowania i co najważniejsze - skuteczności, wymaga wiele nauki. Istotną rolę w tym procesie odgrywa w Gdańsku, oprócz autorsko zaprogramowanego cyklu szkoleń, wprowadzony przeze mnie niespełna dwa lata temu mentoring - wyjaśnia Roland Budnik.*

Polega on na przydzieleniu nowozatrudnionemu pracownikowi opiekuna-mentora, który przez okres pierwszych 12 miesięcy będzie pomagał nowemu koledze poznać tajniki pracy doradcy klienta. Aby zapewnić wysoki poziom dydaktyczny, mentorami mogą być wyłącznie doradcy klienta posiadający odpowiednie doświadczenie zawodowe - co najmniej trzyletni staż pracy na tym stanowisku - i osiągający bardzo dobre wyniki w pracy.

Do zadań mentora (w zależności od stanowiska) należy m.in.:

- wsparcie w zakresie zapoznania się i przyswojenia zadań w zakresie ustalania profili pomocy, aktywizowanie i motywowanie osób bezrobotnych lub poszukujących pracy zgodnie z działaniami przypisanymi do danego profilu i stosowanie właściwych form pomocy, opracowywanie Indywidualnego Planu Działania, opiniowanie wniosków o jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej oraz opiniowanie wniosków o szkolenie indywidualne,
- zapoznanie nowego pracownika z obsługą bazy danych SI SYRIUSZ,
- systematyczna obserwacja postępów wdrażanego pracownika, poprzez ciągły kontakt z nim.

Do zadań pracownika objętego mentoringiem (w zależności od stanowiska) należy m.in.:

- zapoznanie się z kulturą organizacyjną i przyswojenie zadań w zakresie: ustalania profili pomocy, aktywizowanie i motywowanie osób bezrobotnych lub poszukujących pracy zgodnie z działaniami przypisanymi do danego profilu i stosowanie właściwych form pomocy, opracowywanie Indywidualnych Planów Działania, opiniowanie wniosków o jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej oraz opiniowanie wniosków o szkolenie indywidualne,
- zapoznanie się z obsługą bazy danych SI SYRIUSZ,
- systematyczna obserwacja własnej pracy oraz dokonywanie analizy w kontakcie z mentorem.

Celem mentoringu jest przygotowanie pracownika do samodzielnego wykonywania pracy jako doradca klienta. W gdańskim urzędzie pracy zostanie to osiągnięte, jeśli nowy pracownik w ciągu 12 miesięcy lub ostatnim kwartale pracy uzyska wyniki równe średniemu wynikowi w Dziale Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego. Jeśli więc doświadczeni doradcy klienta we wspomnianym dziale doprowadzili do zatrudnienia (w wyniku wydanych skierowań) określoną liczbę osób

bezrobotnych (np. 10 osób w miesiącu), nowy pracownik również musi osiągnąć podobny wynik, aby możliwe było uznanie zakończonego mentoringu za sukces. Przebieg całego procesu jest monitorowany i oceniany przez przełożonych.

W związku z dodatkowymi obowiązkami, osoba wyznaczona przez kierownika działu na opiekuna otrzymuje przez okres pierwszych 3 miesięcy mentoringu (okres wymagający od doświadczonego doradcy największych nakładów pracy i uwagi) specjalny dodatek do wynagrodzenia. Ponadto, w przypadku kiedy cały proces zakończy się sukcesem, obaj pracownicy otrzymują specjalne nagrody pieniężne.

W gdańskim urzędzie pracy obowiązuje tzw. karta mentoringu, którą podpisują wszyscy zainteresowani (mentor, pracownik objęty mentoringiem, dyrektor urzędu, a w trakcie procesu mentoringu również kierownicy referatów i kierownicy działów). Są w niej zawarte podstawowe dane: okres mentoringu, dane mentora i jego zadania, dane osoby objętej mentoringiem i jej zadania, cel całego procesu, ocena kierownika referatu, opinia kierownika działu oraz akceptacja dyrektora.

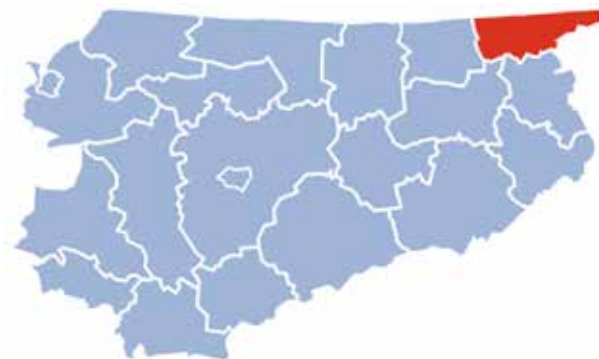
Dotychczasowe wyniki mentoringu są optymistyczne. Dedykowaną opieką objętych zostało do tej pory 15 nowozatrudnionych pracowników (doradców klienta). W 2 przypadkach udało się osiągnąć zamierzony cel, 2 osoby nie osiągnęły celu mentoringu i w ich przypadku proces doskonalenia trwa w dalszym ciągu, zaś z 1 pracownikiem rozwiązano umowę o pracę. W pozostałych 10 przypadkach mentoring jeszcze się nie zakończył.

3 POWIATOWY URZĄD PRACY W GOŁDAPI - STAWIAMY NA JAKOŚĆ

*„Obsługa klienta nie powinna być tylko działem.
Obsługa klienta jest zadaniem wszystkich pracowników.”*
Ken Blanchard

WPROWADZENIE

Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi swymi działaniami obejmuje teren powiatu gołdapskiego. Swoim zasięgiem powiat gołdapski obejmuje trzy gminy: Banie Mazurskie, Dubeninki oraz Gołdap. Na jego terenie zamieszkuje 27,3 tys. mieszkańców, przy czym połowa w jedynym w powiecie mieście – Gołdapi. Powiat jest jednym z siedmiu najmłodszych powiatów w Polsce, administracyjnie został wydzielony z dniem 1 stycznia 2002 r. Geograficznie powiat usytuowany jest na północno – wschodnim krańcu województwa warmińsko – mazurskiego i graniczy z powiatami: giżyckim, etckim, oleckim, od wschodu – z województwem podlaskim, a od północy z Obwodem Kaliningradzkim Federacji Rosyjskiej.



Położenie powiatu gołdapskiego na terenie województwa warmińsko – mazurskiego
Źródło: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Goldap_County_Warmia_Masuria.png, licencja:
CC BY-SA 3.0 [dostęp 12.11.2016 r.].

Największym atutem tego regionu są jego walory turystyczne. Gołdap od 2000 r. ma status uzdrowiska – jedyne w województwie warmińsko – mazurskim. W 2014 r. oddano tu do użytku inwestycje związane z dzielnicą uzdrowiskową: tężnię, pijalnię wód mineralnych oraz promenadę z parkiem wzdłuż jeziora. W Gołdapi działa Suwalska Specjalna Strefa Ekonomiczna, na terenie której zlokalizowanych jest 13 firm, zatrudniających ponad 1 200 osób. Dodatkowym plusem powiatu gołdapskiego jest całodobowe, drogowe przejście graniczne z Rosją, które funkcjonuje od maja 1995 r.

Bezrobocie, od momentu powstania powiatu, było jego najważniejszym problemem gospodarczym i społecznym. Na koniec 2002 r., w tutejszym powiatowym urzędzie pracy zarejestrowanych było 4665 bezrobotnych. Stopa bezrobocia osiągnęła w tym okresie wartość 37,9%, przekraczając o 9 punktów średnią wojewódzką i ponad dwukrotnie średnią krajową.

Na przestrzeni lat – z roku na rok poziom bezrobocia zmniejszał się. Wspólne działania podejmowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi z innymi partnerami instytucjonalnymi i społecznymi doprowadziły do znacznego obniżenia poziomu bezrobocia z pierwszego miejsca w województwie, a nawet w kraju, do zbliżonego do średniej w regionie.



Stopa bezrobocia w powiecie gołdapskim na tle województwa warmińsko-mazurskiego i kraju w latach 2002-2016 (dane na koniec grudnia każdego roku, rok 2016 – dane na koniec września)

Źródło: <http://stat.gov.pl>.

Na uwagę zasługuje fakt, że w 2010 r. w naszym powiecie zanotowano najwyższy spadek stopy bezrobocia w kraju. Informację na ten temat odnotowano również w ogólnopolskim dzienniku „Rzeczpospolita” - numer z 11 lutego 2011 r. „Wobec małej aktywności firm, decydujący wpływ na lokalne rynki miały działania urzędów pracy.

– W ubiegłym roku na aktywne formy walki z bezrobociem mieliśmy do dyspozycji rekordową kwotę 10,6 mln zł – mówi Wojciech Hołdyński, dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi. W tym powiecie bezrobocie w ciągu roku (od grudnia do grudnia) spadło o 3,1 pkt proc., do 22 pkt proc. (to najwyższy spadek w kraju). Dzięki pieniądзом udało się np. 700 osób wysłać na staże, a 115 dostało granty na własną działalność.”

Od wielu lat nasze działania ukierunkowane są na osiągnięcie jak najwyższej skuteczności w aktywizacji osób bezrobotnych, realizację usług zgodnie z oczekiwaniami pracodawców oraz na zapewnieniu profesjonalnej obsługi klientów.

MISJA POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W GOŁDAPI

„Zarządzanie przez jakość” - taką filozofię zarządzania przyjęła dyrekcja Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi. Jest to nowoczesna koncepcja wszechstronnego, zbiorowego wysiłku zorientowanego na ustawiczne doskonalenie organizacji we wszystkich aspektach, sferach i efektach jej działalności. Opierając się na tej koncepcji w 2011 roku określiliśmy misję urzędu, którą jest efektywna realizacja zadań w zakresie promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych i poszukujących pracy poprzez uwzględnienie potrzeb mieszkańców Powiatu Gołdapskiego, szybkie, wszechstronne i profesjonalne załatwianie spraw należących do kompetencji urzędu. Wyznaczona misja ma charakter stały, jednakże jest corocznie weryfikowana pod kątem aktualności. Nasza misja nie jest tylko górnolotnym hasłem, jest realizowana poprzez ustalone w ramach kontroli zarządczej, stałe cele nadrzędne urzędu, którymi są:

- 1) pełne i produktywne zatrudnienie,
- 2) rozwój zasobów ludzkich,
- 3) osiągnięcie wysokiej jakości pracy,
- 4) wzmacnianie integracji oraz solidarności społecznej,
- 5) zwiększanie mobilności na rynku pracy,

a w dalszej kolejności cele szczegółowe, które określamy i realizujemy w danym roku kalendarzowym. Ustalane cele zorientowane są na klienta, na świadczenie usług na wysokim poziomie, z uwzględnieniem przestrzegania obowiązujących przepisów prawa.

ROZBUDOWA BUDYNKU URZĘDU NA POTRZEBY CENTRUM AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ

Jednym z celów, który zrealizowaliśmy i uważamy za bardzo ważne osiągnięcie, było wykonanie nadbudowy budynku urzędu o jedną kondygnację. Dzięki realizacji tego przedsięwzięcia, w naszym urzędzie zdecydowanie polepszyły się warunki obsługi klientów, w szczególności w Centrum Aktywizacji Zawodowej oraz warunki pracy pracowników.

Jeszcze w 2010 r. warunki lokalowe Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi nie były zadowalające. Bardzo zależało nam na poprawieniu tego stanu rzeczy, gdyż pomieszczenia wykorzystywane do spotkań grupowych były niedostosowane do przyjęcia jednocześnie większej liczby uczestników (sala klubu pracy miała powierzchnię 24,21 m², zaś sala poradnictwa zawodowego odpowiednio 22,17 m²). Obie sale znajdowały się w piwnicy budynku i nie były dostatecznie doświetlone światłem naturalnym. Było to uciążliwe dla osób biorących udział w organizowanych przez pracowników urzędu spotkaniach informacyjnych lub

szkoleniach z zakresu poszukiwania pracy przez 4 godziny dziennie w okresie do 3 tygodni. Bezrobotni niejednokrotnie dawali temu wyraz w ankietach podsumowujących spotkania wystawiając negatywne oceny warunkom lokalowym. W tej części budynku nie mogliśmy także zapewnić dostępu do toalet i klienci urzędu uczestniczący w różnych spotkaniach byli zmuszeni do korzystania z sanitariatów znajdujących się na wyższym piętrze.

Pierwsza możliwość zrealizowania planu rozbudowy pojawiła się przy okazji zmian do ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (ustawa z dnia 19 grudnia 2008 r. - Dz. U. z 2009 r. Nr 6, poz. 33). Ustawa zobowiązywała urzędy do wyodrębnienia ze swoich struktur centrów aktywizacji zawodowej (CAZ). W art. 30 ust. 2 tejże ustawy do dnia 31 grudnia 2010 r. dano możliwość dofinansowania tego przedsięwzięcia ze środków Funduszu Pracy pozostających w dyspozycji ministra właściwego do spraw pracy, do wysokości 80% kosztów ich utworzenia, jednak nie więcej niż 80-krotność przeciętnego wynagrodzenia obowiązującego w kwartale bezpośrednio poprzedzającym finansowanie tych kosztów. Dyrekcja urzędu zwróciła się z prośbą do Zarządu Powiatu Gołdapskiego o zabezpieczenie środków na wkład własny potrzebny do uzyskania dofinansowania. Niestety było to zbyt duże obciążenie finansowe dla powiatu, więc otrzymaliśmy odpowiedź negatywną.

Ponieważ w przewidzianym okresie dostosowawczym w całym kraju nie wyczerpano puli środków na ten cel, kolejną zmianą ww. ustawy (art. 30 ust. 3), przedłużono termin na dofinansowanie CAZ do końca 2011 roku. Dla nas była to ostatnia szansa na polepszenie warunków obsługi klientów. Priorytetem dyrekcji urzędu pracy było uzyskanie wkładu własnego do tego przedsięwzięcia. Maksymalna kwota dofinansowania, o jaką urząd mógł się starać w dniu składania wniosku wynosiła ponad 277 tys. zł. Kwota ta dla wszystkich powiatowych urzędów pracy w kraju bez względu na ich wielkość i położenie była jednakowa, co tym bardziej przemawiało za podjęciem starań dla powiatu gołdapskiego, który jest jednym z mniejszych powiatów w Polsce. Dzięki ogromnej determinacji udało się zdobyć niezbędne środki na wkład własny: 30 tys. zł wyłożyła Gmina Gołdap, pozostałą brakującą część w wysokości 38,8 tys. zł uzyskaliśmy od władz Powiatu Gołdapskiego.

W czerwcu 2011 r. złożyliśmy wniosek o rozbudowę budynku o dodatkową kondygnację, a w dniu 5 lipca 2011 r. otrzymaliśmy informację, że nasz wniosek został rozpatrzony pozytywnie.

Inwestycja realizowana była w okresie od 19 sierpnia 2011 r. do 14 grudnia 2011 r. i polegała na wykonaniu nadbudowy II piętra budynku o powierzchni użytkowej 212,13 m². Całkowity koszt przedsięwzięcia wyniósł 343 381,06 zł.

Źródło finansowania	Kwota	%
środki Funduszu Pracy	274 581,06	79,96
budżet powiatu	68 800	20,04
w tym budżetu Gminy Gołdap	30 000	8,74
RAZEM	343 381,06	100,00

Źródła finansowania inwestycji CAZ w PLN. Źródło: opracowanie własne.

Cała nadbudowana kondygnacja została przeznaczona wyłącznie na potrzeby Centrum Aktywizacji Zawodowej. W nowopowstałej części utworzono:

- salę klubu pracy i informacji zawodowej o powierzchni 132,27 m², w której:
 - doradcy zawodowi udzielają porad i informacji zawodowej w formie grupowej dla bezrobotnych i poszukujących pracy, prowadzą szkolenia z zakresu umiejętności aktywnego poszukiwania pracy, zapewniają dostęp do informacji i elektronicznych baz danych dla bezrobotnych i poszukujących pracy,
 - pośrednicy pracy organizują giełdy pracy,
 - specjalista ds. rozwoju zawodowego wraz z doradcami zawodowymi i pośrednikami pracy prowadzą rekrutacje na szkolenia;
- 4 pokoje, w których obsługę prowadzą doradcy zawodowi i specjalista ds. rozwoju zawodowego;
- część sanitarną (WC) przeznaczoną dla klientów i pracowników CAZ.



Budynek Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi – przed i po wykonaniu nadbudowy piętra na potrzeby Centrum Aktywizacji Zawodowej

Dobudowanie nowego piętra budynku, a tym samym powstanie nowych pomieszczeń, zdecydowanie poprawiło jakość świadczonych usług rynku pracy. Pozwoliło to na świadczenie usług przez pośredników pracy, doradców zawodowych i specjalisty ds. rozwoju zawodowego w osobnych pokojach, zapewniając poufność prowadzonych rozmów. Ich stanowiska pracy zostały wyposażone w profesjonalny sprzęt biurowy z dostępem do internetu oraz niezbędnym oprogramo-

waniem. Atutem jest również fakt, że większość usług rynku pracy jest świadczona na jednym piętrze. Taka lokalizacja ułatwiła współpracę między kluczowymi stanowiskami i wpłynęła na szybszą wymianę informacji.

Nowa sala, przeznaczona głównie do prowadzenia grupowej informacji i porady zawodowej, szkoleń z zakresu umiejętności poszukiwania pracy oraz giełd pracy, może jednorazowo pomieścić nawet do 100 osób. Podniosło to komfort



Spotkanie w dobudowanej sali podczas Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery

udziału w spotkaniach organizowanych przez pracowników CAZ. Sala została wyposażona w projektor multimedialny wraz z ekranem i nagłośnieniem. Dodatkowo w sali utworzono pięć stanowisk komputerowych z dostępem do internetu. Korzystają z nich klienci urzędu, bezrobotni i poszukujący pracy, którzy m.in. przygotowują dokumenty aplikacyjne i korzystają z krajowej bazy ofert pracy.

DORADCY KLIENTA – PROFESJONALIŚCI W KAŻDYM CALU

W naszym urzędzie na szczególną uwagę zasługuje praca wykonywana przez pracowników pełniących funkcję doradców klienta, a przede wszystkim pośredników pracy i doradców zawodowych, którym została ona powierzona. W każdym urzędzie pracy w Polsce zadania wykonywane przez osoby zatrudnione na tych stanowiskach zostały w dużej mierze ujednolicone przez ustawę o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz jej akty wykonawcze, jednak sposób wykonywania pracy oraz zaangażowanie jest zależne wyłącznie od pracowników. Bezrobotnych klientów urzędów często charakteryzuje brak motywacji do samodzielnego poszukiwania zatrudnienia, ogólne zniechęcenie oraz negatywne nastawienie do podjęcia jakichkolwiek działań, frustracja, niskie poczucie własnej wartości i brak wiary we własne siły. Do nich kierujemy takie usługi jak grupowa porada zawodowa czy szkolenia z zakresu umiejętności aktywnego poszukiwania pracy. Po zakończeniu porad oraz szkoleń doradcy zawodowi proszą uczestników o wypełnienie krótkich ankiet podsumowujących zajęcia. Mają one na celu poznanie opinii uczestników oraz ewentualne dokonanie zmian w sposobie prowadzenia zajęć. Dodatkowo w ankiecie uczestnicy proszeni są o odpowiedź na pytanie otwarte „Dlaczego poleciliby udział w szkoleniu/zajęciach?”. Nierzadko otrzymujemy bardzo pozytywną ocenę naszej pracy – poniżej kilka przykładowych odpowiedzi:

„Zajęcia były prowadzone bardzo dobrze, codziennie na inny temat, różnymi metodami i ćwiczeniami. Była fajna atmosfera i duże wsparcie ze strony grupy i pani prowadzącej szkolenie”

„Ponieważ jest miła pani prowadząca, ale również dlatego, gdyż można zdobyć dużą wiedzę, bardzo dobrze poznać siebie lub też sprawdzić czy tak jest jak siebie ocenialiśmy. Udział w poradzie zawodowej daje większą pewność siebie i większe szanse na rozpoczęcie kariery zawodowej”

„Zajęcia były prowadzone bardzo ciekawie. Nie były to tylko zadania typu testy tak/nie ale również praca w grupie, dyskusje oraz zadania praktyczne”

„Z miłą chęcią poleciłabym uczestniczenie w takich zajęciach, z powodu szerokiej wiedzy, którą poznałam i ze względu na panią, która prowadziła zajęcia”

„Szkolenie pozwoliło zajrzeć w głąb siebie, nazwać i określić słabości i mocne strony. Odbieram to jako ciekawe doświadczenie”

„Zajęcia dają dużo motywacji, na szkoleniu była super atmosfera, a wiadomości były konkretne, bardzo przydatne, a wiedza zdobyta na pewno niezapomniana na całe życie”

Inicjatywą naszych doradców zawodowych było włączenie do prowadzenia szkoleń w zakresie aktywnego poszukiwania pracy radcy prawnego, który w trakcie zajęć omawia z uczestnikami przepisy prawa pracy, a także pracodawców działających na lokalnym rynku pracy. Nasi goście-prelegenci dzieląc się własnym doświadczeniem prezentują pożądane zachowania kandydatów podczas rozmów kwalifikacyjnych. Podkreślają, że w procesie naboru, bardzo ważny jest stały kontakt kandydata do pracy z potencjalnym pracodawcą. Wspominają również o sporządzaniu przez nich rzetelnego CV.

Pomimo ustawowego obowiązku realizacji usługi poradnictwa zawodowego przez doradców zawodowych, w organizację zajęć włączają się również pośrednicy pracy. Ich głównym zadaniem jest zaprezentowanie informacji o zakładach pracy działających na terenie powiatu gołdapskiego oraz poinformowanie o aktualnych formach aktywizacji zawodowej dostępnych w urzędzie.

Doradcy klienta posiadają wysokie kwalifikacje, które stale podnoszą poprzez udział w różnych szkoleniach. Jednym ze szkoleń, które należałoby wyróżnić, jest szkolenie w zakresie obsługi osób słabo słyszących i niesłyszących. W 2012 r. brało w nim udział dwóch pracowników - pośrednik pracy i doradca zawodowy. Był to 60 - godzinny kurs języka migowego dla pracowników służb społecznych. Po otrzymaniu certyfikatu ukończenia szkolenia, stanowiska pracowników zostały

odpowiednio oznakowane tak, aby osoby słabo słyszące i niesłyszące mogły bez przeszkód zidentyfikować osoby posługujące się językiem migowym. Informacja o tym fakcie została również zamieszczona na stronie internetowej urzędu, w Biuletynie Informacji Publicznej oraz na tablicy ogłoszeń w urzędzie.

Naszych doradców zawodowych oraz pośredników pracy cechują pasją, profesjonalizm, indywidualne podejście do klienta, zrozumienie i życzliwość. Wiele razy dyrekcja urzędu spotykała się z pochlebnymi opiniami klientów na temat działań realizowanych przez osoby zatrudnione na tych właśnie stanowiskach.

BADANIE SATYSFAKCJI KLIENTÓW

Zdając sobie sprawę z wagi postrzegania organizacji przez jej klientów, postanowiliśmy sprawdzić jak urząd pracy jest odbierany przez osoby bezrobotne, poszukujące pracy i pracodawców. Chcieliśmy poznać opinie klientów zewnętrznych na temat funkcjonowania urzędu, stworzyć opis sytuacji i punkt wyjścia do pracy nad poprawą jakości obsługi. Zdecydowaliśmy więc o przeprowadzeniu badania satysfakcji klientów.

W tym celu przeprowadziliśmy dwa badania. Pierwsze w 2012 r. i kolejne sprawdzające po upływie roku. Obydwa badania zrealizowaliśmy we własnym zakresie, nie zlecaliśmy tej usługi firmie zewnętrznej.

W obu badaniach zastosowanym narzędziem badawczym była anonimowa ankieta. Wykorzystaliśmy w tym celu dwa różne kwestionariusze ankiet, odrębny dla bezrobotnych i pracodawców. Dla analizy porównawczej badań zastosowano jednakowe kwestionariusze w poszczególnych latach.

W celu zgromadzenia możliwie dużej liczby ankiet z odpowiedziami i uzyskania najbardziej rzeczywistych opinii klientów, ankiety udostępniono w wersji papierowej w urzędzie na stanowiskach obsługi klientów oraz w wersji elektronicznej na stronie internetowej urzędu. O możliwości wypełnienia ankiety klienci dowiadawali się dwutorowo: od pracowników urzędu oraz poprzez stronę internetową.

Ankiety wypełniały tylko osoby zainteresowane. W badaniu I, które przeprowadzono w okresie od grudnia 2012 r. do stycznia 2013 r., ankiety wypełniło łącznie 106 osób bezrobotnych i 36 pracodawców. Źródło pozyskania ankiet:

a) bezrobotni: 42 ankiet wypełnione elektronicznie i 64 w wersji papierowej,

b) pracodawcy: 4 – ankiet elektroniczne i 32 wypełnione w wersji papierowej.

W badaniu II, które przeprowadziliśmy w okresie listopad - grudzień 2013 r., ankiety wypełniło łącznie 130 osób bezrobotnych i 44 pracodawców. Źródło pozyskania ankiet:

c) bezrobotni: 55 ankiet wypełnionych w wersji elektronicznej i 75 w wersji papierowej,

d) pracodawcy: 4 ankiet wypełnione elektronicznie i 40 ankiet złożonych w wersji papierowej.

W ankiecie zapytano o następujące obszary:

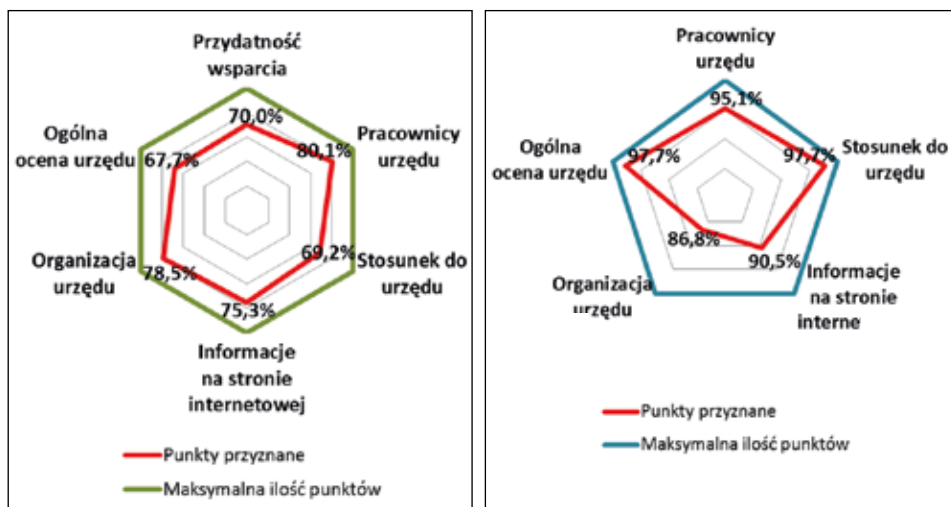
- sposób obsługi klienta np. „Skąd najczęściej dowiaduje się Pan/Pani, gdzie i jak załatwić sprawy w urzędzie pracy?“, „Jakie trudności napotkał/a Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?“,
- urząd i urzędnik - „Co jest dla Pana/Pani najważniejsze podczas załatwiania spraw w urzędzie pracy?“, „Jak ocenia Pan/Pani pracowników urzędu, z którymi zetknął/ęła się Pan/Pani podczas załatwiania sprawy?“,
- komunikacja z klientem - „Czy korzystał/a Pan/Pani ze strony internetowej urzędu pracy?“,
- organizacja urzędu - „Czy Pana/Pani zdaniem urząd pracy jest instytucją „przyjazną” dla bezrobotnych/pracodawców?“.

Dodatkowo każda osoba wypełniająca ankietę miała możliwość wskazania propozycji zmian, jakie powinny zajść w urzędzie, aby usprawnić jego pracę.

Wyniki obu badań pokazały, iż generalnie urząd pracy postrzegany jest przez klientów jako instytucja przyjazna. To pośrednio pokazało, że badani w większości przypadków nie napotykali znaczących problemów i sprawnie udawało im się załatwiać sprawy, z którymi się zgłaszali do urzędu. Niewątpliwie mocną stroną instytucji są jej pracownicy – gdyż to oni kontaktują się z klientami i stanowią swoistą wizytówkę urzędu. To, jak oceniany jest urząd, zależy w ogromnej mierze od doświadczeń klientów w kontaktach z pracownikami – można nawet mówić o utożsamianiu urzędu z pracującymi w nim ludźmi. Klienci rzadko kiedy zdają sobie sprawę z ograniczeń natury instytucjonalnej czy prawnej, patrzą natomiast na urząd przez pryzmat tego, jak zostali obsłużeni oraz czy udało im się szybko i skutecznie załatwić swoją sprawę. Respondenci bardzo dobrze oceniali kulturę osobistą pracowników, uprzejmość i życzliwość, a także ich wiedzę i kompetencje. Prawie połowa badanych bezrobotnych oraz większość pracodawców podkreślała, że na przestrzeni lat praca urzędu ulega poprawie.

Dla obu badanych grup najważniejsza podczas załatwiania spraw była uprzejmość i życzliwość pracowników, dodatkowo dla pracodawców ważna była także sprawna i szybka obsługa. Badani dobrze oceniali pracowników urzędu w tym zakresie.

Respondentów zapytaliśmy także o stronę internetową urzędu. Badanie pokazało, że ze strony korzystała zdecydowana większość badanych bezrobotnych i pracodawców. Ci, którzy z niej korzystali, generalnie dobrze ocenili prezentowane tam informacje. Stronę internetową słabiej ocenili ankietowani bezrobotni niż pracodawcy, jednak w pytaniu otwartym „Co należałoby zmienić, aby usprawnić pracę urzędu?” nie wskazali o jakie treści w ich opinii należałoby ją uzupełnić lub w jakim zakresie zmienić.



Indeksy satysfakcji bezrobotnych (po lewej stronie) i pracodawców (po prawej stronie) – wyniki z 2013 r.
Źródło: opracowanie własne.

Przedstawione diagramy ukazują indeksy satysfakcji klientów badania przeprowadzonego w 2013 r. Maksymalna do osiągnięcia wartość wskaźników wynosiła 100 pkt czyli 100% (1 pkt. – 1%). Maksymalny wynik ukazują linie: zielona (w przypadku badania bezrobotnych) i niebieska (w przypadku badania pracodawców). Linie czerwone pokazują wartości procentowe uzyskane w badaniu w poszczególnych zagadnieniach.

Wyniki badań zostały wykorzystane do poprawy organizacji pracy urzędu i funkcjonowania komórek organizacyjnych. Z pewnością w przyszłości powtórzymy badania.

DOBRE PRAKTYKI STOSOWANE PRZY OBSŁUDZE KLIENTÓW URZĘDU

W 2014 r. ustawodawca wprowadził szereg zmian do ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, których założeniem była kompleksowa obsługa klientów urzędu szczególnie osób bezrobotnych. W ustawie pojawiła się funkcja doradcy klienta – indywidualnego i instytucjonalnego.

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Gołdapi funkcję doradcy klienta indywidualnego powierzyliśmy pośrednikom pracy, doradcom zawodowym i specjalście ds. rozwoju zawodowego. Zarejestrowani bezrobotni oraz poszukujący pracy zostali podzieleni pomiędzy doradców na mniejsze grupy według klucza alfabetycznego. Rozwiązanie to przyczyniło się do głębszego poznania swoich klientów przez pracowników urzędu, a od strony bezrobotnych do zwiększenia zaufania i otwartości. Dzięki temu doradca klienta, który opiekuje się tą samą osobą staje się poniekąd

jej mentorem. Prowadzi to do osiągnięcia lepszych efektów aktywizacji, co jest podstawowym celem podejmowanych przez doradcę klienta działań.

Należy podkreślić, że w naszym urzędzie doradcy zawodowi i specjalista ds. rozwoju zawodowego obsługują mniejszą grupę bezrobotnych i poszukujących pracy niż pozostali doradcy klienta. Dzięki temu pozwala to im w pełni realizować także wszystkie zadania z zakresu poradnictwa zawodowego oraz szkoleń.

Funkcję doradcy klienta instytucjonalnego powierzyliśmy pośrednikowi pracy i specjalistom ds. programów. Pracodawców przydzieliliśmy do konkretnych doradców według zasięgu terytorialnego. Ich głównym zadaniem jest utrzymywanie stałego kontaktu z przydzielonymi pracodawcami, pomoc w trakcie składania ofert pracy oraz informowanie o możliwych formach pomocy ze strony urzędu pracy. Naszym celem było przedstawienie pracodawcom tej funkcji jako usługi świadczonej profesjonalnie.

Jednym z elementów polepszenia warunków obsługi klienta i usprawnienia pracy doradców było wprowadzenie elektronicznego systemu przywoławczego. Klienci urzędu tuż po wejściu do urzędu na zainstalowanym ekranie widzą informację o tym, czy w danej chwili mogą skorzystać z usług swojego doradcy klienta. Na ekranie wyświetlane są informacje o tym czy pracownik jest obecny w danym dniu, a także czy w danym momencie jest zajęty czy wolny. System ten pełni istotną rolę podczas pierwszej wizyty osoby po zarejestrowaniu w urzędzie, gdyż na ekranie przy nazwisku doradcy klienta wyświetlana jest także informacja, o tym którzy klienci są przez niego obsługiwani zgodnie z podziałem alfabetycznym.

Nasz urząd dysponuje również nowoczesnym systemem przekazywania informacji o prowadzonych sprawach, za pośrednictwem systemu ekranów LCD rozmieszczonych na korytarzach urzędu. Ekran te pełnią funkcję tablic informacyjnych. Oprogramowanie do zarządzania systemem stwarza możliwość tworzenia dowolnych treści, np. bieżących komunikatów, informacji o wydarzeniach oraz raportów. Natomiast zmieniająca się informacja umieszczona na ekranie przyciąga uwagę klientów, przez co jest łatwiejsza do zauważenia i zapamiętania.

Na parterze budynku urzędu utworzyliśmy punkt informacyjny, w którym pracownicy udzielają interesantom odpowiedzi na zadawane przez nich pytania, pomagają rozwiązać pojawiające się problemy oraz wskazują osoby kompetentne do udzielenia klientowi pomocy.

Innym udogodnieniem w procesie obsługi są specjalnie przygotowane terminarze dla bezrobotnych. Podczas rozmowy z doradcą klienta są w nich wpisywane ustalone wspólnie terminy kolejnych wizyt. Terminarz ma wymiary wizytówki, tak aby bezrobotni bez problemu mogli go przechowywać w portfelu. Zawiera dodatkowo dane teled adresowe oraz godziny pracy urzędu.

Chcemy być postrzegani bez naszych klientów jako instytucja profesjonalna. Dlatego też w grudniu 2010 r. postanowiliśmy wprowadzić Kodeks etyki pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi. Wyznacza on zasady i standardy postę-

powania pracowników urzędu podczas wypełniania przez nich codziennych obowiązków. Kodeks określa zasady postępowania pracowników urzędu. Przestrzeganie tych zasad jest gwarancją kompetencji, odpowiedzialności i wysokich walorów moralnych pracowników, a także informuje klientów urzędu o standardach postępowania jakich mają prawo oczekiwać od pracowników. Treść kodeksu została udostępniona w Biuletynie Informacji Publicznej urzędu. Zasady jakie zostały określone w kodeksie to:

- zasada praworządności,
- zasada niedyskryminowania,
- zasada profesjonalizmu,
- zasada bezstronności i niezależności,
- zakaz nadużywania uprawnień,
- zasada obiektywizmu,
- zasada uczciwości i rzetelności,
- zasada uprzejmości i kultury osobistej,
- zasada współodpowiedzialności,
- zasada akceptacji kontroli zarządczej.

Kodeks etyki wymienia zachowania i postawy szczególnie naganne, a są nimi m.in.: dokonywanie oszustw i nadużyć, wchodzenie w konflikt interesów, niewykonywanie lub lekceważenie poleceń przełożonych, działanie na szkodę urzędu, lekceważenie klientów urzędu, nieterminowe załatwianie spraw, niestosowne zachowanie się oraz niestosowny wygląd, nieuprawnione wykorzystywanie informacji służbowych. Kierownicy komórek organizacyjnych upowszechniają zasady zawarte w kodeksie wśród podległych pracowników. Każdy pracownik zobowiązany jest do przestrzegania zapisów kodeksu i kierowania się jego zasadami.

Kolejne rozwiązanie, usprawniające kontakt klienta z pracownikami urzędu, to wprowadzenie identyfikatorów służbowych zawierających imię, nazwisko i stanowisko służbowe. Każdy z pracowników czy osób odbywających staż w urzędzie jest zobowiązany do ich noszenia. Dzięki temu urzędnicy są bardziej rozpoznawalni i możliwi do zidentyfikowania przez klientów.

Na terenie urzędu wszyscy klienci mogą skorzystać z bezprzewodowej sieci internetowej. Na pierwszym i drugim piętrze budynku zamontowaliśmy punkty dostępu do bezpiecznej sieci, która została wydzielona i nie stwarza zagrożenia utraty danych przez użytkowników, zaś cały ruch sieciowy jest na bieżąco monitorowany. Osoby, które chcą korzystać z sieci, mają taką możliwość po wpisaniu hasła dostępu, które umieściliśmy na tablicach ogłoszeń w urzędzie.

W celu ułatwienia kontaktu klientów z pracownikami urzędu w 2013 r. przeprowadziliśmy modernizację centrali telefonicznej. Do każdego pomieszczenia biurowego przypisano numer wewnętrzny. Rozwiązanie to umożliwiło uzyskanie bezpośredniego kontaktu klienta z pracownikami bez konieczności łączenia rozmów przez sekretariat urzędu.

PARTNERZY

Główne zadania urzędów pracy w Polsce to promocja zatrudnienia, łagodzenie skutków bezrobocia oraz aktywizacja zawodowa bezrobotnych i poszukujących pracy. Dyrekcja urzędu, w celu osiągnięcia największej skuteczności przy realizacji tych zadań, nawiązała współpracę z partnerami strategicznymi, którymi są przedsiębiorcy, pracodawcy, samorządowe jednostki powiatowe i gminne oraz inne instytucje rynku pracy działające w regionie. Pozytywne relacje z wymienionymi instytucjami zapewniają współdziałanie i poparcie dla działań podejmowanych przez nasz urząd.

Porozumienia, które zawarliśmy z ośrodkami pomocy społecznej, mają na celu prowadzenie działań na rzecz aktywnej integracji społecznej, przeciwdziałanie procesom ubóstwa i marginalizacji oraz promocji zatrudnienia. Zapewniają sprawną wymianę informacji dotyczącą osób bezrobotnych zarejestrowanych w PUP i korzystających jednocześnie z pomocy OPS, wobec których podejmowane są działania zapewniające tym osobom optymalne możliwości aktywizacji. Porozumienia obejmują współpracę w zakresie:

- 1) realizacji projektów systemowych w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego,
- 2) procedur postępowania z klientami OPS i PUP, dotyczące w szczególności wymiany informacji o klientach i realizowanych działaniach/projektach oraz realizacji art. 50 ust. 2 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy,
- 3) realizacji prac społecznie użytecznych.

Poszukując nowych, lepszych sposobów współpracy, w 2013 r. pozyskaliśmy środki z FP na wdrożenie platformy komunikacyjnej do wymiany danych w postaci elektronicznej z jednostkami pomocy społecznej. W związku z powyższym, zostały z nimi podpisane porozumienia w sprawie zapewnienia sprawnej dwukierunkowej wymiany danych w postaci elektronicznej, dotyczących osób bezrobotnych i poszukujących pracy, zarejestrowanych w PUP i korzystających jednocześnie z pomocy OPS oraz zapewnienia tym osobom możliwości aktywizacji zawodowej i społecznej. Wdrożenie platformy komunikacyjnej znacząco zwiększyło efektywność funkcjonowania jednostek, jak również odciążało wspólnych klientów od dostarczania szeregu papierowych zaświadczeń, potwierdzających status lub zakres udzielonych usług i instrumentów.

Z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie w Gołdapi w 2006 r. podpisano porozumienie w sprawie finansowania rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych ze środków Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Przedmiotem tego porozumienia jest uregulowanie zasad współpracy w zakresie ustalenia zasad finansowania i rozliczania wydatków na rehabilitację zawodową i zatrudnianie osób niepełnosprawnych, m.in.: przyznawanie jednorazowo środków na podjęcie działalności gospodarczej, rolniczej albo wniesienie wkładu do spółdzielni socjalnej, zwrotu kosztów adaptacji pomieszczeń zakładu pracy do

potrzeb osób niepełnosprawnych, adaptacji lub nabycia urządzeń ułatwiających osobie niepełnosprawnej wykonywanie pracy lub funkcjonowanie w zakładzie pracy, zwrotu kosztów wyposażenia stanowiska pracy pracodawcy zatrudniającemu osobę bezrobotną zarejestrowaną w PUP oraz innych kosztów zgodnie z ustawą o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych oraz z ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Z inicjatywy Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie w listopadzie 2007 roku podpisano porozumienie w sprawie zawiązania Paktu na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego. Pakt podpisało 57 instytucji i organizacji, w tym Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi i pozostałe instytucje rynku pracy, placówki oświatowe, ośrodki związane z rekonwersją kadr oraz stowarzyszenia i organizacje z terenu województwa warmińsko-mazurskiego, zajmujące się problematyką poradnictwa zawodowego. Głównym celem nawiązania partnerstwa było zintegrowanie środowisk zaangażowanych w rozwiązywanie problemów związanych z doradztwem zawodowym w województwie poprzez współpracę instytucji rynku pracy i edukacji, a także połączenie sił, pomysłów i przedsięwzięć prowadzących do podniesienia jakości i efektywności poradnictwa zawodowego na Warmii i Mazurach. W ramach Warmińsko-Mazurskiego Paktu zostały powołane 4 zespoły zadaniowe, mające określone zadania do realizacji. Wspólnie uzgadniane są plany pracy, ustalane szczegółowe harmonogramy działań, podejmowane decyzje, odbywa się wymiana informacji i doświadczeń, organizowane są spotkania robocze poszczególnych zespołów i konferencje podsumowujące.

Od grudnia 2012 r. w naszym urzędzie odbywają się cykliczne spotkania informacyjne skierowane do osób bezrobotnych oraz przedsiębiorców z terenu powiatu gołdapskiego. Spotkania te są efektem wspólnie podjętej inicjatywy przez Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi i Urząd Skarbowy w Olecku. Podczas wizyt pracownicy skarbowki zapoznają prowadzących działalność gospodarczą oraz tych, którzy w przyszłości zamierzają powołać do życia własną firmę, z tematyką dotyczącą opodatkowania podatkiem VAT oraz formami opodatkowania podatkiem dochodowym od osób fizycznych, takich jak:

- 1) podatek według skali podatkowej,
- 2) podatek według jednolitej stawki 19%,
- 3) ryczałt od przychodów ewidencjonowanych,
- 4) karta podatkowa.

Co ważne, uczestnicy spotkań z „pierwszej ręki” mogą uzyskać odpowiedzi na nurtujące ich pytania i wyjaśnić wątpliwości w stosowaniu przepisów. Spotkania cieszą się dużym zainteresowaniem zarówno osób bezrobotnych, które chcą skorzystać z jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej, jak i lokalnych przedsiębiorców.

Dążymy do tego, aby osoby bezrobotne znalazły swoje miejsce na rynku pracy, a pracodawcy mogli pochwalić się wyspecjalizowaną, dobrze dobraną kadrą.

W tym celu wspólnie ze szkołami średnimi i wyższymi, instytucjami szkoleniowymi, pracodawcami i agencją zatrudnienia, zorganizowaliśmy I edycję Targów Pracy i Edukacji. Targi odbyły się 15 marca 2016 r. w Hali Sportowo-Widowiskowej w Gołdapi.



Targi Pracy i Edukacji -15 marca 2016 r.

Swoją ofertę zaprezentowało 40 wystawców, wśród których znaleźli się także przedstawiciele z Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi. Informowaliśmy zainteresowanych o usługach i instrumentach rynku pracy oraz o możliwościach podjęcia pracy za granicą. Należy podkreślić, że oferta wystawców była skierowana nie tylko do osób poszukujących zatrudnienia, ale również do młodzieży stojącej przed wyborem dalszej drogi zawodowej. Założeniem targów było bezpośrednie spotkanie pracodawców, poszukujących zatrudnienia i młodzieży, ułatwiło to porozumienie się oraz zwiększyło szansę na znalezienie dla siebie właściwych ofert bądź kandydatów.

Wydarzenie spotkało się z dużym odzewem i zainteresowaniem ze strony bezrobotnych i młodzieży uczącej się. Tym samym dowiedliśmy, że jest to atrakcyjna forma prezentacji dla firm i instytucji edukacyjnych, a także dobre miejsce dla poszukujących zatrudnienia. W kolejnym, 2017 roku, planujemy zorganizować II edycję targów.

Nasze działania są kierowane nie tylko do osób bezrobotnych czy poszukujących pracy. Utrata pracy ma bowiem wpływ również na najbliższe otoczenie osoby, którą ta sytuacja spotkała. W związku z tym wychodzimy poza mury budynku oraz zza naszych biurka i od 2013 r. co roku bierzemy udział w obchodach „Warmińsko – Mazurskich Dni Rodziny”. Wydarzenie to organizuje Starostwo Powiatowe w Gołdapi. Oprócz naszego urzędu, udział w wydarzeniu bierze wiele innych instytucji, w tym szkoły, a także lokalni przedsiębiorcy. W 2016 r. odbyła się kolejna edycja tego wydarzenia - piknik promujący zdrowie i rodzinę.



Stoisko Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi w czasie obchodów „Warmińsko – Mazurskich Dni Rodziny” – 5 czerwca 2016 r.

W 2016 r. nasz urząd wystawił stoisko, przy którym doradcy klienta prezentowali bezrobotnym rodzicom różne formy świadczonej przez urząd pomocy oraz udzielali odpowiedzi na pojawiające się pytania. Na stoisku znalazły się ulotki z ofertą urzędu. Dla dzieci zapewniliśmy atrakcje w formie loterii „Koło fortuny”. Każde dziecko mogło zakręcić kołem i w zależności od wylosowanego koloru otrzymać drobny upominek. Dużym zainteresowaniem cieszyło się również wykonywanie przez jedną z naszych koleżanek rysunków na twarzach najmłodszych odwiedzających nasze stoisko.

Wartością dodaną tej inicjatywy jest wyjście urzędników do ludzi i pokazanie nas z innej strony, tej mniej formalnej.

WSPÓŁPRACA Z ZAGRANICĄ

Ze względu na nasze położenie geograficzne naturalnym wydawało się nawiązanie współpracy z zagranicznymi instytucjami rynku pracy. Od 2006 r. kilkakrotnie w naszym urzędzie gościliśmy Dyrektora Centrum Zatrudnienia Ludności Miasta Gusiew, instytucji będącej odpowiednikiem naszego urzędu pracy w Obwodzie Kaliningradzkim (Rosja). Podczas spotkań omawiano sposób organizacji urzędów pracy oraz zakres zadań realizowanych przez służby zatrudnienia w Polsce i Rosji. Ponadto nasz urząd trzykrotnie odwiedzili słuchacze różnych uczelni rosyjskich m.in.: Północno-Zachodniej Akademii Administracji Publicznej w Kaliningradzie, Kaliningradzkiej oraz Wołgogradzkiej Filii Rosyjskiej Akademii Gospodarki Narodowej i Służby Państwowej, Kaliningradzkiej Filii Uniwersytetu w Moskwie.

W kwietniu 2016 r. nasz urząd miał również okazję gościć grupę kilkunastu studentów z Ukrainy i Białorusi. Młodzi ludzie gościli w powiecie gołdapskim w ramach realizacji przez Fundację „Borussia” projektu wizyt studyjnych „Study Tours to Poland”. Studenci spotkali się z dyrektcją urzędu i zostali zapoznani z usytuowaniem i zadaniami publicznych służb zatrudnienia w Polsce, z sytuacją na lokalnym



Wizyta studentów z Ukrainy i Białorusi – 8 kwietnia 2016 r.

rynku pracy od momentu powstania powiatu gołdapskiego, tj. od 2002 r. oraz z funkcjonowaniem Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi.

Nasi goście bardzo chętnie zadawali pytania dotyczące m. in. możliwości zatrudnienia osób zza wschodniej granicy w naszym kraju, systemu nauczania zawodowego, możliwości rozpoczęcia działalności gospodarczej, warunków

nabywania i wysokości zasiłków dla bezrobotnych. Mieli także okazję zwiedzić urząd i zobaczyć rozwiązania usprawniające jego pracę.

ZAPEWNIAMY BEZPIECZEŃSTWO NASZYM KLIENTOM

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Gołdapi kładziemy szczególny nacisk na przestrzeganie przepisów bhp i ochrony przeciwpożarowej. Pomimo braku obowiązku przeprowadzania ćwiczeń ewakuacyjnych na wypadek pożaru (obowiązek dotyczy obiektów przeznaczonych dla ponad 50 osób będących jego stałymi użytkownikami) organizowaliśmy je już dwukrotnie w latach 2011 i 2014. Ćwiczenia były przeprowadzone we współpracy z Komendą Powiatową Państwowej Straży Pożarnej oraz Strażą Miejską w Gołdapi. Ich celem było przećwiczenie i zweryfikowanie zasad postępowania w sytuacji pojawienia się rzeczywistego zagrożenia, wymagającego natychmiastowej reakcji i ewakuacji całości personelu i klientów przebywających na terenie budynku. W ramach ćwiczeń zastosowano różne środki pozoracji m. in. sztuczne zadymienie, fantomy, nosze. Ewakuacja przebiegła pra-



Ćwiczenia ewakuacyjne przeprowadzone w lipcu 2011 r.

widlowo, pracownicy i osoby znajdujące się w budynku sprawnie opuścili miejsce zagrożenia, zaś straż pożarna pojawiła się w ciągu 5 minut od momentu przyjęcia zgłoszenia. Ćwiczenia przebiegły bez zakłóceń. Na zakończenie podsumowano

przebieg ćwiczeń w obecności funkcjonariuszy Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Gołdapi.

Trzeba przyznać, że była to dobra okazja do analizy zachowań ludzi w kryzysowej sytuacji.

INTEGRUJEMY SIĘ POPRZEZ DZIAŁALNOŚĆ SOCJALNĄ

Ważnym obszarem funkcjonowania naszej instytucji jest działalność związana z Zakładowym Funduszem Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). Poprzez różnego rodzaju przedsięwzięcia, staramy się zapewnić właściwe relacje formalne i koleżeńskie pomiędzy pracownikami, przełożonymi oraz pracodawcą. Mamy bogatą ofertę różnych akcji i świadczeń socjalnych dla pracowników i członków ich rodzin: kilkudniowe wycieczki turystyczno – krajoznawcze, wyjazdy na spektakle teatralne, wyjścia na kabaret, kuligi, imprezy integracyjne, choinki i paczki dla dzieci pracowników.

Rokrocznie wybrani przedstawiciele pracowników (tak zwana komisja socjalna) biorąc pod uwagę ich oczekiwania, opracowują plan wydatków ZFŚS. W planie tym zawsze ujmowane są wydatki na pomoc materialną (finansową lub rzeczową). Pracownicy znajdujący się w trudnej sytuacji życiowej lub materialnej, często niespodziewanej, mają możliwość uzyskania pomocy, jeżeli tylko o nią wystąpią. Zasady udzielania świadczeń z ZFŚS zostały opisane w regulaminie, do którego pracownicy mają zapewniony stały dostęp na ogólnodostępnym dysku sieciowym oraz u pracownika ds. kadr.

Udział pracowników w organizowanych wycieczkach, kuligach czy imprezach integracyjnych zapewnia wiele korzyści urzędowi. Wspólne wyjazdy są okazją do poprawy relacji między pracownikami, dzięki nim jest minimalizowany stres, wzrasta poczucie przynależności i lojalności wobec urzędu. Wpływa to na poprawę atmosfery w miejscu pracy, czasem na zmianę nastawienia pracowników i zwiększenie ich motywacji do pracy.



Po lewej – pracownicy urzędu i ich rodziny podczas spływu Dunajcem, po prawej – choinka dla dzieci pracowników; akcje zorganizowane z ZFŚS

KONKURS WARMIŃSKO – MAZURSKIEJ NAGRODY JAKOŚCI

Wszystkie nasze pomysły czy działania są nastawione na doskonalenie, dążymy do ciągłego rozwoju organizacji i pojedynczego pracownika. Staramy się właściwie odczytywać potrzeby naszych interesariuszy i odpowiadać na nie.

Wdrożyliśmy wiele „dobrych praktyk”. Naturalnym jest, że w naszych głowach zaczęły pojawiać się pytania „czy idziemy w dobrym kierunku?”, „co możemy jeszcze zrobić/poprawić?”. W naszym województwie od 2001 r. odbywa się konkurs Warmińsko-Mazurskiej Nagrody Jakości, organizowany przez zarząd województwa warmińsko-mazurskiego, regionalny odpowiednik Polskiej Nagrody Jakości oparty na filozofii Zarządzania przez Jakość. Chcąc uzyskać odpowiedź na nurtujące nas pytania, postanowiliśmy przystąpić do konkursu. Braliśmy w nim udział dwukrotnie w 2013 r. – w XIII edycji i w 2014 r. – w XIV edycji. Jak się okazało byliśmy pierwszym urzędem pracy, który startował w konkursie Warmińsko-Mazurskiej Nagrody Jakości.

Laureatami konkursu zostają uczestnicy, którzy osiągnęli najwyższą ocenę niezależnych ekspertów. Statuetki i wyróżnienia przyznawane są organizacjom, które osiągnęły znaczącą poprawę satysfakcji klientów, pracowników oraz innych interesariuszy w okresie ostatnich lat oraz znaczącą poprawę jakości pracy, procesów, wyrobów/usług. Rywalizacja podzielona jest na cztery kategorie: mikro i małe organizacje produkcyjne i usługowe, organizacje produkcyjne i usługowe, organizacje edukacyjne oraz organizacje publiczne.

Jednym z etapów konkursu było dokonanie samooceny urzędu i wypełnienie odpowiedniego kwestionariusza na ten temat. Narzędzie samooceny, z punktu widzenia zarządzania, jest bardzo użyteczne dla każdej organizacji pragnącej rozwijać i kontrolować wprowadzanie „Modelu Doskonalenia Zarządzania” Polskiej Nagrody Jakości oraz koncepcji Zarządzania przez Jakość. Ten rodzaj systematycznego przeglądu i pomiaru najważniejszych parametrów oraz obszarów działalności organizacji jest jednym z głównych kierunków działania w jakiegokolwiek koncepcji zarządzania.

Narzędzie samooceny pozwoliło nam na precyzyjne określenie mocnych stron urzędu, obszarów wymagających poprawy, a także na rozpoznanie przyczyn tego stanu i sformułowanie wniosków służących do wprowadzenia potrzebnych zmian.



*Statuetka i dyplom przyznane PUP w Gołdapi w XIV Edycji konkursu
Warmińsko – Mazurskiej Nagrody Jakości*

Możemy poszczycić się faktem zdobycia w XIV edycji konkursu Warmińsko – Mazurskiej Nagrody Jakości najwyższego lauru, jakim jest statuetka za doskonałość zarządzania w kategorii „Organizacje publiczne”. Dało nam to przekonanie o właściwie obranym kierunku naszych działań bezpośrednio związanych z obsługą klienta.

PODSUMOWANIE, WNIOSKI, REFLEKSJE

Sytuacja na rynku pracy ulega ciągłym zmianom, staramy się na nie szybko reagować, by nasi klienci uzyskali pomoc jakiej potrzebują. W naszych głowach stale pojawiają się nowe pomysły, jednak zanim przystąpimy do ich realizacji, dogłębnie analizujemy czy nie są zbyt ryzykowne lub czy przyniosą zamierzone efekty.

Zauważamy, że działania, które do tej pory zrealizowaliśmy, przyczyniły się do postrzegania naszego urzędu przez klientów i partnerów jako instytucji świadczącej usługi w profesjonalny sposób. Czynimy starania, by urząd był odbierany również jako instytucja przyjazna i życzliwa.

Wygrana w konkursie Warmińsko – Mazurskiej Nagrody Jakości dodała nam skrzydeł, ale zdajemy sobie sprawę z faktu, że o jakość należy stale dbać i nad nią pracować, dlatego też nie

KONKURS WIEDZY O RYNKU PRACY
zof patronatem Starosty Gołdapskiego

Dwa etapy konkursu:
• szkolenie - fest (poniedziałek 2016 r.)
• powiatowy - dla 10 najlepszych teleturniej na szczeblu „Jeden z dziesięciu” (13 grudnia 2016 r.)

Wygraj laptop

NAGRODY GŁÓWNE*
I miejsce - laptop
II miejsce - smartfon
III miejsce - smartfon

Regulamin konkursu dostępny na stronie PUP w Gołdapi
<http://goldap.praca.gov.pl>

Organizatorzy:
• Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi
• Zespół Szkół Zawodowych w Gołdapi
• Liceum Ogólnokształcące im. Jana Pawła II w Gołdapi

Konkurs kierowany do uczniów ZSZ w Gołdapi i LO w Gołdapi

Wzrost: 187 cm, waga: 77 kg, data: 11.01.2016, adres: ul. Słowackiego 10, 10-100 Gołdap

Ulotka konkursu

spoczywamy na laurach. W grudniu 2016 r. przeprowadzimy konkurs wiedzy o rynku pracy, który jest adresowany do uczniów szkół ponadgimnazjalnych powiatu gołdapskiego. Jego celem jest kształtowanie aktywnej postawy wobec życia zawodowego poprzez zwiększenie wiedzy i świadomości osób młodych na temat rynku pracy, jego realiów, wymagań, sposobów poruszania się po nim, instytucji rynku pracy. Zaplanowaliśmy dwa etapy konkursu: I etap – w formie testu przeprowadzanego w szkołach, II etap powiatowy - teleturniej na wzór „Jeden z dziesięciu”, który odbędzie się w naszym urzędzie.

W 2017 roku planujemy zorganizować kolejną edycję Targów Pracy i Edukacji, zamierzamy również powtórzyć badanie satysfakcji klientów.

Cała kadra Powiatowego Urzędu Pracy w Gołdapi pracuje na właściwy wize-runek naszej instytucji, jako zespół dążymy do realizacji wyznaczonych celów.

4 POWIATOWY URZĄD PRACY W JAWORZNIE – URZĄD PRACY PARTNEREM DLA PRACODAWCÓW

WPROWADZENIE

Jaworzno to miasto na prawach powiatu położone na południu Polski, we wschodniej części województwa śląskiego. Jest prawie 100 tysięcznym miastem położonym na głównych drogowych szlakach komunikacyjnych Katowice - Kraków. Zajmuje powierzchnię 152,7 km² i jest jednym z miast o największej powierzchni w Polsce.

Przez długie dziesięciolecia zatrudnienie większości mieszkańców naszego miasta zapewniało górnictwo węgla kamiennego oraz przemysł. Niewątpliwie najważniejszą rolę wśród nich odegrały kopalnie węgla kamiennego, elektrownie, zakłady chemiczne, garbarnia, kopalnia piasku oraz nie istniejące już cementownia oraz huta szkła okiennego.

Na przestrzeni lat można zaobserwować zachodzące w Jaworznie przemiany gospodarcze, które miasto o charakterze przemysłowym przekształcają w miasto handlowo – usługowe, wykorzystujące potencjał ludzki oraz szerokie możliwości inwestycyjne. Jednak wciąż największymi zakładami, które zatrudniają największą



Siedziba Powiatowego Urzędu Pracy w Jaworznie

liczbę mieszkańców naszego miasta są spółki należące do grupy TAURON Polska Energia, tj. TAURON Wydobycie oraz TAURON Wytwarzanie, które od wielu lat jest źródłem energii dla większości regionów południa Polski.

Sukcesywnie i konsekwentnie Jaworzno dąży do rozwoju infrastruktury, uzbrajania terenów inwestycyjnych a co za tym idzie, pozyskiwania nowych przedsiębiorców.

INFORMACJE O URZĘDZIE

Misja naszego Urzędu to: "Promocja zatrudnienia, łagodzenie skutków bezrobocia, aktywizacja zawodowa oraz zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług". Jaworznicki Urząd Pracy przez cały okres funkcjonowania, tj. od 1990 roku podobnie jak inne urzędy przeszedł wiele zmian organizacyjnych. Zwiększyła się liczba pracowników, poprawiły się warunki lokalowe, a co za tym idzie ciągle polepszały się warunki obsługi osób bezrobotnych oraz przedsiębiorców.

Pierwotnie praca Urzędu skupiała się głównie na rejestracji osób bezrobotnych oraz wypłacaniu im świadczeń. Z biegiem lat zaczęliśmy pozyskiwać środki z rezerwy Funduszu Pracy na aktywizację osób bezrobotnych. Po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej, w związku z nowymi możliwościami pozyskania finansowego wsparcia, rozpoczęliśmy starania również o środki z funduszy europejskich. Podejmujemy szereg działań, które mają na celu poprawę jakości świadczonych przez nas usług. Z każdym rokiem staramy się wprowadzać dodatkowe narzędzia, dzięki którym możemy lepiej realizować zadania wynikające z ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Nasza otwartość na zmiany i skuteczność we wprowadzaniu innowacyjnych rozwiązań wpłynęły na przyznanie nam w 2008 roku certyfikatu „Urząd Przyjazny – Urząd Pracy Partnerem dla Pracodawców”.

Zmiany wprowadzone przez ustawę o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, które w 2014 r. wprowadziły funkcję doradcy klienta przyczyniły się w naszym urzędzie do podziału dotychczasowego Działu Pośrednictwa Pracy i Instrumentów Rynku Pracy na dwa odrębne działy: Działu Doradców Klienta oraz Działu Instrumentów Rynku Pracy, które obecnie razem z Działem Rozwoju Zawodowego tworzą Centrum Aktywizacji Zawodowej. Centrum zajmuje się aktywizacją osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz obsługą pracodawców i ma za zadanie ułatwić pracownikom koncentrację na potrzebach coraz trudniejszych klientów oraz podejmowanie bardziej zindywidualizowanych działań aktywizujących na ich rzecz. Fakt, że Centrum Aktywizacji Zawodowej w naszym Urzędzie znajduje się na jednym piętrze, na I piętrze budynku, przyczynił się do zacieśnienia współpracy pomiędzy pracownikami poszczególnych działów co przynosi bardzo wymierne efekty i w znacznym stopniu ułatwia pracę Centrum.

Dział Instrumentów Rynku Pracy zajmuje się realizacją form wspierających zatrudnienie, w tym m.in.:

- refundacją części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki na ubezpieczenia społeczne skierowanych do pracy bezrobotnych do 30 roku życia,
- wyposażeniem lub doposażeniem stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego,
- dotacjami na podjęcie działalności gospodarczej,
- bonami na zasiedlenie, stażowymi i zatrudnieniowymi,
- stażami,
- pracami społecznie użytecznymi,
- zadaniami w zakresie Programu Aktywizacja i Integracja,
- robotami publicznymi, pracami interwencyjnymi,
- refundacją kosztów zatrudnienia osób +50,
- zwrotem kosztów przejazdu, zakwaterowania, refundacją kosztów opieki nad dzieckiem/dziećmi lub osobą zależną.

W ostatnim czasie największym zainteresowaniem wśród naszych pracodawców cieszy się możliwość uzyskania refundacji części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki na ubezpieczenia społeczne skierowanych

do pracy bezrobotnych do 30 roku życia. Skuteczność promocji tego zadania przyczyniła się do wykorzystania w pełni przyznanego nam limitu środków na ten cel. W związku z ciągłym zainteresowaniem tą formą aktywizacji wystąpiliśmy do Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej o dodatkowe środki aby realizować dalsze potrzeby pracodawców w tym zakresie. Do końca października 2016 roku w urzędzie zawarto z pracodawcami łącznie 137 umów, w ramach których utworzono 164 stanowiska pracy.

Na szczególną uwagę zasługuje wsparcie osób bezrobotnych poprzez przyznanie dotacji na założenie własnej działalności gospodarczej. W Jaworznie 13 % nowych firm, powstało dzięki wsparciu finansowemu przyznanemu przez nasz urząd. Aby ułatwić osobom bezrobotnym podjęcie decyzji o założeniu własnej działalności oraz przekonać je, że może być to dobry wybór dla nich organizujemy w siedzibie naszego Urzędu bezpłatne szkolenia pn. „Samozatrudnienie Krok po Kroku”. Szkolenie prowadzone jest przez przedstawiciela Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Katowicach. Działania te przynoszą również korzyść naszemu Urzędowi, gdyż niejednokrotnie dotacja jako start – up staje się solidnym wsparciem powstania podmiotu gospodarczego, który później już jako pracodawca współpracuje z nami korzystając z kolejnych form pomocy tworząc nowe miejsca pracy.

Dział ten również czynnie realizuje zadania w zakresie aktywizacji osób niepełnosprawnych. Wykorzystuje przy tym narzędzia przewidziane w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych, ale także promuje wśród osób niepełnosprawnych projekty realizowane na ich rzecz przez instytucje zewnętrzne. Pracownicy urzędu starają się także zwiększać świadomość pracodawców w zakresie zatrudniania osób niepełnosprawnych m.in. poprzez organizowanie spotkań z przedstawicielami PFRON. Dział ponadto realizuje zadania związane z obszarem ekonomii społecznej, w tym poprzez stałą i wieloletnią współpracę z Centrum Integracji Społecznej oraz promocję spółdzielczości socjalnej udzielając pomocy osobom wykluczonym społecznie.

Dział Rozwoju Zawodowego zajmuje się m.in.:

- organizacją szkoleń grupowych i indywidualnych dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy,
- finansowaniem kosztów studiów podyplomowych,
- udzielaniem grupowych i indywidualnych porad zawodowych / informacji zawodowych,
- prowadzeniem szkoleń z zakresu umiejętności poszukiwania pracy,
- finansowaniem kosztów kształcenia ze środków Krajowego Funduszu Społecznego,
- koordynacją i nadzorem nad programami aktywizującymi osoby bezrobotne, w tym projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej,
- pozyskiwaniem środków finansowych na aktywizację bezrobotnych.



Punkt konsultacyjny w zakresie doradztwa edukacyjno – zawodowego.

Obok zadań typowo ustawowych realizujemy dodatkowe działania na rzecz zatrudnienia oraz promowania usług poradnictwa zawodowego. Od kilku lat współdziałamy z różnymi instytucjami w ramach Jaworznickiego Forum Doradztwa Zawodowego i w sposób kompleksowy zajmujemy się wsparciem młodzieży oraz osób dorosłych głównie w zakresie planowania kariery zawodowej. Wspólne działania przyczyniły się do organizacji cyklicznej imprezy jaką jest Ogólnopolski Tydzień Kariery. W ramach tego przedsięwzięcia mieszkańcy Jaworzna mają możliwość wzięcia udziału w wykładach, seminariach, konkursach, szkoleniach, warsztatach. Do kalendarza usług poradnictwa zawodowego na stałe wpisał się również Jaworznicki Maraton Przedsiębiorczości promujący postawy przedsiębiorcze. To inicjatywa inspirująca wszystkich odbiorców naszych działań do aktywnego życia zawodowego i edukacyjnego. Ponadto rokrocznie w jaworznickich szkołach różnego szczebla, organizujemy szereg prelekcji, podczas których przekazujemy uczniom informacje na tematy dotyczące aktualnych wymagań jakie pracodawcy stawiają przyszłym pracownikom, sytuacji na lokalnym rynku pracy oraz usług świadczonych przez tutejszy Urząd skierowanych do osób młodych.

Dział Doradców Klienta zajmują się obsługą osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz obsługą pracodawców.

W dziale zadania swoje wykonują:

- pośrednicy pracy z funkcją doradcy klienta indywidualnego,
- doradcy zawodowi z funkcją doradcy klienta indywidualnego,
- pośrednicy pracy z funkcją doradcy klienta instytucjonalnego.

Wyodrębnienie Działu Doradców Klienta wpłynęło na poprawę jakości świadczonych przez nas usług. Obecnie w naszym Urzędzie na jednego doradcę klienta indywidualnego przypada około 200 osób bezrobotnych i poszukujących pracy. Osoby są przypisane do konkretnego doradcy zgodnie z porządkiem alfabetycznym (pierwszą literą nazwiska). Dzięki temu podziałowi doradca klienta ma możliwość dokładniejszego określenia potrzeb i oczekiwań swojego podopiecznego oraz odpowiedniego zaplanowania wspólnie z nim działań w Indywidualnym Planie Działania. Plan ma na celu doprowadzenie osoby bezrobotnej do znalezienia odpowiedniej pracy, uwzględniając indywidualną sytuację osoby. Natomiast osoby bezrobotne i poszukujące pracy z racji tego, że przyjmowane są zawsze przez tego samego pracownika czują się o wiele bardziej komfortowo i darzą doradców klienta coraz większym zaufaniem.

Doradcy klienta poza przedstawianiem propozycji pracy z równym zaangażowaniem skupiają się na analizie potrzeb każdego bezrobotnego oraz zidentyfikowaniu jego problemów społecznych, które często stanowią istotną przeszkodę w podjęciu zatrudnienia.

Pośrednicy pracy z funkcją doradcy klienta instytucjonalnego zajmują się przede wszystkim przyjmowaniem oraz pozyskiwaniem ofert pracy od pracodawców, organizacją giełd pracy i targów pracy oraz nawiązywaniem i utrzymywaniem kontaktów z przedsiębiorcami podczas wizyt w zakładach pracy. Wizyty u pracodawców są jednym z istotnych działań tego działu. Dzięki wizytom pozyskujemy dla urzędu zarówno informacje o aktualnych potrzebach pracodawców, z którymi dotychczas współpracowaliśmy oraz o ich przyszłych potrzebach wynikających z planu rozwoju ich firmy. Wizyty u pracodawcy to również możliwość nawiązania współpracy z nowymi podmiotami gospodarczymi, którym podczas wizyt prezentujemy ofertę Urzędu, zachęcamy ich do współpracy oraz staramy się wspólnie z pracodawcą wybrać najlepszą dla niego formę wsparcia. Warto zaznaczyć, że znaczna część pracodawców współpracujących z Urzędem, to pracodawcy pozyskani właśnie podczas wizyt naszych pracowników.

WSPÓŁPRACA Z PRACODAWCAMI

Kwestionariusz badania sondażowego popytu na pracę

Monitorowanie kierunku zmian na lokalnym rynku pracy wiąże się z systematycznym obserwowaniem zjawisk zachodzących na tym rynku. Ważne jest zatem obserwowanie zmian dotyczących kształtowania popytu na pracę i podaży zasobów pracy oraz formułowanie na tej podstawie ocen, wniosków i krótkoterminowych prognoz niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania systemów: szkolenia bezrobotnych oraz kształcenia zawodowego.

Od 2003 roku jako jeden z nielicznych urzędów pracy w Polsce dokonujemy monitorowania rynku pracy poprzez badanie sondażowe. Narzędziem do badania jest Kwestionariusz badania sondażowego popytu na pracę. Kwestionariusz co roku ulega modyfikacjom, gdyż staramy się jak najlepiej dostosować go do bieżących potrzeb naszego urzędu oraz zmian wynikających np. z nowelizacji ustawy.

Pod koniec każdego roku Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie rozsyła kwestionariusz do podmiotów gospodarczych z lokalnego rynku pracy. Są to w głównej mierze pracodawcy znajdujący się w bazie pracodawców naszego Urzędu. Kwestionariusz umożliwia przede wszystkim ustalenie potrzeb kadrowych pracodawcy na rok kolejny. Jest źródłem informacji nt. planowanego zatrudnienia, planowanych zwolnień oraz potrzeb szkoleniowych pracodawców.

Badanie dotyczy pięciu zagadnień problemowych:

- Część I. Dane ogólne dotyczące zakładu pracy (pracodawcy);

- Część II. Plany zatrudnienia – potrzeby kadrowe z uwzględnieniem form subsydiowanych;
- Część III. Plany szkoleń;
- Część IV. Krajowy Fundusz Szkoleniowy;
- Część V. Plany zwolnień.

Pierwsza część Kwestionariusza dotyczy ogólnych danych podmiotów gospodarczych. Pozwala nam to przede wszystkim na aktualizację karty pracodawcy w systemie Syriusz STD. Pracodawcy zamieszczają tam informacje o: danych teleadresowych podmiotu, osobach do kontaktu czy stanie zatrudnienia. Ponadto w tej części pracodawca aktualizuje bądź uruchamia usługę subskrypcji sms lub e-mail.

Druga część kwestionariusza składa się z czterech elementów.

Pierwszy dotyczy planów zatrudnieniowych bez wsparcia finansowego urzędu. Pracodawcy określają w nim stanowiska, na których planują zwiększenie zatrudnienia, przewidywaną liczbę stanowisk oraz określają na podstawie jakiej umowy to zatrudnienie nastąpi. Dzięki informacjom zawartym w tej części pracownicy Urzędu uzyskują wsparcie w procesie opracowywania comiesięcznych planów wizyt u pracodawców. Tym samym zwiększają szanse na pozyskanie ofert pracy dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy. Jest to również cenna informacja w sytuacji kiedy chcemy pozyskać konkretne oferty pracy dla konkretnych osób bezrobotnych z określonymi kwalifikacjami.

Drugi element określa potrzeby kadrowe w ramach form subsydiowanych. Część ta podzielona jest na formy subsydiowane, które realizowane są przez urząd zgodnie z ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Pracodawcy, podobnie jak w części pierwszej, określają stanowiska oraz liczbę planowanych do utworzenia miejsc pracy. Złożenie kwestionariusza jest jednym z wymogów określonym w regulaminie rozpatrywania wniosków na poszczególne formy pomocy. Informacje te niejednokrotnie ułatwiają nam później podjęcie decyzji o udzieleniu wnioskowanego wsparcia.

Trzeci element określa czy potrzeby kadrowe Pracodawców obejmują zatrudnienie osób z niepełnosprawnością. Stanowi to dla nas cenną informację, którą wykorzystujemy w procesie aktywizacji osób ze stopniem niepełnosprawności. W przypadku świadczenia usług z wykorzystaniem środków z PFRON łatwiej jest nam określić, który pracodawca ma warunki oraz jest gotowy na zatrudnienie osób niepełnosprawnych. Możemy wtedy zaproponować pracodawcy pomoc w ramach posiadanych środków.

W ostatnim czasie obserwujemy duże zmiany na rynku pracy – niedawny rynek pracodawcy przekształca się w rynek pracownika. Rosną niedobory pracowników, w związku z czym pracodawcy mają coraz większe trudności w rekrutowaniu odpowiedniej kadry. Stąd też w ostatnich latach poszerzyliśmy nasz kwestionariusz o ostatni, czwarty element, który odnosi się do tzw. problemowych stanowisk pracy, to znaczy stanowisk, na które pracodawcy mają trudności z pozyskaniem pracowników.

Trzecia część kwestionariusza odnosi się do planów szkoleń. Pracodawcy wskazują szkolenia, po ukończeniu których kandydaci nabywają specjalistyczne uprawnienia, zwiększające szanse na zatrudnienie w ich firmie. Z tej części kwestionariusza Dział Doradców Klienta sporządza sprawozdanie, a następnie przekazuje je do Działu Rozwoju Zawodowego. Z uwzględnieniem tych danych opracowywany jest plan szkoleń na kolejny rok. Daje nam to obraz tego na pracowników z jakimi uprawnieniami jest zapotrzebowanie na lokalnym rynku.

W 2014 roku nowelizacja ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy wprowadziła nową formę wsparcia dla pracodawców jaką jest Krajowy Fundusz Szkoleniowy. Mając na uwadze tę zmianę wprowadziliśmy w naszym kwestionariuszu czwartą część poświęconą właśnie tej formie. Pracodawcy wskazują w niej w jakim zakresie chcieliby przeszkolić swoich aktualnych pracowników aby zapobiec ewentualnym zwolnieniom z powodu kompetencji nieadekwatnych do wymagań dynamicznie zmieniającej się gospodarki. Wskazują również przewidywaną liczbę pracowników do przeszkolenia oraz przybliżoną wartość szkolenia. Pozwala nam to szacunkowo określić potrzeby naszych pracodawców w tym zakresie oraz zabezpieczyć środki na to zadanie.

Poza planami zatrudnieniowymi monitorujemy również plany zwolnień na naszym lokalnym rynku pracy. Stąd w piątej części kwestionariusza pytamy pracodawców o ich plany dotyczące ewentualnych zwolnień. Uzyskane dane pozwalają nam nakreślić obraz sytuacji podmiotów gospodarczych w naszym regionie. Dzięki informacjom tam zawartym możemy podjąć ewentualne działania w przypadku zwolnień grupowych. Urząd ma wtedy szansę na przygotowanie się do udzielenia pomocy osobom zwolnionym.

Kwestionariusz do badania sondażowego popytu na pracę jest bardzo pomocnym narzędziem dla działań jakie podejmuje Urząd. Zgromadzone dzięki niemu dane pozwalają nam na bieżąco monitorować sytuację na rynku pracy w Jaworznie oraz planować działania mające na celu ułatwienie osobom bezrobotnym i poszukującym pracy w znalezieniu odpowiedniego zatrudnienia. Bardzo istotną kwestią jest to, że kwestionariusz wskazuje na jakie stanowiska i pracowników jest lub w niedalekiej przyszłości będzie zapotrzebowanie na rynku. Kwestionariusze pozwalają ponadto na utrzymanie stałego kontaktu z pracodawcami współpracującymi z Urzędem oraz pozyskanie nowych pracodawców.

Do wyników badania sondażowego popytu na pracę wracamy sukcesywnie przez cały rok. Pozyskane wyniki pozwalają nam zaplanować wizyty u pracodawców, pozyskać oferty pracy i nowych pracodawców do współpracy, a przede wszystkim monitorować lokalny rynek pracy. Zwiększająca się liczba Pracodawców współpracujących z naszym Urzędem wpłynęła na to, że z każdym rokiem wysyłamy coraz większą liczbę Kwestionariuszy oraz coraz więcej podmiotów bierze udział w naszym badaniu.

TARGI PRACY

Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie jako jeden z niewielu organizuje targi pracy dwa razy w roku w edycji wiosennej i jesiennej. Do tej pory zorganizowaliśmy 42 edycje targów przy współdziałaniu Prezydenta Miasta Jaworzna. Od kilku lat wydarzenie to organizowane jest w Hali Widowisko – Sportowej w Jaworznie, której lokalizacja w centrum miasta ma zdecydowanie pozytywny wpływ na frekwencję wśród odwiedzających. Targi Pracy w naszym mieście cieszą się bardzo dużym zainteresowaniem zarówno wśród osób bezrobotnych i poszukujących pracy, uczniów, jak i pracodawców. Do udziału w tym przedsięwzięciu zapraszamy również specjalistów reprezentujących różne dziedziny wiedzy i instytucje. Do tej pory w ramach wydarzenia gościliśmy przedstawicieli m.in. Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Katowicach, Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Jaworznie, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Jaworznie, Urzędu Skarbowego w Jaworznie, Centrum Integracji Społecznej w Jaworznie oraz Pełnomocnika Prezydenta Miasta Jaworzna ds. Osób Niepełnosprawnych.

Logo Jaworzno i logo Powiatowego Urzędu Pracy w Jaworznie.

Prezydent Miasta Jaworzna oraz Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie zapraszają na

TARGI PRACY

20.09.2016 r.
w godz. 9.00 – 13.00

Hala Widowiskowo-Sportowa
MICKIŚ w Jaworznie
ul. Grunwaldzka 80

ZAPEWNIAMY:

- oferty pracy z terenu miasta Jaworzna oraz miast ościennych,
- oferty szkoleń zawodowych,
- informacje o usługach Powiatowego Urzędu Pracy,
- możliwości aktywności i usługi dla osoby zawodowej, bezrobotnego wykonania testu z zakresu preferencji i zainteresowań zawodowych, predyspozycji umiejętnościach, uzdolnieniu językowych,
- atrakcje tematyczne

DANE TELEFONOWE:
Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie
ul. Piłsudskiego 10, tel. 77 613 11 25
www.powiatowyurzadpracy-jaworzno.pl

Plakaty promujące Targi Pracy organizowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie

Organizację wydarzenia rozpoczynamy na kilka miesięcy przed targami. Pierwszym krokiem jest promocja targów pracy. Informacja o organizowanym wydarzeniu zamieszczana jest na stronie internetowej naszego urzędu i facebook'u, na stronie internetowej Urzędu Miejskiego w Jaworznie oraz w prasie lokalnej. W celu dotarcia do jak największej liczby zainteresowanych promocję naszego przedsięwzięcia prowadzimy na terenie całego miasta przy współdziałaniu innych jednostek z terenu miasta m.in. Urzędu Miejskiego, Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej, Miejskiego Zarządu Dróg i Mostów. Dzięki uprzejmości współpracujących instytucji Plakaty informujące o targach rozieszczamy nie tylko na terenie naszego urzędu, ale również na przystankach autobusowych na terenie miasta i w autobusach PKM Jaworzno oraz w gablotach informacyjnych należących do Urzędu Miejskiego w Jaworznie. Ponadto plakaty informacyjne przekazujemy do ościennych Powiatowych Urzędów Pracy, gdyż do udziału zapraszamy także klientów z innych powiatów.

Kolejnym krokiem jest dotarcie i zaproszenie do wzięcia udziału pracodawców. W tym celu rozsyłamy zaproszenia do pracodawców z lokalnego rynku pracy, pracodawców z innych miast współpracujących z naszym urzędem, szkół, ośrodków szkoleniowych oraz innych instytucji, pocztą tradycyjną oraz za pośrednictwem subskrypcji sms i e-mail. W zaproszeniu określone są m.in. termin i miejsce targów oraz termin, w którym należy potwierdzić swój udział jako wystawca.

Każda edycja targów pracy łączy obszar zatrudnienia z innymi obszarami. Wiosenna edycja połączona jest zwykle z ofertą edukacyjną dla młodzieży, dlatego też integralną część wystawców stanowią liczne szkoły ponadgimnazjalne, szkoły policealne, szkoły wyższe oraz ośrodki szkoleniowe z terenu Jaworzna. Dla osób młodych dokonujących wyboru dalszej ścieżki kształcenia lub poszukujących zatrudnienia jest to doskonała okazja aby dowiedzieć się jakie kwalifikacje są aktualnie lub w perspektywie kilku lat będą pożądane przez pracodawców. To także możliwość zweryfikowania swoich wyborów i skonfrontowania ich z ofertami prezentowanymi przez szkoły.

Jesienna edycja Targów Pracy ukierunkowana jest zwykle na to co aktualnie dzieje się na rynku pracy oraz porusza zagadnienia takie jak: przedsiębiorczość, problemy osób niepełnosprawnych na rynku pracy, elastyczne formy zatrudnienia, ekonomia społeczna czy zagrożenia wynikające z wyjazdów do pracy za granicę.

Dobrym przykładem mogą być zorganizowane w 2013 roku Integracyjne Targi Pracy. Naszym dążeniem było aby w tej edycji Targów Pracy uczestniczyło jak najwięcej zakładów pracy chronionej oraz pracodawców dysponujących ofertami pracy dla osób niepełnosprawnych. W czasie Targów uczestnicy, także osoby niepełnosprawne, mieli możliwość zapoznania się z ofertami pracy, projektami

w zakresie aktywizacji zawodowej/rehabilitacji zawodowej oraz ofertami szkoleniowymi realizowanymi na rzecz tej grupy odbiorców, przede wszystkim przez instytucje zewnętrzne.

Dodatkowo zorganizowano prelekcje ściśle związane z tematyką targów. Pierwszą prelekcję pn. „Ulgi i uprawnienia dla pracodawców zatrudniających osoby z niepełnosprawnością” poprowadził przedstawiciel Polskiej Organizacji Pracodawców Osób Niepełnosprawnych. Pracodawcy uczestniczący w prelekcji mogli dowiedzieć się o korzyściach jakie płyną z zatrudnienia osoby ze stopniem niepełnosprawności.

Logo Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie

Prezydent Miasta Jaworzna oraz Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie zapraszają na organizowane

INTEGRACYJNE TARGI PRACY

17 września 2013r.
w godz. 9⁰⁰ - 13⁰⁰

Hala Włókniarstwo Sportowa MCKIS w Jaworznie
ul. Granatnika 10

W czasie Targów uczestnicy, także osoby z niepełnosprawnością, będą mogli:

- zapoznać się z ofertami pracy, realizowanymi projektami w zakresie aktywizacji zawodowej/rehabilitacji zawodowej oraz ofertami szkoleniowymi.
- uchylić do wiadomości opinie m.in. doradcy zawodowego PUP w Jaworznie, ZI w Jaworznie, Biuro Starostwa w Jaworznie, PIRB oddział w Katowicach, Polskiej Organizacji Pracodawców Osób Niepełnosprawnych oddział Śląsk, Powiatowska Organizacja Pracodawców Osób Niepełnosprawnych.
- uczestniczyć w prelekcjach tematycznych:
 - PUPP w... (P) i spotkanie dla pracodawców zatrudniających osoby z niepełnosprawnością.
 - PIRB w „Aktualizacja zawodowa osób z niepełnosprawnością”.
 - PUP w Jaworznie nt. „Zasady i zasady – alternatywa za robota pracy”.

Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie, ul. Północna 9b,
tel. 32 638 19 45; e-mail: urzed@pup-jaworzno.pl

Druga prelekacja prowadzona przez przedstawiciela PFRON skierowana była do osób ze stopniem niepełnosprawności i dotyczyła „Rehabilitacji zawodowej osób z niepełnosprawnością”.



Oferty pracy prezentowane podczas Targów Pracy

W 2015 r. podczas jesiennej edycji, organizując Targi Pracy i Przedsiębiorczości Społecznej, połączyliśmy obszar zatrudnienia i ekonomii społecznej. Spółdzielnie socjalne uczestniczące w targach promowały przedsiębiorczość społeczną jako alternatywę zatrudnienia dla osób mających najtrudniejszą sytuację na rynku pracy. Dodatkowo wiedząc, że na naszym terenie powstaje pierwsza galeria handlowa dołożyliśmy wszelkich starań aby w targach uczestniczyło jak najwięcej przedsiębiorców, którzy planują rozpoczęcie swojej działalności na jej terenie.

W trakcie targów pracy wszystkim uczestnikom proponujemy udział w prelekcjach związanych z ich tematyką. Stałym punktem każdej edycji targów jest prezentacja prowadzona przez przedstawiciela Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Katowicach na temat zakładania i prowadzenia działalności gospodarczej. Cieszy się ona bardzo dużym zainteresowaniem, ponieważ coraz więcej osób decyduje się na założenie własnej działalności gospodarczej. Osoby zainteresowane mogą dowiedzieć się od czego należy zacząć swoje działania, na co zwrócić uwagę oraz skąd i w jaki sposób uzyskać wsparcie merytoryczne i finansowe na ten cel.



Targi Pracy i Edukacji 12 kwietnia 2016 roku.

Na Targach Pracy prezentujemy nie tylko oferty pracy będące w dyspozycji naszego Urzędu, ale również oferty pracy wystawców targów. Prezentowane są również oferty pracy za granicą realizowane w ramach sieci EURES. Wzrasta przez to liczba dostępnych ofert pracy oraz ich różnorodność. Wszystkie oferty dodatkowo prezentowane są w formie multimedialnej.



Targi Pracy 20 września 2016 roku

W trakcie targów doradcy zawodowi z naszego urzędu prowadzą dla osób zainteresowanych testy w celu określenia preferencji i zainteresowań zawodowych, jak również służą wsparciem w zakresie: wyboru lub zmiany zawodu, określenia kierunku kształcenia lub szkolenia, poznania przyczyn niepowodzeń zawodowych, świadczą również pomoc przy opracowaniu dokumentów aplikacyjnych.

Jako urząd możemy pochwalić się dużą efektywnością zatrudnienia po Targach Pracy. Efektywność badana jest przez doradców klienta podczas bieżących kontaktów z pracodawcami.

WSPÓŁPRACA Z INWESTORAMI

Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie na bieżąco śledzi zmiany na lokalnym rynku. Staramy się z każdego możliwego źródła pozyskać informacje na temat nowych inwestycji w naszym mieście. Śledzimy portale społecznościowe, strony internetowe oraz prasę lokalną. Podjęliśmy także współpracę z Wydziałem Inwestycji Urzędu Miejskiego w Jaworznie w celu pozyskiwania informacji o planowanych w mieście inwestycjach.

Dla każdego inwestora przygotowujemy indywidualną ofertę współpracy, w której prezentujemy korzyści wynikające ze współpracy z nami, w tym formy wsparcia, które możemy mu jako urząd zaoferować. W ramach współpracy oferujemy:

- usługi profesjonalnej kadry doradców klienta, którzy specjalizują się w prowadzeniu procesów rekrutacyjnych między innymi poprzez organizację giełd pracy,
- zapewnienie możliwości uczestnictwa w targach pracy,
- możliwość przekazania dokumentów aplikacyjnych grupy osób posiadających określone przez pracodawcę kwalifikacje i predyspozycje zawodowe.

Dobrym przykładem ilustrującym podejmowane przez nas działania jest promowanie usług Urzędu związane z uruchomieniem pierwszej galerii handlowej, będącej pierwszą i niewątpliwie największą inwestycją handlową tego typu

w Jaworznie. Informacje o planowanej inwestycji, głównie z uwagi na powstające miejsca pracy, od samego początku cieszyły się dużym zainteresowaniem wśród mieszkańców miasta, przede wszystkim wśród osób bezrobotnych zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy. Gdy tylko pozyskaliśmy pierwsze informacje o powstającej galerii skierowaliśmy pierwszą ofertę współpracy do inwestora. Po rozpoczęciu budowy obiektu ponownie skierowaliśmy swoją ofertę. Jednak z uwagi na fakt, że inwestor nie planował prowadzenia rekrutacji dla powstających firm, doradcy klienta za pośrednictwem strony internetowej sukcesywnie pozyskiwali informacje o kolejnych firmach, które będą prowadziły swoją działalność na terenie galerii. Na tej podstawie swoją ofertę współpracy kierowaliśmy już bezpośrednio do wybranych pracodawców. Ponadto podczas wizyt osobistych w funkcjonujących na terenie Śląska galeriach handlowych doradcy klienta nawiązywali kontakt z ich kierownikami regionalnymi zachęcając do podjęcia współpracy bądź przekazania oferty współpracy do osoby odpowiedzialnej za rekrutację na terenie Jaworzna. Pomimo wcześniejszych informacji od pracodawców, że będą dokonywali rekrutacji poprzez agencje zatrudnienia lub drogą e-mail, duża liczba pracodawców otwierająca swoje oddziały na terenie Galerii Galena nawiązała kontakt z naszym Urzędem w celu dokonania rekrutacji osób na poszczególne stanowiska. Na naszą ofertę współpracy odpowiedziało łącznie kilkadziesiąt podmiotów. Nasze działania przyczyniły się do pozyskania kilkudziesięciu nowych miejsc pracy. Zorganizowaliśmy kilkanaście giełd pracy, które w pełni zaspokoiliły potrzeby kadrowe przyszłych pracodawców.

Ponadto w celu zwiększenia efektywności zatrudnienia osób bezrobotnych na pozyskane miejsca pracy zorganizowaliśmy szkolenia grupowe dla sprzedawców oraz magazynierów z obsługą wózka widłowego.

Zrealizowanie za naszym pośrednictwem całości planowanego procesu rekrutacyjnego przyczyniło się do zbudowania pozytywnych relacji, zaufania oraz nawiązania stałej współpracy z pracodawcami. Pracodawcy wracają do naszego urzędu po nowych pracowników oraz chętnie korzystają z form wsparcia oferowanych przez Urząd takich jak: staż dla osób bezrobotnych, doposażenie/wyposażenie stanowiska pracy, prace interwencyjne oraz refundacja wynagrodzenia, nagród oraz składek na ubezpieczenie społeczne dla osób do 30 roku życia.

GIEŁDY PRACY

Jednym z zadań Działu Doradców Klienta jest świadczenie usług pośrednictwa pracy poprzez organizację giełd pracy. Polega ona głównie na udzielaniu pomocy osobom bezrobotnym i poszukującym pracy w pozyskaniu zatrudnienia. Dla pracodawcy oznacza ona zdecydowanie łatwiejszy proces pozyskiwania pracownika o określonych kwalifikacjach i umiejętnościach zawodowych. Organizacja giełdy

pracy daje możliwość bezpośredniego kontaktu pracodawcy z wyselekcjonowaną grupą osób bezrobotnych skierowanych przez doradców klienta. Doradcy klienta instytucjonalnego w momencie przyjmowania oferty pracy zachęcają pracodawcę do przeprowadzenia procesu rekrutacji za pomocą giełdy pracy. Jeżeli pracodawca jest zainteresowany takim sposobem realizacji oferty ustalamy termin oraz miejsce organizacji rozmów. Następnie doradcy klienta indywidualnego dokonują doboru kandydatów zgodnie z oczekiwaniami pracodawcy zawartymi w ofercie pracy oraz wzywają osoby bezrobotne do siedziby Powiatowego Urzędu Pracy do udziału w giełdzie pracy, bądź jeżeli giełda odbywa się poza siedzibą Urzędu (np. w siedzibie pracodawcy), w celu wydania skierowania oraz poinformowania o szczegółach oferty, miejscu i terminie giełdy. Giełda pracy rozpoczyna się krótką prezentacją firmy przez pracodawcę oraz oferowanego stanowiska, na które odbywa się rekrutacja. Następnie pracodawca przeprowadza rozmowy indywidualne z kandydatami. Organizacja giełd pracy jest niewątpliwie jednym z najefektywniejszych sposobów przeprowadzania procesu rekrutacji.

Posiadamy duże doświadczenie we współpracy z partnerami rynku pracy w zakresie rekrutowania nowych pracowników. Wielu pracodawców, w tym także nowych inwestorów, zrealizowało za naszym pośrednictwem w całości planowany proces rekrutacyjny. Powierzano nam jednocześnie obsadę nawet kilkudziesięciu miejsc pracy. Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie organizuje giełdy pracy nie tylko dla dużych firm planujących zatrudnić większą liczbę pracowników, ale również dla małych przedsiębiorców. Z możliwości takiej formy naboru pracowników skorzystały: Jysk, NEONET, LIDL, Jeronimo Martins, Netto, Black Red White, Fashion House, Kaufland czy wspomniana wcześniej Galeria Galena.

Giełdy pracy to szybki i efektywny sposób rekrutacji pracowników. W 2015 roku w wyniku zorganizowanych giełd pracy 107 spośród skierowanych przez nas osób uzyskało zatrudnienie.

PROMOCJA NASZYCH USŁUG

Informatory dla osób bezrobotnych i pracodawców

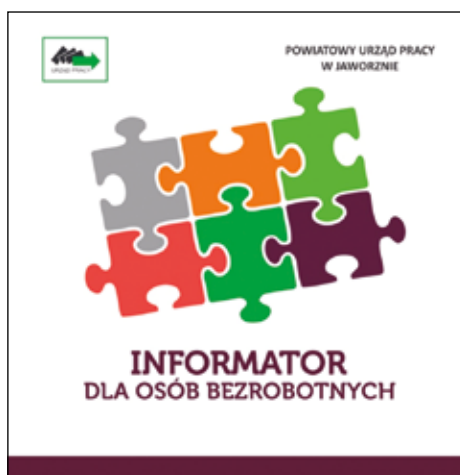
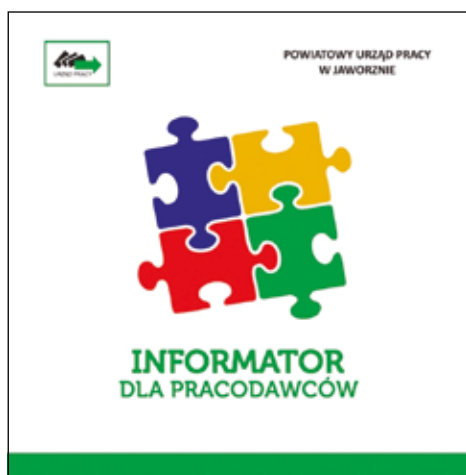
Wychodząc naprzeciw kolejnym nowelizacjom ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz pojawiającym się nowym zadaniom związanym z realizacją instrumentów rynku pracy Powiatowy Urząd Pracy opracował i wydał informatory dla osób bezrobotnych oraz dla pracodawców.

„Informator dla osób bezrobotnych” opisuje w głównej mierze usługi rynku pracy świadczone przez Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie. Adresatami informatora są zarówno osoby, które właśnie ukończyły szkołę i stoją przed wyborem ścieżki zawodowej, jak również te, które utraciły zatrudnienie. W publikacji kolejno zaprezentowano podstawowe informacje o usługach, instrumentach rynku pracy

oraz formach wsparcia. Zainteresowani w kolejnych blokach mogą uzyskać informacje o usługach, instrumentach rynku pracy oraz formach wsparcia takich jak:

- pośrednictwo pracy,
- EURES – Europejskie Służby Zatrudnienia,
- poradnictwo zawodowe,
- rozwój zawodowy: szkolenia zawodowe, studia podyplomowe, dofinansowanie kosztów egzaminu lub uzyskania licencji, pożyczka na sfinansowanie kosztów szkolenia,
- instrumenty rynku pracy i formy wspierające,
- zatrudnienie: przygotowanie zawodowe dorosłych, jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej, staż, prace społecznie użyteczne, stypendium z tytułu podjęcia dalszej nauki,
- szczególne instrumenty rynku pracy skierowane do bezrobotnych do 30 roku życia: bon stażowy, bon szkoleniowy, bon na zasiedlenie, bon zatrudnieniowy,
- dodatek aktywizacyjny.

Z kolei istotą „Informatora dla pracodawców” jest pomoc pracodawcy w znalezieniu odpowiedniej pomocy, którą oferuje Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie. Informator zawiera kompletne informacje na temat usług oraz form wsparcia



związanych z zatrudnieniem pracowników, zmniejszających koszty zatrudnienia, jak również związanych z zwiększeniem efektywności zatrudnieniowej. Wspieramy powstawanie firm oraz pomagamy już funkcjonującym w tworzeniu nowych miejsc pracy. W informatorze przedstawiono:

- **usługi rynku pracy:**
 - pośrednictwo pracy,
 - poradnictwo zawodowe,

- **instrumenty rynku pracy i formy wspierające zatrudnienie:**

- refundacja kosztów doposażenia lub wyposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego,
- refundacja składek na ubezpieczenie społeczne z tytułu zatrudnienia skierowanego bezrobotnego,
- dofinansowanie wynagrodzenia za zatrudnienie bezrobotnego powyżej 50 roku życia,
- prace interwencyjne,
- przygotowanie zawodowe dorosłych,
- grant na telepracę,
- świadczenia aktywizacyjne,
- staż,

- **szczegółne instrumenty i formy wspierające zatrudnienie osób do 30 roku życia:**

- bon stażowy,
- bon zatrudnieniowy,
- refundacja kosztów zatrudnienia osób do 30 roku życia,

- **rozwój zawodowy:**

- krajowy fundusz szkoleniowy,
- trójstronna umowa szkoleniowa,
- szkolenia dla bezrobotnych.

Informatory dla osób bezrobotnych oraz pracodawców są na bieżąco aktualizowane i rozpowszechniane wśród naszych klientów. Każda nowo rejestrująca się w Urzędzie osoba bezrobotna otrzymuje informator dla bezrobotnych podczas rejestracji. Z kolei informatory dla pracodawców przekazywane są każdemu ze współpracujących z urzędem pracodawców podczas wizyt w urzędzie oraz wizyt doradców klienta w ich firmach. Są one również rozpowszechniane podczas targów pracy. Dodatkowo informatory dostępne są w formie elektronicznej na stronie internetowej naszego Urzędu.

Subskrypcja sms i e-mail

Do przekazywania informacji oraz promowania naszych usług wśród pracodawców wykorzystujemy nowoczesne narzędzia i metody. W tym celu w 2009 roku rozpoczęliśmy tworzenie



WŁASNA FIRMA - TWÓJ WYBÓR!

Jesteś osobą niepełnosprawną, przedsiębiorczą i myślisz o założeniu działalności gospodarczej?

To Twoja szansa na samozatrudnienie, własny biznes i rozwój zawodowy!

Przewidywana kwota dofinansowania **25.000zł**

Wspieramy rozwój i zatrudnianie osób niepełnosprawnych. Dostępne w ramach Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych!



systemu teleinformatycznego umożliwiającego zamówienie przez pracodawców subskrypcji sms lub e-mail. Subskrypcja jest nowoczesnym narzędziem za pomocą, którego przekazujemy pracodawcom bieżące informacje o działalności naszego urzędu. W ciągu roku przekazujemy informacje o realizowanych projektach, posiadanych wolnych środkach czy organizowanych przedsięwzięciach m.in. targach pracy. Z każdym rokiem baza subskrybentów powiększa się o nowe podmioty gospodarcze współpracujące z naszym urzędem. Aktualnie w bazie subskrybentów znajduje się 975 przedsiębiorców z terenu miasta Jaworzno (stan na 30 listopada 2016 r.).

Promocja realizowanych projektów

Bardzo duży nacisk kładziemy na promocję naszych usług oraz realizowanych projektów. Do tego celu wykorzystujemy opracowywane w wersji papierowej i elektronicznej przez nasz urząd plakaty. Promocja naszych projektów odbywa się przy wykorzystaniu różnych nośników informacji, wykorzystujemy w tym celu m.in:

- stronę internetową Powiatowego Urzędu Pracy w Jaworznie,
- stronę internetową Urzędu Miejskiego w Jaworznie,
- gabloty informacyjne,
- subskrypcję sms i e-mail,
- prasę lokalną oraz media,
- portale społecznościowe, w tym Facebook,
- miejskie ekrany ledowe zlokalizowane w centrum miasta,
- gazetki przystankowe,
- elektroniczny informator gospodarczy,
- infokioski na terenie miasta.

W obszarze promocji współpracujemy również z:

- Pełnomocnikiem Prezydenta Miasta Jaworzna ds. Osób Niepełnosprawnych,
- Przedsiębiorstwem Komunikacji Miejskiej w Jaworznie oraz Miejskim Zarządem Dróg i Mostów w Jaworznie,
- Izbą Gospodarczą w Jaworznie,
- Stowarzyszeniem Prywatnych Kupców „Manhattan”.

PROGRAM AKTYWIZACJA I INTEGRACJA (PAI)

W 2015 roku wspólnie z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Jaworznie opracowaliśmy oraz zorganizowaliśmy pierwszą edycję Programu Aktywizacja i Integracja dla osób bezrobotnych zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jaworznie korzystających ze świadczeń pomocy społecznej, dla których ustalono III profil pomocy.

Głównym celem programu było:

- kształtowanie aktywnej postawy w życiu społecznym i zawodowym,
- zapobieganie zjawiskom wykluczenia społecznego,
- wzrost umiejętności rozwiązywania problemów interpersonalnych oraz pokonywania własnych barier i ograniczeń,
- wzmocnienie kompetencji w zakresie świadomego kształtowania własnej kariery zawodowej,

- poprawa kondycji psychicznej, przywrócenie zdolności do podjęcia zatrudnienia lub innej aktywności zawodowej.

W ramach zaplanowanego działania przeprowadzono działania integracyjne – prowadzone przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Jaworznie, w ramach których przeprowadzono grupowe zajęcia warsztatowe wraz z grupowym poradnictwem specjalistycznym; grupy wsparcia; indywidualne poradnictwo specjalistyczne oraz prace społecznie użyteczne – realizowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie.

Programem zostało objętych 40 osób bezrobotnych. Spośród uczestników, 28 osób ukończyło realizację programu, w tym 10 osób podjęto zatrudnienie, 1

osoba została skierowana do odbycia stażu, 1 osoba została skierowana na szkolenie, 2 osoby uczestniczyły w Centrum Integracji Społecznej. Na uwagę oprócz priorytetowego efektu, tzn. powrotu na rynek pracy (zatrudnienie, staż), zasługuje także wzbudzenie w uczestnikach samodzielności i motywacji w dążeniu do podjęcia zatrudnienia.

Fundusze Europejskie
Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie
Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Przeżytkowa kwota dofinansowania
22.000zł

Jestes przedsiębiorczy i cenisz niezależność?
ZAPLANUJ WŁASNĄ PRZYSZŁOŚĆ!

Masz szansę otrzymać bezzwrotne dofinansowanie na podjęcie działalności gospodarczej!

Dofinansowanie przewidziane jest dla osób:

- ✓ powyżej 30 roku życia
- ✓ zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jaworznie, nieprzerwanie przez okres co najmniej 12 miesięcy

Skontaktuj się z nami:
www.pup.jaworzno.pl | tel. 032 41 81 928 / 29 | PUP Jaworzno, ul. Piłsudskiego 9b, pok. 19

PODSUMOWANIE

Powiatowy Urząd Pracy w Jaworznie dostosowuje swoją ofertę do sytuacji na lokalnym rynku pracy. Współpraca z pracodawcami jest elastyczna i zindywidualizowana, dostosowana do zmieniających się potrzeb pracodawców. Staramy się nadążyć za ich potrzebami i oczekiwaniami. Wprowadzamy innowacyjne rozwiązania, które pozwalają osobom bezrobotnym na znalezienie swojego miejsca na rynku pracy, a pracodawcom dają możliwości zaspokojenia potrzeb kadrowych. W trakcie naszej codziennej pracy realizujemy nie tylko działania ustawowe, ale także wdrażamy nowe przedsięwzięcia i projekty. Na bieżąco prowadzimy i analizujemy statystyki dotyczące struktury osób aktywnie poszukujących pracy, a także zgłaszanych i pozyskanych ofert pracy.

Staramy się być nie tylko, urzędnikami, ale i pracownikami kreatywnymi, których pomysły będą procentować w przyszłości jeszcze większym obniżeniem stopy bezrobocia oraz sprawnym mechanizmem niwelowania jego skutków. Podejmowane przez nas działania zmierzają do aktywizacji naszych klientów, wspierania postaw przedsiębiorczych, a także efektywnej współpracy z pracodawcami.

Szereg działań podejmowanych przez nasz urząd oraz uwarunkowania społeczno – gospodarcze i demograficzne przyczyniły się do sukcesywnego zmniejszenia stopy bezrobocia w naszym mieście na przełomie ostatnich lat. Zmiana infrastruktury stworzyła dobry klimat inwestycyjny i umożliwiła wielu firmom zlokalizowanie swoich oddziałów w Jaworznie, dzięki czemu mieszkańcy miasta znajdują w nich zatrudnienie. Stopa bezrobocia w Jaworznie wynosi obecnie 5,9%. Tak niski poziom bezrobocia nie był dotychczas odnotowany. Cieszy fakt, że stopa bezrobocia w Jaworznie jest obecnie niższa od wskaźnika ogólnopolskiego (o 2,4 pkt. proc.) oraz wskaźnika wojewódzkiego (o 0,8 pkt. proc.).

Rok	Stopa bezrobocia [%]		
	Jaworzno	województwo śląskie	kraj
2013	10,9	11,1	13
2014	9,5	9,8	11,5
2015	7,2	8,2	9,7
2016	5,9	6,7	8,3

Stopa bezrobocia w Jaworznie, województwie śląskim oraz w kraju – stan na dzień 30 września

Mając świadomość trudnej sytuacji na rynku pracy zawsze jesteśmy gotowi podejmować nowe wyzwania, aby szybko i skutecznie reagować na zachodzące zmiany. Chcemy być postrzegani jako instytucja przyjazna, kompetentna, zorientowana na klienta i dostępna dla każdego. Cienimy sobie współpracę z naszymi partnerami i cieszymy się ich sukcesami i rozwojem. Pozytywne referencje otrzymane

od pracodawców dają nam dużą motywację do dalszego działania w zakresie niesionej pomocy.

Poniżej przedstawiamy wypowiedzi pracodawców, którzy skorzystali z naszego wsparcia, zamieszczone w prasie lokalnej:

- *Dzięki dotacji uzyskanej z KFS zrealizowaliśmy obszerny i bardzo potrzebny program szkoleniowy. W dzisiejszych realiach, z punktu widzenia takich firm jak nasza, rozwój kompetencji pracowników jest jednym z kluczowych czynników umożliwiających utrzymanie stabilnej pozycji firmy na rynku. Efektywne wykorzystanie możliwości jakie niesie KFS pozwala na budowanie równowagi w obszarze potrzeb i możliwości na linii pracodawca-pracownik - Prezes Zarządu TALMEX Sp. z o.o.*
- *Program „Refundacja części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki na ubezpieczenia społeczne skierowanych do pracy bezrobotnych do 30 roku życia” jest bardzo korzystnym wsparciem dla pracodawców. Przy rosnących kosztach pracy pozwala realnie odczuć pomoc. Jest również dużą szansą dla młodych. Obecnie sami pozyskaliśmy z tego projektu 4 pracowników i zamierzamy w przyszłości kontynuować współpracę z PUP w Jaworznie - ICB Pharma*
- *Z Powiatowym Urzędem Pracy w Jaworznie współpracujemy w zasadzie od początku prowadzenia naszej działalności. Traktujemy Urząd Pracy jako strategicznego partnera w pozyskiwaniu osób do pracy w naszym zakładzie. W chwili obecnej większości pracowników Gastrosfery to osoby skierowane właśnie przez Urząd. W naszej współpracy korzystamy z różnych form wsparcia, tj. staże, doposażenia miejsca pracy, zatrudnienie do 30 roku życia. Bierzymy udział w targach pracy, staramy się na bieżąco monitorować programy, które organizuje Urząd w celu aktywizacji ludzi bezrobotnych. Jeden z takich programów umożliwił nam stworzenie stanowiska pracy dla osoby niepełnosprawnej. Mówimy o naszych potrzebach personalnych zarówno w badaniach sondażowych, jak i w bezpośrednim kontakcie z pracownikami Urzędu. Urzędnicy bardzo rzetelnie podchodzą do swojej pracy, co przynosi efekty. Obecnie rynek pracy jest trudny dlatego współpraca z Urzędem jest bardzo pomocna i jest dla nas olbrzymim ułatwieniem w poruszaniu się na rynku pracy- GASTROSFERA Sp. z o.o.*

5 POWIAT SKARŻYSKI - MIEJSCE NIEZWYKŁE

Pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy mają świadomość, że profesjonalizm służb zatrudnienia polega na ciągłym doskonaleniu świadczonych usług, dlatego też pomimo wielu wprowadzonych innowacji i udogodnień dla naszych klientów dążymy do jeszcze efektywniejszego wykorzystania posiadanych środków i ciągłej poprawy wizerunku naszej instytucji.

Powiat skarżyski posiada bogatą tradycję, a jego dzieje wiążą się z rozwojem przemysłu na tym obszarze. Jest jednym z 13 powiatów województwa świętokrzyskiego, położonym w jego północnej części, na obrzeżach Gór Świętokrzyskich, w dolinie rzeki Kamiennej i jej dopływów. Nie bez znaczenia dla jego historii i przyszłości jest fakt sąsiedowania z województwem mazowieckim, na przecięciu ważnych szlaków komunikacyjnych. Ze względu na uwarunkowania przyrodnicze (duże zalesienie, gleby niskiej jakości) oraz występujące tu bogactwa naturalne (rudę żelaza i metali kolorowych, złoża kwarcytu) na tych terenach już wiele wieków temu powstawały kopalnie, huty, odlewnie, kuźnie. Za czasów Stanisława Staszica tworzyły one Staropolski Okręg Przemysłowy, zaś w okresie międzywojennym teren ten zaliczany był do Centralnego Okręgu Przemysłowego.

Powiat skarżyski ma dziś olbrzymi potencjał komunikacyjny i turystyczny. Jednym z haseł promujących miasto jest Skarżysko-Kamienna – miasto na szlaku, tu, bowiem funkcjonuje duży węzeł kolejowy z pokaźną stacją przeladunkową, a drogi krajowe przecinające te tereny łączą Polskę na linii północ-południe oraz wschód-zachód. Potencjał turystyczny wynika z malowniczego położenia wśród lasów, zbiorników wodnych i kąpielisk. Dodajmy, że tereny powiatu rozciągają się w granicach 3 rezerwatów przyrody oraz 2 parków krajobrazowych, wiele tu pomników przyrody i zabytków kultury. Powiat skarżyski to także miejsce pielgrzymek Kultu Maryjnego do tutejszego Sanktuarium Matki Bożej Ostrobramskiej.

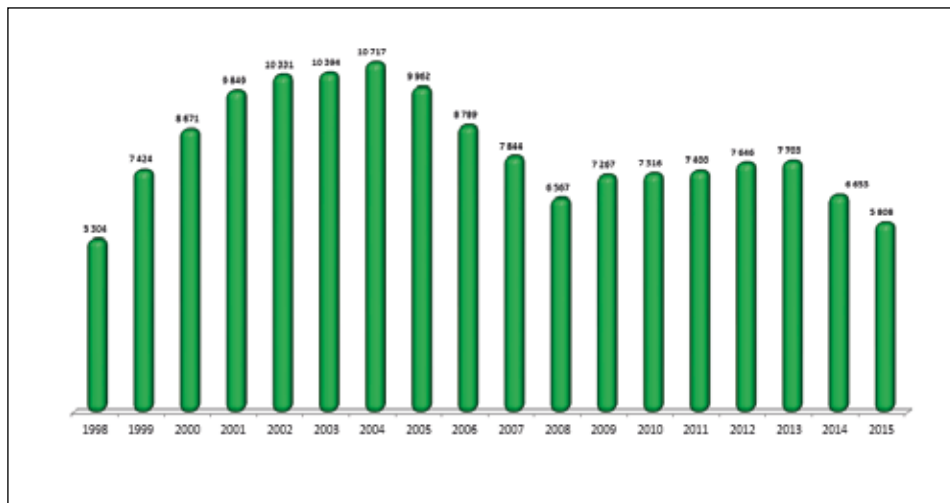
Szczególnie dumni jesteśmy z zabytku kultury, klasy europejskiej, jakim jest Rezerwat Archeologiczny „Rydno”. Na terenie rezerwatu zostały udokumentowane paleolityczne kopalnie czerwonych barwników hematytowych, a w wyniku prowadzonych badań terenowych stwierdzono ślady obozowisk łowców jeleni kultury magdaleńskiej z pracowniami narzędzi kamiennych oraz z miejscami pozyskiwania i produkcji hematytu, jako barwnika rytualnego. Dodatkowo na tym obszarze zachowało się wiele pozostałości grobów ciałopalnych z okresów wpływów rzymskich.

Powiat tworzy 5 gmin: miasto Skarżysko-Kamienna, miasto i gmina Suchedniów oraz gminy wiejskie: Bliżyn, Łączna i Skarżysko Kościelne. Jego powierzchnia to 395 km², ludność – 77 039 (źródło GUS, stan na 31 grudnia 2015).

RYNEK PRACY NAJWIĘKSZYM WYZWANIEM

Kluczowym problemem społeczno-gospodarczym powiatu skarżyskiego, od początku jego istnienia, jest wysoki poziom bezrobocia rejestrowanego. Brak miejsc pracy obniża atrakcyjność inwestycyjną tego obszaru pomimo jego niewątpliwych walorów historyczno-przyrodniczych. Wielu mieszkańców taka sytuacja zmusza do wyjazdów w poszukiwaniu pracy zarówno do większych aglomeracji w Polsce, jak i za granicę.

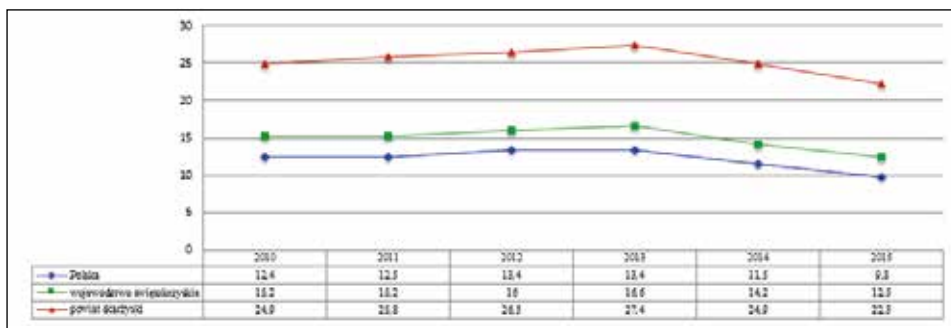
Począwszy od 1998 r. aż do 2004 r. liczba zarejestrowanych osób bezrobotnych nieustannie rosła, osiągając wartość rekordową w 2004 r. – 10.717 osób. Stopa bezrobocia osiągnęła wówczas poziom 33,4% (w Polsce wyniosła 19%, w województwie świętokrzyskim 22%). W kolejnych 4 latach można było zaobserwować spadek tej liczby do poziomu 6.567 osób w 2008 r. (spadek w porównaniu do końca 2004 r. o 4.150 osób). Kolejne 5 lat było okresem wzrostu liczby zarejestrowanych bezrobotnych do poziomu 7.703 osób na koniec 2013 r. Pozytywne symptomy ożywienia gospodarczego obserwowane w skali całego kraju sprawiły, że koniec 2014 r. pozwolił powrócić do poziomu bezrobocia z 2008 r., nieznacznie przekraczającego 6,5 tys.



Liczba zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie skarżyskim w latach 1998-2015. Źródło: opracowanie własne na podstawie Sprawozdań MRPiPS

W zestawieniu z innymi powiatami woj. świętokrzyskiego w powiecie skarżyskim nasilenie zjawiska bezrobocia od lat pozostaje najwyższe. Pomimo realnego spadku bezwzględnej liczby zarejestrowanych bezrobotnych, a tym samym poziomu stopy bezrobocia, na koniec 2015 r. powiat skarżyski znajdował się w czołówce

województwa świętokrzyskiego pod względem najwyższego poziomu bezrobocia rejestrowanego, plasował się również w pierwszej dwudziestce powiatów z najwyższą stopą bezrobocia w Polsce.



Stopa bezrobocia w Polsce, woj. świętokrzyskim oraz w powiecie skarżyskim w latach 2010 - 2015.

Źródło: dane statystyczne GUS

Od wielu lat Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej stawia przed sobą zadanie pozyskania jak największych środków finansowych, które pozwolą na zbudowanie bogatej oferty aktywizacyjnej. Chcemy wciąż stymulować lokalne, małe, często rodzinne firmy do rozwoju i inwestycji, promować i wspierać postawy przedsiębiorcze w regionie. Od wielu lat należymy do grona liderów w województwie świętokrzyskim, jak chodzi o wysokość pozyskiwanych i wydatkowanych środków z Rezerwy Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

ROK	WYSOKOŚĆ ŚRODKÓW
	W PLN
2010	28.267.806
2011	9.026.792
2012	11.452.834
2013	14.255.430
2014	15.756.940
2015	16.781.300

Środki na aktywizację zawodową w dyspozycji Powiatowego Urzędu Pracy w Skarżysku-Kamiennej w latach 2010-2015. Źródło: Opracowanie własne na podstawie danych statystycznych PUP

Jak wykorzystać potencjał lokalnego rynku pracy, jak skuteczniej aktywizować i wzmacniać własne zasoby kadrowe? Oto pytania, jakie stawia sobie na co dzień wiele urzędów pracy w Polsce. Nasza walka o tworzenie jak najtrwalszych miejsc pracy w powiecie, wspieranie lokalnych przedsiębiorców, jest dla nas olbrzymim wyzwaniem, a udział w sukcesie zawodowym naszych klientów staje się dla nas szczególnie motywujący do podejmowania kolejnych działań. W naszej codziennej

pracy kierujemy się trzema naczelnymi wartościami: jakością świadczonych usług, satysfakcją klientów oraz partnerstwem.

NASZA ZASADA: JAKOŚĆ JEST MOTYWEM DZIAŁANIA WSZYSTKICH PRACOWNIKÓW

Na przestrzeni lat Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej przeszedł olbrzymią ewolucję – zarówno w sferze warunków lokalowych, jak również, a może przede wszystkim, w filozofii pracy z klientem.

Od grudnia 2009 r. w ramach urzędu funkcjonuje Centrum Aktywizacji Zawodowej (CAZ) – określane przez nas mianem „serca urzędu”. CAZ realizuje zadania związane z aktywną polityką rynku pracy oraz odpowiada za obsługę osób bezrobotnych i poszukujących pracy nakierowaną na podejmowanie tylko takich działań, które mają wpływać na aktywizację i zatrudnienie swoich klientów, a także za udzielanie kompleksowej pomocy pracodawcom w rozwiązywaniu ich potrzeb i problemów związanych z rynkiem pracy. W tym samym czasie PUP wspólnie z samorządami gminnymi utworzył Lokalne Punkty Informacyjno-Konsultacyjne w gminach powiatu skarżyskiego. Nasi klienci mogą w nich uzyskać istotne informacje na temat realizowanych przez urząd usług, projektów i programów.



Budynek urzędu w 1990 r.



Budynek urzędu obecnie

Jednym z większych wyzwań, jakie stanęły w ostatnich latach przed urzędem było w 2014 r. sprawne i efektywne wdrożenie nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. W tym przypadku planowanie okazało się kluczem do sukcesu. Pierwsze działania podjęliśmy już pod koniec 2013 r., a do wypracowania koncepcji reorganizacji PUP zaangażowane zostało nie tylko kierownictwo urzędu, ale przede wszystkim pracownicy, na barkach, których spoczął ciężar wdrożenia zmian. Zrealizowane działania sprawiły, że już pierwszego dnia obowiązywania noweli ustawy, tj. od 27 maja 2014 r. byliśmy gotowi do realizacji wszystkich jej zapisów. Udało się to ponieważ wcześniej opracowaliśmy i przyjęliśmy stosowne procedury, wzory dokumentów, a także przeszkoliliśmy doradców

klienta w cyklu spotkań i szkoleń wewnętrznych. Wszystko po to, by nasi klienci w zetknięciu z nowym systemem obsługi mieli pewność, że znajdują się w rękach profesjonalistów, a nowe formy pomocy są pełniejszą odpowiedzią na ich potrzeby. Do zmian chcieliśmy podejść przede wszystkim jak do wielkiej szansy na to, by zacieśnić współpracę z klientem, zbudować nową jakość relacji i ocieplić wizerunek urzędu.

Nasze działania wsparliśmy kampanią medialną poprzez komunikaty na lokalnych portalach internetowych poświęcone zmianom w zasadach obsługi klienta PUP: wprowadzenie funkcji doradcy klienta, określanie profilu pomocy, nowe instrumenty wspierające aktywność zawodową klientów urzędu. Przygotowaliśmy także siedmiodcinkowy cykl filmów informacyjno-promocyjnych, emitowanych w lokalnej telewizji w południowym i wieczornym paśmie informacyjno-publicystycznym oraz na telebimie w urzędzie. Poprzez naszą kampanię oswajaliśmy naszych klientów ze zmianami, nową terminologią, zasadami dostępu do usług i instrumentów rynku pracy. Newsy dziennikarskie emitowane były w codziennym wydaniu lokalnej telewizji.

W 2014 r. wdrożyliśmy i realizowaliśmy Program Aktywizacja i Integracja (PAI). Opracowaliśmy własny autorski „Program Aktywizacja i Integracja w powiecie skarżyskim – program aktywizacji zawodowej i integracji społecznej osób bezrobotnych korzystających jednocześnie ze świadczeń pomocy społecznej”. Zorganizowaliśmy spotkanie w sprawie PAI, w którym wzięło udział 20 osób - przedstawiciele ośrodków pomocy społecznej, władz samorządowych i organizacji pozarządowych zajmujących się tematyką bezrobocia i integracji społecznej. Wynikiem tego spotkania było podpisanie porozumienia z Miejskim Ośrodkiem Pomocy Społecznej w Skarżysku-Kamiennej i wspólna realizacja PAI dla 12 naszych wspólnych klientów.

Wszystko to sprawiło, iż Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej znalazł się w gronie 10-ciu urzędów w Polsce najlepiej realizujących zadania wynikające z noweli ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy w ramach organizowanego przez ówczesne Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej konkursu. W styczniu 2015 r. Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej odebrał medal Ministra Pracy i Polityki Społecznej „Pro Publico Bono” oraz Certyfikat za najlepsze wyniki wdrożenia reformy rynku pracy w ramach konkursu na „Najlepsze wdrożenie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy”.

Duże zainteresowanie naszą kampanią medialną i informacje zwrotne z naszego otoczenia skłoniły nas do podjęcia w 2015 r. działań promocyjnych w sprawdzonym formacie filmów informacyjno-promocyjnych. Przy współpracy z lokalną telewizją nakręciliśmy kolejny, tym razem 6-cio odcinkowy cykl zatytułowany „Rynek pracy-rynek wyzwań”. Dodatkowo zrealizowaliśmy akcję informacyjną „Daj sobie szansę na pracę”, w ramach której plakaty promocyjne pojawiły się w autobusach komunikacji publicznej oraz na słupach ogłoszeniowych w mieście, a także

w lokalnych portalach internetowych. Do promocji projektu w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój włączyliśmy lokalną rozgłośnię radiową.

Działania promocyjne kontynuujemy nadal, zachęcając do korzystania z naszych usług, prezentując ofertę aktywizacyjną i przybliżając problematykę lokalnego rynku pracy.



Biletomat do rejestracji

Od wielu lat identyfikowaliśmy zagrożenia związane ze wzmożonymi rejestracjami osób bezrobotnych i poszukujących pracy w wybranych miesiącach roku. Chcieliśmy zachęcić naszych klientów do korzystania z możliwości rejestracji on-line. Wspólnie z TVP Kielce przygotowaliśmy film informacyjno-instruktażowy dotyczący internetowej rejestracji bezrobotnych i poszukujących pracy, który został udostępniony na naszej stronie internetowej i dodatkowo prezentowany na telebimie w urzędzie. Kolejnym narzędziem usprawniającym proces rejestracji stał się system kolejkowy. Dzięki możliwości zarezerwowania biletu przez internet można umówić się w urzędzie na konkretny dzień oraz godzinę i w ten sposób uniknąć oczekiwania w długiej kolejce. Obsługa biletomatu jest bardzo prosta - wystarczy podejść i nacisnąć przycisk, aby po chwili odebrać wydruk z informacją o miejscu w kolejce. Dodatkowo w odpowiednim czasie zapowiedź głosowa wzywa daną osobę do stanowiska rejestracji. Na ekranie w hali operacyjnej, gdzie dokonywane są rejestracje, wyświetla się aktualnie obsługiwany numer.

Jesteśmy instytucją przyjazną dla najmłodszych, którzy często towarzyszą dorosłym opiekunom podczas wizyt w naszym urzędzie. By w oczekiwaniu lub podczas wizyty dzieci nie nudziły się, a ich opiekunowie mogli skupić się na rozmowie z pracownikiem urzędu, stworzyliśmy specjalny Kącik dla najmłodszych.



Kącik dla najmłodszych

Oprócz usprawnień organizacyjnych kładziemy olbrzymi nacisk na doskonalenie kadry i budowanie przyjaznego klimatu w miejscu pracy. Integracji załogi i identyfikacji z miejscem pracy służy wprowadzony w 2015 r. konkurs z okazji Dnia Pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia pod nazwą „Profesjonalista i Najsympatyczniejszy”. Konkurs ma charakter plebiscytu, w którym pracownicy oddają głosy na zgłoszonych członków załogi. Laureaci otrzymują z rąk Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy pamiątkowe statuetki.

NASZA WIZJA: PRZYJAZNY I SPRAWNY URZĄD

Inicjując nowatorskie przedsięwzięcia, Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej zawsze dąży do jak największego profesjonalizmu i satysfakcji swojego klienta. Wierzymy, że wspomagając trudną pracę doradców klienta, budujemy wizerunek instytucji otwartej i świadomej swojej roli. Nie bez powodu wizja, jaką sformułowaliśmy przed laty tworząc Politykę Jakości, brzmi: "Przyjazny i sprawny urząd". Wprowadzając Politykę Jakości chcieliśmy podjąć staranie o zagwarantowanie, że świadczone przez nas usługi spełniają potrzeby i wymagania klienta, a wszelkie działania całego zespołu zmierzają do realizacji tego celu. Realizacja założeń Polityki Jakości opiera się na uzyskaniu zadowolenia klienta poprzez sprawną i terminową obsługę, dopasowanie oferty świadczonych usług do potrzeb klientów oraz kształtowanie wizerunku instytucji pomocnej, solidnej, przyjaznej i otwartej na klienta.

Oto jakie główne kierunki działania w realizacji Polityki Jakości przyjął Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej:

- wdrożenie, utrzymanie i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością,
- funkcjonowanie urzędu w ramach obowiązujących przepisów prawnych,
- zapewnienie klientom kompleksowej informacji dotyczącej zadań i spraw realizowanych przez PUP,
- systematyczne monitorowanie i usprawnianie procesów realizowanych przez urząd,
- ciągłe podnoszenie kwalifikacji pracowników PUP oraz uświadamianie znaczenia jakości do spełnienia wymagań klienta,
- podejmowanie działań zmierzających do ograniczenia bezrobocia i jego negatywnych skutków,
- pozyskiwanie i gospodarowanie środkami finansowymi na realizację zadań z zakresu przeciwdziałania bezrobociu oraz aktywizację lokalnego rynku pracy,
- organizowanie i finansowanie programów rynku pracy,
- współpracę z partnerami społecznymi, organizacjami, instytucjami, gminami w zakresie ograniczenia bezrobocia i łagodzenia jego skutków.

W dniu 3 grudnia 2013 r. został wręczony Powiatowemu Urzędowi Pracy w Skarżysku-Kamiennej certyfikat zarządzania jakością zgodny z normą PN EN ISO 9001:2009. Wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością było jednak długofalowym procesem wymagającym zaangażowania zespołu pracowników i przeszkolenia audytorów. Droga do certyfikacji urzędu była bardzo długa. Już w 2006 r. pojawiła się w PUP inicjatywa, aby wdrożyć System Zarządzania Jakością zgodny z normą ISO 9001. Kluczowym zadaniem było określenie Misji Urzędu oraz Polityki Jakości wraz z Księgą Jakości. W międzyczasie urząd pracy został laureatem prestiżowej Świętokrzyskiej Nagrody Jakości oraz zdobył szereg wyróżnień.

Uzyskanie certyfikatu ISO było dla nas olbrzymim zaszczytem i zarazem wyzwaniem na przyszłość. Certyfikat obligował nas bowiem do dalszej wytyżonej



Uroczystość wręczenia Certyfikatu Zarządzania Jakością, od lewej: Dyrektor PUP Roman Białek, Zastępca Dyrektora PUP Bogusław Ciok

pracy na rzecz rozwoju społeczno-gospodarczego powiatu, przedsiębiorczości i realizacji działań służących wsparciu osób bezrobotnych. Przez kolejne trzy lata w wyniku audytu nadzoru utrzymaliśmy Certyfikat Jakości.

W związku z publikacją 23 września 2015 r. nowej wersji normy ISO 9001:2015 podjęliśmy działania, aby jak najwcześniej rozpocząć proces przygotowania PUP do aktualizacji systemu. Pierwszym etapem było przeszkolenie Pełnomocnika Jakości oraz audytorów wewnętrznych z zakresu wprowadzonych zmian i wymagań nowej wersji normy. Obecnie przeszliśmy pozytywnie kolejny kompleksowy audyt z udziałem obserwatora zewnętrznego reprezentującego Polskie Centrum Akredytacji.

Posiadanie i utrzymanie systemu zarządzania jakością jest potwierdzeniem wiarygodności podejmowanych przez nas działań, stanowi też wielkie zobowiązanie na przyszłość. Dlatego wciąż doskonalimy nasze usługi i poprzez ustawiczny rozwój chcemy zagwarantować jak najwyższy standard usług. Dokładamy starań, by zawsze osiągać zakładane efekty, a poprzez realizację nowatorskich działań tworzyć wartość dodaną dla klientów.

COACHING – USŁUGA PRZYSZŁOŚCI

Otwartość, kreatywność i innowacyjność - to nie tylko cechy Powiatowego Urzędu Pracy w Skarżysku-Kamiennej jako instytucji publicznej, ale również naszych pracowników. Jesteśmy przekonani, że naszym największym kapitałem jest doświadczony i zaangażowany zespół pracowników. Nasi pracownicy kierują się dążeniem do wysokiej jakości pracy oraz do zaspakajania oczekiwań klientów. Stale rozwijamy naszą kadrę i podnosimy jej kompetencje. Pracownicy regularnie uczestniczą w specjalistycznych kursach i szkoleniach zdobywając nowe umiejętności poświadczane certyfikatami.

Analizując dotychczasowe doświadczenia w realizacji programów i projektów doszliśmy do wniosku, że posiadamy olbrzymie zasoby ludzkie, które przez lata aktywizowaliśmy, wspieraliśmy w podnoszeniu i uaktualnianiu kwalifikacji. Jednak u wielu naszych klientów obserwujemy zaburzenia w sferze poczucia własnej

wartości, braku motywacji i deprywację potrzeb. Uznaliśmy, że same narzędzia w postaci określenia profilu pomocy i prowadzenia Indywidualnego Planu Działania to za mało. Zmiany w postawach naszych klientów postanowiliśmy jednak rozpocząć od wprowadzenia zmian w postawie doradców klienta i nadania ich pracy nowej jakości. W 2015 r. doradcy klienta rozpoczęli prawie roczny proces szkolenia i certyfikacji „**MasterLife & Career Coach Video**”. To pierwszy w Polsce cykl szkoleń dla doradców zawodowych, pośredników pracy, life coachów oraz coachów kariery, łączących modele, narzędzia oraz techniki life i career coachingu, umożliwiające istotne, szybkie i trwałe zmiany w życiu osobistym i zawodowym.

29 pracowników po bardzo intensywnym, rocznym szkoleniu e-learningowym uzyskało w 2016 roku po 8 certyfikatów w zakresie Master Life & Career Coach. Od 2017 roku ruszymy z akcją marketingową i promocją nowej usługi świadczonej przez doradców klienta. Jednak techniki coachingowe w pracy doradców klienta wykorzystywane są już dziś. Dzięki ich znajomości rozmowy z klientami zyskały nowy wymiar, głębiej diagnozowane są ich deficyty i potrzeby. Spotkania z coachem mają charakter indywidualny i opierają się na budowaniu partnerskiej relacji, skupiają się na sformułowaniu celów zawodowych i zaplanowaniu zawodowej przyszłości w oparciu o osobisty potencjał. Klient odczuwa, że doradca staje się jego prawdziwym mentorem, wspierającym go w konsekwentnym dążeniu do założonych celów zawodowych. Umiejętności trenerskie okazują się bezcenne w pracy z osobami długotrwale bezrobotnymi, zagrożonymi wykluczeniem społecznym, osobami posiadającymi określony III profil pomocy, dla których oferta aktywizacyjna urzędu bardzo się kurczy. Nacisk na samopoznanie, określenie realnych celów i konsekwentne dążenie do nich, ułatwia klientom poruszanie się po rynku pracy. Coaching w pracy z osobą bezrobotną nie przynosi natychmiastowych efektów, by zainicjowany proces zmian przyniósł trwałe rezultaty, potrzeba dłuższej perspektywy czasowej i olbrzymiej konsekwencji w działaniu.

Elementy coachingu okazują się bezcenne również we współpracy doradców z naszymi kontrahentami, przede wszystkim pracodawcami, instytucjami szkoleniowymi oraz agencjami pośrednictwa pracy. Urząd pracy nie może być jedynie stawiany w roli „dystrybutora” środków. Powoli i konsekwentnie stajemy się równorzędnym partnerem do rozmów.

PROGRAM „WSPÓŁPRACUJ Z NAMI – ROZWIJAJ SWOJĄ FIRMĘ”.

Wychodząc naprzeciw skomplikowanej sytuacji na lokalnym rynku pracy w powiecie skarżyskim w styczniu 2015 r. opracowaliśmy program na rzecz promocji i wspierania przedsiębiorczości „Współpracuj z nami – rozwijaj swoją firmę”. Program miał być swoistą klamrą spinającą nasze działania na rzecz osób bezrobotnych i pracodawców. Pozwolił wdrożyć i przetestować innowacyjne rozwiązania,



które okazały się źródłem cennych doświadczeń dla urzędu. W wielu obszarach okazał się sukcesem, dlatego kontynuację wybranych działań podjęliśmy również w 2016 r.

Celem głównym Programu jest promocja przedsiębiorczości oraz tworzenie przyjaznych warunków do rozwoju

przedsiębiorczości na terenie powiatu skarżyskiego.

Cele szczegółowe to:

1. Powstawanie w powiecie skarżyskim nowych firm i nowych miejsc pracy;
2. Podejmowanie pracy na własny rachunek przez przedsiębiorczych bezrobotnych w tym poprzez tworzenie spółdzielni socjalnych;
3. Dostęp do informacji o dostępnych instrumentach i podejmowanych działaniach mających na celu wspieranie przedsiębiorczości w powiecie skarżyskim;
4. Wzrost potencjału funkcjonujących firm;
5. Zwiększenie roli podmiotów prywatnych w aktywizowaniu osób pozostających bez pracy;
6. Wzmocnienie kapitału ludzkiego w powiecie;
7. Włączenie mieszkańców w działania na rzecz lokalnego dobra wspólnego.

Program nie powiela standardowych działań wynikających z przepisów prawnych ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, ale kładzie olbrzymi nacisk na innowacyjne elementy, wychodząc poza schematy. Działania te oparte są przede wszystkim na partnerstwie z wieloma partnerami na rynku pracy. Partnerstwo to kluczowa wartość dla skarżyskiego urzędu pracy, która ma odzwierciedlenie w kilkudziesięciu podpisanych porozumieniach pomiędzy PUP i innymi jednostkami. Oczywiście to nie tylko porozumienia o współpracy, ale również wspólne działania, przedsięwzięcia, wspólne projekty.

Liderem Programu jest urząd pracy, ale jeśli spojrzymy na listę partnerów i współrealizatorów znajdziemy tu jednostki ze wszystkich 3 sektorów: publicznego (jednostki samorządu terytorialnego na poziom gminnym, powiatowym i wojewódzkim); prywatnego oraz trzeciego sektora czyli organizacji pozarządowych. Lista partnerów nie jest zamknięta i jesteśmy otwarci na wszelkie propozycje rozwijania naszego Programu.

Niestandardowe działania urzędu początkowo zaplanowane w ramach Programu obejmowały następujące przedsięwzięcia:

1. Organizacja cyklu spotkań informacyjno-konsultacyjnych pt. „Współpracuj z nami – Rozwijaj swoją firmę”.
2. Nowatorskie inicjatywy na rzecz bezrobotnych planujących założyć własną firmę.
3. Zlecenie agencji zatrudnienia doprowadzenia do zatrudnienia skierowanego bezrobotnego będącego w szczególnej sytuacji na rynku pracy.

4. Inicjatywy na rzecz tworzenia nowych miejsc pracy oraz rozwoju społeczno-gospodarczego regionu. W ramach tego działania mogą być podejmowane wszelkie inicjatywy, które przyczynią się do powstawania nowych miejsc pracy, a także takie, które wpłyną na rozwój społeczno-gospodarczy powiatu skarżyskiego.

Pierwszym elementem programu była organizacja cyklu spotkań informacyjno-konsultacyjnych pt. „Współpracuj z nami – Rozwijaj swoją firmę”. Realizując misję na rzecz budowania trwałego partnerstwa służącego wzrostowi społeczno-gospodarczemu regionu, Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej we współpracy z Powiatową Radą Rynku Pracy podjął współpracę z jednostkami samorządowymi gmin powiatu w celu upowszechniania własnych działań oraz nawiązania bądź wzmocnienia współpracy z pracodawcami. Zauważyliśmy, że lokalni pracodawcy, zwłaszcza rozrzućeni po gminach wiejskich naszego powiatu, niechętnie odnoszą się do wizyt pośredników pracy w swoich zakładach, nie chcą poświęcać czasu pracy swojego lub swoich pracowników. Narodziła się więc idea spotkań informacyjno-konsultacyjnych, kolejno w każdej z gmin powiatu. Samorządy gmin wspierają nas w tym działaniu, ponieważ najlepiej znają problemy lokalnych przedsiębiorców i same niejednokrotnie występują w roli pracodawców.

Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Skarżysku-Kamiennej wraz z Przewodniczącym Powiatowej Rady Rynku Pracy w styczniu 2015 r. odbyli rozmowy ze wszystkimi władzami gmin wchodzących w skład powiatu. Tematem tych rozmów była m.in. propozycja zorganizowania spotkań informacyjno-konsultacyjnych dla lokalnych pracodawców zatytułowanych „Współpracuj z nami – Rozwijaj swoją firmę”.

Spotkania obejmowały bloki krótkich wystąpień pracowników PUP, wspartych multimedialnymi prezentacjami, w których informowaliśmy o dostępnych usługach i instrumentach, o zasadach, na jakich formy te są realizowane, przy okazji promowaliśmy swoje usługi i projekty. Szczególną uwagę zwracaliśmy na Krajowy Fundusz Szkoleniowy, uświadamiając pracodawcom, że mądrze wykorzystane fundusze to szansa na rozwój ich firm. Kluczowym elementem tych spotkań okazały się panele dyskusyjne, podczas których pracodawcy mieli możliwość zadawania pytań, przedstawiania swoich pomysłów, sugestii, krytycznych uwag - dla nas bezcennych w planowaniu dalszej działalności i budowaniu wzajemnego zaufania.

W 2015 r. spotkania odbyły się:

- w dniu 29 stycznia w Gminie Skarżysko Kościelne w Urzędzie Gminy Skarżysko Kościelne,
- w dniu 12 lutego w Gminie Suchedniów w Suchedniowskim Ośrodku Kultury KUŹNICA”,
- w dniu 20 lutego w Gminie Łączna w Samorządowym Centrum Kultury Czerwona Górka,
- w dniu 3 marca w Skarżysku-Kamiennej w Miejskim Centrum Kultury w Skarżysku-Kamiennej,

- w dniu 8 kwietnia w Gminie Bliżyn w dniu 8 kwietnia 2015 r. w Gminnym Ośrodku Kultury w Bliżynie.

Nasze spotkania cieszyły się dużym zainteresowaniem ze strony pracodawców. W związku z czym podjęto decyzję o powtórzeniu cyklu spotkań w 2016 r. we wszystkich gminach powiatu skarżyskiego. Co warto dodać patronat honorowy nad spotkaniami objął Starosta Skarżyski Pan Jerzy Żmijewski.



Jeden z plakatów promujących spotkanie

Dzięki obu cyklom spotkań udało nam się skrócić dystans dzielący publiczne służby zatrudnienia, samorządy i otoczenie biznesowe, dlatego już planujemy następny cykl w 2017 r.

Kolejnym niezwykle ważnym krokiem była nowatorska inicjatywa na rzecz bezrobotnych planujących założyć własną firmę. W ramach tego działania zorganizowaliśmy i przeprowadziliśmy konkurs dla osób planujących założyć własną firmę pn. „Pomysł na innowacyjny biznes”. Celem Konkursu było promowanie przedsiębiorczości innowacyjnej, propagowanie rozwoju przedsiębiorczości oraz wspieranie idei tworzenia i prowadzenia własnej działalności gospodarczej. Przedmiotem konkursu było przygotowanie biznes planu dotyczącego uruchomienia innowacyjnej działalności gospodarczej, na

podstawie którego uczestnik rozpocznie swoją działalność.

W skład Kapituły Konkursowej weszli: Jerzy Żmijewski – Starosta Skarżyski, Konrad Krönig – Prezydent Miasta Skarżysko-Kamienna, Ryszard Nosowicz – Prezes Fundacji Agencja Rozwoju Regionalnego w Starachowicach oraz Roman Białek - Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Skarżysku-Kamiennej. Rekrutacja do projektu rozpoczęła się w dniu 7 kwietnia 2015 r. Formularze zgłoszeniowe złożyło 8 osób bezrobotnych lecz ostatecznie swoje biznes plany do konkursu zgłosiło 5 spośród nich. W dniu 8 czerwca 2015 r. Rada Programowa Skarżyskiego Inkubatora Technologicznego dokonała oceny formalnej złożonych biznes planów. Następnie Zespół pracowników - organizatorów konkursu oraz Kapituła Konkursowa dokonali zgodnie z określonymi kryteriami oceny merytorycznej prawidłowo przygotowanych biznes planów.

Zgodnie z Regulaminem najlepsze projekty zostały uhonorowane nagrodami rzeczowymi. Najlepsi w konkursie otrzymali za zajęcie:

I miejsca w konkursie – laptop,

II miejsca w konkursie – tablet,

III miejsca w konkursie – smartfon.

Dodatkowo autorzy trzech najlepszych projektów konkursowych mieli zagwarantowaną możliwość otrzymania jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej z Funduszu Pracy w wysokości 20.000 zł lub skorzystania ze środków będących w dyspozycji Fundacji Agencja Rozwoju Regionalnego w ramach rządowego projektu "Pierwszy biznes - Wsparcie w starcie II", którego celem jest pomoc finansową w postaci przyznania niskooprocentowanych pożyczek na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Dodatkowym bonusem dla laureatów konkursu, w przypadku gdy siedziba ich firmy albo miejsce prowadzenia działalności gospodarczej miało znajdować się w Skarżyskim Inkubatorze Technologicznym, były ulgi w opłatach za wynajem powierzchni. Przewidziane ulgi miały wynosić odpowiednio: w pierwszym roku działalności – 90%, w drugim roku – 80% i w trzecim roku – 70%.

Uroczysta Gala wręczenia nagród odbyła się w dniu 30 czerwca 2015 r. w sali Konferencyjnej Starostwa Powiatowego w Skarżysku-Kamiennej.

W ramach Programu „Współpracuj z nami – Rozwijaj swoją firmę” zrealizowaliśmy również działania **polegające na zleceniu agencji zatrudnienia doprowadzenia do zatrudnienia skierowanych bezrobotnych będących w szczególnej sytuacji na rynku pracy**. Głównym celem działania było nawiązanie współpracy państwowych służb zatrudnienia z prywatną agencją pracy i zwiększenie roli podmiotów prywatnych w aktywizowaniu osób pozostających bez pracy. Wyłonienie realizatora nastąpiło na podstawie postępowania przetargowego przeprowadzonego w kwietniu 2015 r. Przedmiotem zamówienia była usługa doprowadzenia 40 skierowanych bezrobotnych do podjęcia zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej na podstawie umów cywilnoprawnych przez okres co najmniej 6 miesięcy. Przebieg realizacji usług i informacje zwrotne od osób nim objętych wskazały nam istotne obszary zagrożeń związanych z podejmowaniem działań aktywizacyjnych w przyszłości. Głównymi problemami okazały się zaburzenia w sferze motywacji i ocenie realiów rynkowych u osób długotrwale bezrobotnych. Pomimo podjętych działań aktywizacyjnych i prężenie działającej usługi pośrednictwa pracy, nasi klienci wykazywali brak elastyczności w poszukiwaniu pracy, mieli trudności w utrzymaniu się i adaptacji w nowym środowisku pracy. Wyciągnięte wnioski stały się dla nas inspiracją do podjęcia dalszych działań zmierzających do wypracowania nowej formuły w pracy z klientem, wzbogaconej technikami coachingowymi.

Program „Współpracuj z nami – Rozwijaj swoją firmę” zakładał też inicjatywy na rzecz tworzenia nowych miejsc pracy oraz rozwoju społeczno-gospodarczego regionu. W ramach tego działania zostały zaplanowane i wdrożone 3 zadania:

1. Program Stażowy „3+6+9”

Celem tego działania było wprowadzenie, nowozarejestrowanych w urzędzie osób bezrobotnych do 25 roku życia, na rynek pracy na okres co najmniej 18 miesięcy. W jego realizacji upatrywaliśmy szansę na jak najlepsze dopasowanie umiejętności zawodowych młodych ludzi do oczekiwań pracodawców i w efekcie doprowadzenie młodych osób do trwałego zatrudnienia po zakończeniu udziału w projekcie.

Program Stażowy składał się z trzech etapów:

- **Etap I:** 3-miesięczny staż zawodowy w zawodzie związanym z obsługą administracyjno-biurowo-organizacyjną pracodawcy lub związanym z profilem prowadzonej działalności pracodawcy. Podczas trwania tego stażu pracodawca określał docelowe miejsce odbywania stażu i pracy dla bezrobotnego. Staż realizowany był w ramach projektu „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie skarżyskim (I)”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Poddziałania 1.1.2 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój „Wsparcie w ramach Inicjatywy na rzecz Zatrudnienia ludzi młodych”.
- **Etap II:** 6-miesięczny staż zawodowy na stanowisku, na którym stażysta docelowo będzie zatrudniony po zakończeniu stażu zgodnie z deklaracją pracodawcy na zatrudnienia bezrobotnego. Staż finansowany ze środków Funduszu Pracy.
- **Etap III:** 9-miesięczne zatrudnienie bezrobotnego przez pracodawcę po zakończeniu 6-miesięcznego stażu. Wprowadziliśmy tu zastrzeżenie dla pracodawcy, że zatrudnienie skierowanej osoby w pierwszych 3 miesiącach musi nastąpić na umowę o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy lub na umowę zlecenie o miesięcznej wartości umowy równej lub wyższej od kwoty minimalnego wynagrodzenia. Przez kolejne miesiące pracodawcy mieli możliwość zatrudniać osoby w niepełnym wymiarze czasu pracy. Zatrudnienie finansowane było ze środków prywatnych pracodawcy.

W rezultacie programem stażowym objętych zostało 17 osób bezrobotnych do 25 r.ż., przy czym 16 z nich podjęło i utrzymało zatrudnienie po zakończeniu udziału w programie.

2. Program „Ucz się – Pracuj – Pomagaj innym”

Głównymi celami tego Programu były:

- podniesienie kwalifikacji zawodowych, umiejętności i doświadczenia zawodowego mieszkańców powiatu,
- publiczna troska o niepełnosprawnych oraz starzejące się społeczeństwo w powiecie.

W ramach Programu w dniu 10 czerwca 2015 r. podpisaliśmy porozumienie partnerskie z Centrum Kształcenia Pracowników Służb Społecznych w Skarżysku-Kamiennej. W ramach porozumienia grupa 13 bezrobotnych została skierowana do odbycia nauki w szkole policealnej na kierunku „Asystent osoby niepełnosprawnej”.

Nauka na tym kierunku trwała rok (2 semestry). Podczas drugiego semestru nauki Powiatowy Urząd Pracy przez okres do 6 miesięcy finansował uczniom staże zawodowe w instytucjach zajmujących się opieką nad osobami starszymi lub niepełnosprawnymi. Wszystkie osoby skierowane przez urząd ukończyły naukę i odbyły półroczny staż.

3. Program włączający mieszkańców powiatu w inicjatywy na rzecz dobra wspólnego i współpracy z władzami samorządowymi.

Celem tego Programu była realizacja zadań, które inicjują współpracę mieszkańców na rzecz dobra wspólnego. W pierwotnym zamyśle miały to być działania ze sfery m.in. edukacji, sportu, spraw społecznych i obywatelskich.

Z pierwszą inicjatywą wystąpił Urząd Miasta Skarżyska-Kamiennej, który włączył mieszkańców miasta w renowację stadionu Granat w Skarżysku-Kamiennej. Obiekt ten nierozzerwalnie związany jest z historią miasta. Niestety z upływem czasu i brakiem inwestycji znalazł się w bardzo złym stanie technicznym. W 2014 r. doszło do sytuacji, w której z uwagi na niedopuszczenie trybun do użytkowania ze względu na grożące niebezpieczeństwo, mecze odbywały się bez udziału publiczności. Włączając się w tę inicjatywę w ramach Programu zorganizowaliśmy szkolenie grupowe dla 12 bezrobotnych z zakresu wykonywania robót budowlanych oraz wykańczania wnętrz. Szkolenie odbyło się w okresie od 2 do 29 września 2015 r. Co istotne podczas szkolenia, w ramach zajęć praktycznych, jego uczestnicy przeprowadzili remont pomieszczeń Stadionu Granat w Skarżysku-Kamiennej.

PROGRAM WSPÓŁPRACY NA RZECZ INTEGRACJI SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ OSÓB BEZROBOTNYCH I ICH RODZIN „GENERATOR WSPÓŁPRACY”.

To program stworzony w 2016 r. nakierowany przede wszystkim na pomoc osobom bezrobotnym, ale także ich najbliższemu otoczeniu – rodzinom. W głównej mierze program ten jest nakierowany na rozwój i upowszechnianie współpracy powiatowych urzędów pracy, ośrodków pomocy społecznej oraz innych podmiotów działających na rzecz osób bezrobotnych w sferze usług integracji społeczno-zawodowej. Program zawiera 4 działania:

1. „Program Aktywizacja i Integracja w powiecie skarżyskim w 2016 r.”

Program PAI w tym roku realizowaliśmy już po raz 3, ale po raz pierwszy zlecieliśmy realizację działań w zakresie integracji społecznej bezrobotnych organizacji pozarządowej po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert, na zasadach i w trybie określonych w przepisach o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Konkurs wygrało Skarżyskie Stowarzyszenie Przedsiębiorczości i Innowacji ze Skarżyska-Kamiennej. Łącznie w ciągu 6 miesięcy realizacji programu wsparcie otrzymało 48 osób, dla których określono III profil pomocy i które korzystały z pomocy społecznej.

2. Zlecenie działań aktywizacyjnych.

Wojewódzki Urząd Pracy w Kielcach we wrześniu 2016 r. podpisał z wyłonioną agencją zatrudnienia umowę o świadczenie działań aktywizacyjnych. Jeśli chodzi o nasz urząd zostaliśmy zobowiązani do skierowania do agencji 200 naszych klientów, którzy spełniają kryterium: długotrwale bezrobotni, dla których ustalony został II lub III profil pomocy. Dotychczas powołaliśmy zespoły zadaniowe, przygotowaliśmy procedury wyłaniania i kierowania osób bezrobotnych do agencji zatrudnienia oraz dokonaliśmy losowania bezrobotnych (listy podstawowe i rezerwowe). U uruchomiliśmy również procedurę wydawania skierowań osobom wylosowanym do wzięcia udziału w projekcie.

3. Program na rzecz aktywizacji i wsparcia rodzin „KIERUNEK – RODZINA”

W 2016 r. podjęliśmy pierwszą próbę wdrożenia innowacyjnego wsparcia rodzin dotkniętych bezrobociem i ubóstwem. Przez wiele lat byliśmy partnerem ośrodków pomocy społecznej w realizacji rozmaitych projektów. Z tej współpracy wyciągnęliśmy bezcenne doświadczenie i wiedzę, podpartą codzienną pracą doradców klienta. Urząd pracy skupia swoją uwagę na jednostce, ukierunkowuje na nią swoje działania, ale często wspierając jednego członka rodziny, pomaga całej jego rodzinie. Dzięki analizie zasobów naszej bazy danych udało nam się „wychwycić” kilkuosobowe rodziny zarejestrowane w urzędzie. Dane statystyczne zweryfikowaliśmy z wiedzą doradców klienta. Tak narodził się program „Kierunek Rodzina”. Postanowiliśmy skierować do tych rodzin ofertę nowej jakości, poświęcić czas i zdiagnozować ich rzeczywiste problemy, poszukać najlepszych rozwiązań, dostosować je do potrzeb i możliwości poszczególnych bezrobotnych członków rodzin. Przygotowaliśmy własne dokumenty, ułatwiające pracę doradcy klienta – Rodzinny Plan Aktywizacji Zawodowej oraz Indywidualną Analizę Rodziny. W ramach programu „Kierunek Rodzina” klienci wspierani byli poprzez staże i uczestnictwo w robotach publicznych. Uczestnikami programu mogły być wyłącznie osoby zarejestrowane w tutejszym urzędzie jako bezrobotne, posiadające określony II profil pomocy, będące członkami rodzin dotkniętych bezrobociem. Program obejmował 3 działania:

I. Indywidualną analizę sytuacji rodziny oraz opracowanie Rodzinnego Planu Aktywizacji Zawodowej, dla każdej z rodzin uczestniczących w programie.

II. Przeprowadzenie warsztatów, których celem jest kształtowanie prawidłowych zachowań w nowych sytuacjach społecznych i zawodowych, podniesienie poczucia własnej wartości, odkrywanie mocnych stron, poznanie metod skutecznego poszukiwania pracy.

III. Udzielanie członkom każdej z rodzin indywidualnego wsparcia, wynikającego z przeprowadzonej analizy i opracowanego planu aktywizacji, w postaci robót publicznych i staży.

W programie wzięły udział 22 rodziny, wyłonione z grupy 30, które zgłosiły chęć przystąpienia do programu i złożyły formularz zgłoszeniowy. Z wybranej grupy

rodzin wsparciem urzędu zostało objętych łącznie 29 osób, z których: 15 osób podjęło pracę w ramach robót publicznych, 5 osób podjęło pracę lub inne zatrudnienie, 2 osobom przyznano bonus szkoleniowy, 5 osób skierowano na staż, 2 osoby rozpoczęły indywidualny program zatrudnienia socjalnego. W warsztatach z zakresu poradnictwa zawodowego zorganizowanych w ramach programu „KIERUNEK-RODZINA” wzięło udział 14 osób.

PARTNERSTWO NA RZECZ RYNKU PRACY

W trosce o wspólne dobro wszystkich mieszkańców powiatu skarżyskiego, olbrzymi nacisk w swojej działalności kładziemy na Partnerstwo na rynku pracy, deklarując gotowość do wspierania wszelkich działań na rzecz rozwoju lokalnego i zwiększenia zatrudnienia. W myśl zasady, „jeśli sam nie potrafisz uporać się z trudną sytuacją, zwróć się o pomoc”, w 2006 r. powstała idea zawiązania w powiecie skarżyskim Partnerstwa Lokalnego. I tak, w 2007 r. powstał Powiatowy Program Partnerstwa Lokalnego na rzecz rozwiązywania problemów społecznych i gospodarczych. Do jego realizacji przystąpiło 36 jednostek reprezentujących trzy sektory: publiczny, prywatny oraz organizacje pozarządowe. Jedną z kluczowych inicjatyw podjętych przez Skarżyskie Partnerstwo Lokalne było zorganizowanie w 2009 r. Warsztatów Żywienia Gospodarczego. Byliśmy pierwszym urzędem pracy w województwie świętokrzyskim, który do wdrożenia partnerstwa wykorzystał sprawdzony Polsko-Amerykański Program Partnerstwa Lokalnego. Kolejne inicjatywy Skarżyskiego Partnerstwa Lokalnego nakierowane były właśnie na rozwój ekonomii społecznej w powiecie.

Wieloletni proces budowania i funkcjonowania Skarżyskiego Partnerstwa Lokalnego oraz jego ewaluacja w kierunku wspierania rozwoju ekonomii społecznej w powiecie skarżyskim przyniosła wiele kluczowych rozwiązań z punktu widzenia rynku pracy naszego regionu. Pracę rozpoczęliśmy od animowania do współpracy różnych grup społecznych oraz tworzenia sprzyjających warunków służących rozwojowi gospodarczemu. Zaowocowało to przede wszystkim tym, iż dla lokalnej społeczności słowa „ekonomia społeczna” czy „spółdzielnia socjalna” nie są pojęciem niezrozumiałym czy abstrakcyjnym. Od tego czasu przedsiębiorczość społeczna „zakorzeniła się” na gruncie lokalnej polityki społecznej.

W 2012 r. stworzyliśmy inicjatywę TAK DLA EKONOMII SPOŁECZNEJ, a rok 2013 r. został ogłoszony w naszym urzędzie rokiem ekonomii społecznej. Promując przedsiębiorczość społeczną oraz kompleksowo wspierając osoby bezrobotne przy zakładaniu spółdzielni socjalnych stworzyliśmy nowe narzędzie do walki z bezrobociem, ubóstwem i wykluczeniem społecznym na terenie powiatu skarżyskiego. Efektem naszych działań były



narodziny dwu spółdzielni socjalnych, których założyciele mogli liczyć na merytoryczne i finansowe wsparcie urzędu pracy. Kampanię na rzecz promocji ekonomii społecznej prowadziliśmy także w 2014 r. Wówczas zrealizowaliśmy następujące zadania:

- 25 lutego 2014 r. zorganizowaliśmy Konferencję „Instytucjonalne wsparcie ekonomii społecznej”. Wydarzenie to uświetnili swoimi wystąpieniami tacy eksperci jak profesor UW dr hab. Ewa Leś oraz Cezary Miżejewski Prezes Zarządu Ogólnopolskiego Związku Rewizyjnego Spółdzielni Socjalnych. Konferencja była niepowtarzalną okazją do wymiany zdań i wysłuchania przedstawicieli świata nauki oraz praktyków na temat promowania przedsiębiorstw społecznych w Polsce.
- 11 maja 2014 r. zorganizowaliśmy prezentację wystawienniczą działających na terenie powiatów podmiotów ekonomii społecznej p.n. „Horyzonty ekonomii społecznej – Powiedz o nas innym!”. Przedsięwzięcie to miało zachęcić mieszkańców do korzystania z ich usług.
- 30 czerwca 2014 r. zorganizowaliśmy dla władz samorządowych powiatu skarżyskiego spotkanie szkoleniowo-doradcze p.n. „Tworzenie i funkcjonowanie spółdzielni socjalnych osób prawnych”. Włodarze gmin byli zainteresowani tą tematyką. W konsekwencji w dniu 6 listopada 2014 r. podczas spotkania założycielskiego powołana została Spółdzielnia Socjalna PROM. Podmiotami założycielskim były Gmina Skarżysko-Kamienna oraz Gmina Bliżyn.

W chwili obecnej posiadamy spisane porozumienia partnerskie z ponad 40 instytucjami. Z 5 spośród nich zrealizowaliśmy lub nadal realizujemy wspólne projekty partnerskie. Jesteśmy też jednym z nielicznych powiatowych urzędów pracy w Polsce, który jako Partner realizował projekt systemowy z ośrodkiem pomocy społecznej. Naszym Partnerem w projekcie realizowanych w ramach środków EFS był Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Skarżysku-Kamiennej.

Od 2014 r. wspólnie z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Kielcach jesteśmy organizatorami Regionalnych Targów Pracy w nowej formule. Wystawcy prezentują się na nich w 3 strefach: pracodawcy, edukacja, przedsiębiorczość. Tym samym Tragi pełnią w społeczności lokalnej szczególną rolę, oprócz ofert pracy, odwiedzający mogą zapoznać się z ofertą edukacyjną szkół i instytucji szkoleniowych z całego regionu, zaś w strefie przedsiębiorczości uzyskać informacje od ekspertów z ZUS, urzędu skarbowego, Państwowej Inspekcji Pracy oraz instytucji oferujących możliwość uzyskania wsparcia finansowego na start firmy. Integralną częścią Targów są warsztaty dla młodzieży poświęcone m.in. bezpiecznym wyjazdom do pracy za granicę oraz samozatrudnieniu.

PODSUMOWANIE

Podstawowym celem działalności PUP w Skarżysku-Kamiennej jest udzielanie pomocy bezrobotnym i innym osobom poszukującym pracy w uzyskaniu zatrudnienia, pomoc pracodawcom w pozyskiwaniu pracowników oraz tworzenie przyjaznego klimatu i dogodnych warunków w zakresie wspierania przedsiębiorczości. Zmagając się ze złożoną sytuacją na lokalnym rynku pracy staramy się nieustannie poszukiwać innowacyjnych rozwiązań. Do zmian podchodzimy jak do wyzwań, będących szansą na doskonalenie i rozwój. Inicjując nowatorskie przedsięwzięcia, Powiatowy Urząd Pracy w Skarżysku-Kamiennej zawsze dąży do jak największego profesjonalizmu i satysfakcji swojego klienta. Wierzymy, że wspomagając trudną pracę doradców klienta, budujemy wizerunek instytucji otwartej i świadomej swojej roli. Nie bez powodu wizja, jaką sformułowaliśmy przed laty tworząc Politykę Jakości, brzmi: "Przyjazny i sprawny urząd".

6 ŚWINOUJŚCIE – MIASTO, KTÓRE ŁĄCZY. TU ZNAJDZIESZ PRACĘ. TU ZNAJDZIESZ SWOJĄ PRZYSTAŃ!

Świnoujście – miasto na prawach powiatu, uzdrowisko w północno-zachodnim krańcu Polski, z portem morskim, położone nad Świną i Morzem Bałtyckim, jedyne w Polsce miasto położone na 3 dużych wyspach: Uznam, Wolin, Karsibór oraz na kilkudziesięciu (łącznie 44) małych, niezamieszkałych wysepkach.

Gmina Miasto Świnoujście charakteryzuje się jednym z najniższych wskaźników stopy bezrobocia w województwie zachodniopomorskim. We wrześniu 2016 roku w Powiatowym Urzędzie Pracy w Świnoujściu zarejestrowanych było 727 osób (stopa bezrobocia wynosiła 5,3%). Świnoujście jest miastem, którego rozwój gospodarczy warunkuje położenie geograficzne u wybrzeży Bałtyku oraz sąsiedztwo Niemiec i krajów skandynawskich. Dziedziny, na których opiera się rozwój miasta, to gospodarka morska i turystyka, wraz z funkcją uzdrowską oraz handel. Położenie geograficzne wywiera także wpływ na lokalny rynek pracy, bowiem zatrudnienie mieszkańców Świnoujścia, skupia się głównie w gastronomii, hotelarstwie i w branży budowlanej. Wynika to z faktu, iż miasto Świnoujście ze względu na swój turystyczno-przygraniczny charakter przyciąga szereg inwestorów z wymienionych branż.

CENTRUM AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ – ZAANGAŻOWANIE ZESPOŁU JEST GWARANCJĄ SATYSFAKCJI NASZYCH KLIENTÓW

Doświadczenie, zaangażowanie i kreatywność - to cechy, dzięki którym Centrum Aktywizacji Zawodowej w Świnoujściu zmienia się i rozwija, zachowując jednocześnie to, co dla nas najistotniejsze czyli dostarczanie naszym Klientom usług na najwyższym poziomie. Pomimo, iż jesteśmy najmniejszym urzędem w województwie zachodniopomorskim i jednym z najmniejszych w Polsce cechuje nas szybka reakcja na zmiany zachodzące na lokalnym rynku pracy i potrzeby naszych klientów.

Naszą misją jest „Praca dla każdego!”, natomiast naszym celem jest wspieranie osób bezrobotnych w staraniach i dążeniach do osobistego rozwoju. Dbając o jakość obsługi klienta oraz indywidualne podejście do każdego możemy wzmocnić ich potencjał i dostosować wachlarz naszych usług zgodnie z oczekiwaniami.

Jesteśmy młodym, pełnym energii i zapału do pracy zespołem. Pośredniczymy i doradzamy firmom w zatrudnianiu nowych pracowników. Propagujemy ideę wyznaczania nowej jakości w procesie rekrutacji i zatrudniania pracowników. Nasze doświadczenie oraz znajomość rynku pracy zaowocowały wysoką skutecznością w pośrednictwie pracy. Wychodzimy z założenia, iż nasza praca jest dobra tylko

wtedy, kiedy zadowolony jest nasz klient. Lubimy wyzwania, jesteśmy otwarci na zmiany i innowacje.

PRZEZ WSPÓŁPRACĘ DO SUKCESU

W odniesieniu do zadań wykonywanych przez pracowników pełniących funkcję Doradcy klienta podkreślić należy, że ogromną ich część realizujemy na rzecz naszych strategicznych klientów – pracodawców. Pracodawcy wymagają przede wszystkim wsparcia i pomocy w zakresie poszukiwania pracowników. **Obecnie rynek pracy to rynek pracownika. Co z punktu widzenia pracodawcy jest niekorzystnym zjawiskiem.** Z jednej strony przedsiębiorcy muszą walczyć o kompetentnych pracowników, a z drugiej strony są zmuszeni do oferowania im wyższego wynagrodzenia lub zatrudniania osób o niskich kwalifikacjach.

Centrum Aktywizacji Zawodowej w Świnoujściu należy do liderów wśród instytucji doradztwa personalnego na rynku lokalnym. Od prawie 6 lat zajmujemy się realizacją różnego rodzaju projektów rekrutacyjnych. Pomagamy w procesach wyszukiwania kandydatów do pracy, prowadzimy dobór kandydatów przy wykorzystaniu testów kompetencji. Przygotowujemy i prowadzimy rozmowy kwalifikacyjne. Umożliwiamy nawiązanie bezpośredniego kontaktu pracodawcy z potencjalnym pracownikiem. Inicjujemy spotkania branżowe oraz konferencje dotyczące problemów lokalnego rynku pracy. Pomagamy w legalnym zatrudnieniu cudzoziemców.

Realizację zadań w Centrum Aktywizacji Zawodowej (CAZ) od samego początku jego powstania traktowaliśmy bardzo poważnie. Postanowiliśmy w związku z tym m.in. wszystkie nasze usługi oferować pod marką Centrum. Okazało się to bardzo dobrym posunięciem z naszej strony, gdyż nasza nowa oferta trafiła do klientów i spotkała się z ich pozytywnym odbiorem. Nowe podejście urzędu wpłynęło pozytywnie na nasze relacje z pracodawcami, którzy chętniej zaczęli podejmować z nami współpracę.

Postawiliśmy na działania oparte na relacjach z naszymi klientami, w tym przypadku istotne okazało się zaangażowanie całego zespołu pracującego w Centrum, jego duża otwartość na nowe wyzwania i zmiany zachodzące na rynku pracy. Wychodząc naprzeciw prężnie rozwijającemu się świnoujskiemu rynkowi oferujemy kompleksowe i zindywidualizowane wsparcie wykraczające poza standardowe działania. Organizujemy spotkania z pracodawcami takie, jak: giełdy pracy, spotkania informacyjne, spotkania indywidualne, prezentacje zawodów, Targi edukacyjne i Targi Pracy oraz Sezonową Rekrutację. Ponadto, zawarliśmy partnerstwo z Północną Izbą Gospodarczą oddział w Świnoujściu, dzięki której zintensyfikowaliśmy współdziałania w zakresie wspierania lokalnego rynku pracy.

Dbając o najwyższy poziom wykonywanych usług rozpowszechniamy wśród

pracodawców hasło: „Zaproś pośrednika do Siebie!” – w ten sposób wykorzystując wszystkie formy marketingu, reklamy i sprzedaży bezpośredniej staraliśmy się przyciągnąć jak największą liczbę potencjalnych pracodawców chętnych do współpracy. Przez lata staraliśmy się zmienić wizerunek urzędu na bardziej przyjazny dla naszych klientów. Staraliśmy się budować pozytywne relacje aby stać się dla nich godnym partnerem. W tym celu wprowadziliśmy stanowisko Pośrednika pracy zajmującego się obsługą pracodawców poza siedzibą firmy. Dzięki temu możemy zaproponować nasze usługi na miejscu u pracodawcy, w terminie dogodnym dla naszego klienta. Pracodawcy wiedzą, że mogą się do nas zgłosić z każdym pytaniem, korzystają z naszej wiedzy i doświadczenia, uzyskują cenne informacje dotyczące lokalnego rynku pracy.

Od kilku lat staraliśmy się rozpowszechnić wśród pracodawców usługę doradcy zawodowego w procesie rekrutacji i doborze kandydatów przy wykorzystaniu testów kompetencji, pomocy w przygotowaniu i przeprowadzaniu rozmów kwalifikacyjnych oraz prawidłowego rozwoju kwalifikacji zawodowych wśród pracowników firm. Zachęcamy naszych klientów do skorzystania z bezpłatnych usług doradcy zawodowego. Naszym atutem jest profesjonalna i bezpłatna pomoc, której agencje zatrudnienia udzielają swoim klientom odpłatnie.

Podejmujemy działania prowadzące do zwiększenia mobilności na rynku pracy. Promujemy naszych pracodawców na rynku ogólnopolskim. Organizujemy spotkania z przedsiębiorcami, targi i giełdy pracy, dni informacyjne, szkolenia, imprezy plenerowe oraz konferencje. Zapewniamy profesjonalną reklamę i bezkosztowy marketing.

ELASTYCZNY DORADCA KLIENTA

Niezwykle istotnym elementem wspierającym pracę doradców klienta są dedykowane im szkolenia w zakresie komunikacji i stosowania skutecznych technik sprzedaży usług. W 2016 roku zorganizowaliśmy dla pracowników CAZ szkolenia w zakresie sprawnej obsługi klienta, realizacji Indywidualnych Planów Działania, prowadzenia dialogu motywującego i stosowania technik sprzedaży. Dzięki tym szkoleniom doradcy klienta zyskali możliwość wykorzystywania różnych metod i technik przyczyniających się do odkrywania ukrytych potrzeb Klienta, jak i nawiązywania z nim pozytywnych relacji. Zdobyli umiejętności wydobywania i wzmacniania wewnętrznej motywacji do zmiany zachowań klientów. Nabyli wiedzę z zakresu prawidłowego reagowania na sytuacje trudne w kontakcie z klientem.

Bardzo ważną w pracy naszych doradców klienta jest kompleksowość i elastyczność w podejmowaniu działań dotyczących aktywizacji zawodowej skoncentrowanej na wybranym celu. Znaczącą rolę w tym procesie odgrywa komunikacja wewnętrzna pomiędzy pracownikami CAZ. Bieżące przekazywanie informacji,

nieograniczony kontakt telefoniczny oraz codzienne zebrania zespołu, które pozwalają nam w sposób efektywny realizować założone cele.

Aby współpraca okazała się owocna i jak najmniej stresująca dla naszych klientów opracowaliśmy podział klientów do poszczególnych doradców zgodnie z ustalonym odpowiednio wcześniej harmonogramem spotkań. Ustaliliśmy przedziały czasowe przyjmowania interesantów oraz terminy wizyt według kalendarza. Dzięki temu nasi klienci mogą liczyć na odpowiedni standard przeprowadzonych spotkań, brak kolejek oraz ustaloną według indywidualnych oczekiwań częstotliwość wizyt. Rezerwacja odpowiedniej ilości czasu poświęconego na jednego klienta sprzyja swobodnym relacjom podczas spotkania oraz stwarza odpowiedni komfort pracy.

Podczas spotkań z doradcą klienta osoby bezrobotne mają okazję zapoznać się ze wszystkimi formami wsparcia oferowanymi przez urząd. W ramach wizyty przeprowadzana jest rozmowa dotycząca kierunków poszukiwania zatrudnienia, posiadanych kwalifikacji oraz oczekiwań związanych z podjęciem przyszłej pracy. Klienci otrzymują również informację dotyczącą form pomocy z jakich mogą skorzystać dla określonego profilu pomocy. W budowaniu własnego wizerunku niezwykle istotny jest kontekst, w jakim nawiązuje się relacje. Elastyczne podejście w celu zrozumienia potrzeb i motywacji klienta uzyskane za pomocą poznania jego uwarunkowań i analizy posiadanych informacji. Podczas rozmowy z klientem staramy się stosować zasady poprawnej komunikacji. Zadawać pytania otwarte i prosić o opisywanie sytuacji, aktywnie słuchać i nawiązywać w wypowiedziach do informacji przedstawionych przez klienta. Bardzo cenne są informacje o tym, co dla klienta jest najważniejsze oraz na czym najbardziej mu zależy w kontekście produktu lub usługi, którymi chcemy go zainteresować. W tym kontekście sprawdza się metoda SPIN. Na początku badamy jak wygląda sytuacja klienta a następnie próbujemy zadać pytania problemowe, np. „Z których usług naszego urzędu są Państwo zadowoleni?“, następnie zadajemy pytanie o niedogodności związane z obsługą w urzędzie, nie wprowadzając możliwych rozwiązań. W ten sposób dochodzimy do pytania naprowadzającego klienta na rozwianie jego problemu. Prezentowana przez nas oferta powinna być uporządkowana i przejrzysta. Przed spotkaniem należy sprawdzić, czy posiadamy wszystkie niezbędne materiały i informacje potrzebne do prezentacji usług. Podczas prezentacji odwołujemy się do potrzeb zgłaszanych przez klienta, czasem nawet używając stosowanych przez niego sformułowań. Komunikację należy budować wokół prezentowania korzyści dla klienta. Ważne jest, aby dostosować postawę, gesty oraz sposób mówienia do sytuacji, przekazywanych informacji oraz do samego klienta. Powinna w tym pomóc obserwacja zachowania klienta oraz słuchanie i używanie języka możliwie bliskiego temu, jakim posługuje się klient, łącznie z dostosowaniem tempa własnej wypowiedzi. Mówiąc zdecydowanym oraz pewnym głosem sprawia się wrażenie osoby kompetentnej, znającej się na tym, o czym mówi. Nie zwalnia to

jednak z konieczności przygotowania się do dyskusji opartej na merytorycznych argumentach. Ważne jest, żeby składać obietnice ze świadomością konieczności ich dotrzymania. Ważnym elementem w procesie komunikacji z klientem jest parafraza czyli powtórzenie. Klient odbiera ją jako przejaw zainteresowania jego problemami i dążeniem do jak najlepszego rozpoznania jego potrzeb. Bardzo ważna jest orientacja na klienta i budowanie relacji długofalowych, które należy podtrzymywać przez regularne kontakty. Ich tematem może być bieżąca sytuacja klienta albo nowości w ofercie, które klient wskazał jako istotne. Warto też przemyśleć własne przekonania na temat obsługi i samego klienta. Należy rozważyć, które z tych przekonań pomagają realizować wyznaczone przez nas cele, a które przeszkadzają w zwiększeniu efektywności.

W zależności od potrzeb naszych Klientów, uwzględniając ich predyspozycje psychofizyczne, stan zdrowia, posiadane kwalifikacje zawodowe oraz doświadczenie i umiejętności kierujemy do nich kompleksowe wsparcie z celowym wykorzystaniem instrumentów i usług jakimi dysponuje tutejszy urząd pracy. Dla zainteresowanych stworzyliśmy ulotki informacyjne dotyczące poszczególnych form wsparcia, między innymi dla osób zainteresowanych dotacjami, refundacją kosztów wynagrodzenia dla osób do 30-tego roku życia czy prac interwencyjnych.

Dla pracodawców wydaliśmy folder informujący o wszystkich formach wsparcia dostępnych w Centrum Aktywizacji Zawodowej. Dzięki niemu w bardzo prosty oraz przystępny sposób mogą sprawdzić, która forma pomocy jest dla nich najbardziej odpowiednia, jakie są zasady oraz warunki przyznania wsparcia, ile pieniędzy mogą zyskać oraz do kogo mogą się zwrócić w celu uzyskania szczegółowych informacji. Podczas tworzenia tego folderu celowo wykorzystany został wizerunek naszych pracowników. W ten sposób chcieliśmy przybliżyć i ocieplić wizerunek tzw. urzędnika oraz wykorzystać efekt znajomości podczas nawiązywania współpracy oraz budowania osobowości marki.



NOWE ŻYCIE PORADNICTWA ZAWODOWEGO

Innowacyjnym i niezwykle efektywnym rozwiązaniem okazało się przydzielenie określonej kategorii klientów doradcy zawodowemu. Kierując swoją pomoc do osób z wyższym wykształceniem, stosuje on wszechstronne i ukierunkowane działania zmierzające do podjęcia przez nich pracy. Wykorzystując swoją wiedzę i doświadczenie zawodowe dostosowuje działania poradnictwa zawodowego do wymagań klientów oraz wzrastających wymagań rynku pracy. Doradca zawodowy stosuje działania aktywizujące poprzez świadczenie usług informacji zawodowej oraz porad grupowych i indywidualnych. Zachęca osoby bezrobotne do podejmowania działalności gospodarczej. Promuje oraz rozpowszechnia informacje o możliwościach podnoszenia kwalifikacji i rozwoju zawodowego na regionalnym rynku pracy. Na bieżąco analizuje sytuację klienta oraz diagnozuje problemy z wypracowaniem metod pomocy w ramach funkcjonowania urzędu. Stara się stosować indywidualne i innowacyjne metody pracy z klientem oraz narzędzia pracy na podstawie sprawdzonych praktyk. Podejmuje różnorodne działania doradcze w celu pobudzenia mobilności zawodowej osób pozostających bez pracy.

Osoby poszukujące zatrudnienia mogą skorzystać również z szerokiego wachlarza spotkań grupowych prowadzonych przez doradcę zawodowego dotyczących odkrywania własnych predyspozycji zawodowych, predyspozycji przedsiębiorczych, przygotowania do rozmowy z pracodawcą, sporządzania własnych dokumentów aplikacyjnych, itp. Przykładowe tematy omawiane podczas spotkań:

- „Mobilna młodzież na rynku pracy”
- „Jak być atrakcyjnym na rynku pracy?”
- „Warsztaty Autoprezentacji”
- „Skarbnica wiedzy o sobie”
- „Drogowskaz na przedsiębiorczość”

Ponadto doradca zawodowy wychodząc na przeciw oczekiwaniom pracodawców rozpowszechnia usługę pomocy pracodawcom w procesie rekrutacji. Pomaga dobrać odpowiednich kandydatów do pracy, wykorzystując w tym celu testy kompetencji. Promuje oraz rozpowszechnia informacje o możliwościach podnoszenia kwalifikacji i rozwoju zawodowego na regionalnym rynku pracy. Upowszechnia i popularyzuje informacje o usługach dotyczących pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy.

MŁODZIEŻ – NA START

Szczególną uwagę obejmujemy osoby młode do 30-tego roku życia. Obecnie największym problemem tych osób jest brak doświadczenia zawodowego oraz specjalistycznych kwalifikacji poszukiwanych na rynku pracy. Działania wspierające

rozwój zawodowy młodych osób wkraczających na rynek pracy powinny zatem uwzględniać potrzebę uzyskania przez nich tak wymaganego przez pracodawców doświadczenia. W celu ułatwienia im wejścia na rynek pracy stworzyliśmy dla tej grupy klientów dzienniki wizyt u pracodawców oraz skierowania na rozmowę kwalifikacyjną, dzięki którym ćwiczą autoprezentację i nawiązują bezpośrednie kontakty z pracodawcami. Wszystko to ma na celu szeroko rozumianą aktywizację, która nie pozwala na przerwy związane z poszukiwaniem pracy oraz zdobywaniem doświadczenia związanego z procesem rekrutacji.

STREFA KOBIET

Specjalne rozwiązania stosujemy również dla kobiet zamierzających powrócić na rynek pracy. Realizujemy programy, których stałym celem jest wzmacnianie potencjału, doskonalenie relacji międzyludzkich, wypracowanie dobrej atmosfery i ugruntowanie postaw aktywnych i przedsiębiorczych naszych klientów. Szczególną uwagę poświęcamy na aktywizację zawodową kobiet i poprawę ich społecznego funkcjonowania. Od 2012 roku realizujemy spotkania w ramach Strefy Kobiet, które mają na celu zwiększenie motywacji i samooceny wśród bezrobotnych kobiet, jak również podniesienie ich kompetencji społecznych i osobistych ułatwiających im skuteczne poszukiwanie pracy i prawidłową autoprezentację. Strefa Kobiet jest innowacyjnym pomysłem kierowanym do kobiet poszukujących źródeł rozwoju osobistego. Potrzeba stworzenia tej wyjątkowej formy współpracy wyłoniła się w toku codziennych rozmów z kobietami podczas wizyt doradczych. Podczas nawiązywania relacji z klientkami wielokrotnie odbieraliśmy sygnały wskazujące na silną potrzebę zwrócenia uwagi na ważne obszary życia kobiet, które wymagają wsparcia.



Koncert świąteczny w ramach Strefy Kobiet.



Kiermasz Świąteczny w ramach Strefy Kobiet.

Spotkania służą zwiększeniu szans na zatrudnienie, w skutek rozwoju kompetencji społecznych i zawodowych, w szczególności:

- podniesieniu poziomu motywacji i samooceny oraz redukcji negatywnych uczuć hamujących aktywność,
- podniesieniu kompetencji osobistych i społecznych umożliwiających skuteczne poszukiwanie pracy i dobrą autoprezentację,
- uzyskaniu spójnego obrazu własnych możliwości i potencjału zawodowego,
- podniesieniu umiejętności organizacji czasu i godzeniu ról społecznych.

Poza poradami grupowymi i wsparciem indywidualnym ze strony doradcy, organizujemy spotkania integracyjne oraz koncerty, które są okazją do zaprezentowania naszych uczestników oraz idei powstania naszej strefy wsparcia zawodowego dla kobiet czyli Strefy Kobiet.



Pokaz akupunktury w ramach spotkań z ekspertami



Uczestniczki programu specjalnego Strefa Kobiet

Od 2016 roku tworzymy również program specjalny Strefa Kobiet, w którym kobiety wymagające wsparcia oraz poszukujące źródeł rozwoju osobistego mogą realizować swoje potrzeby wykorzystując połączenie usług oraz instrumentów rynku pracy, a także specyficznych elementów wspierających zatrudnienie. Uczestnictwo w programie ma na celu rozpoznanie potrzeb uczestniczek w zakresie rozwoju wewnętrznego, uświadomienie naturalnych, twórczych zasobów oraz dotarcie do poczucia pewności i zadowolenia z siebie.

W ramach realizacji programu przygotowaliśmy:

1. Poradnictwo zawodowe grupowe oraz spotkania z ekspertami.
2. Warsztaty ze stylistą.
3. Vouchery na stylizację w wysokości 500 zł.
4. Szkolenie: „Motywacja i skuteczna realizacja celów”.
5. Akademię Strefy Kobiet.
6. Materiały ułatwiające wejście na rynek pracy.
7. Poradnictwo zawodowe indywidualne i pośrednictwo pracy.
8. Prace interwencyjne.

W ramach Strefy kobiet odbywają się również spotkania z ekspertami z zakresu zdrowego odżywiania, utrzymywania aktywności fizycznej, akupunktury, spędzania czasu wolnego, tworzenia własnego wizerunku, kosmetyologii. Uczestniczki mogą również zasięgnąć porady z zakresu ogólnie rozumianego prawa oraz



Wykład w ramach Akademii Strefy Kobiet – Dorota Kościukiewicz-Markowska



Plakat Akademii Strefy Kobiet



Wykład w ramach Akademii Strefy Kobiet – Mariola Bojarska-Ferenc

porad inspektora z Okręgowej Inspekcji Pracy. Podczas dotychczas zorganizowanych spotkań uczestniczki miały okazję porozmawiać z potencjalnymi pracodawcami oraz specjalistami zajmującymi się procesem rekrutacji na lokalnym rynku pracy.

NIEPĘŁNOSPRAWNY – SPRAWNY W PRACY.

W naszym urzędzie dużo uwagi poświęcamy również osobom niepełnosprawnym. Ich trudna sytuacja wynika przede wszystkim z ograniczeń w zatrudnieniu pojawiających się w związku z przeciwwskazaniami zdrowotnymi oraz niedostosowaniem miejsca i samego stanowiska pracy do zatrudnienia niepełnosprawnych. Nie bez znaczenia pozostaje także „hermetyczny” system zakładów pracy chronionej, który dla osób z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności stanowi jedyną możliwość zatrudnienia. Osoby niepełnosprawne z lekkim stopniem niepełnosprawności posiadają możliwość zatrudnienia na otwartym rynku pracy, ale w większości przypadków „przegrywają” w konkurencji z osobami nie posiadającymi przeciwwskazań zdrowotnych do zatrudnienia. Na lokalnym rynku brak jest zakładów pracy chronionej, bardzo rzadko pojawiają się oferty pracy lekkiej, bez wymaganych dodatkowych kwalifikacji, którą osoby niepełnosprawne mogłyby podjąć.

Aby jak najlepiej wykorzystać kierowaną do nich pomoc stosujemy ankiety badające problemy i potrzeby osób niepełnosprawnych na lokalnym rynku pracy. Realizujemy cykliczne spotkania informacyjne wskazujące na formy pomocy proponowane przez urząd, PFRON oraz Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie. Współpracujemy przy tworzeniu Powiatowego Programu Działań na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością. Na naszej stronie internetowej umieściliśmy specjalną zakładkę

z aktualnymi ofertami pracy oraz informacjami z zakresu pomocy dla osób niepełnosprawnych. Podczas spotkań z pracodawcami promujemy zatrudnianie osób niepełnosprawnych oraz pomoc w zdobyciu doświadczenia zawodowego. W tym celu współpracujemy między innymi z fundacją „Motywacja i działanie”, która specjalizuje się w aktywizacji zawodowej niepełnosprawnych w prowadzonym przez nich barze „Ewka – Vegebar”.

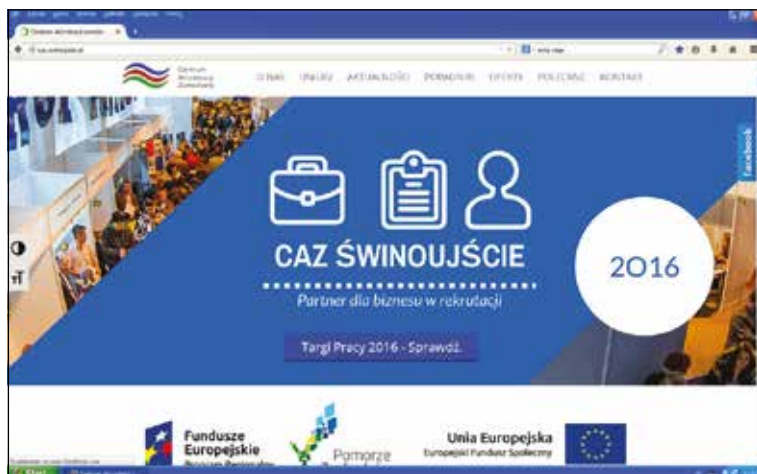
MARKETING INTERNETOWY – NAJLEPSZY FEEDBACK.

Realizując istotę indywidualnego podejścia do klienta wykorzystujemy również najnowsze środki komunikacji z klientem. Kierujemy się zasadą, że wizerunek urzędu należy zmieniać i dostosowywać do istniejących trendów. Między innymi dlatego w odpowiedzi na skierowane do nas oferty pracy wykorzystujemy informację telefoniczną oraz kontakt poprzez naszą stronę internetową oraz media społecznościowe.

Konsumenci najczęściej poszukują w Internecie takich informacji jak cena, opis i opinie użytkowników. Podczas tego procesu korzystają z komputera, a 2/3 badanych stosuje do tego celu również urządzenia mobilne (smartfony i tablety). Dlatego bardzo ważne jest aby opis świadczonych przez nas usług był szeroko dostępny w sieci. Strona internetowa to interaktywne narzędzie marketingowe oraz nośnik informacji. Jest formą nowoczesnej reklamy, która dostarcza klientom informacje o firmie i jej produktach 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Często stanowi pierwsze miejsce kontaktu klienta z firmą. W tym celu stworzyliśmy interaktywną stronę internetową www.caz.swinoujście.pl dostosowaną do przeglądania w smartfonie i na tablecie.

Nasza strona internetowa została stworzona z myślą o jej przyszłych użytkownikach. Ma zadanie stricte marketingowe i powstała w celu spełniania oczekiwań naszych klientów. Intuicyjne menu, prosta struktura połączona z profesjonalną i nowoczesną grafiką sprawia, że nasi klienci łatwo i szybko odnajdują na niej pożądaną informację. Użyteczność strony, optymalizacja, a także przejrzysta grafika połączona z możliwością pobierania interesujących dokumentów sprawia, że Klienci chętnie ją odwiedzają oraz systematycznie sprawdzają zamieszczone tam aktualności.

Innowacyjnym przedsięwzięciem okazało się utworzenie na naszej stronie internetowej zakładki - Baza CV, w której umieszczamy wizytówki zawodowe osób poszukujących pracy w określonych zawodach. W wyniku rozmów z naszymi pracodawcami okazało się, że chcieliby mieć dostęp do szerszej bazy osób poszukujących pracy. Ich oczekiwania wykraczają poza osoby zarejestrowane w urzędzie. Baza ofert CV zapewnia dostęp do osób, które nie tylko poszukują pracy, gdyż są bezrobotne, ale chcą zmienić dotychczasową i nawiązać kontakt z potencjalnymi pracodawcami. Dzięki temu uzyskaliśmy również bazę osób posiadających spe-



Zdjęcie strony internetowej www.caz.swinoujście.pl

cyficzne kwalifikacje. W ten sposób tworzymy swoistą przestrzeń komunikacji pomiędzy kandydatami i firmami oraz ułatwiamy prowadzenie procesu rekrutacji.

Jak wynika z naszego doświadczenia dużą rolę w komunikacji odgrywa serwis społecznościowy Facebook. Dzięki systematycznemu umieszczaniu postów przybywa nam obserwujących i zainteresowanych informacjami, które publikujemy. Osoby bezrobotne mogą w bardzo szybki i dostępny sposób dowiedzieć się o aktualnych ofertach pracy, terminach spotkań grupowych oraz najnowszych informacjach dotyczących lokalnego rynku pracy. Jest to bardzo szeroki kanał komunikacji, a publikowane przez nas posty docierają nawet do 4 000 osób. Utrzymujemy w ten sposób indywidualny i mniej oficjalny kontakt z klientami. Odbiorcy mogą polubić stronę, czytać posty i udostępniać je znajomym. Dzięki temu rozwiązaniu możemy docierać jednocześnie do większej grupy ludzi i czynić to z dużo większą częstotliwością. Możemy także dopasowywać przekaz do ich potrzeb i zainteresowań. Statystyki strony pozwalają nam lepiej poznać preferencje klientów oraz przeprowadzać analizę własnych działań marketingowych. Aby zwiększyć oddziaływanie adresu strony, umieściliśmy go na swoich wizytówkach, w witrynie internetowej i na innych materiałach promujących urząd. Jest to łatwy sposób na udostępnianie aktualności i informacji osobom, które są ważne z punktu widzenia Naszego urzędu. To także pomoc w utrzymaniu zainteresowania klientów, którzy coraz częściej korzystają z komputerów i urządzeń mobilnych.

Bardzo dużo uwagi poświęcamy na promocję i reklamę wykonywanych przez nas usług oraz rozpowszechnianie informacji dotyczących aktualnej sytuacji na lokalnym rynku pracy. Stosujemy szeroko rozumiany marketing bezpośredni oraz internetowy. Promujemy nie tylko usługi oraz instrumenty świadczone przez CAZ, ale przede wszystkim wspieramy w ten sposób lokalnych pracodawców i oferowane przez nich możliwości zatrudnienia.



Grafika wykorzystana podczas spotkań z pracodawcami w 2014 r.

Stosujemy reklamę w postaci ulotek, folderów, zamieszczamy artykuły w lokalnych i ogólnopolskich gazetach. Promujemy nasze działania na telebimach i reklamach wielko powierzchniowych. Drukujemy plakaty oraz wydajemy gazety reklamowe. Informujemy o naszych usługach na lokalnych portalach internetowych, w telewizji oraz w kinie. Zachęcamy do współpracy wszystkie osoby zainteresowane podjęciem pracy w Świnoujściu. Bierzymy czynny udział w Targach Pracy organizowanych przez inne urzędy. Planujemy spotkania z osobami do 30-tego roku życia w sąsiadujących z nami powiatach zachęcając do poszukiwania zatrudnienia w naszym mieście. Dzięki temu wspieramy naszych pracodawców, promujemy ich firmy na zewnątrz, wspieramy w procesie poszukiwania osób chętnych do podjęcia pracy w Świnoujściu.



Plakat wykorzystany podczas Targów Pracy.

Elementem wspierającym budowanie wizerunku profesjonalnej instytucji jest marketing. Z powodzeniem stosujemy nowoczesne metody marketingowe, jak fanpage na Facebooku i własny kanał na Youtube. Aby mieć pewność, że dotrzemy do największej optymalnej liczby odbiorców realizujemy filmy reklamowe, które są emitowane w lokalnej telewizji, jak również w telewizji kablowej na terenie kraju, korzystamy z poczytnych portali internetowych. Nowoczesne rozwiązania są konieczne, ale nie zastąpią marketingu bezpośredniego i utrzymywania osobistych kontaktów z pracodawcami. Jest to najkorzystniejsza dla naszej branży metoda współpracy i promocji usług.

TARGI PRACY

Największe przedsięwzięcie rekrutacyjne na Pomorzu Zachodnim. Z roku na rok przyciąga coraz większą liczbę wystawców oraz odwiedzających. Zapraszaliśmy pracodawców przede wszystkim ze Świnoujścia, ale także z regionu. Współpraca z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie przyczyniła się do rozpropagowania wydarzenia w całym kraju, a także do odwiedzania targów pracy, organizowanych w Świnoujściu, przez osoby bezrobotne z innych urzędów pracy przede wszystkim województwa zachodniopomorskiego. Dzięki wspólnej organizacji wydarzeń z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie (WUP) nawiązaliśmy współpracę ponadnarodową. Wspólnie z WUP organizujemy Międzynarodowe i Transgraniczne Targi Pracy do udziału, w których zapraszamy pracodawców zagranicznych, reprezentujących przede wszystkim rynek niemiecki, ale także przedstawicieli z innych państw Wspólnoty. Takie działania przyciągają tłumy zainteresowanych podjęciem pracy. Targi Pracy odbywają się zawsze pod honorowym patronatem: Prezydenta Miasta Świnoujście, Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej lub Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego.

Targi organizujemy od 2008 r., a każda ich edycja niesie za sobą jakieś przesłanie. W 2011 r. nasze motto brzmiało: „Praca jest miarą wartości”, w 2012 r. „Praca czyni człowieka lepszym”, w 2013 r. „Starcie zawodów-Rekrutacja na żywo”, zaś w 2016 r. „Złóć pracownika”. Targi Pracy są wydarzeniem propagującym legalne zatrudnienie i aktywne poszukiwanie pracy oraz promującym postawy przedsiębiorcze. Ponadto, to doskonała okazja dla wystawców do bezkosztowej promocji firmy, nawiązania kontaktów biznesowych, przeprowadzenia wstępnej rekrutacji kandydatów, podniesienia świadomości swojej marki na lokalnym rynku, a także pozyskania informacji o możliwościach wsparcia.

Na przestrzeni lat w targach pracy organizowanych w Świnoujściu wzięło udział



Targi Pracy w 2016 r.

kilkuset pracodawców. Co warto podkreślić do udziału w targach zapraszamy tylko te firmy, które w danym momencie mogą zaoferować miejsca pracy. Z każdą kolejną edycją przybywa zainteresowanych udziałem w naszym wydarzeniu, zarówno wśród wystawców, jak i odwiedzających. Co roku gościmy podczas Targów blisko 1,5 tysięcy osób.

Rozmowy z pracodawcami i osobami poszukującymi zatrudnienia umacniają nas w przekonaniu, iż organizacja tego rodzaju wydarzeń pozytywnie wpływa na kształtowanie rynku pracy. Z informacji uzyskanych od pracodawców i osób odwiedzających wynika, iż pracodawcy znajdują kandydatów do pracy oraz wysoko oceniają współpracę z nami, a także rekomendują to wydarzenie:

„Targi na bardzo wysokim poziomie. Organizacja wzorowa. Jedne z największych Targów w województwie zachodniopomorskim.”

AGORA SA GAZETAPRACA.PL

„Doświadczaliśmy bardzo dobrej organizacji ze strony Powiatowego Urzędu Pracy w Świnoujściu. Obsługa Targów była bardzo profesjonalna. Liczymy na dalszą współpracę z Państwem.”

Promedica24

„Jesteśmy po raz pierwszy na Targach Pracy w Świnoujściu. Dzięki doskonałej organizacji zebraliśmy kandydatury na pracowników. Dziękujemy za zaproszenie i liczymy na dalszą owocną współpracę”

Zdrojowa Hotels Sp. z o.o.

„Targi przygotowane profesjonalnie. Reklama wspierająca Targi bardzo dobrze przygotowana. Ocena ogólna bardzo dobra. Liczymy na dalszą owocną współpracę”

TT-Line Polska

„Dziękując za zaproszenie na zorganizowane przez Państwa targi pracy, pragniemy podkreślić, że wyjątkowa staranność jaką wykazaliście Państwo przy organizacji, a wcześniej w przygotowaniu oraz promocji tego wydarzenia, pozwala nam stwierdzić, że w przyszłości z chęcią weźmiemy udział w organizowanych przez CAZ w Świnoujściu imprezach propagujących aktywizację zawodową.”

Studio DAO

Celem Targów Pracy jest stworzenie możliwości prezentacji firm i instytucji osobom zainteresowanym podjęciem pracy, w tym przedstawienia aktualnego



Targi Pracy w 2016 r.

zapotrzebowania na wolne stanowiska pracy w firmie, a osobom poszukującym pracy umożliwienie zapoznania się z wymaganiami stawianymi przez pracodawców w odniesieniu do kandydatów na pracowników.

Nasza inicjatywa skierowana jest również do młodzieży, która na etapie planowania rozwoju kariery zawodowej powinna poszerzać wiedzę nt. rynku pracy w oparciu o wiarygodne i bezpośrednie źródło. Organizacja Targów Pracy ma za zadanie przybliżyć uczestnikom funkcjonowanie lokalnego i europejskiego rynku pracy oraz umożliwić zrozumienie wymagań stawianych przyszłym pracownikom i przedsiębiorcom. Bezpośredni kontakt osób młodych z przedstawicielami firm i przedsiębiorstw stanowi dla nich cenne źródło informacji i inspiracji. Młodzież ma wyjątkową okazję do prowadzenia otwartego dialogu z pracodawcami z kraju i z zagranicy, którzy korzystając z własnych doświadczeń odpowiadają na najbardziej dociekliwe pytania w kwestii prowadzenia firmy. Udział w targach ma także na celu promowanie mobilności przyszłych pracowników na europejskim rynku pracy oraz uświadomienie młodzieży konieczności ustawicznego kształcenia.

Organizowane Targi Pracy mają również na celu wymianę informacji na temat aktualnej sytuacji na rynku pracy oraz promocję przedsiębiorstw. Ponadto chcemy przybliżyć osobom zainteresowanym rozwojem zawodowym różnorakie możliwości kształtowania własnej kariery zawodowej, również poprzez poszerzenie wiedzy z zakresu problematyki bezrobocia i zatrudnienia.

W Targach Pracy biorą udział pracodawcy oraz agencje zatrudnienia z Polski i krajów Unii Europejskiej. Wachlarz prezentowanych branż jest bardzo szeroki. Oferty skierowane m.in. do osób zainteresowanych pracą w branży: hotelarskiej, gastronomicznej, turystycznej, przemysłowej, budowlanej, produkcyjnej, ekonomicznej, medycznej, transportowej lub w przemyśle morskim.

Organizując przedsięwzięcie chcieliśmy zainteresować uczestników i dać im możliwość poszerzenia wiedzy na tematy związane z szeroko rozumianym zatrudnieniem. Dlatego również prezentowane podczas wydarzeń targowych były:

- planowane miejsca pracy w Świnoujściu w kolejnych latach-inwestycje miejskie,
- oferty noclegowe dla osób pracujących, mieszkających poza Świnoujściem,
- prezentacje projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej,
- programy szkoleniowe oferowane przez instytucje szkoleniowe,
- warsztaty z doradcą zawodowym dotyczące umiejętności poszukiwania pracy, pisania dokumentów aplikacyjnych, właściwego ubrania się na rozmowę kwalifikacyjną.

SEZONOWA REKRUTACJA

Kolejną inicjatywą, która została bardzo pozytywnie przyjęta przez pracodawców, była Sezonowa Rekrutacja, zrealizowana jako alternatywna forma targów pracy. Przedsięwzięcie ze względu na specyfikę miasta Świnoujście jest realizowane w odpowiedzi na wzmożone zapotrzebowanie zatrudnieniem na pracowników w sezonie letnim. Sezonowa rekrutacja to plenerowa impreza umożliwiająca bezpośredni kontakt pracodawców z osobami zainteresowanymi pracą sezonową, odbyciem stażu zawodowego lub praktyki. Do tej pory odbyły się trzy edycje tej inicjatywy w latach 2013, 2014 i 2015 r.



Sezonowa rekrutacja 2013 r.



Mobilny Punkt Informacyjny.

W ramach sezonowej rekrutacji, w 2015 roku zorganizowaliśmy na promenadzie miejskiej Mobilny Punkt Informacyjny. Głównym zadaniem, które spełniał Punkt była pomoc w sezonowej rekrutacji i dotarcie z ofertami pracy bezpośrednio do wybranej grupy odbiorców, a także promocja świnoujskiego rynku pracy i zainteresowanie turystów naszym rynkiem pracy.

KONFERENCJE

Organizując targi pracy chcieliśmy zapewnić naszym klientom dostęp do informacji związanej z rynkiem pracy. Imprezami towarzyszącymi Targom były konferencje,



Konferencja 2011 r.



Konferencja 2012 r.



Konferencja 2012 r.



Konferencja 2013 r.

podczas których poruszane były tematy dotyczące m.in. możliwości pozyskiwania funduszy z różnych źródeł dla przedsiębiorców, kwestie zatrudniania cudzoziemców, zagadnienia z zakresu polskiego prawa pracy, marketingu i firmy w social media, kierunków rozwoju gospodarczego. W ramach kilku konferencji organizowanych w ramach projektu Eures Odra-Oder wzięli udział między innymi zagraniczni prelegenci, którzy prezentowali warunki życia i pracy oraz prowadzenia



Konferencja 2014 r.

działalności gospodarczej w wybranych państwach członkowskich Unii Europejskiej, a także korzyści płynące ze współpracy ponadnarodowej. Konferencje była doskonałą okazją do pozyskania i wymiany informacji, solidaryzowania różnych środowisk, nawiązywania współpracy z pracodawcami, budowania wizerunku firmy-Centrum Aktywizacji Zawodowej jako godnego partnera dla biznesu w rekrutacji.



Plakat konferencji 2015 r.

GIEŁDY PRACY

Zindywidualizowana usługa, skierowana do jednego pracodawcy. Ta forma sprawdziła się w sytuacji rekrutowania kilkudziesięciu osób dla nowego inwestora,

jak również w mniejszej skali, w szczególności prowadzenia rekrutacji na stanowiska deficytowe. Główną rolę w przygotowaniach do giełdy odgrywa doradca zawodowy, przeprowadzając selekcję kandydatów przy użyciu profesjonalnych technik i narzędzi oraz przygotowując ich do rozmowy z pracodawcą. Następnie pod nadzorem pośrednika pracy opiekującego się pracodawcą przygotowywane jest miejsca do przeprowadzenia rozmów kwalifikacyjnych.

„Czujemy, że obu stronom zależy na zorganizowaniu miejsc pracy, które mają służyć rozwojowi miasta i jego mieszkańców.”

Artur Pokorski

Licencjobiorca McDonald's Polska

„Rekomenduję CAZ w Świnoujściu jako instytucję, która w sposób kompleksowy wspiera pracodawców w zakresie zaspokojenia potrzeb kadrowych.”

Tadeusz Ożóg

TED S.C.

NA ZAKOŃCZENIE

Świadczymy usługi w zakresie pośrednictwa pracy kierowane do osób poszukujących pracy i pracodawców. Wspieramy rozwój przedsiębiorczości w zakresie tworzenia nowych podmiotów gospodarczych oraz tworzenia miejsc pracy w już istniejących firmach. Pracownicy CAZ tworzą platformę porozumienia między partnerami rynku pracy. Realizując zadania stosujemy jedną zasadę: indywidualne podejście do każdego klienta. Ustalamy profile pomocy dla osób poszukujących pracy, poznajemy ich motywacje, umiejętności i oczekiwania. Wspieramy pracodawców nie tylko w zakresie rekrutacji i doradztwa, ale również promocji ich działalności, czy przekazywaniu wiedzy i wymiany doświadczeń.

Oprócz kontaktu wirtualnego stwarzamy naszym klientom okazje do bezpośrednich spotkań z nami oraz naszymi partnerami. Przedsięwzięcia takie, jak Targi Pracy, Targi Edukacyjne, konferencje, prezentacje zawodów, giełdy pracy i inne, to doskonałe, a zarazem sprawdzone formy uzyskania pracy i informacji oraz integracji społecznej. Jednak na podkreślenie zasługuje ujęcie naszych działań w szerszym aspekcie, a mianowicie: wskazanie różnorodnych rozwiązań i wynikających z tego korzyści w kontekście organizacji pracy, rozwoju firmy, inwestowania, nawiązywania współpracy z innymi podmiotami, zwiększania konkurencyjności oraz inspirowania do podejmowania wyzwań. Ponadto, koncepcja imprez zakłada kompleksowe podejście do promocji zatrudnienia poprzez profilaktyczne działania informacyjne skierowane do dzieci i młodzieży, spotkania z pracodawcami niemieckimi, wywiady z inspirującymi ludźmi, dbanie o rozwój osobisty, bo

tylko w ten kompleksowy sposób możemy wpłynąć na zmianę postaw życiowych i sposobu myślenia wszystkich osób, z którymi spotykamy się w naszej pracy, promocja zdrowia i aktywnego trybu życia,

Realizujemy projekty, których celem jest wzmacnianie potencjału, doskonalenie relacji międzyludzkich, wypracowanie dobrej atmosfery i gruntowanie postaw aktywnych i przedsiębiorczych. Dzięki nim nieustannie zachęcamy do kształcenia przez całe życie, wspieramy mobilność klientów, pozyskujemy nowych kontrahentów, wskazujemy innowacyjne rozwiązania oraz podkreślamy rolę współpracy i integracji społecznej. Zaangażowanie i kreatywność pracowników, stały rozwój ich kompetencji, bieżące omawianie pracy z klientami i wypracowywanie nowych strategii, które mają na celu udoskonalenie świadczonej pomocy, sprawiają, że w coraz większym stopniu uzyskujemy zadowolenie klientów. W 2013 roku Kapituła Programu Najwyższa Jakość Quality International przyznała nam tytuł Laureata oraz Złote Godło QI 2013 w kategorii QI Services za najwyższej jakości usługi Centrum Aktywizacji Zawodowej. Również w 2013 roku drugi rok z rzędu otrzymaliśmy certyfikat urzędu przyjaznego. W 2014 r. otrzymaliśmy wyróżnienie Ministra Pracy i Polityki Społecznej „Pro Publiko Bono” dotyczące efektywności podejmowanych przez nasz Urząd działań aktywizacyjnych.

