



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

**Zeszyt Metodyczny  
Pośrednika Pracy**

MINISTERSTWO RODZINY, PRACY I POLITYKI SPOŁECZNEJ  
DEPARTAMENT RYNKU PRACY

Dorota Alicka • Katarzyna Bakula • Radosław Czerwiński • Ewa Gola  
Lidia Góralewicz • Anna Kamińska • Agnieszka Kownacka • Angelika Krzywodajć  
Małgorzata Łaszczych • Katarzyna Malinowska • Agnieszka Niedźwiedź  
Grażyna Ostrowska • Emilia Siuda • Jacek Ślęzyński • Elżbieta Wiśniewska • Tomasz Wróbel

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

Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy

NR 8 (17)

Warszawa 2018

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

Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy Nr 8 (17)  
„Dobre praktyki – doświadczenia powiatowych urzędów pracy”

**Redakcja:**

Monika Dąbrowska

**Projekt okładki:**

Kamex – Robert Grzelec

Copyright © by Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2018

ISBN: 978-83-64309-35-9

**Wydawca:**

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

**Łamanie i druk:**

ZWP MRPiPS. Zam. 117/2018.



*Ta publikacja została zrealizowana przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej. Publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko jej autora i Komisja Europejska nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w niej zawartość merytoryczną.*

## O autorach (wg rozdziałów)

### **Lidia Góralewicz**

Związana z publicznymi służbami zatrudnienia od 2008 r. Pracuje jako specjalista ds. programów, odpowiadając za koordynowanie programów finansowanych ze środków unijnych, a także programów regionalnych oraz Programu Aktywizacja i Integracja.

### **Agnieszka Niedźwiedź**

Od stycznia 2016 r. zawodowo związana z Powiatowym Urzędem Pracy w Gliwicach na stanowisku pośrednika pracy. Jest odpowiedzialna za realizację zadań z zakresu marketingu. Zajmuje się kształtowaniem stosunków PUP w Gliwicach z jego otoczeniem, współpracuje z partnerami na lokalnym rynku pracy. Odpowiada za realizację działań promocyjnych oraz kreowanie dobrego wizerunku urzędu.

Ukończyła Zarządzanie kadrami w administracji publicznej na Politechnice Śląskiej w Gliwicach. Uczestnicząc w szkoleniach, konferencjach i sympozjach związanych z funkcjonowaniem rynku pracy nieustannie podnosi i doskonali swoje kwalifikacje zawodowe.

### **Anna Kamińska**

Od 1994 r. związana z Powiatowym Urzędem Pracy w Gnieźnie. Jest absolwentką Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy (dawniej Akademia Bydgoska) oraz studiów podyplomowych. Z wykształcenia pedagog, z zamiłowania społecznik. Pracowała na stanowisku obsługi klienta, rejestracji, pośrednika pracy, aktualnie zajmuje samodzielne stanowisko ds. informacji i promocji.

Koordinator Gnieźnieńskich Powiatowych Targów Pracy. Jest odpowiedzialna za kontakty z pracodawcami i partnerami rynku pracy. Zajmuje się organizacją spotkań i konferencji. Współpracuje z mediami w zakresie promocji usług świadczonych przez PUP.

### **Radosław Czerwiński**

Od 2002 r. związany z publicznymi służbami zatrudnienia. Obecnie kieruje Centrum Aktywizacji Zawodowej w Powiatowym Urzędzie Pracy w Łodzi.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego na kierunku Administracja. Stale podnosi swoje kwalifikacje zawodowe poprzez udział w szkoleniach i ukończenie dwóch kierunków studiów podyplomowych z zakresu Doradztwa Zawodowego i Polityki Personalnej oraz Prawa Pracy.

### **Jacek Ślażyński**

Absolwent studiów magisterskich na kierunku stosunki międzynarodowe, które ukończył w Społecznej Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Zarządzania w Łodzi.

Związany z publicznymi służbami zatrudnienia od 1995 r. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe z zakresu pośrednictwa pracy. Uczestnik kilkudziesięciu szkoleń, warsztatów i konferencji z tematyki rynku pracy. Od kilku lat Kierownik Działu Obsługi Bezrobotnych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Łodzi.

### **Małgorzata Łaszczych**

Doradca zawodowy, doradca klienta. Od 1997 r. związana z Powiatowym Urzędem Pracy w Nidzicy. Absolwentka Wydziału Pedagogicznego Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, na kierunku pedagogika pracy socjalnej oraz studiów podyplomowych z zakresu doradztwa zawodowego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe w pracy z bezrobotnymi. Członek Warmińsko-Mazurskiego Paktu na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego.

Autorka wielu artykułów zamieszczanych w lokalnej prasie oraz w Biuletynie Informacyjnym Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie. W 2015 r. z rąk Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego otrzymała nagrodę za szczególne zasługi na rzecz rynku pracy.

### **Elżbieta Wiśniewska**

Doradca zawodowy, wcześniej Lider Klubu Pracy. Od 2007 r. związana zawodowo z Powiatowym Urzędem Pracy w Nidzicy. Ukończyła Wyższą Szkołę Społeczno-Ekonomiczną w Warszawie o kierunku doradztwo zawodowe i oświata samorządowa. Obecnie pracuje na stanowisku doradcy zawodowego oraz pełni funkcję doradcy klienta. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe w prowadzeniu szkoleń z umiejętności aktywne poszukiwania pracy, jak również porad indywidualnych i grupowych.

### **Ewa Gola**

Kierownik Wydziału Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Zawodowo związana z publicznymi służbami zatrudnienia od 1998 r. Posiada wieloletnie doświadczenie w aktywizacji osób bezrobotnych, w tym jako specjalista ds. programów. Autorka i koordynatorka wielu projektów ukierunkowanych na wsparcie osób znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy.

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

### **Tomasz Wróbel**

Kierownik Wydziału Pośrednictwa Pracy w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie. Od 13 lat związany zawodowo z Publicznymi Służbami Zatrudnienia. Autor wielu programów na rzecz aktywizacji osób bezrobotnych.

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Opolskiego.

### **Dorota Alicka**

Doradca zawodowy, od 2004 r. związana z Powiatowym Urzędem Pracy w Piszcu. Absolwentka Wydziału Pedagogicznego Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie oraz studiów podyplomowych z zakresu poradnictwa zawodowego, coachingu oraz zarządzania zasobami ludzkimi. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe w udzielaniu porad osobom bezrobotnym,

aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych, w tym osób chorych psychicznie oraz upośledzonych intelektualnie w stopniu umiarkowanym i znacznym. Udzielała porad zawodowych pracownikom Zakładu Opieki Zdrowotnej oraz prowadziła warsztaty w Klubie Integracji Społecznej. Jest długoletnim członkiem Warmińsko-Mazurskiego Paktu na Rzecz Poradnictwa Zawodowego.

### **Katarzyna Malinowska**

Od 2007 r. zawodowo związana z publicznymi służbami zatrudnienia. Początkowo jako pośrednik pracy, od 2009 r. jako lider klubu pracy, od 2014 r. doradca zawodowy. W swojej pracy zawodowej współpracowała z Zakładem Karnym w Płocku i Specjalnym Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym, prowadząc zajęcia z osadzonymi oraz wychowankami ośrodka.

Absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku zarządzanie potencjałem społecznym firmy.

### **Emilia Siuda**

Od 2008 r. zawodowo związana z Miejskim Urzędem Pracy w Płocku. Najpierw jako pośrednik pracy, w latach 2009–2014 jako lider klubu pracy, od 2014 r. doradca zawodowy. W okresie zatrudnienia uczestniczyła w kontrolach przeprowadzanych przez Miejski Urząd Pracy w Płocku w zakresie prawidłowości wykorzystania środków udzielonych pracodawcom, jak również wykonywała prace w Dziale Ewidencji przy rejestracji osób bezrobotnych. W swojej pracy zawodowej współpracowała z Zakładem Karnym w Płocku i Specjalnym Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym, prowadząc zajęcia z osadzonymi oraz wychowankami ośrodka.

Absolwentka Szkoły Wyższej im. Pawła Włodkowica w Płocku na kierunku pedagogika pracy.

### **Agnieszka Kownacka**

Z-ca Kierownika Działu Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Poznaniu. Od 10 lat związana z publicznymi służbami zatrudnienia. Posiada doświadczenie zawodowe w obsłudze klienta indywidualnego, uzyskane na stanowiskach pośrednika pracy, także z funkcją doradcy klienta oraz specjalisty ds. szkoleń. Posiada doświadczenie we współpracy z partnerami rynku pracy w realizacji różnych przedsięwzięć, reprezentuje Urząd w wydarzeniach rynku lokalnego, programach pilotażowych, wspólnych projektach. Zajmuje się również realizacją działań promocyjnych i kreowaniem wizerunku Urzędu na lokalnym rynku pracy.

### **Katarzyna Bakula**

Absolwentka Wydziału Nauk Społecznych i Sztuki Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie na kierunku pedagogika. Od 2011 r. związana zawodowo z Powiatowym Urzędem Pracy w Sejnach na stanowisku doradcy zawodowego. Dodatkowo pełni funkcję doradcy klienta indywidualnego.

### **Grażyna Ostrowska**

Absolwentka Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach na Wydziale Nauk Społecznych. Ukończyła studia podyplomowe w Dolnośląskiej Szkole Wyższej Edukacji Towarzystwa Wiedzy Powszechnej we Wrocławiu oraz Wyższej Szkole Zarządzania Ochroną Pracy w Katowicach. Posiada wieloletnie

doświadczenie w publicznych służbach zatrudnienia. Od 13 lat zatrudniona na stanowisku kierownika referatu ds. pośrednictwa pracy.

**Angelika Krzywodajć**

Kierownik referatu Poradnictwa Zawodowego i Szkoleń w Powiatowym Urzędzie Pracy w Wodzisławiu Śląskim. Ukończyła socjologię na Uniwersytecie Śląskim w Katowicach oraz studia podyplomowe na kierunku: doradztwo zawodowe na Wyższej Szkole Zarządzania Ochroną Pracy w Katowicach.

# SPIS TREŚCI

<b>Wstęp</b> .....	9
<b>1 Młody biznes powiatu chrzanowskiego</b> <i>Lidia Góralewicz – Powiatowy Urząd Pracy w Chrzanowie</i> .....	11
<b>2 Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach – Buduj swoją przyszłość z PUP w Gliwicach!</b> <i>Agnieszka Niedźwiedź – Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach</i> .....	25
<b>3 Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie przyjazny dla rozwoju regionu</b> <i>Anna Kamińska – Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie</i> .....	43
<b>4 Nowoczesny marketing w promocji usług i instrumentów świadczonych przez Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi</b> <i>Radosław Czerwiński, Jacek Ślażyński – Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi</i> .....	55
<b>5 Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy</b> <i>Małgorzata Łaszczych, Elżbieta Wiśniewska – Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy</i> .....	69
<b>6 Powiatowy Urząd Pracy w Nysie – więcej niż urząd pracy...</b> <i>Ewa Gola, Tomasz Wróbel – Powiatowy Urząd Pracy w Nysie</i> .....	85
<b>7 Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu – Zawsze jest sposób, żeby zrobić coś lepiej</b> <i>Dorota Alicka – Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu</i> .....	103
<b>8 Doskonalenie warsztatu doradcy klienta kluczem do poprawy wizerunku Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku</b> <i>Katarzyna Malinowska, Emilia Siuda – Miejski Urząd Pracy w Płocku</i> .....	115
<b>9 Dobre praktyki Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu</b> <i>Agnieszka Kownacka – Powiatowy Urząd pracy w Poznaniu</i> .....	127



<b>10 Przygraniczny urząd – działania podejmowane i realizowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach wspierające pracę doradców klienta</b>	
<i>Katarzyna Bakula</i> – Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach .....	141
<b>11 „Strefa Pracodawcy” Powiatowego Urzędu Pracy w Wodzisławiu Śląskim</b>	
<i>Grażyna Ostrowska, Angelika Krzywodajć</i> – Powiatowy Urząd Pracy w Wodzisławiu Śląskim .....	157

## WSTĘP

Publikacja, którą oddajemy w Państwa ręce to kolejne, siódme wydawnictwo z serii Zeszyt Metodyczny Pośrednika Pracy, poświęcony popularyzacji tzw. *dobrych praktyk* powiatowych urzędów pracy.

W tym Zeszycie zamieszczamy *dobre praktyki* jedenastu powiatowych urzędów pracy, które zechciały zaprezentować 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 realizują stawiane przed nimi zadania, a także jak wykorzystują nowoczesną technikę aby usprawnić pracę i ułatwić klientom korzystanie z oferowanych przez nie usług. Jesteśmy przekonani, że zaprezentowane rozwiązania i związane z tym doświadczenia, jak również zaangażowanie pracowników prezentowanych urzędów w realizację zadań 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



Lidia Góralewicz

## 1 MŁODY BIZNES POWIATU CHRZANOWSKIEGO

*Kim chcesz zostać jak będziesz dorosły??? Któż z nas nie słyszał tego pytania?! Stawiano je nam w młodości, a my stawiamy je dzieciom. W szkole również raz po raz uczniowie są bombardowani tym i podobnymi pytaniami o przyszłość. Odpowiedzi padają różne. Młodzi ludzie chcą być strażakami, policjantami, lekarzami, prawnikami... Czy słyszał ktoś, żeby uczeń odpowiedział, że planuje zostać PRZEDSIĘBIORCĄ? Raczej nie. A jeśli nawet, to odpowiedź taka jest rzadkością. Powiatowy Urząd Pracy w Chrzanowie postanowił to zmienić i zachęcić młodzież do wykorzystania posiadanych talentów we własnym biznesie, a młodym przedsiębiorcom ułatwić start. Wsparcie okazali przedstawiciele Chrzanowskiej Izby Gospodarczej. Praktykę tę nazwano roboczo: „Młody biznes”. Dzięki niej chrzanowski urząd w ogólnopolskim konkursie zdobył tytuł Lidera Aktywizacji Osób Młodych.*

### GENEZA DOBREJ PRAKTYKI

Rynek pracy w powiecie chrzanowskim wyróżnia się na tle innych powiatów Małopolski niekorzystną sytuacją. Stopa bezrobocia za miesiąc czerwiec 2017 r. kształtowała się na poziomie 9,3% podczas, gdy w województwie wynosiła 5,8%, a w skali kraju 7,1%. Nie najlepiej ziemia chrzanowska wypadła również na tle powiatów ościennych, gdzie stopa bezrobocia kształtowała się następująco: powiat olkuski – 8,5%, powiat oświęcimski – 6,8%, powiat wadowicki – 5,6%, powiat krakowski – 5,1% oraz miasto Jaworzno – 5,4%.

Ogromny wpływ na taki stan rzeczy ma transformacja, którą przeszedł powiat w ostatnim ćwierćwieczu. Powiat stracił status regionu przemysłowego, gdzie miejsce pracy można było znaleźć w kopalniach, w tym: KWK Siersza i Zakładach Górniczych Trzebieńka, w Zakładach Metalurgicznych, czy słynnej na cały kraj Pierwszej Fabryce Lokomotyw w Polsce Fablok SA. Choć Fablok najdłużej opierał się twardej grze rynkowej, dziś też jest już tylko częścią historii przemysłu ziemi chrzanowskiej.

Obecnie do największych pracodawców należą m.in: Zakłady Chemiczne Alwernia, Zakład Górniczy Janina w Libiążu, Rafineria Trzebinia, czy Valeo. Jednakże te i inne powstające podmioty gospodarcze nie są w stanie zappełnić pustki, która powstała po likwidacji kopalń i przemysłu ciężkiego Małopolski Zachodniej. Dziś powiat chrzanowskim

jest miejscem, którego rozwój gospodarczy w dużej mierze oparty jest na małej i średniej przedsiębiorczości.

Szczegółowa analiza wielkości podmiotów gospodarczych pokazuje, że choć ich liczba w poszczególnych latach jest w miarę stała, to jednak średnie i małe przedsiębiorstwa są zastępowane przez przedsiębiorstwa mikro. I tak liczba mikroprzedsiębiorstw kształtowała się w poszczególnych latach następująco: rok 2014 – 11 258, rok 2015 – 11 179, rok 2016 – 11 222. Natomiast stan liczebny małych przedsiębiorstw z roku na rok stawał się mniejszy i wynosił 431 podmiotów w 2014 do 421 podmiotów trzy lata później. Liczba średnich podmiotów na przełomie trzech lat zmalała o osiem; z 90 podmiotów w 2014 r. do 82 w 2016. Należy mieć na uwadze, że upadek pojedynczego mikroprzedsiębiorstwa generował kilka osób bezrobotnych i jego wpływ na statystyki bezrobocia w powiecie był marginalny. Natomiast likwidacja jednego średniego przedsiębiorstwa, bardzo realnie zwiększała niekorzystny trend, gdyż nie tylko dany podmiot zwalniał pracowników, w ślad za nim szły również firmy z nim kooperujące.

Wszystko wskazuje na to, że na ziemi chrzanowskiej na przestrzeni lat miejsce małych i średnich przedsiębiorstw zajmują mikroprzedsiębiorstwa zatrudniające do 9 pracowników. Można się przeciwko temu buntować, można też uznać taki stan rzeczy za fakt i czynić działania wspomagające rozwój tych mikrofirm. Drugie rozwiązanie wybrał Powiatowy Urząd Pracy w Chrzanowie, stawiając na rozwój przedsiębiorczości, ze szczególnym uwzględnieniem przedsiębiorczości wśród osób młodych (do 30. roku życia). Samorządom lokalnym pozostawiono troskę o pozyskiwanie dużych inwestorów tworzących nowe miejsca pracy.

## **DLACZEGO MŁODZI?**

Cóż, mamy nadzieję, że gdzieś w powiecie chrzanowskim mieszka drugi Mark Zuckerberg, czy Steve Jobs, który zakładał swą firmę z kolegą w garażu... i dotacja na rozpoczęcie działalności zapewne bardzo by mu się w owym czasie przydała. A poważnie. Nie od dziś wiadomo, że energia, zapał i łatwość w podejmowaniu ryzyka to domena ludzi młodych. Z tej przyczyny praca doradców klienta w naszym urzędzie skupia się na tym, by z informacją o szansach jakie daje własny biznes docierać do jak najmłodszych osób.

Ważne jest to z dwóch powodów. Z roku na rok w powiecie chrzanowskim maleje liczba osób młodych. O ile w roku 2013 było 8011 osób w wieku 20–24 lat i 9969 osób w wieku 25–29 lat, o tyle trzy lata później w roku 2016 liczba tych osób wynosiła odpowiednio 7069 i 8614. Wpływ na taki stan rzeczy ma niewątpliwie niż demograficzny,

który jest domeną większości obszarów kraju. Wiadomo również, że młodzi ludzie po skończeniu szkoły średniej szukają szans na rozwój w większych aglomeracjach lub za granicą. Migracja młodych, zdolnych ludzi nie może korzystnie wpływać na rozwój gospodarczy małego regionu.

Drugą przyczyną jest zmniejszenie się liczby osób bezrobotnych do 30. roku życia. W czerwcu 2015 r. liczba osób bezrobotnych w omawianej grupie wiekowej wynosiła 1574 osób, w roku 2016 – 1241, zaś w 2017 r. wyniosła 907. Spadek udziału osób młodych w strukturze bezrobotnych, nie jest jednak jeszcze satysfakcjonujący, bowiem ich odsetek wśród ogólnej liczby osób zarejestrowanych jest wciąż bardzo wysoki; w czerwcu 2015 r. wynosił – 28,86%, w tym samym okresie 2016 r. – 26,59% oraz w 2017 r. – 23,57%. Zatem prawie co czwarty bezrobotny powiatu chrzanowskiego jest osobą młodą! Można te dane uznać za faktyczne odzwierciedlenie sytuacji na lokalnym rynku pracy, gdyż na dane za czerwiec nie wpływają jeszcze wahania statystyk w tym zakresie, związane ze wzrostem liczby rejestracji absolwentów w kolejnych miesiącach.

Z rozmów doradców klienta z osobami młodymi wynika, że praca, której oczekują powinna być dobrze płatna i w miarę w stałych godzinach, blisko miejsca zamieszkania. Młodzi nie są gotowi iść na jakiegokolwiek ustępstwa w tym zakresie, a jeśli nawet godzą się na podjęcie stażu, czy innej formy wsparcia, bardzo często z niej rezygnują bez podania przyczyny. Dzieje się tak dlatego, że obecnie osoby młode mają w większości duże wsparcie ze strony pracujących rodziców, którzy zapewniają im zaspokojenie bieżących potrzeb. Kusząca dla nich jest wciąż alternatywa wyjazdu za granicę lub do większej aglomeracji w celu podjęcia zatrudnienia. Taki stan rzeczy powoduje, że aktywizacja osób młodych jest bardzo trudna, a oczekiwania co do przyszłego pracodawcy, w tym oczekiwania płacowe, dość duże. Warto nadmienić, że średnia płaca w powiecie chrzanowskim stanowi jedynie 86,5% w stosunku do średniej płacy w kraju. Trudno zatem jest pogodzić oczekiwania z realiami.

Mamy jednak świadomość, że ziemia chrzanowska nie skorzysta na tym, że osoby młode wyjadą za lepszą płacą. Jednocześnie obecnie pracodawcy nie są w stanie zapewnić świadczeń oczekiwanych przez ludzi młodych. Dlatego w naszym Urzędzie uznaliśmy, że dla tej grupy osób słusznym rozwiązaniem będzie promowanie idei samozatrudnienia, jako alternatywy dla etatowej pracy. Takie podejście spowoduje wzrost liczby podmiotów gospodarczych w skali mikro, które rokuje na rozwój z uwagi na młody wiek i zaangażowanie osób je zakładających.



*Osoby młode są bardzo częstymi gośćmi w chrzanowskim urzędzie pracy*

## SZANSA ROZWOJU PRĘŻNEGO BIZNESU

Kiedy jest najlepszy moment, by zaszczerpić w młodzieży myśl o własnym biznesie? Wszystko wskazuje na to, że im wcześniej tym lepiej, ponieważ ułatwia to wybór dalszej drogi kształcenia.

– Warto przyjrzeć się dokładnie swoim predyspozycjom i już przy wyborze szkoły ponadgimnazjalnej kierować się zainteresowaniami i umiejętnościami – wyjaśnia Justyna Malinowska, z Poradni Psychologiczno-Pedagogicznej w Chrzanowie, współpracująca z doradcami klienta w urzędzie pracy. Jak jednak w gimnazjum rozpoznać, czy ma się predyspozycje przedsiębiorcze? Jak o tak trudnych tematach rozmawiać z nastolatkami, którym (co naturalne w tym wieku) w głowie tylko komputery, gry, zabawy i spotkania z kolegami? To niezwykle trudne zadanie.

Dlatego też, Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Chrzanowie Barbara Babijczuk aby zainteresować młodzież tematem przedsiębiorczości postanowiła zadziałać niekonwencjonalnie i zakupić grę planszową „Chłopska Szkoła Biznesu”. Ekonomiczna rozgrywka uczy jak budować prężny biznes od podstaw. Gra jest inspirowana historią przedsiębiorczych rzemieślników z XVIII wieku. Planszówka jest prostą symulacją działalności gospodarczej, a jej niewątpliwym atutem jest fakt, że jednorazowo może zagrać w nią od 12 do 30 osób. Wydawcą gry jest Małopolski Instytut Kultury i jak deklarują eksperci, rozgrywka odzwierciedla mechanizmy gospodarki wolnorynkowej, promuje postawy przedsiębiorcze i rozwija kompetencje społeczne graczy.

– Przeszliśmy z koleżanką krótkie szkolenie uprawniające do prowadzenia zajęć z młodzieżą przy użyciu tej gry. Ewidentną jej zaletą jest fakt, że uczniowie mogą pewne predyspozycje przedsiębiorcze w sobie dostrzec i pomyśleć o sobie jako o właścicielu własnej firmy w przyszłości – opowiada Renata Janus, doradca zawodowy, która z wykształcenia jest specjalistą pracy socjalnej.

Wtórą jej Agnieszka Kołodziejczyk, doradca zawodowy z pedagogicznym wykształceniem, która pracę z młodzieżą traktuje jako ciekawe urozmaicenie codziennej pracy:

– Gimnazjalista, czy uczeń liceum jest jeszcze zbyt młodym człowiekiem, by rozmawiać z nim o konkretach biznesowej działalności. W nich należy zaszczerpić jedynie pomysł, myśl, ideę... aby mogli ją brać pod uwagę u progu zawodowej kariery. Z tego powodu Dyrekcja PUP postanowiła wyjść do młodzieży z grą, która przez zabawę ma rozbudzić w uczniach myśl o własnym biznesie. Myślę, że to bardzo dobry krok.



*Uczniowie II LO w Chrzanowie podczas negocjacji w trakcie gry Chłopska Szkoła Biznesu*

Prowadzenie zajęć promujących samozatrudnienie, PUP w Chrzanowie podjął w wielu szkołach powiatu chrzanowskiego: Zespole Szkół Ekonomiczno-Chemicznych w Trzebini, Publicznym Społecznym Liceum Ogólnokształcącym w Trzebini, a także w Zespole Szkół w Libiążu. Warto dodać, że lista chętnych do podjęcia współpracy szkół stale się wydłuża. Często też gimnazjalne placówki edukacyjne zapraszają doradców do prowadzenia zajęć z zakresu przedsiębiorczości lub wspólnych rozgrywek właśnie w „Chłopską Szkołę Biznesu”. Uczniowie wcielają się w niej w rolę właścicieli firm, które muszą ze sobą konkurować, ale i współpracować na rynku, by odnieść sukces finansowy. Godzina lekcyjna przypomina wprowadzie otwarcie „totalnej wyprzedazy” w galerii handlowej, jednak przedsiębiorczy uczniowie poruszają się w tym chaosie profesjonalnie. Sprzedają, kupują towary, negocjują stawki, kooperują tak, by uzyskać jak największe zyski.

– Zobaczcie pewną tendencję. W tej grze, jak w prawdziwym biznesie, wygrywają ci, którzy potrafią współpracować z innymi – podsumowuje prowadząca zajęcia doradczyni, gratulując zwycięzcom.

Pedagodzy przyznają, że młodzi ludzie myśląc o swej zawodowej przyszłości, prawie wcale nie biorą pod uwagę tworzenia własnej firmy od podstaw. Schematem wyniesionym z domu jest często bowiem praca etatowa, najlepiej w stałych godzinach i blisko miejsca zamieszkania. Być własnym szefem i samemu tworzyć podwaliny przedsiębiorstwa, które w przyszłości stworzy miejsca pracy? Taki pomysł na życie, sam z siebie w młodych głowach, do tej pory rodził się bardzo rzadko. Mimo, prowadzonych w szkołach lekcji przedsiębiorczości, które przez uczniów traktowane są głównie teoretycznie.

– A szkoda, bo zależy nam, by powiat chrzanowski był również dla młodych osób szasną na rozwój. Alternatywa w postaci wyjazdu za pracą do dużej aglomeracji lub za granicę nie zawsze służy młodej osobie, a na pewno nie przyczynia się do rozwoju powiatu. Zależy nam, by młodzi brali sprawy we własne ręce. Stąd nasza obecność w szkołach i promowanie tematyki przedsiębiorczości, jako jednego ze sposobów na rozwój zawodowy – wyjaśnia Barbara Babijczuk, dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Chrzanowie.

## **PRZYKŁAD IDZIE Z GÓRY**

Oczywiście pracownicy urzędu informują młodych o możliwości wzięcia dotacji na rozwój działalności gospodarczej za każdym razem, gdy promują ideę samozatrudnienia. Ilu uczestników „Chłopskiej Szkoły Biznesu” będzie posiadało kiedyś własny REGON? Tego nie wiemy. Choć nie śledzimy losów absolwentów szkół średnich



naszego powiatu, jako Urząd dysponujemy innym wskaźnikiem. Systematycznie obserwujemy wzrost liczby udzielanych dotacji dla osób do 30. roku życia. Na podstawie prowadzonych statystyk widzimy wyraźnie, że z roku na rok biznes w powiecie staje się coraz „młodszy”.

A skoro młodych przedsiębiorców nie brakuje, urząd pracy stara się wykorzystać ich wiedzę i doświadczenie w promowaniu własnego biznesu. Dlatego organizowane są cyklicznie konferencje, podczas których młodzi biznesmeni opowiadają o cieniach i blaskach zarządzania firmą. Przekaz jest bardzo mądry i wiarygodny!

– Mogę dużo i mądrze mówić, ale jestem urzędnikiem i dla młodej osoby nie jestem autentyczna. Natomiast, gdy słyszy dziewczynę, kilka lat starszą od siebie, która przedsta-



*Przedsiębiorcy promujący samozatrudnienie są niewiele starsi od młodzieży szkolnej. Na pierwszym planie Paweł Smółka z Akademii Malucha 21 i Marta Lipnicka z firmy Reha-dud*

wia się jako właścicielka firmy, nabiera to dla młodej osoby zupełnie innego znaczenia – przekonuje doradca zawodowy Paulina Surowiec.

PUP w Chrzanowie dba zatem o to, by osoby przed 30-tką, prowadzące własny biznes, prezentowały swoje doświadczenia zarówno uczniom, jak i młodym osobom bezrobotnym zainteresowanym podjęciem własnej działalności gospodarczej.

– Możecie sobie ten czas zmarnować. Część z was siedzi tu i nawet nie słucha. Możecie jednak zrobić inaczej! Posłuchać

i wykorzystać część naszych doświadczeń w swoim własnym życiu – tymi słowami rozpoczęła prezentację dla młodzieży Marlena Zając, 23-letnia Trzebinianka. Blisko setka nastolatków słuchała jej i innych przedsiębiorców jak urzeczona. Dziewczyna mówiła o tym, jak to wszyscy odradzali jej muzyczną karierę, z uwagi na niskie zarobki. – Pomógł mi brat. Powiedział: „Marlena rób to, co kochasz!” I tak staram się żyć. I tak prowadzę swoją firmę – deklaruje. Od wielu lat uczy śpiewu i prowadzi zespoły muzyczne. Niedawno zaczęła to robić pod firmowym szyldem. Doświadczenie, praca w wolontariacie i na umowę o dzieło dowiodły, że da się na tym zarobić.

– O ile na instrumentach i śpiewie się znam, o tyle kompletnie nie mam wiedzy w tematach biznesowych. Dlatego wdzięczna jestem bardzo pracownikom urzędu, że przeprowadzili mnie przez proces pozyskania dotacji. Mogę powiedzieć, że to wszystko wydaje się bardzo skomplikowane, ale właściwie nie jest takie trudne – wyjaśnia właścicielka firmy ProJazz. Dodaje, że ucieszyła ją możliwość wzięcia udziału w kursie prowadzenia własnej działalności gospodarczej. – Dzięki kompleksowemu przygotowaniu przed zarejestrowaniem działalności, czuję się dobrze przygotowana i z optymizmem patrzę w przyszłość.

## WOLONTARIAT WARTO WZIĄĆ POD UWAGĘ!

Marta Lipnicka z firmy Reha-dud zwróciła młodym uwagę na niezwykle ważną kwestię. – Zapominacie często o czymś bardzo ważnym. Powiem jedno słowo. Wolontariat! Młodzież często idąc do pierwszej pracy mnoży w myślach kolejne wyprawy. W biznesie jest inaczej. Najpierw ciężka praca! Rok pracowałam w warszawskiej klinice zupełnie za darmo. Zdobyłam jednak coś bardzo cennego. Wiedzę!!! Wiedzę i umiejętności, które teraz procentują. Pozwoliły mi założyć firmę, w której dziś pracuje już pięć osób. Nie zapominajcie o wolontariacie – przestrzegam.

Podobnie przekonywał Paweł Smółka z Akademii Malucha 21. Mówił, że w jakiegokolwiek dziedzinie się wystartuje, cały czas trzeba się uczyć. – Szkolić, przechodzić kursy, zdobywać certyfikaty, doskonalić swe umiejętności i profesjonalnie podchodzić do wszystkiego. Nim zainwestujecie w nowe auto, żeby zaimponować dziewczynie, inwestujcie w siebie! Imponujcie wiedzą i umiejętnościami. Czas na wypasioną furę przyjdzie później – zapewniał.

Cennymi radami skierowanymi od młodych przedsiębiorców ziemi chrzanowskiej dla młodych bezrobotnych można wypełnić nie jeden poradnik. Powyższe przykłady dowodzą jedynie, że promocja biznesu przy wsparciu wiedzy i doświadczenia młodych przedsiębiorców, jest skutecznym narzędziem. Łatwym i przystępnym w odbiorze.

Kluczowym dla pracowników urzędu opracowujących praktykę „Młody biznes” był zapis w „Rekomendacjach w zakresie wspierania osób młodych na rynku pracy” opracowany w ramach założeń Małopolskich Gwarancji dla Młodzieży w projekcie „Małopolskie Partnerstwo na rzecz Osób Młodych” współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Działania 2.4 PO WER 2014–2017. Wśród rekomendacji dla instytucji rynku pracy w zakresie dotarcia do osób młodych widniał cel: „Skuteczne docieranie do osób młodych z informacją o inicjatywach aktywizacyjnych”. Wykazano, iż cel ten jest kluczowym elementem decydującym o sukcesie wsparcia edukacyjnego i zawodowego adresowanego do młodych osób. Dużą uwagę zwrócono na fakt, iż w kontaktach z młodzieżą należy dopasować kanały komunikacyjne oraz treści komunikatów do konkretnej grupy, do której adresowane jest wsparcie. Należy także mieć na uwadze styl wypowiedzi, by był dostosowany do percepcji młodego człowieka. Sposób formułowania komunikatu winien zatem być: oparty o język korzyści, prosty i nieskomplikowany, podany w atrakcyjnej i zrozumiałej formie, a także dostosowany do profilu odbiorców.

Czy można stwierdzić, że doradcy klienta chrzanowskiego urzędu trafnie stosują komunikaty? Wydaje nam się, że tak! Widząc salę audiowizualną wypełnioną blisko setką nastolatków, którzy w pełnym skupieniu słuchają przez półtorej godziny prelegentów, opowiadających o blaskach i cieniach własnej działalności gospodarczej, mamy wrażenie, że cel został osiągnięty. Mając na uwadze, że nie jest to jednorazowe działanie, a systematyczne promowanie idei samozatrudnienia wśród osób młodych, mamy na-

dzieję, iż w sposób realny przyczyniamy się do kreowania rozwoju młodego biznesu na ziemi chrzanowskiej.

## ENERGIA NA STARCIE

– Faktycznie, obserwujemy że coraz to młodsze osoby pytają o możliwość otwarcia działalności gospodarczej – zapewnia Anna Żołnierowicz, z chrzanowskiego urzędu, która w pierwszej kolejności ma styczność z osobami ubiegającymi się o dotację na założenie własnego biznesu. Wiek najmłodszych biznesmenów oscyluje wokół 20–25 lat. Zdaniem pracowników urzędu to jest bardzo dobry czas, gdyż osoba jest bardzo młoda, ale ma już wypracowane pewne zdolności, odkryte talenty, zdobyła gdzieś doświadczenie i wie, czy uda jej się na danej działalności zarobić.

– Młodzi są pełni entuzjazmu i nieco niecierpliwi. Jak wpadną na jakiś pomysł, niezwłocznie chcą go realizować – śmieje się doradczyni. Dodaje, że najczęściej dopytują o terminy, nalegają by przyspieszyć procedurę przyznawania dotacji, mają mnóstwo pytań i prawie żadnych obaw. – Ma się wrażenie, że grunt im się pali pod nogami. Bardzo są entuzjastycznie nastawieni – dodaje.

Właśnie, dlatego tak istotne stało się wdrożenie kolejnego elementu „Rekomendacji w zakresie wspierania osób młodych na rynku pracy”, jakim są zapisy mówiące o tym, że nie wystarczy zachęcić młodzieży do podjęcia wyzwania, trzeba im w tym wyzwaniu realnie towarzyszyć. Tym bardziej, że ten młodzieńczy zapał warto zweryfikować z rzeczywistością i realiami lokalnego rynku pracy. W dokumencie jest mowa o tym, iż dla powodzenia przedsięwzięć niezwykle istotne jest: „silne powiązanie z lokalną społecznością uwzględniające znajomość realiów lokalnego rynku pracy i społeczności, a także doświadczenie we współpracy z innymi podmiotami działającymi na danym terenie”. Zatem zadbano o to, by młodzi kandydaci na właścicieli firm, wnioskujący w urzędzie o dotację na rozpoczęcie działalności gospodarczej, spotkali się z przedstawicielami Chrzanowskiej Izby Gospodarczej.

## PARASOL OCHRONNY

– Tutaj przechodzimy do kolejnego, kluczowego jak się wydaje elementu wsparcia w ramach praktyki „Młody biznes”. O ile zainspirować młodzież może młody przedsiębiorca, o tyle o realiach twardej gry rynkowej najlepiej opowiedzą doświadczeni gracze. Mam tutaj na myśli przedsiębiorców, którzy na lokalnym rynku odnieśli sukces, a ich

działalność ma solidne podwaliny – przekonuje Jerzy Kasprzyk, zastępca dyrektora PUP w Chrzanowie.

Bo młody znaczy niedoświadczony! I trudno się z tym nie zgodzić, dlatego również ten fakt został uwzględniony w strategii działania chrzanowskiego urzędu pracy. Ponieważ zauważono potrzebę wspierania młodych biznesmenów już na początku ich drogi ku biznesowej niezależności, Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Chrzanowie Barbara Babijczuk podpisała umowę partnerską z Chrzanowską Izbą Gospodarczą.

– Współpraca pracodawców zrzeszonych w Chrzanowskiej Izbie Gospodarczej rozpoczęła się wiele lat wcześniej, ale postanowiliśmy przypieczętować ją oficjalnym porozumieniem. Taki dokument motywuje – przekonuje Sylwia Markiewicz, prezes Chrzanowskiej Izby Gospodarczej (ChIG).

Stowarzyszenie powstało w roku 2001 jako zrzeszenie przedsiębiorców prywatnych, w celu dbania o interesy lokalnego biznesu, szczególnie w relacjach z samorządem lokalnym. Za przełomowy w historii organizacji, uważa się rok 2005, w którym to zorganizowano formalną siedzibę, biuro i zatrudniono pracowników do obsługi interesów lokalnych firm.

„Dziś ChIG cieszy się uznaniem w środowisku lokalnym, jest animatorem życia gospodarczego oraz promuje wszelkie inicjatywy gospodarcze poprzez współpracę z innymi instytucjami, tj. PUP w Chrzanowie, Urząd Marszałkowski w Krakowie, Agencja Rozwoju Małopolski Zachodniej S.A. w Chrzanowie, Państwowa Inspekcja Pracy w Krakowie, Krajowy Rejestr Długów we Wrocławiu, Jurajska i Wielicka Izba Gospodarcza, Jaworznickie Stowarzyszenie Przedsiębiorców, Małopolskie Porozumienie Organizacji Przedsiębiorców oraz Centrum Biznesu SBEDIF w Iwano-Frankowsku na Ukrainie” – czytamy na stronie internetowej promującej działalność ChIG.

Skala organizacji należących do ChIG jak na powiat chrzanowski jest imponująca. Na dzień dzisiejszy organizacja zrzesza 247 pomiotów gospodarczych, zatrudniających łącznie ponad 5500 pracowników. A licznik na stronie internetowej organizacji wciąż bije!

Celem partnerstwa jest między innymi kreowanie przyjaznego klimatu dla tworzenia miejsc pracy przez wsparcie rozwoju małej i średniej przedsiębiorczości oraz pomoc dla osób podejmujących działalność gospodarczą. Dzięki podjętej współpracy, młodzi biznesmeni, stający na progu kariery i przygotowujący wnioski o dotację na założenie własnej działalności gospodarczej, mają okazję spotkać się z przedstawicielami lokalnego biznesu, aby jeszcze bliżej poznać specyfikę pracy „na swoim”.



*Spotkanie osób rozważających założenie własnej działalności gospodarczej z przedstawicielami ChIG w chrzanowskim urzędzie pracy*

– Myślę, że spotkania takie są bardzo ważne. Tym bardziej, że młodym ludziom własny biznes jawi się jako super samochód i wczasy na Karaibach. Bardzo rzadko mają świadomość, jak ciężka to jest praca. Firma zajmuje ci 24 godziny na dobę, bo nawet jak jesteś z rodziną w domu, to myślisz o firmie, planujesz, rozważasz różne warianty... to jest silniejsze od człowieka i nie da się tego uniknąć, że pracę przynosi się do domu i tą pracą żyje cała rodzina – przekonuje Sylwia Markiewicz, prezes organizacji, która za swoją działalność uzyskała w 2017 r. tytuł Osobowości Roku „Gazety Krakowskiej” w kategorii biznes. Doceniono panią prezes między innymi za zmianę optyki patrzenia na lokalny biznes i tworzenie przyjaznego klimatu dla rozwoju przedsiębiorczości.

– Cieszą nowi przedsiębiorcy. Szczególnie ci młodzi, pełni werwy i zapału. W przyszłości to właśnie oni będą dźwżyć stery rozwoju rynku pracy na ziemi chrzanowskiej. Cieszę się, że mogę być wśród osób, które tę pałeczkę przekazują – podkreśla Sylwia Markiewicz.

Jerzy Kasprzyk, zastępca dyrektora PUP w Chrzanowie podkreśla, że wsparcie Chrzanowskiej Izby Gospodarczej ma aspekt nie tylko teoretyczny.

– Można powiedzieć, że udało nam się stworzyć model działania, dzięki któremu przedsiębiorcy ziemi chrzanowskiej rozciągają taki parasol ochronny nad nowopowstającymi podmiotami gospodarczymi. Z tego co wiem, bywa że spotkania w urzędzie pracy przeradzają się w stałą współpracę biznesową – wyjaśnia Jerzy Kasprzyk, zastępca dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Chrzanowie.

– Oczywiście! To się dzieje na naszych oczach! Szczególnym przykładem jest branża budowlana, gdzie nowopowstające firmy pozyskują konkretne zlecenia i są podwykonawcami dużych projektów. Pierwsze umowy na start, to coś bardzo ważnego dla młodego biznesmena – wtóruje dyrektorowi Sylwia Markiewicz. Podkreśla również, że jako prezes ma na względzie interesy wszystkich instytucji, z którymi działa w partnerstwie.

– Ja również bardzo często spotykam się z młodzieżą. Jestem zapraszana do szkół na lekcje przedsiębiorczości. Wówczas zawsze podkreślam, że chrzanowski urząd pracy jest miejscem, gdzie należy w pierwszej kolejności skierować swe kroki, by otrzymać nie tylko finansowe, ale i merytoryczne wsparcie. Myślę, że to najlepszy punkt startu – podkreśla. Zaznaczając, że równie ciepło wyraża się i promuje inne miejsca, w których młody przedsiębiorca może otrzymać wsparcie: w Urzędzie Marszałkowskim, Małopolskim Centrum Przedsiębiorczości, Lokalnej Grupie Działania „Partnerstwo na Jurze”, Agencji Małopolski Zachodniej i wielu, wielu innych.



*Dyrektor PUP Barbara Babijczuk i Prezes Sylwia Markiewicz są żywym przykładem tego, że najlepsze efekty w aktywizacji osób bezrobotnych osiąga się dzięki stałej współpracy sfery rynku pracy i lokalnego biznesu*

Doradca klienta Agnieszka Kołodziejczyk także zapewnia, że spotkania zainicjowane w urzędzie mają swój dalszy, nieformalny ciąg zdarzeń. Dzięki tym spotkaniom korzystają nie tylko młodzi kandydaci na właścicieli własnych firm, ale i wieloletni przedsiębiorcy, którzy zyskują świeże spojrzenie i pomysły.

– Myślę, że nie jeden przedstawiciel lokalnego biznesu skorzystał z oferty młodych biznesmenów, zlecił wykonanie wizytówek, sesji zdjęciowej, zapisał dziecko do szkoły tańca, itd. – podkreśla doradczyni, przekonując, że nieformalne kontakty mają o wiele szerszy zakres niż urzędnikom może się wydawać. – Nam pozostaje tylko inicjować pewien ciąg zdarzeń. Ktoś wykorzysta spotkanie i nowe znajomości, ktoś nie. Jak to w życiu – dodaje.

Sylwia Markiewicz przekonuje natomiast, że warto młodym biznesmenom wstąpić w progi organizacji. Oczywiście, jak w każdym stowarzyszeniu wiąże się to z koniecznością wniesienia niewielkich składek członkowskich, poniesione koszty jednak są niewspółmierne z korzyściami. Szczególnie na początku przygody z biznesem. – Pierwsze kroki są bardzo ważne, a podejmowane w tym czasie decyzje mogą rzutować na całość kształt działalności. Ważna jest forma opodatkowania, sposób prowadzenia rozliczeń, pomoc prawnicza jest przydatna przy konstruowaniu umów i tak dalej, i tak dalej – z takich właśnie porad mogą korzystać bezpłatnie nasi członkowie. – Uważam również, że dobrze jest być częścią większej całości. Owocuje to kontaktami, które w biznesie są niezwykle ważne – zapewnia Sylwia Markiewicz.

Gdy praktyka „Młody biznes” weszła już w naturalny rytm funkcjonowania chrzanowskiego urzędu, Dyrektor Barbara Babijczuk stworzyła spójne jej uzupełnienie. Wszak po roku prowadzenia rentownej działalności gospodarczej młody przedsiębiorca może przy wsparciu urzędu tworzyć nowe miejsca pracy. – Obecnie pracujemy nad tym, by jeszcze bardziej usprawnić obsługę przedsiębiorców. Tak, by zatrudniając bezrobotnych, otrzymywali wsparcie adekwatne do potrzeb. Również mam tu na myśli młodych przedsiębiorców, których może nieco przerażać wizyta w urzędzie, gdy już nie jest się osobą bez pracy, a biznesmenem tworzącym etaty – podkreśla pani Dyrektor. Ponadto zdaniem pani Dyrektor, doradca klienta instytucjonalnego powinien mieć szerokie kompetencje i służyć głosem doradczym. Stąd zalecenia, by przedsiębiorca otrzymywał kompleksową informację, na temat możliwych form wsparcia i warunków jakie należy wypełnić, by je otrzymać. Ważny jest także dobór wsparcia adekwatny do potrzeb pracodawcy i rynku pracy, a także pod kątem potencjalnych kandydatów do pracy.

## **JESTEŚMY LIDEREM AKTYWIZACJI OSÓB MŁODYCH**

Polskie przysłowie: „Czym skorupka za młodu nasiąknie, tym na starość trąci” zaczyna się sprawdzać w realiach ziemi chrzanowskiej. Potwierdzeniem zachodzących zmian jest wzrost liczby podmiotów gospodarczych, zakładanych przez osoby do 30. roku życia



dzięki wsparciu w ramach dotacji na założenie działalności gospodarczej. Być może z poziomu dużych aglomeracji nasze statystyki nie wydają się imponujące, jednakże na lokalnym rynku pracy dają naprawdę wymierny efekt. W ramach projektu „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie chrzanowskim” Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, w roku 2015 udzielono 40 dotacji osobom młodym, w roku 2016 – 45, a w latach 2017–2018 szacuje się, że takie wsparcie uzyska co najmniej 105 osób młodych. Oprócz tego przedsiębiorczość młodych wpierana jest w ramach Funduszu Pracy i dzięki środkom rezerwy Funduszu Pracy. Łącznie w 2015 r. powstało 55 firm założonych przez osoby do 30. roku życia, rok później było ich już 69, natomiast do czerwca 2017 r. powstało 29 podmiotów gospodarczych. Szacujemy, że z uwagi na coraz większe zainteresowanie dotacjami wśród osób młodych, w kolejnych latach liczby te będą rosły. Doświadczenie doradców pokazuje, że nasza promocyjna działalność to jedno, a tzw. „marketing szeptany” wśród osób młodych, to drugie.

– Osobiście o tym, że mogę otrzymać dotację na rozpoczęcie działalności dowiedziałam się od znajomych. Przyznam, że nieco mnie to przerażało. Krok po kroku by-



*Przedstawiciele PUP Chrzanów organizują konkursy w szkołach, gdzie dla zwycięzców wręczane są drobne gadzety promujące urząd*

łam jednak prowadzona przez cały proces i to co mnie nieco przerażało, okazało się dość łatwe. Miałam ponadto możliwość skorzystania z tygodniowego szkolenia. Czuję się dobrze przygotowana do prowadzenia własnego biznesu – przekonuje Marlena Zajac i zapewnia, że będzie młodym polecać taką formę działalności i ofertę urzędu.

Podczas, gdy lokalne samorządy dokładają starań by przyciągnąć na nasz grunt wielki biznes, urząd pracy postawił na pracę u podstaw. Mamy nadzieję, że powiat

silny dzięki prężnemu biznesowi na mikro i małą skalę, może mieć również korzystny wpływ na rozwój gospodarczy regionu.

Z uwagi na coraz większe zainteresowanie praktyką „Młody biznes”, chrzanowski urząd przygotował stały harmonogram jej wdrażania, który może być powielany z roku na rok oraz modyfikowany zależnie od potrzeb rynku. Uważamy bowiem, że tylko długotrwałe inicjatywy mogą przynosić realne korzyści. Plan działań wygląda następująco:

- wrzesień/październik – zajęcia z zakresu przedsiębiorczości w ostatnich klasach szkół gimnazjalnych i w szkołach ponadgimnazjalnych powiatu chrzanowskiego;
- marzec/czerwiec/wrzesień/grudzień – spotkania z pracodawcami Chrzanowskiej Izby Gospodarczej dla osób młodych zainteresowanych podjęciem działalności

gospodarczej, ewentualnie szkolenia przygotowujące do prowadzenia własnej działalności gospodarczej;

- listopad – Światowy Tydzień Przedsiębiorczości – cykl spotkań i warsztatów w szkołach;
- cały rok – Dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej – w ramach FP i programu PO WER „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie chrzanowskim”;
- cały rok – wsparcie Chrzanowskiej Izby Gospodarczej dla początkujących przedsiębiorców;
- cyklicznie, prowadzone przez doradców klienta/zawodowych warsztaty z zakresu przedsiębiorczości pn. „Własna firma”.

Cała idea naszej „dobrej praktyki” polega na współdziałaniu trzech kręgów: oświaty, instytucji rynku pracy i przedsiębiorców. Można prowadzić ją na zasadzie formalnie podpisanych porozumień, jak i na zasadach mniej sformalizowanych. Niezwykle ważne jest, by urząd pracy czuwał nad koordynacją tych zdarzeń. Śmiało możemy powiedzieć, że chrzanowskiemu urzędowi pracy to się udało.

– Otrzymaliśmy potwierdzenie, że nasza działalność ukierunkowana na rozwój przedsiębiorczości wśród osób do 30. roku życia jest bardzo dobrym kierunkiem. W grudniu 2017 r. Powiatowy Urząd Pracy w Chrzanowie otrzymał nagrodę specjalną i Tytuł Lidera Aktywizacji Osób Młodych, w ogólnopolskim konkursie zorganizowanym przez Fundację Promocji Inicjatyw Społecznych Polprom w Warszawie.

Ekspertzy rynku pracy ocenili nas w oparciu o następujące kryteria:

- zasady obsługi młodego klienta;
- sposoby docierania z informacją o ofercie do osób młodych;
- współpracę z innymi podmiotami (edukacyjnymi, pozarządowymi, samorządowymi, pracodawcami) na rzecz skutecznej aktywizacji osób młodych;
- prowadzenie działań promocyjnych zmieniających postrzeganie instytucji rynku pracy przez osoby młode;
- realizację projektów wzbogacających ofertę kierowaną do osób młodych;
- rozwój kompetencji pracowników;
- inne działania ukierunkowane na wzrost skuteczności wspierania osób młodych na rynku pracy.

Tytuł Lidera Aktywizacji Zawodowej otrzymaliśmy za oryginalności praktyki „Młody biznes”, o której świadczy stworzenie pakietu wsparcia dla potencjalnych przedsiębiorców wśród osób młodych: od samego zainicjowania pomysłu na samozatrudnienie, poprzez wsparcie finansowe na początku i merytoryczne na każdym etapie prowadzenia działalności. Uważamy, że nasz program przyczynia się w szczególności do lepszego



poznania przez osoby młode oferty instytucji rynku pracy, w tym większej przystępności informacji o ofercie w zakresie wsparcia przedsiębiorczości, a także do zapewnienia zgodności wsparcia kierowanego do osób młodych z potrzebami lokalnego rynku pracy.

– Nie pozostaje nam nic innego, jak życzyć młodym ludziom wytrwałości i tej tak zwanej żyłki do interesów. Niech młode biznesy ziemi chrzanowskiej rozwijają się prężnie, a w przyszłości współpracują z urzędem pracy jako przedsiębiorcy dający zatrudnienie. Myślę, że ten kierunek działania jest słuszny – podsumowuje Barbara Babijczuk, dziękując jednocześnie wszystkim instytucjom partnerskim, włączającym się w inicjatywę wsparcia w ramach praktyki „Młody biznes”. – Przecież ta nagroda, jest także wyróżnieniem dla naszych Partnerów – zapewnia.

*Agnieszka Niedźwiedź*

## **2 POWIATOWY URZĄD PRACY W GLIWICACH – BUDUJ SWOJĄ PRZYSZŁOŚĆ Z PUP W GLIWICACH!**

### **OBSZAR DZIAŁANIA PUP W GLIWICACH**

Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach swoim działaniem obejmuje Miasto Gliwice na prawach powiatu oraz powiat gliwicki.



*Położenie Gliwic na mapie Polski*



*Miasto Gliwice*



*Powiat Gliwicki*

Miasto Gliwice jest położone w południowo-zachodniej Polsce, w zachodniej części województwa śląskiego. Wchodzi w skład Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii największego wielkomiejskiego organizmu w tej części Europy. W grudniu 2015 r. Gliwice znajdowały się w czołówce największych miast w Polsce. Pod względem liczby ludności zajmowały dziewiętnaste miejsce, z liczbą mieszkańców przekraczającą 183 tysiące, natomiast pod względem powierzchni uplasowały się na miejscu osiemnastym (133,9 km<sup>2</sup>).

Powiat gliwicki zamieszkuje ok. 115 tys. mieszkańców. Jego obszar to 66 437 ha, który obejmuje 8 gmin:

- dwie o miejskim charakterze: Knurów i Pyskowice;
- dwie miejsko-wiejskie: Sośnicowice i Toszek;
- cztery wiejskie: Gierałtowice, Pilchowice, Rudziniec i Wielowieś.

## PUP W GLIWICACH – LOKALNY RYNEK PRACY

Lokalny rynek pracy posiada dwa zasadnicze atuty: potencjał ludzki oraz nowoczesną infrastrukturę. Obecnie, co czwarty mieszkaniec Gliwic posiada wykształcenie wyższe.

Gliwice to niewątpliwie miasto akademickie, a Politechnika Śląska z siedzibą w Gliwicach jest jedną z największych uczelni technicznych w Polsce, na której kształci się ok. 30 000 studentów. Uczelnia posiada 12 wydziałów: Architektury, Automatyki, Elektroniki i Informatyki, Budownictwa, Chemiczny, Elektryczny, Górnictwa i Geologii, Inżynierii Środowiska i Energetyki, Matematyczno-Fizyczny, Mechaniczny, Technologiczny, Inżynierii Materiałowej i Metalurgii, Organizacji i Zarządzania oraz Transportu. W Gliwicach istnieją także placówki Polskiej Akademii Nauk: Instytut Inżynierii Chemicznej, Instytut Informatyki Teoretycznej i Stosowanej oraz Centrum Materiałów Polimerowych.

Gliwice to miasto rozwijające się niezwykle szybko i dynamicznie. Na terenie miasta krzyżują się autostrady A4 oraz A1. Wygodny dojazd do innych śląskich miast zapewnia również Drogowa Trasa Średnicowa (DTŚ). Aglomeracja Śląska, gdzie praktycznie nie istnieją granice między miastami, oraz świetna infrastruktura techniczna, przyciągają firmy z różnych branż, które tu właśnie lokują swoje siedziby.

**Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna (KSSE) z Podstrefą Gliwice** to lider wśród polskich specjalnych stref ekonomicznych. Obecnie w KSSE działa ponad 250 przedsiębiorstw zapewniających ok. 65 000 miejsc pracy. Podstrefa gliwicka obejmuje tereny o łącznej powierzchni 981 ha, z tego 378 ha znajdują się w obszarze miasta. Swoje fabryki zlokalizowali tutaj przedstawiciele m.in. przemysłu motoryzacyjnego, chemicznego i logistyki.



*Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna z Podstrefą Gliwicką*

Gliwice wspierają rozwój wysokich technologii i innowacyjnych przedsiębiorstw. Wiele z nich znalazło swą siedzibę również na terenie „Nowych Gliwic”. Miasto zrewitalizowało tereny po nieczynnej już kopalni i przystosowało do zupełnie nowych funkcji. Dziś na tym terenie prężnie działają firmy związane z nowymi technologiami oraz branżą IT.

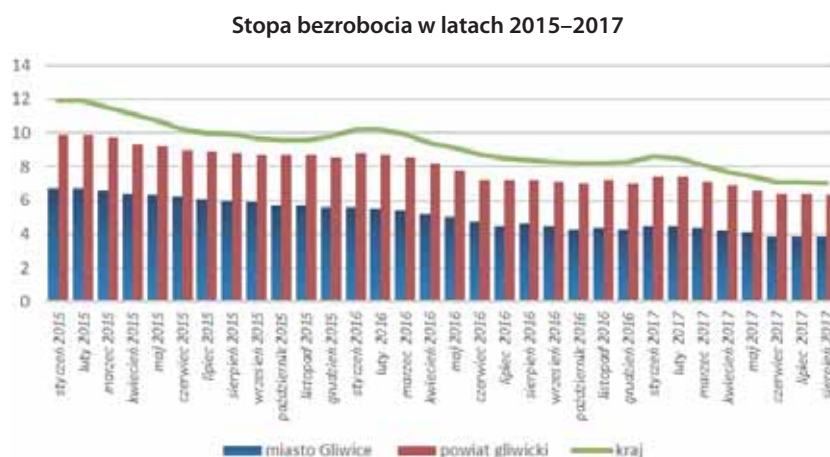
Lokalny rynek pracy to rynek bardzo wymagający, o dużym zapotrzebowaniu na specjalistów i wysokie kwalifikacje. Wśród zawodów, których przedstawiciele cieszą się coraz większym zainteresowaniem pracodawców, są również wykwalifikowani pracownicy fizyczni, w tym elektrycy, spawacze, hydraulicy, mechanicy, ślusarze, stolarze, magazynierzy, pracownicy produkcji, itp. Poszukiwani są pracownicy praktycznie całej branży budowlanej. Natomiast korzystne położenie geograficzne Gliwic, na skrzyżowaniu autostrad A1 i A4 zwiększa zapotrzebowanie na logistyków oraz kierowców.

## **PUP W GLIWICACH – URZĄD W STATYSTYKACH**

Poziom stopy bezrobocia w powiecie gliwickim jest znacznie niższy od wskaźnika krajowego. Wpływ na jego wysokość ma poziom wykształcenia mieszkańców oraz obecność Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej. Im wyższe wykształcenie, posiadane kwalifikacje i umiejętności, tym większa jest szansa na znalezienie zatrudnienia. KSSE zapewnia miejsca pracy zarówno osobom o wysokich kwalifikacjach, jak i pracownikom bez doświadczenia i umiejętności. Na koniec września 2017 r. w PUP w Gliwicach zarejestrowanych było 6437 osób, w tym 4166 mieszkańców miasta Gliwice i 2271 osób z powiatu gliwickiego. Stopa bezrobocia na terenie powiatu wynosiła 6,3%, w samych Gliwicach jedynie 3,9%.

W ostatnich miesiącach dostrzegamy umacnianie się „rynku pracownika”, czyli sytuacji, w której to pracodawcy zabiegają o to by przyciągnąć kandydatów do pracy i zatrzymać pracowników. Przy spadającej stopie bezrobocia obserwujemy wzrost liczby przyjmowanych zgłoszeń wolnych miejsc pracy. We wrześniu 2017 r. przyjętych zostało 1329 wolnych miejsc pracy w zgłoszonych ofertach, natomiast rok wcześniej, we wrześniu 2016 r., było ich tylko 713.

### Wykres 1. Poziom bezrobocia w latach 2015–2017



## PUP W GLIWICACH – URZĄD UCZĄCY SIĘ I ZMIENIAJĄCY

W PUP w Gliwicach systematycznie podnosimy jakość i efektywność świadczonych usług. W ostatnich latach, także czerpiąc z pozytywnych doświadczeń innych urzędów, wprowadziliśmy szereg zmian. Utworzone zostały **Zespoły Zadaniowe** pod nazwą „Opiekun pracodawcy”. Za realizację każdej z ofert pracy w urzędzie odpowiada konkretny zespół zadaniowy, którego pierwszy kontakt z pracodawcą następuje tuż po wpłynięciu oferty pracy. Głównym celem zespołów jest pomoc pracodawcom w pozyskaniu w możliwie jak najkrótszym czasie, jak najlepszej kadry pracowniczej.

Na korytarzach urzędu pojawiły się duże **ekrany LCD**, które mają szersze zastosowanie niż tradycyjne tablice informacyjne. Ekrany spełniają funkcję komunikatora głosowego oraz wizualnego. Dostarczają informacji o kolejności zgłoszeń, ukazują informacje o dostępnych ofertach pracy oraz o aktualnych wydarzeniach. Przekaz na ekranie, kolorowy i dynamiczny niewątpliwie ułatwia zauważenie oraz zapamiętanie informacji.

Dbając o sprawną i komfortową obsługę klientów wprowadziliśmy **elektroniczny system kolejkowy**. Kolejkomaty znajdują się w widocznych i dostępnych miejscach na korytarzach. Klienci wybierają na dyspenserach rodzaj sprawy, jaką chcą załatwić w Urzędzie i pobierają bilet, na którym wskazany jest numer pokoju oraz miejsce w kolejce. System kolejkowy przyniósł wiele korzyści zarówno dla osób odwiedzających Urząd, jak i naszych pracowników. Dzięki takiemu rozwiązaniu każdy z klientów jest informowany o miejscu załatwienia sprawy oraz przybliżonym czasie oczekiwania na obsługę. Pracownicy natomiast posiadają aktualną informację o liczbie osób oczekujących w kolejce, co sprzyja uporządkowanej i sprawnej obsłudze.

Klienci odwiedzający PUP w Gliwicach mają również możliwość skorzystania z ustawionych na korytarzach **infokiosków**, które dają możliwość sprawdzenia wybranych informacji na stronach internetowych. Na terenie całego urzędu jest również dostępna **bezpłatna sieć WiFi**.

Na naszej stronie internetowej [www.pup.gliwice.pl](http://www.pup.gliwice.pl) utworzyliśmy **Bazę CV**. Jest to narzędzie skierowane zarówno do osób bezrobotnych, jak i pracodawców. Pozwala na jeszcze szybsze i bezpośrednie kojarzenie osób poszukujących pracy z pracodawcami. Każda osoba poszukująca zatrudnienia ma możliwość dodania do Bazy swojego życiorysu, który następnie jest udostępniany na stronie Powiatowego Urzędu pracy w Gliwicach. W życiorysach nie jest jednak podawana pełna informacja o osobie. Publikowane są jedynie umiejętności i kwalifikacje kandydata, dane osobowe nie są udostępniane publicznie. Jeśli wśród zgłoszonych ofert znajduje się kandydat spełniający oczekiwania osoby poszukującej pracownika, zainteresowany pracodawca wysyła zapytanie do pra-



Plakaty promujące Bazę CV

cownika urzędu administrującego Bazą CV, który przekazuje mailowo dane kontaktowe pracodawcy wskazanemu kandydatowi. To osoba udostępniająca swoje CV decyduje o tym, czy i kiedy skontaktuje się z potencjalnym pracodawcą. Takie rozwiązanie pozwala zabezpieczyć dane kontaktowe osób udostępniających swoje życiorysy przed przekazaniem ich w niepowołane ręce.

## PUP W GLIWICACH – URZĄD AKTYWNY

Jednym ze sprawdzonych sposobów na realizację pośrednictwa pracy są targi oraz giełdy pracy. W kalendarzu wydarzeń, które organizuje Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach na stałe wpisały się już **Gliwickie Targi Pracy dla Osób Niepełnosprawnych**, które organizujemy wspólnie z Gliwickim Ośrodkiem Integracji Niepełnosprawnych.



VIII Gliwickie Targi Pracy dla Osób Niepełnosprawnych

Targi Pracy organizowane są także przez uczelnie w naszym mieście oraz ościennie Urzędy Pracy. Dokładamy wszelkich starań, aby aktywnie w tych wydarzeniach uczestniczyć. Postanowiliśmy jednakże w większym stopniu przyczynić się do aktywizacji zawodowej grupy osób, których sytuacja na rynku pracy jest szczególnie trudna. Tak pojawił się pomysł na organizację Targów Pracy dla Osób Niepełnosprawnych. W maju 2017 r. odbyła się ich VIII edycja. Targi cieszą się niesłabnącym zainteresowaniem tak pracodaw-



ców, jak i osób odwiedzających. Podczas ostatniej edycji ponad 400 osób niepełnosprawnych skorzystało z możliwości zapoznania się z usługami i instrumentami rynku pracy, jakimi dysponuje PUP w Gliwicach, a także z ofertami pracy, które zostały przygotowane przez wystawców. Swoje oferty przedstawiło 34 pracodawców, którzy reprezentowali różnorodne branże: produkcyjną, porządkową, gastronomiczną, mechaniczną i informatyczną. Łącznie pracodawcy przedstawili ok. 170 ofert pracy na 350 wolnych miejsc pracy. Podczas wydarzenia zostało złożonych ponad 240 dokumentów aplikacyjnych, ponadto nawiązano wiele kontaktów, które w przyszłości będą owocowały rozpoczęciem wymarzonej kariery zawodowej. Zaproszenie do udziału w Targach, oprócz pracodawców, przyjmują także różne instytucje oraz organizacje, między innymi Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Stowarzyszenie FAON, Fundacja Różyczka, Warsztaty Terapii Zajęciowej. Jak pokazały minione lata, Targi Pracy dla Osób Niepełnosprawnych to inicjatywa potrzebna i słuszna. Na podstawie ankiet przeprowadzanych wśród pracodawców podczas targów i późniejszych dodatkowych wywiadów na temat realizacji ofert przedstawianych na Targach, uzyskaliśmy informacje, z których wynika, że dzięki udziałowi w VIII Gliwickich Targach Pracy dla Osób Niepełnosprawnych zatrudnienie podjęło co najmniej 130 osób niepełnosprawnych.

Dużym zainteresowaniem pracodawców cieszą się również **giełdy pracy**. Od stycznia do września 2017 r. zorganizowaliśmy 81 giełd. Giełdy są organizowane przede wszystkim na wniosek pracodawcy lub pośrednika pracy, który przyjmując zgłoszenie wolnego stanowiska proponuje pracodawcy taki sposób pozyskiwania pracowników. W sytuacji, w której na lokalnym rynku pracy pojawiają się nowe przedsiębiorstwa, rozpoczynające rekrutację na wiele stanowisk, giełdy są rozwiązaniem pozwalającym na efektywny i szybki nabór pracowników. W takich spotkaniach zawsze bierze udział przedstawiciel pracodawcy, informujący o szczegółach zatrudnienia oraz pośrednik pracy, czasem doradca zawodowy, który pomaga w doborze odpowiednich kandydatów. Dzięki nagłaśnianiu przez urząd na stronie internetowej, w portalu społecznościowym i w mediach lokalnych informacji o przygotowywanych spotkaniach, w giełdach biorą udział również osoby niezarejestrowane w PUP w Gliwicach.

Tradycyjnie już w kalendarzu wydarzeń Powiatowego Urzędu Pracy w Gliwicach pojawia się **Ogólnopolski Tydzień Kariery (OTK)** oraz **Dni Otwarte Poradnictwa Zawodowego**. Każda kolejna edycja naszych przedsięwzięć jest starannie zaplanowana i dopięta na ostatni guzik. Co roku staramy się zaskakiwać uczestników obu wydarzeń pomysłami i sposobem ich realizacji. Odwiedzaliśmy już szkoły oraz przedszkola, mówiąc o rynku pracy i ciekawych zawodach, pozyskaliśmy do współpracy firmy, które pasjonatom zawodu pokazały jak wygląda praca w danym zawodzie „od kuchni”, organizowaliśmy konkursy plastyczne, graficzne i literackie. Przeprowadziliśmy szerokie badania





Rozstrzygnięcie konkursu na logo CAZ



V Dni Otwarte Poradnictwa Zawodowego

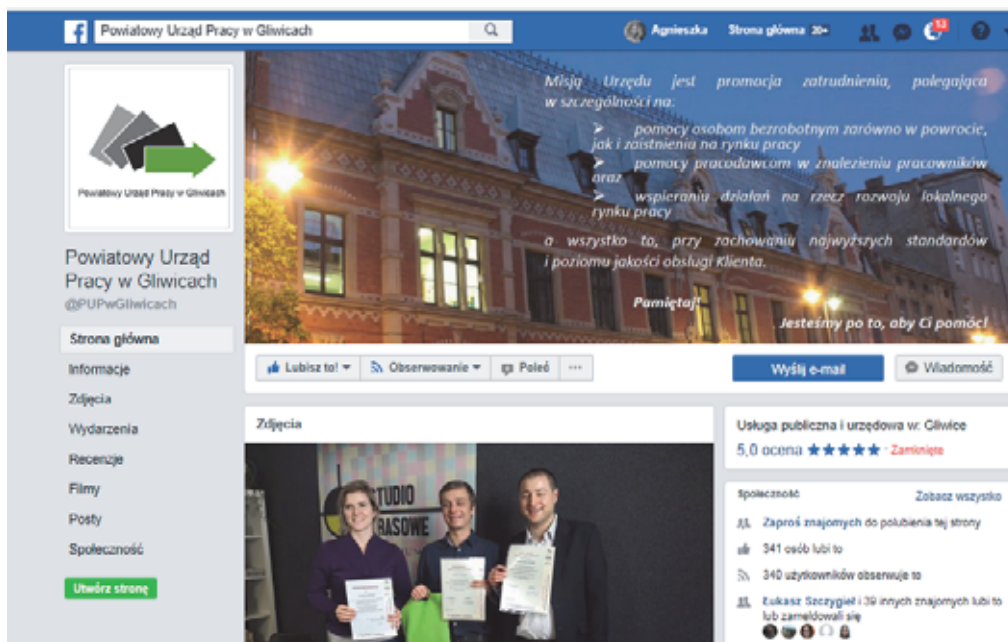
predyspozycji zawodowych i kompetencji. Efektem jednego z naszych konkursów jest logo działające w Urzędzie Centrum Aktywizacji Zawodowej.

Nasze zaangażowanie i wciąż nowe pomysły doradców zawodowych zostały dostrzeżone przez innych. PUP w Gliwicach został wyróżniony przez Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej za organizację OTK w 2015 r. oraz w 2016 r.

## PUP W GLIWICACH – URZĄD NOWOCZESNY

### Nowoczesne media

Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach, to urząd nowoczesny. Starannie prowadzimy naszą stronę internetową, dbając o aktualizowanie pojawiających się tam informacji. Nasz Urząd istnieje także w mediach społecznościowych. Już ponad rok aktywnie prowadzimy swój **profil na Facebooku**. Oprócz funkcji informacyjnej, portal społecznościowy pozwala na dodatkowy, mniej formalny kontakt z klientami. Często właśnie za pośrednictwem portalu społecznościowego kontaktują się z nami osoby niezarejestrowane, zainteresowane ofertami pracy lub te, które jeszcze nie korzystały z usług urzędu pracy. Prowadzenie konta na portalu społecznościowym wymaga systematyczności i zaangażowania. Otrzymane wiadomości nigdy nie mogą zostać bez odpowiedzi, a czas reakcji na każdą z nich świadczy o naszej rzetelności i odpowiedzialnym prowadzeniu profilu.



Profil PUP w Gliwicach na portalu społecznościowym

Dbłość o udostępnianie aktualnych informacji w atrakcyjnej i zauważalnej formie, współpraca z innymi instytucjami rynku pracy są kluczem do sukcesu, jakim niewątpliwie jest rosnące wciąż grono odbiorców.

Dbamy o to, aby nasz profil intensywnie żył:

- tutaj przedstawiamy najnowsze oferty pracy;
- informujemy o odbywających się giełdach pracy;
- przedstawiamy oferty subsydiowane;
- publikujemy oferty dostępne w ramach sieci EURES;
- informujemy o prowadzonych szkoleniach, kursach, akcjach i wydarzeniach;
- prowadzimy e-edukację i informacje oraz konkursy i łamigłówki;
- zamieszczamy informacje partnerów rynku pracy dotyczące programów kierowanych do wspólnych klientów.

Portal społecznościowy to także sposób na szybkie dotarcie do szerokiego grona odbiorców. Dzięki współpracy z partnerami rynku pracy, zaprzyjaźnionymi szkołami i instytucjami, wiadomość o organizowanych w 2017 r. Gliwickich Targach Pracy dla Osób Niepełnosprawnych, w ciągu kilkunastu zaledwie dni dotarła do 4032 osób, które zostały powiadomione o organizowanym wydarzeniu właśnie za pośrednictwem profilu Urzędu na portalu społecznościowym.

**OFERTA PRACY**  
**Asystent notariusza**  
SPr17/3803

Wymagania: Wykształcenie min. średnie, preferowane - roczne doświadczenie w zakresie świadczeń prawnych; biegła obsługi komputera, sprytne i typowe pisanie na komputerze, potwierdzone znajomością korespondencji w języku niemieckim.

Pracę obejmującą: wykonywanie prac biurowych w kancelarii, jedna praca, miejsce pracy: Gliwice.

Wynagrodzenie: od 2 000,00 zł

Jest zainteresowana? Ciągnij ofertę, naciśnij start! Informacji o PUP w Gliwicach:  
Szczegółowe informacje w Funduszu Uniajście Pracy w Gliwicach  
w godzinach: 08:00-18:00, 08:00-18:00  
pod numerem tel.: 32 210 10 40  
lub odwiedź nasz portal: [pup.gliwice.pl](http://pup.gliwice.pl) | [informacja@pup.gliwice.pl](mailto:informacja@pup.gliwice.pl)

**Oferta pracy dla osób bezrobotnych**  
**Fundacja wyposażenia i poprawy warunków stanowiska pracy**

nr oferty : SPr17/3391  
stanowisko: **Higienistka stomatologiczna**

**WYMAGANIA:**  
• Wykształcenie średnie, techniczne lub zawodowe  
**ZAWRÓC OŚWIADCZENIA:**  
• Wykazanie przynajmniej 3-letniego doświadczenia w pracy w zawodzie higienistki stomatologicznej; • Wykazanie przynajmniej 3-letniego doświadczenia w pracy jako higienistka stomatologiczna

Szczegółowe informacje w Funduszu Uniajście Pracy w Gliwicach:  
• w godzinach 08:00-18:00  
• pod numerem tel.: 32 210 10 40 lub 08:00-18:00  
• lub odwiedź nasz portal: [pup.gliwice.pl](http://pup.gliwice.pl)

**OFERTA PRACY**  
**ZDOBYWAJ DOŚWIADCZENIE**  
**STAŻ Twoją szansą**

nr oferty : SPr17/2808  
stanowisko: **SEKRETARKA**  
miejsce: **SĄD OKRĘGOWY W GLIWICACH**

**WYMAGANIA:**  
• Wykształcenie średnie, a minimum 3-letnie doświadczenie w pracy w zawodzie sekretarki;  
• znajomość języka niemieckiego;  
• znajomość obsługi komputera;  
• umiejętność organizacji pracy

**Wskazujemy kandydatów zainteresowanych i kierujemy ich do pracodawcy, pod warunkiem że są bezrobotni, zarejestrowani w Funduszu Uniajście Pracy w Gliwicach, pod numerem tel.: 32 210 10 40 lub 08:00-18:00 lub odwiedź nasz portal: [pup.gliwice.pl](http://pup.gliwice.pl)**

Szczegółowe informacje w Funduszu Uniajście Pracy w Gliwicach:  
• w godzinach 08:00-18:00  
• pod numerem tel.: 32 210 10 40 lub 08:00-18:00  
• lub odwiedź nasz portal: [pup.gliwice.pl](http://pup.gliwice.pl)

**Oferta pracy dla osób bezrobotnych**  
**Oferta dla osób do 30 roku**

nr oferty : SPr17/4127 i 4128  
stanowisko: **Pracownik biurowy**

**WYMAGANIA:**  
• Wykształcenie min. średnie, tytuł I stopnia lub doświadczenie min. 3-letnie, wyrażone w pracy na stanowisku sekretarki lub pracownicy biurowego; • Biegła obsługa komputera i urządzeń biurowych;  
**ZAWRÓC OŚWIADCZENIA:**  
• Wykazanie 3-letniego doświadczenia w pracy w zawodzie sekretarki lub pracownika biurowego; • Wykazanie 3-letniego doświadczenia w pracy w zawodzie sekretarki lub pracownika biurowego

Szczegółowe informacje w Funduszu Uniajście Pracy w Gliwicach:  
• w godzinach 08:00-18:00  
• pod numerem tel.: 32 210 10 40 lub 08:00-18:00  
• lub odwiedź nasz portal: [pup.gliwice.pl](http://pup.gliwice.pl)

Szablony materiałów publikowane na portalu społecznościowym

Rynek pracownika, z którym mamy do czynienia w ostatnim czasie, wymaga podejmowania przez Urzędy Pracy wzmożonych działań, mających na celu dotarcie do jak największej liczby odbiorców. Poszukując kandydatów spełniających oczekiwania pracodawców zgłaszających oferty wolnych miejsc pracy nie ograniczamy się tylko do osób zarejestrowanych w naszej bazie. Współpracujemy z lokalnymi mediami nagłaśniając zwłaszcza oferty trudne do zrealizowania ze względu na oczekiwania pracodawcy, specyfikę danego stanowiska czy też brak osób o oczekiwanych kwalifikacjach w bazie osób zarejestrowanych w PUP. Oferty publikowane są w prasie lokalnej, na portalach internetowych okolicznych miejscowości, na profilach naszych partnerów na rynku pracy dostępnych na portalach społecznościowych. Również informacje

dotyczące realizowanych wydarzeń udostępniamy wszelkimi dostępnymi kanałami informacyjnymi. Działania te przynoszą oczekiwany efekt i spotykają się z rosnącym zainteresowaniem odbiorców.

## **Sprawna komunikacja**

Zdajemy sobie sprawę, jak ważną rolę pełni marketing naszych usług. Dużą wagę przywiązujemy do materiałów promujących współpracę w Urzędem, które muszą być czytelne i zrozumiałe dla odbiorców, lecz jednocześnie atrakcyjne i ciekawe. Dbamy o aktualizację dostępnych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gliwicach katalogów, broszur i ulotek. Dzięki zaangażowaniu doradców zawodowych dysponujemy szerokim wachlarzem materiałów informacyjnych dotyczących doradztwa zawodowego.

Broszury, które przygotowaliśmy to między innymi:

- Młodzi na start swojej kariery;
- Edukacja dorosłych;
- Zawody przyszłości – ciekawe pomysły na pracę;
- Metody poszukiwania pracy – to, co poszukujący pracy wiedzieć powinni;
- Przewodnik dla osób bezrobotnych „Ja po utracie pracy”;
- Trudne pytania podczas interview;
- Rozmowa kwalifikacyjna – prawdy i mity;
- 10 żelaznych zasad interview – co zrobić, żeby nie zmarnować swojej szansy.

Wraz z udostępnianiem kolejnych, dobrze opracowanych materiałów informacyjnych zauważamy rosnącą świadomość naszych klientów, którzy coraz lepiej orientują się w możliwościach, jakie daje współpraca z Urzędem Pracy.

Opracowany przez nas katalog „Dołącz do zatrudnionych” skierowany do osób bezrobotnych zawiera informacje dotyczące pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego, usług i instrumentów dostępnych w PUP. Katalog skierowany do pracodawców „Wsparcie dla pracodawców” przybliży wszystkie dostępne bezpłatne formy wsparcia, sposoby zgłaszania ofert wolnych miejsc pracy.

Ponieważ w Gliwickiej Podstrefie Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej ulokowało się wiele międzynarodowych przedsiębiorstw, w naszej broszurze informacje zostały opracowane w dwóch wersjach językowej: polskiej i angielskiej. Katalogi w wersji papierowej są dostępne w siedzibie urzędu oraz na stoisku urzędu, które towarzyszy wydarzeniom odbywającym się na terenie powiatu. Rozdawane są one także uczestnikom zajęć aktywizacyjnych, zaś pracodawcy otrzymują je podczas wizyt pośredników pracy w przedsiębiorstwach. Ciekawą propozycją są katalogi w formie elektronicznej, które za pośrednictwem poczty elektronicznej przekazujemy osobom zainteresowanym współpracą z urzędem.



*Materiały promocyjne udostępniane na stoisku PUP w Gliwicach*

## Opracowywanie materiałów reklamowych

Prowadzone przez nas działania staramy się nagłaśniać tak, aby dotrzeć do jak największego grona potencjalnych klientów. Zdajemy sobie jednak sprawę, iż nawet przy zaangażowaniu wszystkich pracowników oraz wszelkich dostępnych środków, nasze możliwości są ograniczone. Postanowiliśmy zatem sięgnąć po reklamę radiową. Dobrze zaplanowana i uszyta na miarę potrzeb kampania pozwoliła na dotarcie do szerokiego grona odbiorców. Spośród dostępnej oferty wybraliśmy komunikaty specjalne. Są to dłuższe spoty, trwające 60 sekund, które nie są emitowane w bloku reklamowym, ale samodzielnie, tuż przed audycjami. Takie rozwiązanie sprawia, iż nasze komunikaty nie giną w dużej ilości reklam, ale przyciągają uwagę i są zauważane przez słuchaczy. Zorganizowaliśmy **kampanię radiową** zawierającą czytelne komunikaty zachęcające do skorzystania z usług i instrumentów rynku pracy, jakie oferuje Powiatowy Urząd Pracy. Komunikaty były skierowane zarówno do pracodawców, jak i osób poszukujących pracy. Emisja miała miejsce na antenie radia „Złote Przeboje”, które jest popularne i słuchane przez odbiorców w różnym wieku.

Hasło naszej pierwszej kampanii reklamowej, które towarzyszy nam już od roku to:

*„Buduj swoją przyszłość z PUP w Gliwicach”*

Obecnie kontynuujemy współpracę ze stacją radiową. Na antenie pojawiły się ponownie komunikaty promujące współpracę z PUP w zupełnie nowej wersji.



<p><b>Komunikat skierowany do osób bezrobotnych:</b></p> <p><i>Nie masz pracy? Chcesz nauczyć się szukać jej skutecznie? Planujesz podnieść kwalifikacje? W poszukiwaniu pracy nie musisz być sam! Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach ma ofertę dla Ciebie! Działamy sprawnie i stawiamy na nowoczesne rozwiązania, dzięki którym szukanie pracy jest prostsze i skuteczne! Doradzamy, wysyłamy na szkolenia zawodowe oraz staże! Dysponujemy szeroką bazą ofert pracy. Organizujemy Dni Otwarte Poradnictwa Zawodowego w ramach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery oraz Targi Pracy dla Osób Niepełnosprawnych! Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach to Twój sposób, by szybko wyjść z bezrobocia! Pamiętaj! Nie odpowiadasz za utratę swojej pracy, ale odpowiadasz za swoją przyszłość. Zbuduj ją z Powiatowym Urzędem Pracy w Gliwicach. Z nami odniesiesz sukces.</i></p> <p><i>Więcej informacji na naszej stronie internetowej <a href="http://www.pup.gliwice.pl">www.pup.gliwice.pl</a>.</i></p>	<p><b>Komunikat skierowany do pracodawców:</b></p> <p><i>Prowadzisz firmę? Masz problem ze znalezieniem kompetentnych pracowników? Chcesz mieć pewność, że trafiłeś na właściwych ludzi? W poszukiwaniu pracowników nie musisz być sam! Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach ma ofertę dla Ciebie! Działamy sprawnie i stawiamy na nowoczesne rozwiązania, dzięki którym znalezienie odpowiednich pracowników jest prostsze i skuteczne! Dysponujemy szeroką bazą osób gotowych do pracy. Oferujemy wsparcie i mamy opiekunów pracodawcy, których celem jest pozyskanie w możliwie jak najkrótszym czasie, jak najlepszej kadry pracowniczej. Pracodawco! Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach to Twój sposób, by szybko zatrudnić odpowiednich ludzi! Zainwestuj w przyszłość swojej firmy! Zbuduj ją z Powiatowym Urzędem Pracy w Gliwicach. Z nami odniesiesz sukces.</i></p> <p><i>Więcej informacji na naszej stronie internetowej <a href="http://www.pup.gliwice.pl">www.pup.gliwice.pl</a>.</i></p>
---	---

## Promocja usług PUP

Dobłą praktyką stosowaną przez Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach jest aktywne uczestnictwo w życiu społeczności lokalnej. Nasi doradcy klienta coraz częściej wykonują swoją codzienną pracę także w terenie. Aby być obecnym tam, gdzie możemy spotkać potencjalnych klientów, stworzyliśmy mobilne stoisko PUP w Gliwicach. Jest to boks z opisem, kim jesteśmy i profesjonalną obsługą naszych specjalistów. Stoisko składa się ze ścianki reklamowej, mobilnych stojaków na ulotki, trybunki oraz banerów. Poszczególne elementy zostały zaprojektowane z dbałością o szczegóły, są czytelne i jasne w przekazie. Po raz pierwszy stoisko pojawiło się w ramach akcji „Jesienna promocja na pracę 2016”. Dzięki współpracy z Centrum Handlowym „Forum” w Gliwicach, mobilny punkt Urzędu ustawiliśmy w popularnej i chętnie odwiedzanej przez mieszkańców Gliwic i okolicznych miejscowości galerii handlowej. Propozycja ta spotkała się z bardzo ciepłym przyjęciem. Mieszkańcy niejednokrotnie byli pozytywnie zaskoczeni, iż pracow-



Plakat promujący akcję „Jesienna promocja na pracę”



Mobilne stoisko Powiatowego Urzędu Pracy w Gliwicach

ników PUP spotykają w tak nieoczywistym miejscu, jakim jest galeria handlowa. Nasza inicjatywa przyczynia się do kreowania nowej opinii o Urzędzie. Zaczyna być on postrzegany, jako nowoczesny, elastyczny, zmieniający się i dostępny. Utwierdzeni pozytywnymi komentarzami, również w 2017 r. wystartowaliśmy z „Jesienną promocją na pracę 2017”. Stoisko cieszyło się dużym zainteresowaniem osób odwiedzających, wśród których sporą grupę stanowili pracodawcy. Zdarzyło się nam kojarzyć pracownika z pracodawcą, pozyskiwać oferty pracy, poszukiwać pomocy dla osób w trudnej sytuacji życiowej właśnie w Centrum Handlowym.

## **PUP W GLIWICACH – URZĄD MOBILNY**

Latem 2017 r. rozpoczęliśmy kolejną akcję pod nazwą „Akcja – skuteczna aktywizacja”. Nawiązaliśmy współpracę z gminami naszego powiatu zapraszając do współpracy, której głównym celem jest skuteczna aktywizacja osób pozostających bez zatrudnienia. Zaproponowaliśmy swoją obecność podczas większych wydarzeń odbywających się na terenie powiatu. Propozycja spotkała się z dużym zainteresowaniem i przychylnością zarówno władarzy, jak i mieszkańców. Gminy informują nas o wydarzeniach, podczas których nasza obecność może przynieść wymierne efekty, a my, pracownicy PUP w Gliwicach, wraz z naszym mobilnym stoiskiem zjawiamy się w wyznaczonym czasie, w przygotowanym wcześniej miejscu. Obecnie jesteśmy bardzo aktywni w miastach i gminach powiatu gliwickiego. Towarzyszymy wydarzeniom organizowanym na terenie całego powiatu, jesteśmy obecni głównie podczas dożynek i dni miast, ponieważ wówczas docieramy do największej liczby osób. Uczestniczymy w dniach zdrowia i targach edukacji. Jest to kolejne działanie urzędu, które spotyka się z niemałym zaskoczeniem i bardzo pozytywnym przyjęciem. Odwiedzający nas to głównie osoby poszukujące pracy. Chcemy dać widoczny sygnał – „jeśli chcesz pracować, możemy ci w tym pomóc”. Jednocześnie sami kreujemy swój wizerunek na zewnątrz, jako Urząd przyjazny i nowoczesny.

## **PUP W GLIWICACH – URZĄD POZYTYWNY**

Podajemy różnorodne, nie zawsze standardowe działania powodujące, że Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach jest widoczny i pozostaje w pamięci naszych klientów.

Dbamy o dobrą i przyjazną atmosferę. Z myślą o klientach, którzy odwiedzają nas ze znajdującymi się pod ich opieką dziećmi, w listopadzie 2016 r. powstał kolorowy i przytulny kącik dziecięcy. W ustronnym miejscu, nieco na uboczu, w głównej poczekalni miejsce znalazły kolorowe stoliki i krzeselka. Na półkach na najmłodszych czekają zabawki, kolorowe książeczki oraz kolorowanki. Miejsce zachęca maluchy odwiedzające wraz z rodzicami PUP do chwili zabawy. Nie pozwala najmłodszym na nudę i zniechęcenie, podczas oczekiwania przez rodziców na rozmowę z doradcą klienta. Kącik był pomysłem pracowników i przez nich został urządzony. Wspólnymi siłami dbamy o porządek i estetykę tego miejsca.

Nie zapominamy również o ważnych datach w kalendarzu. W grudniu 2016 r. w głównym holu pojawiła się duża choinka. Za pośrednictwem poczty elektronicznej, strony internetowej, portalu społecznościowego, a także gablot w siedzibie urzędu składamy wszystkim klientom życzenia świąteczne. Są to drobne, lecz ważne gesty, budujące ciepły i przyjazny klimat.





*Budowanie przyjaznej atmosfery – kącik dziecięcy, choinka i życzenia świąteczne przekazywane klientom*

Dbłość o atmosferę panującą w PUP, wysoka jakość obsługi oraz uczestnictwo w lokalnych wydarzeniach społecznych pozwoliło na to, aby Urząd Pracy w Gliwicach został przyjęty do grona Pozytywni.Gliwice.pl. Być pozytywnym, to być otwartym na otoczenie oraz aktywnym. Taki jest główny cel kampanii Pozytywni.Gliwice.pl.

Grupa społeczników pochodząca z różnych środowisk połączyła siły, żeby zaangażować mieszkańców w działania na rzecz społeczności lokalnej. Do wspólnego działania na rzecz pozytywnego miasta przyłączyły się różne podmioty, takie jak szkoły, przedszkola, Miejska Biblioteka Publiczna, Gliwicki Teatr Muzyczny, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, Miejski Dom Kultury, Gliwickie Centrum Organizacji Pozarządowych, Gliwicki Ośrodek Metodyczny, kluby sportowe, stowarzyszenia, przedsiębiorstwa i inne instytucje. Podstawowa zasada jest taka, że do Pozytywnych może przyłączyć się każdy, kto podziela przekonanie, że budowanie wspólnoty powinno opierać się na wrażliwości i szacunku oraz zgodnie z tym przekonaniem prowadzi swoje działania.

Kampania Pozytywni.Gliwice.pl ma na celu zwrócenie uwagi na standardy społecznej wrażliwości.

- Nie zgadzaj się – argumentując.
- Wyrażaj emocje – bez nienawiści.
- Wyraż opinie – nie oceniając.

Należenie do grona Pozytywnych to wyróżnienie, lecz przede wszystkim zobowiązanie do dalszego aktywnego działania na rzecz społeczności lokalnej przy zachowaniu wysokich standardów codziennych działań.



*Kampania Pozytywni.Gliwice.pl*

## PODSUMOWANIE

Rynek pracy zmienia się w sposób niezwykle dynamiczny, a wraz z nim zmieniają się również służby zatrudnienia. Urzędy Pracy dziś to już nie tylko instytucje, które zarejestrowanym osobom bezrobotnym wypłacają zasiłki. To urzędy nowoczesne, elastycznie reagujące na wymagania otoczenia, skutecznie aktywizujące osoby niepracujące, wspierające pracodawców i współpracujące z innymi uczestnikami rynku. Urzędy, których zakres działania coraz częściej wychodzi poza ich siedzibę.

Powiatowy Urząd Pracy w Gliwicach dokłada wszelkich starań, aby każdego dnia podnosić jakość świadczonych usług. Inwestujemy w zasoby ludzkie, podnosząc kwalifikacje pracowników na kursach i szkoleniach, uczestnicząc w sympozjach i konferencjach. Bierzymy udział w życiu społeczności lokalnej, uważnie wsłuchujemy się w aktualne potrzeby i dostosowujemy do nich swoje działania. Nie boimy się zmian, a przedstawione dobre praktyki to tylko część naszych codziennych działań, często nowatorskich i wykorzystujących nowe technologie, wykraczających poza dotychczasowe, standardowe rozwiązania. Podejmujemy różnorodne działania tak, abyśmy byli jako urząd widoczni, a co najważniejsze pomocni. Wierzymy, że pracodawca, który poznał nas w działaniu,

będzie bardziej skłonny do złożenia oferty pracy, albo zorganizowania subsydiowanego miejsca pracy. Takie sytuacje zdarzały się, gdy potrzebowaliśmy znaleźć zatrudnienie dla osoby w trudnej sytuacji życiowej, dla repatriantów czy osób posiadających kwalifikacje i umiejętności mniej poszukiwane na rynku pracy.



*Pracownicy działu Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego*

mózgów”, w tym naszych doradców zawodowych, którzy pomimo codziennych zajęć, mają wciąż dużo entuzjazmu do pracy i działania. Wytaczając ścieżki rozwoju naszym klientom, ciągle chcemy sami się rozwijać. Jesteśmy świadomi, iż wizerunek Urzędu ma ogromny wpływ na jego skuteczność działania i realizację podstawowych działań. Współczesne realia i oczekiwania klientów wymagają od administracji nieustannych zmian, za którymi musimy i chcemy podążać.

Chcemy być także wizualnie postrzegani przez klientów, zarówno tych indywidualnych, jak i instytucjonalnych, jako instytucja profesjonalna, dlatego zakładamy jednolite apaszki z logo PUP, co pozwala, poza posiadanymi identyfikatorami, szybko rozpoznać pracownika, mogącego udzielić pomocy w określonym zakresie.

Obecnie pracujemy nad kolejną strategią, aby nasze dotychczasowe działania nie spowszedniały naszym klientom. W nowych pomysłach nieocenione są „burze

Anna Kamińska

## 3 POWIATOWY URZĄD PRACY W GNIEŹNIE PRZYJAZNY DLA ROZWOJU REGIONU

### POWIAT GNIEŹNIEŃSKI

Powiat Gnieźnieński leży w środkowej części Polski, w województwie wielkopolskim. Należy do największych w regionie zarówno pod względem liczby ludności, jak i powierzchni, obszar 1255 km<sup>2</sup> zamieszkuje ok. 145 tys. osób.

W granicach administracyjnych Powiatu leżą gminy: Gniezno, Witkowo, Trzemeszno Kłecko, Czarniejewo, Kiszczkowo, Łubowo, Niechanowo, Mieleszyn oraz Miasto Gniezno. Głównym ośrodkiem powiatu jest Gniezno położone 50 km na północny wschód od Poznania.

Na terenie powiatu przeważają małe i mikroprzedsiębiorstwa. Do kluczowych branż w powiecie zaliczyć możemy budownictwo, handel hurtowy i mechanikę pojazdową, jak również transport i gospodarkę magazynową. Wpływ na sytuację na rynku pracy w powiecie gnieźnieńskim ma wiele czynników. Rynek pracy kształtuje m.in. prawidłowe funkcjonowanie przedsiębiorstw, sytuacja gospodarcza kraju i postępujące zmiany technologiczne.

Wśród szans wskazanych w „Wieloletnim Strategicznym Programie Operacyjnym dla Powiatu Gnieźnieńskiego na lata 2014–2020” wskazano m.in.: możliwość pozyskiwania przez Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie zewnętrznych środków finansowych; wzrost świadomości klientów w zakresie podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

Powiat Gnieźnieński to solidny i uznany partner, warto ulokować tutaj swój kapitał.



## POWIATOWY URZĄD PRACY W GNIEŹNIE

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie od 1990 r. mieści się w centrum miasta w zabytkowym budynku na terenie dawnej jednostki wojskowej. Urząd działając w warunkach gospodarki rynkowej, cechującej się dużą dynamiką zmian i niepewnością, co do ich kierunków, musi posiadać zdolność do wczesnego rozpoznawania zagrożeń, jak i dostrzegania pojawiających się szans.



Zadaniem urzędu jest promowanie zwiększania zatrudnienia, tworzenia nowych miejsc pracy, pobudzanie mobilności zawodowej mieszkańców, a co za tym idzie ograniczenie poziomu bezrobocia. Osiągnięcie tego celu jest możliwe poprzez zwiększenie szans na zatrudnienie dla mieszkańców powiatu gnieźnieńskiego, podniesienie jakości świadczonych usług, nawiązanie współpracy z innymi podmiotami zarówno z sektora publicznego, jak i prywatnego. Dzięki pozyskanym przez urząd

środkom z Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego, Funduszu Pracy i Rezerwy Ministra Pracy, w latach 2014–2016 zaktywizowano ponad 5200 osób (odpowiednio w 2014 r. ponad 1600 osób, w 2015 r. ponad 2000 osób, a w 2016 r. ponad 1600 osób).

Rola i zadania urzędu zmieniały się przez lata. Od wypłat zasiłków dla osób bezrobotnych po kompleksową obsługę klienta. Zmianie uległo również samo podejście pracowników do zadań, jakie zostały im powierzone. Na przestrzeni lat z „urzędników zza biurka” stali się doradcami klienta, którzy kompleksowo udzielą pomocy swoim klientom.

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie przez wiele lat borykał się z wysoką stopą bezrobocia. Jak wynika z poniższej tabeli, po dużym spadku poziomu bezrobocia, który odnotowaliśmy w powiecie gnieźnieńskim na koniec 2015 r. (rok do roku), w kolejnych latach również obserwowaliśmy jego spadek. Warto zauważyć, że w końcu sierpnia 2017 r. poziom ten był najniższy na przestrzeni wielu lat i ta tendencja spadkowa nadal się utrzymuje.

Rok	Liczba bezrobotnych w powiecie	Stopa bezrobocia		
		w powiecie gnieźnieńskim	w woj. wielkopolskim	w kraju
XII/2014	6606	12,5%	7,8%	11,5%
XII/2015	4705	9,6%	6,2%	9,8%
XII/2016	3849	7,8%	5,0%	8,3%
VIII/2017	3296	6,6%	4,1%	7,0%

W powiecie gnieźnieńskim najbardziej narażone na bezrobocie są osoby posiadające wykształcenie podstawowe, zasadnicze zawodowe i średnie w przedziale wiekowym od 25 do 44. roku życia, posiadające niewielkie doświadczenie zawodowe. Wobec powyższego niezbędne jest ustalenie odpowiedniej ścieżki rozwoju zawodowego tak, aby odpowiednio dostosować formę aktywizacji do potrzeb danej osoby.

Osoby bezrobotne, które znajdują się w ewidencji urzędu pracy borykają się głównie z problemem długotrwałego pozostawania bez zatrudnienia. Osoby te nie podnoszą w żaden sposób swoich kwalifikacji, gdyż nie mają ku temu motywacji. Osoby zarejestrowane, w okresie pozostawania bez zatrudnienia, nie tylko nie nabywają nowego doświadczenia zawodowego, ale często tracą też to, które zdobyły w trakcie pracy zawodowej, a które jest często niezbędne do podjęcia zatrudnienia. Aby ograniczyć ten problem doradcy klienta na podstawie ustalonego profilu pomocy dla osoby zarejestrowanej, przygotowują wspólnie z nią Indywidualny Plan Działania, który określa ścieżkę rozwoju danej osoby i celem którego jest doprowadzenie osoby do zatrudnienia.

Od 2009 r. w gnieźnieńskim urzędzie pracy funkcjonuje Centrum Aktywizacji Zawodowej, które skupia w jednym miejscu wszystkie usługi i instrumenty rynku pracy. Dzięki temu możemy kompleksowo i profesjonalnie łączyć potrzeby pracodawców i możliwości pracobiorców.

W związku ze zmieniającą się sytuacją na rynku pracy Urząd poszukuje wciąż nowych możliwości i organizuje lokalne przedsięwzięcia, aby wspomóc tych, którzy tej pomocy potrzebują najbardziej. Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie przez wiele lat funkcjonowania wypracował własne metody pracy i realizuje wiele inicjatyw oraz ciekawych przedsięwzięć.

## **TARGI PRACY I GIEŁDY PRACY**

Jedną z wielu „dobrych praktyk”, którą możemy się podzielić jest organizacja Gnieźnieńskich Powiatowych Targów Pracy. Organizatorami Targów są Starosta Gnieźnieński, Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Gnieźnie oraz Starszy Cechu Rzemiosła i Małej Przedsiębiorczości w Gnieźnie. Targi wpisały się już na stałe w kalendarz imprez powiatowych.

Po raz pierwszy Targi Pracy odbyły się w dniu 5 czerwca 2007 r. W każdym roku organizowane są dwie edycje wiosenna i jesienna. W organizacji spotkań mamy bogate doświadczenie, wiosną 2018 r. odbędzie się bowiem jubileuszowa XX. edycja Targów Pracy. Formułą Targów jest bezpośredni kontakt wielu pracodawców z wieloma kandydatami do pracy, w celu prezentacji ofert pracy lub propozycji miejsc pracy oraz pozyskania do pracy kandydatów odpowiadających wymaganiom poszczególnych pracodawców.





Targi Pracy 4 kwietnia 2017 r.

Przedsiębiorcy mają więc możliwość bezpośredniego kontaktu z poszukującymi pracy oraz prezentacji własnej firmy. To ciekawa forma nawiązywania kontaktów i wymiany doświadczeń, również między samymi przedsiębiorcami.

Organizując targi, w celu nagłośnienia i rozpromowania przedsięwzięcia nawiązujemy współpracę z lokalnymi mediami: gazetą „Przemiany na Szlaku Piastowskim”, TV Gniezno oraz Radio Plus i Radio Gniezno.

Do informowania o wydarzeniu wykorzystujemy również transport miejski i słupy ogłoszeniowe, gdzie rozwieszamy plakaty promujące Targi. Wysyłamy e-maile z informacją o planowanym przedsięwzięciu naszym partnerom, gminom oraz przedsiębiorcom, z którymi PUP współpracuje. Każde tego typu spotkanie jest okazją do przedstawienia działań Urzędu.

Podczas Targów, doradcy klienta przedstawiają oferty pracy w kraju i za granicą, informują o instrumentach i usługach rynku pracy (stażach, szkoleniach grupowych i indywidualnych, pracach interwencyjnych, robotach publicznych, dotacjach na uruchomienie własnej działalności gospodarczej oraz bonach), określają predyspozycje zawodowe zainteresowanych osób i prowadzą rozmowy z zakresu poradnictwa zawodowego. Uczestnicy mają możliwość uzyskania informacji o zagranicznych ofertach pracy z sieci EURES prezentowanych przez Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu. Do współpracy zapraszamy również pracowników Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Urzędu Skarbowego, Gnieźnieńskiego Punktu Wspierania Biznesu oraz Centrum Kształcenia Praktycznego.

Licznie wspierają nas również pracownicy służb mundurowych z Wojskowej Komendy Uzuppełnień z Konina, Zakładu Karnego z Gębarzewa, Komendy Powiatowej Policji



Targi Pracy 4 kwietnia 2017 r.



Targi Pracy 25 październik 2016 r.

w Gnieźnie, Komendy Powiatowej Państwowej Straży Pożarnej w Gnieźnie. Dodatkowo w trakcie Targów działa KĄCIK CV, w którym osoby zainteresowane mogą samodzielnie lub z pomocą doradcy zawodowego – doradcy klienta przygotować i wydrukować na miejscu dokumenty aplikacyjne. Na targach promujemy również programy i projekty współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, tj. Wielkopolski Regionalny Program Operacyjny oraz Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014–2020.

W każdym Targach uczestniczy ponad 80 wystawców. Naszymi wystawcami są pracodawcy z terenu Gniezna, powiatu gnieźnieńskiego, Poznania, Swarzędza, Pobiedzisk, Torunia i Bydgoszczy, jak również z bardziej odległych zakątków Polski. Rokrocznie docierają do nas nowi uczestnicy targów.

Przy okazji każdej edycji tradycyjnie do udziału zapraszamy 5–6 osób, które otrzymały z urzędu dotacje na prowadzenie działalności gospodarczej, aby mogły zaprezentować się szerszej grupie pracodawców i poszukującym pracy. Ideą promowania młodych firm jest kompleksowa pomoc nowym przedsiębiorcom, którzy od niedawna działają na rynku pracy.

Na Targach najczęściej prezentowane są oferty pracy w branżach: budowlanej, transportowej i samochodowej, przemysłowej i produkcyjnej, handlowej, gastronomicznej i hotelarskiej. Dodatkowo swoją ofertę przedstawiają służby mundurowe – służba więzienna, żołnierze zawodowi, policja i strażacy, którzy udzielają informacji dotyczących zasad naboru do tych służb. W Targach Pracy biorą udział również agencje zatrudnienia.

Podczas Targów gościmy również licznych zaproszonych gości – przedstawicieli Miasta Gniezna i Rady Miasta, Samorządowców oraz przedstawicieli Powiatowej Rady Rynku Pracy w Gnieźnie.

Najliczniejszą grupę Uczestników Targów stanowią osoby bezrobotne i poszukujące pracy, którzy odwiedzają nas w liczbie około 2000.

Z ankiet, które przeprowadzamy wśród przedsiębiorców wynika, że Targi Pracy spełniają ich oczekiwania, udaje się im pozyskać nowych pracowników, a zainteresowanie ofertami ze strony poszukujących pracy jest duże. Wielu pracodawców uczestniczy w spotkaniu rokrocznie i twierdzi, że są przygotowane profesjonalnie oraz spełniają ich oczekiwania. Zdaniem ankietowanych Gnieźnieńskie Powiatowe Targi Pracy są potrzebne i są dobrą okazją, aby się zaprezentować i pozyskać pracowników do swojej firmy. Po targach zbieramy wiele pozytywnych recenzji z lokalnych mediów oraz z opinii zainteresowanych poszukiwaniem pracy osób, cyt.: *Jeśli naprawdę poszukuje się pracy to na pewno każdy dla siebie coś znajdzie.*

Podsumowując Targi to jedna z wielu możliwości poszukiwania pracy. Istnieje wówczas możliwość bezpośredniego spotkania i przeprowadzenia rozmowy z wieloma pracodawcami, uzyskania informacji o działalności prowadzonej przez danego pracodawcę, pozostawienia swojego CV. Wizyta na Targach Pracy może skutkować znalezie-





Targi Pracy 4 kwiecień 2017 r.

niem zatrudnienia lub zmianą pracy na bardziej interesującą.

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie jest również organizatorem Giełd Pracy, które są sposobem pozyskania przez pracodawcę odpowiedniego kandydata do pracy spośród osób zarejestrowanych w urzędzie i spełniających jego wymagania. Dzięki realizacji tego zadania gnieźnieński rynek pracy staje się bardziej otwarty, zarówno dla pracodawców, jak i pracobiorców.

Giełdy są jedną z form bezpośredniego kontaktu pracodawcy z wieloma kandydatami do pracy, dobranymi przez pracownika urzędu spośród osób zarejestrowanych w urzędzie w celu pozyskania do pracy kandydatów odpowiadających wymaganiom tego pracodawcy. Giełdę organizujemy wówczas, gdy pracodawca zgłosi ofertę na wiele wolnych miejsc pracy, na jedno stanowisko lub kilka stanowisk albo w urzędzie jest zarejestrowana większa liczba osób spełniających określone przez pracodawcę wymagania. Urząd może zorganizować giełdę także dla takiego pracodawcy, który chce się spotkać z większą liczbą kandydatów w ustalonym terminie, nie zaś oczekiwać na każdego kandydata osobno.

Podsumowując skierowanie na ofertę pracy w ramach giełdy pracy daje bezrobotnym kolejną szansę na znalezienie zatrudnienia, a pracodawcy oszczędza czas poszukiwania odpowiedniego pracownika.

## **WSPÓŁPRACA Z ZAKŁADEM UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH I URZĘDEM SKARBOWYM W ZAKRESIE SZKOLEŃ DLA PRZYSZŁYCH PRZEDSIĘBIORCÓW**

Inną inicjatywą gnieźnieńskiego urzędu pracy, którą urząd realizuje we współpracy z Urzędem Skarbowym w Gnieźnie oraz Inspektoratem Zakładu Ubezpieczeń Społecznych w Gnieźnie są organizowane cyklicznie 3–4 razy w roku, bezpłatne, jednodniowe szkolenia realizowane pod hasłem „Praca na własny rachunek”.

Podczas realizacji szkolenia korzystamy z uprzejmości Urzędu Skarbowego, w siedzibie którego odbywają się prezentacje i prowadzone są warsztaty. Adresatami szkolenia są osoby bezrobotne z powiatu gnieźnieńskiego, które otrzymały jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej z urzędu pracy. Spotkania te mają na celu pomoc nowym przedsiębiorcom w prawidłowym prowadzeniu firmy. Uczestnicy spotkania

otrzymują pakiet informacji z dziedziny ubezpieczeń społecznych, opodatkowania oraz prawidłowego wywiązywania się z warunków umowy.

Ze strony Powiatowego Urzędu Pracy zakres szkolenia obejmuje informacje dotyczące realizacji warunków umowy w oparciu o obowiązujące przepisy oraz Regulamin przyznawania środków na podjęcie działalności gospodarczej. W wystąpieniu przedstawiciel urzędu pracy przeprowadza również studium przypadku.

Pracownicy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych zapoznają zgromadzonych z dokumentami zgłoszeniowymi, rozliczeniowymi i płatniczymi, jakie są stosowane w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej. Omawiane jest terminowe regulowanie zobowiązań i działanie Platformy Usług Elektronicznych (PUE). Natomiast przedstawiciel Urzędu Skarbowego przedstawia krok po kroku proces rejestracji działalności gospodarczej. Zapoznaje uczestników z różnymi formami opodatkowania, omawia przeprowadzanie transakcji w różnych krajach Unii Europejskiej. Informuje o obowiązku ewidencjonowania przychodów za pomocą kas fiskalnych oraz o ulgach w spłacie zobowiązań podatkowych.



Szkolenie „Praca na własny rachunek” 7 grudnia 2016 r.

Dodatkowo specjaliści z PUP, US i ZUS prowadzą indywidualne rozmowy z uczestnikami szkolenia.

Reasumując szkolenie „Praca na własny rachunek” cieszy się dużym zainteresowaniem ze strony uczestników, którzy w jego trakcie mogą pogłębić i usystematyzować swoją wiedzę. Szkolenie zawiera w pigułce kompendium wiedzy „młodego przedsiębiorcy”. Zakres szkolenia obejmuje szczegółowe omówienie dotacji i umowy zawieranej z PUP, rejestrację i obowiązki wobec ZUS, zasady rozliczania i terminowego regulowania zobowiązań z Urzędem Skarbowym. Na zakończenie Uczestnicy otrzymują zaświadczenie potwierdzające ich udział w szkoleniu.

## OTWARTY URZĄD

Od lat Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie przyłącza się do przedsięwzięcia Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Poznaniu i organizuje „Drzwi Otwarte” w dniu wolnym od pracy. W wybrane sobotnie popołudnie w ramach akcji zainteresowane osoby mogą zapoznać się z ofertami pracy w kraju i za



granicą oraz otrzymać skierowanie do pracy, uzyskać informacje na temat szkoleń i staży organizowanych dla osób bezrobotnych, dotacji na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej. W tym dniu odwiedzający mają możliwość wzięcia udziału w spotkaniu z doradcami zawodowymi, którzy udzielają informacji oraz wsparcia w zakresie: wyboru drogi edukacyjno-zawodowej (sposobność skorzystania z indywidualnych porad, wykonywania testów osobowościowych, predyspozycji zawodowych, zainteresowań), możliwości dalszego rozwoju zawodowego na lokalnym rynku pracy. Doradcy zawodowi – doradcy klienta przygotowują zainteresowanych do kontaktu z pracodawcą, służą pomocą w sporządzeniu dokumentów aplikacyjnych (CV, list motywacyjny), czy przygotowaniu autoprezentacji do rozmowy kwalifikacyjnej.

„Drzwi Otwarte” są skierowane również do przedsiębiorców i pracodawców, którzy mogą skorzystać z pomocy pracowników urzędu w wolnym dniu od pracy.

Spotkania te mają swoich zwolenników wśród zarówno wśród pracodawców, jaki i osób indywidualnych, którzy chętnie odwiedzają urząd.

W 2017 r. gnieźnieński urząd pracy uczestniczył po raz pierwszy w ogólnopolskiej akcji „Dni Otwartych Funduszy Europejskich”. W okresie od 18 do 20 maja 2017 r., był jednocześnie uczestnikiem i realizatorem lokalnym wydarzenia, które na poziomie krajowym zostało zorganizowane przez Ministerstwo Rozwoju i Finansów. Organizatorzy krajowi zaopatrzyli nas w plakaty, ulotki oraz drobne gadżety, które w trakcie wydarzenia były rozdawane odwiedzającym nas osobom.

Zgodnie z założeniami pierwszego dnia promowaliśmy i zachęcaliśmy do odwiedzenia urzędu osoby, które chcą dowiedzieć się więcej na temat aktualnie realizowanych projektów. Dodatkowo mogły one dowiedzieć się, z jakich form pomocy można skorzystać w ramach pozyskanych środków Europejskiego Funduszu Społecznego, informacje te pracodawcom i osobom poszukującym pracy prezentowali specjaliści ds. programów. Podczas spotkania uczestnicy mieli okazję dowiedzieć się więcej o działalności prowadzonej przez Urząd w tym zakresie.

Kolejny dzień poświęcony został głównie osobom młodym i doradcom zawodowym. Licznie odwiedziły nas osoby młode oraz młodzież z Zespołu Szkół Ekonomiczno-Odzzieżowych z Gniezna. Uczniowie poszukiwali informacji na temat aktualnych potrzeb i możliwości dopasowania się do istniejącej sytuacji na rynku pracy. Młodzi byli głównie zainteresowani ofertami pracy jakimi dysponuje urząd dla młodych osób. Młodzież pytała o szkolenia i możliwość uczestnictwa w nich. Doradcy klienta udzielali informacji na temat tego jak prowadzić skuteczne rozmowy rekrutacyjne, uczyli uczestników jak sporządzać dokumenty aplikacyjne. Wspominali również o możliwościach nabycia lub zmiany kwalifikacji zawodowych, jak i skorzystania z innych form pomocy oferowanych przez urząd. Młodzi ludzie brali udział wykładach dotyczących rozwijania swojej kariery zawodowej czy wyboru dalszej drogi edukacyjno-zawodowej. Doradcy zawodowi zachęcali

do korzystania z indywidualnej porady oraz wykonania testów badających predyspozycje zawodowe. Dodatkowo doradcy klienta udzielali indywidualnych konsultacji osobom, które deklarowały chęć podjęcia działalności gospodarczej. W tym dniu odwiedziła nas również telewizja regionalna TVP Poznań, która nagrywała materiał do programu „Teleskop”. Wywiadu do programu udzieliła dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Gnieźnie pani Małgorzata Matczak.

Ostatni dzień akcji „Dni Otwartych” skierowany był na przedsiębiorców. Uczestnicy mogli dowiedzieć się, z jakich form pomocy mogą skorzystać, uzyskać szereg informacji od profesjonalnej kadry urzędu na temat szkoleń, staży czy refundacji, jak i pozostałych instrumentów i usług, świadczonych przez urząd. Doradcy zawodowi – doradcy klienta prezentowali, w jaki sposób prowadzić skuteczne rozmowy rekrutacyjne z przyszłymi pracownikami.

Reasumując przedsięwzięcie miało ciekawą formę zarówno dla uczestników, jak i samych pracowników. Mogliśmy w inny sposób przedstawić działania, jakie podejmuje urząd. W trakcie trzech dni spotkań, chcieliśmy bliżej przedstawić zainteresowanym osobom Fundusze Europejskie w teorii oraz na co przekładają się one w praktyce. Uczestnicy „Dni Otwartych” mogli zgłębić swoją wiedzę biorąc udział w zajęciach prowadzonych przez doradców zawodowych.



*Dni Otwarte 18–20 maja 2017 r.*

W naszej opinii „Dni Otwarte Funduszy Europejskich” są bardzo potrzebne i korzystnie wpływają na wzrost świadomości społeczeństwa, na temat tego jakie środki pozyskuje urząd na realizację wielu zadań i jak są one rozdysponowywane. Młode osoby nie zdawały sobie sprawy z ogromu pracy, jaką trzeba wykonać, aby pozyskać Fundusze Europejskie i właściwie je wydatkować.

## PUNKT KONSULTACYJNO-INFORMACYJNY I INNE SPOTKANIA

Kolejnym przykładem „dobrych praktyk” jest utworzony przez nasz urząd punkt konsultacyjny – informacyjny. W ramach jego działania nawiązaliśmy m.in. współpracę z Wojskową Komendą Uzpełnień w Koninie (WKU). Podczas organizowanych w ramach punktu cyklicznych spotkań zainteresowane osoby mogą od pracowników WKU uzyskać informacje dotyczące służby w Narodowych Siłach Rezerwowych, służby przygotowawczej, zawodowej służby wojskowej, służby kandydackiej oraz służby w wojskach obrony terytorialnej. Zainteresowani kandydaci mogą w urzędzie spotkać się z przedstawicielem WKU i uzyskać niezbędne informacje. Wyjście z inicjatywą przez WKU i gnieźnieński urząd pracy na przeciw oczekiwaniom klientów urzędu pracy spotkało się z dużym zainteresowaniem szczególnie wśród osób młodych.

Inną aktywnością doradców klienta jest udział w spotkaniach organizowanych dla osób bezrobotnych, niepełnosprawnych i przedsiębiorców przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych w Gnieźnie.



Konferencja „Samorządowa Platforma Informacyjna – SEPI”

Na spotkaniach eksperci odpowiadają na pytania z zakresu rejestracji, wyjaśniają wszelkie wątpliwości dotyczące usług poradnictwa zawodowego, w tym przygotowania do rozmowy z pracodawcą, pisania dokumentów aplikacyjnych oraz określają predyspozycje zawodowe zainteresowanych osób. Doradcy klienta informują o ofertach pracy w kraju i za granicą.

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie zapraszany jest również do współpracy w ramach programu wspierającego praktyczne

przygotowanie młodego pokolenia do bezpiecznego wykonywania zawodu. Spotkania pt. „Bezpieczne Praktyki i Środowisko” odbywają się w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Gnieźnie. Szkolenie adresowane jest głównie do młodzieży i studentów. Pracownicy PUP przedstawiają prezentacje dotyczące pierwszej pracy, staży, szkoleń i dotacji oraz możliwości ubiegania się o prawo do zasiłku czy stypendia.

Prowadzimy również spotkania doradców klienta z uczniami i studentami, które odbywają się podczas większych wydarzeń i imprez adresowanych m.in.: do młodzieży uczącej się, w tym podczas targów pracy, a także konferencji organizowanych przez instytucje współpracujące z naszym Urzędem. Spotkania mają zachęcić uczniów i studentów do skorzystania z usług doradczych w zakresie: wyboru lub zmiany kwalifikacji zawodowych, wyboru kierunku kształcenia lub szkolenia, planowania rozwoju zawodowego czy pośrednictwa pracy.

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie podpisał porozumienia w celu zacieśnienia współpracy pomiędzy jednostkami samorządu terytorialnego przy realizacji przedsięwzięć i projektów na rzecz rynku pracy.

Strony porozumienia zobowiązały się do współdziałania w zakresie realizacji przedsięwzięć i projektów na rzecz lokalnego rynku pracy, a także podejmowania różnorodnych inicjatyw wspierających rozwój zatrudnienia i wykształcenia mieszkańców powiatu. W ramach współpracy wprowadzono Samorządową Elektroniczną Platformę Informacyjną – SEPI. Jest to kompleksowe rozwiązanie informatyczne umożliwiające podmiotom administracji samorządowej bezpieczny dostęp do niezbędnych informacji. Platforma umożliwia obustronne udostępnianie zaświadczeń w postaci elektronicznej, wymianę danych pomiędzy Powiatowym Urzędem Pracy działającym w systemie SyriuszStd, a Ośrodkami Pomocy Społecznej, Urzędem Miasta czy urzędami Gmin, Referatem Świadczeń Rodzinnych oraz jednostronne z Policją, Prokuraturą i Sądem w Gnieźnie.

Uczestniczymy w wielu spotkaniach i przedsięwzięciach po to aby dotrzeć do wszystkich zainteresowanych. Nieustannie poszukujemy innowacyjnych rozwiązań by wychodzić na przeciw zmieniającemu się rynkowi pracy i osobom poszukującym pracy oraz pracodawcom.

## **ZESPÓŁ DORADCZY**

W Powiatowym Urzędzie Pracy działa Zespół Doradczy, który uczestniczy w spotkaniach organizowanych w zakładach pracy przygotowujących się do planowanych zwolnień grupowych. W skład zespołu wchodzi kierownik Centrum Aktywizacji Zawodowej, doradca zawodowy – psycholog, pośrednik pracy, specjalista ds. rozwoju zawodowego i specjalista ds. rejestracji.

Doradcy zawodowi informują o możliwości skorzystania z porad indywidualnych i wsparcia w zakresie przekwalifikowania i poszukiwania pracy. Pośrednik pracy przedstawia aktualne oferty pracy. Pracownicy informują o przysługujących prawach i możliwości rejestracji w urzędzie po utracie pracy.

Ponadto, doradcy klienta (pośrednicy pracy i doradcy zawodowi) odbywają bezpośrednie wizyty u pracodawców. Tego typu działania służą nie tylko poznaniu jak największej liczby pracodawców z terenu powiatu gnieźnieńskiego czy zdobyciu informacji dotyczących rozwoju poszczególnych zakładów pracy, ale również pozyskaniu większej liczby ofert pracy.

## WNIOSKI

Sytuacja na lokalnym rynku pracy podlega bardzo dynamicznym zmianom, posiadamy jednak wiedzę i narzędzia niezbędne do dostosowania naszych usług do bieżącej sytuacji. Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie świadczy szeroki wachlarz usług w zakresie pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz szkoleń skierowanych do osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców. W ogromnym stopniu przyczyniamy się do rozwoju przedsiębiorczości w regionie, chociażby poprzez organizowane corocznie Gnieźnieńskie Powiatowe Targi Pracy. Kompleksowo obejmujemy wsparciem młodych przedsiębiorców w promowaniu swojej firmy, jak i wyposażamy ich w wiedzę podczas organizowanych szkoleń pt. „Praca na własny rachunek”. Dzięki jednorazowym środkom na podjęcie działalności gospodarczej w 2015 r. przygodę z biznesem rozpoczęło 246 osób, rok później 192 osoby, a w okresie od stycznia do września 2017 r. było to prawie 100 osób.

Wspieramy również pracodawców poprzez tworzenie nowych miejsc pracy. Wiele osób podejmuje staże zawodowe po to, aby nabyć doświadczenie zawodowe. Od lat współpracujemy z Cechem Rzemiosła i Małej Przedsiębiorczości w Gnieźnie w zakresie świadczenia pomocy rzemieślnikom. Pracodawcy dobrze oceniają współpracę z urzędem i wypowiadają się pochlebnie o gotowości urzędników do współpracy. Posiadamy wyspecjalizowaną kadre, która jest w stałym kontakcie z pracodawcami.

Realizując zadania stosujemy się do zasady indywidualnego podejścia do klienta.

Nasze działania promujemy w lokalnej gazecie, portalach internetowych oraz telewizji. Spotkania, jakie organizuje PUP lub w nich współuczestniczy jest zawsze okazją, aby zapoznać uczestników zaktualnymi projektami oraz innymi formami pomocy realizowanymi przez urząd.

Stosowane przez nas rozwiązania w ramach „dobrych praktyk” mają charakter stały i cykliczny. Aktywność ta jest elementem naszej pracy na rzecz osób poszukujących pracy i pracodawców.



*Radostaw Czerwiński, Jacek Ślęzyński*

## **4 NOWOCZESNY MARKETING W PROMOCJI USŁUG I INSTRUMENTÓW ŚWIADCZONYCH PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W ŁODZI**

### **SYTUACJA NA ŁÓDZKIM RYNKU PRACY**

Okres rozkwitu Łodzi za sprawą prężnie rozwijającego się przemysłu włókienniczego przypadł na wiek XIX i był kontynuowany do niemal ostatniej dekady XX wieku. Problem bezrobocia pojawił się dopiero wraz z upadkiem największych potęg fabrykanckich. Po 1989 r., w wyniku przemian ustrojowych, w krótkim okresie czasu, miasto zostało zmuszone do tworzenia i rozwijania innych, nowych gałęzi gospodarki.

W nowej rzeczywistości na rynku zostało tylko kilka przedsiębiorstw, które zdołały dopasować się do zmian w gospodarce rynkowej. Analogicznie do wszystkich innych miast z dominującą jedną gałęzią przemysłu, wpłynęło to na wzrost bezrobocia strukturalnego. Łódź jako jedyne miasto w Polsce dotknięte upadkiem całej gałęzi przemysłu nie została objęta systemową pomocą państwa, co przyczyniło się do pojawienia problemu masowego bezrobocia. W krótkim okresie czasu, w latach 1990–1993, pracę straciło ok. 100 tysięcy osób. Tracili pracę zarówno pracownicy produkcji, jak i osoby wysoko wykwalifikowane. Podejmowano próby ratowania gospodarki, ale i tak Łódź znajdowała się w najgorszej sytuacji na tle pozostałych dużych metropolii w kraju.

Przez lata, dzięki dużej determinacji władz miasta i zorientowaniu na nowoczesne technologie, rozwój logistyki oraz centrów outsourcingowych, Łódź przeszła udaną transformację. Władze miasta skupiły się na promocji miasta w kontekście tworzenia dobrych warunków dla inwestycji, a co za tym idzie, dla pozyskiwania inwestorów. W 1997 r. powstała Łódzka Specjalna Strefa Ekonomiczna, a do Łodzi ściągnęli czołowi producenci sprzętu AGD i firmy z branży informatycznej. Korzystne usytuowanie miasta w geograficznym centrum Polski oraz budowa autostrady spowodowała także rozbudowę w województwie łódzkim centrów logistycznych.

Pozyskanie inwestorów było wieloletnim, trudnym procesem, który początkowo nie wpływał znacząco na zmniejszenie łódzkiego bezrobocia, a osoby bezrobotne pozosta-



wały w rejestrze Powiatowego Urzędu Pracy przez wiele lat. Proces przywracania na rynek pracy i dostosowania kwalifikacji osób dotkniętych bezrobociem do potrzeb nowych pracodawców wymagał dużego zaangażowania publicznych służb zatrudnienia oraz dużych nakładów finansowych na aktywizację. Wskutek tych działań bezrobocie zaczęło się sukcesywnie zmniejszać.

Aktualnie bezrobocie kształtuje się na poziomie 6,9% i w dalszym ciągu wykazuje tendencję spadkową. Pozytywnym przejawem jest wzrost wynagrodzeń oraz fakt, że współczesny rynek pracy powoli przestaje być rynkiem pracodawcy, a staje się rynkiem pracownika.

Mimo tej, wydawałoby się, dobrej sytuacji na rynku pracy, przed Pracownikami Urzędu Pracy w Łodzi stoi naprawdę duże wyzwanie jakim jest aktywizacja osób najbardziej oddalonych od rynku pracy i przekonanie



pracodawców do skorzystania z potencjału właśnie tych osób. Należy dążyć do tego, aby osoby bezrobotne wprowadzone na rynek pracy, przy wsparciu Urzędu, były atrakcyjniejszymi kandydatami niż, stale napływająca, grupa pracowników pochodzących z dawnego bloku wschodniego.

Powyższe wymusza na pracownikach publicznych służb zatrudnienia podejmowanie niestandardowych działań. Stoimy przed wyzwaniem znalezienia nowych, efektywniejszych sposobów dotarcia do partnerów rynku pracy i zintensyfikowania działań edukacyjnych w zakresie realizowanych przez urząd usług i instrumentów rynku pracy.

## MARKETING W AKTYWIZACJI ZAWODOWEJ

Dobrze rozumiany marketing to nie zestaw trików i działań doraźnych, lecz przemyślana strategia i wynikająca z niej taktyka działania, dostosowane do docelowych odbiorców, oparte na wiedzy i badaniach, osadzone mocno w realiach rynkowych<sup>1</sup>. Natomiast według Philipa Kotlera zarządzanie marketingowe to „proces planowania i realizacji pomysłów, kształtowania cen, promocji i dystrybucji towarów, usług i idei, mających doprowadzić do wymiany spełniającej oczekiwania docelowych grup klientów”<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> P. Waniowski, D. Sobotkiewicz, M. Daszkiewicz, *Marketing. Teoria i przykłady*, Difin, Warszawa 2014, s. 9.

<sup>2</sup> P. Kotler, *Marketing*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2005, s. 11.

Te definicje wydają się zupełnie oderwane od realiów „skostniałego” Urzędu, postrzeganego przez większość osób jako instytucja wypłacająca zasiłki i oferująca mało atrakcyjne oferty pracy. Urzędu, który przez wiele lat, nazywany był „pośrednikiem” o negatywnym odbiorze zarówno wśród pracodawców, jak i osób bezrobotnych.



Jak wspomniano na wstępie, dynamicznie zmieniająca się sytuacja na rynku pracy i spadające bezrobocie powodują, że w grupie osób, na których Urząd musi skupić swoją uwagę znajdują się osoby bez doświadczenia zawodowego, o niskich kwalifikacjach, długo- i krótkotrwale bezrobotne, niejednokrotnie oddalone od rynku pracy. Rolą Urzędu jest dokonanie odpowiedniej selekcji mającej na celu wzajemne dopasowanie grup bezrobotnych do potrzeb pracodawców. W tym celu konieczne jest zastosowanie odpowiedniej strategii marketingowej, która pomoże pozyskać klienta – pracodawcę i sprzedać mu, jakkolwiek by to nie zabrzmiało, odpowiedniego kandydata jakim jest osoba bezrobotna. Realia rynku pracy są niestety bezwzględne i niejednokrotnie pracodawcy oczekują ze strony Urzędu także wartości dodanej, tzw. bonusu w postaci wsparcia finansowego w zakresie szkolenia kandydatów do pracy czy refundacji kosztów wynagrodzenia lub wyposażenia utworzonego stanowiska pracy. Umożliwia im to częściowe obniżenie kosztów zatrudnienia, zaś kandydatom bez doświadczenia otwiera drogę do jego nabycia lub uzupełnienia kwalifikacji.

Oprócz nawiązania współpracy z nowymi pracodawcami należy także utrzymać odpowiedni długotrwały kontakt z tymi, którzy już korzystali z usług i instrumentów rynku pracy i realizują wcześniej zawarte umowy. Dobra opinia na temat dotychczasowej współpracy ze służbami zatrudnienia i pozytywne doświadczenia mają wpływ na utrwalenie pozycji Urzędu w świecie biznesu.

Strategia marketingowa Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi to przede wszystkim budowanie pozytywnego wizerunku na lokalnym rynku pracy w oparciu o regulacje prawne, nowoczesną technologię techniczno-informatyczną, odpowiednią komunikację i edukację, a przede wszystkim profesjonalną i kreatywną kadrę otwartą na niestandardowe rozwiązania – krótko mówiąc – tworzenie „marki”.

## BUDOWANIE PIERWSZEGO WRAŻENIA

Pierwsze wrażenie można zrobić tylko raz. Każdy doradca zawodowy podczas zajęć z osobami bezrobotnymi mówi o tym przygotowując je do rozmowy kwalifikacyjnej z potencjalnymi pracodawcami. Uważamy, iż pracodawca także powinien być obsłu-

żony w profesjonalnym otoczeniu, aby poczuł że jest traktowany poważnie, a jego potrzeby są w centrum zainteresowania pracowników Urzędu. W tym celu należy stworzyć odpowiednią infrastrukturę, umożliwiającą prowadzenie profesjonalnych negocjacji z pracodawcami, ustalania warunków współpracy, czy organizacji giełd lub targów pracy. Pracodawca musi także mieć możliwość spotkania się z kandydatami do pracy w warunkach zapewniających odpowiednie zaprezentowanie swojej firmy, określonej grupie ludzi, jak i przeprowadzenia indywidualnych rozmów kwalifikacyjnych.

Podtrzymanie „dobrego pierwszego wrażenia” zależy już tylko od profesjonalizmu i fachowości kadry Urzędu, która przedstawi odpowiednią ofertę wsparcia finansowego potrzebnego do zatrudnienia osób bezrobotnych, bądź w celu pozyskiwania kandydatów do pracy.

Te dwa elementy muszą działać w symbiozie, dzięki czemu pracodawca jest przekonany, że Urząd pełni rolę partnera w biznesie.

Do osiągnięcia powyższego celu, Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi, w ramach Centrum Aktywizacji Zawodowej, wyodrębnił Dział Marketingu i Obsługi Pracodawców, którego pracownicy zostali umiejscowieni w jednym z dwóch budynków Urzędu zlokalizowanego w centrum miasta. Lokalizacja działu daje możliwość szybkiego dotarcia z każdego miejsca w Łodzi i zaoszczędzenia czasu, co w przypadku osób prowadzących działalność ma kolosalne znaczenie. Wnętrza zostały wyremontowane i nowocześnie wyposażone, co daje poczucie komfortu dla pracodawców i samych pracowników.

Dzięki tym zmianom nie pozostajemy w tyle zarówno na tle agencji zatrudnienia, jak i pozostałych partnerów, z którymi współpracujemy. Konkurencyjność i jakość jest dla nas wyzwaniem i jednym z kluczowych priorytetów. Tak właśnie chcemy się zmieniać, by w przyjaznej atmosferze i z wysokim standardem móc świadczyć usługi dla przedsiębiorców poszukujących pracowników.

Budowanie pozytywnych i trwałych relacji z lokalnymi pracodawcami ma również ogromne znaczenie w kontekście aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych. Bez pracodawców Urząd nie jest w stanie realizować swoich podstawowych zadań. Urząd wspiera pracodawców bo to właśnie oni kreują miejsca pracy.

## INNOWACYJNE ZAPLECZE TECHNICZNO-INFORMATYCZNE

Chcąc tworzyć nowoczesny wizerunek należy, wprowadzać innowacyjne rozwiązania techniczno-informatyczne, w sposób znaczący, wspierające działania Urzędu. W Powiatowym Urzędzie Pracy w Łodzi obowiązuje **elektroniczny system kolejkowy**, który znacząco usprawnia obsługę poszukujących pracy i pracodawców. Zainteresowani

klienci zgłaszają się do terminalu elektronicznego, z którego po wybraniu celu wizyty pobierają bilet. Zawiera on datę i godzinę wydania, numer porządkowy klienta, a także numer pokoju i liczbę oczekujących osób. Należy wspomnieć, iż osoby bezrobotne, które zgłaszają się na wizyty do doradców klienta przydzieleni są alfabetycznie do pokoi zgodnie z pierwszą literą ich nazwiska i stąd od razu wiedzą, do którego pokoju mają pobrać numerki. Wychodząc naprzeciw osobom niepełnosprawnym zrezygnowaliśmy z podziału alfabetycznego i wydzieliliśmy do ich obsługi osobne miejsce, co stało się wielkim ułatwieniem dla tej grupy bezrobotnych i poszukujących pracy. Oba rozwiązania spowodowały, iż pracownicy mogą lepiej poznać swoich klientów, natomiast osoby bezrobotne zwiększają zaufanie i bardziej otwierają się w stosunku do obsługujących ich doradców.

Przy wejściach do każdego z pokoi znajdują się wyświetlacze stanowiskowe informujące o aktualnie obsługiwanych numerkach. Pracownicy przywołują klientów poprzez aplikację zainstalowaną na komputerze. Aplikacja umożliwia podgląd liczby osób oczekujących do danego pokoju i jednocześnie pozwala zarządzać kolejką i czasu jaki można przeznaczyć na obsługę klienta. Elektroniczny system kolejkowy spowodował, iż klienci w czasie oczekiwania na przyjęcie przez pracownika nie muszą stać w kolejce przy danym pokoju i mają możliwość zapoznania się z ofertami wyświetlanymi na dużych monitorach znajdujących się w korytarzach lub skorzystania z info-kiosków, jak również zapoznania się z ofertą szkoleń lub instrumentów rynku pracy.



Priorytetem naszego Urzędu jest dotarcie z ofertami pracy do jak największej grupy osób bezrobotnych, dlatego też podjęliśmy wiele działań, aby upowszechnić informacje o wolnych miejscach pracy nie tylko na terenie siedzib naszej instytucji. Nasz urząd posiada dwie lokalizacje na terenie miasta Łodzi i w obu z nich klient ma możliwość zapoznania się z ofertami pracy. Oferty w atrakcyjnej wizualizacji graficznej formie są prezentowane na dużych ekranach LCD, a system prezentacji jest zintegrowany z systemem informatycznym SyriuszStd co powoduje, iż są one na bieżąco aktualizowane. Osoby oczekujące na wizytę u doradcy klienta mają więc możliwość wcześniejszego zapoznania się z oferowanymi wolnymi miejscami pracy znajdującymi się w dyspozycji Urzędu.

Nasi klienci mogą również korzystać z ogólnie dostępnych **info-kiosków**, w których prócz przejrzenia wolnych miejsc pracy z lokalnego rynku, mają możliwość zapoznania się z ofertami z terenu całego kraju udostępnionymi w Centralnej Bazie Ofert Pracy.

Dużym ułatwieniem jakie oferują info-kioski jest możliwość wydrukowania interesującej oferty oraz sprawdzenia podstawowych informacji o usługach i instrumentach rynku pracy oferowanych przez Urząd, pozyskania ofert pracy z systemu EURES, zapoznania się z informacjami Wojewódzkiego Urzędu Pracy i Urzędu Miasta Łodzi oraz ustalenia lokalizacji potencjalnego pracodawcy.

W celu poprawy jakości świadczonych usług dla społeczności lokalnej i zwiększenia aktywizacji, szczególnie osób oddalonych od rynku pracy i korzystających z pomocy społecznej, nasz Urząd umieścił info-kioski również w oddziałach Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, zlokalizowanych na terenie miasta. Wprowadzenie info-kiosków do placówek Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Łodzi umożliwiło jego klientom przede wszystkim szybkie zapoznanie się z ofertami zatrudnienia będącymi w dyspozycji naszego urzędu, podniesienia motywacji do samodzielnego poszukiwania zatrudnienia, a co za tym idzie, powrotu do aktywnego życia zawodowego.

W świecie w którym telefon komórkowy stał się narzędziem powszechnego użytku, dobrą praktyką, która stosowana jest w Urzędzie są **powiadomienia sms**. W celu jak najszybszego dotarcia z informacją do osób bezrobotnych, wszyscy którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie powiadomień sms są informowani o prowadzonych giełdach, spotkaniach grupowych oraz oczekujących propozycjach pracy zgodnych z kwalifikacjami zainteresowanych. Dzięki systemowi można wysłać wiadomość o jednej treści do kilkuset osób, co zdecydowanie przyspiesza kontakt pomiędzy urzędem a klientem, jak również realizację zgłoszonych do Urzędu ofert pracy. Tą drogą dostarczane są także do potencjalnych beneficjentów, informacje o aktualnie realizowanych programach.

Zastosowaliśmy ułatwienia w dostępie do usług rynku pracy także dla pracodawców, którzy poszukując pracowników mają możliwość złożenia ofert pracy na kilka sposobów. Jeśli nie chcą odwiedzać Urzędu i dokonywać zgłoszenia osobiście, mogą – jeśli znajdują się już w naszej bazie – zrobić to przez telefon. Do systemu zostanie wprowadzona również oferta przesłana mailem lub faksem, a także pocztą tradycyjną. Na stronie internetowej Urzędu dostępny jest link umożliwiający skorzystanie z dedykowanego, nieskomplikowanego formularza. Jego wybór gwarantuje stały – 24 godzinny – dostęp do naszych usług, co sprawia, że forma ta cieszy się wśród pracodawców dużą popularnością.

Dzięki takim możliwościom pracodawcy mają cały czas dostęp do usług urzędu i mogą zgłaszać oferty 24 godziny na dobę.

Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi podążając za nowinkami technologicznymi, od 2016 r., w celu ułatwienia dostępu do swoich usług, jest również obecny w **Aplikacji PUP 24**, która jest nowym mobilnym narzędziem dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców.

Wszyscy użytkownicy będący pracodawcami, którzy pobrali tę aplikację na swojego smartphona z systemem Android lub Apple iOS mogą odczytywać oferty pracy na wyświetlaczach swoich telefonów, natomiast osoby zainteresowane znalezieniem zatrud-



nienia lub zmianą pracy mają dzięki aplikacji zyskały szybki i intuicyjny dostęp do aktualnych ofert w dowolnym miejscu i czasie. Osoby poszukujące pracy mogą ustawić darmowe i natychmiastowe powiadomienia o nowych ofertach, natomiast pracodawcy mogą błyskawicznie zgłaszać swoje oferty pracy oraz uzyskać informacje o funduszach na staże, szkolenia i dofinansowania.

Dzięki temu narzędziu zwiększa się efektywność komunikacji pomiędzy pracodawcami a osobami poszukującymi pracy.

## MATERIAŁY INFORMACYJNO-PROMOCYJNE

Nasz urząd, chcąc być bardziej rozpoznawalnym i postrzeganym przez mieszkańców miasta Łodzi jako partner do współpracy prowadzi szeroko zakrojoną politykę informacyjną nie tylko opierając się na nowoczesnej stronie internetowej i profilu społecznościowym. W celu zwiększenia aktywizacji osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz dotarcia do jak największej liczby klientów stworzyliśmy szereg **materiałów informacyjnych** zarówno dla bezrobotnych, jak i przedsiębiorców dotyczących form pomocy, o których mowa w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Każda z ulotek zawiera opis wybranej formy pomocy, tj. bon stażowy, szkoleniowy, zasiedleniowy, prace interwencyjne, dotacje na podjęcie działalności gospodarczej, formy wsparcia skierowane dla osób 50 plus i minus 30, informacje dotyczące wyposażenia/wyposażenia stanowiska pracy, prace interwencyjne. Ulotki te rozpowszechniane są na terenie siedzib urzędu oraz przy okazji uczestnictwa w różnego rodzaju wydarzeniach.

Realizując aktywną politykę rynku pracy od kilku lat aktywnie uczestniczymy w organizowanych Targach Pracy na terenie miasta Łodzi. Główną ideą targów jest stworzenie pozytywnego wizerunku Urzędu oraz zwiększenie swojej rozpoznawalności i promocja na lokalnym rynku pracy. Dla osób zainteresowanych podjęciem zatrudnienia lub zmianą dotychczasowej kariery zawodowej Urząd przygotował na tę okoliczność spe-





cialne informatory o formach pomocy przy zatrudnianiu, z których mogą korzystać bezrobotni oraz pracodawcy.

W celu rozpowszechnienia informacji o targach pracy odbywających się w 2016 i 2017 r. oraz dotarcia z informacją do jak największej liczby mieszkańców wykupiliśmy reklamę wielkoformatową tzw. „bilbordy” w 15 lokalizacjach na terenie miasta Łodzi oraz „citylighty”, które były umieszczone na 25 przystankach komunikacji miejskiej. Na targach oprócz przedstawienia naszej oferty, zainteresowani klienci mogli otrzymać firmowe gadżety jakie są zamawiane w ramach promocji usług i instrumentów. Materiały reklamowe stanowią dużą zachętę do odwiedzania naszego stoiska i zapoznania się z przedstawianą ofertą. Przedmioty te uruchamiają pozytywne skojarzenia wśród osób z nich korzystających.



## DYNAMICZNY MARKETING W TELEWIZJI I SOCIAL MEDIA

Internet, radio, telewizja, Twitter, Facebook, Instagram to wyrazy, które słyszymy każdego dnia. News, Pilne, Ważne, Sensacja, Z ostatniej chwili – to zwroty, używane kilka razy dziennie. Wszystko to powoduje, że żyjemy szybko, w ciągłym pędzie, cały czas zalewani informacjami medialnymi, wśród których Urząd szuka swojego miejsca i sposobu na przebicie się ze swoją ofertą. Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi, w swoich działaniach medialnych skupia się na trzech podstawowych kanałach komunikacji: Telewizja, Internet, Social media.

W latach 2015 i 2016 zrealizowaliśmy projekt obejmujący cykl krótkich filmów, realizowanych w siedzibach firm u pracodawców, którzy skorzystali ze wsparcia Urzędu przy zatrudnieniu osób bezrobotnych oraz u osób, które otrzymały jednorazowe środki na prowadzenie własnej działalności gospodarczej. Cykl ten obejmował wypowiedzi pracodawców oraz stażystów i pracowników na refundowanych stanowiskach. Występujące w nich osoby prezentowały swoje opinie o współpracy z Powiatowym Urzędem Pracy w Łodzi oraz wskazywały na zalety wynikające z udzielonego wsparcia. Pracodawcy szczerze przyznawali, że często to właśnie wsparcie finansowe Urzędu decydowało o podjęciu kolejnego kroku w rozwoju firmy i utworzeniu nowego stanowiska pracy. Twierdzili także, że w sytuacji gdy koszt zatrudnienia jest bardzo wysoki, a krótka rozmowa z potencjalnym kandydatem nie daje obrazu o jego kwalifikacjach i zaangażowaniu w pracę, często korzystali z formy stażu. Dało im to możliwość zapoznania się z umiejęt-

nościami osoby bezrobotnej i ewentualnego uzupełnienia kwalifikacji na konkretnym stanowisku pracy, a następnie podjęcia decyzji o zatrudnieniu.

O swoich doświadczeniach opowiadały także osoby, które poprzez jednorazowe środki finansowe założyły i prowadzą z sukcesem własne firmy. Należy zauważyć, że podczas swoich wystąpień wspominały również o trudnościach jakie napotykały na początku prowadzenia działalności, co sprawiło, że filmy oddawały autentyczność sytuacji i nie były tylko patetyczną laurką dla urzędu.

Naszym zdaniem, nic tak nie przekona odbiorcy produktu czy usługi jak pokazanie, kogoś kto z produktu czy usługi korzystał. Dodatkowym impulsem, powodującym chęć skorzystania z naszych usług są opinie innych ludzi, którzy byli w podobnej sytuacji życiowej.

Na potrzeby realizacji projektów realizowanych przez nasz urząd zostały wykupione spoty reklamowe w telewizji mobilnej, która działa w środkach łódzkiego transportu miejskiego. Dzięki nim informacja o ofercie naszego Urzędu dotarła do setek tysięcy mieszkańców naszego miasta korzystających na co dzień z transportu miejskiego i pozwoliła przybliżyć naszą ofertę i zakres działania.

Realizowane projekty promujemy także podczas audycji i spotów w lokalnych rozgłośniach radiowych.

Dzięki tym działaniom udało nam się efektywnie zrealizować projekty, jak również dotrzeć do tych, którzy z jakis względów nie wiedzieli o pomocy oferowanej przez Urząd.

Aktualnie w marketingu coraz większą rolę odgrywają media społecznościowe. Charakteryzują się łatwą dostępnością, prostym i szybkim przekazem. Dają możliwość szybkiego określenia cech grupy docelowej, tj. wiek, wykształcenie, obszar i umożliwiają do niej dostęp przy stosunkowo niedużym nakładzie finansowym, gdzie kwestia niskich kosztów odgrywa znaczącą rolę. Nie bez znaczenia jest fakt, iż media społecznościowe cieszą się dużym zainteresowaniem, a śmiało można też stwierdzić, że są nieodzownym elementem życia. Potwierdza to powszechnie znane powiedzenie „nie ma Cię na Facebook’u – nie istniejesz”.

Social media często powodują dużą aktywność wśród osób obserwujących profile i należy mieć świadomość, iż będziemy musieli wejść z nimi w interakcję, narażając się niekiedy na niepochlebne komentarze i konieczność odpowiedzi na trudne pytania. Bezpośredni kontakt z osobami bezrobotnymi nie stanowi dla naszych pracowników problemu, więc Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi podjął to ryzyko i jako jeden z nielicznych utworzył konto na Facebook’u. Wykorzystuje ten kanał komunikacji z klientami Urzędu nie tylko w celu prowadzenia kampanii informacyjnej na temat realizowanych usług, ale informujemy o wszystkich ważnych wydarzeniach takich jak targi pracy, giełdy, prowadzonych spotkaniach z pracodawcami, ale także z uczniami szkół, o których będziemy pisać w dalszej części artykułu.



Od roku wykorzystujemy plakaty o nowoczesnej, niejednokrotnie nieoczywistej grafice jako kanał promocji realizowanych projektów, umieszczając na nich niezbędne informacje, a przede wszystkim, wpisując się w trend społeczeństwa obrazkowego w celu przyciągnięcia zainteresowania. Wykorzystaliśmy także poprzez Facebook formę reklamy i nasza informacja o realizowanym projekcie dotarła do ściśle określonego przez nas odbiorcy, który mógł być beneficjentem projektu.

Wykorzystując Facebook można przekazywać informacje, porady czy praktyczne wskazówki w lżejszy, mniej formalny sposób, co sprawia, że są one bardziej nośne i łatwiej przyswajalne dla klienta. Trzeba jednak pamiętać, że musi to być swoboda kontrolowana, polszczyzna powinna pozostać poprawna, a informacje podawane w tej konwencji nie powinny negatywnie wpływać na wizerunek Urzędu. Niedopuszczalne są kolokwializmy czy zwroty slangowe.

Warto podkreślić, że liczba osób obserwujących profil Urzędu systematycznie rośnie.

## PROJEKTY I INICJATYWY EDUKACYJNO-INFORMACYJNE

Równie dobrą praktyką, którą wdrożył nasz urząd w swojej strategii marketingowej jest współpraca z placówkami oświatowymi. Obserwując dynamicznie zmieniającą się sytuację na lokalnym rynku pracy podjęliśmy działania w celu promowania szkolnictwa zawodowego, które znacząco zostało ograniczone w ostatnich dwóch dekadach. Cyklicznie w ciągu roku szkolnego uczestniczyliśmy w „Dniach Doradztwa Zawodowego”, które są adresowane do uczniów szkół gimnazjalnych i mają na celu zapoznanie potencjalnych kandydatów z ofertą dalszego kształcenia, pomoc w indywidualnym zaplanowaniu kariery zawodowej, a także przekonanie, że „zawodówka” to dobry wybór. Spotkania te odbywały się w szkołach zawodowych na terenie naszego miasta. Uczestniczyli w nich przedstawiciele pracodawców, władz lokalnych oraz nasi pracownicy. Uczniowie szkół gimnazjalnych rozmawiali z naszymi doradcami zawodowymi o sytuacji na rynku pracy oraz brali udział w teście predyspozycji zawodowych, który na podstawie cech charakteru i zainteresowań pomaga odnaleźć właściwą ścieżkę rozwoju zawodowego i dość stanowczo określa jakiego rodzaju praca będzie najodpowiedniejsza.

Jednocześnie, w okresie roku szkolnego w ramach tzw. „Dni Orientacji Zawodowej”, w naszych siedzibach co drugi miesiąc odbywały się spotkania z uczniami ostatnich klas gimnazjów. Celem wizyt ostatnich klas gimnazjalnych, było przybliżenie funkcjonowania urzędów pracy. Grupy szkolne poznawały strukturę organizacyjną naszej placówki oraz nabywały wiedzę o aktualnej sytuacji na rynku pracy, poznawały usługi i instrumenty rynku pracy, z których mogą korzystać poszukujący pracy rejestrujący się w urzędzie. Wizytująca młodzież miała możliwość zadawania pytań doradcom zawodowym. Uzna-

liśmy, iż racjonalne, dobre zaplanowanie kariery zawodowej wymaga ze strony uczniów i absolwentów, różnych typów szkół, posiadania wielu informacji umożliwiających dokonanie trafnych decyzji odnośnie dalszej drogi edukacji i w przyszłości drogi zawodowej. Dynamicznie zmieniające się realia społeczno-ekonomiczne, stawiają coraz wyższe wymagania uczniom i absolwentom szkół, czyli przyszłym pracownikom.

Mając na uwadze absolwentów szkół średnich i wyższych łódzkich uczelni wyższych w latach 2015–2016 ukazały się dwie publikacje w magazynie Stowarzyszenia Inicjatyw Studenckich – „Łódź Akademicka”. Tematem artykułów promujących naszą instytucję było przedstawienie szerokiej gamy instrumentów i usług rynku pracy, które ułatwią młodzieży opuszczającej szkoły wejście na łódzki rynek pracy. Chcielibyśmy aby wśród ludzi młodych pojawiło się przekonanie, że na początku drogi zawodowej pierwsze kroki warto skierować do Urzędu.

Chcąc być postrzeganym jako godny partner do współpracy na lokalnym rynku i osiągnąć wymierne efekty naszej pracy od kilku lat współorganizujemy i uczestniczymy aktywnie w różnego rodzaju wydarzeniach, które mają na celu budowanie pozytywnego wizerunku naszej instytucji zarówno wśród poszukujących pracy, jak i pracodawców. Aktywność ta daje nam, najczęściej bezkosztowo, możliwość zaprezentowania Urzędu i zdobywania zaufania na lokalnym rynku.

W latach 2016–2017 w celu promocji i przedstawienia naszej oferty byliśmy obecni na:

- **XIX i XX Łódzkich Targach Edukacyjnych** – w których swoją ofertę zaprezentowało blisko 140 wystawców w tym szkoły różnych typów i szczebli, firmy szkolące, ośrodki kształcenia pozaszkolnego, dystrybutorzy środków dydaktycznych;
- **I i II Ogólnopolskich Targach Pracy dla Uczelni Artystycznych**, na których promowaliśmy usługi i instrumenty rynku pracy skierowane do absolwentów szkół;
- **VI Targach Pracy w Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej** – ideą targów była prezentacja nowoczesnych rozwiązań, związanych z doradztwem zawodowym oraz innowacyjny system wsparcia procesu planowania kariery edukacyjno-zawodowej;
- **V Targach Pracy w Hali EXPO – PTAK Rzgów** – podczas, których skupiliśmy się na stworzeniu pozytywnego wizerunku Urzędu i zwiększeniu swojej rozpoznawalności;
- **II Targach Aktywnego i Zdrowego Seniora** – gdzie udzielaliśmy informacji z zakresu dostępnych form wsparcia i możliwości aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych po 50. roku życia;
- **II Łódzkim Światowym Tygodniu Przedsiębiorczości** – gdzie zapoznawaliśmy pracodawców i osoby bezrobotne z możliwościami jakie daje współpraca z Urzędem. Podczas tego wydarzenia szczególną uwagę zwróciliśmy na pracodawców, których edukowaliśmy na temat rodzaju form pomocy, z których mogą korzystać zatrudniając osoby bezrobotne przy współpracy z urzędem;

- **II Akademickich Targach Pracy** – gdzie studenci mogli zapoznać się z szeroką ofertą pomocy skierowaną dla osób do 30. roku życia;
- **Łódzkich Regionalnych Targach Pracy oraz Łódzkich Regionalnych Targach Pracy i Rozwoju Osobistego** – których byliśmy współorganizatorem i które dzięki promocji mediach okazały się wielkim sukcesem frekwencyjnym, zarówno jeśli chodzi o liczbę wystawców, jak i liczbę odwiedzających. Na targach można było zapoznać się z ofertami pracy przygotowanymi przez pracodawców z różnych branż i propozycjami firm szkoleniowych. W targach uczestniczyło kilkudziesięciu pracodawców z rejonu łódzkiego. Podczas targów udało nam się także przeprowadzić kilkanaście giełd pracy dla pracodawców, którzy wcześniej wyrazili chęć skorzystania z takiej formy pomocy i dzięki temu pozyskali pracowników. Uczestnictwo w targach pracy, to bardzo atrakcyjne przedsięwzięcie zarówno dla poszukujących pracy, pracodawców i instytucji zajmujących się szeroko pojętą aktywizacją. Każda tego typu inicjatywa przyczynia się do wsparcia polskiego rynku pracy i bardzo dobrze wpływa nie tylko na zatrudnienie, ale również na znajomość rynku pracy.

Aktywny udział w przedsięwzięciach, które umożliwiają bezpośrednie spotkania osób chcących zmienić swoją sytuację zawodową z pracodawcami, przyczynia się do ich rozwoju zawodowego, powoduje zwiększenie rozpoznawalności naszej instytucji przez lokalną społeczność i przedstawia Urząd w pozytywnym świetle.



Chcąc zwiększyć świadomość odnośnie zakresu działań Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi zorganizowaliśmy, cieszące się dużym zainteresowaniem, szkolenia dla lokalnych pracodawców obejmujące szeroki zakres zagadnień z zakresu ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, a także szkolenia prezentujące wachlarz pomocy dla osób do 30 lub powyżej 50. roku życia. Priorytetem było ponadto rozpowszechnienie wiedzy o możliwościach korzystania przez pracodawców ze środków na szkolenia w ramach powstałego Krajowego Funduszu Szkoleniowego. Naszym założeniem jest aby szkolenia zawsze były prowadzo-

ne przez pracowników merytorycznych naszego Urzędu, ponieważ fakt, iż jesteśmy w stanie na bieżąco odpowiedzieć na każde, nawet najbardziej szczegółowe pytanie zwiększa zaufanie do nas wśród pracodawców. Przy okazji szkolenia zawsze organizujemy także punkty konsultacyjne aby jego uczestnicy otrzymali pełną informację w interesującym ich zakresie. Wszystko to pozytywnie wpływa na interakcję z uczest-

nikami szkoleń, z którymi następnie najczęściej nawiązujemy współpracę, a Urząd staje się mniej bezosobowy.

Nawiązując do wcześniej wspomnianego życia w pędzie i nastawienia na konsumpcjonizm postanowiliśmy wykorzystać w naszej strategii takie miejsca jak centra handlowe, gdzie gromadzi się bardzo dużo osób. Fakt, iż Powiatowy Urząd Pracy w Łodzi wystawia stoisko w tak nietypowym miejscu, często zaskakuje odwiedzających centra i w efekcie budzi duże zainteresowanie. Pozwala nam to na swobodne nawiązanie rozmowy i przedstawienie naszych standardowych usług i instrumentów, czy zaprezentowanie aktualnie realizowanego projektu. Od ubiegłego roku promujemy realizowane przez nas projekty w dwóch dużych centrach handlowych na terenie Łodzi.



## EFEKTY PODJĘTYCH DZIAŁAŃ

Należy zauważyć, że wszystkie podejmowane inicjatywy marketingowe Powiatowego Urzędu Pracy w Łodzi przyniosły zamierzone efekty. Poziom osiągniętych rezultatów jest różny w zależności od rodzaju podejmowanych działań i jest nieustannie przez nas analizowany celem jego weryfikacji i udoskonalenia.

Biorąc pod uwagę całokształt, ośmielamy się stwierdzić, że przedstawione w artykule „dobre praktyki” w dużym stopniu przyczyniają się do osiągnięcia następujących efektów:

- najniższego od wielu lat poziomu bezrobocia;
- systematycznego wzrostu aktywizacji osób długotrwale bezrobotnych;
- zwiększenia świadomości i ugruntowania pozycji urzędu jako równorzędnego partnera w biznesie wśród pracodawców;
- stałego wzrostu liczby składanych ofert pracy, organizowanych giełd pracy oraz spotkań informacyjnych z pracodawcami;
- dynamicznego wzrostu zainteresowania instrumentami rynku pracy, co realnie przekłada się na liczbę składanych wniosków o udzielenie wsparcia finansowego;
- rekordowego zainteresowania pracodawców i pracowników szkoleniami w ramach środków Krajowego Funduszu Szkoleniowego;
- wysokiego zaangażowania środków finansowych na aktywizację osób bezrobotnych;

- osiągnięcia założonych rezultatów w realizowanych projektach współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej;
- zauważalnej zmiany wizerunku urzędu w lokalnej prasie i mediach, co w efekcie przekłada się na udział pracowników urzędu w audycjach publicystycznych jako ekspertów rynku pracy.

Ze zdobytego przez nas doświadczenia wynika, iż aby prowadzony marketing miał wpływ na osiągnięte efekty musi być prowadzony w oparciu o spójną, ściśle określoną strategię. Należy pamiętać o otaczającym nas zalewie informacji wymuszającym dokładne określenie odbiorcy, do którego chcemy dotrzeć i produktu, który chcemy zaprezentować. Wszystko musi być dopełnione pełnym zaangażowaniem pracowników Urzędu, zarówno tych, którzy zajmują się organizacją przedsięwzięć pracowników merytorycznych, którzy muszą posiadać umiejętność jasnego przekazywania informacji, a także dużą otwartością na zastosowanie niestandardowych działań.

Odpowiednie podejście do klienta Urzędu jest dla nas priorytetem i uważamy, że musi wynikać z ciągłego uzupełniania wiedzy z zakresu przepisów prawa, aktualnej sytuacji na rynku pracy oraz profesjonalnej obsługi klienta. Zdajemy sobie sprawę, że aby utrzymać pozytywny wizerunek, cały czas musimy nad nim pracować. Mamy świadomość, że w pierwszej kolejności należy skupić się na tym abyśmy nie byli kojarzeni tylko ze sprawnym marketingiem, ale przede wszystkim z wysoką efektywnością w przywracaniu do zatrudnienia osób bezrobotnych.

Podsumowując, chcemy wyraźnie zaznaczyć, że wszystkie opisane powyżej działania, służą zarówno aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych, jak również skutecznemu zaspokajaniu potrzeb pracodawców. Obie te grupy współlistnieją obok siebie znajdują się w centrum naszego zainteresowania, a miarą efektów marketingowych pozostaje zawsze skuteczna pomoc zarówno osobom bezrobotnym, jak i pracodawcom. Sprawne łączenie interesów obu grup przekłada się na sukcesywną poprawę sytuacji na łódzkim rynku pracy.

*Małgorzata Łaszczych, Elżbieta Wiśniewska*

## 5 POWIATOWY URZĄD PRACY W NIDZICY

### WPROWADZENIE

Nidzica jest małym miastem leżącym w województwie warmińsko-mazurskim w powiecie nidzickim. Miasto leży nad rzeką Nidą, tuż przy trasie krajowej z Warszawy do Gdańska i często nazywane jest „Bramą na Mazury”. Głównym, a zarazem najbardziej charakterystycznym, zabytkiem miasta jest XIV-wieczny (jeden z największych na Mazurach) zamek krzyżacki. Atutem miasta są przede wszystkim walory turystyczne. Nidzica to malownicze miasteczko, atrakcyjnie położone między jeziorami i rezerwatami przyrody. W rezerwacie „Źródła rzeki Łyny im. prof. Romana Kobenzy”, spod wysokich na 40 metrów zboczy doliny, wypływają ciekły wodne dające początek rzece i tworzące niepowtarzalny krajobraz. Cztery kilometry od Łyny, w Orłowie, znajduje się Rezerwat Żółwia Błotnego.



Nidzica jest siedzibą gminy miejsko-wiejskiej, którą zamieszkuje 14 099 mieszkańców (2009 r.), z których 52,4% stanowią kobiety, a 47,6% mężczyźni. Miasto sąsiaduje z gminami: Jedwabno, Janowiec Kościelny, Janowo, Kozłowo oraz Olsztynek. W Nidzicy średnio na 1.000 mieszkańców pracują 284 osoby. Wśród ogółu pracujących kobiety stanowią 47,8%, zaś mężczyźni – 52,2%. Jeśli bardziej zagłębimy się w statystyki to 23,6% aktywnych zawodowo mieszkańców Nidzicy pracuje w sektorze rolniczym (rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo), 34,3% w przemyśle i budownictwie, a 28,4% w sektorze usługowym (handel, naprawa pojazdów, transport, zakwaterowanie i gastronomia, informacja i komunikacja) oraz 13,7% pracuje w sektorze finansowym (działalność finansowa i ubezpieczeniowa, obsługa rynku nieruchomości).

Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy obejmuje swoimi działaniami gminy: Janowo, Janowiec Kościelny, Kozłowo oraz Nidzicę.

W ostatnich latach na terenie naszego powiatu obserwujemy tendencję spadkową bezrobocia. Poprawa sytuacji na lokalnym rynku pracy nastąpiła w momencie rozpoczęcia inwestycji: przebudowy trasy E-7, powstania zakładów pracy w Warmińsko-Mazurskiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej oraz kompleksowymi działaniami na rzecz aktywizacji

zawodowej zarejestrowanych bezrobotnych. Wobec takiej sytuacji obserwujemy malejącą liczbę rejestrujących się osób bezrobotnych, a wzrastającą liczbę zgłaszanych przez pracodawców ofert pracy (Źródło: <http://www.polskawliczbach.pl/Nidzica>).

**Tabela. Stopa bezrobocia na dzień 31 grudnia w poszczególnych latach**

Rok	Liczba bezrobotnych	Stopa bezrobocia
2013	2097	22,6%
2014	1896	18,1%
2015	1583	15,3%
2016	1256	11,8%

Źródło: <https://nidzica.praca.gov.pl/rynek-pracy/statystyki-i-analazy>

## WOLONTARIAT – PRZEPUSTKĄ DO PRACY

Można powiedzieć, że pomysł na wolontariat zrodził się w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nidzicy z potrzeby chwili. Gdy do Powiatowego Urzędu Pracy w Nidzicy wpłynęła oferta pracy dla osób cierpliwych, ciepłych i troskliwych, znających język obcy i mających doświadczenie w opiece nad osobami chorymi. Oferta dotyczyła świadczenia usług opiekuńczych w Polsce i za granicą. W związku z tym, że Urząd Pracy nie posiadał w swojej ewidencji osób spełniających kryteria określone w ofercie, pracownicy podjęli nowatorskie działania, które umożliwiłyby osobom zainteresowanym zdobyciem kwalifikacji w zawodzie opiekunki. Tym nowatorskim rozwiązaniem było skierowanie osób bezrobotnych w ramach wolontariatu do placówek o charakterze opiekuńczym. Głównym motywem tych działań był deficyt wśród osób zarejestrowanych w Urzędzie, które mogłyby podjąć zatrudnienie w charakterze opiekunki. Drugim nie mniej ważnym powodem, dla którego podjęto powyższe działania, była świadomość, że w województwie warmińsko-mazurskim wzrasta liczba placówek pomocy społecznej działających na rzecz osób starszych. Powstaje coraz więcej środowiskowych domów samopomocy, rodzinnych domów pomocy społecznej oraz placówek zapewniających całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym oraz osobom w podeszłym wieku. Placówki, te w przyszłości również mogą generować nowe miejsca pracy.

Autorami pomysłu, a jednocześnie siłą napędową podejmowanych działań byli doradcy zawodowi i pośrednik pracy (pełniący jednocześnie funkcję doradcy klienta w naszym urzędzie). Realizację pomysłu rozpoczęli od nawiązania kontaktu z Caritas Archidiecezji Warmińskiej Stacja w Nidzicy i Polskim Stowarzyszeniem na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym Koło w Nidzicy. Dzięki temu udało się pozyskać miejsca



do odbycia wolontariatu przez **20** osób. Był to niewątpliwie pierwszy wielki sukces tego przedsięwzięcia.

Kolejnym działaniem, które podjęto było zorganizowanie cyklu spotkań z bezrobotnymi. Przeprowadzono łącznie **14** spotkań informacyjnych i warsztatów zawodoznawczych, w których uczestniczyło prawie **300** osób. Głównym celem spotkań było rozpowszechnianie informacji o ofertach pracy zgłaszanych przez polskie firmy, zajmujące się świadczeniem usług opiekuńczych na terenie kraju i poza jego granicami. W trakcie spotkań uczestnicy zapoznawali się z zadaniami, czynnościami i wymaganiami psychofizycznymi do pracy w zawodzie opiekunki w domach opieki społecznej, a także możliwością nauki języka niemieckiego, poprzez udział w szkoleniu zorganizowanym na koszt pracodawcy. Co więcej, główną ideą tych spotkań była chęć uświadomienia uczestnikom, że czasy, w których pracodawcy zatrudniali pracowników bez kwalifikacji już dawno minęły.

W tym zakresie także możemy mówić o sukcesie, gdyż wiele osób natychmiast podejmowało decyzję o udziale w naszej szlachetnej akcji. Ponadto zadbano o odpowiednią i należytą promocję zaplanowanych i podjętych działań. Szeroko pojęta informacja cyklicznie ukazywała się w lokalnej prasie i telewizji oraz na głównej stronie internetowej Powiatowego Urzędu Pracy w Nidzicy. Największe zainteresowanie zdobyciem nowych kwalifikacji zanotowaliśmy szczególnie wśród kobiet po 40. roku życia.

Kolejnym krokiem było zorganizowanie wspólnego spotkania przyszłych wolontariuszy z poszczególnymi pracodawcami. Ochotnicy na wolontariuszy mieli możliwość poznania, zarówno samych pracodawców, jak również uzyskania wiedzy o zakresie świadczonej przez te instytucje pomocy na rzecz osób chorych i niepełnosprawnych. Odnieśliśmy pełen sukces, gdyż na wszystkie pozyskane miejsca skierowaliśmy dwadzieścia aktywnych i zmotywowanych osób, które rozpoczęły dobrowolną, bezpłatną i świadomą pracę na rzecz osób potrzebujących wsparcia.

Na zakończenie miesięcznego wolontariatu Pani Kierownik Stacji Caritas w Nidzicy i Pani Prezes Polskiego Stowarzyszenia na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym Koło w Nidzicy uroczyście wręczyły wolontariuszom zaświadczenia potwierdzające uzyskane kwalifikacje.

Następnym ważnym i bardzo istotnym wydarzeniem naszego innowacyjnego przedsięwzięcia było wspólne spotkanie kandydatów do pracy w zawodzie opiekuna z przedstawicielem firmy świadczącej usługi opiekuńcze w Polsce i za granicą. Był czas na rozmowę i uzyskanie informacji o warunkach zatrudnienia, zakwaterowania i organizacji przejazdu do miejsca pracy. Poza tym osoby nie znające języka obcego zadeklarowały chęć udziału w kursie na koszt pracodawcy, a część osób podpisała umowy o pracę i zaplanowała termin wyjazdu. W efekcie podjętych działań z **20** osób, które uzyskały kwalifikacje do pracy w zawodzie opiekunki osób starszych i niepełnosprawnych, **osiem** podjęło pracę za granicą. Z informacji zwrotnej uzyskanej od bezrobotnych wynika, że decyzje o wyjeździe za granicę nie były łatwe. Wiele osób potrzebowało czasu na prze-

myślenie i przygotowanie zarówno siebie, jak i najbliższych do zmiany, jaka miała nastąpić w ich życiu. Zatem konieczna była również zmiana sposobu myślenia i wzięcia odpowiedzialności za swój los i dalszy rozwój kariery zawodowej. Nam się to udało.

## WSPIERAMY EKONOMIĘ SPOŁECZNĄ

Partnerstwo, współpraca i innowacyjność – to cechy Powiatowego Urzędu Pracy w Nidzicy jako instytucji publicznej, ale także zespołu pracowników. To ważny obszar funkcjonowania tutejszego urzędu, który wykorzystuje różnorodne ścieżki i wskazuje wiele dróg, zachęcając swoich bezrobotnych do rozwoju i ponownego włączenia się w życie zawodowe. Dlatego też od 2011 r. nasz Urząd aktywnie współpracuje z różnymi instytucjami przy realizacji projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego. Jednym z działań w tym zakresie było rozpoczęcie w 2011 r. współpracy ze Stowarzyszeniem Centrum Rozwoju Ekonomicznego Pastęka, które jest realizatorem Projektu Venture Capital. W Projekcie realizowane są nowe i skuteczne narzędzia wsparcia kapitałowego w aktywizacji zawodowej młodzieży powyżej 15. roku życia z terenu województwa warmińsko-mazurskiego. W ramach prowadzonej współpracy zorganizowane zostały dwa spotkania informacyjne nt.: „Spółdzielnia socjalna jako forma działalności gospodarczej” dla 45 bezrobotnych. Założeniem projektu było przeprowadzenie szkoleń, które przygotowywały młode osoby do prowadzenia Przedsiębiorstw Ekonomii Społecznej. Innowacyjność projektu polegała na ścisłej współpracy z doradcą biznesowym oraz stałym wsparciu psychologa i doradcy zawodowego.

W 2012 r. w ramach *Działania 7.2 Przeciwdziałanie wykluczeniu i wzmocnieniu sektora ekonomii społecznej* współpracując z Nidzicką Fundacją Rozwoju NIDA i Działdowską Agencją Rozwoju DAR nasi doradcy zawodowi upowszechniali projekty: „Ośrodek Wspierania Inicjatyw Ekonomii Społecznej” organizując cztery spotkania informacyjne nt.: „Spółdzielnia socjalna jako forma działalności gospodarczej” dla 47 bezrobotnych oraz „Przepis na życiową szansę” organizując dwa spotkania nt.: „Spółdzielnia socjalna – przepis na życiową szansę” dla 38 bezrobotnych. Celem spotkań było udzielenie informacji o roli i znaczeniu spółdzielni socjalnych na współczesnym rynku pracy, możliwościach ich założenia i źródłach finansowania.

W tym miejscu warto wspomnieć, że w 2014 r. nasz Urząd był również współorganizatorem Targów Ekonomii Społecznej, które odbyły się w Przedsiębiorstwie Społecznym „Garncarska Wioska” w Kamionce k. Nidzicy. Wówczas to zapewniłmy dojazd na Targi naszym bezrobotnym wraz z ich rodzinami. W programie wydarzeń zapewniłmy uczestnikom wiele atrakcji, m.in. udział w seminarium pt.: „Przedsiębiorstwo społeczne – pomysł na aktywność zawodową osób bezrobotnych i poszukujących pracy”, zwiedzenie Garncarskiej Wioski oraz Rajskiego Ogrodu, a także pokaz toczenia na kole garncar-

skim, pokaz czerpania papieru, sztuka fotografowania i wspólne biesiadowanie. Wydarzenie to spotkało się z dużym zainteresowaniem ze strony bezrobotnych. Tym samym dowiedzieliśmy się, że jest to atrakcyjne miejsce dla firm i instytucji szkoleniowych, a także dobre miejsce pracy dla osób poszukujących zatrudnienia.

Jesteśmy dumni, że w wyniku wzajemnej współpracy i podjętych działań na terenie Powiatu Nidzickiego powstało aż 5 spółdzielni socjalnych:

1. Spółdzielnia socjalna „Jesteśmy dla Ciebie” – świadcząca usługi porządkowe;
2. Spółdzielnia socjalna „AMI” – produkująca żywność;
3. Spółdzielnia socjalna „Sposób na życie” – świadcząca usługi dekoratorskie połączone z organizacją i prowadzeniem imprez oraz usługi szkoleniowe z animacji i wodzirejstwa. Spółdzielnia wynajmuje również sprzęt na imprezy okolicznościowe;
4. Spółdzielnia socjalna „Razem” – prowadząca działalność usługową związaną z innymi usługami komunalnymi, zagospodarowywaniem terenów zieleni, a także pomoc społeczną bez zakwaterowania dla osób w podeszłym wieku i osób niepełnosprawnych;
5. Spółdzielnia socjalna „Nie jesteś sam” – świadcząca usługi kulinarne.



*Seminarium nt. Ekonomii społecznej, w Przedsiębiorstwie Społecznym „Garncarska Wioska” w Kamionce k/Nidzicy, w którym uczestniczą Pani Aleksandra Nowogórska – Dyrektor PUP w Nidzicy i Pan Lech Brzozowski – Wicestarosta Nidzicki*

Patrząc z perspektywy czasu na wykonaną pracę, jesteśmy przekonani, że było warto. Bowiemy w obliczu bezrobocia, ubóstwa i wielu problemów dotyczących ludzi, aktywność zawodowa – praca może być cudownym zaklęciem, która pod postacią przedsiębiorczych działań, pozwoli uczynić świat lepszym.

Powyższe przykłady pokazują, że ekonomia społeczna może pełnić wiele funkcji. Niemniej jednak najważniejszą z nich

jest reintegracja społeczna i zawodowa osób zagrożonych wykluczeniem społecznym.

## **PRZEDSIĘBIORSTWO SPOŁECZNE „WIOSKA GARNCARSKA” – POWRÓT DO TRADYCJI**

Pracownicy Powiatowego Urzędu Pracy w Nidzicy realizują nie tylko podstawowe usługi i instrumenty rynku pracy, ale przede wszystkim współpracują z lokalnymi partnerami. Bardzo istotną rolę zajmuje współpraca naszego urzędu z Przedsiębiorstwem Społecznym Garncarska Wioska w Kamionce k. Nidzicy.

Na jej przykładzie pragniemy podzielić się pomysłem na przedsiębiorstwo społeczne oraz zachęcić do refleksji, na temat pobudzania aktywności zawodowej osób bezrobotnych. „Garncarska Wioska” została umiejscowiona w odbudowanej dawnej zagrodzie mazurskiej. Przedsiębiorstwo prowadzi produkcję i usługi w zakresie garncarstwa, krawiectwa, produkcji papieru czerpanego oraz wyrobu pamiątek. W garncarni poza produkcją ceramiki można obejrzeć pokazy toczenia na kole garncarskim i wykłady o rzemiośle ceramicznym na Mazurach. Prowadzone są też warsztaty rzemieślnicze z zakresu wyrobu papieru czerpanego, krawiectwa, malowania na szkle. Można również samodzielnie lub z pomocą instruktora wykonać naczynia ceramiczne, toczone na kole garncarskim.

Dzięki współpracy Powiatowego Urzędu Pracy w Nidzicy i Garncarskiej Wioski wiele osób bezrobotnych zostało skierowanych do odbycia stażu w przedsiębiorstwie, a po jego zakończeniu zostały tam zatrudnione na podstawie umów o pracę. Tego rodzaju działania przyczyniły się do ograniczenia bezrobocia wśród lokalnej społeczności. Poza tym przedsiębiorstwo oferuje szereg produktów i usług, w tym produkty regionalne, a także warsztaty dla uczniów, osób niepełnosprawnych i dla mieszkańców wsi. W Wiosce organizowane są również szkolenia np.: z ekonomii społecznej, wydarzenia integracyjne oraz inne atrakcje, których celem jest przyciągnięcie turystów. W ofercie jest Wesele Mazurskie czyli inscenizacja dawnych obyczajów weselnych. Ponadto turyści mogą odbyć spacer po Rajskim Ogrodzie i odwiedzić różne jego zakątki tematyczne. „Rajski ogród” jest przykładem produktu turystycznego oraz tworzenia na wsi „zielonych miejsc pracy”. Na terenie wioski znajduje się również izba regionalna z tradycyjnymi meblami i wystrojem, kuźnia mazurska z oryginalnym sprzętem, a także 200-letnia stodoła mazurska, stanowiąca Amfiteatr Jarzębinowy, w którym corocznie odbywają się różne koncerty m. in. koncert Bułata Okudźawy.



Widok na Wioskę  
Garncarską

Zaangażowanie jednostek  
samorządowych i urzędów pracy  
w działania na rzecz rozwoju  
ekonomii społecznej

KRZYSZTOF MARGOL



Wyrób papieru  
czerpanego



Toczenie na kole  
garncarskim



Amfiteatr i koncert

„Wioska Garncarska” łączy ze sobą przedsiębiorczość z promocją historii i kultury regionalnej. W oparciu o dawne umiejętności rzemieślnicze i ginące już dziś zawody, tworzy szanse zatrudnienia dla lokalnej społeczności. Jest konkretną wizją rozwoju dla innych regionów rolniczych i przykładem nowego sposobu pozyskiwania źródeł dochodu dla mieszkańców wsi jak również możliwości zdobycia ciekawej pracy w atrakcyjnym miejscu.

## **DORADCA KLIENTA – PRZEWODNIK, MOTYWATOR**

Nowelizacja ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy w 2014 r., wprowadziła wiele zmian m.in. nową funkcję doradcy klienta, z jednej strony obsługującego pracodawców i będącego z nim w stałym kontakcie, z drugiej współpracującego ściśle z osobą bezrobotną. W naszym urzędzie doradca klienta obsługuje grupę ponad 200 osób bezrobotnych, które zostały przypisane do poszczególnych doradców według podziału alfabetycznego.

Praca, a raczej współpraca między doradcą klienta a osobą bezrobotną ma kluczowe znaczenie w aktywizacji danej osoby. Relacja jaka nawiązuje się pomiędzy doradcą a klientem powoduje zwiększenie zaufania do wzajemnej współpracy. Na bieżąco informujemy naszych klientów o sytuacji na lokalnym rynku pracy, dostępnych formach pomocy z jakich mogą skorzystać w ramach ustalonego profilu pomocy, o możliwościach uzyskania kwalifikacji w ramach szkoleń realizowanych również przez inne podmioty niż powiatowy urząd pracy. Ponadto znając sytuację naszego klienta, łatwiej nam poznać przyczyny jego bierności zawodowej oraz zaproponować odpowiednią pomoc. Podczas rozmowy próbujemy zdiagnozować bariery, które ograniczają lub uniemożliwiają naszym klientom wejście na rynek pracy. Staramy się zapewnić profesjonalną pomoc, wzbudzić w naszym kliencie motywację do działania zindywidualizowanym podejściem. Prowadzimy rozmowę w taki sposób, aby wspólnie z klientem zaplanować działania, które doprowadzą go do zatrudnienia. Ponadto służymy fachową pomocą, zaangażowaniem, ale przede wszystkim kierujemy się dobrem naszego klienta dostosowując pomoc do jego sytuacji osobistej.

Oprócz doradcy klienta, który obsługuje osoby bezrobotne, istotną rolę odgrywa osoba doradcy klienta, który współpracuje intensywnie z lokalnymi pracodawcami. Pracodawcy informowani są o dostępnych formach pomocy bezpośrednio skierowanych do nich, pozyskuje informacje o wolnych miejscach pracy oraz informuje pracodawców na jakich warunkach mogą uzyskać potrzebne wsparcie. Ponadto aby wyjść naprzeciw potrzebom zarówno pracodawców, jak i osób bezrobotnych rokrocznie organizujemy sami jak również we współpracy z Ochotniczym Hufcem Pracy targi pracy, które cieszą

się dużym powodzeniem zarówno wśród pracodawców i osób bezrobotnych. Oprócz targów pracy, systematycznie organizujemy także giełdy pracy.

## TARGI PRACY I OGÓLNOPOLSKI TYDZIEŃ KARIERY

Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy od wielu lat jest organizatorem Targów Pracy w ramach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery na Warmii i Mazurach. Przedsięwzięcie jest organizowane w październiku i cieszy się dużym zainteresowaniem wśród lokalnej społeczności, w szczególności osób bezrobotnych i poszukujących pracy, uczniów oraz pracodawców.

Rokrocznie Targi odbywają się w Sali Rycerskiej Nidzickiego Zamku, który jest wizytówką oraz potężną warownią, od wieków majestatycznie panującą nad naszym miastem.

Patronat Honorowy nad Targami obejmuje Starosta Nidzicki. Natomiast gospodarzem jest Pani Aleksandra Nowogórska Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Nidzicy. To niezwykle wydarzenie zaszczycają swoją obecnością Marszałek i Wicemarszałek Województwa Warmińsko-Mazurskiego, Dyrektorzy Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie, Starostowie, Burmistrz Nidzicy, Wójtowie Gmin.

Organizację wydarzenia rozpoczynamy kilka miesięcy wcześniej, promując i popularyzując to niezwykle dla naszego miasta wydarzenie. Docieramy do jak największej liczby odbiorców poprzez media, instytucje współpracujące z tutejszym urzędem na terenie całego powiatu oraz plakaty i ulotki. Nasze Targi Pracy cieszą się ogromnym zainteresowaniem wśród pracodawców i instytucji z różnych dziedzin. Podczas ostatniej edycji zaprezentowało się 50 nidzickich firm o różnych profilach prowadzonej działalności: meblarskiej, handlowej, cukierniczej, mechanicznej, ślusarskiej, rzemieślniczej i usługowej. Na naszych Targach nie mogło zabraknąć instytucji szkoleniowych. Dzięki czemu osoby bezrobotne, poszukujące pracy i te planujące dalszą edukację miały możliwość bezpośredniego kontaktu z pracodawcami i uzyskania informacji o ofertach pracy oraz zapoznania się z ofertą pięciu ośrodków szkoleniowych. Pracodawcy biorący udział w Targach Pracy zapewniali aktualne oferty pracy, materiały reklamowe i informacyjne oraz możliwość skorzystania z bezpłatnych konsultacji. Uczestnicy mieli możliwość uzyskania szczegółowych informacji o konkretnej ofercie pracy, a co ważne mogli również złożyć swoją aplikację. Wszystkie oferty pracy dodatkowo prezentowane były w formie multimedialnej.

Uczestnicy naszych Targów Pracy mogą również korzystać z indywidualnych konsultacji z ekspertami m.in. z Państwowej Inspekcji Pracy, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Zespołu Opieki Zdrowotnej, Komendy Powiatowej Policji i Straży Pożarnej, Wojskowej





*Nidzicki Zamek*



*Starosta Nidzicki Pan Grzegorz Napiwodzki i Dyrektor PUP w Nidzicy – Pani Aleksandra Nowogórska*



*Targi Pracy*



*Konsultacje z psychologiem*



*Konsultacje z przedstawicielem Policji*



*Konsultacje z przedstawicielem wojska*



*Recepcja uczestników Targów Pracy*



*Stoisko Przedsiębiorstwa Społecznego „Garncarska Wioska”*

Komendy Uzupelnień w Olsztynie, a także porad psychologa i doradców zawodowych. W trakcie Targów doradcy zawodowi i pośrednicy pracy z naszego urzędu udzielają porad, informacji czy przeprowadzają testy, na specjalnie przygotowanych stanowiskach komputerowych. Dużym zainteresowaniem cieszy się Kwestionariusz Zainteresowań Zawodowych (KZZ), ale także istotne są wskazówki doradców zawodowych dotyczące sporządzenia dokumentów aplikacyjnych.

Stałym punktem każdej edycji Targów jest wykład psychologa. Podczas dotychczasowych edycji zorganizowano wykłady na następujące tematy: „Fakty i mity, czyli jak walczyć z przygnębieniem?”, „Uwierz w siebie – pokonaj trudności”, „Emocje bezrobotnego – czy jesteś bezbronny?”, „Jak radzić sobie ze stresem” oraz „Emocje bezrobotnego – czy jesteś bezbronny?”. Spotkania cieszą się zawsze dużym zainteresowaniem wśród uczestników Targów. Największa grupa biorąca udział w wykładzie liczyła 59 osób. Nie mniej jednak rokrocznie największym zainteresowaniem cieszy się stoisko Zespołu Opieki Zdrowotnej, gdzie uczestnicy targów mogą zbadać ciśnienie krwi i poziom cukru.

Każdego roku oferta wystawców skierowana do uczestników Targów jest bardzo atrakcyjna i różnorodna. Na uwagę zasługuje tu Komenda Powiatowa Policji i Komenda



Powiatowej Straży Pożarnej, które przedstawiają bardzo ciekawe prezentacje, dotyczące działań operacyjnych tych ważnych służb. Dla uczestników targów bezrobotnych i poszukujących pracy przygotowywane są quizy, w których nie tylko mogą oni wykazać się wiedzą, ale otrzymać atrakcyjne nagrody. Zwycięzcy otrzymują nagrody i upominki ufundowane przez lokalnych pracodawców z powiatu nidzickiego.

Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że każdego roku ogłaszamy konkurs na najciekawsze stoisko firmy. Zwycięzcę wskazują Uczestnicy, którzy oddają swój głos (tylko jeden), głosowanie prowadzone jest podczas trwania Targów. Konkurs wygrywa ta firma, na którą oddano najwięcej głosów. Warto dodać, że podczas I edycji Targów Pracy za najciekawsze uznano stoisko Przedsiębiorstwa Społecznego „Garncarska Wioska”.

Jako urząd obserwujemy znaczną efektywność zatrudnienia po Targach Pracy. Efektywność badana jest po zakończeniu wydarzenia przez doradców instytucjonalnych i pośredników pracy podczas kontaktów z pracodawcami.

Na koniec wspomnieć należy, że w całym przedsięwzięciu, jednorazowo bierze udział 600 uczestników, a działania naszego Urzędu aktywnie wspierały wolontariuszki – uczestniczki szkolenia z umiejętności poszukiwania pracy.

## GIEŁDY PRACY

Chcąc zapewnić pracodawcy bezpośredni kontakt z wieloma kandydatami do pracy organizujemy giełdy pracy. Forma ta daje możliwość szybkiego kontaktu z osobami, które poszukują zatrudnienia. Kandydatów dobieramy skrupulatnie zgodnie z przedstawionymi oczekiwaniami i wymaganiami pracodawcy. Giełdę pracy możemy zorganizować w momencie gdy pracodawca zgłosi ofertę na jedno lub wiele wolnych stanowisk pracy lub dla takiego pracodawcy, który chce się spotkać z większą liczbą kandydatów w ustalonym przez niego terminie, jak również gdy pilnie poszukuje osób na wolne miejsce bądź miejsca pracy. Taka forma kontaktu daje osobom zainteresowanym możliwość dostępu do odbycia szybkiej rozmowy kwalifikacyjnej oraz podjęcia zatrudnienia. Nasi pośrednicy pracy posiadają wieloletnie doświadczenie w organizacji tego rodzaju spotkań. Mamy doświadczenie w organizowaniu giełd pracy nie tylko dla naszych lokalnych pracodawców, ale również dla dużych firm, spoza działania naszego urzędu m.in. dla Zakładu Drobiarskiego *Wipasz S.A.* w Mławie, *firmy LG Electronics Sp. z o.o.* w Mławie oraz *Agencji Zatrudnienia Work Service S.A.* z Wrocławia, które zgłosiły do nas ofertę zatrudnienia. W wyniku podjętych działań w 2016 r. zorganizowano 24 giełdy pracy, w wyniku których zatrudnienie podjęło 69 osób.

## **SZKOLENIA ZAWODOWE – WSPÓŁPRACA ZAWSZE PRZYNOSI KORZYŚCI**

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Nidzicy podejmujemy szereg działań mających na celu aktywizację osób bezrobotnych. Jednocześnie widząc potrzebę dostosowania oferty do potrzeb swoich klientów nawiązaliśmy współpracę z firmami zewnętrznymi, które w ramach realizowanych projektów oferowały szkolenia zawodowe dla osób bezrobotnych.

W celu zintensyfikowania działań mających pobudzić aktywność zawodową oraz ułatwić dostęp do szkoleń osobom bezrobotnym zarejestrowanym w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nidzicy, zostały podpisane porozumienia z firmami zewnętrznymi, które przystąpiły do realizacji projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej m.in.: „Po prostej linii”, „Szansa na pracę”, „Bądź konkurencyjny na rynku pracy”, „Aktywni kreatywni”. Chcąc dotrzeć do jak największej grupy odbiorców zorganizowaliśmy szereg spotkań promujących realizowane projekty. Zorganizowaliśmy 10 spotkań w ramach grupowej informacji zawodowej, w których udział wzięło 180 osób, w tym 64 osoby z ustalonym III profilem pomocy. Ponadto 112 osobom udzielono informacji o planowanych szkoleniach w ramach indywidualnej informacji zawodowej. Nasza współpraca z koordynatorami projektów przyczyniła się do tego, że wiele osób zachęconych możliwością skorzystania ze szkoleń zawodowych wyraziło chęć udziału w proponowanych projektach.

Osoby zarejestrowane w tutejszym urzędzie miały możliwość nabycia kwalifikacji w ramach atrakcyjnej oferty szkoleń m. in.: opiekuna osób starszych i niepełnosprawnych, kasjera, kosmetyczki/wizażystki/stylistki, cukiernika, kierowcy kat. C i D czy też spawacza metodami TIG i MAG. Głównym elementem motywującym i zachęcającym do skorzystania z tej oferty były m.in. kwestie finansowe w postaci stypendium szkoleniowego, zwrotu kosztów przejazdów już na etapie spotkań z doradcą zawodowym, a następnie szkolenia. Dodatkowo gwarancja stażu oraz pomocy w znalezieniu pracy po ukończonym szkoleniu przemawiały na korzyść przystąpienia do projektu. Zaoszczędzone w ten sposób przez urząd środki finansowe mogliśmy przeznaczyć na inne formy aktywizacji m.in. staże czy też prace interwencyjne. Oferta szkoleń była tym bardziej atrakcyjna, że osoby miały możliwość samodzielnego decydowania o wyborze szkolenia. Ponadto niewątpliwie dodatkowym elementem motywującym i zachęcającym do udziału ww. projektach była świadomość znalezienia atrakcyjnej pracy.

Ostatecznie ze szkoleń skorzystało 55 osób:

- opiekunka osób starszych i niepełnosprawnych – 29 osób;
- spawacz TIG i MAG – 4 osoby;
- kasjer – 7 osób;
- kosmetyczka, wizażystka stylistka – 8 osób;
- cukiernik – 2 osoby;
- kierowca kat. C lub kat. D – 5 osób.

## **SZKOLENIA Z UMIEJĘTNOŚCI AKTYWNEGO POSZUKIWANIA PRACY**

Szkolenia z umiejętności aktywnego poszukiwania pracy są jedną z form wsparcia realizowanych przez nasz urząd. Skierowane są one szczególnie do osób, które mają problem z poruszaniem się po rynku pracy, nie wiedzą w jaki sposób szukać pracy lub zwyczajnie mają obawy związane z tym czy dadzą radę pogodzić życie zawodowe z osobistym. Podczas cyklu spotkań i realizacji programu nabywają wiedzę w zakresie określenia swojego potencjału zawodowego – posiadanych zasobów, autoprezentacji, umiejętnego zarządzania czasem, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, poznają lokalny rynek pracy, opracowują dokumenty aplikacyjne, przygotowują się do przeprowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej z potencjalnym pracodawcą i co najważniejsze intensywnie poszukują pracy. Jedną z ważniejszych rzeczy dla nas jest wprowadzenie osób długotrwale bezrobotnych na otwarty rynek pracy. Szkolenie tego rodzaju daje taką możliwość, ponieważ jest skierowane głównie do tej grupy osób. Osoby uczestniczące w szkoleniu mają możliwość wyjścia z domu i poznania osób z podobnymi problemami. Szkolenie dla wielu osób bywa pierwszym krokiem w kierunku zmiany swojej sytuacji. Podczas codziennych spotkań pracujemy nad wzmocnieniem poczucia własnej wartości, wzbudzeniem wiary we własne możliwości. Staramy się uświadomić uczestnikom jak bardzo zmienia się rynek pracy, jak bardzo jest dynamiczny oraz jakie stawia wymagania przed osobami poszukującymi zatrudnienia. Uczestnicy szkolenia zaczynają sobie zdawać sprawę z tego, jak bardzo są oddaleni od rynku pracy i co muszą zrobić aby ponownie na nim zaistnieć. W wielu przypadkach widzimy wymierne efekty szkolenia oraz jaki miało ono wpływ na dalsze decyzje dotyczące samorozwoju naszego klienta. Część osób decyduje się na podjęcie dalszej edukacji, na przystąpienie do szkolenia zawodowego, rozpoczęcia kursu prawa jazdy kat. B, inni podejmują staż czy też prace interwencyjne. Przy wsparciu urzędu pracy nasi klienci robią pierwszy krok, który umożliwia im ponowne wejście na rynek pracy, dzięki czemu stają się aktywni, samodzielni i odpowiedzialni za własne decyzje.

## **PROGRAM AKTYWIZACJA I INTEGRACJA (PAI)**

W 2015 r. Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy podjął działania w zakresie aktywizacji i integracji społecznej na rzecz osób bezrobotnych. Współpracując z Ośrodkami Pomocy Społecznej powiatu nidzickiego przystąpiliśmy do realizacji pierwszej edycji Programu Aktywizacja i Integracja, który w głównej mierze został skierowany do osób korzystających ze świadczeń pomocy społecznej, ze szczególnym uwzględnieniem osób realizują-

cych kontrakty socjalne, długotrwale bezrobotnych, bez kwalifikacji zawodowych, o obniżonej motywacji do pracy, niskiej samoocenie oraz przejawiającej bierną postawę do działania, z ustalonym III profilem pomocy. Głównym celem realizacji PAI była poprawa sytuacji na rynku pracy właśnie tej szczególnej grupy osób bezrobotnych. Po przeprowadzonych konsultacjach z pracownikami Ośrodków Pomocy Społecznej (OPS), zaplanowano realizację programu w dwóch blokach: aktywizacyjnym i integracyjnym, co oznaczało, że został wskazany model współpracy, który w zakresie realizacji programu opierał się na porozumieniu o współpracy podpisanym pomiędzy PUP i OPS oraz na umowie zawartej z organizacją pozarządową. Ośrodki Pomocy Społecznej zobowiązały się do realizacji bloku aktywizacyjnego na podstawie porozumień o współpracy z naszym urzędem. Natomiast realizacja bloku integracyjnego została zlecona podmiotowi wyłonionemu na podstawie otwartego konkursu ofert w ramach zawartej umowy. W 2015 r. programem zostało objętych 68 osób bezrobotnych. Każda grupa uczestników programu została objęta blokiem zajęć integracyjnych w szczególności grupowym poradnictwem specjalistycznym oraz blokiem zajęć aktywizacyjnych, w ramach których bezrobotni uczestniczyli w pracach społecznie użytecznych:

Szczególną uwagę uczestników zwrócono na umiejętności budowania odpowiednich relacji społecznych, umiejętności rozwiązywania własnych problemów, ale przede wszystkim na rozbudowanie otwartości na zmiany, które w obecnych czasach są wręcz nieuniknione. Uczestnictwo w programie zakończyły 64 osoby:

Korzystając z doświadczeń roku 2015 w latach następnych przeprowadzono kolejne edycje Programu Aktywizacja i Integracja. W roku 2016 w programie uczestniczyło 10 osób, podobnie jak i w roku 2017.

## **PORADNICTWO ZAWODOWE – PARTNERSTWO NA WIELU PŁASZCZYZNACH**

Od 2007 r. Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy jest członkiem wojewódzkiej platformy praktyków poradnictwa zawodowego, zrzeszonych w ramach Warmińsko-Mazurskiego Paktu na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego. W 2017 r. minęło 10 lat od podpisania porozumienia w sprawie zawiązania Paktu. Jesteśmy jednym z 82 partnerów Paktu. Pochodzimy z różnych środowisk zawodowych m.in. z urzędów pracy, placówek edukacyjnych, Poradni Psychologiczno-Pedagogicznych, instytucji szkoleniowych, uczelni wyższych, Policji, Aresztów Śledczych i Zakładów Karnych. Mamy sobie wiele do zaoferowania i ogromne chęci aby się tym dzielić.

Poniżej pragniemy podzielić się swoimi refleksjami i korzyściami płynącymi ze współpracy w Warmińsko-Mazurskim Pakcie na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego.

Przystępując do wojewódzkiej platformy praktyków poradnictwa zawodowego zostaliśmy powołani do jednego z 4 zespołów zadaniowych. A mianowicie do zespołu ds. informacji zawodowej, gdzie nasz doradca zawodowy współtworzył, gromadził i aktualizował informacje edukacyjno-zawodowe, a także opracowywał i tworzył bazę danych, służącą wymianie i rozpowszechnianiu jej wśród partnerów Paktu. Poza tym wzbogacał swój warsztat pracy m.in. o narzędzia, scenariusze zajęć warsztatowych i opisy ćwiczeń. Nie mniej jednak niezwykle cenna dla naszego doradcy zawodowego i Urzędu była możliwość uczestniczenia w wielu szkoleniach, seminariach, warsztatach i konferencjach.

Oto niektóre z wydarzeń, w których brał udział nasz pracownik:

- Seminarium regionalne dla doradców zawodowych pt. „Opracowanie założeń merytorycznych i instytucjonalnych wdrażania Krajowych Ram Kwalifikacji oraz Krajowego Rejestru Kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie”;
- Seminarium na temat „Sylwetka osadzonego – psychologiczny portret osoby opuszczającej zakład karny”;
- Warsztat pn. „Narzędzia do badania predyspozycji zawodowych młodzieży stosowanych w Ochotniczych Hufcach Pracy”;
- Szkolenie pn. „Praca w oparciu o zasoby klienta – elementy coachingu”;
- Spotkanie wykładowo-warsztatowe na temat „Trening mózgu – EEG Biofeedback w rozwoju zawodowym – metoda wykorzystywana w Poradniach Pedagogiczno-Psychologicznych”;
- Wizyta Studyjna w Areszcie Śledczym w Olsztynie oraz w Porcie Lotniczym Olsztyn – Mazury w Szymanach.



*Spotkanie członków Warmińsko-Mazurskiego Paktu na Rzecz Poradnictwa Zawodowego Szkoleniowe na szkoleniu pn.: Trening mózgu – EEG Biofeedback w rozwoju zawodowym*

Pragniemy dodać, że dzięki powyższym spotkaniom nasz pracownik poznał specyfikę pracy poszczególnych instytucji oraz korzystał z ich doświadczeń na zasadzie wymiany „dobrych praktyk”, ale przede wszystkim zyskał możliwość bezpośredniej komunikacji z ludźmi zajmującymi się tymi samymi problemami. Jest to dla nas istotne doświadczenie, szczególnie w aspekcie rozwoju kompetencji doradczych.

Jesteśmy przekonani, że budowanie partnerskich relacji, szczególnie kiedy tworzone są pomiędzy wieloma różnorodnymi instytucjami nie jest łatwe, jednak możliwe i udaje się tylko wtedy, kiedy wszyscy darzą się szacunkiem i zaufaniem oraz dają z siebie coś i otrzymują coś w zamian.

## PODSUMOWANIE

Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy realizuje aktywną politykę rynku pracy na rzecz rozwoju powiatu nidzickiego. Dba o wysoką jakość świadczonych usług rynku pracy oraz rozwój zasobów ludzkich. Dąży do „bycia partnerem”, a nie tylko usługodawcą. Ma świadomość, że wielu przedsięwzięć nie udałoby się przeprowadzić gdyby nie współdziałanie z innymi kontrahentami, którzy odgrywają kluczowe role na rynku pracy. Wzajemna kooperacja sprawia, że tutejszy urząd zdobywa nowe doświadczenia. Dzięki nim może z powodzeniem realizować różne projekty.

Szereg działań podejmowanych przez tutejszy urząd przyczyniło się do zmniejszenia stopy bezrobocia. Świadczy o tym fakt, że w latach 2015 i 2016 nasz Urząd otrzymał wyróżnienia I oraz II stopnia za „Szczególne osiągnięcia w zakresie promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej”:

Powyższe działania to tylko część naszej codziennej pracy. Wskazujemy je jako tzw. „dobre praktyki”, ponieważ w naszym Urzędzie przynoszą one wymierne efekty.



*Pani Aleksandra Nowogórska Dyrektor PUP w Nidzicy otrzymuje z rąk Marszałka Sta-tuetkę*





*Ewa Gola, Tomasz Wróbel*

## **6 POWIATOWY URZĄD PRACY W NYSIE – WIĘCEJ NIŻ URZĄD PRACY...**

Z uwagi na zmieniającą się sytuację na rynku pracy, coraz większe wymagania i oczekiwania pracodawców związane z jakością usług świadczonych przez publiczne służby zatrudnienia, zróżnicowanie problemów dotyczących poszczególne grupy społeczne, coraz częściej pojawiających się tzw. „trudnych klientów” i związaną z tym konieczność zwiększania skuteczności prowadzonych działań aktywizacyjnych – PUP w Nysie dokonał reorganizacji pracy w Centrum Aktywizacji Zawodowej (CAZ). Dotychczasowy podział obsługi uwzględniający miejsca zamieszkania klienta – zastąpiono podziałem obsługi, który pozwala na efektywną pracę, ukierunkowaną na potrzeby określonych grup klientów.

Funkcjonujący dotychczas w strukturze organizacyjnej CAZ Wydział Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego podzielono na dwa wydziały: Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego.

### **Wydział Pośrednictwa Pracy obejmuje 3 zespoły zadaniowe:**

1. zespół ds. aktywizacji osób młodych do 30. roku życia;
2. zespół ds. aktywizacji osób po 30. roku życia;
3. zespół ds. obsługi pracodawców.

### **Wydział Poradnictwa Zawodowego obejmuje:**

1. zespół ds. aktywizacji osób najbardziej oddalonych od rynku pracy, które cechuje niski potencjał zatrudnieniowy;
2. pracownię Rozwoju Zawodowego.

## **WYDZIAŁ POŚREDNICTWA PRACY – ORGANIZACJA PRACY I ZADANIA**

### **1. Zespół ds. aktywizacji osób młodych w wieku do 30. roku życia**

Doradcy klienta wchodzący w skład zespołu obsługują i wspierają w aktywizacji zawodowej młode osoby bezrobotne w wieku do 30. roku życia z ustalonym I oraz

Il profilem pomocy. Wprowadzenie zindywidualizowanego wsparcia dla tej grupy klientów ma na celu szybką i skuteczną aktywizację osób młodych w ramach autorskiego programu „Gwarancje dla młodzieży w powiecie nyskim” na lata 2016–2020.

W początkowym etapie funkcjonowania zespołu podstawowym zadaniem doradców klienta było odpowiednie zdiagnozowanie osób bezrobotnych oraz uzupełnienie zakładki „opinie” w systemie Syriusz. Sporządzona opinia zawiera niezbędne informacje o kliencie takie jak: poziom motywacji; informacje w jakich zawodach klient poszukuje zatrudnienia; bariery utrudniające podjęcie pracy; potrzeby szkoleniowe.

Po dokonaniu diagnozy zespół przeszedł do realizacji działań, które mają na celu intensyfikację wsparcia dedykowanego ludziom młodym w ramach wspomnianego programu „Gwarancje dla młodzieży w powiecie nyskim”, w tym:

- zawiązanie sieci współpracy – partnerstwo na rynku pracy;
- realizacja programu PO WER;
- realizacja ofert subsydiowanych dedykowanych osobom do 30. roku życia;
- realizacja ofert niesubsydiowanych;
- organizacja szkoleń pod potrzeby klientów;
- współpraca z Pracownią Rozwoju Zawodowego w ramach usług poradnictwa zawodowego oraz przy realizacji „Pakietu Kariera”;
- organizacja Targów Pracy „Przyszłość Żaka”;
- weryfikacja kluczowych kompetencji klientów.

**Zawiązanie sieci współpracy** – na początku roku 2017 zespół we wszystkich gminach powiatu nyskiego zorganizował spotkania informacyjne z przedsiębiorcami oraz przedstawicielami władz gminnych celem promocji form wsparcia wprowadzonych nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz aktywnego włączenia ich w prowadzone działania. Elementem wieńczącym każde spotkanie było uroczyste podpisanie porozumienia partnerskiego na rzecz realizacji działań w ramach Gwarancji dla Młodzieży. Efektem spotkań był wzrost złożonych wniosków na zorganizowanie wsparcia zatrudnienia młodzieży co przełożyło się na znaczny spadek bezrobocia w tej grupie klientów.

**Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój** – w ramach programu w roku 2017 wsparciem objęliśmy 333 osoby następującymi formami aktywizacji: staże – 244; bon stażowy – 13; bon na zasiedlenie – 21; szkolenia zawodowe – 22; jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej – 31; bon szkoleniowy – 2.

**Realizacja ofert niesubsydiowanych** – oferty pracy pozyskane przez doradców klienta instytucjonalnego przydzielane są indywidualnie i realizowane w oparciu o projekt rekrutacyjny, który w czytelny sposób określa czas i sposób realizacji oferty. Każdy z doradców rozliczany jest indywidualnie, a liczba zatrudnionych osób w ramach powyż-

szych ofert ma bezpośredni wpływ na wysokość dodatku do wynagrodzenia i stanowi element motywujący do pracy.

**Organizacja szkoleń zawodowych** – po dokonaniu diagnozy potrzeb szkoleniowych występujących w grupie osób młodych, zespół odpowiedzialny był za złożenie do Wydziału Rynku Pracy wniosku dotyczącego organizacji szkoleń grupowych dopasowanych do potrzeb klientów oraz rynku pracy. Absolwentami szkoleń zajęli się doradcy klienta instytucjonalnego, którzy przedstawili ich kandydatury pracodawcom. W ten sposób w 2017 r. zorganizowano 4 grupowe szkolenia, których efektywność wyniosła 75%.

### **Współpraca z Pracownią Rozwoju Zawodowego w ramach usług poradnictwa zawodowego oraz przy realizacji „Pakietu Kariera”**

Autorski Program „Pakiet Kariera” przygotowany został z myślą o osobach bezrobotnych w wieku 18–30 lat planujących rozpoczęcie kariery zawodowej, w celu ułatwienia im funkcjonowania na rynku pracy z uwzględnieniem potrzeb i problemów napotykanych w procesie aktywizacji.

Etapy realizacji programu:

- I – wyłonienie grupy potencjalnych uczestników programu;
- II – dokonanie analizy potencjału zawodowego i osobistego tych osób, przeprowadzenie testów badających motywację;
- III – kwalifikacja do programu kilkunastu uczestników;
- IV – zorganizowanie w Pracowni Rozwoju Zawodowego tygodniowych zajęć grupowych p.n. „Weź karierę w swoje ręce”. Uczestnicy wykonując przydzielone im przez doradców klienta zadania mogli wykazać się swoimi umiejętnościami. Dodatkowo w trakcie zajęć przeprowadzone zostały testy badające kompetencje zawodowe;
- V – na podstawie wyników uzyskanych przez uczestników zajęć doradcy klienta wyłonili najbardziej zmotywowane osoby gotowe do wejścia na rynek pracy. Osoby te otrzymały pakiet aktywizacyjny p.n. „Pakiet Kariera” zawierający rekomendację Urzędu oraz gwarancję finansowego wsparcia zatrudnienia jego posiadacza. W skład pakietu weszły instrumenty rynku pracy przewidziane w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Z osobami, które nie uzyskały rekomendacji doradcy rozpoczęli pracę indywidualną, tak aby zniwelować bariery utrudniające podjęcie pracy.



VI – w końcowym etapie posiadacz pakietu, wspierany przez doradcę klienta wyruszył na rynek pracy w celu poszukiwaniu zatrudnienia.

W 2017 r. przeprowadziliśmy III i IV edycję „Pakietu Kariera”. Łącznie w latach 2016–2017 programem objętych zostało 50 młodych osób, a jego efektywność wyniosła 90%.

**Targi Pracy „Przyszłość Żaka”** – w kwietniu 2017 r. zorganizowana została VIII edycja targów. Impreza adresowana była do młodych ludzi, uczących się w szkołach ponadgimnazjalnych stojących przed ważnymi wyborami edukacyjnymi, studentów oraz osób bezrobotnych. Podczas Targów czterdziestu wystawców prezentowało oferty edukacyjne wiodących uczelni regionu oraz dedykowane młodym ludziom oferty pracy. Dodatkowo doradcy zawodowi przeprowadzili szereg warsztatów, mających na celu nabycie wiedzy przez uczestników na temat świadomego planowania i dobrych wyborów edukacyjno-zawodowych. Wydarzenie cieszyło się dużym zainteresowaniem. Jak podkreślali młodzi ludzie, tego typu przedsięwzięcie daje świetną okazję dla niezdecydowanych w kwestii wyboru zawodu, a także pozwala na znalezienie odpowiedniego zatrudnienia.



**Badanie kompetencji językowych** – w ramach tego innowacyjnego działania w roku 2017 r. zorganizowane zostały 2 edycje testu znajomości języka obcego. W testach łącznie udział wzięło 150 osób z czego ok. 40% potwierdziło deklarowaną znajomość języka. Kolejnym etapem było utworzenie jednolitych CV oraz opublikowanie ich na stronie PUP w wersji nie zawierającej danych teleadresowych. Pracodawcy zainteresowani zatrudnieniem wspomnianych osób kontaktowali się z doradcami klienta instytucjonalnego w celu złożenia

oferty pracy wskazując jednocześnie kandydata, którym są zainteresowani. Ten nowatorski sposób prowadzenia rekrutacji cieszy się dużym uznaniem ze strony osób bezrobotnych i pracodawców, którzy w łatwy sposób mogą odnaleźć odpowiedniego kandydata do pracy posiadającego potwierdzoną znajomość języka obcego.

## 2. Zespół ds. aktywizacji osób po 30. roku życia

Doradcy wchodzący w skład zespołu obsługują i wspierają w aktywizacji osoby bezrobotne po 30. roku życia, którym ustalono I oraz II profil pomocy. Aktywizacja klientów opiera się głównie o oferty niesubsydiowane oraz program RPO WO.

Początki funkcjonowania zespołu również opierały się głównie na szczegółowej diagnozie klientów. Po przeprowadzeniu diagnozy doradcy klienta uzupełniali zakładkę „opinia” zawierającą podobne informacje jak w przypadku osób „–30”.

### **Aktywizacja z naciskiem na osoby w wieku 50+ oraz długotrwale bezrobotne**

Aktywizacja osób po 30. roku życia w dużej mierze oparta jest o program RPO, w ramach którego usługami objętych zostało 451 osób w oparciu o następujące formy wsparcia: staże – 342; szkolenia – 13; jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej – 55; doposażenie miejsca pracy – 41.

Poza programem RPO kluczową rolę w aktywizacji tej grupy osób stanowią **oferty niesubsydiowane**, które również przydzielane są indywidualnie. Ich realizacja podobnie jak w zespole „-30” oparta jest o projekt rekrutacyjny. Doradcy klienta oceniani są głównie za efekty swojej pracy oznacza to, że liczba zrealizowanych w kwartale ofert niesubsydiowanych, a co za tym idzie liczba osób bezrobotnych przywróconych na rynek pracy ma bezpośredni wpływ na wysokość dodatku do wynagrodzenia. Duże przełożenie na dodatek ma również skuteczna aktywizacja osób po 50. roku życia oraz długotrwale bezrobotnych, zatrudnienie klientów z tej grupy jest dodatkowo premiovane.

Bardzo ważnym punktem w funkcjonowaniu zespołu jest także współpraca z Pracownią Rozwoju Zawodowego w ramach poradnictwa zawodowego, jak również w ramach „**Pakietu 50+**”.

Innowacyjna forma programu wsparcia osób po 50. roku życia okazała się skutecznym narzędziem wspierającym tę grupę klientów. Etapy realizacji programu przebiegają podobnie jak przy wspomnianym „Pakiecie Kariera”. Dla wyłonionych uczestników programu prowadzone są warsztaty p.n. „Czas na zmiany – weź sprawy w swoje ręce”. Najbardziej zmotywowani i gotowi do wejścia na rynek pracy uczestnicy otrzymują pakiet aktywizacyjny. Pakiet ten zawiera rekomendację PUP oraz gwarancję finansowego wsparcia zatrudnienia jego posiadacza. W skład pakietu weszły instrumenty rynku pracy przeznaczone dla osób 50+. W końcowym etapie posiadacz pakietu wspierany, przez doradcę klienta wyrusza na rynek pracy w poszukiwaniu zatrudnienia. Narzędzie to służy do przełamania biernej postawy klientów i mobilizuje do aktywnego działania. Efektywność tej formy wsparcia w 2017 r. wyniosła 55%.

**Organizacja „Tygodnia branżowego”** – aby bardziej podnieść skuteczność działań związanych z aktywizacją osób bezrobotnych oraz wyjść naprzeciw potrzebom rynku pracy, zespół dokonał analizy zapotrzebowania lokalnych przedsiębiorców na pracowników o określonych kwalifikacjach. Analiza wykazała, że istnieje kilka kluczowych zawodów, w których pracodawcy intensywnie poszukują pracowników. W związku z powyższym w październiku 2017 r. zorganizowany został „Tydzień branży handlowej”. Pierwszym działaniem w ramach przedsięwzięcia było wyłonienie kandydatów posiadających kwalifikacje związane z tą branżą. Kolejnym etapem było wytypowanie pracodawców poszukujących osób o ww. kwalifikacjach. W tym samym czasie w Pracowni Rozwoju Zawodowego przeprowadzone zostały zajęcia branżowe przygotowujące kandydatów

do rozmów kwalifikacyjnych. W ramach „Tygodnia branżowego” odbyło się 6 giełd pracy, w których udział wzięło blisko 140 kandydatów. W związku z tak dużym zainteresowaniem ze strony pracodawców, jak również osób bezrobotnych, planowane są kolejne edycje przedsięwzięcia uwzględniające inne branże i zawody.

**Powstanie zespołów zadaniowych odpowiedzialnych za obsługę klientów z ustalonym I i II profilem pomocy w podziale na wiek** okazało się pomysłem skutecznym, umożliwiającym skupienie się doradców na barierach i problemach konkretnych grup osób bezrobotnych. Indywidualne podejście, odpowiednie dopasowanie form subsydiowanych, jak również szybka i skuteczna realizacja ofert niesubsydiowanych doprowadziły do znacznego spadku bezrobocia w obsługiwanych grupach wiekowych. Od stycznia do września 2017 r. w grupie do 30. roku życia liczba osób bezrobotnych zmniejszyła się 23,6% (321 osób), z kolei w grupie powyżej 30. roku życia w analogicznym okresie liczba zarejestrowanych spadła o 37% (975 osób).



### 3. Zespół ds. obsługi pracodawców

Głównym zadaniem zespołu jest kompleksowa obsługa firm w siedzibie PUP i bezpośrednio u pracodawcy. W skład zespołu wchodzi trzech pośredników pracy pełniących rolę doradców klienta instytucjonalnego. Doradcy podzieleni zostali ze względu na obszar działania. Każdy doradca współpracuje głównie z przedsiębiorcami z terenu gmin, za który jest odpowiedzialny. Do podstawowych zadań zespołu należą:

- „sprzedaż Produktu” – kandydatów do zatrudnienia;
- pozyskiwanie ofert pracy;
- podejmowanie kontaktów z nowymi podmiotami;
- marketing usług PUP;
- organizacja wydarzeń;
- promocja oraz pozyskiwanie nowych partnerów do programu Karta Młodego Przedsiębiorcy;
- pomoc pracodawcom w zakresie zatrudnienia cudzoziemców.

#### **Pozyskiwanie ofert pracy – Podejmowanie nowych kontaktów**

Doradcy instytucjonalni pozyskują oferty najczęściej podczas wizyt bezpośrednio u pracodawców, w trakcie których promują również usługi PUP. Z efektywności doradcy rozliczani są indywidualnie co przekłada się na wysokość przyznanego dodatku do wy-



nagrodzenia z Funduszu Pracy. W odstępach tygodniowych doradcy zobowiązani są do uzupełnienia tygodniowego kalendarza wizyt, który obejmuje nazwy firm oraz cele spotkań. Planując miejsca wizyt doradcy kierują się głównie aktualnymi potrzebami pracodawców i osób bezrobotnych. Efekty pracy doradców omawiane są na cotygodniowych „odprawach” u kierownika wydziału. Doradcy klienta instytucjonalnego rozliczani są również z liczby pozyskanych nowych przedsiębiorców. Do obowiązków każdego z doradców należy pozyskanie min. 5 nowych firm miesięcznie co przekłada się na znaczny wzrost podmiotów współpracujących z PUP Nysa.

**Marketing Usług** – aby w większym stopniu dotrzeć do przedsiębiorców, którzy z różnych przyczyn nie korzystają z usług PUP w miesiącu maju i czerwcu 2017 r. przeprowadzona została **kampania promocyjna pn. „Nowy wymiar rekrutacji”**. Kluczowym celem projektu było nawiązanie współpracy z nowymi pracodawcami, również tymi spoza powiatu nyskiego. Podstawowym punktem kampanii było promowanie bezpłatnego procesu rekrutacji prowadzonego przez wykwalifikowanych doradców. Kampania przeprowadzona została za pośrednictwem billboardów (również poza powiatem nyskim), plakatów promocyjnych, lokalnych mediów, portali społecznościowych, stron www (PUP Nysa, Starostwo Powiatowe, Urząd Miejski, zaprzyjaźnione portale).



**Efekty kampanii to:**

- 14 dużych firm, z którymi nawiązano współpracę (m.in. Ifm Ecolink, Italmetal, Mondelez, Donaldson);
- 16 zorganizowanych giełd pracy;
- 330 pozyskanych miejsc pracy.

Ogromny sukces kampanii potwierdza, że sposobem, który buduje pozytywny wizerunek PUP w oczach pracodawcy i może zniwelować bariery utrudniające współpracę pomiędzy PUP a przedsiębiorcami jest skuteczne dotarcie z dobrze przygotowaną ofertą.

**Organizacja wydarzeń** – od kilku lat tutaj PUP organizuje takie wydarzenia jak:

- Międzynarodowe Targi Pracy – największe targi pracy w regionie, na których co najmniej 60 pracodawców prezentuje blisko 2000 ofert pracy, głównie w krajach Unii Europejskiej;
- Targi Pracy i Edukacji „Przyszłość Żaka” – targi poświęcone osobom młodym, które rozpoczynają swoją karierę zawodową;



- Targi Pracy „Partner” – lokalne targi pracy, na których 70 wystawców głównie z powiatu nyskiego oferuje wolne stanowiska pracy;
- Konkurs Pracodawca Roku Powiatu Nyskiego – przeprowadzany cyklicznie od 2009 r. w listopadzie. W ramach konkursu podczas uroczystej Gali Biznesu wręczane są statuetki i tytuły Pracodawcy Roku Powiatu Nyskiego. Wygrana w konkursie to potwierdzenie wysokich standardów stosowanych przez pracodawcę, ale również prestiż i możliwości skorzystania z szerokiego wachlarza usług;
- Spotkania informacyjne – na początku każdego roku we wszystkich gminach powiatu prezentowane są działania, które PUP zamierza realizować w danym roku. Szczegółowo omawiany zostaje również podział środków finansowych na dane formy wsparcia wraz z terminami przyjmowania wniosków;
- Giełdy pracy – organizowane są w przypadku, gdy po stronie pracodawcy istnieje potrzeba spotkania się z większą liczbą potencjalnych kandydatów do pracy. Na przestrzeni lat 2014–2017 zorganizowano 481 giełd pracy.

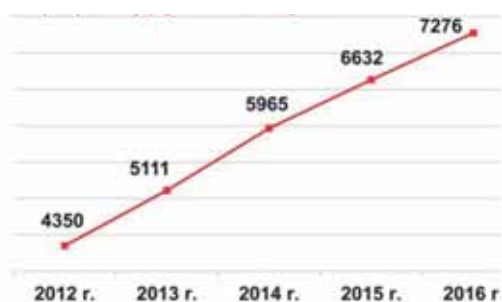
**Karta Młodego Przedsiębiorcy (KMP)** – program jest inicjatywą PUP Nysa promującą i wspierającą przedsiębiorczość wśród młodych osób podejmujących działalność gospodarczą. Jest to autorski program nyskiego urzędu pracy cieszący się dużą popularnością w skali kraju. Z rozwiązań KMP korzystają już kolejne samorządy i instytucje w Polsce: powiat jarosławski – PUP Jarosław, powiat wodzisławski – PUP Wodzisław Śląski, Gmina Łowicz oraz powiat rybnicki – PUP Rybnik. Kartę może otrzymać każda osoba do 30. roku życia, która otrzymała z PUP jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej lub też otrzymała pożyczkę na rozpoczęcie działalności gospodarczej z Banku Gospodarstwa Krajowego.

W programie KMP funkcjonują dwie strefy: strefa partnera oraz strefa uczestnika.

**STREFA PARTNERA:** jest to baza pracodawców uczestniczących w programie, którzy tworząc system ulg i preferencji dla młodzieży zaangażowali się w tworzenie przyjaznego klimatu dla początkujących przedsiębiorców. W strefie Partnera zarejestrowanych jest 71 pracodawców.

**STREFA UCZESTNIKA:** są to młodzi przedsiębiorcy, którzy dzięki posiadaniu karty mogą korzystać ze zniżek na zakup produktów lub usług oferowanych przez działających na terenie powiatu partnerów. Na dzień dzisiejszy w strefie uczestnika zarejestrowanych jest 78 firm.

Metody pracy podejmowane przez zespół przyczyniają się do budowania pozytywnego wizerunku kreującego PUP jako profesjonalnego aktora na rynku pracy. Z zadowoleniem obserwujemy stały wzrost pracodawców, którzy coraz chętniej korzystają z oferowanych form wsparcia. Powiatowy Urząd Pracy w Nysie od kilku lat konsekwentnie realizuje politykę „wyjścia” do pracodawców, a jej efektem jest niemal 100% wzrost liczby przedsiębiorców podejmujących współpracę z PUP.

**Wykres. Liczba podmiotów na przestrzeni lat współpracujących z PUP Nysa**

## WYDZIAŁ PORADNICTWA ZAWODOWEGO – ORGANIZACJA PRACY I ZADANIA

### 1. Zespół ds. aktywizacji osób najbardziej oddalonych od rynku pracy

Doradcy wchodzący w skład zespołu obsługują i wspierają w aktywizacji zawodowo-społecznej osoby bezrobotne, dla których ustalony został III profil pomocy. Każdy z doradców odpowiada w sposób indywidualny za przydzieloną grupę klientów (podziału dokonano w oparciu o miejsce zamieszkania klienta – gmina).

Praca z klientem rozpoczyna się od szczegółowej analizy barier utrudniających wejście, powrót czy też funkcjonowanie danej osoby na rynku pracy. Analizy dokonano metodą wywiadu bezpośredniego z uwzględnieniem posiadanej dokumentacji. Każdy doradca dokonuje podziału swoich klientów na grupy, wg kryteriów stanowiących główne przyczyny pozostawania w rejestrze osób bezrobotnych, uniemożliwiających podjęcie zatrudnienia. Określono następujące grupy:

- osoby z brakiem motywacji do podjęcia zatrudnienia: oczekiwanie na świadczenie przedemerytalne lub emeryturę;
- kobiety w ciąży;
- osoby ze złym stanem zdrowia: choroby przewlekłe, niepełnosprawność;
- osoby uzależnione, głównie od alkoholu,
- matki i ojcowie dzieci, niezdolni i niegotowi do podjęcia zatrudnienia z powodu opieki nad tymi dziećmi przez okres, w którym przysługiwałyby im, zgodnie z obowiązującymi przepisami zasiłek macierzyński oraz urlop rodzicielski;
- rodzice dzieci w wieku do lat 6, z uwagi na brak możliwości zapewnienia opieki nad małym dzieckiem;
- osoby do czynnej aktywizacji – rokujące przy zastosowaniu odpowiednich działań powrót na rynek pracy, w tym:

- uzależnione od świadczeń z pomocy społecznej;
- osoby zarejestrowane jedynie dla ubezpieczenia zdrowotnego, a z posiadanych informacji – pracujące w szarej strefie, w tym pracujące poza granicami kraju;
- osoby z zadłużeniami: dłużnicy alimentacyjni, osoby z zajęciami komorniczymi, osoby zalegające wobec samorządów, np. za czynsz mieszkaniowy;
- osoby „przewlekłe chore” bez dokumentacji medycznej;
- rodzice pozostający w rejestrze osób bezrobotnych z uwagi na brak możliwości zapewnienia opieki nad małymi dziećmi w wieku szkolnym (7+);
- osoby o obniżonej motywacji ze względu na: wiek (50+), długotrwałe bezrobocie, bezdomność, ogólną niezaradność życiową, opiekę nad chorymi rodzicami, dziadkami, itp.

Wszystkie zebrane w trakcie analizy informacje wprowadzone zostały do systemu informatycznego Syriusz – FOB w zakładce „**Opinie**”. Każda z opinii składa się z następujących elementów:

- Kilku zdań o kliencie dotyczących jego: motywacji do podjęcia zatrudnienia, posiadanych kwalifikacji, przebiegu kariery zawodowej, okresu pozostawania bez zatrudnienia;
- Głównej/wiodącej bariery uniemożliwiającej podjęcie zatrudnienia; pozostałych barier;
- Czy klient korzysta ze świadczeń OPS?;
- Czy klient brał już udział w PAI? Jeśli tak, to w którym roku;
- Czy klient brał już udział w programie specjalnym? Jeśli tak to: nazwa programu i rok uczestnictwa? Jakimi innymi formami wsparcia PUP obejmował już klienta?;
- Informacji czy planowane jest objęcie klienta działaniami w ramach PAI, poradnictwem zawodowym, czy też programem specjalnym w bieżącym roku kalendarzowym;
- Informacji z podaniem nazw instytucji, z którymi należy nawiązać ścisłą współpracę, niezbędnych w procesie aktywizacji społeczno-zawodowej danego klienta.

Zebranie w jednym miejscu powyższych informacji ma na celu usprawnienie pracy doradcy, stanowi podstawę do szybkiej analizy sytuacji danego klienta w kontaktach bieżących oraz podstawę do szybkiej weryfikacji i zakwalifikowania osób do PAI czy też programów specjalnych.

W kolejnym etapie, na podstawie dokonanych analiz, zespół doradców wyłonił grupy osób, dla których zostały opracowane założenia do programów specjalnych i PAI na bieżący rok kalendarzowy. W roku 2017 opracowane i wdrożone do realizacji zostały 3 programy specjalne dla łącznej grupy 135 osób oraz Program Aktywizacja i Integracja dla 60 osób. Głównym założeniem wszystkich realizowanych programów jest powrót na ry-

nek pracy ich uczestników, jednakże miarą sukcesu jaką przyjmujemy biorąc pod uwagę znaczne oddalenie od rynku pracy jest zniwelowanie barier w takim stopniu aby klient przy ponownym profilowaniu był na tyle gotowy do aktywizacji zawodowej, aby mógł zostać dla niego ustalony II profil pomocy.

### **1. Program specjalny pn. „Postaw na działanie”**

Okres realizacji: 01.04.2017–30.09.2017

Uczestnicy programu to 30 osób **długotrwale bezrobotnych**, dla których został określony III profil pomocy, zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Nysie, zamieszkujących na terenie powiatu nyskiego.

W ramach programu uczestnicy zostali objęci:

- **indywidualnym poradnictwem zawodowym** – doradcy klienta we współpracy z każdym uczestnikiem, biorąc pod uwagę jego predyspozycje psychofizyczne, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe i umiejętności oraz uwarunkowania rynku pracy utworzył listę umiejętności zawodowych oraz listę zawodów możliwych do wykonywania przez klienta;
- **wsparciem szkoleniowym pn. „Trening kompetencji społecznych i umiejętności zawodowych”** – szkolenie prowadzone było przez psychologa i doradcę zawodowego.

Zakres szkolenia obejmował cztery bloki tematyczne, z których trzy pierwsze prowadził psycholog, a blok czwarty prowadził doradca zawodowy PUP:

blok I: efektywność zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej – autoprezentacja;

blok II: umiejętność nawiązywania kontaktów interpersonalnych, zdolność wyrażania emocji pozytywnych i negatywnych – komunikacja w zespole, asertywność;

blok III: wyznaczanie i osiąganie celów społecznych – motywacja do zmian;

blok IV: ZDOBYWAM RYNEK obejmujący tematy: tworzenie profesjonalnych dokumentów aplikacyjnych, rozmowa kwalifikacyjna i autoprezentacja w kontakcie z pracodawcą, aktywne metody poszukiwania pracy;

- **indywidualnym wsparciem psychologicznym (element specyficzny)** – wsparcie to zostało udzielone uczestnikom po zakończeniu szkolenia „Trening kompetencji społecznych i umiejętności zawodowych”. Część uczestników programu o największych deficytach społecznych, zaniżonej samoocenie, niskiej motywacji do podjęcia zatrudnienia – wyłoniona we współpracy psychologa z doradcą zawodowym, na podstawie pracy warsztatowej – została objęta indywidualnym wsparciem psychologa mającym na celu zidentyfikowanie i pomoc w niwelowaniu problemów, pomoc w przezwyciężaniu negatywnych schematów myślowych, pracę nad celami i problemami uczestników. Liczba godzin wsparcia psy-

chologicznego przypadających na 1 uczestnika została dostosowana do zdiagnozowanych indywidualnych potrzeb;

- **pośrednictwem pracy i pięciomiesięcznymi pracami w ramach robót publicznych** – w ramach pośrednictwa pracy doradca współpracujący z danym uczestnikiem programu poszukiwał odpowiedniego miejsca pracy (zgodnego z utworzoną w procesie poradnictwa zawodowego listą zawodów). Po podjęciu przez klienta zatrudnienia doradca pozostawał w stałym kontakcie telefonicznym i osobistym z pracodawcą oraz uczestnikiem programu monitorując przebieg jego aktywizacji zawodowej.

Uczestnikom zostały również zwrócone koszty przejazdu poniesione w związku z uczestnictwem w działaniach doradczych i szkoleniowych, dodatkowo na pierwszy miesiąc pracy w ramach robót publicznych otrzymali ryczałty na przejazdy.

W efekcie po zakończeniu realizacji programu: 11 uczestników podjęło zatrudnienie, 8 uczestnikom po powrocie do ewidencji został ustalony II profil pomocy, 6 uczestników nie zarejestrowało się ponownie, jedynie 5 uczestnikom powracającym do ewidencji osób bezrobotnych ustalono ponownie III profil pomocy.

## 2. Program specjalny pn. „Twoje działanie – Twoja przyszłość”

Okres realizacji: 15.04.2017 – 31.12.2017

Uczestnicy programu to 95 osób bezrobotnych z ustalonym III profilem pomocy, **korzystających ze świadczeń pomocy społecznej**. Osoby te borykają się z deficytami lub dysfunkcjami nie tylko wpływającymi na obniżenie ich szansy na rynku pracy, ale także mającymi znaczny wpływ na ich motywację do podejmowania zatrudnienia i powrót do aktywności społecznej.

W ramach programu uczestnicy zostali objęci:

- **indywidualnym poradnictwem zawodowym** – doradca klienta we współpracy z każdym uczestnikiem, sporządził profesjonalne dokumenty aplikacyjne oraz listę zawodów możliwych do wykonywania przez uczestnika;
- **wsparciem w postaci „Warsztatów Motywacyjnych”** – przeprowadzonych przez doradców zawodowych PUP Nysa. W zakresie warsztatów ujęliśmy zajęcia obejmujące tematykę: poznania swoich mocnych i słabych stron, autoprezentacji oraz sposobów wykorzystania cech osobowościowych w pracy zawodowej, wyznaczania i osiągania celów zawodowych – motywacji do zmian, aktywnych metod poszukiwania pracy;
- kolejnym etapem było skierowanie uczestników do odbycia **sześciomiesięcznych prac społecznie użytecznych**. Potrzeba realizacji działania wynikała z konieczności wyrobienia w uczestnikach „nawyku pracy”. Taka forma wsparcia była jedyną szansą powrotu części uczestników programu na rynek pracy i zrealizowania założonego w programie celu aktywizacji społeczno-zawodowej;

- w ramach elementów specyficznych programu uczestnicy otrzymali **bony**, w oparciu o które mieli możliwość zaopatrzenia się w niezbędną roboczą odzież ochronną;
- **wsparcie doradcy na etapie aktywizacji zawodowej** – doradca współpracujący z danym uczestnikiem programu po podjęciu przez klienta prac społecznie użytecznych pozostawał w stałym kontakcie telefonicznym i osobistym z pracodawcą oraz uczestnikiem programu monitorując przebieg jego aktywizacji zawodowej.

Uczestnikom zwrócone zostały koszty przejazdu poniesione w związku z udziałem w działaniach doradczych oraz pracą, a także wypłacone zostało stypendium za udział w warsztatach.

### **3. Program specjalny „Wypracuj Swoją Przyszłość”**

Okres realizacji: 01.06.2017 – 31.10.2017

Uczestnicy programu to 10 osób bezrobotnych, dla których został określony III profil pomocy. Dodatkowo są to **osoby bezdomne** zamieszkujące w Schronisku dla bezdomnych w Bielicach. Program realizowaliśmy w oparciu o porozumienie partnerskie z Kołem Bielickim Towarzystwa Pomocy im. Św. Brata Alberta w Bielicach prowadzącym schronisko dla bezdomnych mężczyzn. Schronisko udzieliło w ramach porozumienia miesięcznej **gwarancji zatrudnienia po ukończeniu udziału w programie dla wszystkich 10 uczestników.**

Realizacja programu przebiegała na bazie działań ujętych w programie „Twoje działanie – Twoja przyszłość”, jednakże zamiast przewidzianych dla programu prac społecznie użytecznych, zastosowaliśmy formę zatrudnienia w ramach robót publicznych. Usługi indywidualnego oraz grupowego poradnictwa zawodowego zostały przeprowadzone przez naszych doradców w salach udostępnionych przez schronisko.

### **4. Program Aktywizacja i Integracja**

Okres realizacji: 01.05.2017 – 30.09.2017

Uczestnicy programu to 60 osób bezrobotnych z ustalonym III profilem pomocy, **korzystających ze świadczeń pomocy społecznej.**

Realizacja **PAI** w naszym powiecie oparta jest na ścisłej współpracy PUP z ośrodkami pomocy społecznej oraz spółdzielnią socjalną wybraną na zasadzie otwartego konkursu ofert zgodnie z przepisami ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie.

Już na etapie tworzenia programu określiliśmy wspólnie czynniki sprzyjające skutecznej aktywizacji, wzajemne potrzeby i oczekiwania oraz sprecyzowaliśmy cele do osiągnięcia. Z ośrodkami pomocy społecznej zawarliśmy formalne porozumienia dotyczące współpracy, w których założyliśmy:

- wspólny wybór uczestników programu;
- wieloobszarową diagnozę wybranych klientów w oparciu o wspólnie opracowany formularz do interdyscyplinarnego diagnozowania osoby bezrobotnej. Diagnozy dokonują doradcy klienta PUP Nysa we współpracy z pracownikami socjalnymi ośrodków pomocy społecznej w obszarach, które są zgodne merytorycznie ze specyfiką pracy, jaką wykonują. Efektem dokonanej diagnozy są określone zakresy tematyczne do zastosowania w trakcie realizacji bloku integracja;
- spotkania pracowników Partnerów mające na celu wymianę informacji niezbędnych do udzielenia wsparcia osobom objętym programem oraz informacji o postępach realizacji programu;
- ścisłą współpracę pracowników Partnerów: pracowników socjalnych i doradców klienta w działaniach zmierzających do aktywizacji społeczno-zawodowej uczestników programu;
- wspólne szukanie indywidualnych, skutecznych i efektywnych rozwiązań, które w sposób trwały rozwiązywałyby problemy i umożliwiały aktywizację zawodową klientów objętych wsparciem;
- monitoring zaangażowania danego uczestnika programu w realizację udzielanego przez Partnerów wsparcia.

Uczestnicy zgodnie z obowiązującymi przepisami objęci zostali **wsparciem aktywizacyjnym** (prace społecznie użyteczne), jak i wsparciem integracyjnym. W ramach **działań z zakresu integracji społecznej** zorganizowaliśmy grupowe zajęcia warsztatowe oraz indywidualne poradnictwo specjalistyczne (psycholog, terapeuta ds. uzależnień), Wsparcie grupowe obejmowało następujące bloki tematyczne:

- komunikacja interpersonalna;
- efektywność zachowań w sytuacjach ekspozycji społecznej, w tym: rozwiązywanie problemów związanych z uzależnieniami;
- trening umiejętności społecznych.

Po zakończeniu działań wykonawca sporządził indywidualne opinie o każdym uczestniku wraz z rekomendacjami do dalszej aktywizacji.

Wsparcie realizowaliśmy w dwóch dwumiesięcznych cyklach. W pierwszym cyklu uczestniczyło 60 osób, natomiast do uczestnictwa w drugim cyklu skierowano 27 osób. Wg stanu na dzień 31 października 2017 r. w ewidencji osób bezrobotnych widniało 35 osób (58,33%) z grupy uczestników PAI/edycja 2017.

Wyodrębnienie, w strukturze naszego urzędu, zespołu pracowników zajmujących się aktywizacją zawodowo-społeczną tzw. „trudnego klienta” przynosi wymierne efekty. **Współpraca na każdym etapie aktywizacji danej osoby z ośrodkami pomocy społecznej oraz innymi instytucjami pomocy i integracji społecznej**, w tym centrami integracji społecznej ma w pracy zespołu strategiczne znaczenie. Powoduje, że



prorowadzone działania są znacznie skuteczniejsze, a wsparcie wędruje do osób, które tego wsparcia oczekują i jednocześnie najbardziej potrzebują. Współpraca z jednym z ośrodków pomocy społecznej zaowocowała porozumieniem, w ramach którego pracownik OPS – psycholog będzie pełnił dwa razy w miesiącu dyżur w naszym urzędzie, świadcząc usługi dla wymagających takiego wsparcia klientów.

Wynikiem ośmiomiesięcznych działań prowadzonych w stosunku do tej grupy osób jest blisko **30% spadek liczby zarejestrowanych klientów z ustalonym III profilem pomocy**: z liczby 1702 (marzec 2017) do liczby 1194 (październik 2017).

## **ZESPÓŁ PRACOWNIKÓW – DORADCÓW ZAWODOWYCH ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI PROFESJONALNEGO PORADNICTWA W PRACOWNI ROZWOJU ZAWODOWEGO (PRZ) – NOWY WYMIAR PORADNICTWA ZAWODOWEGO**

Pracownia Rozwoju Zawodowego (PRZ) uruchomiona została w celu podniesienia jakości świadczonych przez PUP usług poradnictwa zawodowego. W tym nowoczesnym punkcie doradczo-coachingowym zespół wykwalifikowanych doradców zawodowych pracuje nad tym aby stworzyć naszym klientom możliwość świadomego kierowania swoją zawodową przyszłością ściśle współpracując z pozostałymi zespołami w zakresie określania i realizacji potrzeb doradczych.



W ramach świadczonych usług oferujemy profesjonalną pomoc osobom pozostającym bez zatrudnienia, młodzieży planującej własną przyszłość zawodową, a także pracodawcom.

W PRZ stosujemy zarówno **indywidualne, jak i grupowe formy pracy z klientem**.

### **✓ Oferta wsparcia indywidualnego**

Proponując naszym klientom indywidualnym tę formę współpracy zapewniamy partnerski proces odkrywania i rozwijania ich potencjału osobistego oraz zawodowego. W ofercie znajdują się takie formy pracy z klientem, jak:

- **budowanie marki osobistej** – porada zawodowa, w trakcie której doradca pracuje z klientem nad kreowaniem jego marki zawodowej, a także przygotowuje go do prezentacji przed pracodawcą podczas rozmowy kwalifikacyjnej;
- **coaching kariery zawodowej** – proces doskonalenia kompetencji w obszarze, w którym klient chce się rozwijać. Podstawową zasadą pracy w tym procesie jest

założenie, że to klient stanowi źródło zasobów, dzięki którym może rozwiązać swój problem. Liczbę sesji coachingowych oraz czas ich trwania dostosowujemy do indywidualnych potrzeb;

- **badanie kompetencji zawodowych** – ustalanie predyspozycji oraz kompetencji zawodowych klientów. Metodę badania dobieramy indywidualnie do potrzeb klienta;
- **pogotowie doradcze** – konsultacje na odległość za pomocą e-maila, GG, Skype lub rozmowy telefonicznej;
- **pomoc pracodawcy w doborze odpowiednich pracowników** – w ramach tej usługi doradca udziela pracodawcom pomocy w zakresie budowania profilu zawodowego przyszłego pracownika oraz w zakresie prowadzenia rekrutacji i selekcji kandydatów do zatrudnienia.



✓ **W ofercie grupowego doradztwa zawodowego** znajdują się warsztaty tematyczne dla określonych grup klientów. Wśród prowadzonych warsztatów możemy wyróżnić:

- „Budowanie marki zawodowej”;
- „Pakiet Kariera”;
- „Weź karierę w Swoje ręce” – w ramach działań Pakiet Kariera;
- „Pakiet 50+ – Czas na zmiany”;
- „Mama – kobieta aktywna i przedsiębiorcza”;
- „Profesjonalne dokumenty aplikacyjne”;
- „Rozmowa kwalifikacyjna – Twój klucz do kariery”;
- „Nowoczesne metody i techniki rekrutacyjne”;
- „Poranki filmowe” dla osób stojących przed wyborem zawodu (prezentacja filmów przybliżających charakterystykę określonych zawodów i specjalności).

Doradcy klienta z PRZ w październiku 2017 zorganizowali i przeprowadzili działania w ramach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery:

- seminarium dla nauczycieli pn. „Wspieranie młodzieży w konstruowaniu własnej kariery – Od aktora do autora”;

- warsztaty dla młodzieży gimnazjalnej pn. „Być aktorem w sztuce o własnej karierze – planowanie ścieżek życiowych”;
- spotkania z pracodawcami i specjalistami, przybliżające specyfikę pracy w zawodach: projektant odzieży, policjant, monter konstrukcji stalowych, tapicer, szwaczka i kosmetolog;
- projekcje filmów o zawodach branży medycznej. Po projekcji filmów młodzież miała możliwość skorzystania z informacji zawodowej oraz specjalnie przygotowanych testów badających predyspozycje zawodowe;
- konkurs dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych pn. „MŁODZI W BIZNESIE – PRZEDSIĘBIORCZA NYSA”, którego celem była popularyzacja wiedzy na temat przedsiębiorczości, promowanie postaw przedsiębiorczych oraz upowszechnienie idei tworzenia i prowadzenia własnej działalności gospodarczej wśród młodzieży.

W codziennej pracy wykorzystujemy nowoczesne formy przekazu informacji i komunikacji z klientem: Skype, GG, portal społecznościowy Facebook, strona internetowe: [www.pup.nysa.pl](http://www.pup.nysa.pl), [www.prz-pup.nysa.pl](http://www.prz-pup.nysa.pl)

## PODSUMOWANIE

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

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

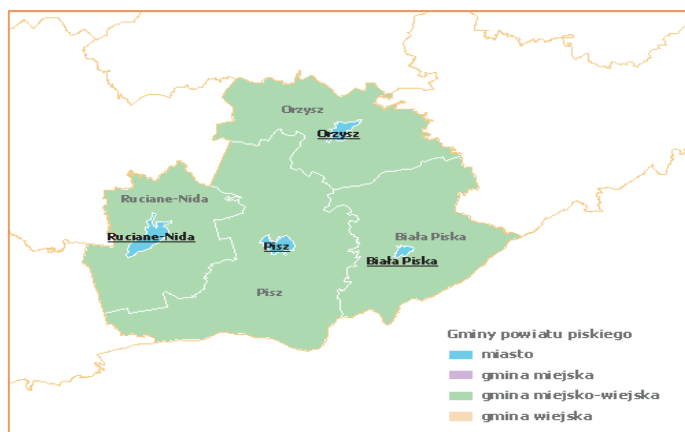


Dorota Alicka

## 7 POWIATOWY URZĄD PRACY W PISZU – ZAWSZE JEST SPOSÓB, ŻEBY ZROBIĆ COŚ LEPIEJ

### WPROWADZENIE

Powiatowy Urząd Pracy w Pisz swymi działaniami obejmuje teren powiatu piskiego, w skład którego wchodzi cztery gminy: Orzysz, Ruciane – Nida, Biała Piska oraz Pisz. Powiat Piski zamieszkuje 57 771 osób (GUS – dane za rok 2015). Ponad 48% mieszkańców powiatu zamieszkuje gminę Pisz. Pod względem administracyjnym, Powiat Piski usytuowany jest we wschodniej części województwa warmińsko-mazurskiego. Zajmuje powierzchnię 177 458 ha i jest czwarty w województwie pod względem wielkości.

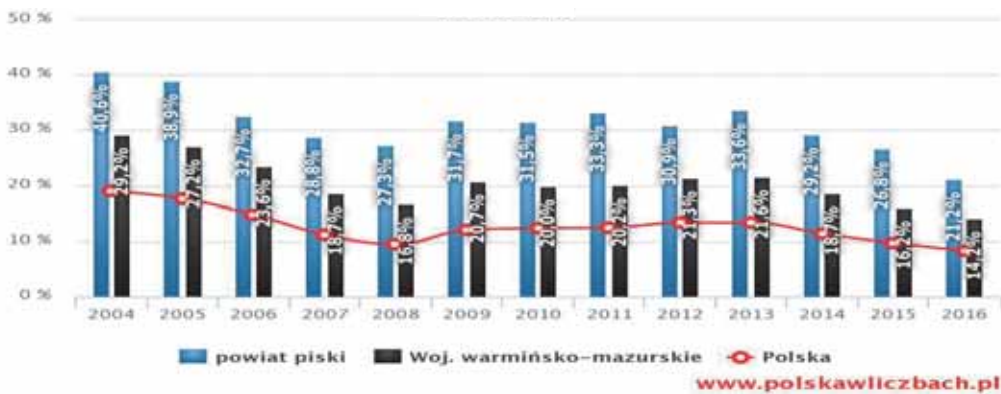


Największym atutem tego regionu są jego walory turystyczne. Powiat Piski jest obszarem bardzo atrakcyjnym dla turystów, wpływ na to ma m.in. położenie na terenie Krainy Wielkich Jezior Mazurskich, w dorzeczu rzeki Wisły, oraz na terenie obszarowych form ochrony przyrody, takich jak m.in. Mazurski Park Krajobrazowy, liczne rezerваты oraz jeziora. Powiat dysponuje możliwościami, by wraz z okolicznymi miejscowościami stać się centrum rekreacji i turystyki. W Powiecie Piskim istnieje dobrze rozwinięte zaplecze

hotelowe, znajdują się tutaj 44 obiekty noclegowe, w tym 19 obiektów całorocznych. Intensywnie rozwija się agroturystyka, rośnie również liczba punktów gastronomicznych.

Bezrobocie w powiecie, było jego najważniejszym problemem gospodarczym i społecznym od lat. Na przestrzeni lat – z roku na rok poziom bezrobocia zmniejszył się.

**Stopa bezrobocia rejestrowanego w powiecie piskim w latach 2004–2016**



Wspólne działania podejmowane przez Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu z innymi partnerami instytucjonalnymi i społecznymi doprowadziły do znacznego obniżenia poziomu bezrobocia.

W ubiegłym roku na aktywne formy walki z bezrobociem mieliśmy do dyspozycji ponad 11 mln zł. Od wielu lat nasze działania ukierunkowane są na osiągnięcie jak najwyższej skuteczności w aktywizacji osób bezrobotnych, realizację usług zgodnie z oczekiwaniami pracodawców oraz zapewnieniu profesjonalnej obsługi klientów.

Ważną rolę odgrywa też komunikacja oraz promocja. Podczas organizowanych przez Powiatowy Urząd Pracy konferencji tematycznych i spotkań dedykowanych pracodawcom i instytucjom promowane są usługi i instrumenty rynku pracy oraz wypracowane modele współpracy.

## PISKI MODEL EDUKACJI DLA LOKALNEGO RYNKU PRACY

Wychodząc naprzeciw problemom związanym z nieodpowiednio dobranymi kwalifikacjami kandydatów do potrzeb rynku pracy Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu wraz z Powiatowym Zespołem Ekonomiczno-Administracyjnym Szkół i Placówek w Piszcu, przedstawicielami sektorów edukacji i rynku pracy oraz lokalnymi przedsiębiorcami, zmierzył się z problemem zbudowania modelu skutecznej edukacji na rzecz lokalnego rynku pracy.

Wybór kierunku kształcenia jest jedną z bardziej istotnych decyzji życiowych. Takie decyzje podejmuje wiele osób – głównie uczniów ostatnich klas gimnazjów i maturzy-

stów. Ale obok nich także absolwenci zasadniczych szkół zawodowych, osoby, które kończą szkołę średnią bez matury, absolwenci szkół policealnych i studiów licencjackich (od 2006/07 określanych jako studia I stopnia). Muszą oni zdecydować, czy kontynuować naukę, a jeśli tak, to w jakim kierunku i gdzie.

Szkolny doradca zawodowy ma do wykorzystania przeciętnie cztery godziny lekcyjne na pracę z jedną klasą w ciągu roku szkolnego. To niewiele, zwłaszcza że informacje potrzebne uczniom są bardzo zróżnicowane. Ci, którzy chcą kontynuować naukę w szkołach zawodowych i technikach, potrzebują bardziej praktycznych informacji związanych z rynkiem pracy, lokalizacją wybranych szkół, możliwością zapewnienia miejsca w akademiku czy odbycia praktyk zawodowych. Gimnazjaliści, którzy wybierają licea, mają świadomość, że na podjęcie ostatecznych decyzji o wyborze zawodu będą mieli więcej czasu. Ważniejsze są dla nich informacje, które pozwalają im poznać własne mocne strony i ograniczenia.

W dniu 23 listopada 2015 r. w Pisz odbyło się pierwsze spotkanie Piskiego Partnerstwa Lokalnego. Wzięli w nim udział, przedstawiciele samorządu, sektorów edukacji i rynku pracy oraz licznie zgromadzeni przedsiębiorcy. Celem zebrania, współorganizowanego przez Powiatowy Urząd Pracy w Pisz i Powiatowy Zespół Ekonomiczno-Administracyjny Szkół i Placówek w Pisz, było zmierzenie się z problemem zbudowania modelu skutecznej edukacji na rzecz lokalnego rynku pracy. Wydarzenie składało się z części konferencyjnej oraz warsztatowej. W części referatowej poruszane były cztery obszary tematyczne. Pierwszy obszar dotyczył współpracy pracodawców ze szkołami powiatu piskiego. Scharakteryzowany został stan obecny współpracy szkolnictwa zawodowego z szeroko rozumianym biznesem (w tym nader obszernie współpraca na poziomie organizacji praktyk), a także zmiany, jakie wprowadzi w przyszłości wdrożenie Krajowych Ram Kwalifikacji i wizerunek szkolnictwa zawodowego, którego prestiż powoli się odbudowuje w naszym kraju.

Drugi obszar porównywał, kwalifikacje absolwentów szkół ponadgimnazjalnych z potrzebami lokalnego rynku. Miało to kluczowe znaczenie dla dalszych obrad. Została przedstawiona analiza zawodów deficytowych i nadwyżkowych w odniesieniu do grona ludzi młodych zarejestrowanych w PUP Pisz (absolwenci, znajdujący się w ewidencji krócej niż od dwunastu miesięcy).

Zebrani mogli zauważyć, że istnieją profesje, w których pracodawcy składają oferty pracy, natomiast w bazach znajduje się niewielu absolwentów pożądanym kierunków lub też nie ma ich tam wcale. Zwrócono również uwagę na ocenę przygotowania kandydatów do pracy (absolwentów) przez pracodawców. Aż 38% respondentów





oceniało przygotowanie absolwentów jako złe i bardzo złe (odpowiednio 18% i 20%). Dobrze oceniani byli zaś absolwenci zatrudniani w pracach prostych i wysoko wykwalifikowani.

Badani podkreślili również, że oczekują od przyszłych pracowników następujących umiejętności:

- radzenia sobie z informacjami i dokonywania analiz;
- planowania i organizacji pracy;
- innowacyjności i kreatywności;

Oceny te, pokazują pozytywne kierunki myślenia ludzi biznesu. W końcu to zasoby ludzkie stanowią o potęgę przedsiębiorstwa, a nie maszyny.

Patrząc przez pryzmat ogólnopolski można było zauważyć, że pracodawcy zbadani w najnowszej fali Bilansu Kapitału Ludzkiego<sup>3</sup> zadeklarowali, że oczekują od kandydatów przede wszystkim:

- samoorganizacji (53%);
- umiejętności zawodowych (38%);
- zdolności interpersonalnych (36%).

Zauważono że, przynajmniej w zakresie zdolności organizacyjnych kandydatów, oczekiwania lokalne, pokrywają się w pełni z oczekiwaniami ogólnymi, a to oznacza, że stworzenie modelu edukacji dla rynku pracy w powiecie piskim, może mieć charakter zdecydowanie bardziej uniwersalny.

Pan Marcin Kamiński, Dyrektor Powiatowego Urzędu Pracy w Pisz, zauważył, że zgodnie z deklaracjami, aż połowa pracodawców ma problem ze znalezieniem odpowiednich pracowników, gdyż absolwenci nie spełniają ich oczekiwań. W konkluzji stwierdził, że jak można sądzić na podstawie analizy osób zarejestrowanych w PUP, około 60% młodych ludzi podjęło błędne decyzje edukacyjne.

Kolejny obszar tematyczny mierzył oczekiwania pracodawcy wobec absolwentów szkół – kandydatów do pracy oraz ukazał wizję Europejskich wzorców przygotowania do zawodu. Autor zwrócił uwagę na dwa interesujące wzorce europejskie w zakresie poradnictwa szkolnego i edukacji dla rynku pracy – szwajcarski i niemiecki. W Schaffhausen (Szwajcaria) biuro doradztwa i informacji zawodowej B.I.Z. w porozumieniu z samorządem, szkołami i pracodawcami organizuje doroczne targi zawodów. Dzięki nim uczniowie mogą poznać różne profesje i przedsiębiorców z ich terenu. Mogą nawet dowiedzieć się, jak będzie wyglądało ich dorosłe życie, jeśli pójdą taką lub inną drogą. Drugi element

---

<sup>3</sup> Prof. Jarosław J. Górniak, *Wyzwania dla polityki rynku pracy i edukacji w badaniach bilansu kapitału ludzkiego*, Prezentacja z 28.04.2015; <http://bkl.parp.gov.pl/prezentacje-waw2015>.

stanowił system rekrutacji na praktyki zawodowe w niemieckim Schwarzwaldzie. Tamtejsi uczniowie sami szukają pracodawców, a system rekrutacji jest tożsamy z tym, który spotka ich w dorosłym życiu. Muszą więc przygotować CV, napisać list motywacyjny i wziąć udział w rozmowie kwalifikacyjnej. Dzięki czemu, po kilkukrotnym przebrnięciu przez proces rekrutacji, nie mają już z nim problemów w dorosłym życiu. Traktują bowiem system rekrutacji, jako zjawisko naturalne i już „oswojone”.

Część druga obrad miała charakter warsztatowy. Składała się ona z pięciu warsztatów tzw. „brainstormów”. W każdym z nich poszukiwano rozwiązań dla innej gałęzi istotnej dla lokalnego rynku (Branża Drzewna, Gastronomia, Handel, Turystyka i Usługi). Zgodnie z kanonem realizacji tego typu przedsięwzięć najpierw nastąpiła faza „zielonego światła”, w której uczestnicy zapisywali wszystkie pomysły, bez ich oceniania. Następnie miała miejsce faza „czerwonego światła”, w której pomysły poddawano krytyce, wybierając najlepiej rokujące.



Po wykonaniu tej pracy reprezentanci poszczególnych zespołów zaprezentowali ustalenia poszczególnych grup dyskusyjnych na forum. Wszystkie pomysły przedyskutowano. Poniżej przybliżone zostały pokrótce propozycje poszczególnych grup.

Zespół pierwszy (Gastronomia) stwierdził, że zmierzenie się z dylematami edukacji dla potrzeb lokalnego rynku pracy, należy rozpocząć od określenia predyspozycji zawodowych uczniów już na poziomie gimnazjów. Stwierdzono, że w tym względzie mile widziana byłaby pomoc ze strony pracowników merytorycznych PUP. Uznano również, że pożądane byłoby przeprowadzenie praktyk dla nauczycieli zawodów u pracodawców. Dostrzeżono ponadto przydatność praktyk zagranicznych (zarówno dla uczniów, jak i nauczycieli). Zauważono wreszcie konieczność promocji zawodu przez pracodawców oraz ich silniejsze niż dotychczas zaangażowania w Employer Branding, czyli budowanie marki dobrego pracodawcy.



W tym miejscu należy odnotować, że perspektywa demograficzna „Polska 2050” pokazuje wyraźnie, że pracodawcy o najlepszych pracownikach będą rywalizować nie tylko w ramach tej samej branży, ale również z przedsiębiorstwami z branż pokrewnych. W kolejnych latach liczba absolwentów wchodzących na rynek, będzie się bowiem zmniejszać.

Zespół omawiający kwestie branży Turystycznej zaproponował aby intensywną preorientację zawodową rozpocząć już w szkołach podstawowych. Służyć temu miałyby wycieczki dla uczniów i stała współpraca szkół z przemysłem turystycznym (w tym z Regionalną Organizacją Turystyczną). Stwierdzono, że szkoły podstawowe i gimnazja powinny organizować wsparcie z zakresu doradztwa edukacyjnego i zawodowego dla uczniów. Podkreślono znaczenie praktycznej nauki zawodów wprost u przedsiębiorców. Zaproponowano również wdrożenie akcji typu „grasz o staż”. Podsumowując ustalenia, stwierdzono, że rolę „obrotowego” powinien pełnić PUP, utrzymujący stały kontakt ze szkołami i pracodawcami.

Grupa trzecia – Handel. Również ten zespół rozpoczął swoją prezentację od podkreślenia roli oceny predyspozycji zawodowych uczniów. Stwierdzono, że w procesie edukacji warto odejść od nauczania w kierunku zawodu „sprzedawca”, a skupić się na zawodzie „handlowiec”. Wymagałoby to uzupełnienia programów edukacji o praktyczne zajęcia z zakresu marketingu. Zespół stwierdził ponadto, że uczniom przydałaby się „nauka życia”. Wyrażono gotowość organizacji dni otwartych u pracodawców. Podkreślono znaczenie i rolę jaką odegrać mogą organizacje pozarządowe (wolontariat). Całość uzupełniono o zwrócenie uwagi na potrzebę znajomości przez absolwentów branżowego języka obcego i e-commerce.

Jako Zespół Czwarty, wystąpili przedstawiciele sektora usług. Jak stwierdzili, ich ustalenia w znacznej części pokrywają się z tym co już powiedziano. Przy okazji powstał też termin Elastyczna Szkoła Zawodowa, a zatem szybko reagująca na zmiany na rynku pracy.

*Last but not least* – Branża Drzewna. Ten Zespół skupił się na stworzeniu profile absolwenta. Uczestnicy grypy stwierdzili, że kandydat wprost po szkole powinien mieć wiedzę teoretyczną na poziomie 7–8 (bo najwięcej teorii uczymy się w szkole), wiedzę ogólną 5–6 i umiejętności praktyczne również 5–6<sup>4</sup>. Zwrócono uwagę, że na obraz idealnego kandydata, składa się wiedza, umiejętności oraz właściwa postawa zawierająca silnie zakorzeniony etos pracy. Podkreślono rolę kursów poszerzających umiejętności. Analizując środowisko kandydatów stwierdzono, że młodzi ludzie (do 20. roku życia) rzadko poszukują zatrudnienia w tej branży na lokalnym rynku. Raczej wracają w wieku 30–40 lat i wtedy rozpoczynają kontynuowanie kariery zawodowej w rodzinnych stronach. To ostatnie stwierdzenie podkreślają analizy generacji Y i Z. Praca (oferta) dla tych pokoleń, powinna więc zawierać element „przygody”<sup>5</sup>.

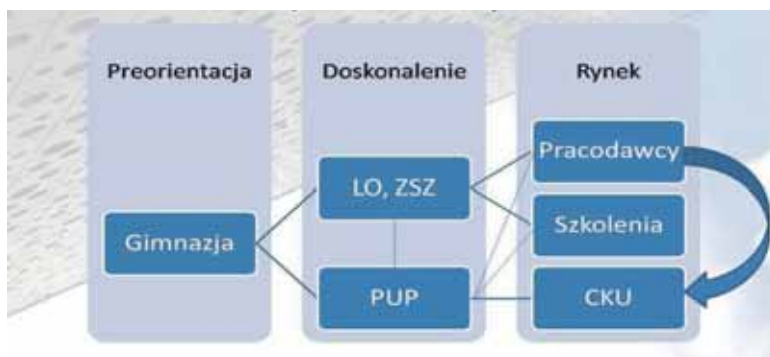
---

<sup>4</sup> Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie charakterystyk drugiego stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji typowych dla kwalifikacji o charakterze zawodowym – poziomy 1–8.

<sup>5</sup> Monika Walczak, *Employer Branding w obliczu nowej generacji pracowników*, slideshare.net/monikawalczak756; Anna Paszkowska-Rogacz, Płeć, prestiż i preferencje-psychologiczne ogniwa kariery, referat, konferencja: „Doradca-mentor czy coach? Radom 21.05.2015.

W ramach zebrania powstał wstępny schemat Piskiego Modelu Edukacji na Rzecz Lokalnego Rynku Pracy.

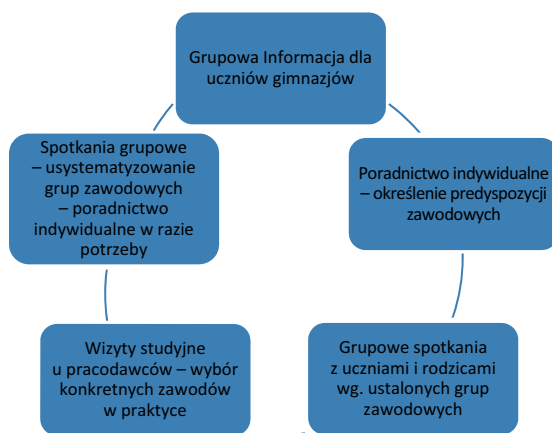
### Piski model edukacji dla rynku pracy



#### Podsumowując:

- dzięki wsparciu doradców z Powiatowego Urzędu Pracy poradnictwo dla uczniów na poziomie gimnazjów nabrało charakteru powszechnego;
- szkoły gimnazjalne współpracują ściślej z pracodawcami i szkołami ponadgimnazjalnymi w dziedzinie kompleksowej informacji o zawodach i o rynku pracy dla ich uczniów;
- szkoły ponadgimnazjalne ściśle współpracują z pracodawcami, konsultując oczekiwania tych drugich wobec absolwentów szkół;
- dzięki współpracy z sektorem NGO (wolontariat), branżą szkoleniową oraz Centrami Kształcenia Ustawicznego i wspieraniu tych działań przez PUP (np. w postaci uruchomienia środków z Krajowego Funduszu Szkoleniowego i Funduszu Pracy oraz doradztwa) absolwenci mogą stale podnosić swoje kwalifikacje, tak by sprzyjały one rozwojowi lokalnych przedsiębiorstw i, co za tym idzie, rozwojowi całego regionu.

Kolejnym etapem Piskiego Modelu Edukacji dla Lokalnego Rynku Pracy było stworzenie wewnątrzszkolnego systemu doradztwa zawodowego. W ramach systemu doradca zawodowy pomaga uczniom w samopoznaniu własnych predyspozycji zawodowych osobowości, potrzeb, uzdolnień, zainteresowań, możliwości, w przygotowaniu do wejścia na rynek pracy i w złagodzeniu startu zawodowego, to cel którego realizacja niesie wiele korzyści. Uczeń i jego rodzic w każdej chwili mieli zapewniony dostęp do usług doradczych, co ułatwiłoby rozwiązywanie problemów edukacyjno-zawodowych.



Realizując zadania wynikające z Piskiego Modelu Edukacji było również wspomaganie wychowawców, nauczycieli, rodziców i uczniów poprzez spotkania informacyjne w gimnazjach.

Na podstawie modelu i zawartych tam oczekiwań pracodawców obecnie powstaje branżowe centrum kształcenia zawodowego i ustawicznego przy Zespole Szkół Leśnych w Rucianem-Nidzie, który wpisuje się w potrzeby rynku pracy. Propozycją oferty edukacyjnej jest kompleksowe wsparcie uczestników poprzez wyposażenie ich w pożądane kwalifikacje i umiejętności poprzez stworzenie możliwości udziału w nieograniczonej liczbie kursów:

### 1. Kurs kwalifikacji zawodowych:

- operator maszyn leśnych;
- użytkowanie zasobów leśnych.

### 2. Kursy umiejętności zawodowych:

- obsługa specjalistycznych maszyn leśnych typu harwester i forwarder (2 edycje);
- drwal – operator pilarki (2 edycje);
- brakarski (2 edycje);
- stosowania środków ochrony roślin (2 edycje);
- projektowania mebli z wykorzystaniem programów komputerowych (2 edycje);
- wykonywania mebli drewnianych oraz małej architektury leśnej (2 edycje).

Etap zawierający proces rekrutacyjny i sam przebieg kursów potrwa do 31 stycznia 2019 r.

Dzięki działaniom Piskiego Modelu Edukacji, w odpowiedzi na zapotrzebowanie lokalnego rynku pracy, powstał nowy kierunek kształcenia w Szkole Zawodowej – *mechanik-operator-maszyn do obróbki drzewnej opartej na technologii CNC*.

## MINI GIEŁDY PRZY REALIZACJI OFERT PRACY I STAŻU

Jednym z zadań Powiatowych Urzędów Pracy jest świadczenie bezpłatnych usług z zakresu pośrednictwa pracy. Mają one na celu między innymi pomoc pracodawcom w znalezieniu odpowiadających ich wymaganiom kandydatów do pracy.

W 2016 r. do Powiatowego Urzędu Pracy w Piszu wpłynęło 2840 ofert pracy i miejsc aktywizacji zawodowej, w tym 1087 (38,27%) ofert pracy i miejsc aktywizacji zawodowej dotyczyło zatrudnienia niesubsydiowanego. W roku zostały zorganizowane 44 giełdy pracy (*giełd pracy – zorganizowana przez urząd pracy forma bezpośredniego kontaktu pracodawcy z wieloma kandydatami do pracy, dobranymi przez pośrednika pracy spośród osób zarejestrowanych w celu pozyskania do pracy kandydatów odpowiadających wymaganiom tego pracodawcy. Pracodawca chcący zasilić swoją kadrę nowymi pracownikami o określonych kwalifikacjach może wystąpić do urzędu pracy z wnioskiem o organizację giełdy pracy. Doradcy klienta wyselekcjonują i zaproszą na spotkanie kandydatów spełniających podane kryteria. Mają one na celu między innymi pomóc pracodawcom w znalezieniu odpowiadających ich wymaganiom kandydatów do pracy*), w których uczestniczyło 681 osób. Pracodawcy oferowali 105 wolnych miejsc pracy. w czasie tych spotkań zrekrutowano 50 osób. Pozostała część wolnych miejsc pracy została zrealizowana w późniejszym terminie.

Pracodawca zgłaszając wolne miejsce pracy, po rozmowie z pośrednikiem pracy, przyjmującym zgłoszenie, dokonuje wyboru formy realizacji zgłaszanej oferty pracy ze względu na zakres informacji o pracodawcy w upublicznionej ofercie pracy.

Od szybkiej realizacji ofert pracy oraz właściwego doboru osób kierowanych do pracodawcy zależy obecna i przyszła współpraca Urzędu pracy z pracodawcami.

Przy realizacji ofert pracy i stażu zdarzały się sytuacje, w których w zwracanych przez pracodawców skierowaniach do pracy widniały wpisy pracodawców, że „kandydat nie spełnia oczekiwań pracodawcy”, „kandydat nie posiada odpowiednich kwalifikacji”, „kandydat nie posiada odpowiedniego doświadczenia”. Padały więc pytania, dlaczego osoba bezrobotna nie została zatrudniona, dlaczego pracodawca nie był zainteresowany zatrudnieniem kandydata spełniającego wymagania ofert pracy? Próbowaliśmy to wyjaśnić podejmując kontakty z pracodawcami. Okazywało się często, że osoby skierowanie do pracodawcy przedstawiały się w „złym świetle”, zaniżały swoje umiejętności, doświadczenie wykazywały się niechęcią do podjęcia zatrudnienia licząc na rezygnację pracodawcy z ich zatrudnienia, aby zachować status osoby bezrobotnej. Inne osoby wręcz prosiły pracodawców o wpisanie w skierowaniu informacji, że „nie spełniają ich oczekiwań”. Takie sytuacje zniechęcały pracodawców do składania w Urzędzie ofert pracy i poszukiwania pracowników wśród osób bezrobotnych zarejestrowanych w Urzędzie.

Zaczęliśmy zastanawiać się co trzeba zrobić aby do takich sytuacji w przyszłości nie dochodziło i aby do pracodawców trafiały osoby, które nie tylko posiadają kwalifikacje, których od kandydatów do pracy oczekuje pracodawca, ale też były zmotywowane do podjęcia zatrudnienia. Postanowiliśmy, więc przeprowadzać wstępne rekrutacje kandydatów przy udziale zespołów składających się z pośrednika pracy (doradcy klienta) odpowiedzialnego za współpracę z pracodawcami, pośrednika pracy (koordynatora realizującego ofertę pracy) oraz doradcy zawodowego współpracującego z pośrednikiem pracy. W procesie rekrutacji rola doradcy zawodowego, ze względu na posiadaną wiedzę i narzędzia jakimi dysponuje jest bardzo pomocna.

Powstały w ten sposób tzw. „mini giełdy pracy” (organizowane bez udziału pracodawcy). Po wybraniu kandydatów do pracy spełniających wymagania oferty pośrednicy pracy, pełniący funkcję doradcy klienta zapraszają osoby bezrobotne w ustalonym terminie do urzędu na tzw. „mini giełdę pracy”, którą przeprowadza ww. zespół bez udziału pracodawcy. Bywają sytuacje, że w tym samym czasie dokonywana jest selekcja kandydatów do pracy równocześnie na kilka ofert pracy, jeśli dotyczą takiego samego lub zbliżonego stanowiska pracy o podobnych wymaganiach.

Wyłoniona ostatecznie grupa kandydatów do pracy otrzymuje skierowania do pracodawcy.

Po przeprowadzonej w taki sposób rekrutacji pracodawcy często nie mają problemów z uzupełnieniem wakatów. Warto tutaj zaznaczyć, iż odpowiedni dobór kandydatów do pracy jest sposobem na przekonanie pracodawcy do współpracy z urzędem pracy. Stawiając na jakość świadczonych przez nas usług jesteśmy w stanie zmienić nastawienie do urzędów pracy. „Mini giełdy pracy” – to dodatkowe obciążenie pracą pracowników wchodzących w skład zespołów przeprowadzających rekrutację, jednak osiągnęte efekty czyli szybciej realizowane oferty pracy, a przy tym zatrudnieni kandydaci i zadowoleni pracodawcy, którzy chętnie zgłaszają w urzędzie wolne miejsca pracy, rekompensują ten trud.

## **INFORMACJA NA START**

W obecnym dynamicznie zmieniającym się świecie informacja jest niewątpliwą wartością. Także na rynku pracy posiadanie odpowiedniej informacji w odpowiednim czasie może przesądzić o naszym funkcjonowaniu zawodowym.

Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu nie zapewni miejsca pracy każdemu bezrobotnemu. Może jednak wspierać w znalezieniu zatrudnienia i wspomagać w zdobywaniu nowych kwalifikacji. Osobie bezrobotnej przysługują określone prawa – może na przykład korzystać z poradnictwa zawodowego i pośrednictwa pracy. Jeżeli spełnia określone przepi-



sami warunki, może również pobierać zasiłek dla bezrobotnych. Nie należy jednak zapominać o powinnościach wobec urzędu pracy, bo poprzez niedopełnienie obowiązków można szybko utracić zdobyte uprawnienia i przywileje.

Osoba bezrobotna nie powinna biernie trwać w sytuacji, na jaką „skazał” ją rynek pracy. Poprzez nabycie praktycznych umiejętności poszukiwania pracy, może zwiększyć swoje szanse na zatrudnienie w kraju lub za granicą.

Aktywizacja zawodowa bezrobotnych – co to w rzeczywistości oznacza? Z jakich form pomocy może skorzystać bezrobotny? Gdzie powinien się udać? Na jakie wsparcie materialne może liczyć?

Na te pytania osób bezrobotnych, nowo zarejestrowanych, starają się odpowiedzieć doradcy zawodowi w Powiatowym Urzędzie Pracy w Pisz oferując bezrobotnym i poszukującym pracy spotkania grupowe (raz w tygodniu).

Tematy poruszane na spotkaniach dotyczą przede wszystkim:

- praw i obowiązków bezrobotnych i poszukujących pracy;
- form aktywizacji bezrobotnych i poszukujących pracy;
- finansowych form wsparcia dla bezrobotnych i poszukujących pracy;
- agencji zatrudnienia;
- najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi.

Z zajęć może korzystać każda osoba zarejestrowana lub nie zarejestrowana w urzędzie pracy po uprzednim zgłoszeniu udziału u doradcy zawodowego wskazanego w harmonogramie zajęć grupowych lub skierowana przez pośrednika pracy pełniącego funkcję doradcy klienta indywidualnego.

## **PODSUMOWANIE**

Rynek pracy ulega ciągłym zmianom. Z jednej strony, pracownicy odchodzą do grupy biernych zawodowo – przechodzą na emerytury, kształcą się albo wolą wykonywać prace domowe i opiekować się dziećmi. Z kolei inni pracownicy zmieniają swoje zajęcie. Część z nich traci pracę i o ile aktywnie poszukuje nowego zatrudnienia – zasila szeregi bezrobotnych. Bezrobotnymi stają się także osoby dotąd bierne zawodowo, które bez sukcesu podejmowały próby znalezienia pracy. Prowadzenie prawidłowej polityki rynku pracy wymaga systematycznego śledzenia i analizowania zjawisk oraz procesów zachodzących na lokalnym rynku pracy.

Rynek pracy w Powiecie Piskim ze względu na swoją specyfikę boryka się jednak z licznymi problemami. Jednym z nich jest odpływ ludzi młodych, oraz niski poziom etyki pracy wśród tych którzy pozostają i nie są przygotowani na stawiane przez pracodaw-

cę wymagania, nie są gotowi do podjęcia pracy. Kolejnym problemem jest coraz większy odsetek bezrobotnych w wieku powyżej 45 lat. Lokalny rynek pracy boryka się również z problemem wzrastającego odsetka ludzi z orzeczonymi niepełnosprawnościami. Dla wielu bezrobotnych dużym problemem jest także mobilność.

Dlatego wychodząc naprzeciw tym potrzebom i zachodzącym zmianom staramy się realizować działania, które mają wpłynąć na sprawny rynek pracy oraz poprawę warunków do wzrostu aktywności zawodowej osób bezrobotnych. Założenia te realizowane są poprzez rozwój współpracy instytucji edukacyjnych, szkoleniowych i rynku pracy oraz wzmocnienie roli informacji, poradnictwa edukacyjnego i zawodowego. Wzmocnienie zdolności służb zatrudnienia do skutecznego oddziaływania na rynek pracy. Tworzenie i rozwijanie rozwiązań służących godzeniu pracy zawodowej z obowiązkami wobec rodziny. Aktywizacja oraz przywrócenie do aktywności zawodowej osób z grup znajdujących się w szczególnie niekorzystnej sytuacji na rynku pracy oraz pozostających bez zatrudnienia. Wspieranie przedsiębiorczości poprzez tworzenie sprzyjających warunków dla zatrudnienia w małych przedsiębiorstwach oraz dla samozatrudnienia.

Niezmiernie ważną cechą, którą chce charakteryzować się Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu jest partnerstwo i współpraca na każdym etapie realizacji określonych działań aktywizacyjnych. W trakcie funkcjonowania partnerstwa tworzy się bowiem system trwałych powiązań pomiędzy poszczególnymi instytucjami. Ponadto bardzo istotnym czynnikiem, jakim wyróżnia się partnerstwo jest zaangażowanie w prace partnerów reprezentujących różne sektory, takie jak rynek pracy, edukacja. Nie jest bezwzględnie wymagane, aby w skład partnerstwa wchodził przedstawiciele wszystkich rodzajów instytucji funkcjonujących na danym obszarze. Ważne jest natomiast, aby byli to partnerzy zainteresowani rzeczywistą i efektywną – a nie tylko deklaratywną i efektowną współpracą.

Katarzyna Malinowska, Emilia Siuda

## 8 DOSKONALENIE WARSZTATU DORADCY KLIENTA KLUCZEM DO POPRAWY WIZERUNKU MIEJSKIEGO URZĘDU PRACY W PŁOCKU

### WPROWADZENIE

#### Krótką historią Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku

Miejski Urząd Pracy w Płocku rozpoczął swoją działalność na podstawie uchwały Rady Miasta Płocka Nr 212/XV/07 z dnia 30 października 2007 r. w sprawie utworzenia Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku. Do tego czasu Miasto Płock oraz Powiat Płocki swoją działalnością obejmował Powiatowy Urząd Pracy w Płocku. Z dniem 1 stycznia 2008 r. zadania dotychczasowego Urzędu zostały podzielone pomiędzy Miejski Urząd Pracy – obejmujący swoją działalnością Miasto Płock oraz Powiatowy Urząd Pracy – obejmujący obszar Powiatu Płockiego.



#### Informacje o gminie Płock



Płock to miasto na prawach powiatu, położone w centralnej części Polski, na terenie województwa mazowieckiego.

W mieście dominuje przemysł paliwowo-energetyczny i chemiczny. Tu ma swoją siedzibę Polski Koncern Naftowy ORLEN S.A. – potentat na rynku paliwowym w Polsce i jedna z największych tego typu firm w Europie Środkowo-Wschodniej oraz PERN S.A. W branży chemicznej działa natomiast Basell Orlen Polyolefins.

Płock to idealne miasto do odwiedzenia w weekend, pełne uroku, cennych zabytków i atrakcyjnych miejsc. Bazylika Katedralna, skarbiec w Muzeum Diecezjalnym, kolekcja secesji w Muzeum Mazowieckim, Muzeum Żydów Mazowiec-

kich, najstarsza szkoła w Polsce „Małachowianka” z odrestaurowaną dawną Kolegiatą św. Michała i Kolegium Jezuickim, Stary Rynek z Ratuszem – to tylko niektóre z miejsc, które koniecznie trzeba zobaczyć odwiedzając Płock.

### Miejski Urząd Pracy w Płocku w liczbach

Na początku 2008 r., gdy Urząd rozpoczynał swoją działalność, stopa bezrobocia w mieście wynosiła 13,4%, dla porównania w województwie mazowieckim wynosiła wówczas 9,1%, natomiast w kraju 11,5%. Kolejne lata 2009–2013, to podobnie jak w skali kraju i województwa, okres stałego wzrostu poziom bezrobocia. Ten niekorzystny trend zaczął odwracać się w 2014 r., kiedy zaczęto odnotowywać spadek poziomu bezrobocia. W sierpniu 2017 r. zanotowaliśmy najniższy poziom stopy bezrobocia w mieście Płocku od czasu rozpoczęcia działalności naszego Urzędu – 7,8%, co przekładało się na 4,9 tys. osób zarejestrowanych. Powyższe dane obrazuje poniższa tabela.

Rok	Stopa bezrobocia w Polsce [%]	Stopa bezrobocia w województwie [%]	Stopa bezrobocia w Mieście Płock [%]
2008	9,5	7,3	9,6
2009	12,1	9,0	10,9
2010	12,4	9,7	11,0
2011	12,5	9,8	11,8
2012	13,4	10,7	12,8
2013	13,4	11,1	13,0
2014	11,4	9,6	12,0
2015	9,7	8,3	10,3
2016	8,3	7,2	8,6
2017*	7,0	6,2	7,8

\* Stan na dzień 31 sierpnia 2017 r.

Stopa bezrobocia w Miejskim Urzędzie Pracy w Płocku na tle całego kraju i województwa mazowieckiego w latach 2008–2017.

Mimo poprawiającej się sytuacji na rynku pracy i zmniejszającej liczby osób zarejestrowanych Miejski Urząd Pracy w Płocku w celu poprawy jakości świadczonych usług ciągle poszukuje skutecznych i innowacyjnych metod aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych i poszukujących pracy. Zadania te Urząd realizuje przede wszystkim w Centrum Aktywizacji Zawodowej.



**Centrum Aktywizacji Zawodowej** (CAZ, Centrum) jest wyspecjalizowaną komórką organizacyjną, która w ramach Miejskiego Urzędu Pracy realizuje zadania w zakresie usług i instrumentów rynku pracy.

W ramach Centrum świadczone są następujące usługi:

- pośrednictwo pracy;
- poradnictwo zawodowe;
- organizacja szkoleń.

Dodatkowo pracownicy Centrum zajmują się m.in.:

- organizacją staży;
- organizacją prac interwencyjnych;
- organizacją prac społecznie użytecznych;
- przyznawaniem jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej;
- refundacją kosztów wyposażenia lub wyposażenia stanowiska pracy;
- finansowaniem studiów podyplomowych;
- dofinansowaniem kosztów egzaminów, licencji;
- przyznawaniem bonów na zasiedlenie;
- przyznawaniem środków na kształcenie ustawiczne pracowników i pracodawcy w ramach Krajowego Funduszu Szkoleniowego.

## **System wizualnej prezentacji ofert pracy**

Głównym celem pośrednictwa pracy jest skuteczna realizacja ofert pracy w jak najkrótszym czasie, co wymaga ciągłego doskonalenia metod upowszechniania i aktualizacji propozycji zatrudnienia. Oferty pracy w Miejskim Urzędzie Pracy w Płocku, oprócz tradycyjnej prezentacji na tablicach ogłoszeń, emitowane są także na zamontowanych specjalnie w tym celu monitorach LCD. Urząd posiada kilka takich monitorów, znajdujących się między innymi na sali obsługi klienta, gdzie osoby oczekujące na wizytę u pośrednika pracy mogą zapoznać się z bieżącymi ofertami i wstępnie wybrać interesującą propozycję. Dwa monitory umieszczone są również na korytarzu CAZ, gdzie klienci załatwiający sprawy urzędowe mają możliwość zapoznania się z aktualną bazą ofert pracy. Z myślą o każdej osobie odwiedzającej Miejski Urząd Pracy w Płocku jeden z monitorów został zainstalowany przy wejściu głównym do Urzędu. Aktualizacja wyświetlanych informacji odbywa się na bieżąco, a system prezentacji jest czytelny i zawiera takie dane jak: numer oferty, nazwę stanowiska, wymagania pracodawcy, proponowane wynagrodzenie oraz datę ważności oferty. Jest to doskonała forma upowszechniania informacji o ofertach pracy, która ułatwia osobom poszukującym zatrudnienia dokonanie wyboru oraz sprawniejsze poruszanie się po rynku pracy.

## **PROFESJONALNY DORADCA KLIENTA W MIEJSKIM URZĘDZIE PRACY W PŁOCKU**

Praca to przede wszystkim osobisty trud, wysiłek, ale także wiele napięć, konfliktów i kryzysów, jakie wstrząsają życiem wielu osób. W dzisiejszych, niezwykle dynamicznych czasach, w których słowo „zmiana” jest wpisane w codzienność większości ludzi, dynamika zmian cywilizacyjnych jest tak ogromna, że czasami za nimi nie nadążamy. Doradca klienta staje się mentorem oraz przewodnikiem w świecie skomplikowanych trendów. Musi posiadać właściwe kompetencje, aby umieć doradzić nie tylko w sprawach zawodowych, ale coraz częściej również życiowych. Wymagania stawiane doradcom klienta stale rosną, gdyż muszą być oni wysokiej klasy specjalistami, którzy umieją porozumieć się z każdym, bez względu na wiek, wykształcenie, przygotowanie zawodowe.

Szczególnie klient doradcy zawodowego pełniącego funkcję doradcy klienta ma bardzo specyficzne potrzeby i już na starcie ma często obniżone poczucie własnej wartości. Dlatego w pracy z takim klientem niezbędna jest duża elastyczność doradcy zawodowego – doradcy klienta. W pierwszej kolejności należy zadbać o to, by osoba bezrobotna zdobyła zaufanie do doradcy i poczuła się bezpiecznie. Być może nie znajdziemy od razu odpowiedniego dla niej zatrudnienia, ale pomocne może być także to, że okazemy jej życzliwość, poświęcimy naszą uwagę i czas.

Celem całego poradnictwa zawodowego nie powinno być tylko dążenie do zatrudnienia, ale także kształtowanie w ludziach zaradności życiowej, na co wpływ ma wiedza, doświadczenie życiowe, ale i zdolności oraz relacje z innymi ludźmi.

Zadaniem doradcy klienta-doradcy zawodowego jest wspieranie klienta w dokonaniu przez niego samodzielnego wyboru i podjęciu decyzji, która może dotyczyć m.in. zatrudnienia, zmiany zawodu, czy kierunku kształcenia.

W swojej pracy doradca spotyka różnych klientów, bardziej i mniej zmotywowanych do zmiany. Ci, pierwsi odznaczają się wystarczająco wysokim poziomem zaangażowania w poszukiwaniu pracy i gotowością do podjęcia zatrudnienia już na początku kontaktu ze swoim doradcą klienta i nie wymagają motywowania. Druga grupa, to klienci mniej zmotywowani, nierzadko mający wyrobioną opinię na temat urzędu, z konkretnymi wyobrażeniami oraz obawami. Efektywna współpraca z nimi stanowi dla doradcy klienta zdecydowanie większe wyzwanie.

### **COACHING – partnerskie podejście do klienta**

W pracy doradcy zawodowego – doradcy klienta coraz częściej obecny jest coaching, który wraz z zastosowaniem wsparcia typowo doradczego może wzmocnić pozycję do-

radcy, uczynić jego pracę bardziej efektywną oraz pozwolić na osiągnięcie, w możliwie krótkim czasie, korzyści przez klienta i doradcę.

Wzbogacenie warsztatu doradców zawodowych naszego urzędu o kompetencje coachingowe pozwala uzyskać im wiele korzyści. Do najbardziej wymiernych zaliczyć można:

- wzrost skuteczności i efektywności pojedynczych spotkań z klientem;
- wzrost satysfakcji doradcy zawodowego wynikającej z jego pracy;
- zwiększenie kreatywności w pracy i w działaniu;
- zapewnienie stałego rozwoju;
- przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu;
- budowanie gotowości do podejmowania i przeprowadzania zmian we własnej pracy.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku, a także próbując nadążyć za zmieniającymi się trendami na rynku pracy nasi doradcy klienta ciągle doskonalą swoje umiejętności.

### **SAMODOSKONALENIE kluczem do poprawy efektywności i poziomu świadczonych usług**

W naszym urzędzie z inicjatywy dyrekcji od początku 2017 r. są przeprowadzane cykliczne spotkania doradców zawodowych pełniących funkcję doradcy klienta. W trakcie tych spotkań wymieniamy się poglądami i spostrzeżeniami dotyczącymi pracy urzędu, zastanawiamy się jak jeszcze możemy usprawnić naszą pracę i podnieść poziom świadczonych usług.

Pierwsze spotkanie dotyczyło przeglądu własnej pracy doradców klienta. Pracownicy dokonali analizy swoich codziennych czynności co pozwoliło na wyciągnięcie wniosków dotyczących ich warsztatu pracy.

W trakcie kolejnego spotkania każdy z doradców określił swoje mocne i słabe strony pod kątem pracy z klientem. Dzięki takiemu podejściu mogliśmy dostrzec, że jesteśmy w stanie osiągnąć o wiele więcej, jeżeli znamy nasze mocne strony i rozwijamy kluczowe kompetencje oraz talenty. Wiedza na temat naszych słabości pozwala nam uniknąć niepotrzebnych błędów oraz porażek zawodowych.

Zwieńczeniem spotkania była możliwość autorefleksji. Każdy z doradców klienta sporządził pisemną analizę zawierającą szczegóły dotyczące pracy zawodowej, trudnych sytuacji, z którymi boryka się na co dzień oraz pozytywnej strony swojej pracy. Na podstawie naszych opracowań została sporządzona analiza z podsumowaniem, które wspólnie z dyrekcją Urzędu mogliśmy przeanalizować na kolejnym spotkaniu. Nasze



autoanalizy przyczyniły się do wygenerowania wielu pomysłów, dzięki którym nasza praca staje się efektywniejsza i jeszcze bardziej wychodzi naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów.

Jednym z efektów dotychczasowych spotkań było między innymi nawiązanie współpracy z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, Urzędem Skarbowym, Wojewódzkim Urzędem Pracy w Warszawie filia w Płocku, a także z Państwową Wyższą Szkołą Zawodową w Płocku. Współpracując z wyżej wymienionymi instytucjami chcemy zaoferować naszym klientom spotkania informacyjne oraz dyżury pracowników ZUS-u i Urzędu Skarbowego, których zadaniem jest zapoznanie naszych bezrobotnych m.in. z tematyką związaną z podejmowaniem działalności gospodarczej. Działania te mają na celu promowanie postaw przedsiębiorczych oraz przełamywanie obaw związanych z nadmierną biurokracją przy podejmowaniu samozatrudnienia.

Miejski Urząd Pracy w ramach dobrych praktyk umożliwia swoim klientom korzystanie z doradztwa psychologicznego, które jest bardzo istotne dla każdej osoby znajdującej się w trudnej sytuacji życiowej, szczególnie zaś dla osób pozostających bez pracy i mających problem z odnalezieniem się na rynku pracy.

Dbamy również o naszych partnerów instytucjonalnych. W celu wzbogacania własnego warsztatu doradcy klienta w zakresie postępowania rekrutacyjnego, pracownicy urzędu podczas spotkania informacyjnego z przedstawicielem dużej firmy działającej na terenie miasta mieli możliwość zapoznania się z metodami prowadzenia rekrutacji.

Dzięki takim spotkaniom doradcy klienta mogą pozyskać wiedzę dotyczącą oczekiwań pracodawców, co przekłada się na większą efektywność zatrudnienia wśród naszych bezrobotnych. W najbliższym czasie będą zorganizowane kolejne spotkania.

Miejski Urząd Pracy w Płocku nawiązał współpracę w zakresie prowadzenia postępowań rekrutacyjnych z firmami działającymi na lokalnym rynku pracy. Są to spotkania osób bezrobotnych z osobą odpowiedzialną za rekrutację w danej firmie, która przybliży metody i techniki pozyskiwania pracowników, a przede wszystkim opowiada naszym klientom jakie będą wobec nich oczekiwania pracodawcy podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Doradcy klienta systematycznie przeprowadzają także ankiety wśród osób bezrobotnych w celu zbadania ich potrzeb w tym zakresie.

W Miejskim Urzędzie Pracy w Płocku przywiązujemy bardzo duże znaczenie do ciągłego rozwoju, co umożliwią nam regularne szkolenia inicjowane przez dyrekcję, zarówno w siedzibie Urzędu, jak i poza nim.

W ramach doskonalenia naszej wiedzy i umiejętności wszyscy pracownicy wzięli udział m.in. w szkoleniu dotyczącym pracy z trudnym klientem z elementami łagodzenia stresu. Wiedza wyniesiona z tego szkolenia jest niezwykle przydatna w codziennej

pracy doradcy klienta, gdyż mamy do czynienia z różnymi ludźmi, a umiejętność niwelowania napięć pomaga w osiągnięciu obustronnego porozumienia.

Podnoszeniu kwalifikacji pracowników sprzyja także Dyrektor Urzędu, który przy współpracy z Państwową Wyższą Szkołą Zawodową w Płocku, umożliwił pracownikom podniesienie kwalifikacji w ramach studiów podyplomowych m.in. z zakresu coachingu i rozwoju osobistego.

### **Współpraca z Zakładem Karnym w Płocku**

Praca doradcy klienta – doradcy zawodowego to nie tylko świadczenie usług w Centrum Aktywizacji Zawodowej, ale także wyjście ze swoją wiedzą poza teren Urzędu.

Jednym z takich działań jest współpraca z Zakładem Karnym w Płocku.

Bardzo ważne w procesie resocjalizacji osób skazanych jest przygotowanie ich do wejścia na rynek pracy po odbyciu kary pozbawienia wolności. Dlatego doradcy klienta-doradcy zawodowi Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku nawiązali współpracę z Zakładem Karnym w Płocku, w ramach której przeprowadzili cykl warsztatów i zajęć z zakresu poszukiwania pracy dla osób osadzonych.

Celem tych zajęć było m.in. przywrócenie osadzonym wiary w siebie i własne możliwości oraz poczucia, że po wyjściu na wolność mogą znaleźć zatrudnienie. Dla uatrakcyjnienia warsztatów doradcy wykorzystali różne metody pracy począwszy od zajęć grupowych, ćwiczeń indywidualnych, dyskusji czy prezentacji multimedialnych. Po zakończeniu spotkań więźniowie mogli samodzielnie dokonać określenia swoich mocnych i słabych stron, przygotować dokumenty aplikacyjne by bez obawy podejść do rozmowy z pracodawcą.



### **Współpraca ze Specjalnym Ośrodkiem Szkolno-Wychowawczym**

W ocenie pracodawców absolwentom brakuje przede wszystkim praktycznego przygotowania zawodowego, cechują się niewystarczającą samodzielnością, brakiem umiejętności interpersonalnych czy niedostosowaniem wiedzy uzyskanej w szkole do potrzeb na danym stanowisku pracy. W celu wzmocnienia pozycji młodych ludzi na rynku pracy, a także zachęcenia ich do planowania swojej ścieżki zawodowej, Miejski Urząd Pracy w Płocku zorganizował szereg warsztatów i zajęć dla uczniów ostatnich klas Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego.

W trakcie spotkań młodzież mogła skorzystać z profesjonalnych testów pozwalających na poprawną diagnozę predyspozycji zawodowych, a także poznać zagadnienia dotyczące rejestracji w urzędzie, praw i obowiązków osoby bezrobotnej, usług oraz instrumentów rynku pracy świadczonych przez Urząd. Spotkania odbywały się również w siedzibie naszego urzędu, co miało na celu ułatwienie osobom kończącym naukę poru-



szanie się po urzędzie i sprawne załatwianie spraw. Zajęcia zwiększyły przede wszystkim świadomość na temat zasad funkcjonowania i poruszania się po rynku pracy.

## POZOSTAŁE INICJATYWY MIEJSKIEGO URZĘDU PRACY W PŁOCKU

### START+ Punkt Wspierania Przedsiębiorczości i Samozatrudnienia

„START+” Punkt Wspierania Przedsiębiorczości i Samozatrudnienia, koordynowany przez Centrum Aktywizacji Zawodowej Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku to pilotażowy program wsparcia osób pragnących utworzyć lub rozwijać własną działalność gospodarczą. Ideą jaka przyświecała stworzeniu punktu informacyjno-konsultacyjnego było świadczenie usług zgodnie z potrzebami klientów poza siedzibą MUP.

Pracownicy Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku w wyznaczonych dniach pełnili dyżury w Staromiejskim Centrum Biznesu. Chcieliśmy bowiem aby zarówno działający na rynku przedsiębiorcy, jak i osoby dopiero rozpoczynające własną działalność gospodarczą mogli uzyskać informacje o programach i działaniach MUP bez konieczności przybycia do urzędu, w miejscu prowadzenia swej działalności lub przy okazji konferencji, szkoleń i warsztatów organizowanych w Staromiejskim Centrum Biznesu.

### Biuletyn Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku

Na początku 2017 r. Miejski Urząd Pracy w Płocku po raz pierwszy wydał Biuletyn Informacyjny, którego redaktorem naczelnym jest Dyrektor dr Krzysztof Buczkowski, a zespół redakcyjny tworzą pracownicy Urzędu. Do tej pory powstały cztery numery Biuletynu „Praca i Rozwój”, dostępnego zarówno w wersji papierowej, jak i elektronicznej, która dostępna jest na stronie internetowej Urzędu.

Płocczanie mają wiele możliwości zapoznania się z jego treścią, gdyż Biuletyn jest upowszechniany w większości miejsc użyteczności publicznej w Płocku, m.in. w urzęd-

dach, przychodniach. Biuletyn skierowany jest głównie do osób poszukujących pracy oraz pracodawców i zawiera informacje związane z działalnością Urzędu, ale zawarte w nim informacje mogą być przydatne dla każdego mieszkańca naszego miasta.

Numer pierwszy poświęcony został tematyce Krajowego Funduszu Szkoleniowego, który daje szansę na inwestowanie w potencjał kadrowy firm, a tym samym na sfinansowanie kształcenia umożliwiającego dopasowanie kompetencji pracodawców i pracowników do wymagań dynamicznie zmieniającej się gospodarki.

W numerze tym znalazły się również materiały dotyczące cudzoziemców na polskim rynku pracy, organizacji stażu, a także barometr zawodów 2017.

Przedsiębiorczość to główny temat drugiego numeru, który skupia się na efektywności programu przyznawania środków na podjęcie działalności gospodarczej, zawiera informacje dotyczące realnego wsparcia płockich przedsiębiorstw oraz wywiad z właścicielem firmy, który przy udziale środków z Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku od ponad dwóch lat z powodzeniem prowadzi własny biznes.



„Rodzina na plus” to trzecie wydanie biuletynu, mające ułatwić osobom posiadającym dzieci korzystanie z przysługujących im w Urzędzie praw, ponadto przybliży zagadnienie umowy uaktywniającej zaprezentowane z perspektywy ZUS oraz świadczenia rodzicielskiego. Zawarto w nim także przydatne informacje dotyczące zasad udzielania świadczenia przedemerytalnego.

Tematem przewodnim czwartego biuletynu były Płockie Targi Aktywności Zawodowej, które już na stałe wpisały się w kalendarz płockich wydarzeń. W tym numerze znalazł się także artykuł poświęcony motywacji, będącej kluczem do skutecznej aktywizacji zawodowej, a także zagadnienia z zakresu organizacji stażu i jego ewolucji na przestrzeni lat.

## Płockie Targi Aktywności Zawodowej

Od swojego powstania w 2008 r. Miejski Urząd Pracy w Płocku stał się kontynuatorem tradycji organizowania Płockich Targów Pracy, które są ważnym wydarzeniem dla Płocka i regionu płockiego, umożliwiającym bezpośrednie spotkanie pomiędzy pracodawcami i osobami poszukującymi zatrudnienia. Jest to jednocześnie najlepszy sposób kontaktu umożliwiający przepływ informacji pomiędzy zainteresowanymi stronami, a także promocja najbardziej rozwojowych i przedsiębiorczych firm tworzących nowe miejsca pracy na terenie miasta Płocka i powiatu płockiego.

Organizatorami imprezy są działające w Płocku urzędy pracy: Miejski Urząd Pracy, Powiatowy Urząd Pracy oraz Wojewódzki Urząd Pracy w Warszawie Filia w Płocku.



Po co organizowane są targi pracy?

Głównie chodzi o popyt i podaż na pracę oraz o zaspokojenie potrzeb obu stron: pracodawców i pracowników. Firmy, które planują zatrudnienie w swoich strukturach biorą udział w targach, aby przedstawić uczestnikom dostępne oferty pracy, zaprezentować się jako atrakcyjny i godny zaufania pracodawca.



### Targi edukacyjne

– to szansa dla szkół ponadgimnazjalnych, uczelni wyższych oraz instytucji szkoleniowych do zaprezentowania swojej oferty edukacyjnej i szkoleniowej. W bezpośrednim kontakcie z przedstawicielami wystawców młodzież ma okazję do rozmowy na temat sposobu i warunków rekrutacji, a także konfrontacji swoich oczekiwań z wymaganiami szkół. Daje im to możliwość wyboru placówki o interesującym ich kierunku kształcenia. Obecność w jednym miejscu instytucji organizujących szkolenia i kursy sprawia, że osoby chcące podnieść swoje kwalifikacje mogą zapoznać się z różnymi ofertami i dokonać wyboru najbardziej interesującej.

### Światowy Dzień Osób Niepełnosprawnych

– to wydarzenie wspierające aktywizację zawodową i społeczną osób niepełnosprawnych poprzez umożliwienie im bezpośredniego spotkania z pracodawcami oraz dostępu do działań, które zwiększą ich szansę na znalezienie zatrudnienia. Ponadto celem tego przedsięwzięcia jest wyjście naprzeciw potrzebom osób niepełnosprawnych, jak również promocja najbardziej rozwojowych i przedsiębiorczych firm tworzących nowe miejsca pracy na terenie Płocka i Powiatu Płockiego dla osób o szczególnych potrzebach zatrudnieniowych. Udział w tej imprezie jest okazją do zapoznania się z ofertą firm zatrudniających osoby niepełnosprawne oraz instytucji związanych z działalnością na rzecz osób niepełnosprawnych.



### Targi Branżowe

– umożliwiają bezpośredni kontakt pracodawców z osobami zainteresowanymi podjęciem zatrudnienia w poszczególnych sektorach, np.: w sektorze bankowym, budowlanym czy gastronomicznym.

Zainteresowanie wśród osób uczestniczących wzbudza przede wszystkim sposób prezentacji firm oraz organizacja warsztatów i konkursów tematycznych. Celem organizowanych warsztatów jest zarówno przedstawienie tematyki branży, jak i określenie kompetencji potencjalnych kandydatów na dane stanowisko. Największym zainteresowaniem cieszą się organizowane konkursy. Efektem Targów jest bezpośrednio nawiązanie kontaktu osób poszukujących pracy z potencjalnymi pracodawcami, przekazanie dokumentów aplikacyjnych, a także zaproszenia na rozmowy kwalifikacyjne.

### **Spotkania informacyjne organizowane wspólnie z Wojskową Komendą Uzuppełnień w Płocku**

We wrześniu 2017 r. w siedzibie Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku odbyło się kolejne spotkanie informacyjne Wojskowej Komendy Uzuppełnień w Płocku, z którą współpracujemy od 2011 r. W trakcie bezpośredniej rozmowy z oficerem Wojska Polskiego uczestnicy mogli uzyskać informacje na temat służby wojskowej.

Prowadzący spotkanie zaprezentował zagadnienia dotyczące przede wszystkim sposobu i terminów rekrutacji, wymagań stawianych kandydatom, służby przygotowawczej, zawodowej służby wojskowej, szkolnictwa wojskowego, Narodowych Sił Rezerwowych, Wojsk Obrony Terytorialnej.

### **Spotkanie informacyjne – Komenda Miejska Policji w Płocku**

We wrześniu 2017 r. w siedzibie Miejskiego Urzędu Pracy w Płocku odbyło się pierwsze spotkanie informacyjne Komendy Miejskiej Policji w Płocku, na którym uczestnicy mogli zapoznać się ze specyfiką pracy i służby w policji.

Prowadzący spotkanie przedstawiciel Komendy Miejskiej Policji omówił zagadnienia dotyczące rekrutacji, wymagań stawianych kandydatom, szkolenia. W najbliższym czasie planujemy kolejne spotkania.

## **PODSUMOWANIE**

*Zawsze wydaje się, że coś jest niemożliwe, dopóki nie zostanie to zrobione.*

– Nelson Mandela

Ile razy myślimy, że czegoś po prostu nie da się zrobić? Jeżeli ktoś szuka pracy powinien pomyśleć o sentencji Mandeli i wykreślić ze swojego słownika słowo „niemożliwe”.

Miejski Urząd Pracy w Płocku, mając na uwadze dynamikę zmian zachodzących na lokalnym rynku pracy, nieustannie podejmuje nowe zadania w celu poprawy jakości świadczonych usług i wychodzi naprzeciw potrzebom rynku pracy, stara się udowodnić, że nie ma rzeczy niemożliwych, jeśli chodzi o pomoc w szukaniu zatrudnienia.

Pracownicy urzędu ciągle podnoszą swoje kwalifikacje, by móc szybko i skutecznie reagować na zmiany, udzielać kompleksowego i kompetentnego wsparcia osobom poszukującym pracy i pracodawcom. Rynek pracy to trudny partner do współpracy, stawiający coraz to nowe wyzwania, zatem niezbędne jest szukanie nowych form przeciwdziałania bezrobociu i aktywizacji osób bezrobotnych. Miejski Urząd Pracy w Płocku chętnie korzysta ze sprawdzonych rozwiązań, ale jednocześnie sam pracuje nad innowacyjnymi i skutecznymi metodami usprawniającymi promocję zatrudnienia i przeciwdziałanie bezrobociu.



Agnieszka Kownacka

## 9 DOBRE PRAKTYKI POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W POZNANIU

### OBSZAR DZIAŁANIA I CHARAKTERYSTYKA RYNKU PRACY

Powiatowy Urząd Pracy w Poznaniu obejmuje obszarem działania powiat grodzki – miasto Poznań i powiat ziemski, w skład, którego wchodzi 17 gmin powiatu poznańskiego. Powierzchnia Poznania obejmuje 262 km<sup>2</sup>, natomiast powiatu poznańskiego – największego pod względem powierzchni powiatu w województwie wielkopolskim – 1900 km<sup>2</sup>. Miasto Poznań zamieszkuje 539 549 osób. Powiat poznański to powiat o najwyższej liczbie ludności w Polsce – 358 031 osób.



Obszar działania Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu

Poznań i powiat poznański cechuje wysoki potencjał inwestycyjny, a nowe inwestycje mają największy wpływ na rozwój lokalnego rynku pracy. Region ten jest dobrze skomunikowany z innymi częściami kraju dzięki dogodnym połączeniom drogowym i kolejowym oraz funkcjonowaniu Międzynarodowego Portu Lotniczego Ławica. Poznań jest także dużym ośrodkiem akademickim, naukowym i kulturalnym. Sprawnie

funkcjonująca organizacja transportu publicznego zwiększa dostępność mieszkańców do miejsc pracy. Rozwój rynku pracy na terenie Poznania i powiatu poznańskiego oraz związana z tym mobilność mieszkańców wpływa na ograniczenie zróżnicowania rynku pracy pomiędzy Poznaniem a gminami powiatu. Głównymi branżami gospodarki są: handel i naprawy, przetwórstwo przemysłowe, budownictwo, nieruchomości, transport, logistyka i gospodarka magazynowa.

Lokalny rynek pracy jest jednym z najbardziej dynamicznych w kraju. Od 2013 r. obserwujemy sukcesywny spadek liczby osób zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Poznaniu. W 2013 r. w ewidencji poznańskiego urzędu pracy pozostawały 20 682 osoby, a wg stanu na koniec września 2017 r.: było to 9249 osób. Poznań i powiat poznański wyróżnia najniższa stopa bezrobocia spośród wszystkich miast i powiatów w kraju.

	<b>31.12.2016 r.</b>	<b>30.09.2017 r.</b>
Liczba osób bezrobotnych	10 636	9249
Stopa bezrobocia		
miasto Poznań	1,9%	1,7%
powiat poznański	2,3%	2,0%

Od 2016 r. tempo wzrostu poziomu zatrudnienia jest znaczące. Dzięki naszym działaniom w obszarze współpracy z pracodawcami z roku na rok wzrasta liczba pozyskiwanych przez nas ofert pracy. W 2016 r. pozyskaliśmy 27 200 ofert zatrudnienia, o 21% więcej niż w roku poprzedzającym. Zatrudnienie wzrasta w większości branż i zawodów.

Największym wyzwaniem na lokalnym rynku pracy jest wzrost poziomu zatrudnienia osób z grup defaworyzowanych na rynku pracy. Z naszych analiz wynika, że kandydaci do pracy nie posiadają kwalifikacji zawodowych kompatybilnych z zapotrzebowaniem pracodawców. Rynek pracy podlega dynamicznym zmianom, aby nadążyć za tempem przemian konieczne jest bieżące aktualizowanie wiedzy i doskonalenie kompetencji oraz nabywanie nowych umiejętności zawodowych i społecznych. Stąd projektując działania aktywizacyjne kładziemy nacisk na wsparcie osób w szczególnie trudnej sytuacji na rynku pracy, zagrożonych wykluczeniem społecznym. Wszystkie działania planujemy w oparciu o monitoring kierunku zmian zachodzących na lokalnym rynku pracy. Prowadzimy działania prewencyjne przygotowując osoby wkraczające na rynek pracy do podjęcia właściwych decyzji w budowaniu ścieżki swojej kariery zawodowej. Kompleksowo wspieramy osoby wykazujące postawy przedsiębiorcze oferując pomoc nie tylko przyszłym przedsiębiorcom, ale również osobom już prowadzącym mikro i małe przedsiębiorstwa.

## **URZĄD DOSTOSOWANY DO POTRZEB KLIENTA – MOBILNE POŚREDNICTWO PRACY**

Poznański urząd pracy nie posiada filii w powiecie poznańskim. Osoby bezrobotne często podnosiły, że mają ograniczone możliwości częstego, bezpośredniego kontaktu z doradcami klienta z uwagi na koszty dojazdu do siedziby Urzędu przekraczające ich możliwości finansowe. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom od 2012 r. oferujemy naszym klientom zamieszkałym na terenie powiatu możliwość skorzystania z pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego w miejscowości ich zamieszkania. W latach 2012–2014 działania te prowadzone były w ramach realizowanego przez nas projektu „Mobilny Urząd” współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt prowadziliśmy we współpracy z samorządami gminnymi. W efekcie prowadzonych przez nas działań nie tylko zwiększyliśmy dostępność świadczonych usług dla klientów, ale również zatrudniliśmy 3 pośredników pracy i 2 doradców zawodowych celem umożliwienia bezrobotnym szerszego dostępu do oferty Urzędu oraz skierowaliśmy na szkolenia 48 kluczowych pracowników urzędu, którzy podnieśli swoje kwalifikacje zawodowe zwiększając umiejętności w zakresie aktywizacji osób bezrobotnych. Podczas realizacji projektu nawiązaliśmy trwałe relacje z jednostkami samorządów gminnych, wypracowaliśmy model współpracy w aktywizacji osób bezrobotnych w społeczności lokalnej. Projekt „Mobilny Urząd” nie był jednak zwieńczeniem współpracy z gminami. Realizacja koncepcji świadczenia usług na terenie powiatu poznańskiego trwa nadal dzięki zawartym porozumieniom z samorządami lokalnymi. Ta wspólna inicjatywa okazała się bardzo przydatna i spotkała się z dużą aprobatą mieszkańców powiatu. Cykliczne spotkania odbywają się najczęściej w siedzibie ośrodków pomocy społecznej lub gminnych centrów informacji. Podczas wizyt zapewniony jest dostęp do systemu teleinformatycznego, dzięki czemu osoby bezrobotne mogą uzyskać kompleksową informację o dostępnych ofertach pracy wraz ze skierowaniem do pracy na wybraną ofertę. Klienci Urzędu chwalą sobie możliwość uzyskania informacji o sytuacji na lokalnym rynku pracy, czy o konkretnych usługach i instrumentach rynku pracy w bezpośredniej rozmowie z doradcą klienta bez konieczności umawiania się na wizytę w siedzibie Urzędu. Również lokalni pracodawcy korzystają z obecności doradców klienta na terenie gmin, uzyskując informacje o formach pomocy oferowanych przez Urząd i zgłaszając oferty pracy.

Ponadto, dzięki pozytywnym doświadczeniom we współpracy, w ośrodkach pomocy społecznej organizujemy giełdy pracy dla lokalnych przedsiębiorców działających na terenie powiatu poznańskiego. Dzięki temu bezrobotni mają możliwość bezpośredniego kontaktu z pracodawcą bez ponoszenia nakładów finansowych na dojazd do siedziby Urzędu, a pracodawcy możliwość przeprowadzenia rekrutacji z wieloma kandydatami na terenie swojego działania. Ośrodki pomocy społecznej są aktywnie zaangażowane w organizację

spotkań rekrutacyjnych, w tym poprzez promocję informacji o spotkaniach wśród swoich klientów, także niezarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Poznaniu.

### **Bezpłatne dojazdy na rozmowy kwalifikacyjne**

Bezrobotni kierowani do pracodawców podkreślali często, że koszty dojazdu na rozmowy kwalifikacyjne są istotną barierą w poszukiwaniu pracy. W celu zniewelowania tej bariery podjęliśmy współpracę z Zarządem Transportu Miejskiego w Poznaniu, który organizuje przejazdy na terenie Poznania i wielu gmin powiatu poznańskiego. Na mocy zawartej umowy z przewoźnikiem, osoby bezrobotne bez prawa do zasiłku zarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy w Poznaniu mają możliwość bezpłatnego przejazdu komunikacją miejską na rozmowę kwalifikacyjną do pracodawcy w związku z wydanym skierowaniem do pracy. Hologramy uprawniające do bezpłatnego przejazdu obejmują również dojazd z miejsca zamieszkania na wizytę w Urzędzie w celu poinformowania o wynikach rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą.

## **BUDOWANIE PARTNERSTWA NA RYNKU PRACY – WSPÓŁPRACA Z PRACODAWCAMI I INSTYTUCJAMI**

Kreowanie aktywnej polityki lokalnego rynku pracy jest możliwe tylko przy współpracy z partnerami strategicznymi jakimi są pracodawcy, instytucje i organizacje. Dla każdego przedsiębiorcy ważnym jest uzyskanie rzetelnej informacji i pomocy przy ograniczeniu czasu i maksymalnym skróceniu procedur. Pracodawcy narzekają na często zawile dla nich zasady korzystania z finansowych form pomocy w urzędach pracy. Stąd podjęliśmy decyzję o utworzeniu w Urzędzie zespołów zadaniowych zajmujących się szczególną opieką nad pracodawcami. Jeden z zespołów odpowiedzialny jest za pozyskiwanie ofert pracy. Odpowiedzialni za realizację tego zadania doradcy klienta instytucjonalnego udzielają pracodawcom wsparcia informując o dostępności kandydatów w poszczególnych zawodach spośród osób zarejestrowanych w poznańskim urzędzie pracy, pomagają w złożeniu oferty pracy i ustalają najlepszą dla pracodawcy formę rekrutacji. Kolejny zespół zajmuje się wyłącznie wsparciem pracodawców zainteresowanych subsydiowanymi formami zatrudnienia. Pracodawcy mają możliwość skorzystania z pomocy w doborze właściwej dla nich formy dofinansowania, wypełnienia niezbędnych formularzy i objaśnienia ewentualnych zawłożeń formalnych, bez konieczności oczekiwania i umawiania się na wizytę. Ponadto corocznie organizujemy w siedzibie Urzędu otwarte spotkanie dla pracodawców, podczas którego doradcy klienta zatrudnieni na stanowiskach merytorycznych zachęcają pracodawców do tworzenia nowych miejsc pracy prezentując im dostępne formy pomocy, wyjaśniają zasady korzystania

z poszczególnych form wsparcia i przyjmują wnioski o ich udzielenie. Z indywidualnej informacji i doradztwa podczas spotkań co roku korzysta kilkadziesiąt lokalnych firm.

Ponadto angażujemy się w przedsięwzięcia organizowane dla pracodawców przez inne instytucje. W związku ze wzrostem potrzeb zatrudnieniowych lokalnych pracodawców rośnie także zainteresowanie zatrudnianiem cudzoziemców. Wychodząc naprzeciw potrzebom udzielenia kompleksowych informacji pracodawcom w zakresie procedur związanych z zatrudnianiem obcokrajowców uczestniczymy w spotkaniach z przedsiębiorcami poświęconych tej tematyce. W roku 2017 przedstawiciele Urzędu prowadzili prelekcje podczas spotkania dla pracodawców z gminy Tarnowo Podgórne oraz podczas konferencji zorganizowanej przez Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu dla pracodawców z terenu województwa.

## Targi pracy

W Poznaniu funkcjonują Międzynarodowe Targi Poznańskie – najstarsze i największe centrum wystawiennicze w Polsce, które jest miejscem organizacji wielu wydarzeń targowych z obszaru rynku pracy. Działania Urzędu promujemy m.in. podczas: Targów Edukacyjnych, Dni Przedsiębiorczości, targów „Viva Seniorzy”. Ponadto poszczególne wydziały poznańskich uczelni organizują targi dla studentów, w których uczestniczymy promując usługi i instrumenty rynku pracy. Podczas tych wydarzeń wystawcami są nie tylko pracodawcy, ale także liczne instytucje oferujące wsparcie na rynku pracy. W obliczu dużej dostępności imprez targowych na terenie naszego działania, postanowiliśmy zorganizować własne targi pracy, do udziału w których zapraszamy wyłącznie pracodawców oferujących aktualnie wolne miejsca zatrudnienia. Dzięki temu osoby poszukujące zatrudnienia mają dostęp do szerokiej oferty wolnych miejsc pracy oferowanych przez liczne firmy. Kandydaci do pracy często podkreślają, że w wyniku prowadzenia przez większość firm wstępnych etapów rekrutacji drogą elektroniczną, nie otrzymują oni informacji zwrotnej od pracodawców o czynnikach decydujących o odrzuceniu ich kandydatury. Udział w targach pracy to doskonała okazja do zaprezentowania swojej kandydatury w bezpośrednim kontakcie z rekruterem, to także możliwość uzyskania



Targi Pracy

informacji na temat tego jakich kompetencji od przyszłego pracownika oczekuje dana firma i oceny własnych możliwości na otrzymanie w niej pracy. Odwiedzający targi mają także możliwość zapoznania się z zagranicznymi ofertami pracy w ramach sieci EURES oraz skorzystania z indywidualnych porad doradcy zawodowego. Do organizacji targów powołany jest zespół zadaniowy składający się z doradców klienta, którzy odpowiadają za pozyskanie wystawców, przygotowanie stoisk targowych oraz opiekę nad pracodawcami i kandydatami do pracy podczas realizacji wydarzenia. W każdym roku organizujemy dwie edycje targów, a z każdą edycją wzrasta zainteresowanie zarówno pracodawców, jak i poszukujących pracy. Dodatkowym pozytywnym aspektem organizacji wydarzenia jest nawiązanie trwałych, pozytywnych relacji z pracodawcami, co skutkuje większym zainteresowaniem oferowanymi przez nasz Urząd formami pomocy. Promocję targów prowadzimy poprzez szeroką kampanię informacyjną w lokalnej prasie oraz radio.

### **Współpraca z instytucjami i organizacjami**

Do właściwego reagowania na potrzeby rynku pracy i skutecznej pomocy konieczna jest współpraca wielu partnerów. Powiatowy Urząd Pracy w Poznaniu współpracuje z licznymi podmiotami propagując zatrudnienie i przeciwdziałając bezrobociu. Celem dotarcia do szerokiego grona pracodawców zawarliśmy porozumienia z organizacjami zraszającymi pracodawców: Wielkopolską Izbą Rzemieślniczą w Poznaniu, Wielkopolskim Związkiem Pracodawców Prywatnych LEWIATAN oraz Wielkopolskim Związkiem Pracodawców Prywatnych w Poznaniu. Zgodnie z założeniami współpracujemy przy realizacji programów na rzecz promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia i aktywizacji zawodowej bezrobotnych. Dzięki współpracy zrzeszeni w ww. organizacjach pracodawcy uzyskują na bieżąco aktualną informację o prowadzonych przez Urząd działaniach, a my możemy skutecznie realizować projekty i programy.

Współpracujemy także z oganizacjami pozarządowymi i innymi instytucjami rynku pracy przy realizacji projektów. Corocznie promujemy wiele projektów aktywizacji zawodowej osób pozostających bez zatrudnienia umożliwiając im powrót na rynek pracy.

Współdziałamy z Aresztem Śledczym w Poznaniu na rzecz aktywizacji zawodowej osób pozbawionych wolności. Doradca zawodowy prowadząc spotkania informacyjne przygotowuje skazanych do powrotu na rynek pracy po opuszczeniu zakładu karnego. Podczas spotkań poruszana jest tematyka: aktualnej sytuacji na lokalnym rynku pracy, metod poszukiwania pracy, przygotowania dokumentów aplikacyjnych, procedur rejestracji w Urzędzie oraz możliwości wsparcia w uzupełnieniu kwalifikacji lub przekwalifikowaniu.

Od wielu lat uczestniczymy w cyklicznym programie „Bezpieczne Praktyki i Środowisko” organizowanym przez Federację Stowarzyszeń Naukowo Technicznych NOT przy udziale uczelni technicznych. Celem programu jest przygotowanie uczniów i studentów do bezpiecznego wykonywania zawodu i przekazywanie młodym osobom wiedzy

z zakresu BHP, prawa pracy i form wspierania zatrudnienia. Podczas bezpłatnych warsztatów i szkoleń dla zainteresowanych odbyciem praktyki zawodowej, stażu lub podjęciem pracy, przedstawiciel Urzędu prezentuje możliwości wsparcia w podejmowaniu pracy poprzez korzystanie z usług i instrumentów rynku pracy oferowanych przez Urząd.

W 2017 r. uczestniczyliśmy w pracach nad tworzeniem polityki senioralnej miasta Poznania. Wielu seniorów jest zainteresowanych różnymi formami aktywności zawodowej, jednak często nie posiadają wiedzy w tym zakresie. Stąd chętnie włączyliśmy się w przygotowanie działań zmierzających do wsparcia seniorów i promocji zatrudnienia. Radni Miasta Poznania w 2017 r. podjęli uchwałę w sprawie polityki senioralnej i od 2018 r. będziemy wdrażać zaprojektowane zadania na rzecz poznańskich seniorów.

Współpraca międzyinstytucjonalna ma szczególne znaczenie w aktywizacji zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Nasza współpraca z ośrodkami pomocy społecznej obejmuje znacznie szerszy zakres niż opisany w podrozdziale „Mobilne pośrednictwo pracy”. Jesteśmy członkiem Zespołu Synergii Lokalnej powołanego podczas realizacji przez Miejski Ośrodek Pomocy w Poznaniu pilotażu „Model Lokalnej Współpracy”. W ramach pilotażu zostało zawiązane partnerstwo lokalne na rzecz przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu mieszkańców Poznania. Głównym celem pilotażu było uzyskanie synergii działań instytucji odpowiedzialnych za realizację zadań re-integracji społecznej i zawodowej osób wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem. Pomimo zakończenia pilotażu potrzeba ścisłej współpracy nadal występuje, a prace Zespołu są kontynuowane. W skład Zespołu wchodzi przedstawiciele: Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu, Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych Miasta Poznania, Fundacji im. Królowej Polski św. Jadwigi, centra integracji społecznej i kluby integracji społecznej.

W celu objęcia kompleksowym wsparciem osób zagrożonych wykluczeniem społecznym każdego roku organizujemy także spotkanie z przedstawicielami ośrodków pomocy społecznej działających na terenie powiatu poznańskiego. Celem spotkań jest wymiana doświadczeń w pracy na rzecz wspólnych klientów oraz zachęcenie ośrodków do przystąpienia do realizacji Programu Aktywizacja i Integracja. Podczas każdego ze spotkań prezentujemy dobre praktyki w realizacji tego instrumentu rynku pracy z lat poprzednich.

## **PROGRAM SPECJALNY „NIANIA NA ETACIE” – AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DEFAWORYZOWANYCH NA RYNKU PRACY**

Na rynku pracy Poznania i powiatu poznańskiego wzrasta liczba placówek opieki nad dziećmi do lat 3. Liczba ofert pracy dla opiekunów w żłobkach i klubach malucha przewyższa liczbę kandydatów do pracy uprawnionych do wykonywania tego zawodu.



Poza wymaganymi uprawnieniami, kandydaci do pracy muszą posiadać odpowiednie predyspozycje zawodowe. W odpowiedzi na zapotrzebowanie rynku pracy zaprojektowaliśmy program specjalny „Niania na etacie”, który umożliwia uzyskanie kompleksowego przygotowania do pracy opiekuna, poprzez zdobycie odpowiednich umiejętności, uprawnień zawodowych i doświadczenia zawodowego na stanowisku. Przygotowany przez nas program spotkał się z dużym odzewem pracodawców, stąd w 2017 r. realizowaliśmy jego trzecią edycję. W każdej edycji do udziału w programie zapraszamy 15 bezrobotnych kobiet po 45. roku życia. Wybór grupy nie jest przypadkowy. Od wielu lat kobiety na rynku pracy znajdują się w trudniejszej sytuacji niż mężczyźni. Niska konkurencyjność kobiet po 45. roku życia na rynku pracy ma wpływ na zagrożenie wykluczeniem społecznym. Istotną barierą w podejmowaniu zatrudnienia jest stereotypowe postrzeganie roli kobiet w wieku 45+, definiujące je raczej w sferze domowej niż zawodowej oraz przekonanie pracodawców o mniejszej efektywności pracy osób z tej kategorii wiekowej. Ponadto większość uczestniczek to osoby posiadające ustalony III profil pomocy o obniżonej motywacji do podjęcia pracy, wobec których dotychczas zastosowane działania aktywizacyjne nie przyniosły pozytywnych rezultatów.

Celem programu jest aktywny powrót na rynek pracy 15 bezrobotnych kobiet w wieku 45+ poprzedzony wsparciem w zakresie pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, uzyskaniem kwalifikacji i doświadczenia zawodowego w trakcie odbywania szkolenia i stażu zawodowego u pracodawcy. Ze względu na specyfikę zawodu opiekuna dziecięcego szczególnie nacisk położyliśmy na rekrutację.

Etapy rekrutacji do programu specjalnego (w kolejności zastosowania):

- szczegółowy wywiad doradcy klienta z bezrobotną: określenie kwalifikacji i możliwości przystąpienia uczestniczki do programu, badanie zainteresowania, ustalenie Indywidualnego Planu Działania;
- porada zawodowa indywidualna doradcy zawodowego – psychologa, wywiad pogłębiony, testy psychologiczne;
- porada zawodowa grupowa lub szkolenie z umiejętności poszukiwania pracy;
- badania lekarskie medycyny pracy w celu określenia zdolności do pracy na stanowisku;
- rozmowa kwalifikacyjna u pracodawcy i wizyta studyjna w żłobku, po której następuje ostateczny wybór uczestniczki do udziału w programie specjalnym.

Wieloetapowość rekrutacji wynika z konieczności świadomego wyboru ścieżki zawodowej uwzględniającej potrzebne predyspozycje zawodowe do wykonywania zawodu. Z uwagi na posiadanie przez większość kandydatek do programu III profilu pomocy są one kierowane na poradę grupową lub szkolenie z umiejętności poszukiwania pracy, których program został rozszerzony o dodatkowe zagadnienia z obszaru motywacji do podjęcia pracy. Podczas rozmowy kwalifikacyjnej pracodawca zapoznaje bezrobotną z zakresem zadań na stanowisku opiekuna w żłobku. Dokonując

ewaluacji pierwszej edycji programu zauważyliśmy, że przerwania udziału w programie leżały po stronie uczestniczek, nie pracodawców, a wynikały z niesprostania charakterowi pracy opiekuna. Z tego powodu wspólnie z pracodawcami podjęliśmy decyzję, że dodatkowym etapem rekrutacji będzie wizyta studyjna w żłobku, podczas której każda kandydatka ma okazję w praktyce zaobserwować zakres wykonywanych czynności na stanowisku, a następnie wspólnie z pracodawcą zdecydować o udziale w programie.

Po pozytywnej ocenie pracodawcy uczestniczki zostają skierowane na szkolenie zawodowe pn: „Opiekun w żłobku lub klubie malucha” w wymiarze 280 godzin, w tym 80 godzin praktyki, zgodnie z programem nauczania określonym w ustawie o opiece nad dziećmi do lat 3. Praktyki zawodowe odbywają się w żłobkach, do których uczestniczki zostają przyjęte na sześciomiesięczny staż.

Zastosowanie specyficznego elementu wspierającego – zakup biletu sieciowego miesięcznego – pozwala na zniwelowanie bariery finansowej, związanej z koniecznością ponoszenia kosztów dojazdu do miejsca odbywania szkolenia i stażu.



Etapy programu „Niania na etacie III”

Efektywność zatrudnieniowa pierwszej edycji programu specjalnego wyniosła 66,7%. Wzmoczone działania rekrutacyjne i kompleksowe zapoznanie uczestniczek z charakterem pracy opiekuna, a co za tym idzie świadomy wybór przez osoby bezrobotne tej ścieżki aktywizacji zawodowej, zaowocował wzrostem efektywności zatrudnieniowej drugiej edycji do poziomu 93,3%. Trzecia edycja programu jest w trakcie realizacji, obecnie trwają staże zawodowe u pracodawców.

Jesteśmy przekonani o słuszności projektowania programów także dla niewielkiej liczby osób, co pozwala na podmiotowe podejście do każdego uczestnika, poznanie jego obaw w podjęciu pracy, pomoc w przezwyciężeniu barier i zastosowanie działań, które umożliwiają wzrost motywacji do podjęcia pracy i uzyskanie stabilnego, długoterminowego zatrudnienia. Poza tym przy realizacji programu ulepszyliśmy zasady współdziałania doradców klienta zatrudnionych na stanowiskach merytorycznych, co przynosi wymierne efekty w realizacji innych działań i zwiększa jakość świadczonych przez nas usług.

## POZNAŃSKI OŚRODEK WSPIERANIA PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Wzrost i rozwój przedsiębiorstw wpływa na konkurencyjność regionu i poprawę jakości życia jego mieszkańców. Poznań należy do jednych z najbardziej przedsiębiorczych miast Polski. Równie prężny pod tym względem jest powiat poznański. Liczba nowo tworzonych firm rośnie z uwagi na atrakcyjne warunki do podejmowania i prowadzenia działalności gospodarczej, bogatą ofertę terenów inwestycyjnych oraz dogodną lokalizację. Co roku powstaje kilkaset nowych firm utworzonych dzięki wsparciu finansowemu i merytorycznemu poznańskiego urzędu pracy. W 2016 r. przyznaliśmy jednorazowo środki na podjęcie działalności gospodarczej, z Funduszu Pracy i programów PO WER i RPO, 470 osobom bezrobotnym na kwotę ponad 8,4 mln zł oraz 5 niepełnosprawnym mieszkańcom powiatu poznańskiego na łączną kwotę 140 tys. zł z PFRON.

Sprawnie funkcjonujące instytucje, które wspierają podejmowanie i prowadzenie działalności gospodarczej mają niebagatelny wpływ na kreowanie lokalnej przedsiębiorczości. Do takich instytucji należy Poznański Ośrodek Wspierania Przedsiębiorczości, który funkcjonuje w strukturach Powiatowego Urzędu Pracy w Poznaniu. Od 1993 r. Ośrodek wspiera rozwój gospodarczy na poziomie lokalnym. Z oferty Ośrodka chętnie korzystają osoby zainteresowane prowadzeniem własnej firmy oraz mikro i małe przedsiębiorstwa, które doskonałą swoją wiedzę w prowadzeniu firmy w ramach porad specjalistów, licznych szkoleń i warsztatów.

Misją Ośrodka jest wszechstronna pomoc przyszłym i aktualnym przedsiębiorcom poprzez świadczenie usług informacyjnych, konsultingowych oraz edukacyjnych z obszaru przedsiębiorczości, tworzenia i rozwoju małych firm. Poznański Ośrodek Wspierania Przedsiębiorczości jest członkiem Sieci Wspierania Przedsiębiorczości i Zatrudnienia, współpracuje z wieloma instytucjami rynku pracy i otoczenia biznesu oraz poznańskimi uczelniami.

Zakres prowadzonych działań obejmuje:

- informację, doradztwo podstawowe i specjalistyczne;
- promocję przedsiębiorczości;
- edukację;
- Klub Mikroprzedsiębiorców.

### Informacja i doradztwo podstawowe

Osoby planujące założyć własny biznes często wskazują na potrzebę uzyskania wsparcia nie tylko w zakresie przyznania środków finansowych na ten cel, ale również wsparcia merytorycznego w zakresie procedur związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej. Doradcy Ośrodka udzielają zainteresowanym informacji dotyczących procesów założycielskich, wyboru formy opodatkowania, określenia profilu firmy, możliwych źródeł finansowania. Ośrodek jest także punktem konsultacyjnym dla osób zainteresowanych

przyznaniem środków finansowych z urzędu pracy, gdzie przyszli przedsiębiorcy mogą uzyskać wsparcie w przygotowaniu niezbędnej dokumentacji, konsultacji planu przedsięwzięcia, pomocy w sporządzaniu analiz finansowych.

### **Doradztwo specjalistyczne**

Doradztwo prowadzone jest we współpracy ze specjalistami posiadającymi bogatą wiedzę i wieloletnie doświadczenie z zakresu: księgowości, prawa gospodarczego, cywilnego, konsumenckiego, prawa pracy, marketingu, sprzedaży i pozyskiwania klienta, ubezpieczeń społecznych, doradztwa podatkowego. W tym celu Ośrodek współpracuje z: Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, Krajową Izbą Doradców Podatkowych, poznańskimi urzędami skarbowymi, Państwową Inspekcją Pracy. Corocznie z porad specjalistów w Ośrodku korzysta kilkadziesiąt osób planujących własny biznes oraz obecnych przedsiębiorców. Zaletą prowadzonych dyżurów jest możliwość uzyskania w jednym miejscu kompleksowej wiedzy z różnych obszarów bez konieczności poświęcania czasu na szukanie pomocy w kilku instytucjach.

### **Promocja przedsiębiorczości**

Doradcy Ośrodka chętnie włączają się w lokalne inicjatywy związane z promocją przedsiębiorczości i kształtowaniem postaw proprzedsiębiorczych. Zdajemy sobie sprawę, że kompetencje przedsiębiorcze są wysoko cenione na rynku pracy. Stąd Ośrodek każdego roku współpracuje z licznymi szkołami, uczelniami, biurami karier i innymi podmiotami. Podczas prowadzonych lekcji przedsiębiorczości, warsztatów i spotkań informacyjnych poruszana jest tematyka przygotowania do prowadzenia własnej firmy, możliwości uzyskania dofinansowania na ten cel, aspekty związane z zakładaniem firmy (procedury rejestracji firmy, aspekty formalno-prawne, przygotowanie biznesplanu). Pracownicy Ośrodka angażują się również w wydarzenia organizowane na poziomie lokalnym, m.in. w ramach: Poznańskiego Dnia Przedsiębiorczości, Światowego Tygodnia Przedsiębiorczości, targów pracy i akademii przedsiębiorczości organizowanych przez różne podmioty.

### **Edukacja**

Konieczność wprowadzenia specjalistycznej edukacji biznesowej jest często podnoszona przez specjalistów rynku pracy. Ośrodek, realizując działania edukacyjne, prowadzi liczne szkolenia, prelekcje i seminaria. Tematyka zajęć jest dostosowywana do zgłaszanych potrzeb. Przepisy prawne szybko się zmieniają, stąd ze spotkań korzystają chętnie również właściciele firm.

Prelekcje i seminaria mają charakter otwarty i skierowane są do wszystkich zainteresowanych. Tematyka dotyczy: podatków, księgowości, finansów, prawa, marketingu,

efektywnej sprzedaży i pozyskiwania klienta, komunikacji biznesowej, obowiązków przedsiębiorcy i pracodawcy wobec ZUS. Dzięki prowadzonym warsztatom z zakresu zasad przyznawania środków na podjęcie działalności gospodarczej przez urząd pracy, wzrosła jakość składanych wniosków w naszym Urzędzie.

Szkolenia prowadzone są w grupach zamkniętych, a uczestnicy otrzymują certyfikat ukończenia. Mają one charakter cykliczny i są uzupełnieniem oferty innych instytucji. Każdego roku kilkaset osób korzysta z oferty szkoleń:

- „Pierwszy krok w biznesie” – 16 godz.;
- „E-biznes w teorii i praktyce” – 25 godz.;
- „Savoir-vivre w komunikacji biznesowej” – 15 godz.;
- „Zamówienia publiczne w małej firmie – jak uczestniczyć w procedurach przetargowych” – 15 godz.;
- „Księgowość w małej firmie – jak samodzielnie prowadzić księzkę przychodów i rozchodów” – 15 godz.;
- „Negocjacje w biznesie” – 20 godz.;
- „Podstawy prawa dla przedsiębiorców” – 15 godz.

## Klub Mikroprzedsiębiorców

Klub Mikroprzedsiębiorców to inicjatywa skierowana do osób, które dzięki bezzwrotnym środkom finansowym przyznanym przez Urząd założyły własne firmy. Główną ideą Klubu jest doraźne wsparcie przedsiębiorców poprzez profesjonalne konsultacje specjalistów, prelekcje, szkolenia i warsztaty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej oraz informację z zakresu aktualnych możliwości Urzędu z zakresu wsparcia w tworzeniu nowych miejsc pracy. Spotkania członków Klubu realizowane są w Poznańskim Ośrodku Wspierania Przedsiębiorczości, a działalność Klubu oparta jest na integracji lokalnych przedsiębiorców i wspólnej wymianie doświadczeń, wpisując się w zasadę networkingu.

Każdego roku z oferty Ośrodka korzysta kilka tysięcy osób, w 2016 r. było to 4236 osób, do 30 września 2017 r. – 2683 osoby. Na stronie internetowej Ośrodka [www.powp.poznan.pl](http://www.powp.poznan.pl) publikowane są aktualne informacje z obszaru przedsiębiorczości, harmonogramy szkoleń, warsztatów i dyżurów specjalistów.

Liczba korzystających osób	Informacja i konsultacje podstawowe	Doradztwo specjalistyczne	Szkolenia	Warsztaty, prelekcje
2016 r.	2321	745	372	616
2017 r. (stan na 30.09.2017 r.)	1758	474	166	285

## MONITORING RYNKU PRACY – RAPORT O BEZROBOCIU ABSOLWENTÓW SZKÓŁ

Dynamiczne zmiany zachodzące na rynku pracy stwarzają konieczność jego monitorowania i elastycznego reagowania na zmiany. Młodzi zajmują szczególne miejsce na rynku pracy. Wspierając osoby młode nie ograniczamy się jedynie do realizacji określonych, programów, usług i instrumentów rynku pracy. W celu adekwatnego dostosowania form pomocy koniecznym jest podejmowanie działań prewencyjnych obejmujących także analizę tej grupy na lokalnym rynku pracy. Innowacyjnym działaniem prewencyjnym jest przygotowywany corocznie przez Powiatowy Urząd Pracy w Poznaniu „Raport o bezrobociu absolwentów szkół ponadgimnazjalnych Poznania i powiatu poznańskiego”.

W Raporcie przedstawiona jest szczegółowa analiza sytuacji absolwentów szkół: analiza bezrobocia wśród młodzieży w odniesieniu do tendencji wojewódzkich i ogólnopolskich, informacje o typach szkół, które najczęściej kończyli młodzi ludzie w danym roku, uzyskiwanych zawodów, typów szkół, które generowały największe wskaźniki bezrobotnych absolwentów. Co roku w Raporcie określamy także wskaźnik bezrobocia absolwentów, czyli procentowy udział liczby absolwentów zarejestrowanych jako bezrobotni w stosunku do ogółu absolwentów kończących szkoły. Dzięki temu możliwe jest określenie prognoz zatrudnieniowych dla konkretnych zawodów. Analizie poddawane są szkoły publiczne i prywatne. Informacje nt. absolwentów uzyskiwane są od organów prowadzących szkoły – Urzędu Miasta Poznania i Starostwa Powiatowego w Poznaniu.

Ponadto w opracowaniu zawarte są informacje dotyczące zawodów najbardziej poszukiwanych na lokalnym rynku pracy i możliwości aktywizacji zawodowej osób młodych w oparciu o ofertę Urzędu. Ważnym elementem Raportu jest szczegółowa analiza porównawcza sytuacji młodzieży na lokalnym rynku pracy od 2001 r., czyli od opracowania pierwszego Raportu. Stąd osoby korzystające z Raportu mogą uzyskać kompleksową wiedzę o sytuacji osób młodych na lokalnym rynku pracy. Głównym celem publikacji jest uświadomienie młodzieży konieczności świadomego wyboru ścieżki kariery zawodowej i pokazanie korelacji pomiędzy systemem kształcenia, jego jakością a sytuacją młodzieży na rynku zatrudnienia.

Raport jest oczekiwaną publikacją, z której chętnie korzystają młodzi ludzie dokonując wyborów zawodowych, ich rodzice oraz organy prowadzące szkoły, bowiem z przedstawionych analiz wynika jakie kierunki kształcenia warto kontynuować, a na jakie nie ma zapotrzebowania na lokalnym rynku pracy. Również Powiatowa Rada Rynku Pracy wydając opinie o uruchomieniu kierunków kształcenia korzysta z danych zawartych w Raporcie.



Na podstawie analizy sytuacji absolwentów szkół przygotowujemy rekomendacje w celu zwiększenia poziomu zatrudnienia osób młodych. W Raporcie wydanym w 2017 r. były to:

- konieczność podnoszenia jakości kształcenia, elastyczna i szybka reakcja edukacji na potrzeby lokalnego rynku pracy;
- konieczność współpracy środowiska biznesu z edukacją;
- konieczność stałego monitoringu i prognozowania na rynku pracy;
- potrzeba upowszechniania i rozwoju doradztwa zawodowego;
- promocja kształcenia ustawicznego;
- promocja przedsiębiorczości.

Prowadzimy także odrębną stronę internetową [www.absolwenci.poznan.pl](http://www.absolwenci.poznan.pl) zawierającą Raporty z ostatnich 16 lat, a także zakładkę umożliwiającą szybkie wyszukanie zagadnień zawartych w Raportach, zakładkę przeznaczoną dla osób młodych zawierającą: porady na temat wyboru dalszego kierunku kształcenia, możliwości określenia swoich predyspozycji zawodowych (udostępniamy test predyspozycji), wykaz instytucji pomocnych w poszukiwaniu pracy dla młodzieży. Na stronie znajduje się też zakładka skierowana do rodziców z praktycznymi poradami dotyczącymi wspierania dziecka w wyborze odpowiedniego zawodu.



Corocznie przy okazji publikacji najnowszego Raportu w Starostwie Powiatowym w Poznaniu organizowana jest konferencja prasowa z udziałem lokalnych mediów w celu upowszechnienia informacji w nim zawartych.

## PODSUMOWANIE

Mając na względzie negatywne skutki, jakie niesie za sobą utrata zatrudnienia kompleksowo wspieramy osoby bezrobotne w powrocie na rynek pracy dostosowując usługi ściśle do ich potrzeb. Cechuje nas indywidualne, podmiotowe podejście do klienta, tak by pomóc im w uzyskaniu satysfakcjonującego, długoterminowego zatrudnienia. Corocznie poszerzając ofertę wsparcia o nowe działania nawiązujemy trwałe, pozytywne relacje z pracodawcami i partnerami rynku pracy, zwiększając jakość świadczonych przez nas usług.



Katarzyna Bakula

## 10 PRZYGRANICZNY URZĄD – DZIAŁANIA PODEJMOWANE I REALIZOWANE PRZEZ POWIATOWY URZĄD PRACY W SEJNACH WSPIERAJĄCE PRACĘ DORADCÓW KLIENTA

### POWIAT SEJNEŃSKI JAKO LOKALNY RYNEK PRACY



Powiat sejneński znajduje się na północno-wschodnim krańcu województwa podlaskiego. Krajobraz tego terenu charakteryzuje się dużą liczbą jezior. Przez obszar ten przepływa rzeka Marycha, która jest dopływem Czarnej Hańczy. Atutem powiatu są także zwarte kompleksy leśne. Najwięcej jest ich w gminie Giby, gdzie Puszcza Augustowska zajmuje aż 76% powierzchni gminy. Powiat sejneński graniczy z Republiką Litewską i Białorusią. Miasto Sejny jest uznawane za ośrodek obsługi ruchu turystycznego. Zlokalizowana jest tu podstawowa baza usługowa oraz Konsulat Republiki Litewskiej. Powiat obejmuje obszar o powierzchni 856 km<sup>2</sup>, co stanowi około 4,2% obszaru województwa podlaskiego. W jego skład wchodzi cztery gminy wiejskie: Giby, Krasnopol, Puńsk, Sejny i gmina miejska – Sejny. Zamieszkuje tu ponad 20 tys. osób, a około 40% ludności stanowią Litwini. Najwięcej z nich mieszka w okolicach Puńska – polskiej stolicy Litwinów. Powiat – ze względu na brak uciążliwego przemysłu wyróżnia się małym zanieczyszczeniem środowiska. Mieszkańcy utrzymują się tutaj głównie z rolnictwa. Dominują gospodarstwa indywidualne powyżej 15 ha. Teren powiatu ze względu na swoje naturalne ukształtowanie oraz panujące tu warunki klimatyczne może stać się prawdziwym źródłem ekologicznej energetyki (wiatraki, ekologiczne elektrownie, itp.).

### Ludność

Liczba mieszkańców powiatu sejneńskiego wynosiła na koniec 2015<sup>6</sup> r. 20 606 osób, z czego nieco ponad połowę – 10 329 (51%) stanowiły kobiety. Średnia gęstość zaludnie-

<sup>6</sup> Dane statystyczne ze strony GUS: [http://bialystok.stat.gov.pl/vademecum/vademecum\\_podlaskie/portrety\\_powiatow/powiat\\_sejnenski.pdf](http://bialystok.stat.gov.pl/vademecum/vademecum_podlaskie/portrety_powiatow/powiat_sejnenski.pdf)

nia w 2015 r. w powiecie sejneńskim była niższa od średniej w województwie i wynosiła 24 osoby na 1 km<sup>2</sup>, podczas gdy średnia dla województwa podlaskiego to 59 osób na 1 km<sup>2</sup>. Największa gęstość zaludnienia występuje w mieście Sejny (1243 osoby na km<sup>2</sup>), w którym mieszkają 5583 osoby czyli około 27% ogółu mieszkańców powiatu. W gminie Puńsk i Krasnopol gęstość zaludnienia wynosi odpowiednio 31 osób i 23 osoby na km<sup>2</sup>. W gminie Sejny gęstość zaludnienia wynosi 19 osób na km<sup>2</sup>, natomiast w gminie Giby zanotowano najniższą gęstość zaludnienia w powiecie to jedynie 9 osób na km<sup>2</sup>. W gminie Puńsk gdzie występuje największe skupisko mniejszości litewskiej mieszka 20% mieszkańców powiatu. Podobny poziom został odnotowany w gminie Sejny, gdzie udział mieszkańców w ogólnej liczbie mieszkańców powiatu kształtuje się również na poziomie około 20%. Natomiast w pozostałych gminach wynosi odpowiednio w gminie Krasnopol 19% i w gminie Giby (14%), gdzie odnotowano najniższy procent mieszkańców.

## **Przedsiębiorczość**

Według danych GUS, które pochodzą z końca 2014 r., w rejestrze REGON powiatu sejneńskiego zarejestrowanych było 1268 podmiotów gospodarczych, z czego 93,5% podmiotów należało do sektora prywatnego. Na przestrzeni lat 2009–2011 liczba jednostek gospodarczych w powiecie zmalała (spadek o 99 podmiotów). Tendencja wzrostowa nastąpiła po 2011 r. (wzrost o 105 jednostek gospodarczych). Rozkład liczby podmiotów zarejestrowanych w powiecie sejneńskim jest zróżnicowany w obrębie poszczególnych gmin. Miasto Sejny wyróżnia się największą liczbą podmiotów gospodarczych. Znajdują się tam 482 jednostki gospodarcze, co przekłada się na skoncentrowanie na poziomie 121 jednostek gospodarczych na jeden km<sup>2</sup> powierzchni miasta. Pozostałe gminy charakteryzują się niewielkim zagęszczeniem podmiotów gospodarczych. Podczas gdy w gminie Puńsk znajdują się 2 firmy na km<sup>2</sup> powierzchni, w gminach takich jak Sejny, Giby czy Krasnopol na jeden km<sup>2</sup> przypada zaledwie jedno przedsiębiorstwo.

Głównym obszarem działalności podmiotów gospodarczych w powiecie sejneńskim jest handel hurtowy i detaliczny oraz naprawa pojazdów samochodowych. Ten rodzaj działalności prowadzi około 22,6% podmiotów w powiecie. Około 11,7% firm działa w budownictwie, a 11,5% zajmuje się pozostałą działalnością usługową. Dodatkowo, co najmniej 8,8% przedsiębiorstw zajmuje się działalnością w obszarach: rolnictwo, leśnictwo, łowiectwo i rybactwo. W sekcji przetwórstwa przemysłowego działa 6,5% podmiotów, a transportem i gospodarką magazynową zajmuje się 6,4% przedsiębiorstw. Wśród przedsiębiorstw funkcjonujących na terenie powiatu sejneńskiego 5,6% podmiotów działa w sekcji opieki zdrowotnej i pomocy społecznej, a 5,0% firm zajmuje się działalnością profesjonalną, naukową i techniczną. W pozostałych sekcjach funkcjonuje nie więcej niż 5,0% podmiotów.

W powiecie sejneńskim na koniec 2014 r. liczba jednostek gospodarczych w porównaniu do poprzedniego roku wzrosła. Największy wzrost nastąpił w sekcjach pozostała działalność usługowa (19 podmiotów) oraz budownictwo (15 podmiotów). Do spadku liczby firm doszło w trzech sekcjach: handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów samochodowych – 8 podmiotów; działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją – 4 podmioty oraz sekcji dostawa wody, gospodarowanie ściekami i odpadami oraz działalność związana z rekultywacją – 1 podmiot.

W powiecie sejneńskim przeważają mikroprzedsiębiorstwa do 9 pracowników. Stanowią one 95,9% ogółu podmiotów gospodarczych działających na terenie powiatu. Przedsiębiorstwa zatrudniające od 10 do 49 pracowników stanowią 3,5% – w powiecie funkcjonuje 45 takich przedsiębiorstw. Firmy zatrudniające 50–249 pracowników stanowią 0,5% ogółu zarejestrowanych podmiotów w powiecie – 6 przedsiębiorstw, a tylko jedno przedsiębiorstwo zatrudnia więcej niż 250 pracowników.

## **Lokalny rynek pracy**

Większość osób pracujących zatrudniona jest w przedsiębiorstwach zlokalizowanych w powiecie sejneńskim. Należy jednak zauważyć, iż na przestrzeni ostatnich kilku lat powiat zanotował ujemne saldo migracji na pobyt stały. Oznacza to, że więcej osób z powiatu wyjeżdża, niż do niego przyjeżdża. Część osób w wieku produkcyjnym opuszcza go i podejmuje zatrudnienie w innych powiatach województwa podlaskiego, w innych województwach lub za granicą. Powiat sejneński cechuje się jednym z najwyższych wskaźników bezrobocia w województwie podlaskim. W roku 2017 stopa bezrobocia wahała się w granicach 13,6–16,3%, a liczba osób bezrobotnych zarejestrowanych w tułtejszym urzędzie wynosiła od 1428 w miesiącu styczniu do 1156 w miesiącu czerwcu (stan na dzień 31 sierpnia 2017 r.).

Według danych GUS w okresie ostatnich 10 lat stopa bezrobocia zmieniała się w sposób bardzo dynamiczny. W roku 2005 wynosiła ona 23,5%. W kolejnych latach zmniejszała się i na koniec 2008 r. wynosiła 17,5%. Następnie w związku ze znacznym spowolnieniem gospodarczym, wymuszającym na przedsiębiorcach ograniczenia kosztów i prowadzącym do pogorszenia sytuacji na rynku pracy, stopa bezrobocia wzrosła do poziomu 21,3% w styczniu 2014 r.

Niestety popyt na pracę w powiecie sejneńskim jest generowany przez niewielką liczbę zakładów pracy. Sytuacja ekonomiczna małych firm nie jest łatwa. Niewiele jest wśród nich przedsiębiorstw tworzących nowe miejsca pracy i gotowych na przyjęcie nowych pracowników na dłuższy okres. Innym problemem rynku pracy jest fakt, iż jest on dosyć zamknięty. Oznacza to, że możliwości rozwoju dla pracowników mogą być ograniczone. Na wiele zawodów, które posiadają osoby bezrobotne nie ma zapotrzebowania. Na sytuację na rynku pracy w powiecie sejneńskim wpływa także system kształcenia, który zbyt wolno reaguje na zachodzące zmiany. Powiat sejneński leży w dużej

mierze na terenach przyrody chronionej. Znajduje się tu duża liczba rezerwatów, co ogranicza rozwój przemysłu i rozbudowę infrastruktury. Peryferyjne położenie powiatu na krańcu północno-wschodniej Polski, słabo zurbanizowane obszary oraz brak rozwiniętej sieci komunikacyjnej powodują, że powiat sejneński jest mało atrakcyjny dla inwestorów zewnętrznych. Głównymi miejscami pracy oprócz rolnictwa są placówki oświatowe i służby zdrowia oraz urzędy.

Priorytetowe znaczenie w rozwoju ekonomicznym powiatu może odegrać w przyszłości turystyka, której sprzyja ekologiczno-przyrodniczo-kulturowa przestrzeń omawianego terenu. Jej rozwój wymaga jednak wzbogacenia obecnej oferty poprzez rozszerzenie zaplecza turystyki wodnej i agroturystyki oraz służącej jej infrastruktury technicznej. Przy obecnym niedoborze bazy noclegowej i gastronomicznej powinny powstać nowe hotele, schroniska, pola namiotowe, restauracje i inne obiekty turystyczne.

Trudna sytuacja na rynku pracy obliuguje Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach do podejmowania wszelkich możliwych działań aktywizacyjnych skierowanych do jak największej grupy osób bezrobotnych. Działania inicjowane przez urząd pracy są dla wielu osób jedyną szansą na podjęcie zatrudnienia i wejście na rynek pracy.

## WPROWADZENIE DO DOBRYCH PRAKTYK

Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach jest urzędem, który stara się jak najczęściej sięgać po nowe, niestandardowe oraz innowacyjne rozwiązania przyczyniające się do poprawy sytuacji na lokalnym rynku pracy, a przede wszystkim skutecznie wspierające pracę doradców klienta. Poniżej przedstawiamy kilka dobrych praktyk, które urząd realizuje od lat.

### **Seminarium „Sprawowanie opieki nad uczniami w czasie dowozu do szkoły i odwozu ze szkoły” czyli coroczne spotkania dla opiekunów dzieci w autobusie szkolnym**

Seminarium „Sprawowanie opieki nad uczniami w czasie dowozu do szkoły i odwozu ze szkoły” to coroczne spotkania dla opiekunów dzieci w autobusie szkolnym. Seminarium organizowane jest dla osób, które urząd kieruje do pracy na stanowiska związane z opieką nad dziećmi i młodzieżą podczas dowozu do szkół. Spotkanie to ma na celu uświadomienie opiekunom, jak ważne i odpowiedzialne są ich obowiązki wynikające z opieki nad dziećmi. Ponadto urząd ma też świadomość, że wiele z tych osób nie ma odpowiedniego przygotowania pedagogicznego ani szkoleń uprawniających do wykonywania powyższych obowiązków. Dlatego też ważne jest, aby w spotkaniu uczestniczyły wszystkie osoby, które aktualnie pracują na stanowisku opiekunki dziecięcej lub w zakresach obowiązków mają opiekę nad dziećmi podczas dowozu dzieci do szkół, a także

pracownicy sprawujący nadzór nad tymi osobami i przygotowujący ich do pracy. Praktyka organizowania seminarium rozpoczęła się w 2011 r. jako odpowiedź na potrzeby lokalnego rynku pracy. Spotkanie trwa jeden dzień i odbywa się w miesiącu wrześniu lub październiku.

Co roku urząd zwraca się z prośbą do pracodawców o wydelegowanie na spotkanie pracowników zajmujących się dowozem



dzieci do szkół w gminach powiatu sejneńskiego. W seminariach w sumie wzięło udział ok. 50 osób. Sejneński urząd pracy realizując przedsięwzięcie regularnie współpracuje ze Szkołą Podstawową w Sejnach i Komendą Powiatową Policji w Sejnach oraz Urzędem Gminy Sejny, Urzędem Gminy Krasnopol, Urzędem Gminy Puńsk i Urzędem Gminy Giby.

W spotkaniu bierze udział pedagog szkolny, który opowiada jak powinna wyglądać opieka nad dzieckiem w drodze do szkoły. Z kolei informacje o zasadach bezpieczeństwa, w tym o odpowiedzialności karnej spoczywającej na opiekunie, który pozostawi małoletnie dziecko bez opieki, przedstawia pracownik policji. Na koniec uczestnicy w rozmowie z ekspertami mają możliwość zadać pytania i rozwiązać wątpliwości związane z sytuacjami występującymi lub mogącymi wydarzyć się na ich stanowisku pracy. Niejednokrotnie w tej części spotkania wywiązuje się dyskusja, która ma największe walory edukacyjne.

Najważniejsze efekty przedsięwzięcia:

- czerpanie nawzajem od siebie wiedzy, doświadczenia i dobrych nawyków;
- podnoszenie i zdobywanie nowych kwalifikacji;
- motywowanie do aktywności zawodowej.

Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach organizację seminarium traktuje jako misję. Troszcząc się o rozwój postaw, umiejętności i kwalifikacji mieszkańców chce zapewnić im możliwie największe szanse na odpowiednie zatrudnienie, a pracodawcom pozyskanie najlepszych pracowników. Wydarzenie już na stałe wpisało się w kalendarz zadań urzędu na kolejne lata.

### **„Mama wraca do pracy – powrót po przerwie związanej z wychowaniem dziecka”**

Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach w różnorodny sposób wspiera osoby będące w szczególnej sytuacji na rynku pracy. Wyjątkową opieką otacza bezrobotnych posiadających co najmniej jedno dziecko do 6. roku życia lub co najmniej jedno dziecko niepełnosprawne do 18. roku życia. Na koniec kwietnia 2017 r. w ewidencji figurowały

142 osoby wychowujące co najmniej jedno dziecko do 6. roku życia, co stanowiło 12% ogółu bezrobotnych. Inicjatywa „Mama wraca do pracy – powrót po przerwie związanej z wychowaniem dziecka” organizowana jest dla kobiet bezrobotnych, które posiadają co najmniej jedno dziecko do 6. roku życia i w ostatnim czasie były bierne zawodowo z powodu sprawowania opieki nad dzieckiem. Na praktykę składa się grupowa porada zawodowa i możliwość skorzystania z „Biblioteki sukcesu”, co ma na celu pomoc w podjęciu decyzji o powrocie na rynek pracy po przerwie związanej z wychowaniem dziecka. Mamy świadomość, że wiele z tych kobiet rzadko wychodzi z domu. Dlatego też chcieliśmy, aby oprócz standardowych wizyt w urzędzie, miały możliwość spotkania się z innymi kobietami w podobnej sytuacji życiowej i zawodowej, wymiany doświadczeń oraz skorzystania z literatury specjalistycznej w „Bibliotece sukcesu” działającej przy Powiatowym Urzędzie Pracy w Sejnach.

Praktyka rozpoczęła się w 2015 r. jako odpowiedź na potrzeby matek, które chciałyby wrócić na rynek pracy. Grupowa porada trwa jeden dzień i odbywa się raz w roku, jednak w zależności od potrzeb klientek spotkanie organizujemy częściej. Na zajęciach mile widziane są również dzieci. W ramach inicjatywy stworzono dla nich specjalny kącik, w którym podczas wizyty opiekuna w urzędzie mogą spędzić czas na zabawie przy stoliku, gdzie czekają na nie zabawki i przybory do rysowania. Do tej pory zorganizowano 5 porad, w których wzięły udział 43 osoby. Grupową poradę prowadzą wspólnie doradca zawodowy i radca prawny. Doradca zawodowy informuje uczestniczki



o aktualnej sytuacji kobiet na lokalnym rynku pracy i bada ich motywację do podjęcia zatrudnienia. Wskazuje również możliwości uaktualnienia wiedzy i umiejętności zawodowych, a także możliwości zdobycia nowych kwalifikacji. Radca prawny przybliży uczestniczkom tematy z prawa pracy omawiając zagadnienia dotyczące praw pracujących mam, elastycznych form zatrudnienia, form wsparcia dla rodzin z dziećmi. Na koniec przewidziany jest czas na zadawanie pytań radcy prawnemu i doradcy zawodowemu przez uczestniczki. Rozmowa ze specjalistami sprzyja pogłębieniu zdobytej wiedzy i większemu zaangażowaniu emocjonalnemu.

Po zajęciach kobiety mają okazję skorzystać z „Biblioteki sukcesu”, która udostępnia książki w godzinach otwarcia urzędu. Jej oficjalne otwarcie odbyło się 27 stycznia 2015 r. W bibliotece zgromadziliśmy literaturę dotyczącą głównie metod poszukiwania zatrudnienia, pracy nad własnym rozwojem i zakładania działalności gospodarczej. Można tu znaleźć m.in. takie pozycje jak np.: R. Brett „Bóg zawsze znajdzie Ci pracę”, A. Robbins „Obudź w sobie olbrzyma”, T. Bisewski „7 kroków do własnej firmy”. Miejsce to powstało



z myślą o wszystkich klientach, lecz w dużym stopniu adresatkami są mamy przychodzące do urzędu.

Najważniejsze efekty przedsięwzięcia:

- uświadomienie uczestniczkom posiadanych przez nie umiejętności, takich jak: dobra organizacja czasu, umiejętności związane z opieką nad innymi, rozpoznawanie emocji, empatia;
- nabycie kompetencji społecznych z zakresu budowania pozytywnych relacji z ludźmi, podejmowania decyzji, otwartości, pewności siebie;
- czerpanie nawzajem od siebie wiedzy, doświadczenia i dobrych nawyków;
- motywowanie do aktywności zawodowej;
- uzupełnienie wiedzy dotyczącej rynku pracy i praw mam.

Przerwa w pracy związana z urodzeniem dziecka ma ogromny wpływ na aktywność zawodową matki, często powoduje przerwę w życiorysie zawodowym oraz wpływa na dezaktualizację wiedzy wykorzystywanej przy wykonywaniu pracy. To z kolei powoduje narastający lęk oraz frustrację, a w konsekwencji brak powrotu na rynek pracy lub też powrót nieudany, nieradzenie sobie. Ważne jest więc, aby kobiety miały zagwarantowane wsparcie pozwalające im na efektywny powrót do aktywności zawodowej. „Mama wraca do pracy – powrót po przerwie związanej z wychowaniem dziecka” jest takim rozwiązaniem.

## **Stawiamy na przedsiębiorczość**

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Sejnach cyklicznie organizowane są różne wydarzenia wspierające przedsiębiorczość. Jednym z nich było zorganizowanie w 2013 r. przedsięwzięcia pn. „Kreatywny Listopad”, który upłynął pod hasłem „ZIELONI, OTWARCI, DOSTĘPNI I PRZEDSIĘBIORCZY” w związku z wizją regionu w nowej perspektywie 2014–2020. W ramach akcji „Kreatywny Listopad” w dniu 21 listopada 2013 r. w PUP w Sejnach zostało zorganizowane spotkanie z przedstawicielem Fundacji Rozwoju Przedsiębiorczości w Suwałkach, na którym zostały przedstawione warunki otrzymania pożyczki na rozpoczęcie działalności gospodarczej. W spotkaniu wzięło udział 21 osób bezrobotnych. Następnie doradcy zawodowi zapoznali osoby bezrobotne z tematyką „zielonych miejsc pracy”.

Z kolei w 2014 r. ruszyła akcja „Stawiamy na przedsiębiorczych”. W ramach akcji w dniach 17 września 2014 r. i 19 września 2014 r. odbyły się spotkania, na które zaproszono bezrobotne kobiety z wykształceniem wyższym. Celem spotkań było promowanie rozwoju przedsiębiorczości. Omówione zostały możliwości uzyskania środków finansowych na rozpoczęcie działalności gospodarczej oraz możliwość ukończenia atrakcyjnych szkoleń. Każda osoba chcąca zostać przedsiębiorcą miała możliwość skorzystania z pomocy w zakresie uzyskania informacji i porad przydatnych do założenia i prowadzenia firmy, określenia swoich predyspozycji zawodowych oraz rozwijania postawy sprzyjającej odniesieniu sukcesu. Ponieważ przedsięwzięcie cieszyło się bardzo dużym zainteresowaniem,



sowaniem, zorganizowano kolejne spotkania rozszerzając grupę docelową o pozostałe osoby bezrobotne myślące o rozpoczęciu działalności gospodarczej.

W dniu 27 stycznia 2016 r. w ramach Dnia Otwartego zorganizowano spotkanie informacyjne w urzędzie z przedstawicielem Podlaskiej Fundacji Rozwoju Regionalnego pn. „Mam dobry pomysł i co dalej?”. W spotkaniu wzięło udział 25 osób bezrobotnych. Dużym zainteresowaniem cieszył się również konkurs pod hasłem „Przedsiębiorczość w pigułce” zorganizowany dla osób odwiedzających w tym dniu urząd. Wyłoniono dwóch laureatów konkursu.

Od 2014 r. regularnie w urzędzie odbywają się spotkania promujące przedsiębiorczość dla osób myślących o założeniu własnej firmy. Przebiegają one pod nazwą „Krok po kroku ku własnej firmie z elementami specjalistycznej wiedzy z zakresu prawa”. Zajęcia w ramach porad grupowych prowadzi prawnik. Omawia on możliwości pozyskania środków



finansowych na rozpoczęcie i rozwijanie działalności gospodarczej, procedury których należy dopełnić przy zakładaniu działalności i przepisy prawne przydatne młodym przedsiębiorcom. Zapoznaje również uczestników z podstawami kodeksu pracy.

Najważniejszym efektem wydarzeń wspierających przedsiębiorczość jest zdobycie przez uczestników wiedzy ułatwiającej podjęcie decyzji o założeniu firmy. Nie-

jednokrotnie słuchacze decydują się na złożenie wniosku o przyznanie środków (dofinansowania) na podjęcie działalności gospodarczej.

## STAWIAMY NA WSPÓŁPRACĘ

Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach jest urzędem otwartym na współpracę z innymi instytucjami, stowarzyszeniami i fundacjami co ma odzwierciedlenie w podejmowanych przez niego działaniach.

### Szkoły

Co roku w miesiącach od kwietnia do czerwca obserwujemy napływ do ewidencji absolwentów szkół średnich powiatu sejneńskiego, dlatego Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach, ukierunkowuje pozytywną energię w stronę swoich potencjalnych przyszłych klientów. Pracownicy urzędu przeprowadzają pogadanki z uczniami ostatnich klas szkół średnich, które mają na celu zaprezentowanie młodzieży zakresu usług świadczo-

nych przez tutejszy urząd pracy na rzecz osób młodych i specyfiki lokalnego rynku pracy. Uczniowie mają wówczas możliwość zapoznania się z procedurami rejestracji i obsługi klienta w naszym urzędzie pracy. Prezentacje dla młodzieży obejmują także tematykę zawodów deficytowych i nadwyżkowych w powiecie oraz prognozę zawodów przyszłości na terenie kraju.

Współpraca ze szkołami nie ogranicza się tylko do wspomnianych wyżej spotkań, ale obejmuje również szereg innych, często niestandardowych działań. Jednym z nich było zorganizowanie turnieju gry „MONOPOLY”, który Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach zorganizował w styczniu 2016 r. w szkołach średnich w naszym powiecie. Turniej odbywał się pod hasłem „Kreatywność drogą do nauki przedsiębiorczości”. Gra ucząca młodzież strategicznego myślenia oraz rozsądnego gospodarowania posiadanym kapitałem i pomnażania go poprzez trafne inwestycje może być przyczynkiem do zaplanowania przez młodych ludzi przyszłej kariery zawodowej pod kątem prowadzenia własnej działalności.

Jako kolejne niestandardowe działanie można wymienić zorganizowany przez urząd

w 2011 r. konkurs plastyczny dla uczniów wszystkich szkół powiatu sejneńskiego „Zawód z moich marzeń – kim chcę zostać w przyszłości”. Wzięło w nim udział około 140 uczestników w 3 kategoriach: uczniowie szkół podstawowych, uczniowie gimnazjów i uczniowie szkół średnich. Laureaci konkursów zostali wyłonieni z każdej z wymienionych kategorii. Wszystkie prace zostały wyeksponowane na wystawie, którą można było oglądać w siedzibie urzędu.



Celem konkursu było m.in. skłonienie dzieci i młodzieży do rozważań nad wyborem przyszłego zawodu zgodnego z ich talentami i zainteresowaniami, a jednocześnie dającego szansę na odnalezienie się w przyszłości na rynku pracy i na godne życie. Ważne było również uświadomienie uczniom jak duży wpływ mają na dalsze życie zawodowe i na planowanie ścieżki rozwoju zawodowego decyzje podejmowane już w szkole.

## ZUS

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Sejnach mają miejsce spotkania z przedstawicielami Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Augustowie. Zebrania organizowane są cyklicznie w ramach grupowych informacji zawodowych z inicjatywy doradców zawodowych. Temat przewodni wspomnianych spotkań stanowią procedury naliczania emerytur po zmianach mających miejsce w obowiązującym aktualnie systemie emerytalnym. W zebraniach najliczniejszą grupę stanowią osoby bezrobotne powyżej 50. roku życia zarejestrowane w tutejszym urzędzie. Tak zawężony przedział wiekowy ściśle wiąże



się z tym, iż osoby te w chwili obecnej są w trakcie kompletowania bądź w najbliższym czasie rozpoczną gromadzenie dokumentacji w celu ubiegania się o emeryturę. Uczestnicy mają okazję dowiedzenia się komu przysługują świadczenia takie jak: wcześniejsza emerytura, emerytura pomostowa oraz świadczenia kompensacyjne i świadczenia przedemerytalne. Pracownicy ZUS-u informują również na jakiej podstawie są naliczane wymienione świadczenia oraz o dokumentacji wymaganej w celu złożenia wniosku. Po spotkaniu zaproszeni goście w czasie konsultacji indywidualnych udzielają wyczerpujących odpowiedzi oraz porad osobom bezrobotnym. Pytania i wątpliwości dotyczące kwestii emerytalnych były wcześniej kierowane do doradców klienta, stąd narodził się pomysł na spotkania z ekspertem z ZUS. Oprócz grupowych

spotkań organizowany jest też punkt przeznaczony na indywidualne konsultacje dla osób chcących skierować pytania również do innych specjalistów pn. „Dzień z ekspertami”. Wtedy na potrzeby naszych klientów dyżur pełnią nie tylko pracownicy Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Inspektorat w Augustowie, ale też Urzędu Skarbowego w Suwałkach i Państwowej Inspekcji Pracy Oddział w Suwałkach.

### **Inni, nie mniej ważni partnerzy**

W miesiącach czerwiec–sierpień PUP w Sejnach przeprowadza przedsięwzięcia, które mają na celu zwiększenie aktywności zawodowej osób bezrobotnych. Odbývają się one pod różnymi hasłami m.in. „Młodzi, Aktywni, Elastyczni”, „Akcja Edukacja” czy „Akcja Absolwent”. Inicjatywy poświęcone są osobom, które zakończyły pewien etap edukacji i stawiają pierwsze lub kolejne kroki na rynku pracy. Atutem akcji jest możliwość spotkania z interesującymi gośćmi. Zaproszona przedstawicielka Akademickiego Zespołu Szkół w Suwałkach przy Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Suwałkach



prezentuje aktualną ofertę kształcenia w systemie wieczorowym i zaocznym m.in. na takich kierunkach jak: opiekun medyczny, technik masażysta, terapeuta zajęciowy, technik farmaceutyczny czy technik sterylizacji medycznej. Reprezentanci Zespołu Szkół Centrum Kształcenia Rolniczego w Sejnach zapoznają osoby bezrobotne z ofertą kształcenia oraz możliwościami dokończenia się i doszkalania. Przedstawiciel Szkoły Policealnej dla Dorosłych w Sejnach przedstawia uczestnikom możliwości podjęcia nauki na kierunku technik informatyk.



Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach regularnie organizuje spotkania informacyjne z przedstawicielem Wojskowej Komisji Uzupełnień w Suwałkach. W czasie spotkań zostają przedstawione możliwości szkolenia, zatrudnienia oraz ścieżki rekrutacyjne do Narodowych Sił Rezerwowych i Wojsk Obrony Terytorialnej.

Wszystkie dotychczasowe spotkania udowodniły, że Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach ma wielu sprzymierzeńców, którzy tak samo jak urząd, chcą zrobić coś dobrego dla lokalnej społeczności. Akcje cieszą się dużym zainteresowaniem zarówno wśród uczestników, jak i partnerów biorących w nich udział. Dzięki współpracy urzędu z różnymi instytucjami rynku pracy wiele osób zostało objętych wsparciem, a partnerzy biorący udział w przedsięwzięciu mieli możliwość dotarcia do szerokiego grona odbiorców.

## Ogólnopolski Tydzień Kariery

Co roku Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach bierze udział w Ogólnopolskim Tygodniu Kariery (OTK). Działanie to ma na celu inspirowanie ogólnopolskich i lokalnych inicjatyw na rzecz rozwoju poradnictwa zawodowego – wspierania edukacji, zawodu, pracy i kariery. Pomysłodawcą OTK jest Stowarzyszenie Doradców Szkolnych i Zawodowych Rzeczypospolitej Polskiej.

W ramach OTK Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach podejmuje różne inicjatywy. Oprócz tych standardowych są też niestandardowe. I tak w 2013 r. w tym szczególnym tygodniu otworzył swoje drzwi przed przedszkolakami. Zaprosił je na „spacer po Powiatowym Urzędzie Pracy w Sejnach”. Archiwum z ruchomymi regałami i tysiącami teczek, serwerownia i kilka filmików o zawodach wyświetlonych maluchom okazały się dla nich nie lada atrakcją. Gwoździem programu obchodów OTK 2013 była wystawa twórczości osób bezrobotnych pn. „T jak Talent”, którą mogły podziwiać zarówno przedszkolaki, jak i osoby odwiedzające urząd. Wśród eksponatów znalazły się m.in. obrazy, zdjęcia, biżuteria, wyroby szydełkowe, lalki i inne przedmioty artystyczne wykonane przez osoby bezrobotne.



Z kolei w 2014 r. na „spacer po urzędzie” zaproszeni zostali uczniowie gimnazjów i szkół średnich. Podczas tego „spaceru” dodatkowo odbyły się zajęcia prowadzone przez doradcę zawodowego.

W 2015 r. to urząd wyraził gotowość przybycia do szkół na spotkania z młodzieżą. Stoisko promocyjne w szkołach średnich powiatu sejneńskiego miało na celu upowszechnienie funkcji doradcy klienta

oraz nowych form wsparcia i aktywizacji, jakie zostały wprowadzone do urzędów pracy ostatnią nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia. Urzędowy „kącik” na korytarzu cieszył się dużym zainteresowaniem.

Natomiast w 2016 r. urząd zorganizował warsztaty pt. „Motywacja w rozwoju zawodowym” dla pedagogów, psychologów, doradców zawodowych i innych pracowników szkół zainteresowanych tą tematyką. Program spotkania obejmował następujące zagadnienia:

- cele rozwojowe;
- rodzaje motywacji;
- motywacja a kwalifikacje;
- motywacja w procesie poszukiwania pracy;
- diagnozowanie poziomu motywacji;
- wybrane narzędzia do badania motywacji.



W 2017 r. Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach ponownie otworzył wystawę „T jak Talent”. Przez jeden z październikowych tygodni w siedzibie urzędu można było podziwiać talenty naszych klientów.

### **Kampania „Bezpieczna praca za granicą”**

W okresie letnim zazwyczaj następuje ożywienie na rynku pracy. Jest ono spowodowane m.in. pojawiającymi się ofertami prac sezonowych zwłaszcza w sektorze rolnictwa. Często są to oferty pracy za granicą. W związku z tym Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach tuż przed wakacjami w szczególny sposób wspiera osoby planujące wyjazd z kraju w celach zarobkowych. Podczas spotkań pod nazwą „Bezpieczna praca za granicą” uczestnicy otrzymują przede wszystkim ważne informacje jak bezpiecznie przygotować



się do takiego wyjazdu. Stałymi partnerami kampanii są: Komenda Powiatowa Policji w Sejnach, Placówka Straży Granicznej w Sejnach, Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku. Często w spotkaniach biorą udział inne instytucje, stowarzyszenia czy fundacje realizujące projekty, w ramach których przewidziane są wyjazdy za granicę w celu podjęcia zatrudnienia m.in. Ochotniczy Hufiec Pracy w Suwałkach czy Zakład Doskonalenia Zawodowego w Białymstoku. Spotkania informacyjne odbywają się zarówno dla uczniów szkół średnich powiatu sejneńskiego, jak i osób bezrobotnych.

Podczas spotkań przedstawiciele Komendy Powiatowej Policji w Sejnach oraz Placówki Straży Granicznej w Sejnach uświadamiają uczestnikom jakie ryzyko może wiązać się z wyjazdem do pracy za granicą i jakie w związku z tym należy podjąć kroki ostrożności oraz jak reagować na zaistniałe zagrożenia. Poruszają m.in. temat handlu ludźmi czy nieświadomego uwikłania się w przemyt narkotyków. Do udziału w spotkaniach zapraszamy też doradcę EURES z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Białymstoku, który przedstawia aktualne ofert pracy za granicą oraz



zapoznaje uczestników spotkania z perspektywami i warunkami podjęcia zatrudnienia na terenie krajów UE i EOG. Z kolei reprezentanci innych instytucji rynku pracy informują m.in. jak zostać uczestnikiem aktualnie realizowanych projektów międzynarodowych. Gościem na jednym z takich spotkań była przedstawicielka Zakładu Doskonalenia Zawodowego w Białymstoku,

która zapoznała uczestników z warunkami uczestnictwa w projekcie „Szerokie horyzonty – mobilność międzynarodowa na rzecz aktywizacji młodych bezrobotnych”, gdzie w grę wchodziły staże zawodowe w Hiszpanii, Portugalii lub Szwecji oraz szkolenia językowe dotyczące nauki języka kraju docelowego dla wyjeżdżającej osoby bezrobotnej.

## Elektroniczny urząd

Poza standardowymi formami wsparcia Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach proponuje swoim klientom m.in. innowacyjne formy kontaktu z wykorzystaniem komputera i nowoczesnej techniki.

## **SMS oraz e-mail**

Kontakt poprzez SMS oraz e-mail jest dodatkową usługą komunikacji urzędu z bezrobotnymi, osobami poszukującymi pracy i pracodawcami. Dzięki temu rozwiązaniu nasi klienci otrzymują powiadomienia drogą elektroniczną z ważnymi dla nich informacjami. W przypadku osób zarejestrowanych są to przede wszystkim przypomnienia o konieczności stawienia się w urzędzie w celu podpisania gotowości do podjęcia pracy. Taki komunikat wysyłany jest na dzień przed ustaloną wcześniej datą lub też następnego dnia w formie informacji o braku wizyty. Osoby bezrobotne otrzymują też informację o nowych ofertach pracy z terenu powiatu sejneńskiego. Jeśli chodzi o pracodawców usługa ta również usprawnia komunikację. W przypadku wystawionego skierowania osobie bezrobotnej na rozmowę kwalifikacyjną, pracodawca otrzymuje o tym informację. Wiadomości generowane są automatycznie i nie należy na nie odpisywać. Osoba zainteresowana korzystaniem z tej usługi może zgłosić się w Powiatowym Urzędzie Pracy w Sejnach i wypełnić zgodę na otrzymywanie informacji elektronicznej do wyboru sms czy e-mail oraz podać niezbędne dane kontaktowe. Usługa sms jest aktywna zarówno dla telefonów komórkowych, jak i dla telefonów stacjonarnych. W przypadku wysłanej wiadomości w formacie sms na telefon stacjonarny jest ona odczytywana przez automatycznego lektora.

## **Pozostałe udogodnienia dla klientów urzędu**

Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach oferuje również bezpłatny dostęp do:

- telefonu, w celu nawiązania kontaktu z pracodawcą w sprawie oferty pracy;
- komputera z drukarką, w celu przygotowania dokumentów aplikacyjnych;
- Internetu, w celu bieżącego wyszukiwania ofert pracy i innych informacji przydatnych w procesie jej poszukiwania;
- książek telefonicznych i informatorów adresowych;
- wykazów adresów internetowych najważniejszych instytucji oraz stron, na których zamieszczane są informacje dla poszukujących pracy i oferty pracy;
- literatury dotyczącej metod poszukiwania zatrudnienia, pracy nad własnym rozwojem i zakładania działalności gospodarczej;
- infokiosku, infomatu i elektronicznych tablic informacyjnych.

## **Biuletyn Informacyjny**

Od 2011 r. Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach wydaje Biuletyn Informacyjny, na łamach którego promuje usługi i instrumenty rynku pracy, przybliża tematykę rynku pracy, a także informuje o aktualnych ofertach pracy i działaniach urzędu. Od 2017 r. biuletyn jest publikowany w formie elektronicznej.



## PODSUMOWANIE

Wszelkie inicjatywy i nowe rozwiązania stosowane w aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych wpływają w mniejszym lub większym stopniu na pracę doradców klienta, przyczyniając się do zoptymalizowania jakości usług świadczonych przez urząd.

Dzięki swoim działaniom Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach zdobył m.in. wyróżnienie „Pracodawca Przedsiębiorczy i Przyjazny Edukacji” przyznane przez Zespół Szkół Ogólnokształcących w Sejnach, został laureatem konkursów ogłaszanych przez Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku: „Promujemy aktywność zawodową i społeczną osób po 50. roku życia”, „Aktywnie wspieramy osoby młode w budowaniu ścieżki edukacyjnej i zawodowej na podlaskim rynku pracy” oraz „Promocja kształcenia ustawicznego na obszarze wiejskim województwa podlaskiego”. Najcenniejszym wyróżnieniem jest jednak medal Pro Publico Bono, który nasz urząd otrzymał w dniu 24 lutego 2014 r. podczas konferencji, która odbyła się z okazji Dnia Pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia w Warszawie. Wtedy to Minister Pracy i Polityki Społecznej odznaczył pamiątkowymi medalami m.in. przedstawicieli powiatowych urzędów pracy, które w poszczególnych województwach osiągnęły najwyższą efektywność działań. W województwie podlaskim najwyższą efektywność osiągnął wówczas i został wyróżniony Powiatowy Urząd Pracy w Sejnach. Zaufanie jakim obdarzają nas klienci i docenianie naszej pracy obliguje nas do aktywnego działania i podejmowania ciągle nowych wyzwań.





*Grażyna Ostrowska, Angelika Krzywodajć*

## 11 „STREFA PRACODAWCY” POWIATOWEGO URZĘDU PRACY W WODZISŁAWIU ŚLĄSKIM

Powiatowy Urząd Pracy w Wodzisławiu Śląskim działa na terenie powiatu wodzisławskiego, w którego skład wchodzi cztery miasta: Wodzisław Śląski, Radlin, Rydułtowy, Pszów oraz pięć gmin wiejskich: Godów, Gorzyce, Lubomia, Mszana, Marklowice.

Powiat wodzisławski leży w południowej części województwa śląskiego. Graniczy z powiatem raciborskim, rybnickim, oraz miastem Jastrzębie Zdrój. Południową bramę powiatu stanowi granica państwa z Republiką Czeską.



*Położenie Wodzisławia Śląskiego<sup>7</sup>*



*Lokomotywa i wagonik KWK ANNA na rynku w Pszowie*

czego przykładem są pokopalniane elementy, które zagościły w centralnych punktach miast powiatu.

Dodatkową atrakcją powiatu jest największa w Polsce sztolnia ćwiczebna imitująca podziemie kopalni, stanowiąca zespół wyrobisk górniczych znajdujących się kilka metrów pod powierzchnią ziemi.

Położenie przygraniczne oraz korzystne połączenia komunikacyjne stanowią dużą zaletę powiatu wodzisławskiego. Wpływają na to przebiegające przez powiat: droga krajowa nr 78 oraz autostrada A1. Dogodna lokalizacja zwiększa szansę na powstawanie nowych inwestycji oraz rozwój już istniejących.

Na terenie powiatu funkcjonują dwie kopalnie: KWK ROW Ruch Marcel oraz KWK ROW Ruch Rydułtowy. Kopalnie wpisały się w historię powiatu,

<sup>7</sup> [online] <http://www.sp10wodzislaw.republika.pl>



Sztolnia w Wodzisławiu Śląskim

Rozwojowi przedsiębiorczości na terenie Wodzisławia Śląskiego sprzyja obecność świetnie wykwalifikowanej kadry pracowniczej. Rozbudowana sieć szkolnictwa kształci poszukiwanych na rynku pracy fachowców. Pracodawcy z wielu branż nie mają problemu z rekrutowaniem w powiecie wodzisławskim dobrze wykształconych i przygotowanych do wykonywania zawodu pracowników. Miasto, dysponując szerokim zasobem kadr, daje duże możliwości

rozwijania przedsięwzięć biznesowych. Młode, wykształcone społeczeństwo to zdecydowany atut Wodzisławia Śląskiego, a zarazem jego największy potencjał.<sup>8</sup>

Największe szanse rozwoju w mieście mają branże działające w sferze wysokich technologii. Między innymi w tym celu w 2014 r. został powołany do życia Klaster Technopolia Śląska, którego celem jest działalność na rzecz rozwoju branży Hi-Tech w regionie. Predestynowane są również firmy szeroko pojętej gałęzi przemysłu elektromaszynowego.

Potencjał gospodarczy powiatu wodzisławskiego to również mikroprzedsiębiorstwa i małe firmy, działające w obszarach gospodarczych. Dominującymi branżami, w których działają, to: handel, transport, budownictwo oraz gastronomia.

## POWIATOWY URZĄD PRACY W WODZISŁAWIU ŚLĄSKIM – PARTNEREM PRZEDSIĘBIORCZOŚCI

Urzędy pracy, podobnie jak inne instytucje, organizacje i przedsiębiorstwa, muszą efektywnie się rozwijać wprowadzając nowe rozwiązania i modernizując istniejące. Zapewniając pracodawcom wszechstronną, ciekawą i dostępną ofertę urząd pracy może stać się konkurencyjny i ma szansę sprostać wyzwaniom współczesnego rynku pracy.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom lokalnych pracodawców przyjeśliśmy za cel zapewnienie im profesjonalnej sprawnej obsługi w jednym miejscu. Aby temu sprostać ulepszyliśmy i unowocześniliśmy sposób świadczenia usług tworząc interdyscyplinarną **Strefę Pracodawcy**. Powstanie strefy miało pozytywny wpływ na funkcjonowanie całego urzędu, ponieważ w jednym miejscu pracodawca zostaje obsłużony kompleksowo.

<sup>8</sup> [online] <http://www.terenyinwestycyjne.info/index.php/urzedy-miast-50/item/4427-wodzislaw-slaski>

W tym celu postanowiliśmy zadbać o odpowiednie warunki lokalowe, wydzielenie miejsc, gdzie będą świadczone usługi dla pracodawców – strefa powstała na parterze budynku Centrum Aktywizacji Zawodowej Powiatowego Urzędu Pracy w Wodzisławiu Śląskim. W tym celu dokonano nowej aranżacji architektonicznej, aby zapewnić odpowiedni standard obsługi klienta biznesowego.

Nieodłączną częścią Strefy Pracodawcy jest kancelaria. Jest to miejsce, w którym pracodawcy mają pierwszy kontakt z urzędem: uzyskują informacje, składają dokumenty. Kancelaria jest ważnym elementem decydującym o wizerunku urzędu pracy, ponieważ od pierwszego wrażenia, kontaktu kształtuje się postrzeganie całej instytucji.



*Strefa pracodawcy  
– kancelaria*

## STREFA PRACODAWCY

Podczas tworzenia strefy zależało nam na wygodzie i profesjonalnej obsłudze naszych klientów. W wydzielonej strefie jest zatrudnionych czterech pracowników merytorycznych odpowiedzialnych za nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów z pracodawcami. Pracownicy – doradcy klienta instytucjonalnego zostali dobrani pod kątem posiadanych kwalifikacji, predyspozycji oraz doświadczenia zawodowego. Pracownicy strefy są wszechstronnie przygotowani do pełnienia funkcji, posiadają wiedzę zarówno na temat aktualnej sytuacji na rynku pracy, jak również dostępnych form wsparcia czy realizowanych projektów unijnych. Zadaniem doradców jest wypracowanie najlepszej formy wsparcia w zależności od oczekiwań klienta i możliwości urzędu (finansowych środków na programy rynku pracy i potencjału ludzkiego – baza zarejestrowanych bezrobotnych).

Większą dostępność usług w strefie pracodawcy osiągnęliśmy wprowadzając dwa razy w tygodniu – we wtorki i w czwartki – dyżury dla pracodawców do godziny 17:00. Coraz więcej naszych klientów biznesowych załatwia sprawy właśnie w godzinach popołudniowych, chwając takie udogodnienie. Podczas dyżurów, często zawierane są umowy cywilno-prawne, np. o przyznanie środków na podjęcie działalności, gdzie



*Strefa pracodawcy*

warunkiem jest obecność osób pracujących – żyrantów, co dla nich jest dobrym udogodnieniem. Każdy pracodawca trafiający do „strefy pracodawcy” może zgłosić oferty pracy, złożyć dokumenty niezbędne do zatrudnienia cudzoziemców oraz uzyskać pełne informacje na temat form wsparcia oferowanego przez urząd.



Strefa pracodawcy

do podjęcia współpracy z urzędem i zatrudniania bezrobotnych oraz tworzenia nowych stanowisk pracy. Wszelkie działania podejmowane przez doradców klienta mają na celu zaspokojenie oczekiwań pracodawców a jednocześnie przyczyniają się do wspierania osób bezrobotnych w poszukiwaniu zatrudnienia. Przyjazna atmosfera skutkuje możliwością negocjacji wynagrodzeń i wymagań w złożonych ofertach tak, aby dostosować je do kwalifikacji osób bezrobotnych zarejestrowanych w naszym urzędzie.

W dogodnych dla niego godzinach może spotkać się z pracownikiem prowadzącym bezpośrednio jego sprawy. Jak zauważają sami doradcy klienta, dzięki temu kontakt z pracodawcami jest bardziej zindywidualizowany, co pozwala na budowanie długofalowej i pozytywnej relacji.

Warto wspomnieć, że w ramach dobrych praktyk „strefa pracodawcy” zachęca

## WIZYTY W ZAKŁADACH PRACY – RELACJE „FACE TO FACE”

Dotychczasowe doświadczenia nauczyły nas, że niezbędnym elementem współpracy z klientami biznesowymi są bezpośrednie kontakty, czyli odejście od urzędowego, biurokratycznego podejścia. Oferujemy swoje usługi w siedzibie Urzędu, ale poszukujemy nowych i skutecznych sposobów docierania do firm. Zbudowaliśmy nowy wymiar współpracy z pracodawcami odpowiadając na ich potrzeby. Pracownicy strefy są zapraszani na spotkania w siedzibie ich firm, co pozwala na całkowicie odbiurokratyzowaną usługę, zmieniającą nastawienie lokalnych pracodawców do urzędu. Swobodna rozmowa z pracodawcą pozwala na ustalenie faktycznych potrzeb klienta, a tym samym umożliwia pracownikowi urzędu dopasowanie odpowiedniej zindywidualizowanej oferty. Badania Instytutu Gallupa pokazują, że 75% Europejczyków uważa, iż osobisty kontakt nie może być zastąpiony żadną inną formą komunikacji.<sup>9</sup> Dlatego nasze działania zmierzają do nawiązania współpracy poprzez bezpośrednie wizyty w zakładach pracy. W socjologii terminu „stosunki face to face” używa się dla określenia bezpośrednich kontaktów między jednostkami głównie w obrębie małych grup społecznych. Ich przeci-

<sup>9</sup> [online] <https://zielonalinia.gov.pl/-/kontakt-face-to-face-34881>

wieństwem są kontakty przelotne, mające charakter rzeczowy, czyli nastawione wyłącznie na załatwienie jakiejś sprawy oraz zapośredniczone, tzn. dokonujące się za pomocą różnego typu urządzeń technicznych lub za pośrednictwem innych osób<sup>10</sup>. Doradcy klienta podczas bezpośredniej wizyty firmie mają możliwość zapoznania się ze specyfiką pracy danego pracodawcy – w kontaktach bezpośrednich z przedsiębiorcami przekazują informacje na temat dostępnych usług i instrumentów rynku pracy.

Wizyty doradców klienta u pracodawców pozwalają z jednej strony zapoznać się z planami dotyczącymi zatrudnienia w firmach, sposobami prowadzenia procesu rekrutacji, ale również pozwalają na pokazywanie różnych możliwości współpracy z urzędem. Nasze doświadczenia pokazują, że wśród pracodawców najbardziej rozpoznawalną formą pomocy udzielanej przez urząd są staże. Najczęściej występuje brak wiedzy i zrozumienia dla procedury związanych z realizacją oferowanych przez urząd form wsparcia. Materiały promocyjne są ważnym elementem współpracy i promocji urzędu, jednak najważniejsze są bezpośrednie relacje pracowników urzędu, którzy w przyjazny sposób informują o warunkach korzystania z różnych form pomocy. Zależy nam na rozwijaniu zewnętrznej komunikacji, chcemy, aby nasz klient posiadał wszelkie informacje, które będą odpowiadały na jego aktualne potrzeby.

Według badań agencji Gallupa ponad połowa klientów wykazuje większe zainteresowanie skierowaną do nich ofertą, jeśli ma ona charakter indywidualny i nie chodzi tu jedynie o zwrócenie się do klienta po imieniu. Zastosowanie nowoczesnych technologii często zatracą gdzieś ten indywidualny ton. Ważne jest, by ów czynnik indywidualny był choćby odpowiednio wkomponowany w nowoczesne rozwiązania technologiczne, co nie jest łatwe przy wiadomościach wysyłanych masowo: wysoki poziom automatyzacji nie sprzyja zadowoleniu klienta. Klienci czują, że potrzeba zajęcia się ich sprawą indywidualnie nie jest zaspokojona. Poczucie osobistej troski o potrzeby klienta stanowi podstawę budowy trwałych relacji i jest dobrą inwestycją w wizerunek naszego urzędu.

Nawiązane relacje „face to face” przyczyniają się do wzrostu zaufania i polepszenia komunikacji z klientami, którzy po otrzymaniu realnej i dostosowanej do ich potrzeb pomocy chętnie nawiązują dalszą współpracę.

## **PRZYJMOWANIE I REALIZACJA OFERT PRACY**

Utworzenie Strefy Pracodawcy spowodowało, że staliśmy się urzędem bardziej przyjaznym dla pracodawców, a co za tym idzie – obserwujemy większe zainteresowanie pracodawców współpracą z urzędem oraz bardziej pozytywne ich nastawienia do korzystania z dostępnych usług rynku pracy. Sytuacja ta dotyczy głównie zgłaszania

<sup>10</sup> Tamże.



ofert pracy niesubsydiowanych. Pracodawcy, dysponujący wolnymi miejscami pracy kontaktują się z doradcami klienta strefy pracodawcy celem uzyskania wsparcia w zgłoszeniu oferty pracy oraz pomocy w doprecyzowaniu informacji zawartych w ofercie pracy.

Pracodawcy posiadają kilka możliwości zgłoszenia oferty pracy:

- kontakt telefoniczny z doradcą klienta, podczas, którego dane oferty zostają bezpośrednio, podczas rozmowy wprowadzone do systemu komputerowego (znacznie został skrócony czas przekazania oferty pracy do realizacji), a tym samym oferta niezwłocznie trafia do Centralnej Bazy Ofert Pracy;
- wizyta pracodawcy w urzędzie, podczas której również dane oferty wprowadzane są bezpośrednio do systemu komputerowego;
- wypełnienie formularza usługi elektronicznej zgłoszenia oferty pracy poprzez portal [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl). W tym przypadku oferta pracy zaczytywana jest do systemu komputerowego bezpośrednio po jej otrzymaniu przez platformę elektroniczną i niezwłocznie po zweryfikowaniu czy zawiera wszystkie dane niezbędne do realizacji zamieszczana jest na portalu z ofertami pracy.

Biorąc pod uwagę coraz większą powszechność i dostępność Internetu promujemy wśród pracodawców usługi elektroniczne, które pozwalają pracodawcom zgłaszać oferty pracy w najdogodniejszym dla nich momencie oraz bez wychodzenia z biura. Już po kilku chwilach od wysłania oferty pracy – jest ona widoczna u doradcy klienta w urzędzie, który wczytuje ją do systemu, jednocześnie przekazując do realizacji oraz upowszechniając na stronie internetowej.

Cała procedura od momentu wysłania oferty do jej zamieszczenia na stronie internetowej jest przeprowadzana szybko i sprawnie. Doradcy klienta promujący wyżej wymienioną formę zgłaszania ofert pracy pomagają pracodawcom podczas pierwszego logowania się do portalu [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl) w uzupełnieniu formularza elektronicznego.

Celem ułatwienia zgłaszania ofert pracy poprzez e-zgłoszenie oferty pracy stworzyliśmy dla pracodawców instrukcję:

---

PRACODAWCO ZACHĘCAMY DO KORZYSTANIA  
Z **ELEKTRONICZNEGO FORMULARZA**  
ZGŁOSZENIA KRAJOWEJ OFERTY PRACY



**Za pomocą elektronicznego formularza udostępnianego przez ministra właściwego ds. pracy na stronie [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl) można automatycznie przekazać wypełnione zgłoszenie krajowej oferty pracy do wskazanego przez siebie urzędu pracy.**

Formularz trafi niezwłocznie do naszej bazy i po wstępnej weryfikacji przez doradcę klienta zostanie automatycznie opublikowany w Centralnej Bazie Ofert Pracy.

Procedura składania ofert pracy:

- Wejdź na stronę Usług Elektronicznych Urzędów Pracy (link: <https://www.praca.gov.pl>)
- Wybierz zakładkę *Zgłoszenie oferty pracy, stażu i praktyk* → *zgłoszenie oferty pracy*.



- Wybierz Powiatowy Urząd Pracy w Wodzisławiu Śląskim, a następnie PRZEJDŹ DO EDYCJI WNIOSKU.



- Wypełnij elektroniczny formularz, a następnie naciskamy WYŚLIJ FORMULARZ.
- W tym miejscu dołącz załączniki, w przypadku braku naciśnij DALEJ.



- Zweryfikuj lub utwórz konto na portalu [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl).

- Wybierz sposób wysłania wniosku – PRZEKAŻ DANE BEZ PODPISU.

Istnieje możliwość zapisu lub wydruku zgłoszonej oferty pracy.

W RAZIE PYTAŃ LUB PROBLEMÓW PROSIMY O KONTAKT tel. 32 4592984

Otwartość, brak stereotypowego „urzędniczego podejścia” i zaangażowanie doradców zwiększa ufność przedsiębiorców. Dokładamy wszelkich starań, aby szybko reagować na potrzeby naszych klientów. W odpowiedzi na zgłoszenie, po otrzymaniu oferty pracy urząd przyjmuje ją do realizacji, (jeżeli zgłoszenie zawiera wymagane dane i informacje oraz nie ma przeciwwskazań do przyjęcia). Oferta pracy jest bezpośrednio wprowadzana do systemu „Syriusz”. Na tym etapie doradca klienta instytucjonalnego ustala z pracodawcą sposób realizacji oferty oraz szczegóły dotyczące oczekiwań wobec kierowanych na stanowisko osób. Następnie po dokonaniu przez doradcę klienta realizującego ofertę pracy weryfikacji potencjalnych kandydatów do pracy pracodawca uzyskuje informacje:

- ile osób spełnia wymagania jego oferty pracy;
- jaki jest planowany termin zgłoszenia się osób bezrobotnych do niego;
- jakie jest dalsze postępowanie podczas realizacji jego oferty pracy.

Urząd kontaktuje się z pracodawcą przede wszystkim w celu przekazania informacji zwrotnej dotyczącej realizowanej oferty pracy. Szybka reakcja na złożoną ofertę pracy to zadanie doradców klienta instytucjonalnego, którzy odpowiadają za kontakty z pracodawcami oraz nadzór nad przebiegiem rekrutacji. Co ważne, kontakt ten jest szczególnie potrzebny w obecnej sytuacji na rynku pracy, gdy występują niedobory pracowników. Doradca klienta wspólnie z pracodawcą ustalają sposób realizacji oferty, dopasowując ją do kwalifikacji zarejestrowanych osób w urzędzie:

## **DOBÓR KANDYDATA DO STANOWISKA PRACY**

Skuteczne zarządzanie zasobami ludzkimi jest jednym z najistotniejszych czynników decydujących o powodzeniu lub porażce przedsiębiorstw w obliczu coraz to wyższych wymagań ze strony rynku pracy i klientów. Przemiany współczesnego świata stawiają zarówno przed przedsiębiorcami, jak i osobami pozostającymi bez zatrudnienia szereg wyzwań. Pracodawcy, w szczególności z sektora, MŚP, aby zwiększyć potencjał swoich pracowników powinni posiadać wiedzę oraz niezbędne umiejętności z zakresu planowania polityki personalnej własnego przedsiębiorstwa.

Według opinii pracodawców problemy ze znalezieniem odpowiednich osób do pracy w przeważającej części wynikają z braków u samych kandydatów – tego, że nie spełniali oni oczekiwań związanych z pracą na danym stanowisku. Oprócz nieposiadania odpowiednich kompetencji i doświadczenia często wskazywano również na brak moty-

wacji do pracy (Kocór, Strzebońska, Dawid-Sawicka, 2015)<sup>11</sup>. Nie jest to wyłącznie specyfika polskiego rynku pracy, gdyż na podobne powody utrudnień wskazywali pracodawcy na całym świecie – choć oczywiście skala takich problemów była zróżnicowana (Manpower, 2016)<sup>12</sup>.

W tym celu postanowiliśmy w ramach Strefy Pracodawcy poszerzyć zakres usług doradczych dla pracodawców o usługę **doboru kandydatów do stanowiska pracy**. W ramach wyżej wymienionej usługi doradca klienta – psycholog, doradca zawodowy przeprowadza wywiad z pracodawcą dotyczący wymagań stawianych kandydatom na stanowiska specjalistyczne. Wywiad przeprowadzany jest w siedzibie firmy w celu poznania specyfiki prowadzonej działalności gospodarczej, zespołu oraz warunków pracy, w których miałby pracować potencjalny kandydat. Struktura wywiadu obejmuje następujące zagadnienia: tworzenie kompetencyjnego opisu stanowiska pracy, określenie celu istnienia stanowiska i jego umiejscowienie w strukturze organizacji, ustalenie profilu kandydata do pracy (w tym określenie jego poziomu wiedzy, doświadczeń, umiejętności oraz cech osobowościowych), wskazanie zakresu odpowiedzialności i czynników determinujących efektywność stanowiskową. Informacje zabrane w trakcie wywiadu służą do zaplanowania procesu rekrutacyjnego.

Analiza dokumentów aplikacyjnych kandydatów, ustrukturalizowana rozmowa kwalifikacyjna, wykorzystanie testów psychologicznych oraz metod bezpośredniej oceny kompetencji to kroki zwyczajowo stosowane w selekcji kandydatów do stanowiska pracy. Dodatkowo istotnym dla pracodawców w procesie rekrutacji jest możliwość spotkania się z kandydatami spełniającymi wymagania specjalistycznych stanowisk w celu przeprowadzenia próbek pracy w przyszłym zakładzie pracy.

W ostatnim czasie przeprowadziliśmy usługi doboru kandydatów na stanowiska pracy: główny księgowy, sprzedawca w salonie odzieżowym oraz kosmetyk. Wszystkie zakończyły się zatrudnieniem pracowników i nawiązaniem długofalowej współpracy z pracodawcami korzystającymi z tej usługi doradczej.

Reasumując celem prowadzonej rekrutacji i oczekiwanym rezultatem jest wybranie właściwej osoby na określone stanowisko. Mimo, iż pozornie jest to proste i łatwe, jednak proces jest długi i złożony, a efekt zależy od zaangażowania wszystkich uczestniczących w nim stron.

---

<sup>11</sup> Kocór M., Strzebońska A., Dawid-Sawicka M., 2015, *Rynek pracy widziany oczami pracodawców. Raport z badania pracodawców i ofert pracy*, PARP, Warszawa.

<sup>12</sup> Manpower, 2016, *Barometr Manpower perspektyw zatrudnienia: Polska. Raport z badania ManpowerGroup III kwartał 2016 r.*

## MIĘDZYNARODOWE POŚREDNICTWO PRACY W RAMACH SIECI EURES

Usługi Eures w głównej mierze stanowią pośrednictwo pracy i doradztwo w zakresie mobilności na rynku pracy państw członkowskich UE/EOG. Zadaniem Powiatowego Urzędu Pracy jest realizacja pośrednictwa pracy w ramach sieci Eures dla pracodawców z państw EOG, tj. przyjmowanie z WUP do upowszechnienia zagranicznych ofert pracy, informowanie osób zarejestrowanych i niezarejestrowanych o możliwościach skorzystania z zagranicznych ofert. Współpraca z pracodawcami w regionie przygranicznym jest rezultatem przystąpienia w 2008 r. tutejszego urzędu do partnerstwa transgranicznego Eures – T Beskidy ustanowionego pomiędzy przygranicznymi powiatami trzech państw członkowskich Unii: Republiką Czeską, Polską i Słowacją. Od 2016 r. nadzór i pomoc w organizacji działań do realizacji założonych corocznie planów sprawuje WUP w Katowicach – koordynator reprezentujący Partnerstwo Eures – T Beskidy na zewnątrz wobec innych podmiotów i w relacjach UE. Działalność partnerstwa polega na przekazywaniu informacji związanych z problematyką transgranicznego rynku pracy. Nasz urząd zaangażował się w akcję informującą o ofertach pracy w regionach przygranicznych, zachęcamy do podejmowania działalności gospodarczej na pograniczu polsko-czesko-słowackim, informujemy o warunkach pracy w tych krajach.



*Stanowisko pracy w regionach przygranicznych*

W ostatnich latach wzrasta zainteresowanie pracą w regionie przygranicznym, głównie w Czechach. Oferowane stanowiska pracy to w szczególności branża motoryzacyjna – operator produkcji, pracownik montażu.

Ważnym punktem we współpracy z pracodawcami oraz agencjami zatrudnienia jest bezpośredni kontakt. Chodzi o to, aby podczas zorganizowania giełdy swoją obecnością pracownicy urzędu wspierali pracodawców w procesie rekrutacji – budując atmosferę zaufania, opartą na relacjach międzyludzkich.

W Strefie Pracodawcy urząd w ramach Partnerstwa Transgranicznego Eures – T Beskidy organizuje również spotkania oraz giełdy pracy z udziałem pracodawców z Republiki Czeskiej i Słowacji. Giełdy organizowane są po zgłoszeniu oferty w ramach sieci Eures. Z racji wzrostu zainteresowania podjęciem pracy w regionie przygranicznym przez osoby chcące podjąć zatrudnienie, dobrym rozwiązaniem jest bezpośrednia wizyta doradców klienta u pracodawców czeskich. Pozwala to na zapoznanie się z warunkami pracy na miejscu, tj. w danym zakładzie pracy. Dzięki tym działaniom osoby poszukujące pracy za granicą uzyskują wiarygodne informacje w kwestii zatrudnienia. Przekazujemy również informacje pracodawcom z Republiki Czeskiej o aktualnej sytuacji na lokalnym ryn-

ku pracy. Pomaga to w dostrzeżeniu konieczności wprowadzenia innych zachęt celem pozyskania pracowników między innymi organizowanie dojazdu do miejsc pracy i dodatkowe zaplecze socjalne dla przyszłych pracowników z Polski.

## ZATRUDNIANIE CUDZOZIEMCÓW W POLSCE

Obserwowany w ostatnich latach spadek zainteresowania pracą w naszym powiecie, z powodu wizji wyższych zarobków za granicą rekompensowany jest napływem do Polski pracowników w ramach uproszczonej procedury podejmowania krótkoterminowej pracy w Polsce przez obywateli: Republiki Białorusi, Republiki Gruzji, Republiki Mołdowy, Federacji Rosyjskiej, Republiki Armenii oraz Ukrainy. W powiecie wodzisławskim w ciągu ostatnich 5 lat liczba zarejestrowanych oświadczeń wzrosła prawie 50-krotnie, od 63 w 2013 r. do prawie 3 tys. w 2017 r. (dane do 31.10.2017 r.). Prawie wszyscy cudzoziemcy, którzy podejmują pracę w regionie to obywatele Ukrainy (tylko 2% zatrudnianych w ramach oświadczeń pochodzi z pozostałych 5 państw).

Cudzoziemcy podejmują pracę głównie w branży budowlanej i wykończeniowej. Poszukiwane są osoby zarówno do prostych prac budowlanych, jak i wykwalifikowani specjaliści. Obywatele zza wschodniej granicy zatrudniani są również, jako kierowcy samochodów ciężarowych, mechanicy oraz kucharze, kelnerzy. W naszym powiecie poszukiwani są też pracownicy bez kwalifikacji zawodowych, którzy podejmują pracę na stanowiskach: pracownik prac dorywczych, pakowacz ręczny.

Podobnie jak w przypadku ofert zachęcamy pracodawców do składania dokumentów on-line. Wykorzystując elektroniczne formularze do rejestrowania oświadczeń, pomagamy im w przejściu skomplikowanej urzędniczej biurokracji minimalizując czas oczekiwania na odpowiednie dokumenty z urzędu.

## PODNIOSZENIE KWALIFIKACJI ZAWODOWYCH – INWESTYCJA W KADRY

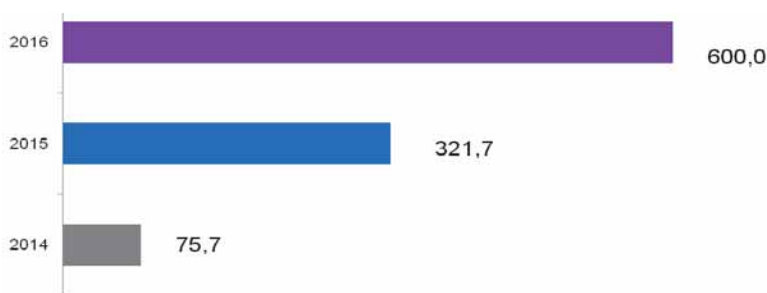
*Jedynym i prawdziwym kapitałem firmy jest kapitał intelektualny,  
czyli wiedza pracowników*  
– Andrew Carnegie

W ramach utworzonej strefy spotkamy się z przedstawicielami MŚP i promujemy działania zmierzające do zaangażowania się pracodawcy w podniesienie kwalifikacji swoich pracowników.

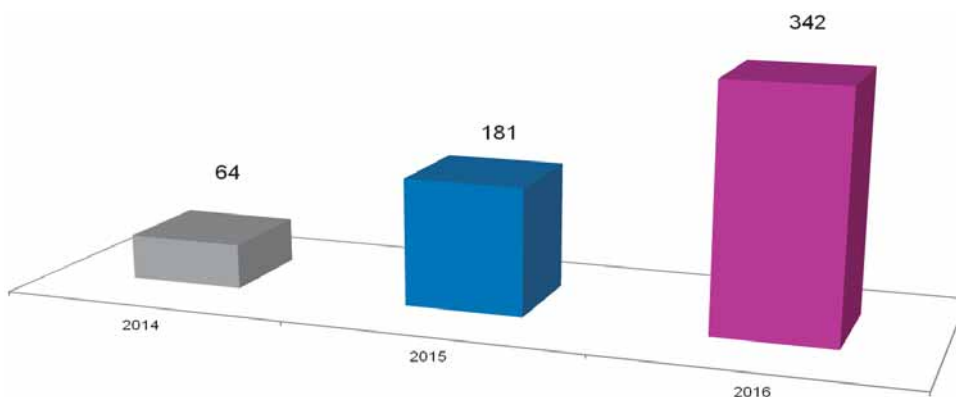


Współczesny pracodawca oraz pracownik w firmie musi być przygotowany do radzenia sobie z wysokim poziomem rozwoju technologii, szeroko pojętej informatyzacji i nieustannymi zmianami, jakie zachodzą wokół niego. Dynamika przemian wymusza konieczność podnoszenia kwalifikacji oraz ciągłego poszerzania swej wiedzy i kompetencji zawodowych. Zmiany i wyzwania będą albo ograniczały, albo staną się szansą na kontrolowaną drogę rozwoju. Poradzą sobie te firmy i przedsiębiorcy, którzy podejmą przemyślane decyzje dotyczące rozwoju swoich pracowników, a także zainwestują w rozwój własnych kwalifikacji i umiejętności zawodowych.

#### Środki KFS wykorzystane przez pracodawców w latach 2014–2016 w tys. zł



#### Liczba osób przeszkolonych w ramach KFP w latach 2014–2016



Analizując przedstawione dane można zauważyć, że działania promocyjne urzędu oraz częste bezpośrednie kontakty pracodawców z doradcami klienta, pomoc w wypełnianiu wniosku, dyspozycyjność dostosowana do potrzeb klientów ma zdecydowane przełożenie na wysokość wykorzystanych środków, jak również na liczbę pracowników, którzy z nich skorzystali.

Rozmawiając z pracodawcami często słyszymy informacje zwrotne po zakończonym procesie zdobywania nowych kwalifikacji, umiejętności zawodowych czy uprawnień:

- *moi pracownicy nabyli dodatkowe kwalifikacje zawodowe. Teraz mogę poszerzyć zakres usług, które będzie świadczyła moja firma;*
- *stałem się bardziej konkurencyjny na rynku. Zwiększyła się liczba obsługiwanych klientów;*
- *zauważyłem większe zaangażowanie pracowników w wykonywaną pracę, dlatego postanowiłem podwyższyć ich wynagrodzenie.*

Informacja zwrotna od przedsiębiorców oraz przytoczone przykłady pokazują, że samo uczestnictwo w szkoleniach przynosi wiele korzyści pracownikowi oraz pracodawcy. Zainwestowane pieniądze w zasoby ludzkie będą przez lata owocować w przyszłości, a dobrze wykwalifikowana kadra to kapitał każdego przedsiębiorstwa. Pracownik, który się rozwija posiada większą motywację do pracy, jest bardziej kreatywny, pewny swoich działań oraz samodzielny, co w konsekwencji przynosi większe zyski dla firmy, a przez to może negocjować wysokość swojego wynagrodzenia.

Na podstawie rozmów z pracownikami przeszkolonymi w ramach środków KFS utworzyliśmy katalog korzyści uzyskanych po zakończonym procesie szkoleniowym, który chcemy przedstawić:

- zdobycie wiedzy w interesującym obszarze;
- uzyskanie uprawnień, kwalifikacji;
- awans;
- podwyżka wynagrodzenia;
- zdobycie nowych umiejętności zawodowych;
- podpisanie umowy na czas nieokreślony;
- większe poczucie pewności siebie;
- poczucie atrakcyjności na rynku pracy.

Oczywistym jest, że pracodawca dbający o rozwój swojego pracownika wywołuje u niego tzw. „niepisane” zobowiązania wobec firmy oraz świadomość, że dba o jego rozwój zawodowy.

Warto podkreślić, że pracodawcy z naszego powiatu zgłaszali różnorodne potrzeby szkoleniowe. Kursy i studia sfinansowane ze środków KFS za pośrednictwem Powiatowego Urzędu Pracy w Wodzisławiu Śląskim:

- **KSIĘGOWOŚĆ** – kurs na kandydatów na głównego księgowego, kosztorysowanie robót budowlanych, obsługa kadrowo-płacowa w programie Comarch ERP Optima, klasyfikacja budżetowa po zmianach;
- **FIZJOTERAPIA I MEDYCYNĄ** – manipulacja powięzi wg Stecco, fibroliza mięśniowo-powięziowa, neurologopedia i surdologopedia, łańcuchy mięśniowe DGS, trening w podwieszeniu, trening cross, kurs sanitariusza;

- **SPRZĘT CIĘŻKI** – operator ładowarki, koparki, wózka widłowego, walca drogowego, zagęszczarek i ubijaków wibracyjnych, operator samojezdnych maszyn produkcyjnych ładowarek samojezdnych ruchu podziemnych zakładów górniczych;
- **SPAWANIE** – spawanie elektryczne, gazowe, MIG, TIG, egzamin – weryfikacyjny spawania;
- **TRANSPORT** – prawo jazdy kat. C, szkolenie okresowe dla kierowców kat. C, kwalifikacja wstępna kategorii C, C1, C + E, C1 + E;
- **SPRZĘT SPECJALISTYCZNY** – obsługa: piły mechanicznej do ścinki drzew, zagęszczarki i ubijaki wibracyjnej oraz przecinarki do nawierzchni dróg, narzędzia udarowe ręczne, frezarki do nawierzchni dróg, obsługa suwnic, pomp do mieszanki betonowej, konserwator wózka widłowego, świadectwo kwalifikacyjne uprawniające do zajmowania się eksploatacją urządzeń, instalacji, sieci na stanowisku eksploatacji w grupie 1 i 2, sprężarki przewoźne kl. III, skrapiarki kl. III, wiertnice poziome z zasilaczem hydraulicznym kl. III, uprawnienia energetyczne do 1 kv, obsługa przenośników taśmowych i zgrzeblowych oraz maszyn CNC;
- **TECHNOLOGIA** – MS 20410 Instaling and Configuring Windows Server 2012, MS 20411 Administering Windows Server 2012, CompTIA Security + SY0, kurs przygotowawczy do egzaminu CISA (Certified Information System Auditor), Foto&Internet, zastosowanie fotografii w geodezji, AutoCad, interpretacja zdjęć satelitarnych, ArcGIS, zastosowanie dronów w geodezji, kompleksowy kurs ABI + kurs kontrolera ODO;
- **PRAWO I ADMINISTRACJA** – nowe prawo reklamacyjne w sprzedaży krajowej i zagranicznej, nowelizacja ustawy prawo zamówień publicznych, specjalista ds. kadr, certyfikat kompetencji zawodowych w transporcie drogowym, zarządzanie oświatą, obowiązek oceny ryzyka i odpowiedzialność prawna przy projektowaniu i obsłudze maszyn, nowe prawo reklamacyjne w sprzedaży krajowej i zagranicznej, audytor wewnętrzny zintegrowanych systemów zarządzania ISO;
- **FRYZJERSTWO** – strzyżenie damskie, męskie, techniki koloryzacji, upięcia;
- **KURSY JĘZYKOWE** – kurs kwalifikacyjno-językowy z metodyki nauczania języka angielskiego;
- **KULINARIA** – kucharz, innowacje w piekarnictwie;
- **KOSMETYKA** – wypełniacze/usta/kwas usieciowany, obsługa i zastosowanie nowoczesnych urządzeń kosmetycznych, metody zdobnictwa paznokci, karboksyterapia, osocze bogato płytkowe, podologia, makijaż permanentny;
- **JUBILERSTWO** – nowe technologie w jubilerstwie, zaawansowany kurs ekspertyzy gemmologicznej;
- **FLORYSTYKA** – pielęgnacji roślin – roślinoznawstwo, florystyka ślubna i żałobna, nowoczesne kompozycje, materiałoznawstwo i roślinoznawstwo, florystyka okolicznościowa;

- **PRZEMYSŁ ODZIEŻOWY** – materiałoznawstwo włókiennicze i odzieżowe, kontrola jakości w przemyśle odzieżowym, konstrukcja, modelowanie i stopniowanie szablonów dla odzieży dziecięcej w systemie komputerowym;
- **BUDOWNICTWO** – monter rusztowań budowlano-montażowych, specjalista nadzoru budowy i eksploatacji rusztowań, konserwator hydrantów wewnętrznych i zewnętrznych;
- **STUDIA PODYPLOMOWE SFINANSOWANE W RAMACH KFS W 2016 r.** – Terapia pedagogiczna, Szkolne doradztwo zawodowe, Neurologopedia i surdologopedia, Zarządzanie nieruchomościami i pośrednictwo w obrocie nieruchomościami, Szacowanie nieruchomości, Zarządzanie oświatą, żywienie i suplementacja osób aktywnych fizycznie.

## WNIOSKI

Najważniejszą rolę w efektywnym funkcjonowaniu Strefy Pracodawcy pełnią zatrudnieni w urzędzie doradcy klienta. Mogą oni przyczynić się do lepszej współpracy z pracodawcami, większego zaangażowania się w realizację ich rzeczywistych potrzeb.

Dogodne warunki lokalowe, wprowadzenie dyżurów, spotkania z pracodawcami „face to face” pozwalają na pełniejsze przedstawienie wachlarza usług urzędu pracy i dostosowania ich do oczekiwań pracodawcy. Powstanie strefy – wynikało z potrzeb rozwijającego się rynku pracy i jest odpowiedzią na oczekiwania pracodawców.

Wprowadzenie Strefy Pracodawcy było innowacją w fazie wdrożenia, a zatem siłą rzeczy niezbędne będzie wprowadzenie korekt w przyszłości. Traktujemy naszą działalność, jako model rozwijający się, który należy ciągle udoskonalać. Obserwujemy rynek pracy i wychodzimy naprzeciw wyzwaniom współczesności, wykorzystując wiele ukrytych możliwości. Doświadczenia pokazują, iż pomysł na stworzenie Strefy Pracodawcy przekonał pracodawców do korzystania z naszych usług i ukazał działania urzędu pracy z innej perspektywy.

Strefa Pracodawcy to istotny element, który wyróżnia nasz urząd. Duża dynamika zmian na rynku pracy wymusza na urzędach wdrożenie innowacyjnych działań oraz interdyscyplinarne podejście pracowników urzędów do klientów, aby wypracowane formy wsparcia zaspokoily oczekiwania naszych partnerów.

