



Document:	<b>Przewodnik po projektach standardów usług rynku pracy:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- pośrednictwo pracy</li><li>- poradnictwo zawodowe</li><li>- pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy</li><li>- organizacja szkoleń</li></ul>
Task:	<b>Task 2 – Preparation of EPS quality standards for public institutions</b>
Date of document:	<b>23 sierpień 2004 r.</b>
Author of document:	<b>Mariusz Śmigiel</b>
Signature:	





---

**SPIS TREŚCI:**

1. Uwagi ogólne
2. Wyjaśnienia do poszczególnych standardów
  - 2.1. Przedstawienie założeń
  - 2.2. Uwagi ogólne do zaproponowanych projektów standardów
3. Uwagi szczegółowe do projektów poszczególnych standardów
  - 3.1. Pośrednictwo pracy
  - 3.2. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy
  - 3.3. Poradnictwo zawodowe
  - 3.4. Organizacja szkoleń





## 1. UWAGI OGÓLNE

- 1.1. Założeniem przy opracowywaniu nowych standardów było podniesienie jakości usług rynku pracy. Dotychczasowe standardy nie w pełni odpowiadały nowym unormowaniom ustawowym. Ich adaptacja do obecnych uregulowań spowodowałaby dostosowywanie prawa do istniejącego stanu faktycznego – co byłoby sprzeczne z poczynionym założeniem. Standardy mają na celu zmianę istniejącego stanu faktycznego i podniesienie jakości świadczonych usług oraz zbliżenie ich (w granicach rozsądku i możliwości) do standardów funkcjonujących w innych krajach Wspólnot Europejskich.
- 1.2. Przy lekturze standardów pamiętać należy, iż są one skonstruowane w sposób umożliwiający korzystanie z nich tak przez publiczne służby zatrudnienia, jak i przez agencje zatrudnienia. Nie są więc skonstruowane wyłącznie przez pryzmat działań urzędów pracy, lecz przez pryzmat realizacji poszczególnych usług przez różnego rodzaju podmioty (publiczne i niepubliczne) z zachowaniem wymogów ustawowych. Jednocześnie duży nacisk został położony na promocję współpracy wszystkich podmiotów funkcjonujących na lokalnym rynku pracy. Standardy przewidują możliwość realizacji sporej części procedur wspólnie z innymi podmiotami. Ma to olbrzymi wpływ na uaktywnienie lokalnego rynku pracy oraz na większe "otwarcie się" urzędów na współpracę z partnerami lokalnymi, bądź na zainicjowanie przez urzędy takiej współpracy. Jest to zgodne z duchem nowej ustawy, kładącej bardzo duży nacisk na współpracę wszystkich instytucji rynku pracy oraz na szeroko pojęte partnerstwo lokalne.
- 1.3. Standardy zbudowane są w sposób, pozwalający na ich realizację wszystkim urzędom pracy. Każda z usług składa się z kilku (czasami kilkunastu) procedur. Do prawidłowej realizacji usługi nie jest konieczne bezwzględne realizowanie wszystkich procedur. Procedury bowiem, obejmują swoim zakresem wszystkie możliwe formy realizacji danej usługi. Natomiast nie wszystkie urzędy mają ku temu odpowiednie warunki (kadrowe, lokalowe, organizacyjne, itp.). Błędnym byłoby założenie, iż urząd nie organizujący np. giełd pracy czy targów pracy nie realizuje prawidłowo usługi pośrednictwa pracy. Giełdy pracy i targi pracy są specyficznymi formami realizacji pośrednictwa pracy, które nie zawsze i nie wszędzie mogą być zastosowane. Wymagają bowiem odpowiedniej infrastruktury, dynamicznego rynku pracy, odpowiedniej ilości ofert pracy oraz odpowiedniej ilościowo kadry pracowników przygotowanych do realizacji takich przedsięwzięć. Nie każdy urząd pracy ma takie możliwości. Nie każdy również działa na odpowiednio dynamicznym rynku pracy. Urzędy takie mają więc możliwość realizowania pośrednictwa pracy w inny sposób – z pominięciem giełd i targów pracy – i usługa taka nadal będzie realizowana w sposób prawidłowy.

To samo założenie dotyczy pozostałych trzech usług. Mówiąc inaczej, każdy urząd powinien realizować daną usługę za pomocą procedur możliwych do zastosowania w jego przypadku. Jeżeli nie ma możliwości realizowania danej usługi lub danej procedury samodzielnie (z jakiegokolwiek przyczyny), ma możliwość podjęcia odpowiednich działań wspólnie z innymi podmiotami (innymi urzędami pracy, agencjami zatrudnienia, instytucjami szkoleniowymi, itd.) na zasadach wspólnych przedsięwzięć, lub na zasadach przewidzianych w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (art.6 ust.8 i art.art.24).

Dając sporą swobodę wyboru metod działania, standardy jednocześnie wskazują bardzo konkretnie jak wybrana metoda powinna być realizowana. W ten sposób umożliwiają urzędowi pełną kontrolę nad podejmowanymi działaniami oraz dają instrumenty do samokontroli podejmowania działań wraz z badaniem (we własnym zakresie) jakości świadczonych usług.

- 1.4. Standardy są jednocześnie określeniem pewnego stanu, do którego pełnej realizacji należy dążyć. Urzędy realizujące jedynie część procedur mają jednocześnie możliwość rozwijania swojej działalności poprzez np. systematyczne "uruchamianie" kolejnych procedur, zwiększających zakres i jakość usług. Mają więc być swoistym "przewodnikiem" po metodach





realizacji poszczególnych usług, a zarazem po metodach stałego podnoszenia jakości tych usług. Pozwalają jednocześnie na zaistnienie urzędem pracy w roli koordynatora lub inicjatora wielu działań na lokalnych rynkach pracy – dając jednocześnie pełną swobodę w wyborze stosowanych metod, w zależności od możliwości lokalnych.

- 1.5. Standardy stawiają na dużą samodzielność urzędów. Najwyraźniej widoczne jest to w aspekcie nie zamieszczania w nich sztywno określonych wzorów dokumentów. Standardy zawierają natomiast określenie niezbędnych danych, które w danym dokumencie muszą się znaleźć, aby zagwarantować prawidłową realizację procedury. Forma dokumentu ma tu znaczenie drugorzędne. Istotne jest, aby dokument zawierał określone dane (niezbędne lub użyteczne przy realizacji danej procedury lub usługi), a nie żeby wyglądał wszędzie jednakowo. Poza tym, przyjęte rozwiązanie daje urzędom możliwość rozbudowywania dokumentów o dane fakultatywne, które są różne w zależności od lokalnych warunków, a jednocześnie pozwalają na sprawniejszą, pełniejszą i skuteczniejszą realizację poszczególnych usług.
- 1.6. Brak wzorów dokumentów wynika również z innego powodu. Jak wiadomo, standardy obowiązują tak publiczne służby zatrudnienia, jak i agencje zatrudnienia. Wprowadzenie zunifikowanej dokumentacji dla obu rodzajów tych podmiotów byłoby błędem. W związku z dużymi rozbieżnościami w sferze zasad ich funkcjonowania, realizowanych ustawowych celów, itp. znacznie wygodniejszym jest przyjęcie proponowanego w standardach rozwiązania. Nie wyklucza to oczywiście możliwości określenia (np. w drodze rozporządzenia MGiP zalecanych (a nie obowiązkowych) wzorów dokumentów, wyłącznie dla publicznych służb zatrudnienia.
- 1.7. Standardy kładą duży nacisk na prowadzenie dokumentacji elektronicznej i na zmniejszenie ilości dokumentów. Idealnym rozwiązaniem byłoby prowadzenie całej dokumentacji w formie elektronicznej (z wyjątkiem tej, która zgodnie z przepisami obowiązującego prawa nie mogłaby funkcjonować w takiej formie) do której dostęp miałby każdy pracownik realizujący poszczególne usługi. W związku z tym, iż spora część urzędów nie jest jeszcze do tego przygotowana, dają również możliwość prowadzenia dokumentacji "papierowej" – bez uszczerbku dla jakości świadczonych usług, lecz ze świadomością, iż stan ten utrudnia znacznie ich realizację.

Standardy dają również możliwość prowadzenia korespondencji elektronicznej z klientami, co w związku z brakiem w praktyce instytucji podpisu elektronicznego nie jest do końca możliwe, jednakże w niedługim czasie może okazać się bardzo przydatnym rozwiązaniem. Oczywiście zdając sobie sprawę z ograniczonego dostępu do łącz internetowych przez pewną liczbę urzędów, rozwiązanie to należy traktować również jako alternatywę, do której realizacji należy dążyć, a nie jako formy działania której niemożność wykonania powoduje nieprawidłową realizację usług.

- 1.8. Standardy również promują zminimalizowanie ilości dokumentów dotyczących obsługi jednego klienta. Idealnym rozwiązaniem byłaby możliwość stworzenia jednego dokumentu elektronicznego, zawierającego w sobie dane z dotychczasowych: kart rejestracyjnych, kart aktywności, kart usług, itd. – z jednoczesną możliwością poszerzania informacji o kliencie o dane fakultatywne.

Nie oznacza to oczywiście, iż brak takiego dokumentu uniemożliwia realizację standardów. Standardy są również dostosowane do prowadzenia kilku dokumentów dotyczących jednego klienta, jednakże takie rozwiązanie jest po prostu nie wygodne dla realizatorów usług.





## **2. WYJAŚNIENIA DO POSZCZEGÓLNYCH STANDARDÓW**

### **2.1. Przedstawienie założeń**

Niniejsze wyjaśnienia zostały opracowane w oparciu o uwagi do projektów 4 standardów usług rynku pracy, tj. do:

- projektu standardu usługi "pośrednictwo pracy"
- projektu standardu usługi "poradnictwo zawodowe"
- projektu standardu usługi "pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy"
- projektu standardu "organizacja szkoleń"

zgłoszone przez Wojewódzkie i Powiatowe Urzędy Pracy, w wyniku konsultacji prowadzonych przez twórców standardów oraz przez Departament Rynku Pracy Ministerstwa Gospodarki i Pracy.

Konstrukcja wyjaśnień jest następująca:

Kolorem czarnym zaznaczono stanowisko publicznych służb zatrudnienia. Zostało ono przytoczone bez żadnych zmian, w brzmieniu przekazanym przez poszczególne urzędy. Komentarze podzielone zostały na te, które dotyczyły projektów w ujęciu ogólnym i te, które dotyczyły poszczególnych procedur w projektach standardów. Dla niniejszego dokumentu nie ma znaczenia ani pochodzenie komentarzy i uwag (WUP czy PUP) ani kto jest jego autorem. W przypadku powtarzania się zgłaszanych problemów w kilku opiniach, ujęto je w niniejszym dokumencie tylko raz.

*Kolorem niebieskim i kursywą oznaczono stanowisko wykonawcy projektów standardów. Odnosi się ono do każdego zgłoszonego problemu o istotnym (zdaniem wykonawcy) znaczeniu oraz do każdej wskazanej wątpliwości w treści projektów standardów.*

### **2.2. Uwagi ogólne do zaproponowanych projektów standardów.**

#### Uwaga 1.

Obawy budzi fakt, że standardy opracowywane są przed wydaniem rozporządzenia (na podstawie art. 35 ust. 4 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy), które określi szczegółowe warunki prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego i organizowania szkoleń oraz pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy. Uregulowania zawarte w opracowanych standardach mogą nie być spójne lub wręcz zawierać inne wymagania niż postanowienia zawarte w przepisach przyszłego, w/w rozporządzenia.

*Wykonawca również wyraża taką obawę. Dlatego wielokrotnie zwracał się do Ministerstwa Gospodarki i Pracy o udostępnienie projektów (lub przynajmniej założeń) rozporządzeń wykonawczych. Część tych dokumentów została przez Ministerstwo udostępniona, część była udostępniana partiami, części nie udostępniono autorom standardów w ogóle. Autorzy standardów do chwili zakończenia prac nad nimi nie otrzymali końcowego projektu rozporządzenia w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego, organizacji szkoleń oraz pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy – a więc dokumentu kluczowego dla poprawnego skonstruowania standardów 4 usług rynku pracy.*

*Dlatego też standardy zostały opracowane jedynie na podstawie dostępnej dokumentacji – tj. ustawy i niepełnego projektu rozporządzenia w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego, organizacji szkoleń oraz pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy oraz projektu rozporządzenia w sprawie warunków przeprowadzania przez wojewodów kontroli..., które autorzy otrzymali w II połowie lipca. .*

#### Uwaga 2.

Istnieje poważne zagrożenie, iż powiatowe urzędy pracy nie będą mogły w sposób właściwy wdrożyć i wykonywać standardów tak skonstruowanych z uwagi na małą obsadę kadrową.





*Kwestie związane z zapewnieniem wielkości obsady kadrowej nie należą do zakresu kompetencji wykonawcy. Standardy konstruowane były w taki sposób, aby każdy urząd był w stanie wykonać konkretną usługę w sposób co najmniej poprawny.*

#### Uwaga 3.

Procedury są zbyt rozbudowane i zbiurokratyzowane, co powodować będzie w konsekwencji przedmiotowe traktowanie klienta, a ich właściwa realizacja będzie zbyt pracochłonna;

*Niebezpieczeństwo przedmiotowego traktowania klienta istnieje zawsze, gdy większą uwagę zwraca się na stronę formalną, niż na prawidłową realizację zadań. Procedury w założeniu mają pokazać inny niż dotychczas sposób realizacji usługi – ukierunkowany na klienta. Są szczegółowe, aby każdy – nawet niedoświadczony pracownik – mógł je zrealizować poprawnie. W wielu miejscach przewidują jednak możliwość ich modyfikacji, poprzez np. opuszczenie kilku etapów – jeżeli jest to uzasadnione w konkretnej sytuacji. Mimo swej szczegółowości są więc giętkie i można je dostosowywać do danej sytuacji. Wymaga to jedynie nieco oswojenia się z nowym ujęciem realizacji usługi.*

#### Uwaga 4.

Przedłożone projekty są ukierunkowane na działania indywidualne z klientem, są bardzo czytelne i pozwalają na korzystanie z nich nawet przez osoby zdobywające pierwsze doświadczenie zawodowe.

*Takie było założenie przy projektowaniu poszczególnych procedur.*

#### Uwaga 5.

Dokumentacja powinna być dostosowana do wymagań sprawozdawczości.

*Dokumentacja powinna być dostosowana do wymagań związanych z realizacją usługi i do potrzeb pracowników je realizujących. To sprawozdawczość powinna być dostosowana do usług, a nie usługa do sprawozdawczości. Nie można ani poprawnie, ani dobrze wykonywać usługi, która będzie realizowana przez pryzmat sprawozdawczości.*

#### Uwaga 6.

Standardy nie zawierają ujednoczonych wzorów druków, rejestrów i itp. dokumentów. Niezbędne jest zawarcie w standardach wzorów wymaganych dokumentów, tak, aby uniknąć w przyszłości nieporozumień interpretacyjnych dotyczących poprawności i jakości wykonywania przez PUP usługi.

*Standardy nie zawierają ujednoczonych druków, gdyż ich wprowadzenie nie jest możliwe. Urzędy pracują na różnych platformach informatycznych i używają różne programy. Jeszcze innych programów używają podmioty nie będące publicznymi służbami zatrudnienia. Dla poprawności wykonywania usług nie jest istotne, czy dokument ma taką, czy inną formę. Istotna jest natomiast jego treść, która ma odzwierciedlać realne potrzeby osób realizujących usługę. Dlatego standardy zawierają jedynie wykaz niezbędnych informacji, jakie dany dokument powinien zawierać. W zależności od potrzeb, może on być odpowiednio rozbudowywany.*

#### Uwaga 7.

Dotychczas stosowane standardy opracowane w 2003 r. były bardziej przejrzyste niż obecna propozycja; zgodnie z sugestiami obecnych pracowników urzędów pracy należałoby jedynie zaktualizować standardy o nowe procedury wynikające ze zmian w Ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

*Założeniem położonym przy opracowywaniu nowych standardów było podniesienie jakości usług. Dotychczasowe standardy nie w pełni odpowiadały nowym unormowaniom. Ich adaptacja do obecnych warunków spowodowałaby dostosowywanie prawa do istniejącego stanu faktycznego – co byłoby sprzeczne z poczynionym założeniem. Standardy mają na celu zmianę istniejącego stanu faktycznego i podniesienie jakości świadczonych usług oraz zbliżenie ich (w granicach rozsądku i możliwości) do standardów funkcjonujących w innych krajach Wspólnot Europejskich.*

*Natomiast decyzja dotycząca tego, czy przyjąć rozwiązanie proponowane przez twórców standardów w całości lub w części, albo też skorzystać jedynie z niektórych ich elementów, należy do MGiP.*





Uwaga 8.

Brak określenia czy agencje realizujące zadania w zakresie rynku pracy oraz inne podmioty wykonujące usługi rynku pracy w trybie art. 6 ust. 8 muszą przestrzegać w całości standardy czy są zwolnione z realizacji niektórych procedur.

*Część podmiotów nie musi realizować wszystkich elementów procedur. Szczegółowe instrukcje w tym zakresie znajdują się w "zasadach realizacji" (ramki po prawej stronie schematów).*

Uwaga 9.

Opracowane standardy nie określają niezbędnych do prawidłowego ich stosowania liczby pracowników urzędu (pośredników pracy, doradców zawodowych i liderów klubu pracy) oraz środków finansowych w stosunku do liczby obsługiwanych klientów. Jest to niezbędne. Gdyby w powyższej sprawie były opracowane odrębne standardy zatrudnieniowe i finansowe to powinny wejść w życie jednocześnie ze standardami rynku pracy.

*Standardy usług rynku pracy, jak sama nazwa wskazuje, obejmują swoim zakresem przedmiotowym kwestie określenia sposobów i metod realizacji usług. Zagadnienia wielkości zatrudnienia oraz odpowiedniego wynagradzania są poza zakresem przedmiotowym standardów, a tym, bardziej nie leżą w gestii wykonawcy. Należą do zakresu zadań samorządów.*

*Ponadto, niemożliwe jest wyliczenie "uniwersalnego" wskaźnika liczby bezrobotnych, która powinna przypadać na jednego pracownika realizującego daną usługę (lub procedurę), aby była ona realizowana prawidłowo. Problem nie leży w ilości pracowników, lecz w ich kwalifikacjach, w sytuacji poszczególnych urzędów oraz w stanie lokalnego rynku pracy, na którym dany urząd operuje. W przypadku wysoko kwalifikowanych pracowników, wystarczająca będzie ich mniejsza ilość do prawidłowego Zrealizowania usługi, niż w przypadku pracowników nowych lub o niższych kwalifikacjach bądź mniejszym doświadczeniu. Opracowanie quasi "uniwersalnego" wskaźnika zatrudnienia mogłoby być instrumentem sztucznego zawyżania lub zaniżania stanu kadrowego urzędu.*

Uwaga 10.

Zestaw podstawowych pytań do przeprowadzenia badania stopnia akceptacji u klientów we wszystkich procedurach jest taki sam. Czy to celowy zabieg i czy pomoże on w ocenie tak różnych usług objętych standardami?

*Usługi są różne, natomiast badanie akceptacji jest jednym z elementów oceny jakości usługi. Badanie akceptacji służy więc zawsze jednemu celowi – ocenie jakości. Nie można jednego i tego samego celu realizować w każdej usłudze w różny sposób.*





### **3. UWAGI SZCZEGÓŁOWE DO PROJEKTÓW POSZCZEGÓLNYCH STANDARDÓW**

#### **3.1. Pośrednictwo pracy**

W punkcie V PROCEDURY PP-1 do PP-12 nie uwzględniono Wojewódzkiego Urzędu Pracy jako jednego z podmiotów realizującego procedurę.

*Wojewódzki Urząd Pracy jako realizator usługi pośrednictwa pracy jest uwzględniony w standardzie Eures.*

Projekt zakłada dużą częstotliwość działań kontrolnych w realizacji poszczególnych procedur – nasza propozycja kontroli np. nie częściej niż raz na 3 miesiące, a nie rzadziej niż raz na pół roku.

*Ponieważ kontrola realizacji procedury dokonywana jest przez pośrednika realizującego ją, a więc ma w zasadzie cechy samokontroli, wskazane jest, aby była wykonywana jak najczęściej. Jej zasady są tak skonstruowane, iż może być dokonywana partiami – a nie za każdym razem całościowo. Ponieważ jej częstotliwość jest w standardach określona jako "nie częściej niż raz na miesiąc, a nie rzadziej niż raz na kwartał", być może rozwiązaniem byłoby określenie jej częstotliwości jako "nie częściej niż raz na miesiąc, nie rzadziej niż raz na pół roku".*

Prowadzenie Karty Pracodawcy w formie elektronicznej wymaga wprowadzenia odpowiedniego systemu rejestracji i dodatkowych nakładów finansowych.

*Standardy przewidują prowadzenie karty pracodawcy (oraz innych dokumentów) w formie elektronicznej jako preferowanej formy. Nie oznacza to natychmiastowej konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów wprowadzania takiego rozwiązania. Może być ono wprowadzone w terminie późniejszym. Jednakże, ponieważ standardy mają służyć m.in. poprawie jakości usług, docelowym rozwiązaniem jest wprowadzenie dokumentacji elektronicznej, nie dublowanej (w maksymalnym możliwym zakresie) dokumentacją "papierową".*

Wymagane informacje o pracodawcy zamieszczone w Karcie Pracodawcy są często niemożliwe do uzyskania.

*Dane te nie różnią się znacząco od danych dotychczas umieszczanych w karcie pracodawcy. Jak więc do tej pory radzono sobie z tym problemem ?*

*Standardy nie przewidują obowiązku wypełniania wszystkich danych w karcie pracodawcy. Karta ta ma być pomocą dla pracowników i źródłem informacji o pracodawcy. Powinna więc być wypełniana w maksymalnym możliwym zakresie. Dane mogą być w niej uzupełniane systematycznie – po ich uzyskaniu na przestrzeni czasu. Pracownikom urzędu winno zależeć na zebraniu jak największej ilości danych o pracodawcy. Jeżeli pracodawca nie chce udzielać informacji o sobie, nie można go do tego zmusić.*

Weryfikacja każdego „sygnału” dotyczącego aktualności oferty pracy jest często w praktyce niemożliwa.

*Brak informacji dlaczego jest niemożliwa. Natomiast każdy taki sygnał powinien być weryfikowany. Brak weryfikacji powoduje, iż kandydaci do pracy są często wysyłani na miejsca pracy już obsadzone – co nie należy do rzadkości i powoduje często negatywne postrzeganie urzędu tak przez pracodawców, jak i przez kandydatów do pracy.*

Dobór kandydatów do posiadanych ofert pracy powinien zachować formę „wezwań” – w przypadku powiatowych urzędów pracy.

*Dobór kandydatów na miejsca pracy powinien mieć formę analizy kwalifikacji, umiejętności i innych cech kandydata. Natomiast jeżeli chodzi o formę "zaproszenia" zamiast "wezwania", to kwestia ta jest wyjaśniona szczegółowo w "zasadach realizacji" (szara ramka po prawej stronie procedury). "Zaproszenie" różni się od "wezwania" formą i treścią (jest po prostu przyjaźniejsze dla klienta i nie powoduje bariery psychicznej) z zachowaniem wszelkich skutków prawnych jego nie respektowania – co powinno być zaznaczone w jego treści. Mówiąc inaczej, "zaproszenie" to po prostu przyjaźniej*







*sformułowane wezwania, zachowujące wszystkie elementy wezwania przewidziane w przepisach obowiązującego prawa.*

Standardy różnicują „informacje o wolnym miejscu pracy” oraz „przyjęcie oferty pracy”, nie precyzując w jednoznaczny sposób różnicę pomiędzy tymi sformułowaniami.

*Różnica ta jest wyraźnie określona przez ustawę. Z przyjęciem "informacji o wolnym miejscu pracy" mamy do czynienia w przypadku, gdy pracodawca jedynie wypełnia obowiązek zgłoszenia informacji o każdym wolnym miejscu pracy, i nie chce korzystać z usługi pośrednictwa pracy. Natomiast z przyjęciem oferty pracy mamy do czynienia, gdy pracodawca zgłasza wolne miejsce pracy (ofertę pracy) do obsadzenia w drodze świadczenia przez pośrednika usługi pośrednictwa pracy.*

Podanie w ofercie pracy składników wynagrodzenia nie zawsze jest możliwe.

*Należy je podawać wtedy, gdy jest to możliwe.*

Procedura pozyskiwania ofert pracy poprzez pisanie listów intencyjnych do pracodawców może być zastąpiona w niektórych przypadkach kontaktem telefonicznym lub osobistym, co znacznie skraca czas pozyskania ofert pracy.

*Oczywiście, że może. Jest to wyraźnie zaznaczone w "zasadach realizacji". Ścieżka pozyskiwania ofert pracy może być dostosowywana przez urzędy do własnych potrzeb (w zakresie określonym w standardach).*

Ankietyzacja badająca stopień akceptacji u klientów budzi wątpliwości ze względu na niewielką ilość otrzymanych informacji zwrotnych.

*Brak informacji zwrotnych musi być spowodowany jakimiś przyczynami. Należałoby więc je zdiagnozować. Poza tym można zwiększyć ilość ankietowanych w celu uzyskania większej ilości informacji zwrotnych. W ostateczności można opierać się jedynie na otrzymanywanych informacjach.*

Konieczne jest określenie wymaganej liczby etatów dla zapewnienia odpowiedniej jakości standardu usługi „Pośrednictwo pracy”.

*Kwestie związane z zapewnieniem wielkości obsady kadrowej nie należą do zakresu kompetencji wykonawcy. Standardy konstruowane były w taki sposób, aby każdy urząd był w stanie wykonać konkretną usługę w sposób co najmniej poprawny. Kwestie obsady kadrowej należą do kompetencji samorządów. Standardy dotyczą procedur wykonania usługi, a nie zapewnienia prawidłowości funkcjonowania urzędu jako całości. Ponadto standardy mają służyć m.in. podwyższaniu kwalifikacji pracowników, aby nie trzeba było zwiększać obsady kadrowej (a więc, aby zamiast większej ilości niskokwalifikowanych pracowników można było te same zadania realizować mniejszą ilością wyżej wykwalifikowanych osób).*

Brak odpowiedniego zaplecza techniczno-lokalowego utrudnia prawidłową realizację standardu usługi „Pośrednictwo pracy”.

*Kwestie zabezpieczenia odpowiedniego zaplecza lokalowo-technicznego leżą w gestii samorządów.*

Standard usługi rynku pracy „Pośrednictwo pracy” merytorycznie skonstruowany jest w sposób nie budzący wątpliwości. Pełna realizacja powyższej usługi przez urzędy pracy bezpośrednio zależna będzie od ilości zatrudnionych pośredników pracy, zabezpieczenia lokalowego oraz wyposażenia w sprzęt komputerowy.

*Pełna realizacja standardu zależna jest przede wszystkim od kwalifikacji osób go realizujących. Oczywiście pozostałe elementy podnoszone przez autora uwagi są także niezbędne. Jednakże kwestie zabezpieczenia lokalowego, sprzętowego, kadrowego nie leżą w gestii twórców standardów.*

Pracodawca zgłaszając ofertę pracy do PUP jednocześnie korzysta z otwartych form pośrednictwa pracy (Sklep z Pracą, ogłoszenia prasowe). Z informacji o wolnym miejscu zatrudnienia mają możliwość korzystania bezrobotni zarejestrowani w Urzędzie, jak i inne osoby poszukujące pracy. Pracodawca decydując się na zatrudnienie pracownika wybiera osobę w pełni spełniającą jego oczekiwania, nie zawsze jest to kandydat skierowany przez Urząd.





*Pracodawca powinien określić, jakiego rodzaju ofertę zgłasza. Czy jest to oferta otwarta (do realizacji bez udziału pośrednika – np. do wywieszenia na tablicy lub w innym miejscu), czy zamknięta (do realizacji przez pośrednika). Jedna oferta w zasadzie nie powinna mieć jednocześnie charakteru zamkniętego i otwartego. To uniemożliwia kontrolę nad jej realizacją i może powodować, że urząd będzie kierował kandydatów do pracy na stanowisko już zajęte.*

*Zbyt mocno rozbudowane procedury dokumentacji papierowej powielające zapisy komputerowe, Generalnym założeniem standardów jest prowadzenie dokumentacji w formie elektronicznej. Tam, gdzie nie jest to możliwe, prowadzić należy dokumentację "papierową". Nie należy natomiast jej dublować.*

*Jakie konsekwencje poniesie osoba bezrobotna w przypadku nie przyjęcia zaproszenia bądź nie zgłoszenia się na zaproszenie?*

*Takie same jak w przypadku nie zgłoszenia się na wezwanie (patrz powyżej – punkt wyjaśniający różnicę pomiędzy wezwaniem i zaproszeniem).*

*Z jakich funduszy finansowane będą dyskiety, płyty CD i ulotki przekazywane bezrobotnym?*

*Jedynym źródłem finansowania w/w może być Fundusz Pracy. Możliwość taką przewiduje przepis art.108 ust.1 pkt.31 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.*

*Czy list intencyjny musi być wysyłany do każdego pracodawcy?*

*Nie. Część kroków w niektórych procedurach może zostać pominięta lub może zostać zmieniona kolejność ich realizacji. Wszystkie te przypadki są szczegółowo omówione w "zasadach realizacji". Nie zmienia to faktu, iż list intencyjny raczej powinien być wysłany do każdego pracodawcy, z którym urząd (agencja) do tej pory nie współpracował, a chciałby nawiązać współpracę.*

*W jakim celu zawierać umowy dot. zasad realizacji ofert pracy – jakie umowy?*

*Umowy dotyczące zasad realizacji ofert pracy zawierane są wyłącznie przez agencje zatrudnienia z pracodawcami. Zostało to wyraźnie wyjaśnione w "zasadach realizacji".*

*W jaki sposób badać dodatkowe umiejętności bezrobotnych, jeżeli nie są udokumentowane?*

*W sposób możliwy do wykonania w warunkach urzędu. Zależy jest to przede wszystkim od wiedzy i umiejętności pośrednika pracy.*

*Jeżeli pracownicy PUP nie są w stanie spełnić wymagań zawartych w standardach, które nie są od nich zależne, np. zasoby lokalowe, sprzętowe, materiałowe, finansowe, to czy będą podlegać karze pieniężnej określonej w ustawie?*

*Wprowadzenie standardów poprzedzone będzie okresem vacatio legis, umożliwiającym dostosowanie urzędów i ich kadry do wymogów standardów. Poza tym, przepisy wyraźnie regulują kwestie procedur nakładania kar. Pracownik urzędu nie może być ukarany za to, że nie spełnia warunków ustawowych. Karze natomiast może podlegać jego przełożony za dopuszczenie do wykonywania danych czynności osoby, która nie ma wymaganych przepisami kwalifikacji.*

*Określić standardowe druki zalecone do stosowania dot. realizacji usług.*

*Standardy nie zawierają projektów ani wzorów druków. Zawierają natomiast określenie minimalnego zakresu danych, które powinny się w takich dokumentach znaleźć. Brak wzorów druków jest implikowany tym, że duża część urzędów używa różnych programów komputerowych wspomagających pośrednictwo. Zaprojektowany dokument mógłby być wykorzystany w jednym programie, a w innym nie (np. ze względu na konflikty oprogramowania). Dla właściwego realizowania standardów nie jest istotna forma poszczególnych dokumentów (która może być różna) lecz ich treść. Dlatego też standardy wskazują minimalną zawartość merytoryczną dokumentów niezbędną do poprawnej realizacji usługi, dając tym samym możliwość rozbudowywania ich przez poszczególne urzędy w zakresie dla nich przydatnym (w zależności od ich sytuacji organizacyjnej, od lokalnego rynku pracy, itd.). Poza tym, standardy będą obowiązywać nie tylko urzędy pracy, ale także agencje zatrudnienia – które nie powinny wykorzystywać druków używanych w urzędach pracy, gdyż do swojej pracy potrzebują innego rodzaju danych niż urzędy.*





Jak ma być realizowane pośrednictwo w małych PUP (czy może być jednoosobowa obsada ? - standardy wymagają wieloosobowej komórki w każdym PUP) ?

*Sposób realizacji standardów nie jest zależny od wielkości PUP lecz od sytuacji na lokalnym rynku pracy oraz posiadanej kadry i jej kwalifikacji. Oczywiście standard może być realizowany przez jedną osobę – jeżeli dany PUP funkcjonuje na tak płytkim rynku pracy. Realizowane będą wówczas jedynie te procedury, które są możliwe do realizacji w danej sytuacji. Trzeba jednak zdawać sobie sprawę z tego, iż w przypadku realizacji jedynie 1-2 procedur (np. w sytuacjach pozyskiwania jedynie kilku ofert pracy miesięcznie) trudno mówić o realizacji usługi pośrednictwa pracy. W takich urzędach pośrednictwo pracy po prostu nie istnieje (często z resztą bez ich winy).*

Określić dokładnie, w jakiej formie informować bezrobotnych o ofertach pracy, czy właściwy jest komunikat telefoniczny ?

*Informowanie bezrobotnych i poszukujących pracy o ofertach pracy może odbywać się w każdy dopuszczony przez prawo sposób. Oczywiście może to być komunikat telefoniczny (rozmowa lub sms), jeżeli ten sposób komunikacji jest akceptowany przez obie strony. Pamiętać jednak należy o trudnościach mogących zaistnieć w takiej sytuacji. Implikuje to np. niemożliwością pozbawienia bezrobotnego prawa do zasiłku lub statusu bezrobotnego (brak dowodu wezwania bezrobotnego), a w przypadkach dokonania tego – praktyczną niemożliwością udowodnienia niezgłoszenia się na wezwanie urzędu w przypadku skierowania przez bezrobotnego sprawy na drogę postępowania odwoławczego.*

*Sytuacja ta jest znakomitą ilustracją nie nadążania prawa za zmianami technologicznymi i organizacyjnymi.*

#### Procedura PP-1

Może być martwa ze względu na to, że pracodawcy na ogół nie realizują tego zadania a zgłoszenie wolnego miejsca pracy jest utożsamiane ze złożeniem oferty pracy. Propozycja rezygnacji z procedury.

*Nie można zrezygnować z realizacji zapisu ustawowego tylko dlatego, że część pracodawców nie przestrzega prawa (nawet, jeżeli robią to zupełnie nieświadomie). Rolą urzędów jest m.in. wskazywanie pracodawcom tego obowiązku.*

Pracodawcy sporadycznie informują Urząd o planach zatrudnieniowych w zakładach pracy,

*Nie można ich do tego zmusić. Informacje takie są często traktowane przez pracodawców jako poufne. Rolą pośrednika jest m.in. nakłonienie pracodawcy (w takim zakresie, w jakim pracodawca da się do tego nakłonić) do poinformowania o planach zatrudnieniowych.*

Jak należy rozumieć zgłoszenie „wolnego miejsca pracy” a zgłoszenie w trybie art.36 ust.5 ustawy (jakie są różnice) ?

*Różnica ta jest wyraźnie określona przez ustawę. Z przyjęciem "informacji o wolnym miejscu pracy" mamy do czynienia w przypadku, gdy pracodawca jedynie wypełnia obowiązek zgłoszenia informacji o każdym wolnym miejscu pracy, i nie chce korzystać z usługi pośrednictwa pracy. Natomiast z przyjęciem oferty pracy mamy do czynienia, gdy pracodawca zgłasza wolne miejsce pracy (ofertę pracy) do obsadzenia w drodze świadczenia przez pośrednika usługi pośrednictwa pracy.*

Czy jako kartę pracodawcy można uznać dane zawarte w Puls-ie ? Jak zaznaczać w takim przypadku dane dotyczące wizyt u pracodawców.

*Jeżeli spełnia ona wymogi określone dla karty pracodawcy w standardzie – to jak najbardziej tak. Jednakże wzór karty pracodawcy zamieszczony w systemie PULS nie jest zbyt rozbudowany i urzędem prowadzącym dynamiczne pośrednictwo pracy najczęściej nie wystarcza. Pamiętać należy, że im więcej urząd posiada danych o pracodawcy, tym łatwiej jest prowadzić pośrednictwo pracy dla tego pracodawcy. Moim zdaniem karta pracodawcy zawarta w PULS-ie jest zbyt uboga, a korzystanie z niej jest po prostu nie wygodne.*





### Procedura PP-2

Przyjęcie oferty pracy\* pkt.7a - "zawrzeć z pracodawcą umowę dotyczącą zasad realizacji oferty" - jest to niezrozumiałe. Czy jest wymagana forma pisemna? Pracodawcy nie chcą podpisywać kart referencyjnych, a co dopiero umów.

*W "zasadach realizacji" wskazano wyraźnie, iż realizacja tego punktu dotyczy wyłącznie agencji zatrudnienia.*

Często oferta składana jest telefonicznie.

*Pomimo, iż art.63 §2 k.p.a. stwierdza, iż podania i inne wystąpienia do organu administracji mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie lub za pomocą dalekopisu, telefaksu, poczty elektronicznej, a także ustnie do protokołu (nie przewiduje więc wprost formy zgłoszenia przez telefon), to przepis §2 pkt.1 obowiązującego jeszcze rozporządzenia MPiPS z dnia 9 lutego 2000 r. w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego, organizowania szkoleń bezrobotnych, tworzenia zaplecza metodycznego dla potrzeb informacji zawodowej i poradnictwa zawodowego oraz organizowania i finansowania klubów pracy określa, iż zgłoszenie wolnego miejsca pracy może nastąpić na piśmie, telefonicznie lub w innej formie.*

Pkt 2 – jak należy postąpić w przypadku określenia przez pracodawcę wieku czy płci? Czy taką ofertę pracy może przyjąć urząd ?

*Zgodnie z zapisami rozporządzenia MGiP w sprawie szczegółowych zasad prowadzenia pośrednictwa pracy..., urząd pracy jest zobowiązany przyjąć każde zgłoszenie wolnego miejsca pracy. Jednocześnie przyjęcie oferty zobowiązuje urząd do podjęcia działań zmierzających do realizacji zapotrzebowania zgłoszonego przez pracodawcę. Unormowania te pozostają w pewnej sprzeczności z ogólnymi regulacjami dotyczącymi zakazu dyskryminacji oraz z przepisem określającym zakaz umieszczania treści dyskryminujących w ofertach pracy.*

Pkt 3 – jak można sprawdzić wiarygodność pracodawcy, jeżeli oferta pracy zgłoszona została telefonicznie, faxem, pocztą lub e-mailem ?

*Dokładnie tak samo, jak w każdym innym przypadku. Sprawdzenie wiarygodności pracodawcy nie polega wyłącznie na wizycie w jego siedzibie i ocenie jak siedziba ta wygląda. Wskazówki dotyczące sprawdzania wiarygodności pracodawcy są zamieszczone w "zasadach realizacji".*

A jeśli są informacje dyskryminujące to co na to procedura ?

*Procedura określa tryb postępowania w przypadku otrzymania oferty pracy zawierającej dane dyskryminujące.*

### Procedura PP-3

Należy przewidzieć możliwość wydania karty referencyjnej, również w przypadku oferty otwartej, a także wyciągnięcia konsekwencji w sytuacji nieuzasadnionej odmowy jej przyjęcia.

*Standardy zakładają, iż pośrednictwo pracy polega na doborze kandydatów do pracy, zgodnym z wymaganiami stawianymi przez pracodawcę. Ten sposób działania jest określony jako realizacja zamkniętych ofert pracy.*

*W przypadku ofert otwartych możemy mieć do czynienia z dwoma sytuacjami. Pierwszą jest sytuacja, gdy pracodawca zgłasza ofertę otwartą (a więc wyraża zgodę lub wręcz żąda podania jego danych kontaktowych) i jednocześnie chce, aby urząd dodatkowo dokonał selekcji kandydatów (oprócz tych, którzy będą się zgłaszali samodzielnie na podstawie podanych danych kontaktowych). W takiej sytuacji urząd winien wydawać skierowania (karty referencyjne). Jest to jednak najbardziej niepożądana sytuacja. Do pracodawcy zgłaszają się bowiem kandydaci z dwóch źródeł: samodzielnie i skierowani przez urząd. Zapanowanie nad tą sytuacją oraz jej kontrolowanie jest praktycznie niemożliwe. Dodatkowo najczęściej urząd kieruje kandydatów na już obsadzone stanowiska, na które trafili bezrobotni/poszukujący pracy zgłaszający się samodzielnie.*

*Ideą wyodrębnienia otwartych ofert pracy jest wyłączenie ich z procesu pośrednictwa pracy, jako nie wypełniających koniecznego elementu "doboru" kandydatów do oferty pracy. Podlegałyby za to innej formie aktywności urzędu w tej materii – informowaniu o wolnych miejscach zatrudnienia i o sytuacji na lokalnym rynku pracy. Pośrednictwu podlegałyby wyłącznie zamknięte oferty pracy.*





*W takiej sytuacji pracodawca miałby możliwość wyboru – czy zgłasza otwartą ofertę pracy (przy czym urząd jest jednym z wielu miejsc, gdzie informacja o tej ofercie będzie umieszczona) i przejmuje na siebie ciężar pełnej weryfikacji kandydatów, czy zgłasza zamkniętą ofertę pracy i chce korzystać z usług pośrednictwa pracy w uzgodnionym z urzędem zakresie.*

#### Procedura PP –4

Pracodawca potrzebuje często pracownika „na wczoraj”, w związku z tym procedura zbyt czasochłonna, nie możliwe zrealizowanie procedury z każdym pracodawcą.

*Oczywiście można bezrobotnych zawiadomić o posiadanej ofercie pracy w inny sposób niż wezwanie (zaproszenie) pisemne. Należy przy tym pamiętać o niebezpieczeństwach przedstawionych wyżej, przy omawianiu kontaktu telefonicznego.*

*Można również poprzestać (w uzgodnieniu z pracodawcą) na wywieszeniu oferty z podaniem danych kontaktowych pracodawcy. Temu m.in. ma służyć wyodrębnienie otwartych ofert pracy i innego sposobu ich realizacji.*

*Pamiętać należy, iż ofert "na wczoraj" zgłaszane są najczęściej przez pracodawców oferujących mało atrakcyjne warunki zatrudnienia lub przez pracodawców nie potrafiących znaleźć pracowników samodzielnie, którzy do ostatniej chwili zwlekają ze zgłoszeniem wolnego miejsca pracy. Rolą urzędów jest również (pośrednio) edukacja pracodawców nt. konieczności prowadzenia planów zatrudnienia. Przypomnę również, iż standardy mają na celu poprawienie jakości usług (w tym także zwiększenie ilości kierowanych kandydatów – jako efekt podniesienia jakości usługi, z jednoczesnym każdorazowym wysokim poziomem obsługi), a nie zwiększenie ilości kierowanych osób dla wykazania lepszych danych statystycznych kosztem jakości.*

Pkt 7 i pkt 8 – targi pracy organizuje się w przypadku zgłoszenia przez kilku pracodawców miejsc pracy. W przypadku zgłoszenia przez jednego pracodawcę miejsca pracy organizuje się giełdę pracy.

*Nie. Targi pracy i giełdy pracy organizuje się w przypadku posiadania dużej ilości ofert pracy (tak od jednego jak od kilku pracodawców). Giełdę pracy organizuje się w przypadku posiadania dużej ilości zamkniętych ofert pracy w określonych zawodach (od dużej ilości pracodawców) lub w przypadku posiadania zamkniętych ofert pracy od mniejszej grupy pracodawców.*

*Targi pracy organizuje się w przypadku posiadania dużej ilości otwartych ofert pracy. Targi pracy w miarę możliwości należy jak najczęściej łączyć jednoczesną prezentacją innych rodzajów aktywności urzędu oraz/lub organizować we współpracy z innymi podmiotami (urzędami pracy, agencjami zatrudnienia, instytucjami szkoleniowymi, itd.).*

Pkt. 3a – brak konieczności.

*Z opcji tej korzystać należy, gdy jest taka konieczność. Gdy jej nie ma – nie trzeba. Natomiast często zdarza się (szczególnie młodym pośrednikom), iż mają kłopoty w określaniu kryterium doboru kandydatów.*

Pkt. 4 – niejednokrotnie konieczność natychmiastowego realizowania ofert uniemożliwia wzywianie kandydatów na rozmowę kwalifikacyjną – pracodawca ma potrzebę zatrudnienia dnia następnego; pośrednik pracy nie jest w stanie sprawdzić umiejętności kandydata. Proponujemy – przeprowadzenie selekcji wstępnej – kwalifikacji formalnych

*Zastosowanie takiego rozwiązania nie wymaga zmian standardu. Zakres selekcji określa pracodawca. Jeżeli określi swoje wymagania odnośnie doboru kandydatów wyłącznie jako sprawdzenie kwalifikacji w sposób formalny, należy taki wybór uszanować i realizować zgodnie z wymogami pracodawcy.*

#### Procedura PP-5

Forma rozmowy rozpoznawczej powinna być prowadzona przez osobę rejestrującą bezrobotnego a jej wyniki zawarte w karcie rejestracyjnej.

*Osoba rejestrująca może przeprowadzić część takiej rozmowy. Oczywiście ułatwi to pośrednikowi dalsze działanie i na pewno skróci czas obsługi danego klienta. Jednakże osoba rejestrująca nie zawsze ma możliwość (i np. wiedzę) sprawdzenia wszystkich elementów zawartych w procedurze.*





Pkt. 1 – brak możliwości technicznych gromadzenia teczek osobowych każdej osoby zarejestrowanej (brak zaplecza).

*Standardy kładą nacisk na prowadzenie dokumentacji w formie elektronicznej. Ułatwia to znacznie pracę poszczególnych osób i eliminuje konieczność dublowania dokumentacji w formie papierowej. Natomiast zapewnienie właściwych warunków pracy (w tym warunków lokalowych) należy do kierownictwa urzędu oraz samorządu powiatu, a nie do twórców standardów.*

Pkt. 5 – pośrednik nie jest w stanie sprawdzić nawet podstawowych umiejętności klienta np. księgową – bilans, elektryk – uprawnienia SEP, spawacz, itd.

*Niestety w uwadze nie określono, dlaczego pośrednik nie jest w stanie tego zrobić.*

*Jednakże należy pamiętać, iż pośrednik musi umieć sprawdzić tego rodzaju umiejętności. Każdy pośrednik obsługujący konkretny zawód (zawody) lub branżę musi posiadać co najmniej podstawową wiedzę na temat specyfiki pracy w danych zawodach, wymagań, dokumentów potwierdzających kwalifikacje i umiejętności, etc. Jeżeli pośrednik tej wiedzy nie ma, nigdy nie będzie w stanie realizować pośrednictwa pracy na odpowiednio wysokim poziomie. Musi umieć również sprawdzić podstawowy zakres wiedzy / umiejętności kandydata.*

*Pośrednictwo pracy nie polega bowiem wyłącznie na "suchym" doborze kandydatów.*

#### Procedura PP-6

Jakie są ramy (dokonywanej przez pośrednika) interpretacji definicji odpowiedniej propozycji pracy (szczególnie warunku gotowości do pracy)?

*Definicja odpowiedniej pracy jest zawarta w art.2 ust.1 pkt.16 ustawy. Co do interpretacji przepisów (m.in. gotowości do pracy) odsyłam do literatury, komentarzy i orzecznictwa SN. Zagadnienia interpretacji pojęć "gotowości do pracy" / "gotowości do zatrudnienia" są od wielu lat bezspornie wyjaśnione przez literaturę i doktrynę prawa pracy (m.in. J.Goździewicz, U.Jackowiak, M.Gersdorf, i wielu innych).*

Procedura poprawna, ale zbyt czasochłonna, co powoduje fakt dezaktualizacji ofert – np. pracodawca chce zatrudnić osobę od zaraz – a zrealizowanie tej procedury zajmuje kilka dni (powiadomienia, przeprowadzenie rozmów, wydanie kart referencyjnych itd.).

*Zob. wyjaśnienia do procedury PP-4.*

Jest zupełnie zbędna – to pracodawca weryfikuje kandydatów na dane stanowisko.

*O tym, kto ma dokonać wyboru kandydata / kandydatów na zgłoszone miejsce pracy decyduje pracodawca. On również decyduje o zakresie urząd ma mu w tym pomóc. Jeżeli pracodawca chce sam tego dokonać – procedury nie należy realizować. Należy ją natomiast realizować, gdy pracodawca chce, aby to urząd dokonał selekcji kandydatów i przedstawił mu kilka osób spełniających komplet wymagań. Poza tym takie żądania pracodawcy często kierują do agencji pośrednictwa pracy, które również realizują standardy.*

#### Procedura PP-7

Pkt 1 – organizator organizując targi pracy często dowiaduje się o ofertach pracy w terminie późniejszym lub bezpośrednio na targach.

*Targi pracy są formą realizacji otwartych ofert pracy. Nie ma więc znaczenia (z punktu widzenia pośrednika pracy) czy zostanie poinformowany wcześniej (tj. przed targami pracy) o ofertach, które pracodawca na targach zaprezentuje, czy też dopiero na targach pracy. Nie wyjaśniono natomiast w pytaniu, co należy rozumieć przez określenie "w terminie późniejszym".*

Pkt 2 – organizator nie jest w stanie ustalić kryteriów selekcji zgłoszonych miejsc pracy

*Biorąc pod uwagę charakter targów pracy, nie jest to konieczne.*

Z obserwacji urzędu pracy można stwierdzić, że Targi Pracy cieszą się co raz mniejszą popularnością. Jest to impreza czasochłonna i wymagająca od organizatora zaangażowania dużej liczby pracowników. Są one imprezami organizowanymi w dużych miastach. Targi są imprezami kosztownymi. Targi pracy można organizować w przypadku dużej liczby pracodawców posiadających oferty pracy.





*Czasochłonność organizacji i konieczność dużego zaangażowania nie jest powodem, aby z targów pracy zrezygnować. Targi pracy powinny być organizowane nie w przypadku dużej ilości pracodawców, lecz w przypadku posiadania dużej ilości otwartych ofert pracy. Ponadto targi pracy mogą być realizowane w związku z realizacją dodatkowych celów – np. promocji wspólnych przedsięwzięć, szkoleń, dodatkowych form pomocy, itp.*

*Jak każda impreza masowa, wymagają odpowiedniego przygotowania – co z natury rzeczy jest czasochłonne i wymaga zaangażowania. W procedurze wyraźnie zaznaczono, iż jest to alternatywna forma działania, wymagająca doświadczenia, czasu, a czasami również pewnych zasobów finansowych. Podano również propozycje dróg zmniejszenia kosztów organizacji targów pracy, czego autor pytania prawdopodobnie nie zauważył.*

Należy zastanowić się nad inną formą pomocy poszukującym pracy niż targi.

*Standard przewiduje kilka możliwości pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy. Targi pracy nie są jedyną formą realizacji pośrednictwa pracy. Odsyłam do uważnej lektury procedur pośrednictwa pracy, zawartych w standardzie.*

Zdaniem urzędu pracy, bardzo została rozbudowana procedura targów pracy.

*Organizacja targów pracy jest procesem skomplikowanym. Natomiast w przypadku organizowania "mini" targów pracy (czyli przedsięwzięcia na niewielką skalę) można z niektórych elementów procedury można zrezygnować lub realizować je w ograniczonym zakresie – co jest wyraźnie zaznaczone w "zasadach realizacji".*

Przedstawiony schemat organizacji targów jest bardzo rozbudowany i zawiły, prowadzący do mylnej orientacji np. w chwili organizacji targów urząd pracy ma orientację nt. podmiotów biorących w nich udział.

*Autor nie określił dokładnie na czym mylna orientacja polega – czy na tym, iż w chwili organizacji targów pracy organizator wie kto w nich bierze udział, a w rzeczywistości tak nie jest, czy też na czymś innym ?*

*Zgodnie z procedurą organizacji targów pracy, organizator musi wiedzieć kogo na targi zaprasza. W pkt.6 i 8 dokonuje selekcji zapraszanych podmiotów, a w pkt.10 i 11 zaprasza je i uzyskuje potwierdzenie udziału w targach. Autor uwagi albo nie czytał dokładnie procedury, albo mylnie określił problem.*

Wykonywanie przez pośredników pracy w dużej części zadań ewidencyjnych (obsługa osób pragnących wyrejestrować się z PUP, potwierdzanie gotowości do podjęcia pracy – na kartach do MOPS/GOPS), obsługa osób poszukujących pracy w rozumieniu ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy – zajmuje to ½ czasu pracy pośrednika pracy.

Obsługa następuje w sposób ciągły, co uniemożliwia, utrudnia także realizowanie ofert pracy,

*Z powyższego wynika, iż pośrednicy zajmują się realizacją zadań, które powinny być wykonywane przez innych pracowników. Głównym i podstawowym zadaniem pośrednika pracy jest realizacja ofert pracy i dobór kandydatów na zgłoszone wolne miejsca pracy.*

Realizacja tej procedury jest praktycznie niemożliwa z uwagi na oferty "otwarte" – przeważnie są one propozycjami opartymi na zasadzie samozatrudnienia lub franszyzy. Brak osób zainteresowanych takimi propozycjami.

*Jeżeli nie ma możliwości realizacji procedury, to po prostu nie należy jej realizować. Każda z procedur zawartych w standardzie ma być realizowana wtedy, gdy zachodzą przesłanki do tego, a nie "na siłę" bo jest taka procedura. Standardy mają za zadanie poprawę jakości (a więc m.in. danie impulsu do działania przemyślanego, planowanego i dającego przewidywalny efekt końcowy), a nie zobowiązanie do realizacji wszystkich procedur tylko i wyłącznie dlatego, że zawarte są w standardach.*

*Ponadto pragnę zauważyć, iż nie istnieje coś takiego jak "franszyza pracowników" Franszyza jest pojęciem prawnym oznaczającym sposób ograniczenia odpowiedzialności za zobowiązanie (np. franszyza integralna lub franszyza redukcyjna). Najczęściej (choć nie wyłącznie) jest stosowana w prawie ubezpieczeniowym. Z zatrudnieniem nie ma nic wspólnego. Być może autor uwagi miał na myśli franchising – który nota bene również niewiele ma wspólnego z zatrudnieniem, lecz czasami*





*określenie to jest błędnie stosowane w odniesieniu do konstrukcji pracy tymczasowej (zwanej również potocznie leasingiem pracowników).*

Ogromnie rozbudowana procedura, a w rzeczywistości niewiele urzędów będzie mogło o czymś takim pomyśleć.

*Fakt, że nie każdy urząd będzie mógł realizować jakąś procedurę nie oznacza, iż nie należy jej przewidzieć. Standardy nie zakładają obowiązku realizacji wszystkich procedur przez wszystkie urzędy. Realizować należy te procedury, które dany urząd jest w stanie zrealizować i do realizacji których jest przygotowany (oczywiście im więcej ich będzie realizował, tym prawdopodobieństwo skutecznego prowadzenia pośrednictwa pracy jest większe).*

*Autor uwagi zapomniał także, iż standardy nie są przeznaczone wyłącznie dla urzędów pracy. Obowiązują one również inne podmioty (np. agencje zatrudnienia), dla których podnoszone przez urzędy argumenty mogą nie być problemem, a organizacja targów pracy może przynieść nie tylko efekty w postaci zatrudnienia określonej grupy osób, ale również przynieść efekty medialne, nawiązanie współpracy z innymi podmiotami, itp.*

*Targi pracy (między innymi) są przeznaczone głównie dla podmiotów otwartych na współpracę, chcących podjąć wspólne działania, a nie dla podmiotów zamkniętych i stroniących od współpracy lub obawiających się jej.*

Targi raczej są imprezami organizowanymi w dużych miastach (jeśli nie w wojewódzkich). To kosztowna impreza i wymaga wielu uczestników.

*To prawda. Ale nie oznacza to, iż z targów pracy należy w 100% zrezygnować.*

#### Procedura PP-8

Pkt 5- co należy rozumieć pod pojęciem: „Giełdy pracy mogą być (a w niektórych sytuacjach powinny) organizowane wspólnie przez kilka podmiotów (urzędów, agencji zatrudnienia, i innych instytucjach rynku pracy). Naszym zdaniem jest to możliwe w przypadku targów pracy. Natomiast giełdy pracy organizowane są pod konkretnego pracodawcę lub większą ilość miejsc pracy na dane stanowisko.

*To, że giełda pracy jest organizowana "pod konkretnego pracodawcę" (co z resztą nie jest prawdą, gdyż może ona być organizowana na potrzeby wielu pracodawców zgłaszających zamknięte oferty pracy) nie oznacza, iż nie może być obsługiwana przez kilka podmiotów – np. urzędów pracy. Szczególnie, gdy dany urząd nie dysponuje odpowiednią ilością kandydatów o wymaganych kwalifikacjach. Wszystko zależy od ustaleń z pracodawcami, na rzecz których giełda pracy jest organizowana. Natomiast współpraca z innymi podmiotami jest propozycją działania alternatywnego, do zastosowania którego nikt nie zmusza organizatora giełdy pracy.*

*Poza tym pamiętać należy, iż standard obowiązuje także agencje zatrudnienia, które również mogą organizować giełdy pracy we współpracy z innymi podmiotami.*

Giełda pracy to procedura dość dobrze rozpisana i mająca sens, trudność widzę w wydawaniu skierowań w czasie giełdy. To musiałoby być wypisywanie czegoś ręcznie, czyli kolejny element papierowy. Jeśli w giełdzie bierze udział 100-400 osób, jak to pogodzić? Mam wątpliwość, co z osobami bez rejestracji, możemy je zgubić w naborze chętnych na giełdę.

*Faktem jest, że organizacja giełdy pracy na kilkaset osób nie jest zadaniem łatwym. Jednakże sporo urzędów działa tak od bardzo dawna, radząc sobie z problemami, o których pisze autor uwagi. Wszystko jest zależne od skali problemu i środków. W przypadku takich przedsięwzięć jak giełdy pracy i targi pracy najlepiej najpierw wziąć udział w takim przedsięwzięciu, które organizowane jest przez innych.*

#### Procedura PP-9

Realizacja jest utrudniona, pośrednik jest w tym przypadku z reguły traktowany jak „namolny akwizytor”. Efekty realizacji procedury są niewspółmierne do nakładu pracy.

*Procedura powinna być realizowana przez doświadczonych pośredników. Syndrom "namolnego akwizytora" występuje najczęściej w przypadku braku umiejętności prowadzenia rozmowy oraz braku umiejętności zainteresowania daną usługą (m.in. brak wycucia, kiedy skończyć rozmowę i kiedy ją*







*kontynuować). Procedura ta (jak cała usługa pośrednictwa pracy) wymaga osób przygotowanych do jej realizacji, posiadających doświadczenie zawodowe, a nie osób przypadkowych. Nie bez powodu ustawodawca określił w wymogi kwalifikacyjne dla pośredników pracy i nie bez przyczyny standardy zawierają tzw. "ogólny model kwalifikacji zawodowych". Standard powinien być realizowany przez osoby spełniające podane warunki.*

dot."Wysłać list intencyjny oraz materiały promocyjne"

Forma ta powinna mieć zastosowanie tylko do dużych przedsiębiorstw, gdzie istnieje planowanie zatrudnienia, nie ma jednak racji bytu do pracodawców zatrudniających kilku pracowników, gdzie decyzja o zatrudnieniu podejmowana jest często przy okazji zdobycia nowych zleceń. Jest ona szybka i dotyczy często, krótkiego okresu czasu zatrudnienia.

*Nikt nie zabrania stosowania drogi listu intencyjnego w powyższy sposób. Jest to wyraźnie opisane w "zasadach realizacji".*

#### Procedura PP-11

Zwolnienia monitorowane zasługują na szczególną uwagę i poświęcenie więcej miejsca temu zagadnieniu. Temat ten został potraktowany zbyt ogólnikowo. Proces outplacementu jest dobrze opłaconą działalnością firm prywatnych.

*Outplacement i zwolnienia monitorowane to dwa zupełnie inne zagadnienia. Zwolnienia monitorowane zawierają jedynie pewne elementy outplacementu i dodatkowo odrębne procedury nie znajdujące odpowiednika w procesie outplacementu.*

*Co do ogólnikowego potraktowania omawianej procedury, wynika to z ogólnikowego unormowania kwestii zwolnień monitorowanych w ustawie. Ustawa zawiera sporo braków w tym zakresie (np. z ustawy nie wynika, kto opracowuje program zwolnień monitorowanych – pojawia się on w ustawie "z nikąd" i jedynie można się domyślać w jaki sposób powstaje). Ponadto ustawa nie zawiera delegacji do unormowania zagadnień zwolnień monitorowanych w przepisach wykonawczych. Standardy nie mogą przewidywać działań nie wynikających z przepisów obowiązującego prawa lub działań nie mających w nich oparcia.*

*Omawiana procedura została opracowana na tyle dokładnie, na ile pozwalają przepisy ustawy. Zgodnie bowiem z nimi, najistotniejszym dokumentem jest program zwolnień monitorowanych, z którego wynikać powinny wszystkie elementy związane z możliwością (niemożliwością) zastosowania określonych procedur lub podjęcia określonych działań. Tak więc procedura ta realizowana będzie w sposób, jaki przewiduje program zwolnień monitorowanych – w każdym przypadku inny.*

#### Procedura PP-12

Proponowane częstotliwości kontroli procedur są nierealne i niepraktyczne (optymalne byłyby półroczne terminy samokontroli). Kontrola ma pomagać przy doskonaleniu działania, a wykonywana kwartalnie czy nawet częściej, będzie stanowiła uciążliwość, przyniesie w efekcie większe jeszcze biurokratyzowanie pośrednictwa.

*Częstotliwość samokontroli powinna być jak największa, gdyż procedura ta zmusza do zastanowienia się nad wykonywaną pracą, stosunku klientów do urzędu oraz do samego pośrednika, nad odbiorem zewnętrznym danej pracy. To z kolei zapobiega rutyniarstwu i automatyzmowi w wykonywaniu czynności zawodowych – a m.in. taki jest cel standardów.*





### **3.2. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy**

Standard ten nie obejmuje działań realizowanych przez CliPKZ.

*Standard obejmuje działania realizowane przez CliPKZ w zakresie związanym z usługą "pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy" – zgodnie z założeniami ustawy oraz projektu rozporządzenia. Nie obejmuje natomiast innej działalności CliPKZ, gdyż nie odnosi się ona do omawianej usługi.*

W punkcie 2 – umiejętność poszukiwania pracy – wymienia się tylko kluby pracy, które mają realizować szkolenia na podstawie podręcznika, wydanego przez MGPIPS. Należałoby również uwzględnić tzw. programy autorskie, dopasowane do potrzeb grupy - takie programy stosują często CliPKZ.

*Z przepisów ustawy, projektu rozporządzenia oraz z informacji przekazywanych bezpośrednio przez MGIP wynika, iż szkolenie to prowadzone być może wyłącznie na podstawie programu (podręcznika) opracowanego przez MGIP. Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Departament Rynku Pracy twórcom standardu, żaden inny program nie jest "zamiennie" przez MGIP dopuszczany.*

Wskazane byłoby, aby czas trwania klubu pracy był dostosowany do potrzeb grupy od 5 dni do 3 tygodni.

*Czas trwania szkolenia jest określony w programie szkolenia (podręczniku) opracowanym przez MGIP. Nie zawiera on proponowanej możliwości i sztywno określa czas trwania szkolenia oraz jego przebieg.*

W punkcie V - odpowiedzialnymi za realizację procedury są liderzy klubu pracy, natomiast w podmiotach realizujących procedurę wymienia się WUP. Czy w związku z tym lider klubu pracy ma być odpowiedzialny za realizację procedury w WUP ?

*Punkt V obejmuje opis 6-ciu procedur. Autor uwagi nie napisał, którą procedurę miał na myśli. Zgodnie z ustawą oraz projektem rozporządzenia, część procedur jest realizowana wyłącznie w PUP (np. procedura KP-1), a część tak w PUP jak i w WUP. Z ustawy wynika wprost, że lider klubu pracy działa wyłącznie w PUP – a więc nie może realizować żadnych usług w WUP.*

Wydaje się, że kwalifikacje lidera klubu pracy określone w standardach są niewystarczające. Preferowane byłoby wykształcenie wyższe o kierunku społecznym lub pokrewne, np. pedagogika, psychologia, socjologia, praca socjalna.

Wymagania wobec lidera Klubu Pracy są za niskie w stosunku do wiedzy i umiejętności, którymi winien się charakteryzować. Dlaczego wymagania wobec lidera spoza PUP są wyższe, niż dla lidera z PUP ?

*Kwalifikacje lidera klubu pracy określone są w art.98 ustawy. Model kwalifikacji zawodowych jest tylko jego rozwinięciem. Nie można w standardach wprowadzać rozwiązań nie ujętych w ustawie.*

Poprzedni standard dotyczący usługi "POMOC W AKTYWNYM POSZUKIWANIU PRACY" /klub pracy/ z 2003 był bardziej przejrzysty i odpowiadał realiom urzędów pracy.

*Poprzedni standard dotyczył jedynie wycinka obecnego standardu, a mianowicie funkcjonowania klubu pracy. Obecny standard obejmuje również inne działania, co w naturalny sposób powoduje jego większy stopień skomplikowania. Trudno się odnieść do w/w uwagi, gdyż jej autor nie określił na czym owa "większa przejrzystość" polegała i z jakimi elementami obecnego standardu ma kłopoty. Jednocześnie zaznaczyć należy, iż standardy opracowane zostały po to, aby urzędy pracy mogły łatwiej dostosować swoje działania do wymogów ustawowych, a nie po to aby dostosować prawo do sytuacji urzędów pracy.*

W „Standardach” należałoby rozgraniczyć usługi związane z pomocą w aktywnym poszukiwaniu pracy świadczone przez powiatowe urzędy pracy (kluby pracy) oraz przez wojewódzkie urzędy pracy (centra informacji i planowania kariery zawodowej).

*Zgodnie z zapisami ustawy oraz projektu rozporządzenia, zadania objęte standardem są – z wyłączeniem szkolenia dot. aktywnego poszukiwania pracy – realizowane tak przez PUP jak i przez*





*WUP. Nie ma więc czego rozgraniczać, gdyż są to te same zadania. W zakresie w/w szkolenia rozgraniczenie zostało w standardzie dokonane.*

"Standardy" precyzyjnie określają uczestników zajęć aktywizujących i szkoleń z zakresu umiejętności poszukiwania pracy. Jednak klientami urzędów pracy, w szczególności centrów informacji, są osoby potrzebujące pomocy w nabyciu ww. umiejętności, a nie zarejestrowane w urzędach pracy. Czy w „Standardach” można określić warunki uczestnictwa tych osób w szkoleniu i zajęciach aktywizacyjnych? Czy obowiązuje rejonizacja? Brak jest też drogi ustalania świadczeń dla osób korzystających z tej usługi, w tym skierowań.

*Dla wszystkich chętnych dostępna jest jedynie procedura KP-3. Zasady ich uczestnictwa w tej procedurze zostały określone w standardach.*

*Powyższe problemy nie wynikają z budowy standardów lub z przyjętych w nich rozwiązaniach. Ani ustawa, ani przekazany autorom niepełny projekt rozporządzenia nie zawierały rozwiązań umożliwiających przekazywanie pomiędzy PUP i WUP (CliPKZ) danych o bezrobotnych i poszukujących pracy.*

Odpowiedzialny za realizację procedury KP-1, KP-2 i KP-3 jest lider klubu pracy. Kto ma być za to odpowiedzialny w wojewódzkim urzędzie pracy ?

*Procedura KP-1 nie jest realizowana przez WUP – co jest w standardzie uwidocznione. Osobami odpowiedzialnymi za realizację procedury KP-2 i KP-3 w WUP jest doradca zawodowy – co również jest uwidocznione w standardzie.*

Klub Pracy – czy to jest szkolenie w rozumieniu ustawy – czy szkolenym przysługuje dodatek szkoleniowy, stypendium ?

*Zgodnie z przepisami ustawy oraz projektem rozporządzenia – tak.*

#### Procedura KP-1

Pomija CliPKZ.

*Zgodnie z przepisem art.39 ust.3 i 4 ustawy, klub pracy jest prowadzony wyłącznie w powiatowych urzędach pracy.*

W ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy i w proponowanych standardach nie ma jednoznacznego zapisu dotyczącego uprawnień bezrobotnego do dodatku szkoleniowego, bądź stypendium szkoleniowego w przypadku realizowania usługi "POMOC W AKTYWNYM POSZUKIWANIU PRACY" /szkolenie 3 tyg. z zakresu umiejętności poszukiwania pracy"/.

*Zapis taki znajduje się w projekcie rozporządzenia, przekazanym przez MGIP.*

Czy każdy nabór uczestników musi być poprzedzony wizytą bezrobotnego u doradcy zawodowego?

*Tak. Taki wymóg wynika z treści projektu rozporządzenia. Poza tym, zgodnie z przepisami ustawy, każde skierowanie na szkolenie winno być konsultowane z doradcą zawodowym.*

Program szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy realizowany jest przez 3 tygodnie. Jest to stosunkowo długi okres przeznaczony na realizację tego działania, co w konsekwencji może spowodować brak zainteresowania samych klientów tego typu usługą.

*Taki okres szkolenia wynika z programu (podręcznika) opracowanego przez MGIP. Przekazane twórcom standardów stanowisko MGIP w sprawie skracania terminów oraz dopuszczania innych programów zostało przedstawione kilka uwag wyżej.*

Korzystne więc będzie określenie optymalnego programu podstawowego, składającego się z kilkunastu wybranych przez lidera i odpowiednio dopasowanych do potrzeb grupy sesji. Jednocześnie okres przewidziany na realizację programu może być skrócony do maksymalnie dwóch tygodni – 10 dni roboczych. Jest to o tyle zasadne, że uczestnicy zajęć mają prawo korzystać z otwartego klubu pracy w celu uzyskania dalszego wsparcia. Ponadto 3 – tygodniowy program niesie za sobą wysokie





koszty, a to może spowodować kolejne problemy (finansowe) związane z organizacją szkoleń w klubach pracy.

*Patrz uwaga powyżej.*

Czy jedna osoba może wykonywać zadania określone w kilku standardach?

*Zgodnie z informacjami przekazanymi przez MGIP, przyjęta została zasada: jeden pracownik – jedna usługa.*

#### Procedura KP-2

Działania nie są jasno zdefiniowane i odgraniczone od działań podejmowanych w ramach poradnictwa zawodowego zwłaszcza w dziedzinie poradnictwa grupowego i informacji zawodowej. Może to powodować trudności w kwalifikowaniu realizowanych zadań do określonych procedur oraz trudności w ich ocenie i kontroli. Wskazane byłoby nadanie działaniom z zakresu aktywnego poszukiwania pracy, cech wyraźnie odróżniających je od działań prowadzonych w ramach poradnictwa zawodowego.

*W standardach dokonano tak daleko idącego zróżnicowania, jak to tylko było możliwe. Konstrukcja ustawy powoduje jednak, iż spora część działań w ramach usługi poradnictwa zawodowego oraz usługi pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy nakłada się na siebie lub jest bardzo zbliżona. Widać to szczególnie wyraźnie w przypadku prowadzenia zajęć aktywizacyjnych oraz udzielania informacji. Obie te sfery przypisano do realizacji tak PUP jak i CliPKZ, co zdaniem autorów standardów nie jest rozwiązaniem szczęśliwym. Jednakże respektując regulacje ustawowe, opracowano procedury tak przejrzyste, jak to było możliwe na podstawie posiadanych materiałów (tj. ustawy i niepełnego projektu rozporządzenia)*

#### Procedura KP-3

Nie precyzuje, do jakich baz danych ma być umożliwiony dostęp.

*Informacja ta jest uwidocznioma w "zasadach realizacji". Wynika ona m.in. z projektu rozporządzenia.*

#### Procedura KP-4

Ogólny opis, brak opisu zadań związanych procedurą, które korespondują z usługą *Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy*

Wskazane podkreślenie niezbędnej współpracy specjalisty zewnętrznego.

*Patrz odpowiedź do uwag na temat procedury zwolnień monitorowanych w usłudze "pośrednictwo pracy" (PP-11)*

#### Procedura KP-5.1.

Wskaźnik 2 – Badanie skuteczności działań P-2: Osoby wskazane w mianowniku wskaźnika (tj. osoby, które podjęły pracę) nie są klientami urzędu w związku z powyższym nierealnym jest badanie, czy nabyte umiejętności na szkoleniu KP, pomogły im w podjęciu pracy.

*Należy objąć badaniem osoby, z którymi można nawiązać kontakt (np. listowny – adres bezrobotnego / poszukującego pracy powinien być w danych urzędu)*

Skąd czerpać informacje dotyczące wskaźnika skuteczności działań P<sub>2</sub>?

*Z działania matematycznego, które należy wykonać wg załączonego w standardzie wzoru.*

#### Procedura KP-5.2.

Proszę wyjaśnić, co oznacza określenie „sporządzić raport otwarcia badania jakości usługi pośrednictwa pracy”?

*To znaczy wykonać czynności określone w pkt.1 a)-e) i ująć ich wyniki w jednym dokumencie – "raporcie otwarcia"*

Na jakiej podstawie ustalić stan zero ?

*Na podstawie czynności określonych w pkt.1 a)-f). Stan "0" to stan stwierdzony po pierwszym monitoringu.*





Po co opracowywać plan działań niwelujących punkty krytyczne - jeśli standardy są odpowiednio dobrze opracowane i realizowane, a wskaźniki jakości są na satysfakcjonującym poziomie, to zbędne jest tworzenie dodatkowej dokumentacji - dobrze przygotowany lider powinien na bieżąco identyfikować pojawiające się problemy i samodzielnie lub w porozumieniu z kierownictwem /jeśli tego wymaga problem/ je rozwiązywać.

*Wskaźniki i standardy nie spowodują samoczynnej likwidacji problemów. Plan taki ma pomóc niwelować problemy. Jeżeli nie są to problemy wymagające szczególnego podejścia lub których rozwiązanie nie przysparza kłopotów, nie ma potrzeby tworzenia planu.*





### **3.3. Poradnictwo Zawodowe**

W procedurach DZ -1, DZ-1.1, DZ-2, DZ-3, DZ-6 kontrola jakości wykonania procedury, z uwagi na czasochłonność, jest zbyt częsta i powinna odbywać się nie co 3, a co 6 miesięcy.

*Zapis w standardach mówi o badaniu jakości nie częściej niż co 3 miesiące, a nie rzadziej niż co 6 miesięcy. Nie wyklucza to przeprowadzania takiego badania co 6 miesięcy. Jest to bowiem maksymalny termin przyjęty w projekcie standardu.*

Ponadto czy do ww. kontroli jakości przewiduje się opracowanie dodatkowych arkuszy z pytaniami ?

*Badanie jakości jest procesem indywidualnym. Ma się opierać na procesie myślowym, analizie dokonanych działań, wyciąganiu wniosków – a nie na automatycznym wypełnianiu ankiet (takich samych dla wszystkich).*

Zbyt zawężone określenie trybu postępowania, np. przy poradzie indywidualnej (sprawa badań lekarskich). Dodatkowo doradcy w centrach informacji i planowania kariery zawodowej nie mają możliwości kierowania na badania lekarskie.

*Problem jest wyjaśniony w "zasadach realizacji". Ustawa nie przewiduje możliwości kierowania przez WUP klientów na badania. Autorom standardów trudno określić, czy jest to luka w prawie, czy też celowy zamiar ustawodawcy. Faktem jest, że skierowanie na badania mogą wydać jedynie PUP. Problem ten może być rozwiązany w trybie porozumienia pomiędzy WUP i PUP.*

Jako podstawowe dokumenty do analizy działań doradczych - zaproponowano kartę usług doradczych i skierowanie do specjalisty; czy przez to należy rozumieć, że karta ewidencyjna osoby korzystającej z poradnictwa zawodowego, szkolenia i uczestnictwa w klubach pracy przestaje obowiązywać, a w związku z tym wszystkich zapisów dokonywać się będzie w karcie usług doradczych? Z rozporządzenia MPIPS z dnia 09.02.2000 r. w sprawie zasad prowadzenia pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego..., wynika konieczność prowadzenia „Karty ewidencyjnej osoby korzystającej z poradnictwa zawodowego, szkolenia i uczestnictwa w klubach pracy”. Jednocześnie doradca zawodowy ma obowiązek ewidencjonowania udzielonych porad w systemie PULS. Wprowadzenie obowiązku prowadzenia „Karty usług doradczych” oraz modułu Poradnictwo zawodowe w SI PULS oznacza, że doradca zawodowy (na poziomie pup) prowadzi jednocześnie trzy takie same dokumenty, które różnią się tylko nazwą. Proponujemy prowadzenie jednego dokumentu, prowadzonego w formie elektronicznej w SI PULS (jeżeli WUP-y będą miały dostęp do tego programu i dokumentu).

*Jednym z podstawowych założeń standardów jest wprowadzenie jak najmniejszej ilości dokumentów. Idealem byłoby wprowadzenie jednego dokumentu elektronicznego, który zawierałby komplet danych i dawał możliwość bieżącego uzupełniania.*

*Jako proponowane rozwiązanie przyjęto właśnie jeden dokument (elektroniczny lub "papierowy"), gdyż autorzy projektów standardów nie uzyskali od MGIP żadnego stanowiska w tej sprawie. W przekazanym autorom standardów niepełnym projekcie rozporządzenia brak było rozstrzygnięcia tej kwestii. Były w nim dwa zapisy propozycji brzmienia tego samego przepisu: jeden wprowadzający jeden zuniifikowany dokument (tak jak przyjęto w projekcie standardu) oraz drugi wprowadzający dokumenty o których pisze autor pytania.*

Czy każda z osób korzystających np. z zasobów informacji zawodowych czy też grupowego spotkania informacyjnego winna mieć założoną kartę usług doradczych?

*Raczej tak. Im więcej informacji nt. klientów tym lepiej.*

Procedura DZ-7 [badanie jakości wykonania usługi] - czy będzie określony termin przeprowadzenia badań ankietowych, tak jak to było realizowane do tej pory?

*Projekty standardów przewidują jedynie określenie częstotliwości takich badań, aby dać urzędowi możliwość dostosowania ich terminu do własnych potrzeb.*

Czy w przypadku każdej rozmowy doradczej (DZ-1.1.subprocedura) winien być opracowywany indywidualny plan działania z oddzielną dokumentacją?





*Indywidualny plan działania winien być opracowany wtedy, gdy jest taka potrzeba. Nie każda porada indywidualna musi się skończyć jego opracowaniem.*

Odnosząc się do procedury DZ – 2 (Grupowe poradnictwo zawodowe), ograniczenie liczby uczestników poradnictwa grupowego do 15 osób nie powinno być warunkiem koniecznym zasad realizacji usługi. Zajęcia równie dobrze mogą być realizowane w grupach liczniejszych np. 20 – osobowych.

*Zapis w standardzie mówi, iż liczba uczestników nie powinna przekraczać 15 osób, a nie że nie może przekroczyć 15 osób.*

#### Procedura DZ-1

Jak w praktyce wyodrębnić subprocedury, tzn. DZ-1.1. Rozmowę doradczą z bezrobotnym / poszukującym pracy; jak traktować taką sytuację, gdy w ramach porady indywidualnej stosujemy zarówno rozmowę doradczą, jak i tworzymy z klientem indywidualny plan działania; czy zatem zasadne jest wprowadzanie subprocedur, czy zamiast ułatwić, nie wprowadzą dodatkowych komplikacji? W praktyce na jedną poradę indywidualną może składać się kilka rozmów doradczych.

*Jak zaznaczono w standardzie, subprocedura DZ-1.1. i procedura DZ-3 są wyodrębnione jedynie z przyczyn edycyjnych.*

#### Procedura DZ-2

pkt. 7 podpunkt 8 – zapis informacji o odbytych warsztatach jest zbyt szczegółowy (cel porady, metody i techniki, czas trwania – pojemność karty usług doradczych jest zbyt mała ); w procedurze powinien być dokument, który zawierałby ogólne informacje dotyczące przeprowadzonych zajęć – listę uczestników, czas trwania itp., tym bardziej, że nie wszystkie osoby uczestniczące w warsztatach mają założoną kartkę usług doradczych;

*Zobacz uwagi dotyczące dokumentacji, które są wyżej*

#### Procedura DZ-5

Podpunkt 12, 13, 14 – sprawiają wrażenie powtarzania czynności „badanie cech psychofizycznych”

*Celem takiej konstrukcji było uwypuklenie konieczności rozważenia podanych tam elementów. W "zasadach realizacji" jest wyjaśnienie.*





### **3.4. Organizacja szkoleń**

Plany szkoleń powinny być opracowywane na okres jednego roku a nie na pół roku.

*Przekazany autorom projekt rozporządzenia przewiduje okresy półroczne.*

Stosowanie procedur będzie pomocne w pracy pracowników realizujących zadania z zakresu organizacji szkoleń oraz korzystnie wpłynie na jakość świadczonych usług. Jednakże uwzględniając niedostateczną obsadę kadrową w realizacji zadań wprowadzenie każdorazowej kontroli jakości świadczonych usług, stałego monitoringu spowoduje opóźnienia w wykonywaniu zadań.

*Patrz: uwagi nt. obsady kadrowej na początku dokumentu i w odniesieniu do poprzednich usług.*

Co należy rozumieć przez dokumentację finansową szkolenia? - Aby ją weryfikować trzeba mieć min. wiedzy w zakresie finansowo - księgowym.

*Dokładnie. Specjalista ds. Rozwoju Zawodowego musi mieć przynajmniej minimum wiedzy nt. analizy finansowej oraz na temat zasad rozliczania szkoleń.*

Badania jakości wykonania usługi są bardzo skomplikowane i czasochłonne.

*W usłudze tej, gdzie w grę wchodzi znaczne wydatki pieniężne, badanie jakości jest bardzo istotnym elementem.*

Wątpliwości budzą:

Określenie przy wyborze jednostki szkolącej formy konkursu (ustawa: „Prawo zamówień publicznych” wskazuje ten tryb przy innych procedurach);

*W standardach jest ujęty dwojaki tryb: przewidziany przepisami o zamówieniach publicznych i przepisami art.24 i 25 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.*

#### Procedura SZ-1

Pkt 16. Czy konieczne jest, aby PUP kierował każdą osobę na badania lekarskie stwierdzające zdolność do odbycia szkolenia, przed zawarciem umowy z jednostką szkolącą? Czy można wprowadzić takie rozwiązanie jak dotychczas, aby jednostka szkoląca organizowała badania i wynikało to z umowy?

*Pkt. 16 nie mówi o bezwzględnej konieczności kierowania wszystkich na badania. Mówi o ustaleniu ewentualnej konieczności takich badań, przewidując działania alternatywne: konieczność badań i brak takiej konieczności. Nie ma natomiast przeszkód do zastosowania proponowanego rozwiązania.*

#### Procedura SZ-2

Zasady realizacji / pkt 6 – nie widzimy możliwości dokooptowywania uczestników do grup szkoleniowych (wielkość grupy jest określona ze względów metodycznych) oraz ze względu na konieczność każdorazowego podpisywania umów z firmami szkoleniowymi zgodnie z Prawem zamówień publicznych i przepisami Kodeksu Cywilnego (dla celów dowodowych).

*Powyższe nie oznacza, że jest to zupełnie niemożliwe. Procedura przewiduje wszystkie ewentualności. Jeżeli nie ma takiej możliwości, to nie należy realizować danej czynności "za wszelką cenę".*

#### Procedura SZ-4.2

Pkt 16. Czy do zadań pracownika ds. rozwoju zasobów ludzkich będzie również należał wybór kandydatów i kierowanie bezrobotnych do pracy w zastępstwie osób skierowanych na szkolenie ?

*Nie można brać udziału w szkoleniu "w zastępstwie". Jeżeli zakwalifikowany i skierowany na szkolenie bezrobotny nie bierze w nim udziału (z jakichkolwiek przyczyn) i powoduje to vacat miejsca szkoleniowego, należy na to miejsce skierować innego bezrobotnego (z zachowaniem trybu kwalifikacyjnego), lub wcześniej ustalić "listę rezerwową" kandydatów na szkolenie, aby nie tracić czasu na całą procedurę kwalifikacyjną w trakcie trwania szkolenia.*

*W takich przypadkach można również próbować dokooptować uczestników na zasadach przewidzianych w standardzie.*







---

Procedura SZ-8

Propozycja rezygnacji ze wskaźnika 1- nic nie wnosi.

*Wskaźnik mówi o odczuciach i wrażeniach klientów. Jest to bardzo ważny element podnoszenia jakości usług.*

Procedura SZ – 9

Pytanie zamknięte 1 – czas realizacji usługi w większości wypadków jest niezależny od pracowników ocenianych na podstawie ww. ankiety. Proponujemy usunąć to pytanie.

*Co oznacza określenie "w większości wypadków" ? Czas realizacji nie może być w 100% niezależny od osoby, która daną czynność wykonuje.*

