



STANDARDY USŁUG RYNKU PRACY

STANDARD USŁUGI "PORADNICTWO ZAWODOWE"





I. NAZWA USŁUGI: **PORADNICTWO ZAWODOWE**

- II. CELE USŁUGI:
1. udzielenie porad ułatwiających:
 - wybór zawodu
 - zmianę kwalifikacji
 - podjęcie / zmianę zatrudnienia
 2. udzielenie informacji o:
 - zawodach
 - rynku pracy
 - możliwościach szkolenia i doształcania

III. OPIS USŁUGI:

1. Podstawa prawna standardu: Art.35 ust.2 i 3 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz. 1001).
2. Poradnictwo zawodowe jest procesem, w którym doradca zawodowy i klient pracują wspólnie nad świadomym i samodzielnym podjęciem przez klienta decyzji dotyczącej drogi rozwoju zawodowego oraz nad dostosowaniem się do wymogów rynku pracy. Poradnictwo zawodowe polega w szczególności na wykonywaniu czynności i działań określonych w art.38 ust.1 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, mających na celu osiągnięcie efektu polegającego na udzieleniu:
 - bezrobotnym i poszukującym pracy pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu bądź zmianie miejsca zatrudnienia
 - pracodawcom pomocy w doborze kandydatów na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych
3. Podstawowymi modelami organizacji poradnictwa zawodowego są:
 - a) poradnictwo indywidualne - przez które należy rozumieć proces, podczas którego doradca zawodowy w sposób świadomy i celowy, wykorzystując procedury i techniki rozmowy doradczej, motywuje klienta do swobodnego wypowiedzania się oraz aktywnego współdziałania w rozwiązywaniu jego problemów.
 - b) poradnictwo grupowe - należy przez to rozumieć sposób pracy z ludźmi, którzy jako członkowie grupy, w atmosferze akceptacji i otwartości, mają możliwość zbadania i zdefiniowania własnego problemu zawodowego, dokonania adekwatnej oceny siebie oraz rozwijania umiejętności podejmowania decyzji dotyczących planowania własnej kariery zawodowej.
4. Poradnictwo zawodowe realizowane przez publiczne służby zatrudnienia opiera się na zasadach:
 - bezpłatności,
 - dostępności,
 - dobrowolności,
 - równości
 - swobody wyboru zawodu i miejsca zatrudnienia
 - poufności i ochrony danych osobowych





Poradnictwo zawodowe realizowane przez agencje poradnictwa zawodowego, opiera się na zasadach:

- dostępności,
- dobrowolności,
- równości
- swobody wyboru zawodu i miejsca pracy
- poufności i ochrony danych osobowych

IV. REALIZACJA USŁUGI

Poradnictwo zawodowe realizowane jest w każdym powiatowym urzędzie pracy w wydzielonej komórce organizacyjnej oraz w centrach informacji i planowania kariery zawodowej wojewódzkich urzędów pracy, przez doradców zawodowych, spełniających wymagania określone w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Poradnictwo zawodowe realizowane jest także przez agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy.

Usługa poradnictwa zawodowego (w całości lub w części) może być również zlecona do wykonania innym podmiotom – w trybie art.6 ust.8 powołanej ustawy.

Standard jest skonstruowany w sposób umożliwiający korzystanie z niego tak przez publiczne służby zatrudnienia, jak i przez agencje zatrudnienia. Nie jest więc skonstruowany 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. Standard przewiduje (a wręcz promuje) możliwość realizacji sporej części procedur wspólnie z innymi podmiotami.

Standard zbudowany jest 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.). 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).

1. Zorientowanie na klienta.

Zorientowanie na klienta ma na celu ukierunkowanie działań związanych z realizacją usługi poradnictwa zawodowego na rzeczywiste potrzeby klientów oraz realizację ich oczekiwań.





-
- **analiza potrzeb** – to określenie faktycznych lub co najmniej prawdopodobnych potrzeb klienta (które nie zawsze pokrywają się ze zgłaszanym przez niego zapotrzebowaniem); dokonywana jest na podstawie wiedzy o kliencie, czerpanej z danych będących w posiadaniu doradcy zawodowego oraz na podstawie przeprowadzonych z klientem rozmów i analizy jego oczekiwań.
 - **analiza oczekiwań klienta** – polega na identyfikacji oczekiwań klienta oraz ich skonfrontowaniu z jego prawdopodobnymi rzeczywistymi potrzebami.
 - **analiza możliwych działań** – polega na identyfikacji katalogu możliwych do podjęcia przez doradcę działań odnoszących się do danego klienta, jak najlepiej odpowiadających oczekiwaniom i potrzebom klienta.
 - **dostosowanie możliwości działania do oczekiwań klienta** – polega na doborze najlepszych i najwłaściwszych z możliwych do zastosowania przez doradcę działań, mających na celu jak najpełniejszą realizację potrzeb i oczekiwań klienta.





V. PROCEDURY

DZ-1. Porada indywidualna

1. Nadzorujący wykonanie procedury:
 - kierownik komórki poradnictwa zawodowego
 - osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
 - kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
 - doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - wojewódzkie urzędy pracy (centrum informacji i planowania kariery zawodowej)
 - agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zadania zleconego.
 - Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy

DZ-1.1. Rozmowa doradcza z bezrobotnym / poszukującym pracy

1. Nadzorujący wykonanie subprocedury:
 - kierownik komórki poradnictwa zawodowego
 - osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
 - kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację subprocedury:
 - doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące subprocedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - wojewódzkie urzędy pracy (centrum informacji i planowania kariery zawodowej)





- agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
- inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zadania zleconego.
- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy

DZ-2. Grupowe poradnictwo zawodowe

1. Nadzorujący wykonanie procedury:

- kierownik komórki poradnictwa zawodowego
- osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:

- doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
- doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

3. Podmioty realizujące procedury:

- powiatowe urzędy pracy
- wojewódzkie urzędy pracy (centrum informacji i planowania kariery zawodowej)
- agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
- inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zadania zleconego.
- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy

DZ-3. Indywidualny plan działania

1. Nadzorujący wykonanie procedury:

- kierownik komórki poradnictwa zawodowego
- osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpo-





	wiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:	<ul style="list-style-type: none">- doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:	<ul style="list-style-type: none">- powiatowe urzędy pracy- wojewódzkie urzędy pracy (centrum informacji i planowania kariery zawodowej)- agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zleczonego.- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
DZ-4. Informacja zawodowa	
1. Nadzorujący wykonanie procedury:	<ul style="list-style-type: none">- kierownik komórki poradnictwa zawodowego- osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:	<ul style="list-style-type: none">- doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:	<ul style="list-style-type: none">- powiatowe urzędy pracy- wojewódzkie urzędy pracy (centrum informacji i planowania kariery zawodowej)- agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zleczonego.





-
- DZ-5. Doradztwo dla pracodawców**
1. Nadzorujący wykonanie procedurę:
- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
 - kierownik komórki poradnictwa zawodowego
 - osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
 - kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
- doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:
- powiatowe urzędy pracy
 - wojewódzkie urzędy pracy (centrum informacji i planowania kariery zawodowej)
 - agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zadanego zlecenia.
- DZ-6. Zwolnienia monitorowane**
1. Nadzorujący wykonanie procedury:
- kierownik komórki poradnictwa zawodowego
 - osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
 - kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
- doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:
- powiatowe urzędy pracy
 - inne podmioty, o których mowa w art.70 ust.3 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)





DZ-7. Badanie jakości wykonania usługi

1. Nadzorujący wykonanie procedury:
 - kierownik komórki poradnictwa zawodowego
 - osoba odpowiedzialna za koordynację poradnictwa zawodowego
 - kierownik / właściciel agencji zatrudnienia
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
 - doradca zawodowy odpowiadający warunkom określonym w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - doradca zawodowy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

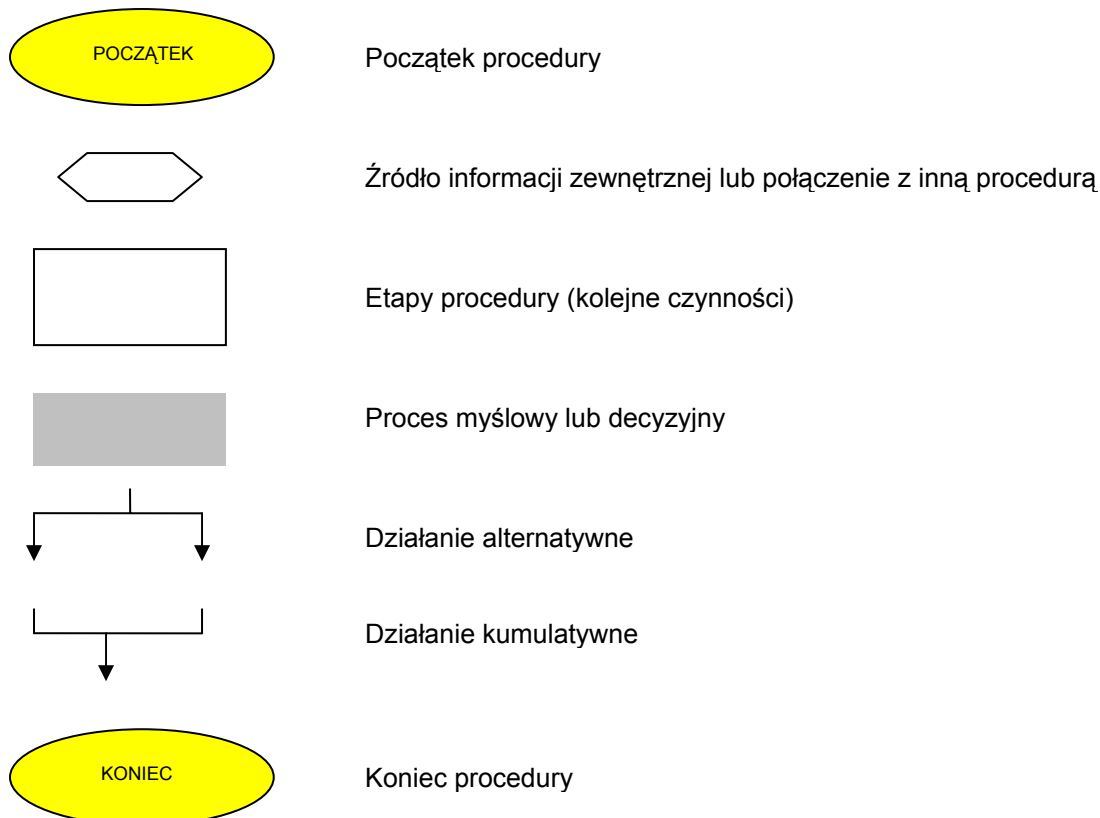
3. Podmioty realizujące procedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - wojewódzkie urzędy pracy
 - agencje poradnictwa zawodowego, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.4 i ust.5 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - inne podmioty, o których mowa w art.6 ust.8 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001), realizujące usługę poradnictwa zawodowego (lub część tej usługi) na zasadzie zadania zleconego.



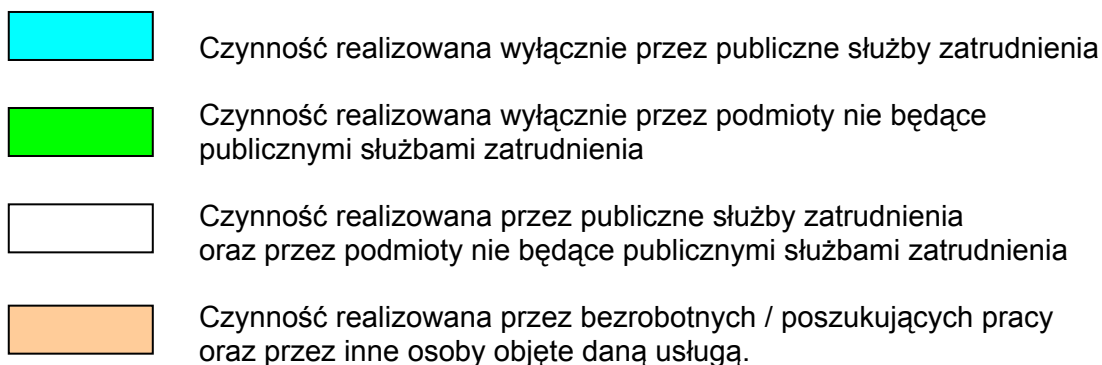


Wyjaśnienie użytych oznaczeń i kolorów:

Oznaczenia:



Kolory:

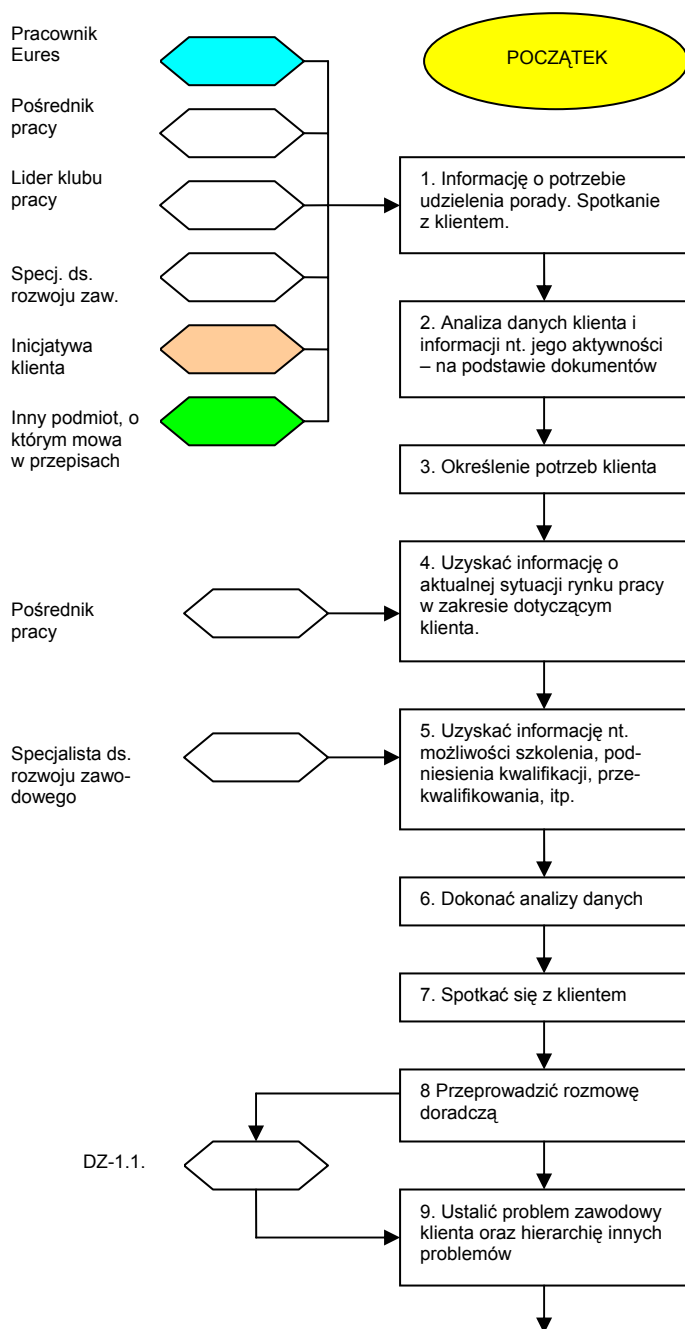




Procedura DZ-1

PORADA INDYWIDUALNA

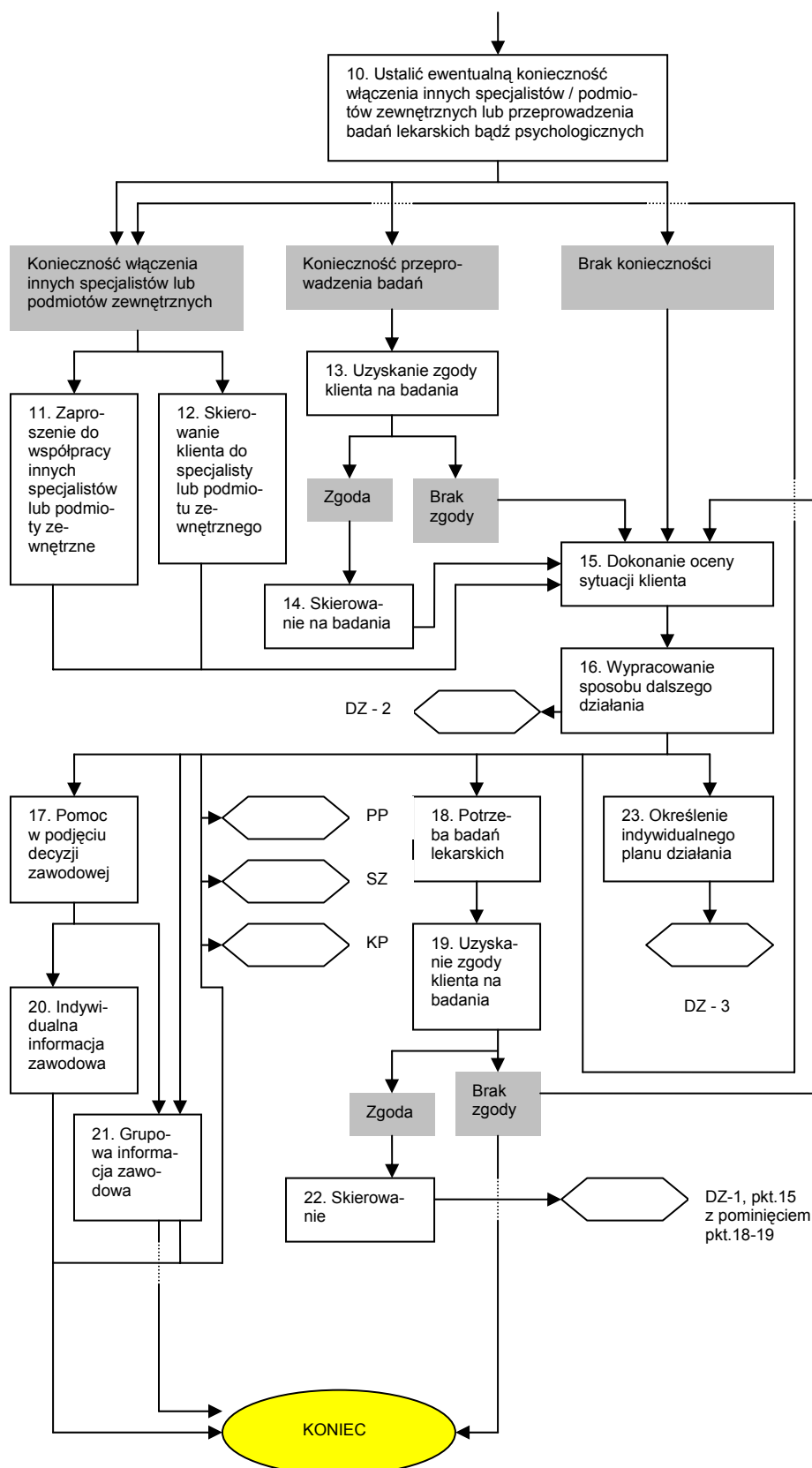
Cel: - Pomoc w rozwiązaniu problemu zawodowego klienta – bezrobotnego / poszukującego pracy



ZASADY REALIZACJI:

1. Klientem doradcy zawodowego, w przypadku prowadzenia usługi przez agencję poradnictwa zawodowego, może być nie tylko bezrobotny lub poszukujący pracy w rozumieniu ustawy. Może nim być każda osoba mająca problem zawodowy.
2. Pkt.1 – W Powiatowych Urzędach Pracy klient powinien być kierowany do doradcy zawodowego przez inne komórki / innych pracowników lub we współpracy z nimi.
3. Pkt.2 – Podczas analizy danych należy wykorzystać dokumentację doradczą dot. danego klienta. Jeżeli klient nie figuruje w dokumentacji doradczej, należy taką dokumentację klientowi założyć (np. w CliPKZ).
4. Pkt.2 – Podczas analizy danych należy zapoznać się z informacjami dot. wykształcenia, doświadczenia zawodowego i kwalifikacjami klienta, poszukiwanego / odpowiedniego stanowiska pracy. Ponadto należy przeanalizować informacje o usługach, z których klient już korzystał i ich efektach, zrealizowanych przez klienta działaniach, etc.
5. Pkt.2 – Podczas analizy danych doradca powinien uzupełnić swoją wiedzę o ewentualne dodatkowe informacje odpowiednie do problemu
6. Pkt.4 i 5 – Informacje o rynku pracy powinny obejmować elementy niezbędne doradcy do uzyskania danych związanych z sytuacją danego klienta oraz osób o kwalifikacjach i doświadczeniu takim samym lub zbliżonym, ogólną możliwością podjęcia odpowiednich działań, itp. Informacje te powinny pochodzić z jak największej ilości źródeł.
7. Pkt.7 – Stosowany jest alternatywnie, jeżeli spotkanie z klientem nie nastąpiło podczas realizacji pkt.1.
8. Pkt.11 i 12 – Konsultacje ze specjalistami obejmują również możliwość zlecenia podmiotom trzecim wykonania określonych czynności lub realizację części bądź całości procedury.





9. Pkt. 14 i 22 – Badania lekarskie powinny być dokonane przez lekarzy ubezpieczenia zdrowotnego (w rozumieniu przepisów o powszechnym ubezpieczeniu w NFZ). Badania psychologiczne powinny być dokonane przez osobę posiadającą odpowiednią kwalifikację. Zgodnie z przepisami ustawy, CiPKZ nie ma możliwości samodzielnego kierowania klientów na badania.

10. Dokumentacja związana z udzieleniem porad powinna być prowadzona w formie elektronicznej. Wskazane jest, aby był to jeden dokument (np. karta usług doradczych), zawierający wszystkie potrzebne dane.

11. Procedura może być modyfikowana przez doradcę w niezbędnym zakresie, wynikającym np. z jego wiedzy. M.in. można pominąć niektóre elementy procedury, jeżeli doradca dysponuje odpowiednimi informacjami lub jeżeli informacje te w danej chwili nie są przydatne (np. pkt. 4 i 5)

12. Pkt. 18-19 - Skierowanie na badania dokonywane jest wyłącznie w przypadkach koniecznych lub w przypadku nie wykonania ich przy realizacji pkt. 14.

13. Pkt. 1-7 – W zależności od posiadanej przez doradcę wiedzy w zakresie objętym przez te punkty, procedura może być w tym zakresie modyfikowana / skracana indywidualnie do potrzeb.





1. Wymagania do uruchomienia procedury: - informacja o potrzebie udzielenia porady
- identyfikacja klienta

2. Rezultat: - podjęcie przez klienta decyzji zawodowej,
- ustalenie problemu zawodowego klienta
- wypracowanie sposobu dalszej pracy z klientem
- określenie przydatności do zawodu

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca realizujący procedurę (na zasadzie samokontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować zachowanie klienta
- przeanalizować zachowanie innych podmiotów współpracujących
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola jakości wykonania procedury powinna być dokonywana nie częściej niż raz na 3 miesiące i nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. № ..., poz. ...).

5. Wykaz dokumentów:

- karta usług doradczych
- skierowanie na badania
- wyniki badań
- karta ewidencyjna osoby korzystającej z porady (o ile nie ma jednolitego dokumentu elektronicznego)

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny/poszukujący pracy)
- pośrednik pracy
- lider klubu pracy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- pracownik Eures

b) Możliwa/pożądana

- specjalista zewnętrzny lub/i podmiot zewnętrzny
- lekarz

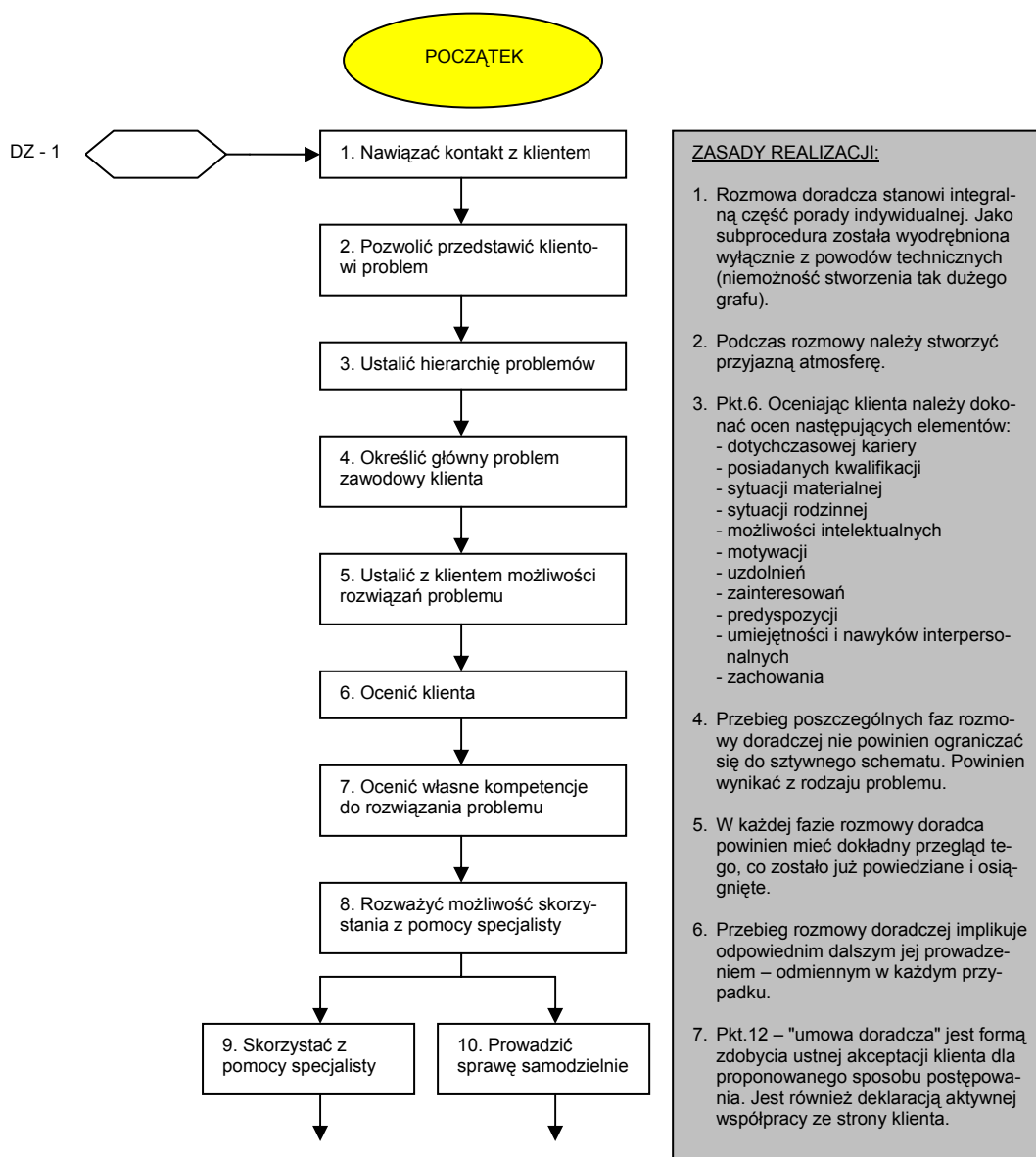


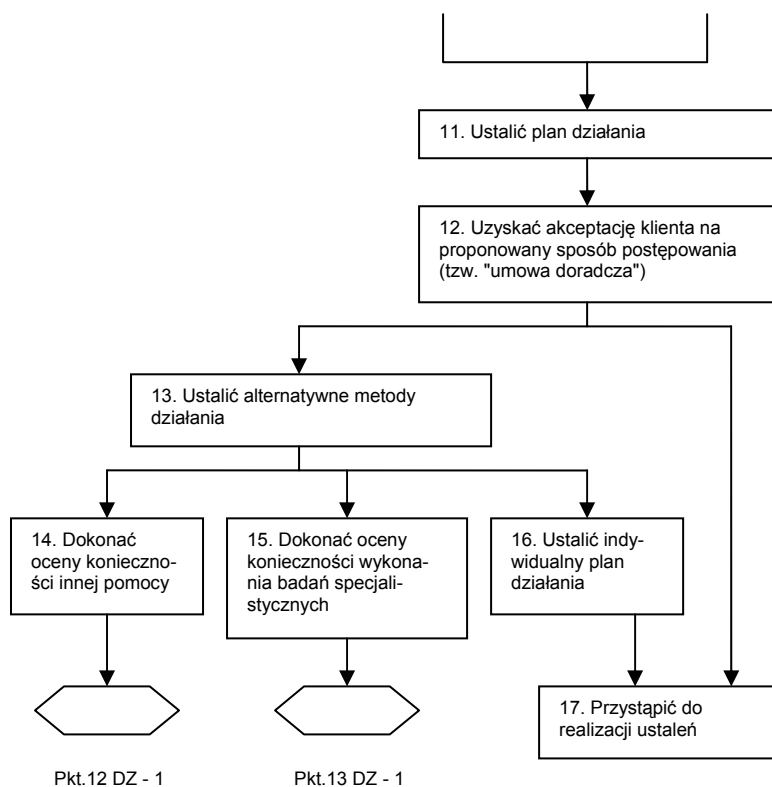


Procedura DZ-1.1. (subprocedura)

ROZMOWA DORADCZA Z KLIENTEM BEZROBOTNYM / POSZUKUJĄCYM PRACY

- Cel:**
- Uzyskanie informacji dot. problemu zawodowego klienta
 - Uzyskanie informacji umożliwiających zhierarchizowanie innych problemów klienta
 - Umożliwienie dokonania oceny klienta
 - Umożliwienie podjęcia decyzji, co do dalszego postępowania





8. Badania lekarskie powinny być dokonane przez odpowiednią zewnętrzną placówkę specjalistyczną (publiczną lub niepubliczną) posiadającą uprawnienia do ich wykonywania. Badania psychologiczne powinny być dokonane przez osobę posiadającą odpowiednie kwalifikacje.

9. Badania prowadzone z testami psychologicznymi wymagają wyjaśnienia klientowi ich celu, przebiegu i konsekwencji przeprowadzenia takiego badania. Na badania tego typu klient musi wyrazić zgodę.

10. Badania specjalistyczne (specjalistyczne badania lekarskie) wymagają uprzedniej zgody klienta.

KONIEC





1. Wymagania do uruchomienia procedury: - identyfikacja klienta
- informacje nt. ewentualnych możliwości działań we współpracy z innymi specjalistami (komórkami)
- informacja na temat klienta

2. Rezultat:
- ustalenie hierarchii problemów
 - określenie problemu zawodowego klienta
 - ustalenie planu działania
 - ustalenie alternatywnych metod działania
 - ocena klienta

3. Kontrola jakości wykonania procedury:
Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca ją realizujący (na zasadzie samo-kontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować reakcje i zachowanie klienta
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola jakości wykonania procedury powinna być dokonywana nie częściej niż raz na 3 miesiące i nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:
- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
 - rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. Nr ..., poz. ...).

5. Wykaz dokumentów:
- karta usług doradczych
 - karta ewidencyjna osoby korzystającej z porady (o ile nie ma jednolitego dokumentu elektronicznego)

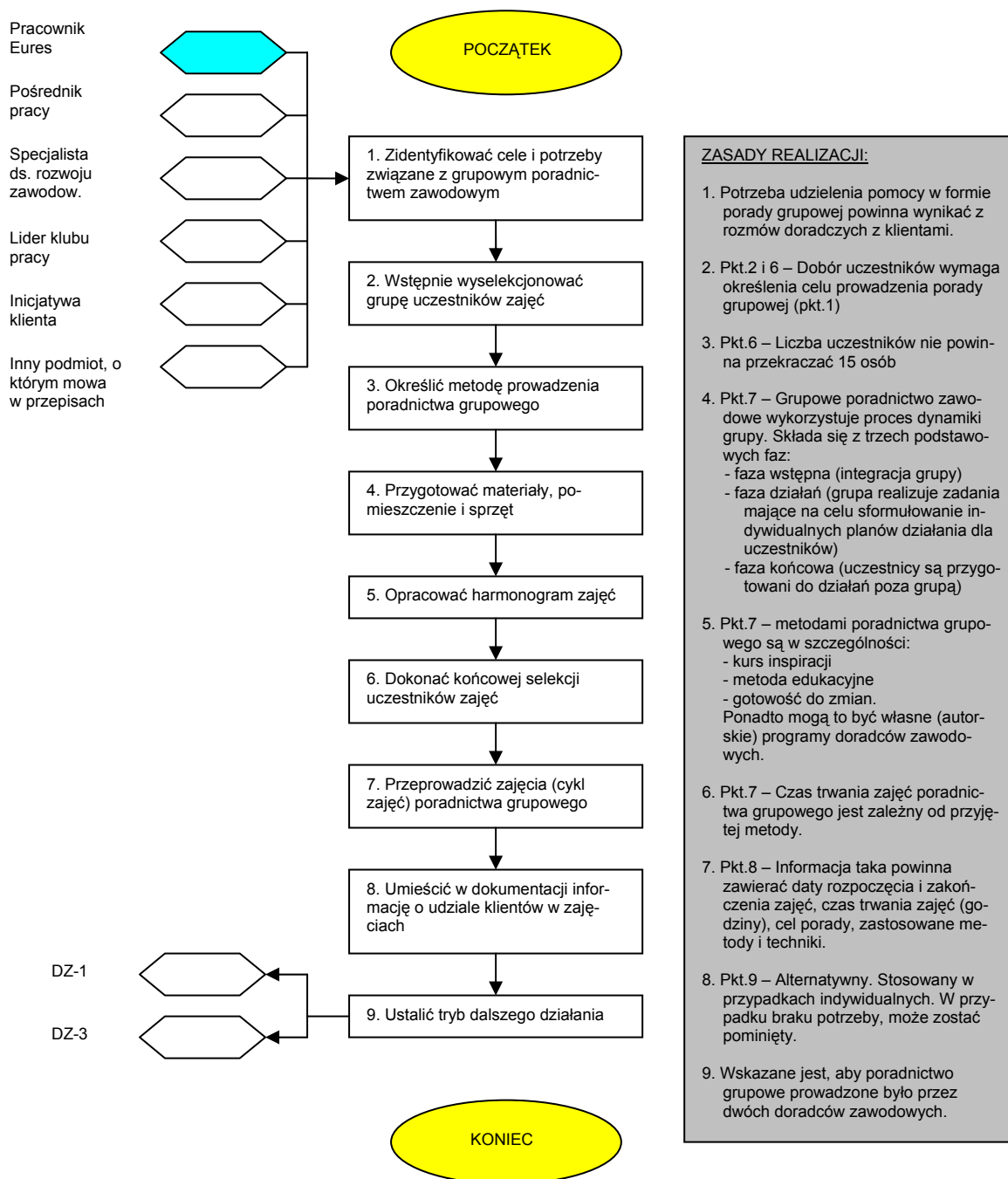




Procedura DZ-2

GRUPOWE PORADNICTWO ZAWODOWE

Cel: - Pomoc w rozwiązaniu problemu zawodowego wybranej grupy klientów – bezrobotnych / poszukujących pracy





1. Wymagania do uruchomienia procedury: - identyfikacja potrzeby poradnictwa grupowego
- identyfikacja klientów

2. Rezultat: - realizacja założonych celów
- przewyciężenie problemu zawodowego klientów
- uświadomienie i przedstawienie uczestnikom metod przewyciężenia problemu
- ocena klienta

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca ją realizujący (na zasadzie samo-kontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować reakcje i zachowanie klientów
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola jakości wykonania procedury powinna być dokonywana po każdym zajęciach.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. № ..., poz. ...).

5. Wykaz dokumentów:

- karta usług doradczych
- dokumentacja porady grupowej (m.in. harmonogram, lista uczestników, uwagi o realizacji, itp.)

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
- pośrednik pracy
- lider klubu pracy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- pracownik Eures
- inny doradca zawodowy

b) Możliwa/pożądana

- specjaliści z określonych dziedzin
- inny specjalista lub/i podmiot zewnętrzny

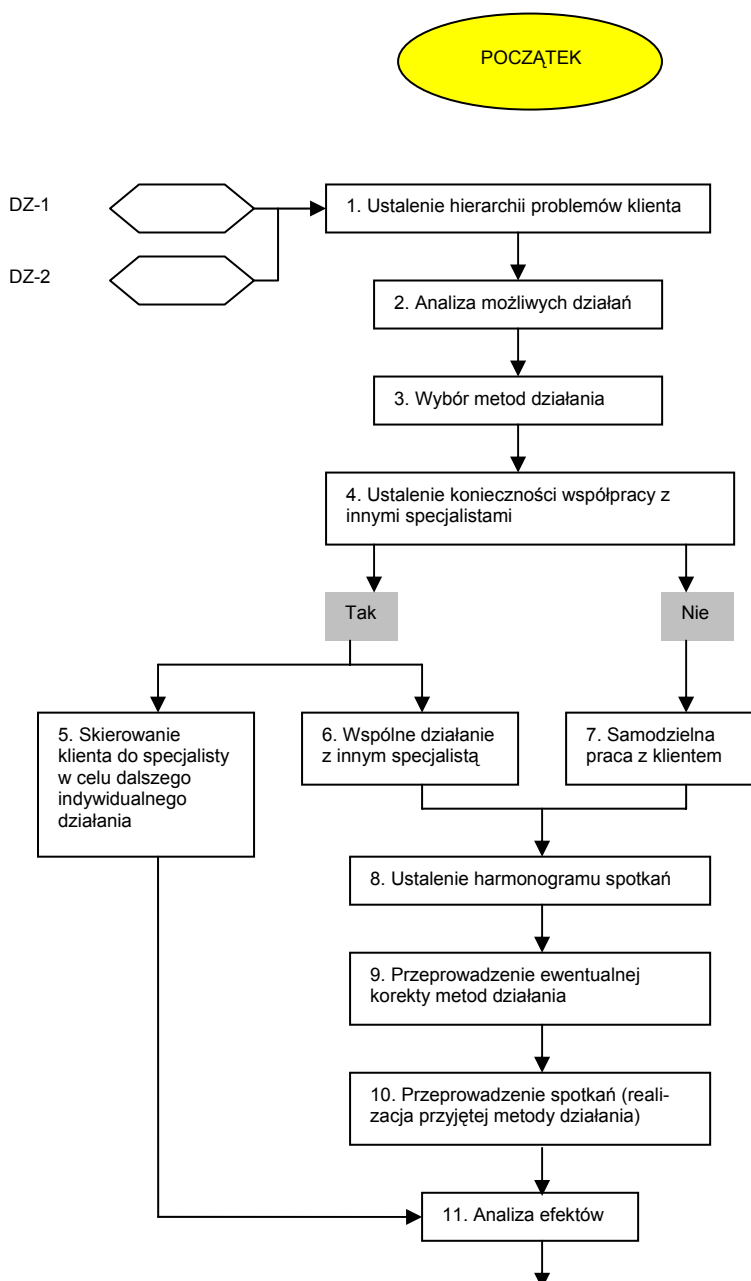




Procedura DZ-3

INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁANIA

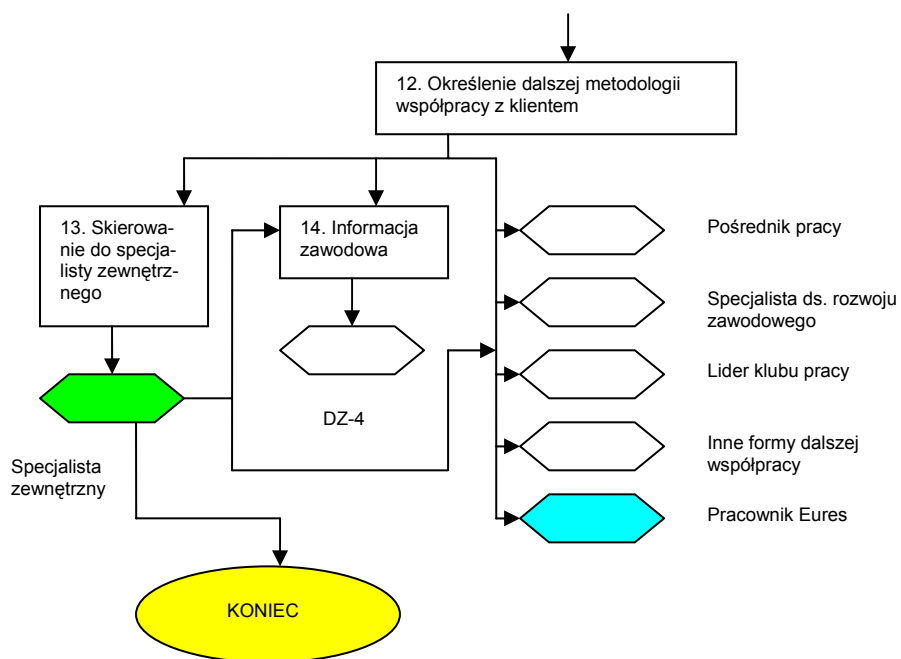
Cel: - Pomoc w indywidualnej sprawie związanej z rozwiązaniem problemu zawodowego klienta – bezrobotnego / poszukującego pracy



ZASADY REALIZACJI:

1. Indywidualny plan działania stanowi integralną część porady indywidualnej lub porady grupowej. Wyodrębniony został jako odrębna procedura wyłącznie z powodów technicznych (niemożność sporządzenia tak dużego grafu).
2. Indywidualny plan działania ma na celu ustalenie możliwości pomocy w rozwiązaniu indywidualnej sprawy klienta, związanej z jego problemem zawodowym.
3. Indywidualny plan działania jest sporządzany w przypadkach wymagających tego rodzaju działania. Nie musi być sporządzany dla każdego klienta.
4. Pkt. 13 – Specjalistą zewnętrznym może być tak agencja poradnictwa zawodowego, jak i specjalista spoza urzędu pracy lub agencji zatrudnienia realizującej usługę.







1. Wymagania do uruchomienia procedury: - identyfikacja problemu zawodowego klienta
- ustalenie hierarchii problemów
- identyfikacja klienta
- ocena klienta
- wiedza nt. ewentualnych możliwych do podjęcia działań

2. Rezultat: - opracowanie indywidualnego planu działania
- ustalenie zasad realizacji indywidualnego planu działania
- opracowanie metodologii dalszej pracy z klientem

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca ją realizujący (na zasadzie samo-kontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować reakcje i zachowanie klienta
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola jakości wykonania procedury powinna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na 3 miesiące.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. № ..., poz. ...).

5. Wykaz dokumentów:

- karta usług doradczych
- skierowanie do specjalisty

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)

b) Możliwa/pożądana

- inny doradca zawodowy
- pośrednik pracy
- lider klubu pracy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- pracownik Eurek
- inny specjalista lub/i podmiot zewnętrzny

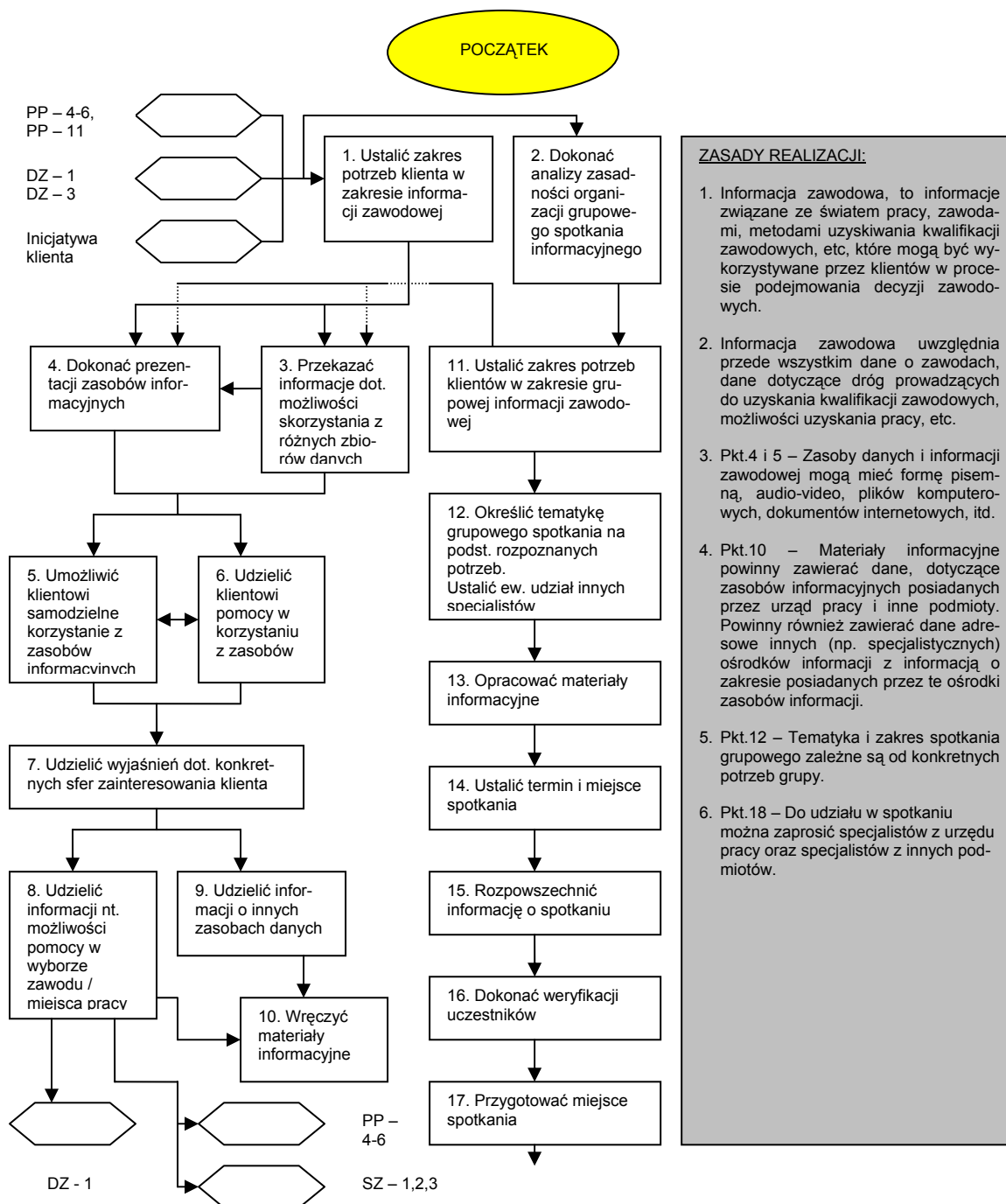




Procedura DZ-4

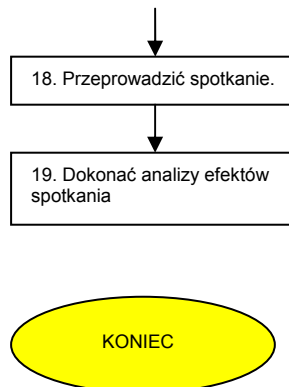
INFORMACJA ZAWODOWA

**Cel: - Zapoznanie klientów z materiałami dotyczącymi informacji zawodowej
- Pomoc w podjęciu decyzji zawodowej**



Projekt finansowany ze środków programu Unii Europejskiej PHARE oraz ze środków Budżetu Państwa, realizowany pod nadzorem Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości







1. Wymagania do uruchomienia procedury: - zgłoszenie potrzeby informacji zawodowej

2. Rezultat:
- prezentacja posiadanych zasobów informacyjnych
- pomoc w korzystaniu z zasobów informacyjnych
- przeprowadzenie spotkania informacyjnego
- udzielenie informacji nt. innych zasobów informacji i baz danych

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca ją realizujący (na zasadzie samo-kontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować reakcje i zachowanie klientów
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola jakości wykonania procedury powinna być dokonywana nie częściej niż raz na 3 miesiące i nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. Nr ..., poz. ...).

5. Wykaz dokumentów:

- karta usług doradczych / rejestr korzystających z informacji zawodowej (alternatywnie, jeżeli nie ma jednolitego dokumentu elektronicznego)

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)

b) Możliwa/pożądana

- pracownik obsługi technicznej
- specjalista z określonej dziedziny
- pośrednik pracy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- inne podmioty

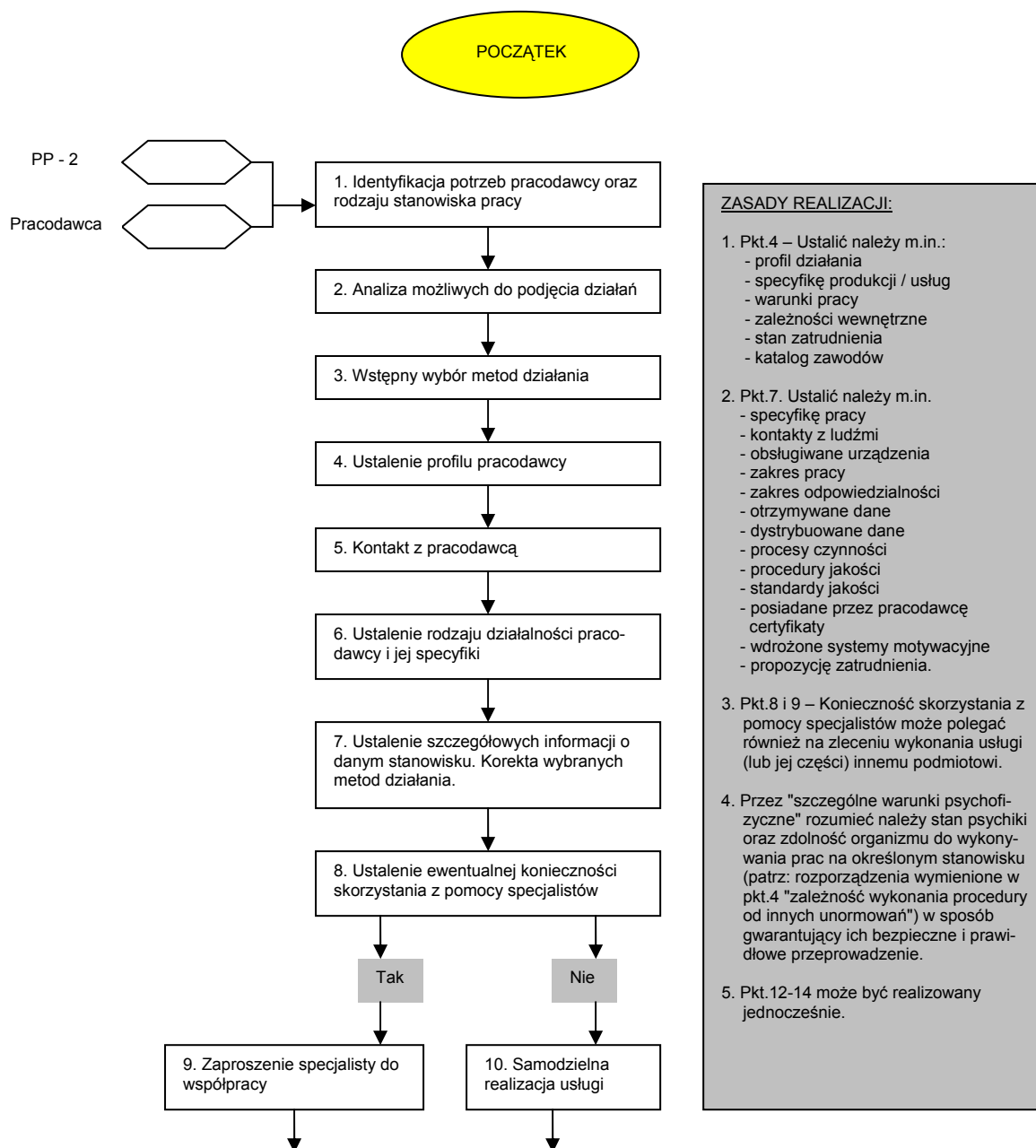


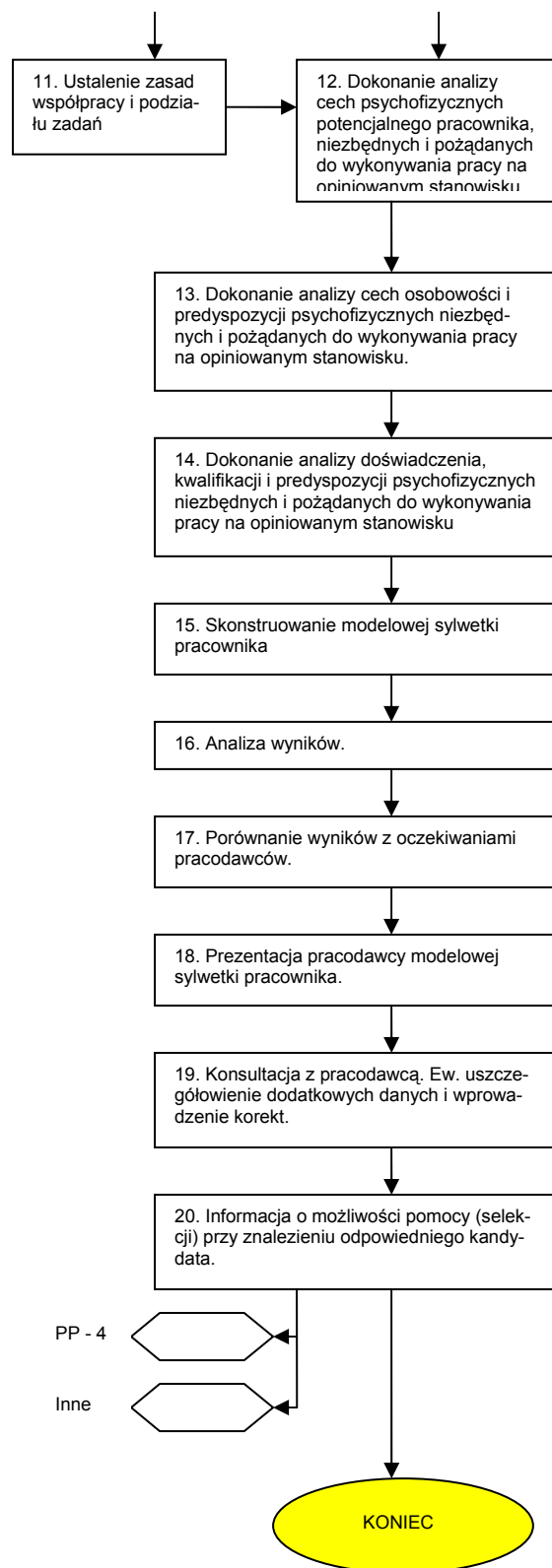


Procedura DZ-5

DORADZTWO DLA PRACODAWCÓW

Cel: - Udzielenie pracodawcy pomocy w określeniu kwalifikacji pracowników na wolne miejsce pracy wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych
- Udzielenie pracodawcy pomocy w doborze kandydatów na wolne miejsce pracy wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych







1. Wymagania do uruchomienia procedury: - zgłoszenie potrzeby wykonania usługi

2. Rezultat:

- skonstruowanie modelowej sylwetki pracownika
- określenie cech psychofizycznych potencjalnego pracownika
- udzielenie pracodawcy informacji na temat pożądanых cech osobowości potencjalnego pracownika
- udzielenie pracodawcy informacji na temat pożądanых kwalifikacji i doświadczenia zawodowego potencjalnego pracownika
- udzielenie informacji nt. możliwości pomocy przy znalezieniu (selekcji) kandydatów.

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca ją realizujący (na zasadzie samo-kontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować reakcje i zachowanie pracodawcy
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola jakości wykonania procedury powinna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na 3 miesiące.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. № ..., poz. ...).
- rozporządzenie MPiPS z dnia 28 maja 1996 r. w sprawie wykazu stanowisk wymagających szczególnej sprawności psychofizycznej (Dz.U. № 62, poz. 287)
- rozporządzenie MPiPS z dnia 28 maja 1996 r. w sprawie rodzajów prac, które powinny być wykonywane przez co najmniej dwie osoby (Dz.U. № 62, poz.288)

5. Wykaz dokumentów:

- dokumentacja dot. sytuacji pracodawcy (dane z realizacji pkt.6-7 procedury)
- umowa z podmiotem zewnętrznym (w przypadku korzystania z pomocy podmiotu zewnętrznego)
- analizy cech psychofizycznych kandydatów do pracy (pkt.12-14 procedury)
- opracowanie modelowej sylwetki kandydata (pkt.15 procedury)
- rejestr pracodawców (do wglądu)

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (pracodawca)





-
- b) Możliwa/pożądana
- specjalista z określonej dziedziny





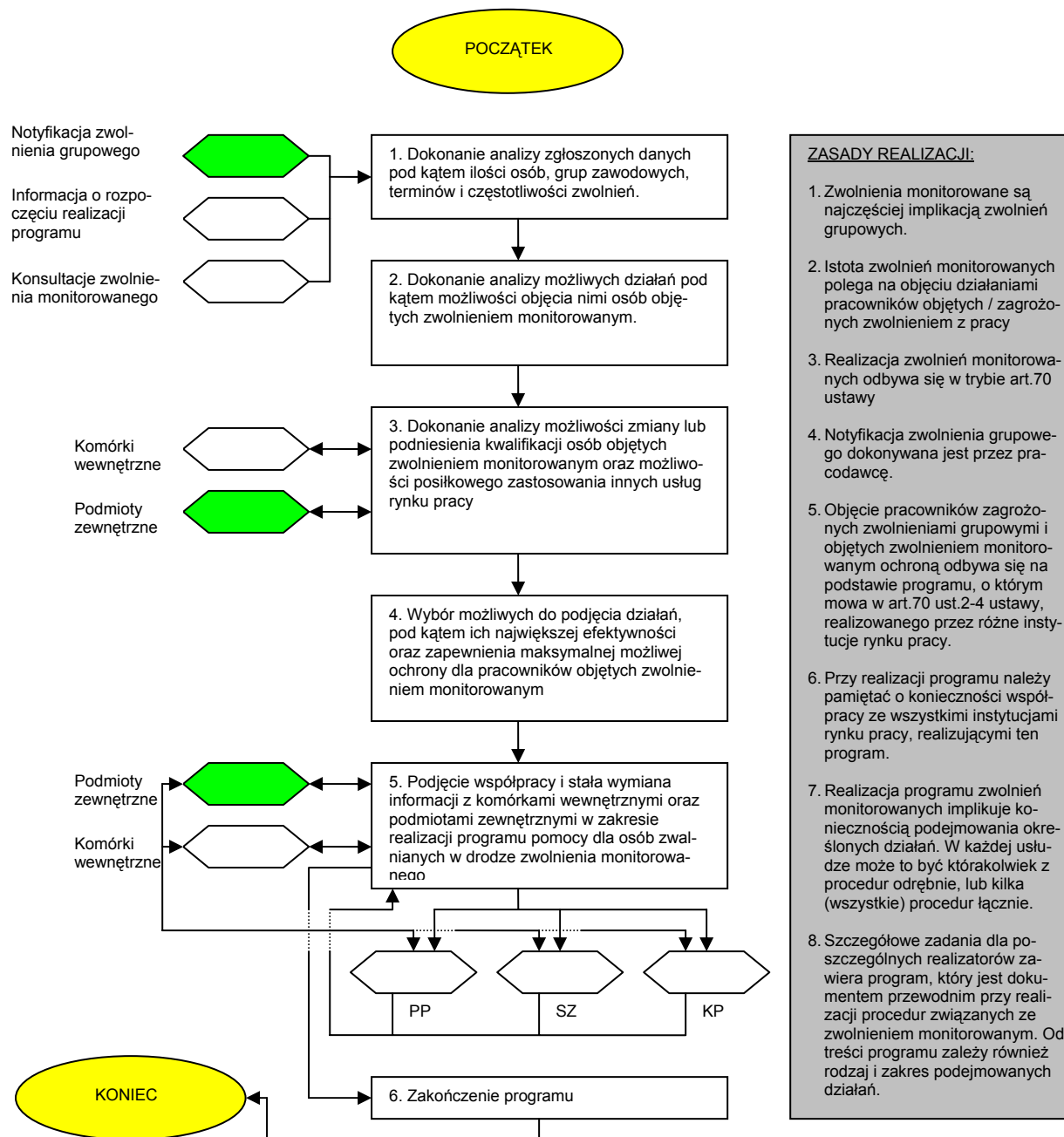
Procedura DZ-6

ZWOLNIENIA MONITOROWANE

Cel: - Złagodzenie skutków zwolnienia

- Zapewnienie usługi poradnictwa zawodowego dla wybranej grupy osób

- Realizacja programu zwolnienia monitorowanego





1. Wymagania do uruchomienia procedury:
- notyfikacja zwolnienia grupowego
 - konsultacja zwolnienia monitorowanego
 - informacja o rozpoczęciu realizacji programu

2. Rezultat:
- złagodzenie skutków zwolnienia
 - udzielenie informacji nt lokalnego rynku pracy
 - udzielenie informacji nt. funkcjonowania urzędu / agencji
 - pozyskanie informacji o rynku pracy
 - uzyskanie wiedzy nt. wycinka lokalnego rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby podjęcia konkretnych działań
 - objęcie pomocą określonej grupy osób

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje doradca ją realizujący (na zasadzie samo-kontroli i samooceny wykonanych czynności i działań).

W trakcie kontroli jakości wykonania procedury należy:

- przeanalizować prawidłowość wykonania poszczególnych czynności
 - zwrócić uwagę na przypadki nie uzyskania oczekiwanych rezultatów
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
- przeanalizować zachowania osób (pracowników) objętych usługą
- przeanalizować zachowanie pracodawcy
- przeanalizować zachowanie instytucji rynku pracy współrealizujących program
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana z częstotliwością zależną od ilości realizowanych programów zwolnień monitorowanych. Można przyjąć, iż powinna dotyczyć na początku (1-4 programy) każdego zrealizowanego programu, a następnie np. co drugiego.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- ustawa z dnia 13 marca 2003 r. o szczególnych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn niedotyczących pracowników (Dz.U. № 90, poz.844, z późn. zm.)
- rozporządzenie MGiP z dnia... w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego oraz organizowania szkoleń i pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy (Dz.U. № ..., poz. ...).

5. Wykaz dokumentów:

- karta pracodawcy (wgląd)
- karta usług doradczych
- program łagodzenia skutków zwolnień monitorowanych (art.70 ust.2-4 ustawy)

6. Współpraca

a) Niezbędna





-
- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
 - klient (pracodawca)
 - pośrednik pracy
 - specjalista ds. rozwoju zawodowego
 - lider klubu pracy
 - instytucje szkoleniowe
 - agencje zatrudnienia

b) Możliwa/pożądana

- specjalista w zakresie podejmowanych działań
- inne osoby / podmioty





Procedura DZ-7

BADANIE JAKOŚCI WYKONANIA USŁUGI

Cel: - Ocena jakości wykonania usługi

BADANIE WSKAŹNIKOWE

Wskaźnik 1 – Badanie stopnia akceptacji usługi (poziom zadowolenia klientów)

$$\text{Wskaźnik akceptacji usługi} = \frac{\text{Liczba respondentów, oceniających usługę pozytywnie}}{\text{Liczba respondentów}} \times 100$$

Powyższy wskaźnik należy wyliczyć na podstawie danych z ankiety, stanowiącej zał. № 1
Częstotliwość badania: nie częściej niż raz na ½ roku i nie rzadziej niż raz na rok.





VI. ZASOBY

1. ZASOBY LUDZKIE

Doradcą zawodowym może być osoba posiadająca ukończone studia wyższe, która ukończyła co najmniej szkolenie przygotowujące do świadczenia poradnictwa zawodowego, spełniająca co najmniej warunki określone w ogólnym modelu kwalifikacyjnym doradcy zawodowego. Wymogi kwalifikacyjne dla doradców zawodowych publicznych służb zatrudnienia określone są w art.94 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

1.1. Zasady etyki zawodowej.

Doradcy zawodowi są zobowiązani do przestrzegania:

- zasady poszanowania godności ludzkiej,
- zasady odpowiedzialności,
- zasady kompetencji,
- zasady zachowania tajemnicy służbowej,
- zasady zaufania,
- zasady współdziałania,
- zasady zabezpieczenia dobra klienta.

1.2. Ogólny model kwalifikacji zawodowych doradcy zawodowego.

A. Doradca zawodowy powinien posiadać wiedzę w zakresie:

- zasad postępowania doradcy zawodowego podczas kontaktu z klientem,
- metod i technik poradnictwa zawodowego,
- podstawowych zasad zachowania grupy i przewodzenia grupie,
- zjawisk zachodzących na rynku pracy oraz warunkach i możliwościach zatrudnienia na lokalnym rynku pracy,
- ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- wybranych elementów kodeksu pracy.

B. Doradca zawodowy powinien posiadać umiejętności:

- nawiązywania kontaktu z klientem, tworzenia atmosfery zaufania, życzliwości i akceptacji,
- motywowania klientów do aktywnego współdziałania w rozwiązywaniu problemów zawodowych,
- prowadzenia rozmowy doradczej,
- prowadzenia zajęć grupowych,
- tworzenia z klientem odpowiedniego planu zawodowego,
- gromadzenia i wykorzystywania informacji dotyczących kształcenia i szkolenia zawodowego, zatrudnienia i rynku pracy,
- planowania i organizacji pracy własnej,
- radzenia sobie ze stresem,
- obsługi komputera i urządzeń audiowizualnych.





C. Doradca zawodowy powinien cechować się:

- poczuciem odpowiedzialności, samokontrolą dojrzałością i odpornością emocjonalną,
- logicznym rozumowaniem,
- zdolnością przekonywania,
- łatwością wypowiadania się w mowie i piśmie,
- umiejętnością słuchania i obserwacji,
- otwartością na problemy i sprawy innych,
- obiektywizmem i tolerancją,
- dobrą pamięcią, podzielnością i koncentracją uwagi,
- elastycznością i twórczym podejściem oraz otwarciem na problemy i sprawy innych.

Ponadto, doradca zawodowy powinien posiadać kompetencje społeczne, do których należą cechy osobowości, uzdolnienia i zainteresowania warunkujące powodzenie w pracy z ludźmi.

2. ZASOBY LOKALOWE

- sala informacji zawodowej i poradnictwa grupowego o odpowiedniej powierzchni.
- pokój (pokoje) doradcy zawodowego,
- sala audiowizualna,

3. MINIMALNE ZASOBY SPRZĘTOWE I MATERIAŁOWE

a) Dokumentacja:

- standard usługi
- komplet obowiązujących przepisów
- niezbędne druki i formularze wewnętrzne i zewnętrzne
- przewodnik po zawodach
- teczki informacji o zawodach
- materiały zawodoznawcze (filmy, ulotki, informatory, itd.)
- klasyfikacja zawodów i specjalności
- prasa
- inne publikacje fachowe
- analizy rynku pracy
- rejestr instytucji szkoleniowych (lub dostęp do niego)
- rejestr pracodawców (lub dostęp do niego)
- zestaw testów standardowych

b) Sprzęt techniczny:

- odtwarzacz video + monitor + słuchawki
- TV
- magnetowid
- radiomagnetofon
- komputer z peryferiami (min. drukarka) i łączem internetowym (stałym lub modemowym)
- xero
- telefon
- telefax





-
- kamera video lub camvid
 - urządzenie do łączenia kartek (np. bindownica, klejarka, itp.)
 - urządzenie do wyświetlania materiałów na ekranie (grafoskop/overhead projector, rzutnik multimedialny lub inne podobne)
 - meble pod sprzęt techniczny i audio (spełniający normy techniczne i normy bezpieczeństwa)
 - regały (otwarte i zamknięte)
 - stojaki wielopoziomowe
 - stojaki lub szafy garderobiane
 - tablice (flipchart, ścienna, magnetyczna, foliowo-magnetyczna)
 - ekran ze stojakiem
 - odpowiednia ilość biurków, stołów (prostokątnych, trapezowych, okrągłych) i krzeseł
 - krzesła obrotowe
 - niszczarka dokumentów
 - materiały piśmiennicze i eksploatacyjne

4. STOSOWANE PODSTAWOWE DOKUMENTY

Generalną zasadą przyjętą w standardzie jest prowadzenie wyłącznie dokumentacji elektronicznej. W przypadku niemożności realizacji powyższego, dokumentacja może być prowadzona (częściowo lub całkowicie) w innej formie. Dane dotyczące bezrobotnego / poszukującego pracy powinny znajdować się w jednym dokumencie, zawierającym wszystkie niezbędne dane.

a) Karta usług doradczych

Karta usług doradczych powinna zawierać co najmniej następujące informacje:

- ▶ informacje na temat problemu
 - określenie problemu zawodowego klienta
- ▶ dane dotyczące klienta
 - wykształcenie
 - kwalifikacje
 - umiejętności
 - wykonywane prace zawody
 - zainteresowania
- ▶ ewentualne ograniczenia
 - czynniki zdrowotne
 - czynniki społeczne
 - inne czynniki
- ▶ możliwe rozwiązania
 - decyzja klienta
 - możliwości alternatywne
- ▶ uwagi doradcy zawodowego





Załącznik № 1

Zestaw podstawowych pytań do przeprowadzenia badania stopnia akceptacji u klientów:

Pytania zamknięte:

1. Czy jest Pani/Pan zadowolona/ny z czasu realizacji usługi ? TAK/NIE/DLACZEGO
2. Czy jest Pani/Pan zadowolona/ny ze sprawności realizacji usługi ?
TAK/NIE/DLACZEGO
3. Czy uzyskał/a Pani/Pan oczekiwane informacje ? TAK/NIE/DLACZEGO
4. Czy ocenia Pani/Pan kompetencje osoby obsługującej jako właściwe ?
TAK/NIE/DLACZEGO
5. Czy w pani/Pana ocenie usługa zrealizowana była rzetelnie ? TAK/NIE/DLACZEGO
6. Czy poświęcono Pani/Panu wystarczająco dużo czasu ? TAK/NIE/DLACZEGO
7. Czy usługa została zrealizowana w sposób spełniający Pani/Pana oczekiwania ?
TAK/NIE/DLACZEGO
8. Czy w pani/Pana przekonaniu usługa jest realizowana w sposób zindywidualizowany (tzn.,
że to właśnie Pani/Pan jest głównym punktem zainteresowania) ? TAK/NIE/DLACZEGO
9. Czy widoczna jest dbałość o jakość realizacji usług i obsługi klientów ? TAK/NIE
10. Czy dostęp do oczekiwanych informacji jest łatwy i szybki ? TAK/NIE

Pytania otwarte:

1. Co się Pani/Panu nie podoba w procesie obsługi (realizacji usługi)?
2. Jakie elementy realizacji usługi należałoby Pani/Pana zdaniem zmienić ?
3. Co się Pani/Panu podoba w procesie obsługi (realizacji usługi) ?
4. Jaka jest Pani/Pana ogólna ocena funkcjonowania urzędu (podmiotu) ?

Lista powyższych pytań może być uzupełniana wg specyficznych potrzeb danego podmiotu.
Aby ankietę uznać za pozytywną, ilość odpowiedzi "tak" na pytania zamknięte musi wynosić
co najmniej 50%+1.

Ankieta jest anonimowa.

Wypełnienie ankiety jest całkowicie dobrowolne. Odmowa wypełnienia ankiety jest również
źródłem informacji. Uzasadnienie tej odmowy jest informacją dodatkową.

