



STANDARDY USŁUG RYNKU PRACY

STANDARD USŁUGI "POŚREDNICTWO PRACY"





I. NAZWA USŁUGI: **POŚREDNICTWO PRACY**

- II. CELE USŁUGI:
1. udzielenie pomocy bezrobotnym w znalezieniu odpowiedniego zatrudnienia
 2. udzielenie pomocy poszukującym pracy w znalezieniu odpowiedniego zatrudnienia
 3. udzielenie pomocy pracodawcom w znalezieniu odpowiednich pracowników

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. Pośrednictwo pracy jest procesem, polegającym w szczególności na wykonywaniu czynności i działań określonych w art.36 ust.1 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, mającym na celu osiągnięcie efektu polegającego na jak najtrafniejszym doborze, w możliwie krótkim terminie:

- odpowiedniego stanowiska pracy dla bezrobotnego lub poszukującego pracy
- oraz
- właściwego kandydata na dane stanowisko pracy, odpowiadającego oczekiwaniom pracodawcy.

Pośrednictwo pracy realizowane może być poprzez:

- **Działania aktywne**, polegające na podejmowaniu przez pośredników pracy konkretnych czynności mających na celu ożywienie lokalnego rynku pracy lub też na aktywizacji i pozyskaniu do współpracy poszczególnych podmiotów. Do działań aktywnych zaliczyć należy wszystkie przypadki, których efekty są następstwem podejmowanych przez pośrednika inicjatyw i działań, wynikających z jego inicjatywy.
- **Zachowania pasywne**, ograniczające się do informowania o posiadanych ofertach pracy. Do zachowań pasywnych zaliczyć należy głównie informowanie o zgłoszonych ofertach pracy bez prowadzenia procesu doboru kandydatów na konkretne miejsce pracy.

3. Podstawowymi modelami organizacji pośrednictwa pracy są:

- a) pośrednictwo dwutorowe, w którym zadania pośrednictwa pracy realizowane są przez dwie grupy pośredników:
 - pierwsza odpowiada za pozyskiwanie ofert pracy i kontakty z pracodawcami,
 - druga odpowiada za dystrybucję ofert pracy wśród bezrobotnych i poszukujących pracy oraz za dobór odpowiedniego kandydata na konkretne miejsce pracy
- b) pośrednictwo jednotorowe, w którym ten sam pośrednik pracy odpowiedzialny jest zarówno za pozyskiwanie ofert pracy jak i ich dystrybucję.

4. Pośrednictwo pracy realizowane przez powiatowe urzędy pracy opiera się na następujących zasadach:

- bezpłatności,
- dostępności,
- dobrowolności,
- jawności,
- równości.





Pośrednictwo pracy realizowane przez agencje zatrudnienia powinno opierać się na następujących zasadach:

- bezpłatności dla osób bezrobotnych poszukujących pracy,
- dostępności,
- dobrowolności,
- jawności,
- równości.

IV. REALIZACJA USŁUGI

Pośrednictwo pracy realizowane jest w każdym powiatowym urzędzie pracy w wydzielonej, wieloosobowej komórce organizacyjnej, przez pośredników pracy, spełniających wymagania określone w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Pośrednictwo pracy realizowane jest także przez agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.2

Usługa pośrednictwa pracy (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 pośrednictwa pracy 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.





niem; dokonywana jest na podstawie wiedzy o kliencie, czerpanej z danych będących w posiadaniu pośrednika 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 możliwych do podjęcia przez pośrednika działań, jak najpełniej odpowiadających oczekiwaniom i potrzebom klienta.
- **dostosowanie możliwości działania do oczekiwań klienta** – polega na doborze najlepszych z możliwych do zastosowania przez pośrednika pracy działań, mających na celu jak najpełniejszą realizację potrzeb i oczekiwań klienta.

2. Oferty pracy.

Zgłoszenia informacji o wolnych miejscach pracy, przeznaczonych do obsadzenia przy udziale pośrednika pracy (oferty pracy), mogą być (zgodnie z wolą klienta – pracodawcy) traktowane w dwojaki sposób:

- **"Otwarte"** oferty pracy, zawierające oprócz podawanych klientom - bezrobotnym / poszukującym pracy, wymaganych danych również nazwę, adres i sposób kontaktu z pracodawcą – których obsługa (na życzenie klienta - pracodawcy) ogranicza się do podania informacji i ofercie do wiadomości. Oferty te realizowane są bez udziału pośrednika pracy.
- **"Zamknięte"** oferty pracy, w których klientom – bezrobotnym / poszukującym pracy podaje się do wiadomości informacje dotyczące danego miejsca pracy. Pośrednik pracy dokonuje – zgodnie z życzeniem pracodawcy – wstępnej (kilka do kilkunastu osób) lub pełnej (1-2 osoby) selekcji kandydatów na to stanowisko. Do pracy kierowane więc są wyłącznie te osoby, które przeszły pozytywnie weryfikację.





V. PROCEDURY

PP-1. Przyjęcie informacji o wolnym miejscu pracy

1. Nadzorujący wykonanie procedury:
 - kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub
 - osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
 - pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
3. Podmioty realizujące procedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - 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 pośrednictwa pracy (lub część tej usługi) na zasadzie zadania zleconego.

PP-2. Przyjęcie oferty pracy

1. Nadzorujący wykonanie procedury:
 - kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub
 - osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub
 - kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
 - pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (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





PP-3. Poinformowanie o ofercie pracy lub o wolnym miejscu pracy

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

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
 - pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

3. Podmioty realizujące procedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (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

PP-4. Dobór kandydatów do posiadanych ofert

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

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
 - pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

3. Podmioty realizujące procedurę:
 - powiatowe urzędy pracy
 - agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (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

PP-5. Rozmowa rozpoznawcza z bezrobotnym / poszukującym pracy

1. Nadzorujący wykonanie procedury:

- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub
- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub
- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:

- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

3. Podmioty realizujące procedurę:

- powiatowe urzędy pracy
- agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (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

PP-6. Rozmowa kwalifikacyjna z bezrobotnym / poszukującym pracy

1. Nadzorujący wykonanie procedury:

- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub
- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub
- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:

- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

3. Podmioty realizujące procedurę:

- powiatowe urzędy pracy





- agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (lub część tej usługi) na zasadzie zadanania zleconego.
- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy

PP-7. Targi pracy

1. Nadzorujący wykonanie procedury:

- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub
- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub
- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia

2. Odpowiedzialny za realizację procedury:

- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu

3. Podmioty realizujące procedurę:

- powiatowe urzędy pracy
- agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (lub część tej usługi) na zasadzie zadanania zleconego.
- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy

PP-8. Giełda pracy

1. Nadzorujący wykonanie procedury:

- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub
- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub
- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia

2. Odpowiedzialny za realizację

- pośrednik pracy odpowiadający warunkom





procedury:	określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001) <ul style="list-style-type: none">- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:	<ul style="list-style-type: none">- powiatowe urzędy pracy- agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (lub część tej usługi) na zasadzie zadanego zleconego.- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
PP-9. Nawiązanie kontaktu z pracodawcą	
1. Nadzorujący wykonanie procedury:	<ul style="list-style-type: none">- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:	<ul style="list-style-type: none">- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:	<ul style="list-style-type: none">- powiatowe urzędy pracy- agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (lub część tej usługi) na zasadzie zadanego zleconego.- Ochotnicze Hufce Pracy – w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
PP-10. Podtrzymanie kontaktu z pracodawcą	
1. Nadzorujący wykonanie proce-	<ul style="list-style-type: none">- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub





dury:	<ul style="list-style-type: none">- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:	<ul style="list-style-type: none">- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:	<ul style="list-style-type: none">- powiatowe urzędy pracy- agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (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
PP-11. Zwolnienia monitorowane	
1. Nadzorujący wykonanie procedury:	<ul style="list-style-type: none">- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub- inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:	<ul style="list-style-type: none">- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)- pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
3. Podmioty realizujące procedurę:	<ul style="list-style-type: none">- 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)
PP-12. Badanie jakości wykonania usługi	
1. Nadzorujący wykonanie procedury:	<ul style="list-style-type: none">- kierownik komórki pośrednictwa pracy, lub- osoba odpowiedzialna za koordynację pośrednictwa pracy, lub





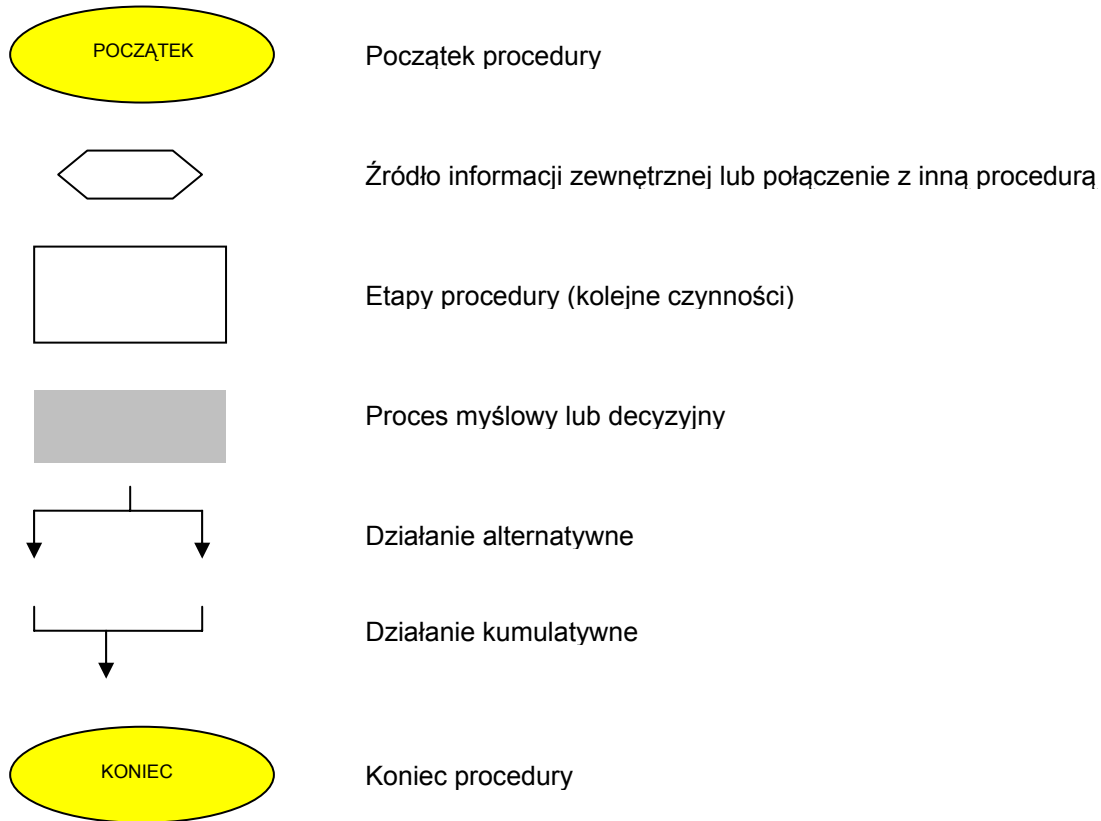
-
2. Odpowiedzialny za realizację procedury:
- kierownik / właściciel agencji zatrudnienia, lub
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
3. Podmioty realizujące procedurę:
- pośrednik pracy odpowiadający warunkom określonym w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. № 99, poz.1001)
 - pośrednik pracy posiadający kwalifikacje określone w części VII standardu
 - inna osoba odpowiedzialna, posiadająca odpowiednie kwalifikacje i uprawnienia
3. Podmioty realizujące procedurę:
- powiatowe urzędy pracy
 - agencje pośrednictwa pracy, o których mowa w art.18 ust.1 pkt.1-2 i ust.2 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 pośrednictwa pracy (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





Wyjaśnienie użytych oznaczeń i kolorów:

Oznaczenia:



Kolory:

	Czynność realizowana wyłącznie przez publiczne służby zatrudnienia
	Czynność realizowana wyłącznie przez podmioty nie będące publicznymi służbami zatrudnienia
	Czynność realizowana przez publiczne służby zatrudnienia oraz przez podmioty nie będące publicznymi służbami zatrudnienia
	Czynność realizowana przez bezrobotnych / poszukujących pracy oraz przez inne osoby objęte daną usługą.

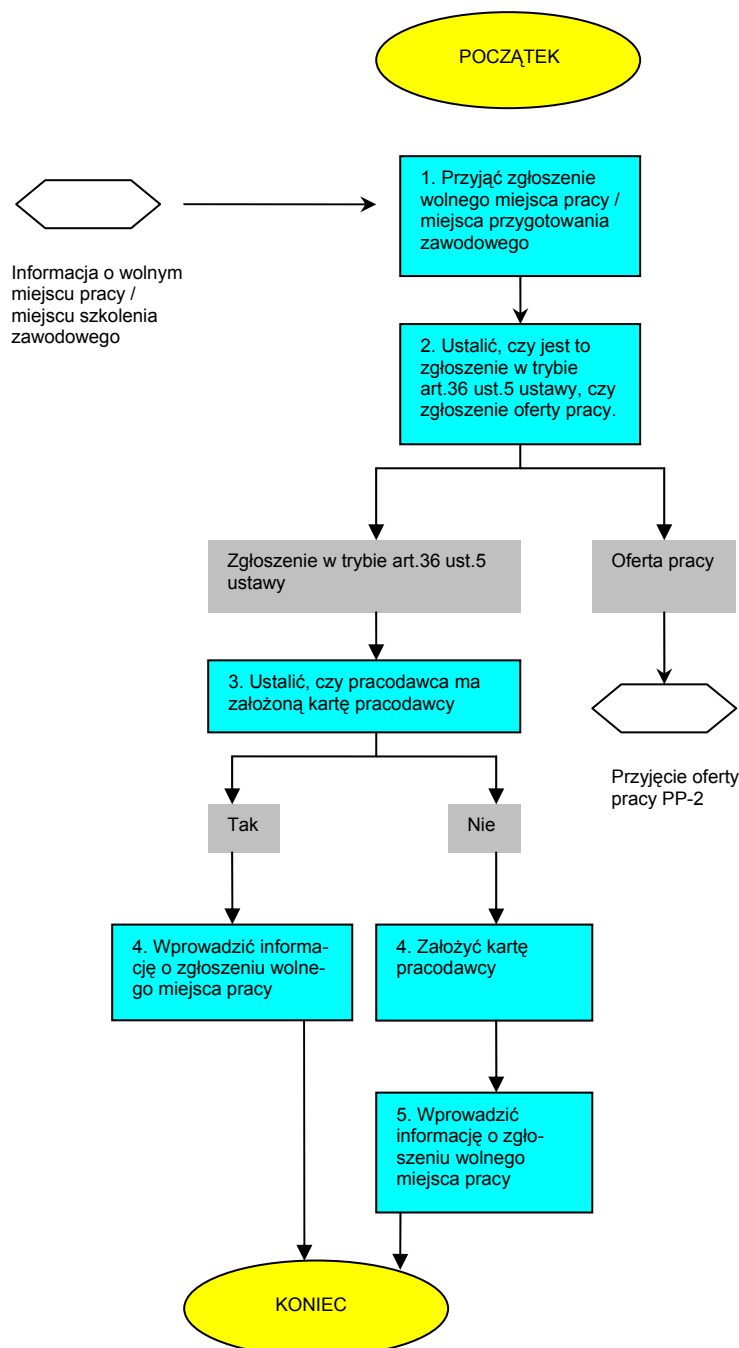




Procedura PP-1

PRZYJĘCIE INFORMACJI O WOLNYM MIEJSCU PRACY

Cel: - Uzyskanie informacji nt. wolnego miejsca pracy / miejsca przygotowania zawodowego.



ZASADY REALIZACJI:

1. Procedurę realizują wyłącznie Urzędy Pracy.
2. Ze zgłoszeniem wolnego miejsca pracy mamy do czynienia wówczas, gdy pracodawca realizując obowiązek określony w art.36 ust.5 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, nie wyraża jednocześnie woli korzystania z usług urzędu w zakresie pośrednictwa pracy.
3. Karta pracodawcy powinna być prowadzona w formie elektronicznej, ze stałą możliwością dostępu do jej zapisów. W przypadku niemożności prowadzenia karty pracodawcy w formie elektronicznej, prowadzi się ją w formie zapisu na przygotowanych do tego celu kartach.
4. Wskazane jest prowadzenie odrębnego rejestru zgłoszonych wolnych miejsc pracy – zgłoszonych w trybie art.36 ust.5 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.
5. Zgłoszenie może być złożone do Powiatowego Urzędu Pracy w sposób określony w art.63 §1 k.p.a.
6. Zgłoszenie informacji o wolnym miejscu pracy lub miejscu szkolenia zawodowego nie musi się wiązać z korzystaniem przez pracodawcę z usług Powiatowego Urzędu Pracy w zakresie pośrednictwa pracy.





1. Wymagania do uruchomienia procedury: - brak

2. Rezultat:
- uzyskanie informacji nt. wolnego miejsca pracy,
 - uzyskanie wiedzy nt. wolnego miejsca szkolenia zawodowego
 - uzyskanie wiedzy nt. pracodawcy,

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (w szczególności na przyczyny nie zgłaszania przez pracodawców informacji o wolnych miejscach pracy lub miejscach szkolenia zawodowego)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (⇒ przyczyny nie uzyskania pełnej informacji nt. wolnego miejsca pracy
⇒ przyczyny nie uzyskania pełnej informacji nt. miejsca szkolenia zawodowego
⇒ przyczyny nie uzyskania wiedzy nt. pracodawcy)
- przeanalizować zachowanie pracodawcy (zwrócić uwagę na chęć / brak chęci do współpracy)
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
- ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – kodeks postępowania administracyjnego
- 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 pracodawcy
- formularz zgłoszenia wolnego miejsca pracy

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (pracodawca)

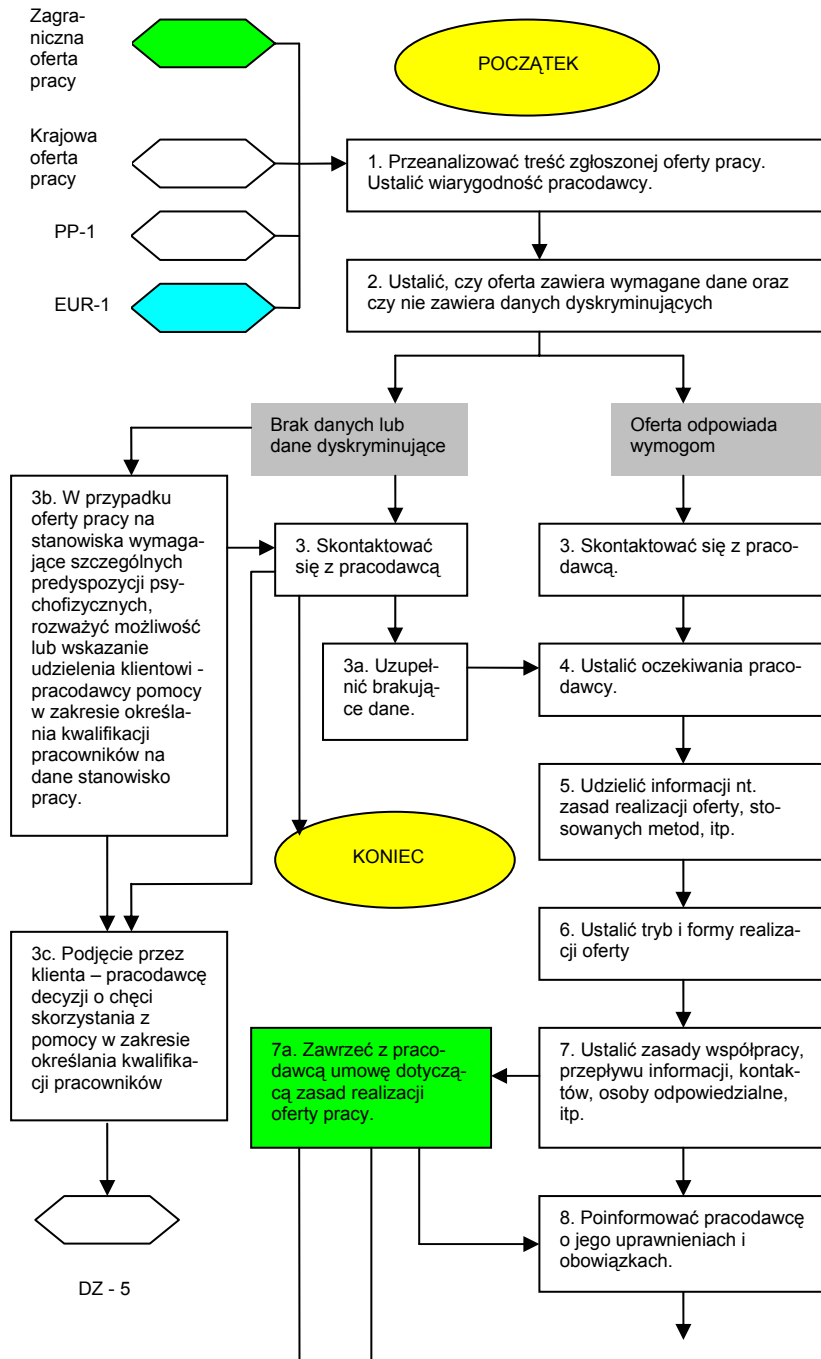




Procedura PP-2

PRZYJĘCIE OFERTY PRACY

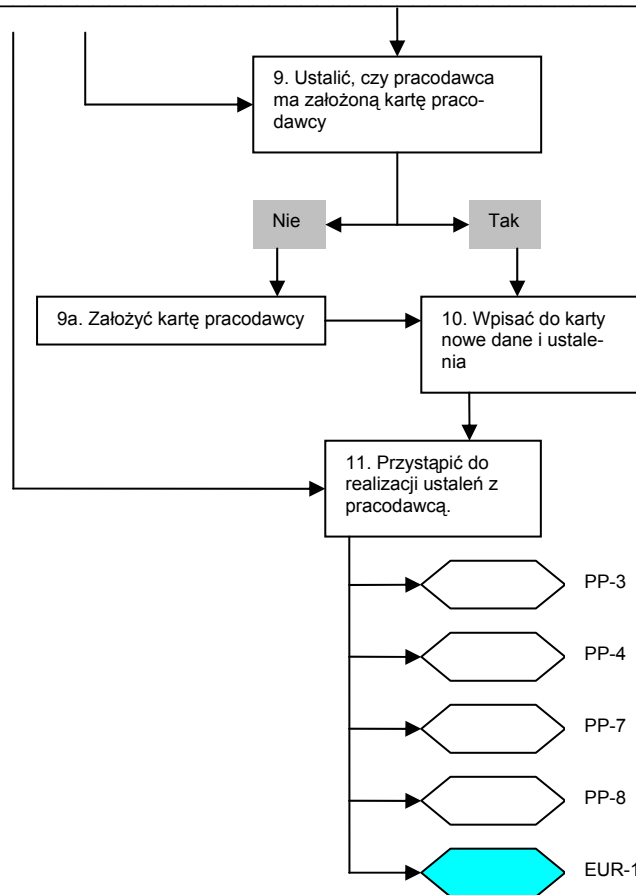
Cel: - Uzyskanie informacji nt. oferty pracy



ZASADY REALIZACJI:

1. Oferta pracy może być złożona do Powiatowego Urzędu Pracy w sposób określony w art.63 §1 k.p.a.
2. Wiarygodność pracodawcy należy ustalać wszelkimi możliwymi i prawnie dopuszczalnymi sposobami (rejstry KRS lub ich zagraniczne odpowiedniki, posiadana dokumentacja, opinie jednostek i organów współpracujących, dostępna dokumentacja innych organów, itp.). W przypadku urzędów pracy, wiarygodność pracodawcy należy sprawdzić, jeżeli nie zostało to dokonane wcześniej, podczas realizacji standardu usługi Eures.
3. Pkt.2 - Oferta nie może zawierać treści dyskryminujących, określonych w art.36 ust.5 ustawy oraz w przepisach prawa pracy. W przypadku ofert zagranicznych sprawdzić, czy ewentualne dane dyskryminujące nie wynikają z możliwości wyłączenia zakresu stosowania Dyrektywy Rady № 207 z 1976 r. dla określonych zawodów.
4. Kontakt z pracodawcą (pkt.3 procedury) powinien zostać nawiązany przez pośrednika obsługującego danego pracodawcę, branżę, zajmującego się pośrednictwem pracy w danym zawodzie, itp.
5. Pracodawca powinien być obsługiwany przez tego samego pośrednika pracy.
6. Należy dążyć, aby pracodawca wyznaczył do kontaktów z pośrednikiem pracy stałą osobę, mogącą podejmować decyzje w sprawach związanych ze współpracą z pośrednikiem pracy.
7. Karta pracodawcy powinna być prowadzona w formie elektronicznej, ze stałą możliwością dostępu do jej zapisów. W przypadku niemożności prowadzenia karty pracodawcy w formie elektronicznej, prowadzi się ją w formie zapisu na przygotowanych do tego celu kartach.
8. Agencje pośrednictwa pracy mogą nie prowadzić kart pracodawców w formie przewidzianej dla urzędów pracy.
9. Pkt.4-6 mogą być realizowane w dowolnej kolejności.





10. Jeżeli oferta pracy zawiera dane określone w pkt.4 i 6, punkty te mogą być pominięte przy realizacji procedury.

11. Informacje dotyczące wszystkich klientów pośrednika pracy, chronione są przepisami o ochronie danych osobowych, przepisami o nieuczciwej konkurencji, przepisami o tajemnicy państwowej i służbowej oraz innymi przepisami szczególnymi. Informacje te nie mogą wyjść poza obszar pośrednictwa pracy i wykorzystywane być mogą wyłącznie w celach z nim związanych, w sposób określony w/w przepisami.

12. Informacje dotyczące zasad realizacji ofert pracy, metod działania, funkcjonowania procesu pośrednictwa i doboru kandydatów mogą być przekazywane pracodawcom ustnie, w formie pisemnej, z zastosowaniem technik audiowizualnych (CD, VCD, DVD), za pomocą poczty elektronicznej, itd.

13. Pkt. 7a jest realizowany wyłącznie przez agencje pośrednictwa pracy.

14. Pkt.7a – Agencja pośrednictwa pracy kierująca obywateli polskich do pracy za granicą obowiązek pracodawców zagranicznych, ma obowiązek zawarcia z pracodawcą zagranicznym – do którego zamierza kierować obywateli polskich – umowy określającej w szczególności elementy zawarte w art.85 ust.3 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

15. Pkt.7a – Agencja pośrednictwa pracy, kierująca obywateli polskich do pracy za granicę u pracodawców zagranicznych, jest zobowiązana do przestrzegania międzynarodowych umów, porozumień i programów dotyczących zatrudnienia i wiążących RP oraz przepisów o zatrudnieniu obowiązujących w państwie zatrudnienia.

16. Agencje pośrednictwa pracy przy realizacji procedury mogą pominąć pkt. 8-10.

15. W przypadku przyjmowania zgłoszenia otwartej oferty pracy można stosować procedurę uproszczoną – z pominięciem pkt.8.





1. Wymagania do uruchomienia procedury:
 - wiedza z kim rozmawiam (pracodawca)
 - czy osoba z którą rozmawiam jest umocowana do zgłoszenia oferty pracy
 - czy jestem właściwą osobą do załatwienia sprawy (czy dana osoba nie kontaktuje się w innym celu, niż zgłoszenie oferty pracy).

2. Rezultat:
 - uzyskanie oferty pracy,
 - uzyskanie informacji nt. oczekiwań pracodawcy co do kandydata
 - uzyskanie informacji nt. terminu realizacji oferty pracy
 - uzyskanie informacji nt. pożądanego sposobu realizacji oferty
 - uzyskanie wiedzy nt. pracodawcy
 - uzyskanie wiedzy nt. sposobu dalszej współpracy
 - przekazanie pracodawcy informacji nt. jego uprawnień i obowiązków (dotyczy publicznych służb zatrudnienia)
 - przekazanie pracodawcy informacji nt. zasad funkcjonowania pośrednictwa pracy
 - ewentualne nakłonienie pracodawcy do współpracy

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. - pełne / niepełne dane oferty pracy,
 - stanowisko pracodawcy)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. - czy i dlaczego pracodawca zgłasza jedynie "otwarte" oferty pracy ?
 - dlaczego pracodawca zgłasza dane dyskryminujące ?, itp)
 - przeanalizować zachowanie pracodawcy (analiza przyczyn)
 - zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
 - zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
 - wyciągnąć wnioski

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

4. Zależność wykonania procedury od innych unormowań:
 - ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy
 - ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. - kodeks 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 pracodawcy





-
- formularz "otwartej" pracy
 - formularz "zamkniętej" oferty pracy
 - umowa z pracodawcą (dotyczy wyłącznie agencji pośrednictwa pracy)

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (pracodawca)

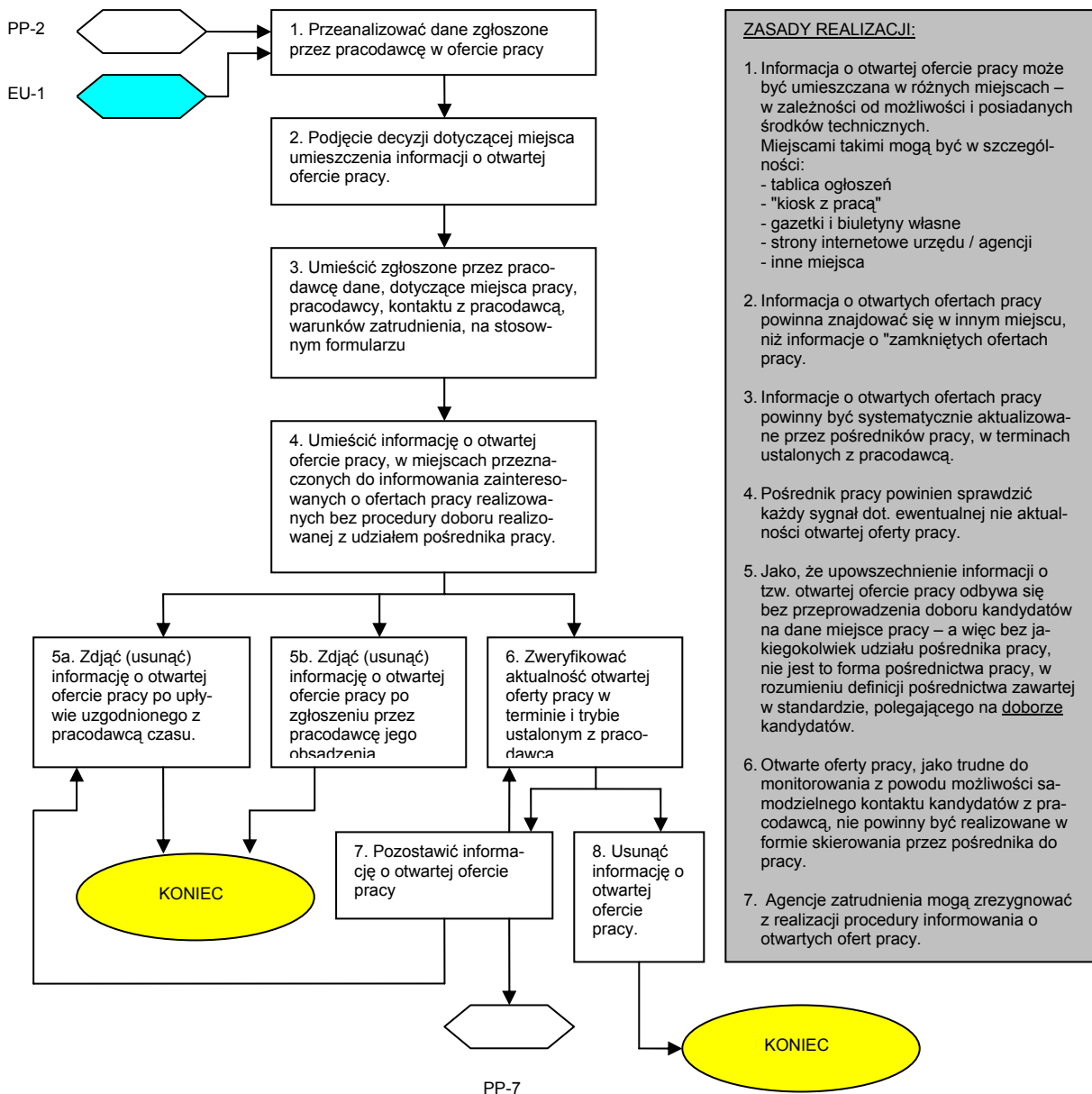




Procedura PP-3

POINFORMOWANIE O OTWARTEJ OFERCIE PRACY

Cel: - Upowszechnienie informacji nt. otwartej oferty pracy





1. Wymagania do uruchomienia procedury: - zgłoszona "otwarta" oferta pracy, do realizacji w formie upowszechnienia informacji,
- zgłoszenie zgodne z przepisami obowiązującego prawa (bez treści dyskryminujących)

2. Rezultat: - upowszechnienie oferty pracy,
- uzyskanie wiedzy nt. zainteresowania pracodawcą i ofertą,
- ewentualne nakłonienie pracodawcy do innej współpracy

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 pracodawcy
- przeanalizować podejście poszukujących pracy do danej oferty
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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 pracodawcy
- formularz "otwartej" oferty pracy

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)

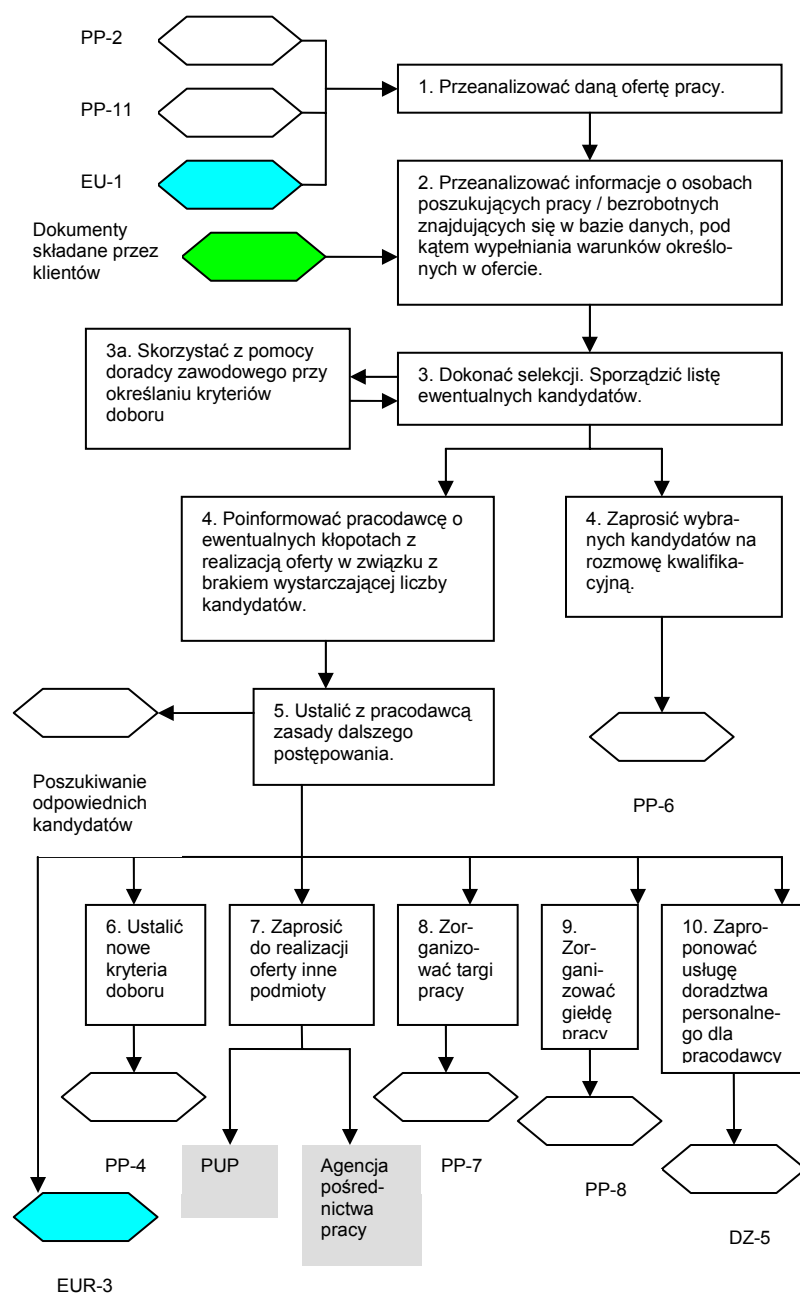




Procedura PP-4

DOBÓR KANDYDATÓW DO POSIADANYCH OFERT PRACY

- Cel:**
- Dobór odpowiednich kandydatów do zgłoszonych ofert pracy
 - Dobór kandydatów odpowiadających kwalifikacjami potrzebom pracodawcy
 - Dokonanie selekcji określonej grupy kandydatów
 - Umożliwienie kontaktu wybranej grupie kandydatów z pracodawcą



ZASADY REALIZACJI:

1. Pkt.2 - Dane dotyczące osób bezrobotnych / poszukujących pracy należy uzyskać z bazy danych urzędu / agencji (najlepiej drogą elektroniczną).
2. Pkt.4 – Zaproszenie wybranych kandydatów nie powinno mieć formy klasycznego wezwania. Powinno mieć łagodniejszą treść, z jednoczesną informacją o konsekwencjach niestawienia się – takich samych jak w przypadku wezwania. Mówiąc inaczej, zaproszenie to wezwanie o innej (przyjaźniejszej dla klienta) treści i formie, zachowujące jednak sankcje przewidziane w przepisach dla wezwania.
3. Agencje pośrednictwa pracy wybierają dowolną formę i metodę informowania o posiadaniu oferty pracy dla kandydata.
4. Pkt.4-5 – W przypadku jakichkolwiek problemów, należy utrzymywać stały kontakt z pracodawcą.
5. Pkt.5 – Forma realizacji ofert pracy powinna być najwygodniejsza dla pracodawcy i jednocześnie jak najbardziej efektywna.
6. Poszukiwanie odpowiednich kandydatów odbywa się w różnorodny sposób. Od ogłoszeń prasowych począwszy, poprzez wykorzystanie baz danych innych podmiotów (na zasadach określonych w odrębnych umowach), na innych czynnościach kończąc.
7. Pkt.5-10 – Pośrednik powinien umieć doradzić pracodawcy najlepsze i najbardziej efektywne wyjścia (wyjścia) i metody naboru kandydatów.





1. Wymagania do uruchomienia procedury:
 - zgłoszone wolne miejsca pracy, do realizacji z udziałem pośrednika pracy,
 - zgłoszenie zgodne z przepisami obowiązującego prawa (bez treści dyskryminujących)
 - baza danych o osobach poszukujących pracy

2. Rezultat:
 - wyselekcjonowanie grupy kandydatów na zgłoszone miejsca pracy,
 - uzyskanie wiedzy nt. dodatkowych wymagań pracodawcy
 - ustalenie nowych zasad realizacji oferty
 - ewentualne nakłonienie pracodawcy do innej współpracy
 - określenie sposobów i metod realizacji oferty pracy

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. dlaczego zastosowana forma realizacji usługi okazała się niewłaściwa / niewydajna ?)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów
 - przeanalizować zachowanie pracodawcy (np. - jak pracodawca ustosunkowywał się do propozycji składanych przez pośrednika ?
 - czy można odnieść wrażenie, iż pracodawca oczekiwał czegoś innego ?, itp.)
 - zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
 - zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
 - wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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 pracodawcy
 - formularz "zamkniętej" oferty pracy
 - dokumenty bezrobotnego / poszukującego pracy (CV, dokumenty potwierdzające kwalifikacje, itp.)
 - karta usług pośrednika pracy / karta rejestracyjna

6. Współpraca
 - a) Niezbędna
 - klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
 - klient (pracodawca)

 - b) Możliwa/pożądana





-
- doradca zawodowy
 - agencja pośrednictwa pracy
 - inny urząd pracy

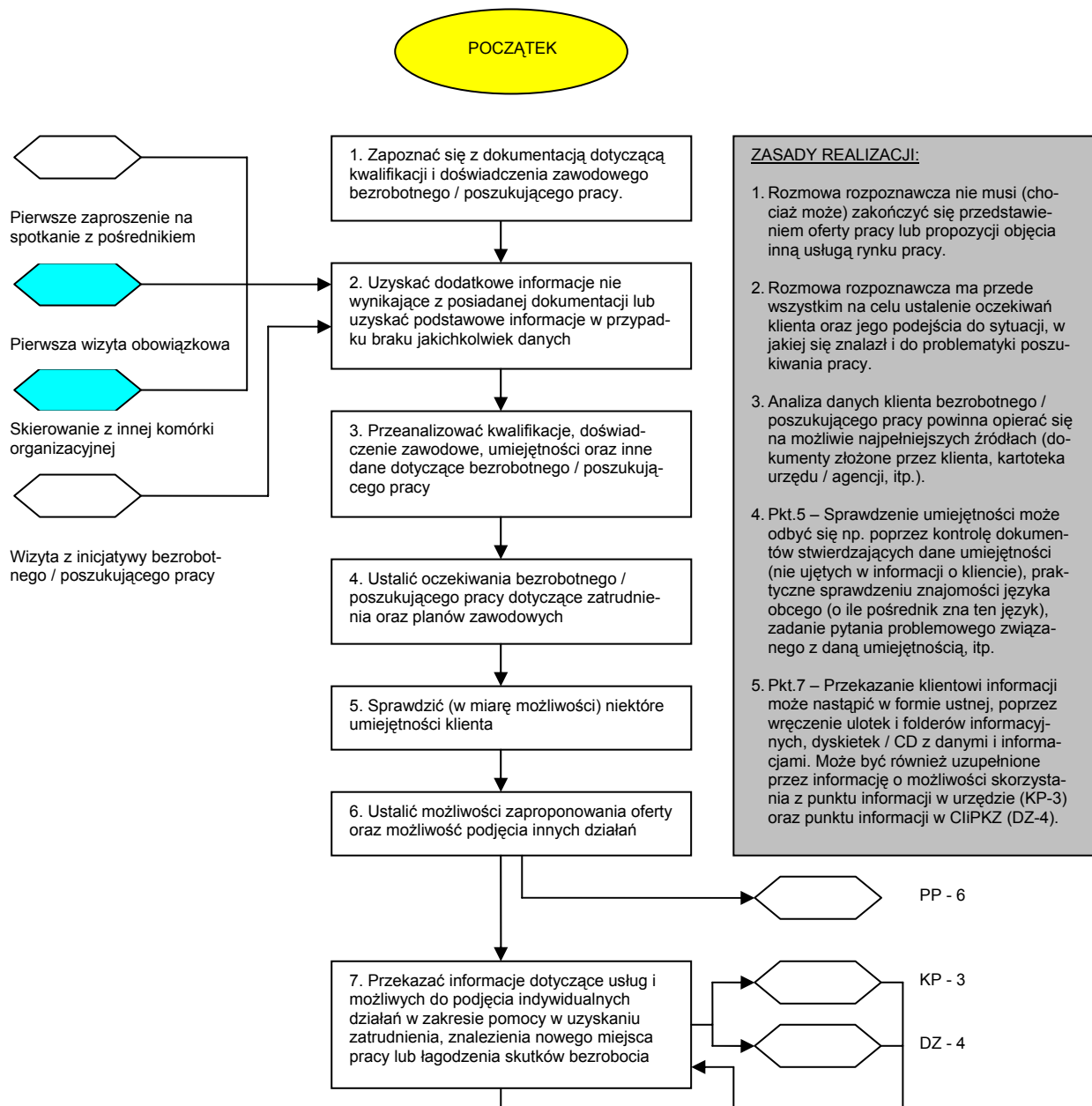


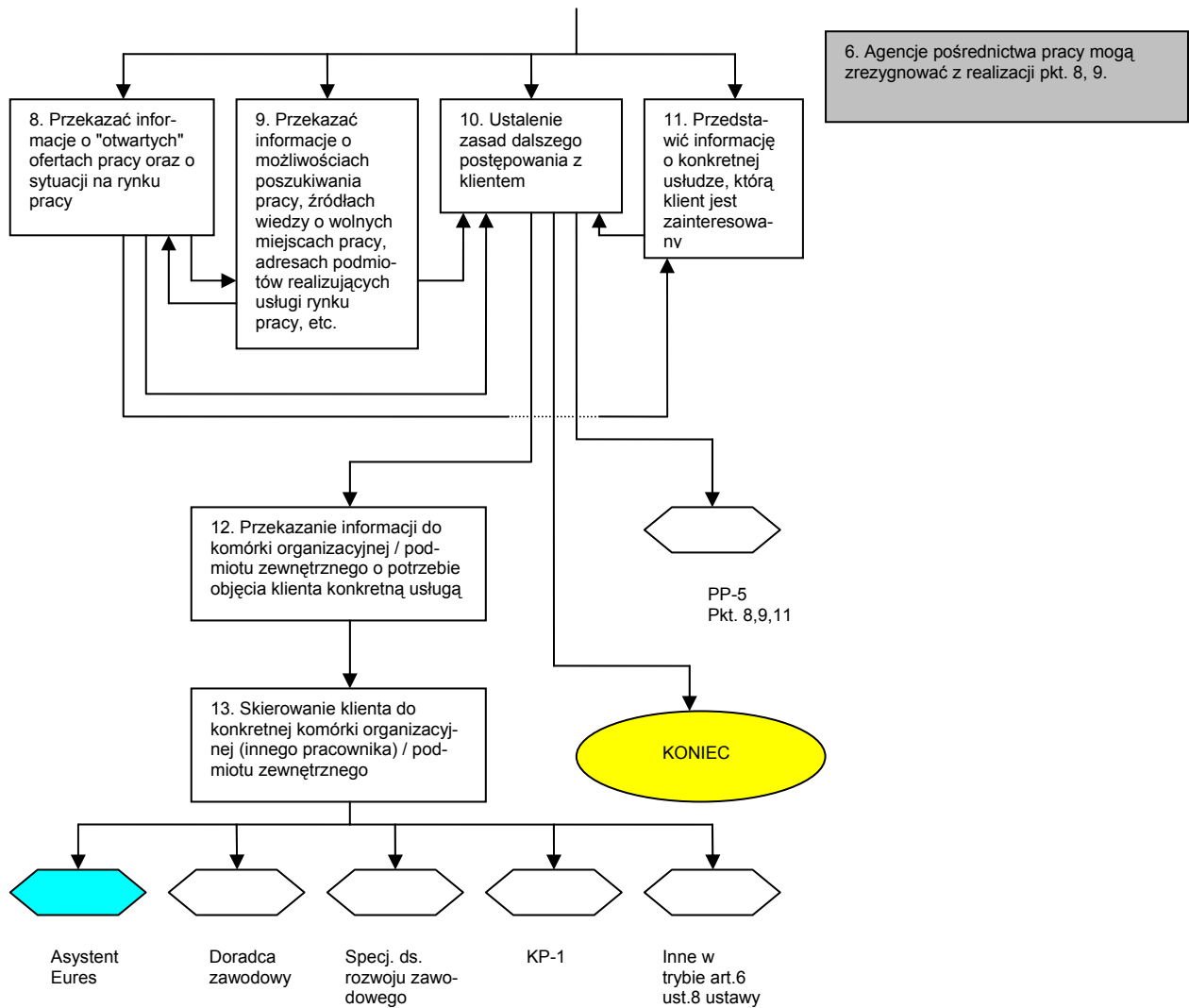


Procedura PP-5

ROZMOWA ROZPOZNAWCZA Z KLIENTEM BEZROBOTNYM / POSZUKUJĄCYM PRACY

- Cel:**
- Uzyskanie wstępnych informacji dot. oczekiwań zawodowych bezrobotnego / poszukującego pracy
 - Uzyskanie dodatkowych informacji nt. bezrobotnego / poszukującego pracy
 - Dokonanie sprawdzenia niektórych umiejętności
 - Uzyskanie potwierdzenia danych zawartych w dokumentach ze stanem faktycznym







1. Wymagania do uruchomienia procedury:
 - zgłoszone wolne miejsca pracy, do realizacji z udziałem pośrednika pracy,
 - zgłoszenie zgodne z przepisami obowiązującego prawa (bez treści dyskryminujących)
 - baza danych o osobach poszukujących pracy
 - wiedza nt. bezrobotnego / poszukującego pracy

2. Rezultat:
 - wiedza na temat oczekiwań bezrobotnego / poszukującego pracy odnośnie nowego stanowiska pracy,
 - uzyskanie wiedzy nt. umiejętności bezrobotnego / poszukującego pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby zastosowania innych usług rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej konieczności objęcia bezrobotnego / poszukującego pracy innymi formami pomocy
 - ustalenie nowych zasad współpracy z klientem
 - ewentualne nakłonienie pracodawcy do innej współpracy
 - określenie sposobów i metod realizacji oferty pracy

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. spróbować ustalić źródła niechęci klienta do poszukiwania pracy)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. dlaczego nie udało się zainteresować klienta ofertą urzędu / agencji ?)
 - przeanalizować zachowanie bezrobotnego / poszukującego pracy (np. czy klient może ukrywać fakt nielegalnego wykonywania pracy ?)
 - zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
 - zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
 - wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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:
 - informacje o "zamkniętych" ofertach pracy
 - informacja o "otwartych" ofertach pracy
 - dokumenty bezrobotnego / poszukującego pracy (CV, dokumenty potwierdzające kwalifikacje, itp.)
 - karta usług pośrednika pracy / karta rejestracyjna





6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)

b) Możliwa/pożądana

- doradca zawodowy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- lider klubu pracy
- inne osoby / podmioty



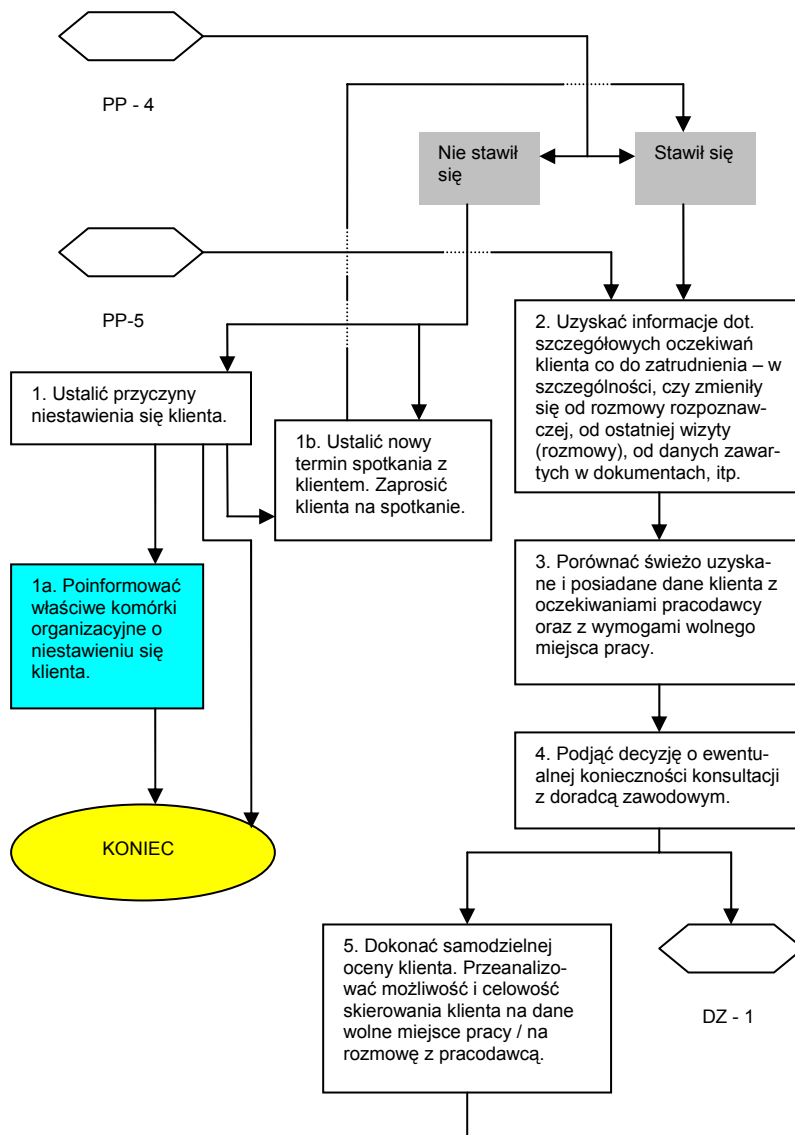


Procedura PP-6

ROZMOWA KWALIFIKACYJNA Z KLIENTEM BEZROBOTNYM / POSZUKUJĄCYM PRACY

Cel: - Uzyskanie informacji dot. dokładnych oczekiwań zawodowych klienta

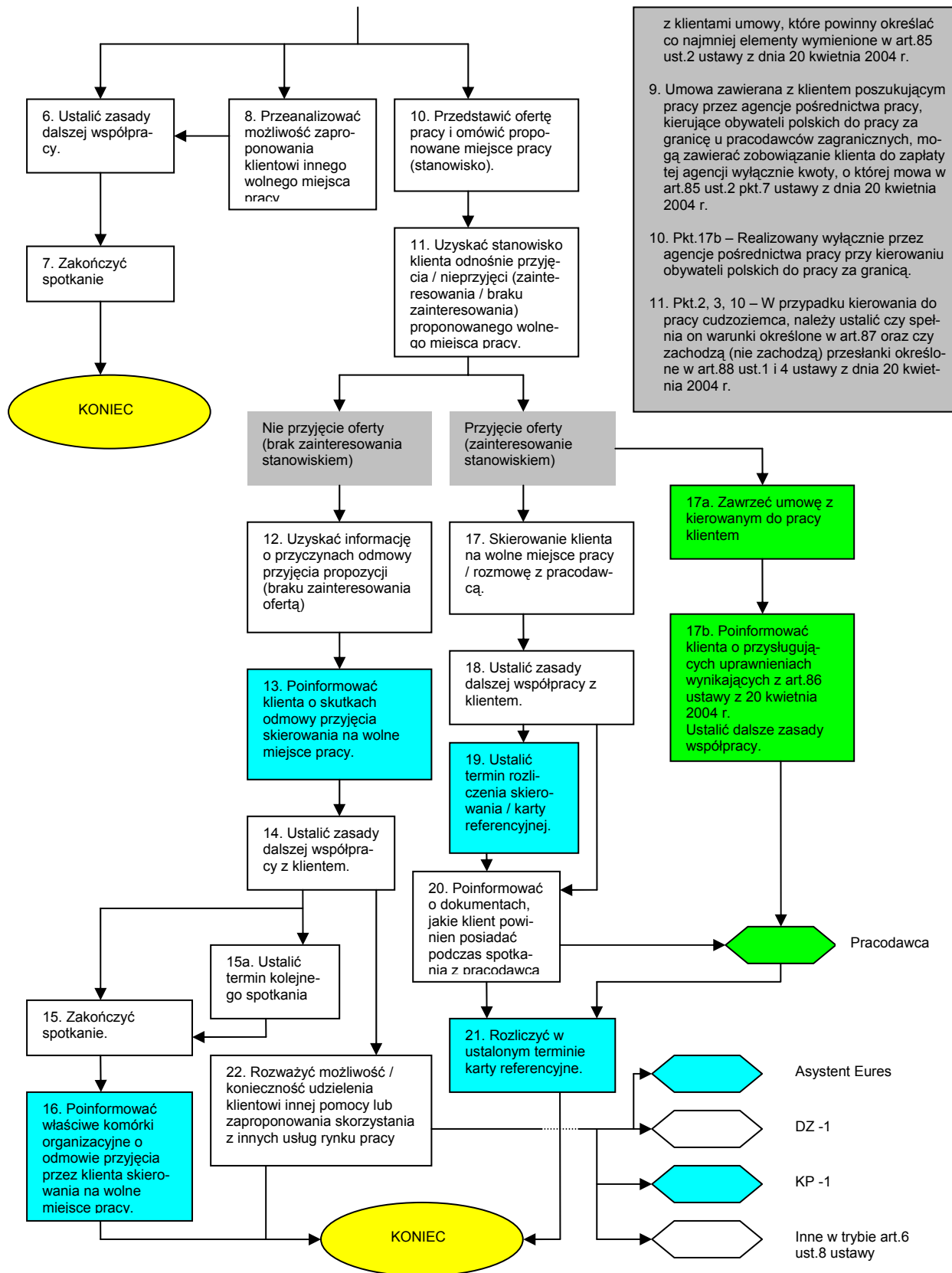
- Uzyskanie dodatkowych informacji nt. klienta
- Dokonanie sprawdzenia kluczowych umiejętności
- Uzyskanie potwierdzenia danych zawartych w dokumentach ze stanem faktycznym
- Dokonanie wyboru kandydata na wolne miejsce pracy



ZASADY REALIZACJI:

1. Rozmowa kwalifikacyjna powinna zakończyć się przedstawieniem oferty pracy – chyba, że pośrednik pracy ustali niemożność lub niecelowość takiej czynności
2. Niemożność zaproponowania oferty pracy powinna wynikać z przyczyn obiektywnych (np. brak kwalifikacji klienta, nie spełnianie przez ofertę wymogów "proponycji odpowiedniego zatrudnienia").
3. Niecelowość zaproponowania oferty może wynikać z przyczyn subiektywnych (np. długi czas dojazdu "do" i "z" miejsca pracy z jednoczesną koniecznością opieki nad dzieckiem) i podlega ocenie pośrednika pracy.
4. Podczas rozmowy kwalifikacyjnej należy pamiętać o sytuacji klienta dot. uprawnień do świadczeń finansowych oraz o wszystkich innych warunkowaniach związanych z jego sytuacją zawodową i osobistą.
5. W przypadku pilnej potrzeby zatrudnienia pracowników przez pracodawcę, można stosować przyspieszone formy powiadomienia (zapraszania) klientów - bezrobotnych/poszukujących pracy (np. telefon, e-mail).
6. Pkt. 17a – Realizowany wyłącznie przez agencje pośrednictwa pracy.
7. Pkt. 17a – Umowa zawierana z klientem poszukującym pracy przez agencje pośrednictwa pracy, kierujące do pracy u pracodawców na terenie RP oraz do pracodawców polskich za granicą, nie może zawierać zobowiązań do ponoszenia opłat przez osobę poszukującą pracy.
8. Pkt. 7a – Umowa zawierana z klientem poszukującym pracy przez agencje pośrednictwa pracy, kierujące obywateli polskich do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych, zawierają





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:
 - zgłoszone wolne miejsca pracy, do realizacji z udziałem pośrednika pracy,
 - zgłoszenie zgodne z przepisami obowiązującego prawa (bez treści dyskryminujących)
 - baza danych o osobach poszukujących pracy
 - wiedza nt. bezrobotnego / poszukującego pracy

2. Rezultat:
 - wiedza na temat oczekiwań bezrobotnego / poszukującego pracy odnośnie nowego stanowiska pracy,
 - uzyskanie wiedzy nt. umiejętności bezrobotnego / poszukującego pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby zastosowania innych usług rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej konieczności objęcia bezrobotnego / poszukującego pracy innymi formami pomocy
 - ustalenie nowych zasad współpracy z klientem
 - dobór kandydata na zgłoszone miejsce pracy

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. - dlaczego nie można było skutecznie zaproponować klientowi oferty pracy ?
 - czy można było podjąć inne działania ?)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. - czy oferta pracy była nieatrakcyjna, czy przyczyną odmowy było coś innego ?)
- przeanalizować zachowanie klienta bezrobotnego / poszukującego pracy (np. - dlaczego klient nie chciał podjąć pracy ?
 - czy sytuacja klienta nie wymaga dodatkowych działań ze strony urzędu / agencji ?)
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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:

- informacje o "zamkniętych" ofertach pracy
- skierowanie do pracodawcy (karta referencyjna)
- dokumenty bezrobotnego / poszukującego pracy (CV, dokumenty potwierdzające kwalifikacje,





itp.)

- karta usług pośrednika pracy / karta rejestracyjna

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
- klient (pracodawca)

b) Możliwa/pożądana

- doradca zawodowy
- lider klubu pracy
- inne osoby / podmioty

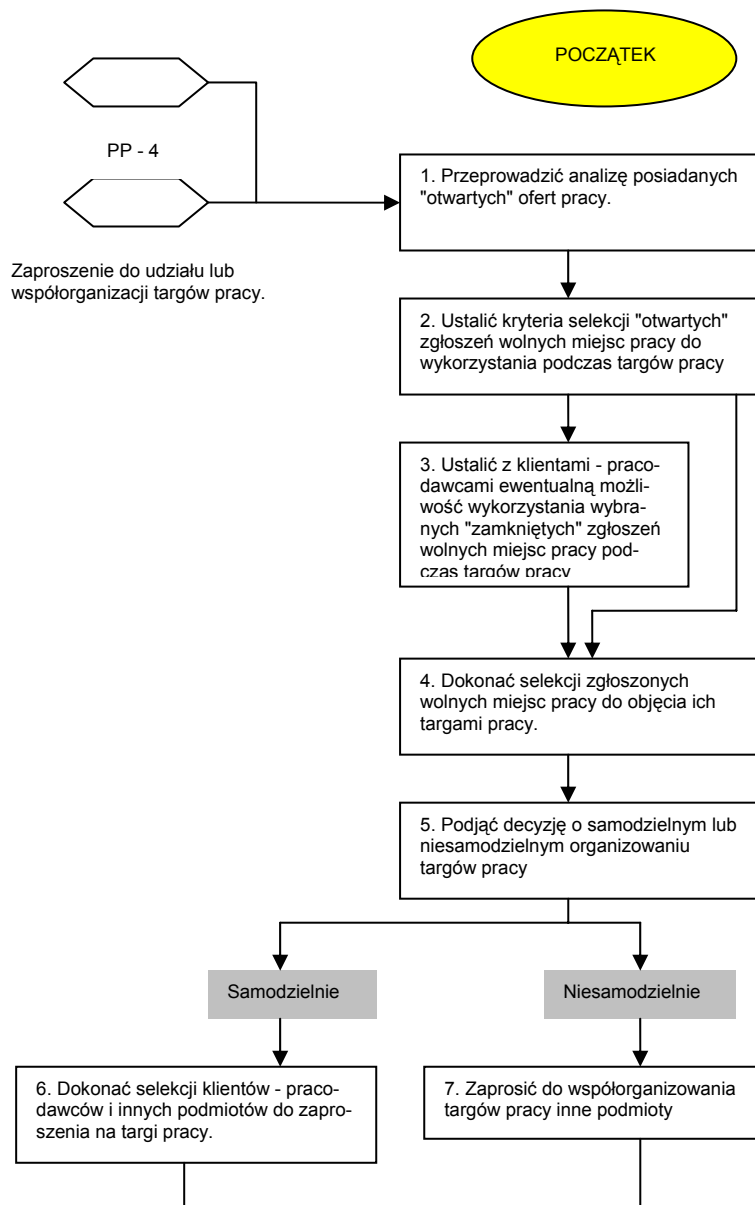




Procedura PP-7

TARGI PRACY

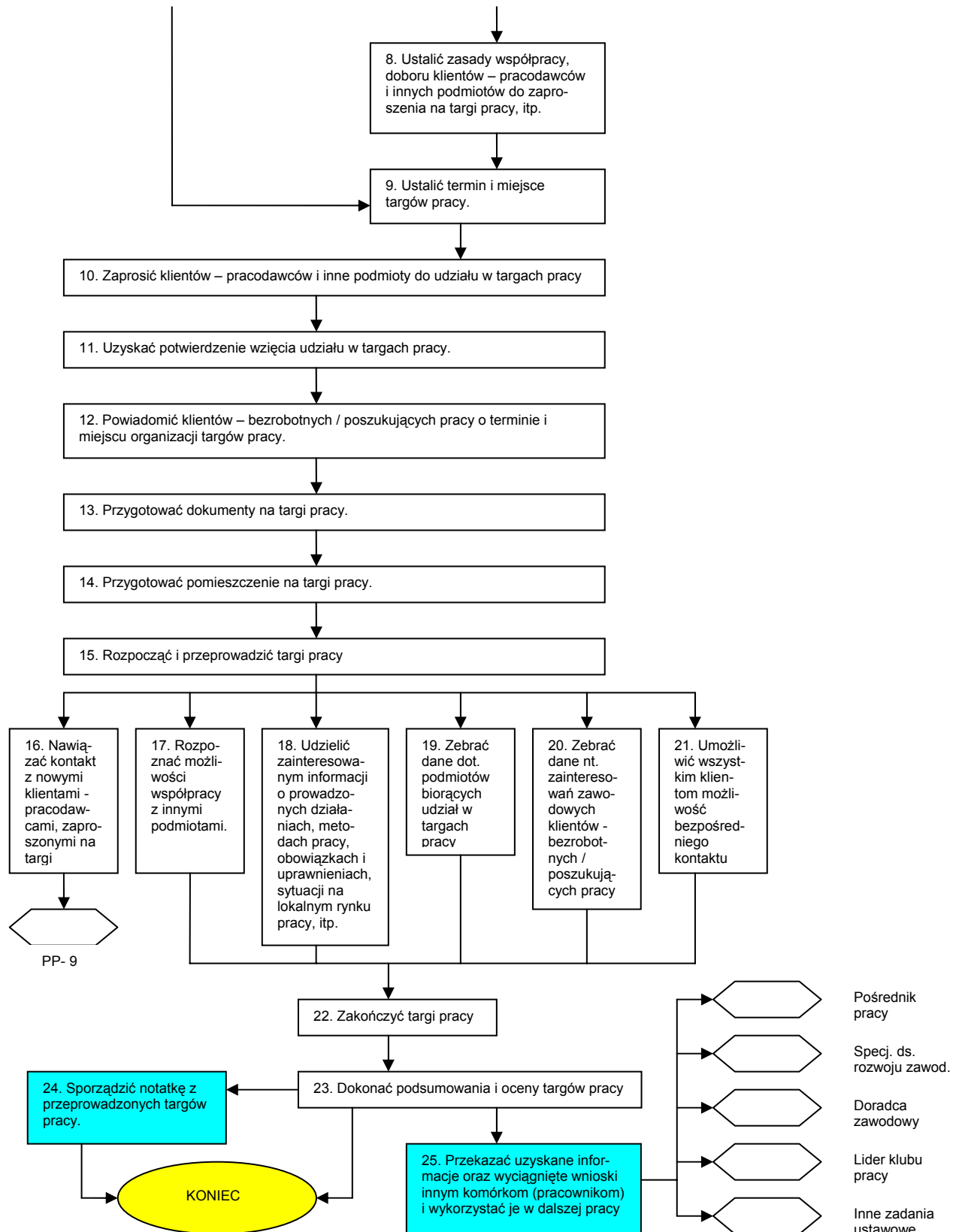
- Cel:**
- Umożliwienie nawiązania bezpośredniego kontaktu klientów – pracodawców z klientami - bezrobotnymi i poszukującymi pracy
 - Zebranie informacji nt. lokalnego lub branżowego rynku pracy
 - Nawiązanie kontaktów z nowymi klientami - pracodawcami
 - Nawiązanie kontaktów z innymi podmiotami



ZASADY REALIZACJI:

1. Targi pracy są formą realizacji "otwartych" ofert pracy, w jednym miejscu, jednocześnie na rzecz wielu pracodawców.
2. Ideą targów pracy jest umożliwienie bezpośredniego spotkania wszystkim chętnym pracodawcom oraz wszystkim chętnym bezrobotnym / poszukującym pracy.
3. Targi pracy powinny być organizowane w miejscu do którego łatwo jest dojechać i trafić.
4. Targi pracy powinny być organizowane w przypadkach posiadania dużej ilości otwartych ofert pracy (od jednego lub kilku pracodawców) i kłopotami z ich realizacją, zgłaszanymi przez pracodawcę / pracodawców.
5. Dostęp do udziału w targach pracy nie powinien być w żaden sposób ograniczany.
6. Nad prawidłowym przebiegiem targów pracy powinni czuwać pośrednicy pracy z co najmniej kilkunastomiesięcznym doświadczeniem zawodowym.
7. Targi pracy mogą być (a w niektórych sytuacjach powinny) organizowane wspólnie przez kilka podmiotów (urzędów, agencji zatrudnienia, i innych instytucji rynku pracy). Szczególnie w przypadkach, gdy jeden podmiot (urząd pracy, agencja pośrednictwa pracy) nie jest w stanie zorganizować ich samodzielnie (np. z powodów finansowych lub braku odpowiedniej ilości ofert pracy).
8. Agencje pośrednictwa pracy, które zrezygnowały z obsługi otwartych ofert pracy, mogą również zrezygnować z realizacji procedury "targi pracy".
9. Pkt. 16, 17, 19 – Chodzi o nawiązanie kontaktu z nowymi podmiotami - zaproszonymi na targi pracy, z którymi do tej pory urząd (agencja pośrednictwa pracy) nie współpracował, bądź współpracował periodycznie.







1. Wymagania do uruchomienia procedury:
 - zgłoszone otwarte oferty pracy, do realizacji bez udziału pośrednika pracy,
 - zgłoszenie zgodne z przepisami obowiązującego prawa (bez treści dyskryminujących)
 - baza danych o osobach poszukujących pracy
 - wiedza nt. bezrobotnego / poszukującego pracy

2. Rezultat:
 - bezpośredni kontakt bezrobotnych / poszukujących pracy z pracodawcami
 - uzyskanie wiedzy nt. lokalnego rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby zastosowania innych usług rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej konieczności podjęcia innych działań
 - nawiązanie nowych kontaktów z pracodawcami
 - udzielenie informacji nt lokalnego rynku pracy
 - udzielenie informacji nt. funkcjonowania urzędu / agencji

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. - dlaczego pracodawcy nie chcą brać udziału w targach pracy ?)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. - czy w organizacji targów pracy popełniono błędy – ew. jakie ?)
 - przeanalizować zachowanie bezrobotnych / poszukujących pracy (np. - czy chętnie biorą udział w targach pracy ?)
 - przeanalizować zachowanie innych uczestników targów pracy (np. - jaki jest ich stosunek do tej formy realizacji usługi ?)
 - zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
 - zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
 - wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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:
 - informacje o "otwartych" ofertach pracy
 - notatka z przeprowadzonych targów pracy

6. Współpraca
 - a) Niezbędna





-
- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
 - klient (pracodawca)

b) Możliwa/pożądana

- doradca zawodowy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- lider klubu pracy
- inne osoby / podmioty

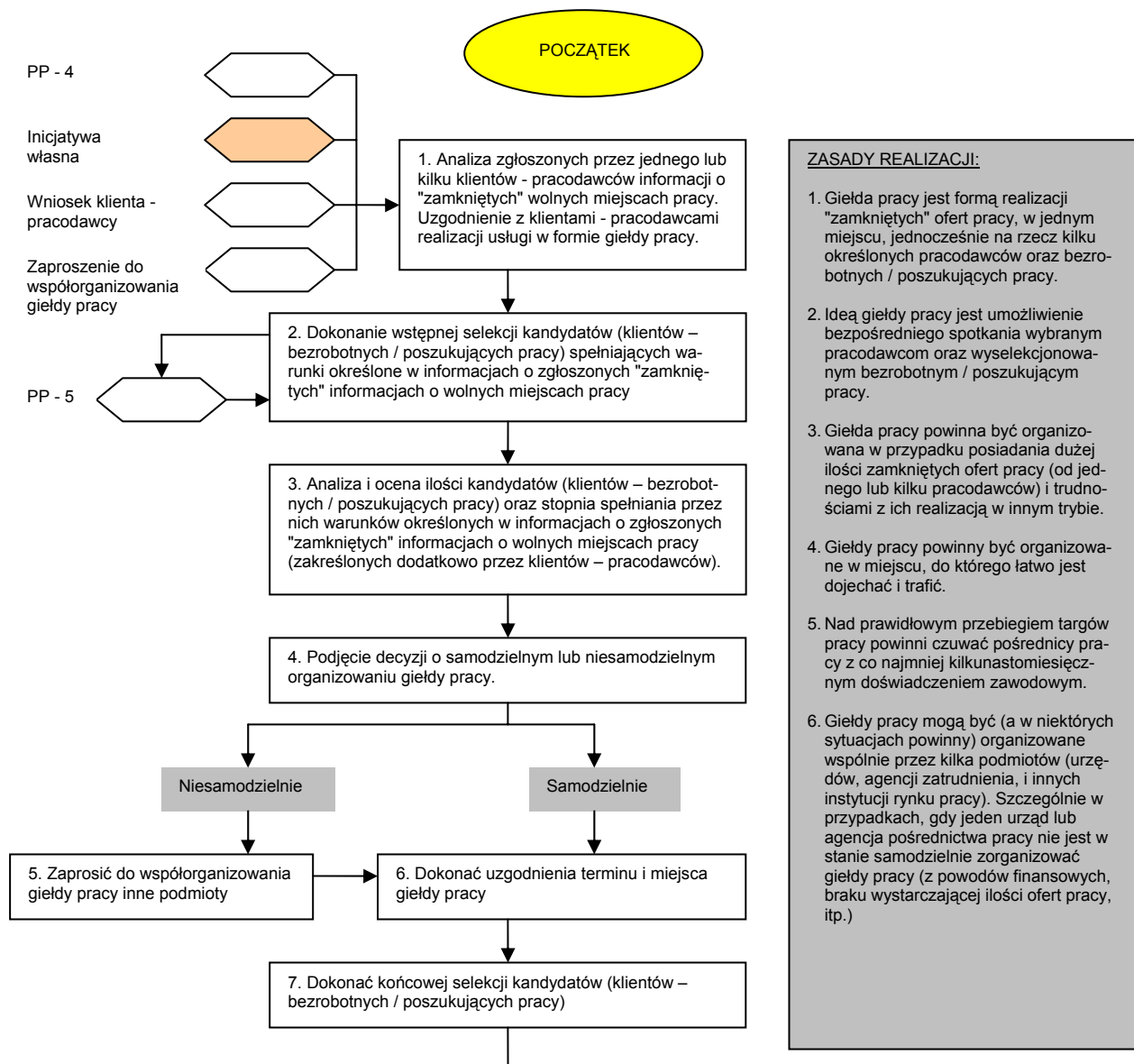


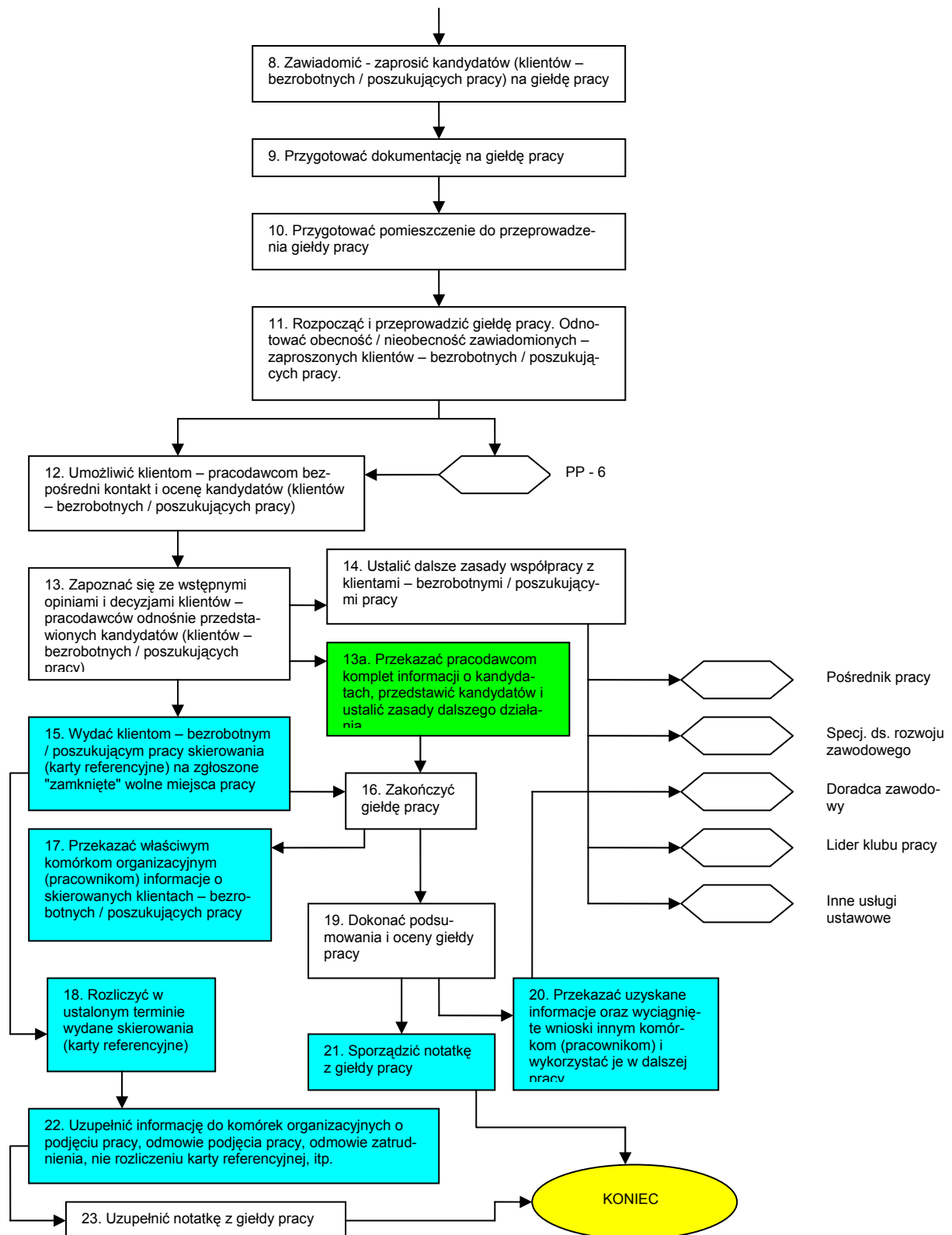


Procedura PP-8

GIEŁDA PRACY

- Cel:** - Umożliwienie nawiązania bezpośredniego kontaktu wybranych klientów – pracodawców z określoną grupą klientów - bezrobotnych i poszukujących pracy
- Zebranie informacji nt. wycinka lokalnego lub branżowego rynku pracy
- Podtrzymanie kontaktów z klientami - pracodawcami
- Dobór odpowiednich kandydatów na zgłoszone "zamknięte" oferty pracy







1. Wymagania do uruchomienia procedury:
 - zgłoszone "zamknięte" oferty pracy, do realizacji z udziałem pośrednika pracy,
 - zgłoszenie zgodne z przepisami obowiązującego prawa (bez treści dyskryminujących)
 - baza danych o osobach poszukujących pracy
 - wiedza nt. bezrobotnego / poszukującego pracy

2. Rezultat:
 - bezpośredni kontakt bezrobotnych / poszukujących pracy z pracodawcami
 - uzyskanie wiedzy nt. lokalnego rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby zastosowania innych usług rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej konieczności podjęcia innych działań
 - nawiązanie nowych kontaktów z pracodawcami
 - udzielenie informacji nt lokalnego rynku pracy
 - udzielenie informacji nt. funkcjonowania urzędu / agencji
 - skierowanie bezrobotnych / poszukujących pracy na zgłoszone oferty pracy

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. chęć / brak chęci uczestnictwa pracodawców w giełdzie pracy)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. - dlaczego klienci chcą / nie chcą brać udziału w giełdach pracy ? - czy przy organizowaniu giełdy popełniono błędy ?)
 - przeanalizować zachowanie bezrobotnych / poszukujących pracy i ich stosunek do giełdy pracy
 - przeanalizować zachowanie pracodawców i ich stosunek do giełdy pracy
 - zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
 - zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
 - wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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:
 - informacje o "zamkniętych" ofertach pracy
 - skierowanie do pracodawcy (karta referencyjna)
 - dokumenty bezrobotnego / poszukującego pracy (CV, dokumenty potwierdzające kwalifikacje, itp.)
 - karta usług pośrednika pracy / karta rejestracyjna
 - notatka z giełdy pracy





6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
- klient (pracodawca)

b) Możliwa/pożądana

- doradca zawodowy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego
- lider klubu pracy
- inne osoby / podmioty

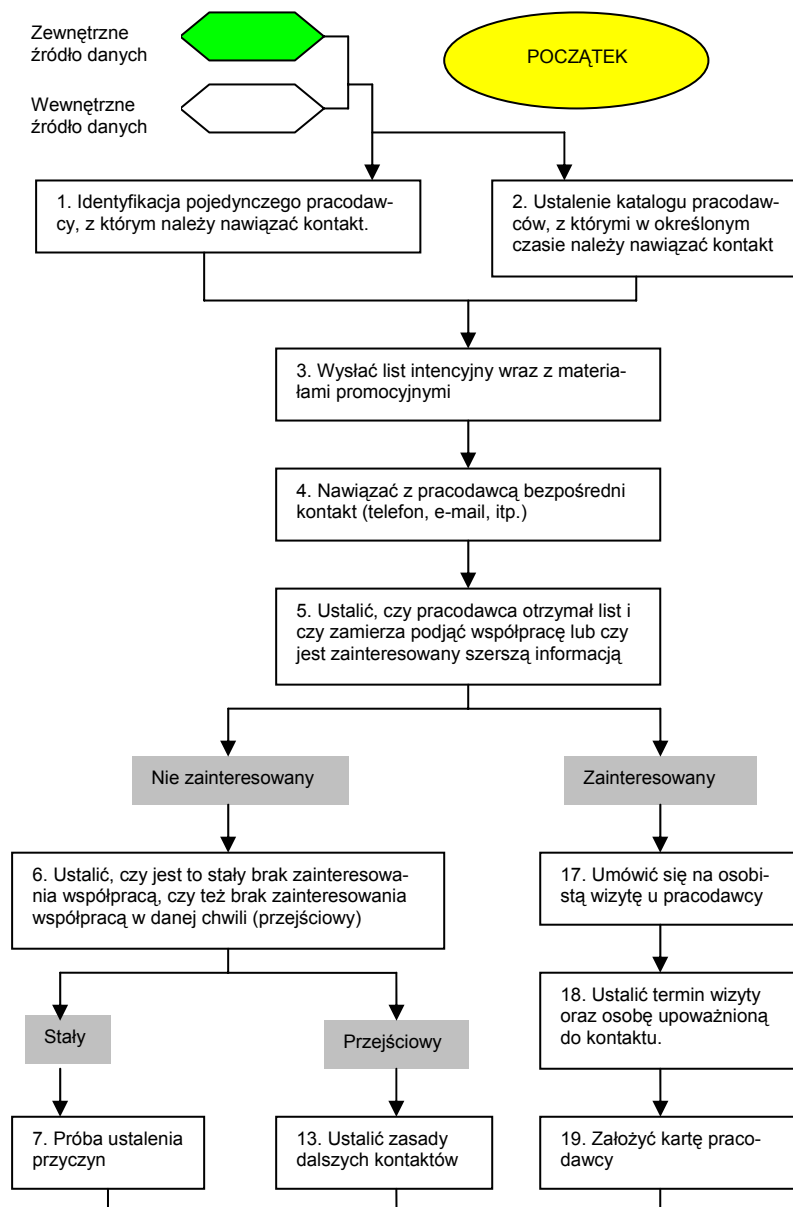




Procedura PP-9

NAWIĄZANIE KONTAKTU Z PRACODAWCĄ

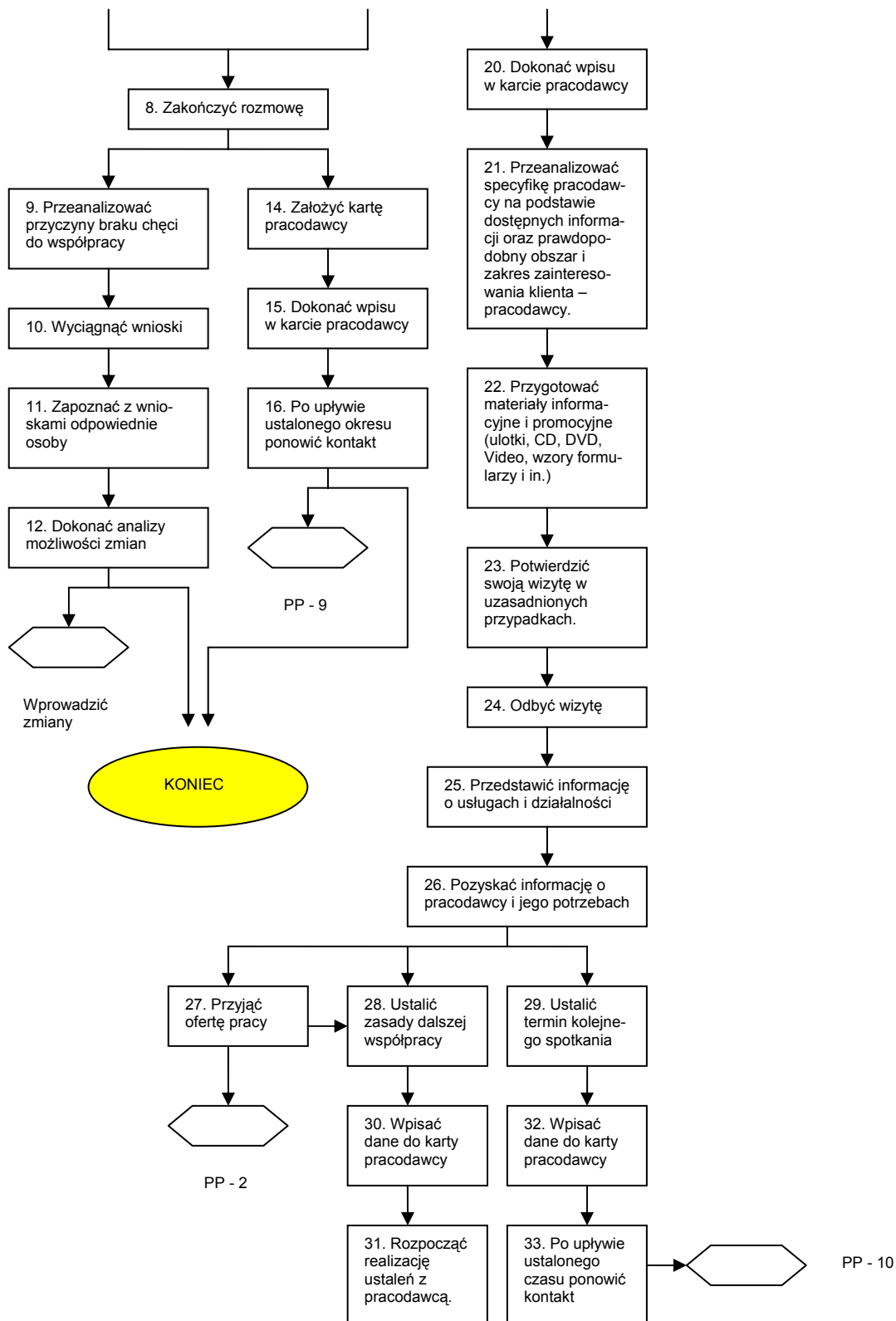
- Cel:**
- Pozyskanie pracodawcy do współpracy
 - Promocja usług
 - Pozyskanie informacji o pracodawcy
 - Pozyskanie informacji o ewentualnych możliwościach zatrudnienia
 - Pozyskanie informacji o rynku pracy



ZASADY REALIZACJI:

1. Nawiązanie kontaktu z pracodawcą jest jednym z najistotniejszych momentów, mogących bezpośrednio implikować jakością dalszej współpracy.
2. Pkt.3-4. Działania mogą być podejmowane w odwrotnej kolejności (tj. najpierw pkt.4., a później pkt.3). W takiej sytuacji list intencyjny będzie następstwem pierwszego kontaktu bezpośredniego (można z niego również w takiej sytuacji zrezygnować, ograniczając się do przekazania materiałów informacyjnych).
3. Do pierwszej rozmowy pośrednik powinien się odpowiednio przygotować, korzystając ze wszelkich dostępnych źródeł informacji.
4. Rozmowy nawiązujące kontakt powinny być prowadzone przez pośredników, posiadających co najmniej kilkunastomiesięczne doświadczenie zawodowe.
5. Dobór pracodawców do nawiązania kontaktu powinien być dokonywany przez pryzmat potrzeb lokalnego rynku pracy, struktury zawodowej bezrobotnych oraz wszelkich innych przesłanek i okoliczności wynikających z lokalnych warunków.
6. Procedura może być stosowana z pominięciem niektórych elementów – w zależności od wielkości pracodawcy, stanu jego wiedzy nt. proponowanych usług, czasu jakim dysponuje, itp.







1. Wymagania do uruchomienia procedury: - brak

2. Rezultat:
- nawiązanie nowych kontaktów z pracodawcami
 - udzielenie informacji nt lokalnego rynku pracy
 - udzielenie informacji nt Eures
 - udzielenie informacji nt. funkcjonowania urzędu / agencji
 - pozyskanie pracodawcy do współpracy
 - promocja usług
 - pozyskanie informacji o pracodawcy
 - pozyskanie informacji o ewentualnych możliwościach zatrudnienia
 - pozyskanie informacji o rynku pracy
 - uzyskanie wiedzy nt. wycinka lokalnego rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby podjęcia konkretnych działań

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. przypadki nie wyrażania przez pracodawców chęci współpracy z urzędem / agencją zatrudnienia)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. - dlaczego pracodawcy nie chcą współpracować z urzędem / agencją zatrudnienia ?
 - dlaczego pracodawcy nie chcą bliższej / stałej współpracy ?)
- przeanalizować zachowanie pracodawcy
- zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
- zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
- wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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 pracodawcy

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (pracodawca)

b) Możliwa/pożądana

- doradca zawodowy
- specjalista ds. rozwoju zawodowego





-
- lider klubu pracy
 - inne osoby / podmioty



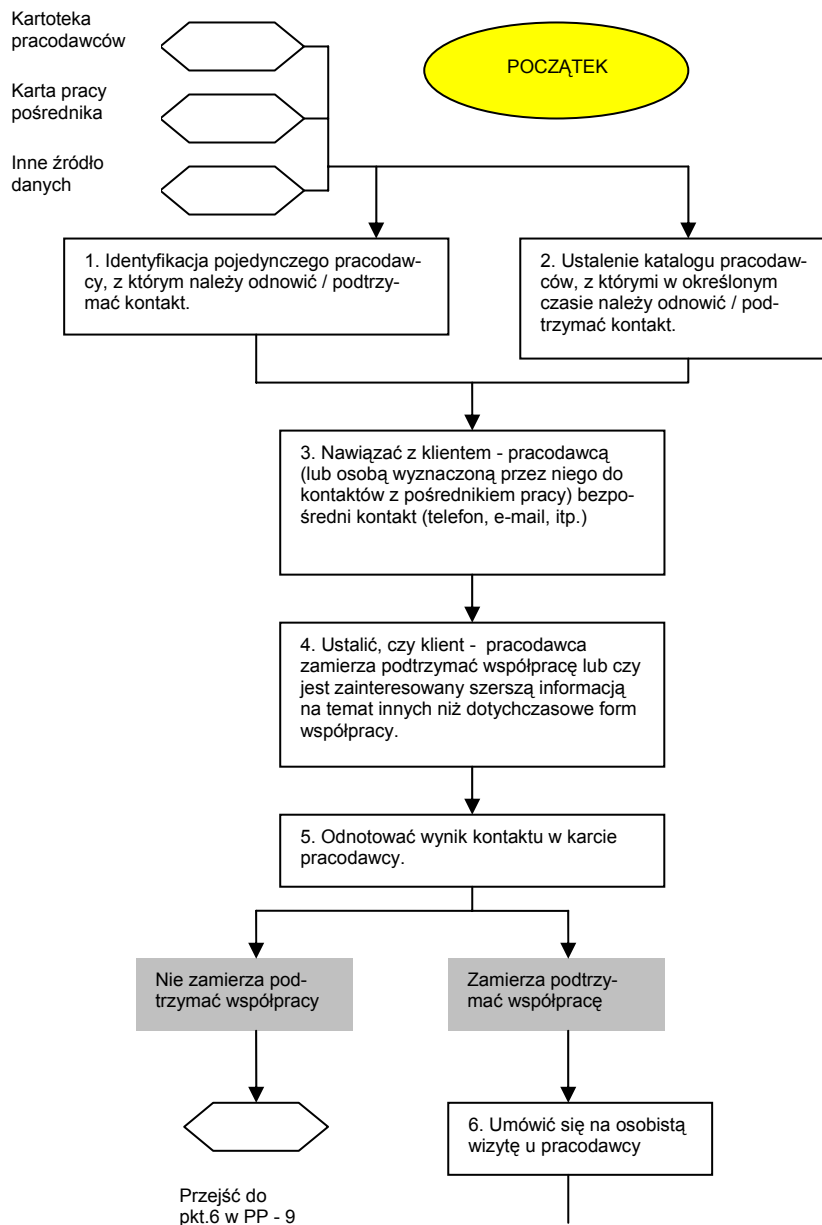


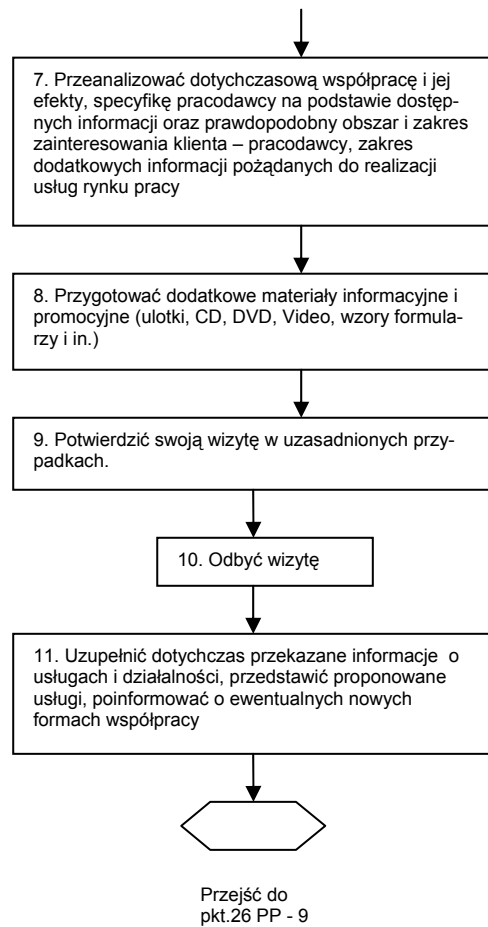
Procedura PP-10

PODTRZYMANIE KONTAKTU Z PRACODAWCĄ

Cel: - Utrzymanie pracodawcy do współpracy

- Promocja usług
- Aktualizacja danych
- Pozyskanie aktualnych informacji o pracodawcy
- Pozyskanie informacji o ewentualnych możliwościach zatrudnienia
- Pozyskanie informacji o rynku pracy







1. Wymagania do uruchomienia procedury:
 - zidentyfikowany pracodawca, z którym urząd / agencja chce dalej współpracować
 - długotrwały brak kontaktu z pracodawcą
 - podejrzenie nieaktualności posiadanych przez urząd / agencję danych

2. Rezultat:
 - odnowienie / podtrzymanie kontaktów z pracodawcami
 - udzielenie informacji nt lokalnego rynku pracy
 - udzielenie informacji nt. funkcjonowania urzędu / agencji
 - pozyskanie pracodawcy do współpracy
 - promocja usług
 - aktualizacja posiadanych danych
 - pozyskanie nowych informacji o pracodawcy
 - pozyskanie informacji o ewentualnych możliwościach zatrudnienia
 - pozyskanie informacji o rynku pracy
 - uzyskanie wiedzy nt. wycinka lokalnego rynku pracy
 - zidentyfikowanie ewentualnej potrzeby podjęcia konkretnych działań

3. Kontrola jakości wykonania procedury:

Kontroli jakości wykonania procedury dokonuje pośrednik ją realizujący (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 (np. odmowa dalszej współpracy)
 - przeanalizować przyczyny nie uzyskania właściwych rezultatów (np. - dlaczego pracodawca nie chce dalej współpracować z urzędem / agencją zatrudnienia ?
 - dlaczego pracodawca chce ograniczyć współpracę ?
 - jak pracodawca ocenia współpracę ?)
 - przeanalizować zachowanie pracodawcy (np. jak pracodawca reaguje na nowe propozycje ?)
 - zastanowić się nad możliwością lepszego wykonania procedury
 - zastanowić się nad możliwością poprawy procedury
 - wyciągnąć wnioski.

Kontrola winna być dokonywana nie częściej niż raz na miesiąc i nie rzadziej niż raz na kwartał.

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:
 - kartoteka pracodawców
 - karta pracodawcy





- karta pracy pośrednika

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (pracodawca)

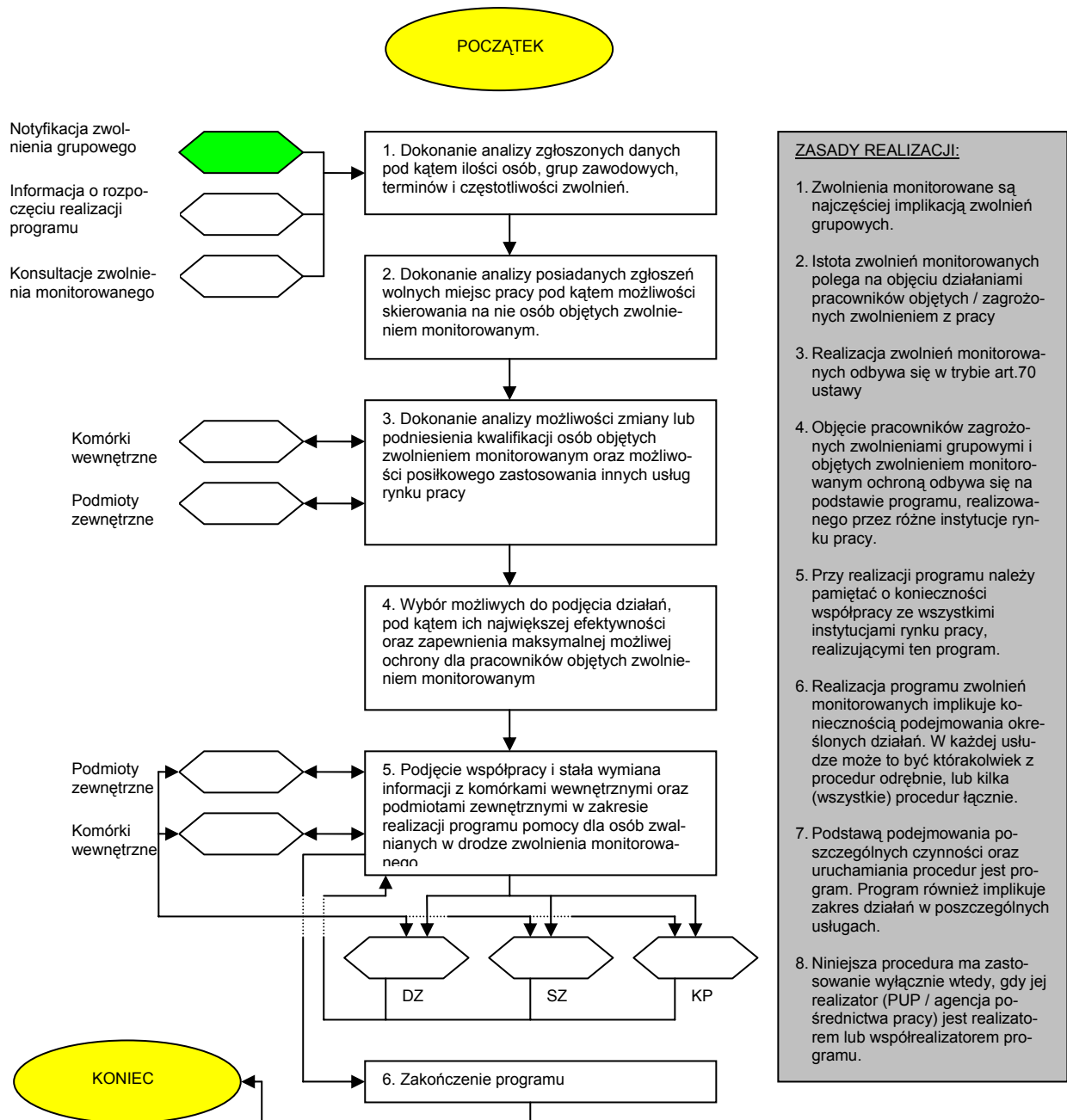




Procedura PP-11

ZWOLNIENIA MONITOROWANE

- Cel:** - Złagodzenie skutków zwolnienia
- Zapewnienie usługi pośrednictwa pracy 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 pośrednik ją realizujący (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 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
- formularze "zamkniętych" i "otwartych" ofert pracy
- program łagodzenia skutków zwolnień monitorowanych (art.70 ust.2-4 ustawy)

6. Współpraca

a) Niezbędna

- klient (bezrobotny / poszukujący pracy)
- klient (pracodawca)





-
- doradca zawodowy
 - specjalista ds. rozwoju zawodowego
 - lider klubu pracy
 - instytucje szkoleniowe
 - agencje zatrudnienia

b) Możliwa/pożądana

- specjaliści ds. podejmowanych zadań
- inne osoby / podmioty





Procedura PP-12

BADANIE JAKOŚCI WYKONANIA USŁUGI

Cel: - Badanie jakości wykonania usługi

Procedura PP-12.1.

BADANIE WSKAŹNIKOWE

Wskaźnik 1 – Badanie stopnia akceptacji usługi (poziom zadowolenia klientów) P₁

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

Powyższy wskaźnik należy wyliczyć na podstawie danych z ankiet, stanowiących zał. № 1 i 2
Częstotliwość badania: nie częściej niż raz na ½ roku i nie rzadziej niż raz na rok.

Wskaźnik 2 – Badanie skuteczności działań P₂

$$\text{Wskaźnik skuteczności działań} = \frac{\text{Liczba osób skierowanych do pracy}}{\text{Liczba osób, które podjęły pracę w wyniku skierowania}} \times 100$$

Częstotliwość badania: nie częściej niż raz na ½ roku i nie rzadziej niż raz na rok.

Wskaźnik 3 – Czas realizacji "zamkniętej" oferty pracy P₃

$$\text{Czas realizacji "zamkniętej" oferty pracy} = \frac{\text{Liczba "zamkniętych" ofert pracy zrealizowanych w terminie ustalonym z pracodawcą}}{\text{Liczba "zamkniętych" ofert pracy będących w dyspozycji urzędu / agencji pośrednictwa pracy}} \times 100$$

W badaniu należy wziąć pod uwagę wyłącznie "zamknięte" oferty pracy. Jak założono na wstępie standardu, pośrednictwo pracy polega na "doborze", a więc informowanie o "otwartych" ofertach pracy nie jest w tym znaczeniu pośrednictwem pracy.

Częstotliwość badania: nie częściej niż raz na ½ roku i nie rzadziej niż raz na rok.

Wskaźnik 4 – Stopień realizacji "zamkniętych" ofert pracy P₄

$$\text{Stopień realizacji "zamkniętych" ofert pracy} = \frac{\text{Liczba zrealizowanych "zamkniętych" ofert pracy w badanym okresie}}{\text{Liczba "zamkniętych" ofert pracy zgłoszonych do realizacji w badanym okresie}} \times 100$$





W badaniu należy wziąć pod uwagę wyłącznie "zamknięte" oferty pracy. Jak założono na wstępie standardu, pośrednictwo pracy polega na "doborze", a więc informowanie o "otwartych" ofertach pracy nie jest w tym znaczeniu pośrednictwem pracy.

Częstotliwość badania: nie częściej niż raz na ½ roku i nie rzadziej niż raz na rok.

Procedura PP-12.2.

MONITORING USŁUGI

1. Ustalić początkowy poziom jakości realizacji usługi (tzw. stan "0"):
 - a) określić długość pierwszego okresu badawczego (ok. 1/2 roku) w celu ustalenia poziomu "0" dla badanej usługi
 - b) dokonać przeliczenia wskaźników 1-4 opisanych w procedurze PP-12.1.
 - c) dokonać przeliczenia wskaźników 1-4, uzyskując:

- "zbiorczy wskaźnik poziomu jakości realizacji usługi" PZ:

$$PZ = P_1 + P_2 + P_3 + P_4$$

- "średni wskaźnik poziomu jakości realizacji usługi" PS:

$$PS = \frac{P_1 + P_2 + P_3 + P_4}{4}$$

- d) sporządzić listę najczęstszych problemów w realizacji poszczególnych procedur (na bazie punktów "kontrola jakości wykonania procedury" przy każdej z procedur omawianej usługi)
 - e) ustalić punkty krytyczne realizacji usługi, na bazie:
 - najczęściej powtarzających się problemów, o których mowa w lit.d)
 - najczęstszych zarzutów, o których mowa w ankiecie stanowiącej zał. № 1
 - indywidualnych problemów zgłaszanych przez poszczególnych pośredników
 - jednostkowej sytuacji poszczególnych urzędów / agencji
 - f) sporządzić raport otwarcia badania jakości usługi pośrednictwa pracy.
2. Dokonywać periodycznych (nie częściej niż raz na ½ roku i nie rzadziej niż raz na 1 rok) badań jakości realizacji usług, obejmujących wszystkie badania wskaźnikowe i analizę stanu realizacji usługi (pkt.1 lit.a-f)
 3. Po każdym badaniu dokonywać oceny i porównania z określonym stanem "0".
 4. Każda ocena i porównanie powinny być zakończone wnioskami i sporządzeniem nowej (uaktualnieniem poprzedniej) listy punktów krytycznych.
 5. Na bazie listy punktów krytycznych oraz porównania wskaźników, należy opracować plan działań niwelujących punkty krytyczne i umożliwiających wzrost poszczególnych wskaźników oraz zbiorczego wskaźnika poziomu jakości realizacji usługi.





VI. ZASOBY

1. ZASOBY LUDZKIE

Pośrednikiem pracy może być osoba posiadająca co najmniej wykształcenie średnie. Wymogi kwalifikacyjne pośredników publicznych służb zatrudnienia określone są w art.92 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

1.1. **Ogólny model kwalifikacji zawodowych pośrednika pracy**

A. Pośrednik powinien posiadać wiedzę w zakresie:

- przepisów prawa normujących zasady pośrednictwa pracy,
- wybranych unormowań z zakresu prawa pracy,
- przepisów o szczegółowych zasadach rozwiązywania z pracownikami stosunków pracy z przyczyn nie dotyczących pracowników,
- zasad doboru pracowników do określonego stanowiska pracy
- rynku pracy i zmian zachodzących na rynku pracy, informacje o pracodawcach i bezrobotnych,
- kompetencji publicznych służb zatrudnienia i agencji zatrudnienia,
- najbardziej zagrożonych i najliczniejszych grupy zawodowych, podstaw zawodoznawstwa,
- zapotrzebowania na kadry kwalifikowane na tle prognoz rozwoju gospodarczego,

B. Pośrednik powinien umieć:

- analizować zjawiska zachodzące na rynku pracy,
- kompetentnie i skutecznie współpracować z innymi podmiotami (wewnętrznymi i zewnętrznymi)
- promować usługi pośrednictwa pracy i ukazywać jego funkcjonowanie,
- prowadzić rozmowę,
- kojarzyć ofertę pracy z potencjalnymi pracownikami,
- korzystać z różnych źródeł informacji,
- organizować pracę na własnym stanowisku pracy,
- mobilizować do aktywnego działania w celu znalezienia zatrudnienia,
- negocjować warunki pracy i płacy z pracodawcą,
- rozwiązywać sytuacje konfliktowe i radzić sobie ze stresem.

C. Pośrednik pracy powinien cechować się:

- odpowiedzialnością,
- konsekwencją w działaniu,
- kulturą osobistą,
- lojalnością wobec klientów,
- odpornością psychiczną,
- cierpliwością,
- otwartością,





- życzliwością ,
- komunikatywnością,
- zdolnością do koncentracji uwagi.

2. ZASOBY LOKALOWE

Pośrednicy pracy powinni pracować w samodzielnych pomieszczeniach, gwarantujących poufność prowadzonych rozmów oraz łatwo dostępnych dla klientów.

3. ZASOBY SPRZĘTOWE I MATERIAŁOWE

- strategie, plany i programy realizowane przez urząd / agencję
- komplet stosowanych formularzy
- komplet obowiązujących przepisów
- ulotki i informatory
- wizytówki
- telefon
- fax (dostęp do faxu)
- komputer + drukarka
- podstawowe meble (biurko + krzesło + regały + szafki na dokumenty)
- dostęp do poczty elektronicznej
- materiały piśmienne
- tablica
- stale uaktualniane informacje o wolnych miejscach na szkoleniach
- kartoteka pracodawców (najlepiej elektroniczna)
- kartoteka bezrobotnych / poszukujących pracy (najlepiej elektroniczna)

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 pracodawcy

Karta pracodawcy powinna zawierać co najmniej następujące dane i informacje:

- ▶ podstawowe dane dotyczące pracodawcy:
 - nazwa (firma) pracodawcy
 - siedziba (adres)
 - dane kontaktowe (telefon, fax, e-mail, telex)
 - numer region
 - krótka charakterystyka działalności
- ▶ dane dotyczące stanu zatrudnienia:
 - aktualne zatrudnienie (z możliwie dokładnym podziałem na grupy zawodowe)
 - przewidywany ruch kadrowy (zwolnienia, nabór, przesunięcia)
 - przewidywane potrzeby kadrowe (w podziale na grupy zawodowe i okresy czasowe)
 - ogólne plany rozwoju kadr





-
- dane dot. systemów i rozkładów czasu pracy
 - informacje nt. działań urzędu/agencji podjętych dla pracodawcy
 - informacje dot. ewentualnych szczególnych oczekiwań pracodawcy
 - ▶ dane dotyczące kontaktów:
 - osoba do kontaktów ze strony pracodawcy
 - osoba do kontaktów ze strony urzędu / agencji
 - określenie sposobów kontaktu
 - określenie częstotliwości kontaktu

b) Oferta pracy

Oferta pracy powinna zawierać co najmniej:

- ▶ informacje wynikające z art.29 §1 k.p., tj.
 - rodzaj umowy
 - proponowaną datę zawarcia umowy
 - rodzaj pracy
 - miejsce wykonywania pracy
 - proponowane wynagrodzenie (wraz ze składnikami)
 - wymiar czasu pracy
 - termin rozpoczęcia pracy
- ▶ informacje porządkowe:
 - numer oferty pracy
 - nazwa zawodu / stanowiska
 - kontakt – przy ofercie otwartej wskazanie pracodawcy
przy ofercie zamkniętej wskazanie pośrednika
- ▶ informacje dodatkowe:
 - ew. szczególne wymagania pracodawcy (wykształcenie, umiejętności, staż, itp.)
 - dane dodatkowe (zmianowość, godziny pracy, dodatkowe uprawnienia, itp.)
 - inne dane

c) Harmonogram kontaktów z pracodawcami

Harmonogram kontaktów z pracodawcami powinien zawierać co najmniej:

- dane pracodawcy
- oznaczenie pośrednika
- rodzaj kontaktu (telefon, wizyta osobista, itp.)
- termin kontaktu
- uwagi dotyczące realizacji kontaktu
- uzgodnienia (które powinny być szczegółowo opisane w karcie pracodawcy)

d) Karta usług pośrednika pracy

Karta usług pośrednika pracy jest dokumentem alternatywnym do karty rejestracyjnej, w zakresie danych dotyczących działań podejmowanych przez pośrednika pracy oraz oczekiwań klienta. Powinna zawierać co najmniej:

- oczekiwania klienta (bezrobotnego / poszukującego pracy) dot. pracy
- harmonogram wizyt u pośrednika pracy
- informacje o przedstawionych ofertach pracy
- informacje o stosunku klienta do przedstawionych ofert pracy
- dodatkowe informacje o planach zawodowych klienta
- robocze uwagi pośrednika pracy





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
2. Czy jest Pani/Pan zadowolona/ny ze sprawności realizacji usługi ? TAK/NIE
3. Czy uzyskał/a Pani/Pan oczekiwane informacje ? TAK/NIE
4. Czy ocenia Pani/Pan kompetencje osoby obsługującej jako właściwe ? TAK/NIE
5. Czy w pani/Pana ocenie usługa zrealizowana była rzetelnie ? TAK/NIE
6. Czy poświęcono Pani/Panu wystarczająco dużo czasu ? TAK/NIE
7. Czy usługa została zrealizowana w sposób spełniający Pani/Pana oczekiwania ? TAK/NIE
8. Czy w pani/Pana przekonaniu usługa jest realizowana w sposób zindywidualizowany (tzn., że to właśnie Pani/Pan jest głównym punktem zainteresowania) ? TAK/NIE
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.

