

**Protokół z kontroli przeprowadzonej w Dziale Pośrednictwa i Poradnictwa  
Zawodowego za okres I półrocza 2007r.**

**Data kontroli:** 02.07. – 26.07.2007r.

**Osoba kontrolująca:** Ewa Andziulewicz

**Przeprowadzone czynności (zakres kontroli):**

**Kontrolą objęto następujące zakresy działań pracowników Działu:**

- realizacja ofert pracy,
- prowadzenie spotkań informacyjnych,
- obsługa osób poszukujących pracy za granicą.

**I. – Realizacja ofert pracy.**

Kontrola realizacji ofert pracy objęła 60 losowo wybranych ofert pracy z każdego z trzech zespołów pośredników.

**Zespół I - (handel i usługi).**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - pośrednik pracy I stopnia - Bożena Mikołajska, pośrednik pracy - Iwona Kołodziejczak.

Sprawdzono oferty pracy o następujących numerach ewidencyjnych:

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. stpr/07/0298  | 31. stpr/07/1127 |
| 2. stpr/07/0227  | 32. stpr/07/1102 |
| 3. stpr/07/0196  | 32. stpr/07/1189 |
| 4. stpr/07/0175  | 34. stpr/07/1140 |
| 5. stpr/07/0200  | 35. stpr/07/1201 |
| 6. stpr/07/0120  | 36. stpr/07/1233 |
| 7. stpr/07/0316  | 37. stpr/07/1181 |
| 8. stpr/07/0256  | 38. stpr/07/1717 |
| 9. stpr/07/0088  | 39. stpr/07/1631 |
| 10. stpr/07/0354 | 40. stpr/07/1823 |
| 11. stpr/07/0355 | 41. stpr/07/1615 |
| 12. stpr/07/0639 | 42. stpr/07/1682 |
| 13. stpr/07/0577 | 43. stpr/07/1764 |
| 14. stpr/07/0426 | 44. stpr/07/1715 |
| 15. stpr/07/0364 | 45. stpr/07/1660 |
| 16. stpr/07/0512 | 46. stpr/07/1469 |
| 17. stpr/07/0434 | 47. stpr/07/1728 |
| 18. stpr/07/0408 | 48. stpr/07/1937 |
| 19. stpr/07/0359 | 49. stpr/07/1864 |
| 20. stpr/07/0873 | 50. stpr/07/1842 |
| 21. stpr/07/0874 | 51. stpr/07/2066 |
| 22. stpr/07/0936 | 52. stpr/07/1865 |
| 23. stpr/07/0841 | 53. stpr/07/2126 |
| 24. stpr/07/0925 | 54. stpr/07/1895 |
| 25. stpr/07/1048 | 55. stpr/07/1959 |
| 26. stpr/07/0717 | 56. stpr/07/1944 |
| 27. stpr/07 0741 | 57. stpr/07/1965 |

28. stpr/07/1286  
29. stpr/07/1449  
30. stpr/07/1143

58. stpr/07/1886  
59. stpr/07/2024  
60. stpr/07/2267

**Wynik kontroli:**

W skontrolowanych ofertach pracy (60) zgłoszono 154 wolne miejsca pracy w handlu i usługach. Niemal 50% ofert pracy stanowiły oferty, w których pracodawcy zgłaszali zapotrzebowanie na jednego pracownika, w pozostałych zaś przypadkach były to oferty na 2 lub więcej stanowisk pracy (do 30 stanowisk). Wszystkie oferty zawierały szczegółowe dane dotyczące pracodawcy, proponowanego stanowiska, wymogów stawianych kandydatom, warunków pracy i płacy proponowanych przez pracodawcę i miejsca wykonywania pracy. W większości (zgodnie z życzeniem pracodawców) oferty funkcjonowały w formie ofert „otwartych” tzn. udostępniano zainteresowanym pełne dane dotyczące pracodawcy (nazwa, adres, telefon). W ramach realizacji powyższych ofert pracy – pośrednicy pracy skierowali do pracodawców osoby bezrobotne zarejestrowane w tut. Urzędzie oraz inne osoby poszukujące pracy, spełniające wymogi określone w ofertach – w celu odbycia rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą. Osobom bezrobotnym wydawano skierowania do pracy (311), które obligowały do udzielenia pośrednikom, w ściśle określonym terminie, informacji zwrotnej o wyniku rozmowy z pracodawcą. Większość ofert została zrealizowana (ok. 90%), z czego 24% poprzez skierowania wydane przez pośredników pracy. Na pozostałe stanowiska pracodawcy pozyskali pracowników dzięki upowszechnianiu ich ofert pracy na stanowiskach pośredników pracy, na ogólnodostępnych tablicach ogłoszeń w siedzibie Urzędu i w internetowej bazie danych oraz dzięki zorganizowaniu giełdy pracy z udziałem pracodawcy. Średni czas realizacji wyniósł ok. 10 dni.

Uchybienia w procesie realizacji ofert pracy dotyczyły ok. 50% skontrolowanych ofert. Polegały one głównie na braku lub zbyt rzadkim sprawdzaniu aktualności ofert. Nawet jeśli pośrednik, w trakcie realizacji oferty pracy, kontaktował się z pracodawcą uzgadniając z nim sprawy związane z realizacją oferty, okresem aktualności, rekrutacją i selekcją kandydatów do pracy itp., ale nie zamieścił na ofercie stosownych adnotacji, nie ma w przyszłości możliwości odtworzenia treści tych ustaleń. Ponadto informacje te pozostają do wiadomości tylko tego jednego pośrednika pracy, który kontaktował się z pracodawcą. W przypadku większości wydanych skierowań, nie wprowadzono do komputerowej bazy danych informacji o wynikach spotkań osób bezrobotnych z pracodawcami. Często brak również takich informacji na papierowych wersjach ofert pracy.

**Zespół II – (branża budowlana i techniczna).**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - pośrednik pracy I stopnia - Janina Plicht, pośrednik pracy – Dioniza Budnik.

Sprawdzono oferty pracy o następujących numerach ewidencyjnych:

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| 1. stpr/07/0228 | 31. stpr/07/1382 |
| 2. stpr/07/0197 | 32. stpr/07/1372 |
| 3. stpr/07/0176 | 33. stpr/07/1208 |
| 4. stpr/07/0021 | 34. stpr/07/1278 |
| 5. stpr/07/0070 | 35. stpr/07/1348 |
| 6. stpr/07/0229 | 36. stpr/07/1346 |
| 7. stpr/07/0327 | 37. stpr/07/1274 |
| 8. stpr/07/0027 |                  |

9. stpr/07/0020	38. stpr/07/1373
10. stpr/07/0035	39. stpr/07/1415
11. stpr/07/0520	40. stpr/07/1349
12. stpr/07/0569	41. stpr/07/1528
13. stpr/07/0523	42. stpr/07/1793
14. stpr/07/0623	43. stpr/07/1626
15. stpr/07/0629	44. stpr/07/1653
16. stpr/07/0637	45. stpr/07/1667
17. stpr/07/0501	46. stpr/07/1672
18. stpr/07/0656	47. stpr/07/1666
19. stpr/07/0518	48. stpr/07/1789
20. stpr/07/0343	49. stpr/07/1508
21. stpr/07/0807	50. stpr/07/ 1515
22. stpr/07/0714	51. stpr/07/2025
23. stpr/07/0919	52. stpr/07/2025
24. stpr/07/0922	53. stpr/07/2152
25. stpr/07/0793	54. stpr/07/2002
26. stpr/07/0891	55. stpr/07/2251
27. stpr/07/0868	56. stpr/07/2177
28. stpr/07/0749	57. stpr/07/2224
29. stpr/07/0670	58. stpr/07/2004
30. stpr/07/0680	59. stpr/07/2326
	60. stpr/07/2198

#### **Wynik kontroli:**

W skontrolowanych ofertach pracy (60) zgłoszono 143 wolne miejsca pracy w branży technicznej i budowlanej. W 55% ofert pracy pracodawcy zgłosili zapotrzebowanie na jednego pracownika, zaś w pozostałych przypadkach były to oferty na 2 lub więcej stanowisk pracy (do 10 stanowisk). Oferty zawierały szczegółowe dane dotyczące pracodawcy, proponowanego stanowiska, wymogów stawianych kandydatom, warunków pracy i płacy proponowanych przez pracodawcę i miejsca wykonywania pracy. Wszystkie oferty pracy (zgodnie z życzeniem pracodawców) funkcjonowały w formie ofert „otwartych” tzn. udostępniano osobom poszukującym pracy pełne dane dotyczące pracodawcy (nazwa, adres, telefon). W ramach realizacji powyższych ofert pracy – pośrednicy pracy skierowali do pracodawców osoby bezrobotne zarejestrowane w tut. Urzędzie oraz inne osoby poszukujące pracy, spełniające wymogi określone w ofertach – w celu odbycia rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą. Osobom bezrobotnym wydawano skierowania do pracy (182), które obowiązywały do udzielenia pośrednikom, w ściśle określonym terminie, informacji zwrotnej o wyniku rozmowy z pracodawcą. Zostało zrealizowanych 68% ofert, z czego 44% poprzez skierowania wydane przez pośredników pracy. Na pozostałe stanowiska pracodawcy pozyskali pracowników dzięki upowszechnianiu ich ofert pracy poprzez udzielanie propozycji pracy osobom poszukującym pracy na stanowiskach pośredników pracy, zamieszczeniu informacji o ofertach na ogólnodostępnych tablicach ogłoszeń w siedzibie Urzędu i w internetowej bazie danych. Średni czas realizacji oferty pracy wyniósł ok. 2,5 tygodnia, co wyraźnie wskazuje na znaczne trudności z naborem pracowników. Na 32% zgłoszonych wolnych miejsc pracy pośrednicy nie znaleźli odpowiednich kandydatów, którzy spełnialiby warunki określone przez pracodawców.

Uchybienia w procesie realizacji ofert pracy dotyczyły ok. 70% ofert. Podobnie jak w zespole I, polegały one głównie na nie zamieszczeniu na drukach ofert pracy adnotacji

dotyczących uaktualniania ofert pracy, co świadczyć może o braku lub zbyt rzadkim sprawdzaniu aktualności ofert. W przypadku większości wydanych skierowań nie wprowadzono do komputerowej bazy danych informacji o wynikach spotkań osób bezrobotnych z pracodawcami. Brak również takich informacji na papierowych wersjach ofert pracy. Ponadto ilości wydanych skierowań w przypadku ofert pracy, w których pracodawca nie wymaga od kandydatów do pracy wysokich, specjalistycznych kwalifikacji była zdecydowanie zbyt mała. Szczególnie dotyczy to stanowisk pracowników fizycznych, robotników budowlanych, pomocników na różnych stanowiskach i pracowników do przyuczenia w różnych zawodach.

### **Zespół III – (administracja, edukacja, medycyna, farmacja)**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - pośrednik pracy stażysta– Violetta Zielińska,  
pośrednik pracy- Zofia Gunia.

Sprawdzono karty aktywizacji osób bezrobotnych posiadających następujące numery ewidencyjne:

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. stpr/07/0328  | 31. stpr/07/0621 |
| 2. stpr/07/0253  | 32. stpr/07/0960 |
| 3. stpr/07/0306  | 33. stpr/07/0921 |
| 4. stpr/07/0312  | 34. stpr/07/0845 |
| 5. stpr/07/0322  | 35. stpr/07/0829 |
| 6. stpr/07/0263  | 36. stpr/07/0701 |
| 7. stpr/07/0208  | 37. stpr/07/0949 |
| 8. stpr/07/0307  | 38. stpr/07/0830 |
| 9. stpr/07/0270  | 39. stpr/07/1047 |
| 10. stpr/07/0213 | 40. stpr/07/1407 |
| 11. stpr/07/0172 | 41. stpr/07/1418 |
| 12. stpr/07/0192 | 42. stpr/07/1280 |
| 13. stpr/07/0058 | 43. stpr/07/1401 |
| 14. stpr/07/0011 | 44. stpr/07/1426 |
| 15. stpr/07/0651 | 45. stpr/07/1432 |
| 16. stpr/07/0559 | 46. stpr/07/1378 |
| 17. stpr/07/0635 | 47. stpr/07/1460 |
| 18. stpr/07/0593 | 48. stpr/07/1256 |
| 19. stpr/07/0514 | 49. stpr/07/1162 |
| 20. stpr/07/0549 | 50. stpr/07/1536 |
| 21. stpr/07/0422 | 51. stpr/07/1727 |
| 22. stpr/07/0396 | 52. stpr/07/1543 |
| 23. stpr/07/0349 | 53. stpr/07/1695 |
| 24. stpr/07/0397 | 54. stpr/07/1588 |
| 25. stpr/07/0371 | 55. stpr/07/1576 |
| 26. stpr/07/0421 | 56. stpr/07/1586 |
| 27. stpr/07/0441 | 57. stpr/07/1501 |
| 28. stpr/07/0970 | 58. stpr/07/1522 |
| 29. stpr/07/0984 | 59. stpr/07/1537 |
| 30. stpr/07/0863 | 60. stpr/07/2252 |

### **Wynik kontroli:**

W skontrolowanych ofertach pracy (60) zgłoszono 112 wolnych miejsc pracy na stanowiska pracowników umysłowych (administracja, edukacja, medycyna, farmacja itp.). Ponad 70% ofert pracy stanowiły oferty, w których pracodawcy zgłosili zapotrzebowanie na jednego pracownika, zaś w pozostałych przypadkach na 2 lub więcej stanowisk pracy (do 25 stanowisk). Wszystkie oferty zawierały szczegółowe dane dotyczące pracodawcy, proponowanego stanowiska, wymogów stawianych kandydatom, warunków pracy i płacy proponowanych przez pracodawcę i miejsca wykonywania pracy. 25% ofert pracy funkcjonowało (zgodnie z życzeniem pracodawców) w formie ofert „zamkniętych” tzn. udostępniano zainteresowanym jedynie dane o proponowanym wolnym miejscu pracy bez podawania danych dotyczących pracodawcy (nazwa, adres, telefon). Oznacza to, iż do pracodawców zgłaszały się tylko te osoby, które zostały skierowane przez pośredników pracy (po przeprowadzeniu wstępnej selekcji kandydatów). W ramach realizacji ofert pracy – pośrednicy pracy skierowali do pracodawców osoby bezrobotne zarejestrowane w tut. Urzędzie oraz inne osoby poszukujące pracy, spełniające wymogi określone w ofertach – w celu odbycia rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą. Osobom bezrobotnym wydawano skierowania do pracy (101), które obligowały do udzielenia pośrednikom, w ściśle określonym terminie, informacji zwrotnej o wyniku rozmowy z pracodawcą. Niemal wszystkie skontrolowane oferty zostały zrealizowane (ok. 97%), z czego 24% poprzez skierowania wydane przez pośredników pracy. Na pozostałe stanowiska pracodawcy pozyskali pracowników dzięki upowszechnianiu ich ofert pracy bezpośrednio na stanowiskach pośredników pracy, zamieszczeniu informacji o ofertach na ogólnodostępnych tablicach ogłoszeń w siedzibie Urzędu i w internetowej bazie danych. Średni czas realizacji wyniósł ok. 1 tygodnia, chociaż część ofert pracy zrealizowano w ciągu jednego dnia. Były jednakże oferty, których realizacja trwała od 3 do 4 tygodni. Często długi okres realizacji ofert związany był z procedurą rekrutacyjną zastosowaną przez danego pracodawcę. W przypadku ok. 40% ofert pracy, pracodawcy mieli życzenie aby kandydaci wysłali swoje dokumenty aplikacyjne (Internet, poczta) na adres firmy, a nie zgłaszali się ze skierowaniami do pracy wystawianymi przez Urząd.

Uchybienia w procesie realizacji ofert pracy dotyczyły ok. 55% skontrolowanych ofert i miały podobny charakter, jak w przypadku zespołów I i II. Polegały one głównie na nie zamieszczeniu na drukach ofert pracy adnotacji dotyczących uaktualniania ofert pracy, co świadczyć może o braku lub zbyt rzadkim sprawdzaniu aktualności ofert. Nawet w przypadku gdy pośrednik, w trakcie realizacji oferty pracy, kontaktował się z pracodawcą uzgadniając z nim sprawy związane z realizacją oferty, okresem aktualności, rekrutacją i selekcją kandydatów do pracy itp., ale nie zamieścił na ofercie stosownych adnotacji, nie ma w przyszłości możliwości odtworzenia treści tych ustaleń. Ponadto informacje te pozostają do wiadomości tylko tego jednego pośrednika pracy, który kontaktował się z pracodawcą. W przypadku większości wydanych skierowań nie wprowadzono do komputerowej bazy danych informacji o wynikach spotkań osób bezrobotnych z pracodawcami. Często brak również takich informacji na papierowych wersjach ofert pracy. Kilka skontrolowanych ofert pracy złożyli pracodawcy, którzy poszukiwali pracowników ze stosunkowo niskimi („uniwersalnymi”) kwalifikacjami, co oznacza że istniała możliwość zaproponowania tej pracy znacznie większej liczbie osób, niż miało to miejsce. Ponadto w przypadku kilku ofert pracy, bez wyraźnej przyczyny (życzenia pracodawcy) – nie skierowano do pracy u danego pracodawcy żadnej osoby bezrobotnej (nie wydawano pisemnych skierowań do pracy), udzielając im jedynie ustnych informacji o wolnych miejscach pracy. Skutkiem tego mogły być m.in. zbyt długie procesy rekrutacji, związane z brakiem konkretnych terminów rozliczenia się osoby kierowanej do pracy z wyniku jej spotkania z pracodawcą.

### **Zalecenia dla wszystkich pośredników pracy:**

Realizacja ofert pracy jest procesem, w którym obowiązują określone przepisy i standardy postępowania. Pracownicy realizujący zadania Urzędu w zakresie pośrednictwa pracy zobligowani są do przestrzegania i pracy zgodnej z tymi wytycznymi.

Zasadniczą sprawą jest przyspieszenie realizacji ofert pracy. Szczególnie dotyczy to ofert na stanowiska pracowników fizycznych, pomocniczych, do przyuczenia oraz w zawodach, w których w rejestrze bezrobotnych pozostaje wiele osób. W związku z każdym zgłoszonym wolnym miejscem pracy należy, w jak najkrótszym czasie, skierować do pracodawcy kandydatów (liczba uzgodniona z pracodawcą) w celu umożliwienia mu wyboru odpowiadających mu pracowników. Proces realizacji oferty musi rozpoczynać się natychmiast po przyjęciu oferty pracy przez pośrednika pracy.

Ponieważ przeważająca większość ofert pracy zgłaszanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni funkcjonuje w formie „oferty otwartej” – pośrednicy pracy zobowiązani są do częstego (co 3 dni lub w terminie uzgodnionym z pracodawcą) uaktualniania realizowanych ofert pracy. Każde uaktualnienie danych dotyczących realizowanej oferty musi być odnotowywane na druku oferty oraz w elektronicznej bazie ofert pracy. Oferty nieaktualne należy bezzwłocznie usuwać z wszystkich miejsc, w których były upowszechniane. Informacje dotyczące wyników spotkań osób bezrobotnych z pracodawcami muszą być odnotowywane w elektronicznej bazie danych, w kartach aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych, a także na drukach ofert pracy.

### **II. - „Spotkania informacyjne”.**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - doradca zawodowy I stopnia - Anna Domiszewska, doradca zawodowy I stopnia - Agnieszka Dobbek-Szuta, doradca zawodowy - Alicja Neumann, doradca zawodowy – Karolina Komorowska.

Spotkania informacyjne są sposobem zapoznawania osób bezrobotnych z ich prawami i obowiązkami związanymi z rejestracją w Powiatowym Urzędzie Pracy. Idea organizowania tego typu spotkań z osobami rejestrującymi się w Urzędzie jest konsekwencją zaobserwowanego faktu - nie zapoznawania się osób bezrobotnych z otrzymywanymi w chwili rejestracji urzędowymi informatorami oraz częstego zapominania lub niezrozumienia wielu zagadnień, ważnych z punktu widzenia rejestracji w Urzędzie.

W ramach kontroli sprawdzono jakość prowadzonych spotkań informacyjnych. Spotkania prowadzone były przez każdego z doradców zawodowych. Odbywały się one w grupach liczących od 10 do 15 osób i trwały ok. 40 – 60 min. każde.

#### **Spotkanie z dnia 6 lipca 2007r. prowadzone przez doradcę zawodowego - Alicję Neumann.**

Spotkanie poprowadzono w sposób sprawny i metodyczny. Zawierało wszystkie wymagane elementy. Doradca przedstawił siebie, określił cel i plan spotkania, przekazał obecnym pełne informacje będące treścią spotkania, wyjaśnił wątpliwości słuchaczy, a na zakończenie dokonał krótkiego podsumowania. Doradca wykazał się znajomością stosownych przepisów, zakresem proponowanych przez Urząd usług oraz dużą biegłością w prowadzeniu tego typu spotkań. Do przekazywania informacji z zakresu przepisów prawa, których zrozumienie nastręcza wielu klientom Urzędu pewnych trudności - używał prostego i zrozumiałego języka. Referowany temat podzielił na bloki tematyczne poświęcone obowiązkom (szczególnie - celowi rejestracji, gotowości osoby bezrobotnej do podjęcia

pracy, terminowemu stawianiu się w Urzędzie, sposobom usprawiedliwiania nieobecności, konsekwencjom odmowy przyjęcia propozycji zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej bądź niedopełnienia innych rygorów itp.) i prawom osób bezrobotnych (korzystanie z usług Urzędu, zgłaszanie braku gotowości do podjęcia pracy itp.). Dużo czasu poświęcił poszczególnym usługom świadczonym przez Urząd na rzecz osób bezrobotnych. Szczególny nacisk położył na aktualnie prowadzone nabory na różnego rodzaju szkolenia, pośrednictwo pracy i usługi poradnictwa zawodowego. Informacje zostały przekazane w sposób rzeczowy, zrozumiały i konkretny. Po każdym bloku tematycznym doradca upewniał się, czy wszystkie przekazane informacje zostały zrozumiane. Na zadawane pytania od razu udzielał odpowiedzi. Wszystkim uczestnikom spotkania rozdał ulotki z danymi teled adresowymi Urzędu (numery pokoi i numery telefonów wskazane jako kontaktowe w określonych sprawach). Dzięki celowemu nie stwarzaniu dystansu pomiędzy doradcą zawodowym, a słuchaczami (uśmiech, gesty, modulacja głosu doradcy) spotkanie odbywało się w spokojnej, sprzyjającej wymianie uwag i zadawaniu pytań atmosferze.

#### **Spotkanie z dnia 9 lipca 2007r. Karolina Komorowska – doradca zawodowy**

Spotkanie poprowadzone sprawnie, w sposób zorganizowany. Zawierało wszystkie wymagane elementy. Doradca przedstawił siebie, określił cel i plan spotkania, przekazał obecnym pełne informacje będące treścią spotkania, wyjaśnił wątpliwości słuchaczy, a na zakończenie dokonał krótkiego podsumowania. Prowadzący wykazał się znajomością stosownych przepisów, zakresem proponowanych przez Urząd usług oraz łatwością w nawiązywaniu kontaktu ze słuchaczami. Przekazując informacje dotyczące kwestii prawnych, z których zrozumieniem i przyswojeniem osoby bezrobotne miewają najczęściej problemów – doradca mówił powoli, wyraźnie, obrazowo i używając takiego języka, aby przepis prawny stał się dla słuchaczy jasny i zrozumiały. Na szczególną uwagę zasługiwał fakt, iż doradca wielokrotnie powtarzał najważniejsze kwestie z omówionego właśnie zakresu. Podobnie jak we wcześniej opisanym spotkaniu referowany temat doradca podzielił na bloki tematyczne poświęcone obowiązkom (szczególnie - celowi rejestracji, gotowości osoby bezrobotnej do podjęcia pracy, terminowemu stawianiu się w Urzędzie, sposobom usprawiedliwiania nieobecności, konsekwencji odmowy przyjęcia propozycji zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej, niemożność osiągania przychodów powyżej określonej kwoty itp.) i prawom osób bezrobotnych (okoliczności przyznania prawa do zasiłku, korzystanie z usług Urzędu, zgłaszanie braku gotowości do podjęcia pracy). Dużo czasu poświęcił poszczególnym usługom świadczonym przez Urząd na rzecz osób bezrobotnych. Szczególny nacisk położył na aktualnie prowadzone nabory na różnego rodzaju szkolenia, pośrednictwo pracy i usługi poradnictwa zawodowego. Po każdym bloku tematycznym doradca upewniał się, czy wszystkie przekazane informacje zostały zrozumiane. Na zadawane pytania od razu udzielał odpowiedzi. Wszystkim uczestnikom spotkania rozdał ulotki z danymi teled adresowymi Urzędu (numery pokoi i numery telefonów wskazane jako kontaktowe w określonych sprawach). Spotkanie odbywało się w spokojnej, sprzyjającej wymianie uwag i zadawaniu pytań atmosferze.

#### **Spotkanie z dnia 9 lipca 2007r. Anna Domiszewska – doradca zawodowy I stopnia.**

Spotkanie dobrze zorganizowane, sprawnie poprowadzone wg określonego planu. Podobnie jak wcześniej opisane spotkania zawierało wszystkie wymagane elementy. Doradca przedstawił siebie, określił cel i plan spotkania, przekazał obecnym pełne informacje będące treścią spotkania, wyjaśnił wątpliwości słuchaczy, a na zakończenie dokonał krótkiego podsumowania. Doradca wykazał się znajomością stosownych przepisów, zakresem proponowanych przez Urząd usług oraz dużą biegłością w prowadzeniu tego typu spotkań. Referowany temat podzielił na bloki tematyczne poświęcone podstawowym obowiązkom

(szczególnie - celowi rejestracji, gotowości osoby bezrobotnej do podjęcia pracy, terminowemu stawianiu się w Urzędzie, sposobom usprawiedliwiania nieobecności, konsekwencjom odmowy przyjęcia propozycji zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej bądź niezachowania innych rygorów itp.) i prawom osób bezrobotnych (korzystanie z usług Urzędu, zgłaszanie braku gotowości do podjęcia pracy). Informacje z zakresu przepisów prawa, których zrozumienie nastęcza wielu klientom Urzędu najwięcej trudności - doradca przekazywał prostym, zrozumiałym językiem, w sposób obrazowy (działający na wyobraźnię słuchaczy, łatwo przyswajalny i pozostający w pamięci). Dużo czasu poświęcił poszczególnym usługom świadczonym przez Urząd na rzecz osób bezrobotnych. Szczególny nacisk położył na aktualnie prowadzone nabory na różnego rodzaju szkolenia, pośrednictwo pracy i usługi poradnictwa zawodowego. Doradca wytłumaczył na czym polegają niektóre mechanizmy funkcjonujące w Urzędzie np. selekcja kandydatów na szkolenia (umotywowanie finansowania w aktywizację bezrobotnego). Wskazał również uczestnikom spotkania inne instytucje rynku pracy (z terenu Trójmiasta) wspomagające osoby bezrobotne i poszukujące pracy. Po każdym bloku tematycznym doradca upewniał się, czy wszystkie przekazane informacje zostały zrozumiane. Na zadawane pytania od razu udzielał odpowiedzi. Godny podkreślenia jest sposób przekazywania informacji, który należy określić jako szczegółowy, dokładny i zrozumiały dla słuchaczy (bez względu na poziom wykształcenia). Uczestnicy spotkania otrzymali ulotki z danymi teleadresowymi Urzędu (numery pokoi i numery telefonów wskazane jako kontaktowe w określonych sprawach). Spotkanie odbywało się w spokojnej, sprzyjającej wymianie uwag i zadawaniu pytań atmosferze.

**Spotkanie z dnia 6 lipca 2007r. Agnieszka Dobbek-Szuta – doradca zawodowy I stopnia.**

Spotkanie dobrze zorganizowane, sprawnie poprowadzone wg określonego planu. Podobnie jak wcześniej opisane spotkania zawierało wszystkie wymagane elementy. Doradca przedstawił siebie, określił cel i plan spotkania, przekazał obecnym pełne informacje będące treścią spotkania, wyjaśnił wątpliwości słuchaczy, a na zakończenie dokonał krótkiego podsumowania. Doradca wykazał się znajomością stosownych przepisów, zakresem proponowanych przez Urząd usług oraz dużą biegłością w prowadzeniu tego typu spotkań. Referowany temat podzielił na bloki tematyczne poświęcone podstawowym obowiązkom (szczególnie - celowi rejestracji, gotowości osoby bezrobotnej do podjęcia pracy, terminowemu stawianiu się w Urzędzie, sposobom usprawiedliwiania nieobecności, konsekwencjom odmowy przyjęcia propozycji zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej bądź niezachowania innych rygorów itp.) i prawom osób bezrobotnych (korzystanie z usług Urzędu, zgłaszanie braku gotowości do podjęcia pracy). Informacje z zakresu przepisów prawa, których zrozumienie nastęcza wielu klientom Urzędu najwięcej trudności - doradca przekazywał prostym, zrozumiałym językiem. Dużo czasu poświęcił poszczególnym usługom świadczonym przez Urząd na rzecz osób bezrobotnych. Szczególny nacisk położył na aktualnie prowadzone nabory na różnego rodzaju szkolenia, pośrednictwo pracy i usługi poradnictwa zawodowego. Po każdym bloku tematycznym doradca upewniał się, czy wszystkie przekazane informacje zostały zrozumiane. Na zadawane pytania od razu udzielał odpowiedzi. Uczestnicy spotkania otrzymali ulotki z danymi teleadresowymi Urzędu (numery pokoi i numery telefonów wskazane jako kontaktowe w określonych sprawach). Dzięki umiejętnemu pokierowaniu spotkaniem oraz życzliwemu i otwartemu podejściu doradcy do wątpliwości zgłaszanych przez uczestników, spotkanie odbywało się w spokojnej, sprzyjającej wymianie uwag i zadawaniu pytań atmosferze.

#### **Wynik kontroli i zalecenia:**

W oparciu o osobiste uczestnictwo w spotkaniach informacyjnych, których celem jest poinformowanie uczestników o ich prawach i obowiązkach związanych z rejestracją w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni oraz wyjaśnienie zgłaszanych przez nich wątpliwości – stwierdzam, że spotkania w pełni spełniają swą funkcję. Są dobrze zorganizowane, prowadzone według ustalonego planu umożliwiającego przekazanie najistotniejszych informacji. Osoby prowadzące spotkania są dobrze przygotowane pod względem merytorycznym, jak i umiejętności prowadzenia tego typu zajęć. Uczestnicy spotkań otrzymują szeroki zakres informacji pozwalających zrozumieć obowiązujące w Urzędzie mechanizmy związane z rejestracją i aktywizacją zawodową osób bezrobotnych i poszukujących pracy.

Dotychczasowy sposób prowadzenia spotkań informacyjnych nie wymaga korekt. Natomiast w ramach zaleceń na kolejne półrocze 2007r. wskazuje się konieczność przygotowania innych (wyznaczonych przez Kierowników Działów) pracowników Urzędu do prowadzenia spotkań oraz pomoc w ich prowadzeniu przez osoby przyuczone.

#### **III. Obsługa osób poszukujących pracy za granicą.**

**Osoba udzielająca wyjaśnień:** - pośrednik pracy stażysta – A. Sokołowska (odpowiedzialna za ten zakres zadań od dnia 6.07.2007r.).

Kontrolą objęto proces obsługi osób poszukujących pracy za granicą. Na proces ten składa się udostępnianie ofert pracy na tablicach informacyjnych na terenie Powiatowego Urzędu Pracy w Gdyni oraz bezpośrednia obsługa osób szukających pracy za granicą, zgłaszających się do pośrednika pracy.

W analizowanym okresie, na tablicach informacyjnych udostępniano na bieżąco ok. 25 ofert pracy za granicą, z pełnym opisem warunków pracy. Były to oferty pochodzące od pracodawców z różnych krajów Europy, przesyłane do Urzędu w ramach sieci EURES przez doradcę EURES z Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Gdańsku. Udostępniano także oferty pracy przekazywane przez agencje zatrudnienia. Dotyczyło to tylko ofert agencji posiadających wpis do rejestru agencji zatrudnienia prowadzonego przez marszałka województwa. Zwykle oferty nieaktualne usuwano z tablicy, zastępując je nowymi. Chociaż zarejestrowano kilka przypadków pozostawienia na tablicy ofert nieaktualnych. Oferty, których nie zamieszczono na tablicy z powodu braku miejsca udostępniane były zainteresowanym na stanowisku pośrednika pracy (pok. 115). Osoby zgłaszające się do pośrednika otrzymywały informacje nt. aktualnych ofert pracy w wybranym przez nich zawodzie. Przedstawiając ofertę pracy pośrednik podawał również sposób kontaktu z pracodawcą lub jednostką pośredniczącą w procesie rekrutacji (WUP, agencja zatrudnienia), adresy stron internetowych, na których znajdują się formularze zgłoszeń do pracy, wzory międzynarodowego CV oraz inne użyteczne adresy. W przypadku braku umiejętności klienta w zakresie przygotowania dokumentów aplikacyjnych w języku angielskim, pośrednik udzielał pomocy dokonując tłumaczeń i przesłania dokumentów pod wskazany adres e-mail. Na stanowisku były udzielane także informacje dotyczące warunków życia i pracy w poszczególnych krajach europejskich. Informacje te udostępniano również w postaci ulotek. Nie zawsze natomiast pośrednik należycie dbał o bieżące wykładanie, w wyznaczonych do tego miejscach Urzędu, różnego rodzaju ulotek dotyczących podejmowania pracy za granicą. Szczególnie miało to miejsce w pierwszych miesiącach br.

**Wynik kontroli i zalecenia:**

Kontrola pracy pośrednika (dwóch pracowników zajmujących się tym zakresem nie jest zatrudnionych już w tut. Urzędzie) zajmującego się obsługą ofert pracy za granicą wykazała, iż w tym zakresie pozostaje wiele obszarów do uregulowania. Wprawdzie osoby zgłaszające się do pośrednika pracy otrzymywały kompleksową informację na temat wskazanej oferty pracy, możliwości uzyskania pracy dla osoby z określonymi kwalifikacjami, czy warunków życia i pracy w danym kraju – jednak zaobserwowano niewłaściwe zarządzanie ofertami pracy, brak dbałości o udostępnianie materiałów informacyjnych. Oferty pracy przedstawiane osobom zainteresowanym należy aktualizować minimum raz w tygodniu, a oferty nieaktualne niezwłocznie wycofywać. Materiały informacyjne i ulotki udostępniane zainteresowanym w siedzibie Urzędu muszą być na bieżąco uzupełniane (w miarę posiadanych przez Urząd możliwości).

Ponadto w związku z utrzymującym się dużym zainteresowaniem klientów Urzędu wyjazdami do pracy za granicą, zaleca się przygotowanie i rozpoczęcie prowadzenia spotkań informacyjnych (minimum raz w miesiącu) na temat poszukiwania pracy za granicą, sporządzania europejskich dokumentów aplikacyjnych, warunków życia i pracy w różnych krajach UE/EOG.

KIEROWNIK DZIAŁU  
pośrednictwa zawodowego  
*Ewa Andziulewicz*

*Anna Dominika  
Agnieszka Dobła-Suka  
Krzysztof Kuciorowski  
Jacek Plicht  
Dionizy Budzik  
Violetta Lelich  
Joanna Kowalczyk  
Bożena Mikolajczyk  
Anna Scherbaum  
Maja Neumann*

*zapoznana  
m. 07.2007*

DYREKTOR  
*Joanna Siwicka*