

**Protokół z kontroli przeprowadzonej w Dziale Pośrednictwa i Poradnictwa  
Zawodowego za okres I półrocza 2008r.**

**Data kontroli:** 02.07. – 18.07.2008r.

**Osoba kontrolująca:** Ewa Andziulewicz

**Przeprowadzone czynności (zakres kontroli):**

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

- przyjmowanie i upowszechnianie ofert pracy,
- porady indywidualne dla bezrobotnych lub poszukujących pracy,
- szkolenia z zakresu umiejętności aktywnego poszukiwania pracy,
- upowszechnianie i realizacja krajowych ofert pracy zawierających dane umożliwiające identyfikację pracodawcy z kraju, zainteresowanego rekrutacją na terenie wszystkich państw UE/EOG.

**I. – Przyjmowanie i upowszechnianie ofert pracy.**

Kontrola realizacji ofert pracy objęła 50 losowo wybranych ofert pracy.

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - pośrednik pracy I stopnia – Krzysztof Wężowski, pośrednik pracy - Iwona Kołodziejczak, pośrednik pracy – stażysta - Marta Gosławska.

Sprawdzono oferty pracy o następujących numerach ewidencyjnych:

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. stpr/08/0271  | 26. stpr/08/0756 |
| 2. stpr/08/0236  | 27. stpr/08/0770 |
| 3. stpr/08/0228  | 28. stpr/08/0839 |
| 4. stpr/08/0146  | 29. stpr/08/0832 |
| 5. stpr/08/0010  | 30. stpr/08/0584 |
| 6. stpr/08/0121  | 31. stpr/08/1162 |
| 7. stpr/08/0056  | 32. stpr/08/1163 |
| 8. stpr/08/0008  | 33. stpr/08/1157 |
| 9. stpr/08/0234  | 34. stpr/08/1159 |
| 10. stpr/08/0175 | 35. stpr/08/1164 |
| 11. stpr/08/0430 | 36. stpr/08/1156 |
| 12. stpr/08/0501 | 37. stpr/08/1160 |
| 13. stpr/08/0435 | 38. stpr/08/1200 |
| 14. stpr/08/0546 | 39. stpr/08/1471 |
| 15. stpr/08/0310 | 40. stpr/08/1239 |
| 16. stpr/08/0324 | 41. stpr/08/1428 |
| 17. stpr/08/0553 | 42. stpr/08/1401 |
| 18. stpr/08/0562 | 43. stpr/08/1348 |
| 19. stpr/08/0540 | 44. stpr/08/1479 |
| 20. stpr/08/0396 | 45. stpr/08/1473 |
| 21. stpr/08/0911 | 46. stpr/08/1837 |
| 22. stpr/08/0749 | 47. stpr/08/1639 |
| 23. stpr/08/0597 | 48. stpr/08/1807 |
| 24. stpr/08/0655 | 49. stpr/08/1705 |
| 25. stpr/08/0633 | 50. stpr/08/1789 |

### **Wynik kontroli:**

Skontrolowane oferty pracy (50) zgłoszono w okresie pierwszego półrocza br. Oferty pracy przyjmowane były telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną lub w trakcie osobistych wizyt pracodawców w Urzędzie. Wszystkie zostały zapisane na odpowiednich drukach, wprowadzone do internetowej bazy ofert pracy e-PULS, w skróconej formie zamieszczone na tablicach ogłoszeń w siedzibie Urzędu oraz przekazane na stanowiska pośredników pracy. Ponieważ okres objęty kontrolą, tj. od stycznia do czerwca 2008 roku, był czasem przystosowywania działań Urzędu do nowych standardów dotyczących pośrednictwa pracy - sukcesywnie zmieniał się zakres informacji zawieranych w ofertach pracy. W 100% ofert pracy wpisano pełne, bezbłędne informacje dotyczące nazwy i danych adresowych pracodawcy, wymogów wobec kandydatów, wysokości i systemu wynagrodzenia oraz rodzaju proponowanej umowy i wymiaru czasu pracy. Papierowa wersja przyjętych ofert była poprawna. Uchybienia natomiast popełniono wprowadzając oferty pracy do systemu elektronicznego PULS. Polegały one najczęściej na niezamieszczeniu danych o formie prawnej podmiotów współpracujących z Urzędem i poziomie zatrudnienia w danej jednostce. Wykryte uchybienia nie miały bezpośredniego wpływu na realizację ofert i wynikały z wcześniejszego braku obowiązku wprowadzania powyższych informacji do rejestrowanych ofert. Oferty upowszechniane na tablicach ogłoszeń w siedzibie Urzędu miały formę krótkich, zwięzłych informacji nt. oferowanego stanowiska pracy. Taki sposób publikacji ofert podyktowany był dużą liczbą ofert pracy oraz ograniczoną powierzchnią tablic informacyjnych. .

### **Zalecenia dla pośredników pracy przyjmujących i upowszechniających oferty pracy:**

Przyjmowanie i upowszechnianie 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 uzyskanie od pracodawcy wszystkich, niezbędnych do realizacji ofert pracy i wymaganych przepisami informacji, a następnie prawidłowe sporządzenie oferty pracy. Biorąc pod uwagę sposób przyjmowania ofert oraz prawidłowość ich upowszechniania na przestrzeni ostatnich 6 miesięcy - zaleca się zwrócenie szczególnej uwagi na stosowanie obowiązujących w pośrednictwie pracy procedur oraz o dbałość o szczegółowy i wnikliwy opis każdego zgłoszonego stanowiska pracy. Ponieważ funkcjonujący obecnie w Urzędzie system komputerowy rejestrujący oferty pracy wskazuje wszystkie informacje, które należy zamieścić w ofercie – zaleca się zadbanie o staranne i dokładne wypełnianie wszystkich obszarów przeznaczonych do uzupełnienia. Oferty w formie papierowej i elektronicznej muszą być zgodne, czytelne i zrozumiałe dla klientów.

## **II. – Porady indywidualne dla bezrobotnych i poszukujących pracy.**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - doradca zawodowy I stopnia - Anna Domiszewska, doradca zawodowy I stopnia - Alicja Neumann, doradca zawodowy – Karolina Komorowska, doradca zawodowy-stażysta - Ewa Zalewska, doradca zawodowy-stażysta – Małgorzata Chelmecka, doradca zawodowy-stażysta – Aneta Pasznicka.

Poradnictwo indywidualne polega na bezpośrednim kontakcie osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy z doradcą zawodowym, który pomaga w podejmowaniu decyzji o wyborze przyszłej drogi zawodowej, podjęciu lub zmianie zatrudnienia. Z uwagi na zapewnienie swobody i dyskrecji prowadzonych rozmów, doradcy zawodowi kładą szczególny nacisk na stworzenie odpowiednich warunków odbywanych spotkań. Z tej też przyczyny elementem kontrolowanym z zakresu poradnictwa indywidualnego nie była sama rozmowa doradców zawodowych z klientami Urzędu, a jedynie dokumentacja dotycząca tej usługi.

Sprawdzono dokumentację porad indywidualnych udzielonych przez doradców zawodowych osobom bezrobotnym lub poszukującym pracy o następujących numerach ewidencyjnych:

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1) 090799/0061     | 26) 180699/0165/07  |
| 2) 101106/0020/07  | 27) 040002/0047/08  |
| 3) 090408/0006/08  | 28) 091106/0014/06  |
| 4) 111207/0002/07  | 29) 060308/0013     |
| 5) 191006/0019/06  | 30) 300801/0033/08  |
| 6) 060000/0011/08  | 31) 191101/0026/08  |
| 7) 310899/0021/08  | 32) 190106/0010/06  |
| 8) 150404/0024/08  | 33) 230403/0016/08  |
| 9) 300899/0050/07  | 34) 271107/0011/07  |
| 10) 240200/0046/08 | 35) 290999/0051/08  |
| 11) 120804/0007/08 | 36) 140699/0136/06  |
| 12) 230805/0012    | 37) 190699/0011/08  |
| 13) 080807/0008    | 38) 310702/0012/07  |
| 14) 170308/0002/08 | 39) 2005008/0004/08 |
| 15) 100806/0012/06 | 40) 070408/0005/08  |
| 16) 061006/0010/07 | 41) 290900/0002     |
| 17) 171109/0006/08 | 42) 310106/0005     |
| 18) 210105/0010/08 | 43) 100907/0017/07  |
| 19) 160305/0007/08 | 44) 090200/0041/08  |
| 20) 040506/0003/08 | 45) 040108/0008/08  |
| 21) 010705/0014/08 | 46) 230108/0007/08  |
| 22) 280405/0016/07 | 47) 190699/0113/08  |
| 23) 050208/0010/08 | 48) 251004/0012/08  |
| 24) 210801/0021/07 | 49) 301007/0006     |
| 25) 080904/0001/07 | 50) 160408/0007/08  |

Kontrolą objęto dokumentację z 50 przeprowadzonych porad indywidualnych.

W odniesieniu do każdej usługi skompletowano dokumentację, która obejmuje kartę usług doradczych (wersja papierowa) oraz wpisy w kartach aktywizacji zawodowej klientów. Wszystkie świadczone usługi wpisane zostały do rejestru usług doradczych. Doradcy

w kartach usług doradczych zamieścili najistotniejsze, z uwagi na cel wizyty, informacje dotyczące sytuacji społecznej i zawodowej klienta, jego możliwości i planów zawodowych oraz zainteresowań i uwarunkowań zdrowotnych. Większość kart zawierała bogaty materiał pozwalający na analizę sytuacji bezrobotnego w celu sformułowania porady w zakresie dalszej aktywizacji zawodowej danej osoby. Znaczna liczba kart dotyczyła - porad indywidualnych poprzedzających udział w różnego rodzaju szkoleniach zawodowych, przed podjęciem ostatecznej decyzji o założeniu własnej działalności gospodarczej lub sposobu dalszej aktywizacji zawodowej klienta. Często efektem przeprowadzonych rozmów było zakwalifikowanie lub niezakwalifikowanie danej osoby na organizowane przez Urząd szkolenie. Kontrola kart usług doradczych wykazała, iż w wielu kartach brakowało informacji o wyniku przeprowadzonej rozmowy. Fakt przeprowadzenia każdej porady indywidualnej został odnotowany w karcie aktywizacji zawodowej danej osoby. Informacje w kartach mają formę krótkiej notatki o terminie odbytego spotkania z podpisem doradcy zawodowego, który udzielił porady.

### **Zalecenia dla doradców zawodowych udzielających porad indywidualnych.**

Zaleca się zwrócenie większej uwagi na zamieszczanie w kartach usług doradczych opinii będących wynikiem przeprowadzonych rozmów z klientami. Karta będąc integralną częścią świadczonej usługi jest źródłem wiedzy i wskazówką dla innych pracowników Urzędu zajmujących się obsługą osób bezrobotnych i poszukujących pracy – w jaki sposób i jakie metody zastosować w dalszej aktywizacji zawodowej klienta. Dlatego też jest niezwykle istotne, nie tylko zamieszczenie w niej danych zebranych podczas rozmowy z bezrobotnym ale także informacji o spostrzeżeniach, wnioskach i udzielonej przez doradcę porady. Ponadto w związku z obowiązkiem świadczenia usług rynku pracy zgodnie z nowymi standardami zaleca się przekazywanie opinii doradcy zawodowego o kliencie, jego problemie zawodowym i proponowanym sposobie jego rozwiązania pracownikowi, na którego wniosek klient korzystał z porady doradcy.

### **III. Szkolenia z zakresu umiejętności aktywnego poszukiwania pracy.**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - lider klubu pracy – Halina Piątek, lider klubu pracy – Jolanta Matuszewska, lider klubu pracy – Barbara Lerch.

Kontrolą objęto szkolenie przeprowadzone w dniach 9.06. – 27.06.2008r. Zajęcia odbyły się planowo, zgodnie z wcześniej ustalonym harmonogramem. Zapisanych na szkolenie zostało 15 osób bezrobotnych, z których na zajęcia zgłosiło się 7 osób. Po pierwszym dniu zajęć grupa zmniejszyła się o kolejne 2 osoby (1 zrezygnowała, 1 zachorowała). Szkolenie ukończyło 5 osób.

Zajęcia zorganizowano w dużej, nowoczesnie wyposażonej sali konferencyjnej, gwarantującej uczestnikom wygodę i wysoki poziom odbywanego szkolenia. Sposób ustawienia krzeseł w półkolu w centralnej części sali, umożliwienie korzystania z napojów (kawy, herbaty, wody mineralnej), pozostawienie do dyspozycji kursantów kolorowych czasopism mogących być rozrywką w trakcie przerw - stworzyły swobodną, przyjazną atmosferę sprzyjającą rozluźnieniu napięcia i stresu, jakie często towarzyszą osobom odwiedzającym urzędy pracy. Konieczność rozładowywania napiętej atmosfery w trakcie zajęć jest szczególnie istotne w przypadku osób długotrwale bezrobotnych, które były uczestnikami kontrolowanego szkolenia. Każdy uczestnik otrzymał teczkę z materiałami szkoleniowymi, długopis oraz identyfikator. W celu wzbogacenia programu

zajęć zaproszono do udziału zastępcę kierownika Działu Instrumentów Rynku Pracy PUP w Gdyni - Panią Jolantę Klauze, która przedstawiła informacje na temat działalności Urzędu i form aktywizacji, a także specjalistę ds. rekrutacji Działu Personalnego TESCO, który przedstawił jak przebiega rekrutacja i selekcja kandydatów do pracy. Szkolenie przeprowadzono zgodnie z obowiązującymi standardami usług rynku pracy, na poziomie który gwarantował przekazanie wszystkich objętych programem informacji oraz zadowolenie uczestników i satysfakcję prowadzących. O wysokim poziomie przeprowadzonego szkolenia świadczyć mogą opinie uczestników zawarte w ankietach wypełnianych przez nich, po zakończeniu szkolenia. Osoby prowadzące potrafiły w taki sposób pokierować zajęciami, że uczestnicy początkowo sceptycznie nastawieni do zajęć stopniowo zaangażowali się w prowadzone wykłady, dyskusje i ćwiczenia. Kontrola dokumentów wskazała, iż dokumentacja szkolenia jest pełna i zawiera wszystkie wymienione w przepisach elementy (lista uczestników, lista obecności na zajęciach, analizę przebiegu i wyników szkolenia, ankiety badające poziom zadowolenia uczestników z odbytych zajęć, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia).

W przeprowadzonym szkoleniu wykorzystano następujące metody szkoleniowe: dyskusja, twórcze myślenie, wykłady, pracę indywidualną i zespołową, prezentacje, gry i zabawy oraz ćwiczenia z kamerą. Natomiast urządzenia, których użyto to: komputer, rzutnik multimedialny, ksero, tablica, flipchart, infokiosk.

#### **Zalecenia dla liderów klubu pracy:**

Szkolenie prowadzone zostało na dobrym poziomie, będąc interesującym dla uczestników, zgodnym z obowiązującymi standardami usług rynku pracy, a przede wszystkim rokującą pożądaną efektywność. Do momentu przeprowadzenia kontroli stwierdzono, że jedna osoba podjęła już szkolenie podwyższające jej kwalifikacje zawodowe, dwie kolejne są zapisane na kursy mające odbyć się w najbliższym czasie, a jedna osoba złożyła wniosek o dofinansowanie w związku z podjęciem działalności gospodarczej. Zaktywizowanie osób bezrobotnych jest celem szkolenia prowadzonego przez liderów klubu pracy, który w przypadku kontrolowanego szkolenia został osiągnięty. Osoby bezrobotne wyraźnie zaangażowały się w proces podnoszenia swoich kwalifikacji i szukania pracy. W związku z powyższym brak szczególnych zaleceń jeśli chodzi o sposób prowadzenia zajęć, natomiast w odniesieniu do zgromadzonej dokumentacji zaleca się sporządzanie obszerniejszych, bardziej szczegółowych analiz przebiegu szkoleń oraz opisów wyników i zaleceń w odniesieniu do poszczególnych uczestników.

#### **IV. Upowszechnianie i realizacja krajowych ofert pracy zawierających dane umożliwiające identyfikację pracodawcy z kraju, zainteresowanego rekrutacją na terenie wszystkich państw UE/EOG.**

**Osoby udzielające wyjaśnień:** - pośrednik pracy-stażysta - Justyna Pałka.

Sprawdzono oferty pracy o następujących numerach ewidencyjnych:

- |                 |                  |
|-----------------|------------------|
| 1. stpr/08/0846 | 26. stpr/08/1484 |
| 2. stpr/08/0853 | 27. stpr/08/1482 |

3. stpr/08/0849
4. stpr/08/0862
5. stpr/08/0860
6. stpr/08/0872
7. stpr/08/0905
8. stpr/08/0981
9. stpr/08/0983
10. stpr/08/0899
11. stpr/08/0901
12. stpr/08/0898
13. stpr/08/0977
14. stpr/08/0984
15. stpr/08/0989
16. stpr/08/0985
17. stpr/08/0986
18. stpr/08/0996
19. stpr/08/1213
20. stpr/08/1242
21. stpr/08/1243
22. stpr/08/1244
23. stpr/08/1221
24. stpr/08/1316
25. stpr/08/1481
28. stpr/08/1423
29. stpr/08/1454
30. stpr/08/1452
31. stpr/08/1485
32. stpr/08/1501
33. stpr/08/1507
34. stpr/08/1533
35. stpr/08/1535
36. stpr/08/1589
37. stpr/08/1609
38. stpr/08/1675
39. stpr/08/1672
40. stpr/08/1797
41. stpr/08/1755
42. stpr/08/1753
43. stpr/08/1797
44. stpr/08/1879
45. stpr/08/1641
46. stpr/08/1870
47. stpr/08/1704
48. stpr/08/1616
49. stpr/08/1752
50. stpr/08/1590

Kontrolą objęto oferty pracy (50) zgłoszone przez pracodawców poszukujących kandydatów do pracy, zarówno z polski, jak i z zagranicy. Oferty te, podobnie jak wszystkie inne zgłaszane do Urzędu są upowszechniane poprzez internetową bazę ofert pracy, tablice ogłoszeniowe na terenie Urzędu i na stanowiskach pośredników pracy. Dodatkowo – w celu dotarcia do kandydatów z innych państw UE/EOG zamieszczane są na portalu EURES. Wszystkie skontrolowane oferty pracy w powyższy sposób zostały upowszechnione. Każda oferta zawierała informacje nt. proponowanego stanowiska pracy oraz pracodawcy. Opis stanowiska sporządzano w sposób pozwalający na zorientowanie osób zainteresowanych w charakterze i warunkach pracy. Zakres zamieszczanych informacji rozszerzał się w miarę dostosowywania działań Urzędu do nowych standardów, co następowało sukcesywnie na przestrzeni pierwszego półrocza 2008r.. Zmiany w ofertach dotyczyły głównie wprowadzania do elektronicznej bazy ofert pracy informacji o formie prawnej pracodawców, stanie zatrudnienia oraz PKD. W większości forma papierowa skontrolowanych ofert pracy sporządzona była prawidłowo. Oferty posiadały niemal wszystkie wymagane standardami elementy (oprócz stanu zatrudnienia w firmie). Natomiast w internetowej bazie danych, w ofertach brak było elementów, które wskazano powyżej, a które systematycznie są uzupełniane. Oferty przyjmowane i upowszechniane w ostatnim, podlegającym kontroli miesiącu zawierały wszystkie dane wskazane przepisami. Oferty zamieszczane w elektronicznej bazie ofert, dostępnej dla zainteresowanych z UE/EOG, w głównej mierze pochodziły od pracodawców krajowych napotykających na szczególne trudności w znalezieniu polskich kandydatów do pracy. Realizacja tych ofert była szczególnie utrudniona z uwagi na wysokie wymagania pracodawców, w stosunku do niskich wynagrodzeń proponowanych przez nich. W związku z brakiem kandydatów do pracy wystawiano pracodawcom odpowiednie opinie. Uchybienia w procesie upowszechniania i realizacji ofert pracy zawierających dane

umożliwiającej identyfikację pracodawcy z kraju, zainteresowanego rekrutacją na terenie państw UE/EOG polegały na niezamieszczeniu w ofertach informacji o formie prawnej pracodawcy, poziomie zatrudnienia, PKD, braku opisu papierowej wersji oferty dotyczącego daty i powodu wycofania oferty. Wykryte uchybienia nie miały bezpośredniego wpływu na realizację ofert pracy i częściowo wynikały z braku wcześniejszego obowiązku wprowadzania powyższych informacji do przyjmowanych ofert pracy.

**Zalecenia:**

W związku z wykrytymi w wyniku kontroli uchybieniami, polegającymi na nie zamieszczeniu w części upowszechnianych ofertach pracy szczegółowych danych dotyczących pracodawcy oraz niewłaściwym opisywaniu ofert wycofywanych - zaleca się zwrócenie szczególnej uwagi na dostosowanie procesów upowszechniania i realizacji ofert pracy do obowiązujących standardów tzn. wypełniania wszystkich pól wskazanych w papierowych i elektronicznych formularzach ofert pracy oraz wzbogacanie ofert o informacje podane przez pracodawców, a przydatne osobom zainteresowanym skorzystaniem z nich.

**KIEROWNIK DZIAŁU**  
Pośrednictwa Pracy i Pośrednictwa Zawodowego

*Ewa Andziulewicz*

**ZASTĘPCA DYREKTORA URZĘDU**

*Magdalena Wróbel*

*11.07.08*

**DYREKTOR**

*Jeanina Siwicka*