

**Protokół z kontroli przeprowadzonej w Dziale Pośrednictwa i Poradnictwa
Zawodowego za okres II półrocza 2009r.**

Data kontroli: 01.12.2009r. – 31.12.2009r.

Osoba kontrolująca: Ewa Andziulewicz

Przeprowadzone czynności (zakres kontroli):

Kontrolą objęto następujące zakresy działań pracowników Działu:

- postępowanie przy utrzymywaniu kontaktu z bezrobotnym lub poszukującym pracy – zgodność ze standardami,
- porady grupowe - prowadzenie i zgodność ze standardami,
- zajęcia aktywizacyjne - prowadzenie i zgodność ze standardami.

I. – Postępowanie przy utrzymywaniu kontaktu z bezrobotnym lub poszukującym pracy - zgodność ze standardami.

Kontroli zgodności procesu utrzymywania kontaktów z bezrobotnymi i poszukującymi pracy z obowiązującymi standardami dokonano na podstawie dokumentacji – losowo wybranych kart aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych.

Osoby udzielające wyjaśnień: - pośrednik pracy I stopnia – Bożena Mikołajska, pośrednik pracy - Justyna Ruksztełło, pośrednik pracy – Anna Sobolewska, pośrednik pracy I stopnia – Dioniza Budnik, pośrednik pracy – Urszula Biernat, pośrednik pracy – stażysta – Justyna Pałka, pośrednik pracy I stopnia – Zofia Gunia, pośrednik pracy – Zofia Małachowska, pośrednik pracy – Violetta Zielińska, pośrednik pracy – Agnieszka Krupok.

Sprawdzono karty aktywizacji zawodowej o numerach ewidencyjnych:

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. 040509/0015/09 | 31. 291009/0001/09 |
| 2. 180105/0024/09 | 32. 290599/0075/09 |
| 3. 250599/0078/08 | 33. 220909/0013/09 |
| 4. 011003/0010/09 | 34. 230600/0028/09 |
| 5. 260599/0042/09 | 35. 040899/0016/09 |
| 6. 020305/0014/09 | 36. 070103/0010/09 |
| 7. 010709/0006/09 | 37. 190899/0032/09 |
| 8. 061009/0019/09 | 38. 070709/0002/09 |
| 9. 280201/0019/08 | 39. 011206/0007/09 |
| 10. 150200/0034/09 | 40. 170999/0045/09 |
| 11. 300801/0042/09 | 41. 060100/0052/09 |
| 12. 271009/0018/09 | 42. 010207/0009/09 |
| 13. 131109/0003/09 | 43. 281099/0023/09 |
| 14. 080101/0024/09 | 44. 300108/0003/09 |
| 15. 261199/0028/09 | 45. 210700/0030/09 |
| 16. 280308/0005/09 | 46. 021105/0006/09 |
| 17. 180501/0021/09 | 47. 130300/0022/09 |
| 18. 090408/0005/09 | 48. 290905/0005/09 |
| 19. 131299/0009/09 | 49. 070799/0046/09 |
| 20. 011009/0005/09 | 50. 020902/0040/09 |
| 21. 270802/0029/09 | 51. 050609/0001/09 |

| | |
|--------------------|--------------------|
| 22. 121109/0011/09 | 52. 110107/0010/09 |
| 23. 210909/0025/09 | 53. 280502/0007/09 |
| 24. 061107/0010/09 | 54. 070909/0011/09 |
| 25. 250601/0048/09 | 55. 281205/0010/09 |
| 26. 121109/0002/09 | 56. 300804/0004/09 |
| 27. 130701/0023/09 | 57. 281201/0010/09 |
| 28. 260809/0006/09 | 58. 081199/0061/09 |
| 29. 251103/0012/09 | 59. 040309/0011/09 |
| 30. 210709/0012/09 | 60. 290609/0008/09 |

Wynik kontroli:

Skontrolowano 60 kart aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych, które w trakcie II półrocza 2009r. utrzymywały kontakt z pośrednikami pracy. Wszystkie skontrolowane karty stanowiły szczegółową dokumentację dotyczącą wykształcenia, doświadczenia, umiejętności, możliwości i oczekiwań zawodowych klientów Urzędu. Wpisy w kartach dokonywane przez pośredników pracy podczas wizyt bezrobotnych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Gdyni, świadczą o procesie aktywizacji zawodowej, któremu byli oni poddawani. Zgodnie z określonymi w przepisach standardami, osoby bezrobotne spotykały się z pośrednikami pracy, otrzymując pełną informację o przysługujących im prawach i obowiązkach, propozycje ofert pracy, szkoleń, skorzystania z poradnictwa zawodowego, bądź innych usług i instrumentów rynku pracy, mających pomóc w znalezieniu odpowiedniej pracy. W związku z drastycznie malejącą ilością wpływających do Urzędu ofert pracy, nie w każdym przypadku możliwe było zachowanie procedur dotyczących częstotliwości świadczenia określonych usług. Niejednokrotnie osoby bezrobotne po skorzystaniu z usług doradczych, różnego rodzaju szkoleniach bądź warsztatach aktywizacji zawodowej, będące już odpowiednio przygotowane do pracy, nie otrzymywały skierowań do pracy z powodu ich braku. Pośrednicy w trakcie wizyt osób bezrobotnych proponowali nie tylko usługi i instrumenty rynku pracy świadczone przez Urząd ale także pomoc w korzystaniu z portali internetowych zamieszczających oferty pracy, w nawiązywaniu kontaktów z innymi instytucjami zajmującymi się pośrednictwem pracy, w wyszukiwaniu szkoleń organizowanych przez inne instytucje (szczególnie szkoleń bezpłatnych).

Zalecenia dla pośredników pracy utrzymujących kontakty z bezrobotnymi i poszukującymi pracy.

Z uwagi na trudną sytuację na rynku pracy, skutkującą znacznie mniejszą liczbą wolnych miejsc pracy zaleca się pośrednikom położenie szczególnego nacisku na zachęcanie osób bezrobotnych i poszukujących pracy do podwyższania swoich kwalifikacji zawodowych i ustawicznego uczenia się, które zwiększy ich konkurencyjność na rynku. Ważne jest także, aby osoby otrzymujące propozycje pracy kontaktowały się ze wskazanymi pracodawcami; dlatego też zaleca się wystawianie skierowań do pracy w przypadku wszystkich ofert dających taką możliwość lub, w sytuacji gdy pracodawca zgłaszając wolne miejsce pracy zastrzega sobie inny tryb rekrutacji (bez skierowań z Urzędu), telefoniczne umawianie kandydatów na rozmowy kwalifikacyjne w konkretnym dniu i godzinie. Działania takie dodatkowo powinny zdiagnozować, czy klientowi zależy na podjęciu pracy, czy też zarejestrował się w Urzędzie z powodu zupełnie innego niż poszukiwanie pracy. W zależności od nastawienia klienta do kwestii podjęcia pracy pośrednicy powinni zastosować odpowiedni sposób działania. Pomimo trudności jakie napotyka świadczenie pośrednictwa pracy zgodnie z określonymi w przepisach standardami zaleca się dołożenie wszelkich starań do ich zachowania i troskę o uzyskiwanie jak najlepszych efektów aktywizacji w postaci podejmowania pracy przez obsługiwanych klientów. Właśnie uzyskanie odpowiedniej pracy

przez osoby bezrobotne i poszukujące pracy powinno być zawsze celem nadrzędnym przyświecającym pracy pośredników. Temu celowi powinny być podporządkowane wszelkie działania podejmowane wspólnie z klientem, a wykonywanie ich nie być tylko działaniem pozorowanym.

II. – Porady grupowe – prowadzenie i zgodność ze standardami.

Osoby udzielające wyjaśnień: - doradca zawodowy I stopnia - Alicja Kołatka, doradca zawodowy I stopnia – Anna Domiszewska, doradca zawodowy - Karolina Czaja.

Osoby bezrobotne lub poszukujące pracy mogą m. in. korzystać z porad w formie grupowej prowadzonych przez doradców zawodowych, w ramach których mają możliwość dokonania samooceny oraz rozwijania umiejętności podejmowania decyzji związanych z planowaniem swojej kariery zawodowej. Udzielanie porad grupowych przez doradców zawodowych powiatowych urzędów pracy określają standardy wynikające z przepisów prawa. Kontrolą objęto poradę grupową prowadzoną wg programu autorskiego na temat: „Ocena kompetencji komunikacyjno-społecznych i przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej”, która odbyła się w dniach 10.12.- 14.12.2009r. Do udziału w zajęciach, po przeprowadzeniu rozmów wstępnych zakwalifikowano 9 kobiet, z których ostatecznie 8 uczestniczyło w zajęciach. Celem porady było uświadomienie uczestnikom ich potencjału zawodowego i przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą. Doradcy określili program i harmonogram spotkań. Odbywały się one w nowoczesnej sali doradztwa zawodowego wyposażonej w sprzęt multimedialny, komputery, flipchart, sprzęt drukujący i kopiujący. Wykorzystano następujące techniki: ćwiczenia, wykłady, dyskusja, wywiad, symulacja. W ciągu 3 dni przeprowadzono 6 ćwiczeń. Zadbano o atrakcyjność każdego ze spotkań. Profesjonalny i spokojny sposób prowadzenia zajęć przez doradców zawodowych wpłynął na stworzenie atmosfery otwartości i zaufania. Uczestniczki zaangażowały się w wykonywane ćwiczenia i realizowane zadania. Wykorzystany w zajęciach program autorki pozwalał na dokonanie przez uczestniczki samooceny wyników poszczególnych ćwiczeń oraz ogólnie swojego potencjału zawodowego. Ponadto uczestniczki próbowały swoich sił w przeprowadzeniu rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą, nabywając umiejętności w tym zakresie. W ramach analizy potencjału zawodowego doradcy analizowali: komunikatywność, organizację pracy, współpracę w zespole, zaangażowanie i przebieg rozmowy kwalifikacyjnej każdego z uczestników porady. Po ukończeniu zajęć uczestniczki kontynuowały (część z nich kontynuuje obecnie) współpracę z doradcami zawodowymi w ramach spotkań indywidualnych. Oceniły one zajęcia jako bardzo interesujące, atrakcyjne, a co najważniejsze, jako potrzebne i nadzwyczaj przydatne przed przystąpieniem do poszukiwania pracy.

Dokumentację porady grupowej stanowią informacje wpisane w kartach usług doradczych oraz w kartach aktywizacji zawodowej, a także opisy i oceny zawarte w ankietach dotyczących poszczególnych ćwiczeń wykonywanych przez uczestniczki. Stworzona dokumentacja spełnia standardy określone przepisami prawa, daje również wyobrażenie o wiedzy i umiejętnościach bezrobotnych pozwalając na określenie dalszej ścieżki aktywizacji zawodowej tych osób.

Zalecenia dla doradców zawodowych realizujących poradę grupową.

Porada została udzielona zgodnie z założeniami programu oraz standardami określonymi w przepisach. Doradcy umiejętnie przeprowadzili poszczególne moduły porady, stwarzając atmosferę sprzyjającą zaangażowaniu uczestników. Osiągnęli cel w postaci

podwyższenia wiedzy uczestniczek z zakresu umiejętności przygotowania dokumentów aplikacyjnych, zaprezentowania się podczas rozmowy kwalifikacyjnej oraz znajomości sposobów poszukiwania pracy. Usługa została wykonana w sposób profesjonalny, na bardzo dobrym poziomie. Zaleca się dołożenie wszelkich starań do zaplanowania pracy doradców zawodowych w sposób umożliwiający jak najczęstsze organizowanie tego typu porad. Szczególnie w sytuacji konieczności objęcia usługami doradczymi coraz większej liczby osób.

III. Zajęcia aktywizacyjne – prowadzenie i zgodność ze standardami.

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

Kontrolą objęto zajęcia aktywizacyjne przeprowadzone w dniach 10.12. – 11.12.2009r. przez Jolantę Matuszewską, Halinę Piątek i Barbarę Lerch. Zajęcia odbyły się planowo, zgodnie z wcześniej ustalonym harmonogramem i programem. Tematyka zajęć dotyczyła: umiejętności interpersonalnych i autoprezentacji, metod poszukiwania pracy, pisania dokumentów aplikacyjnych i przygotowania do rozmowy kwalifikacyjnej. Tematykę zajęć dostosowano do potrzeb umówionych na zajęcia klientów. Zapisano 13 osób, z których ostatecznie wzięło udział 11 osób. Była to grupa mieszana: 6 kobiet i 5 mężczyzn.

Zajęcia odbywały się w dużej, nowoczesnie wyposażonej sali konferencyjnej, gwarantującej uczestniczkom wygodę i odpowiedni komfort odbywanych spotkań. Każdy z uczestników otrzymał materiały szkoleniowe i informacyjne. W celu przeprowadzenia zajęć zostały wykorzystane następujące metody szkoleniowe: dyskusja, wykłady, prezentacja. Wykorzystano także urządzenia multimedialne, ksero, tablica i flipchart. W trakcie zajęć zorganizowano 2 przerwy po 5 i 15 minut, w czasie których zaproponowano uczestnikom kawę, herbatę, wodę mineralną. Właściwie dobrana tematyka oraz sposób prowadzenia zajęć przez liderów wpłynęły na wzbudzenie zainteresowania i zaangażowanie uczestników, a to z kolei przełożyło się na efektywne przekazanie wiedzy, niezbędnej osobom, których zadaniem było znalezienie dla siebie odpowiedniej pracy. Uczestnicy oprócz nabycia praktycznych umiejętności mieli okazję poznać swoje mocne i słabe strony, ocenić realnie swoje szanse na znalezienie pracy w określonych zawodach, a także samemu znaleźć sposób wyjścia z bezrobocia. Wielu uczestników po zakończeniu zajęć wypowiadało się, że dopiero wspólne ćwiczenia uzmysłowiły im, jak małą wiedzę mieli o sposobach szukania pracy, właściwym przygotowaniu dokumentów i zaprezentowaniu się na spotkaniu z pracodawcą. Byli zgodni co do konieczności posiadania takiej wiedzy i umiejętności. Dla urozmaicenia programu zajęć liderzy zaprosili na zajęcia pośrednika pracy Annę Sobolewska, która dokonała krótkiego przeglądu aktualnych ofert pracy oraz odpowiadała na pytania uczestników. Po zakończeniu zajęć wszystkim uczestnikom wydano stosowne zaświadczenia. Skontrolowano także dokumentację zajęć, pod kątem obowiązujących procedur. Zawierała ona wszystkie niezbędne elementy.

Zalecenia dla liderów klubu pracy:

Przeprowadzona kontrola wykazała, iż zajęcia prowadzone przez liderów klubu pracy stanowią efektywną formę aktywizacji bezrobotnych, przynoszącą wymierne korzyści jego uczestnikom. Liderzy klubu pracy prowadzą zajęcia w sposób profesjonalny, z dużym zaangażowaniem, cierpliwością i zyczliwym podejściem do uczestników zajęć.

W związku z coraz większą liczbą osób bezrobotnych wymagających wsparcia w postaci zajęć aktywizacyjnych zaleca się dołożenie wszelkich starań, aby w organizowanych zajęciach brała każdorazowo, maksymalna dopuszczalna liczba uczestników.

Sporządziła:

Ewa Andziulewicz

Kierownik Działu Pośrednictwa
i Poradnictwa Zawodowego

KIEROWNIA DZIAŁU
Pośrednictwa i Poradnictwa Zawodowego

Ewa Andziulewicz

zapoznana hxc