

Protokół z kontroli wewnętrznej
przeprowadzonej zgodnie z planem na rok 2021 r.

- I. Data przeprowadzenia kontroli: okres od stycznia do czerwca 2021 r.
- II. Dział/ stanowisko* kontrolowane: Dział Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego
- III. Okres objęty kontrolą: pierwsze półrocze 2021 r.
- IV. Przedmiot i zakres kontroli: Indywidualna obsługa klientów PUP przy stanowiskach doradców klienta indywidualnego.
- V. Opis przebiegu kontroli:

Kontroli dokonano na podstawie obserwacji pracy pośredników pracy podczas indywidualnej obsługi klientów PUP w okresie od stycznia do czerwca 2021 r.

Osoby udzielające wyjaśnień:

- Natalia Gołębiowska – pośrednik pracy
- Agata Wódkiewicz – pośrednik pracy
- Monika Szablewska – pośrednik pracy
- Blanka Kułakowska-Motyłska – pośrednik pracy
- Małgorzata Górską – pośrednik pracy
- Monika Miecznikowska – pośrednik pracy

Wynik kontroli:

Przedmiotem kontroli był sposób obsługi klientów PUP przez pośredników pracy podczas indywidualnych spotkań/kontaktów zdalnych. W związku z utrzymującym się stanem epidemii konieczne było dostosowanie organizacji pracy pośredników do panujących warunków. Klienci, na bezpośrednią wizytę w urzędzie, byli umawiani lub wzywani tylko w koniecznych i uzasadnionych przypadkach (brak możliwości skontaktowania się zdalnie w celu przedstawienia ofert pracy, potwierdzenia gotowości do podjęcia pracy lub stworzenia albo monitorowania realizacji indywidualnego planu działania, a także dopełnienie formalności z związku ze skierowaniem do pracy lub skierowaniem do udziału w projekcie).

Do kontaktu z większością klientów pośrednicy pracy wykorzystywali narzędzia zdalne: telefon, e-mail, powiadomienie sms. Powiadomienia e-mail i sms dotyczyły głównie poinformowania o aktualnych ofertach pracy oraz o terminie kolejnego kontaktu z pracownikiem urzędu. Rozmowy telefoniczne dotyczyły spraw związanych z poszukiwaniem pracy, planami zawodowymi klientów, ewentualnie z trudnościami w znalezieniu zatrudnienia. Pośrednicy analizowali sytuację i potrzeby każdego z klientów i na tej podstawie udzielali kompleksowych informacji na temat dostępnych form pomocy, aktualnych ofert pracy i sposobów poszukiwania pracy oraz obowiązujących przepisów prawa. Ustalali i monitorowali także realizację indywidualnych planów działania.

Większość spotkań przebiegała w spokojnej atmosferze. W sytuacjach, kiedy klient był zdenerwowany, pośrednicy pracy prowadzili rozmowę w sposób opanowany i empatyczny, pokazując klientowi, że rozumieją jego sytuację. Takie zachowanie pośrednika pozwala na nawiązanie dialogu i rozwiązanie sytuacji problemowej.

Pośrednicy kontakt lub wizytę odnotowywali w systemie informatycznym Syriusz, sporządzając krótką notatkę z przebiegu rozmowy. Notatki zawierały informacje na temat oczekiwań klienta, jego aktywności w poszukiwaniu pracy, przedstawionych mu ofert pracy i innych propozycji pomocy oraz informację o kolejnym terminie spotkania lub kontaktu zdalnego.

VI. Uwagi/ zalecenia pokontrolne:

Zdalna obsługa klientów ogranicza możliwość weryfikowania gotowości do podjęcia pracy osób bezrobotnych (np. brak możliwości wydania skierowania do pracy). Wraz z początkiem drugiego półrocza 2021 r. tut. Urząd stopniowo powraca do obsługi stacjonarnej (w reżimie sanitarnym). W związku z powyższym zaleca się zintensyfikowanie działań w zakresie aktywizacji zawodowej klientów - zapraszanie na spotkania osobiste do Urzędu w celu przedstawienia ofert pracy i wydania skierowania do pracy lub innej formy pomocy oraz zweryfikowania aktywności w poszukiwaniu zatrudnienia. Szczególnym wsparciem doradcy klienta powinny zostać objęte osoby długotrwale bezrobotne.

Gdynia, 08.09.2021 r.

miejsce i data sporządzenia protokołu

KIEROWNIK DZIAŁU
Pośrednictwa i Poradnictwa Zawodowego

Agnieszka Majewska

.....
podpis przeprowadzającego kontrolę

Zapoznałem/łam się z treścią protokołu

Włodzisław
Szaferowicz

[Signature]
.....
podpis pracownika kontrolowanego
Górna
Mierniowski

Przyjęłam do wiadomości

Z-CIA DYREKTORA URZĘDU

08.09.2021 *[Signature]*
.....
Jolanta Klauze.....

data i podpis Dyrektora

* niepotrzebne skreślić