

Protokół z kontroli wewnętrznej  
przeprowadzonej zgodnie z planem na rok 2022 r.

- I. Data przeprowadzenia kontroli: okres od lipca do grudnia 2022 r.
- II. Dział/ stanowisko\* kontrolowane: Dział Pośrednictwa Pracy i Poradnictwa Zawodowego
- III. Okres objęty kontrolą: drugie półrocze 2022 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 lipca do grudnia 2022 r.

Osoby udzielające wyjaśnień:

- Agnieszka Kulesza
- Beata Huszcza
- Monika Koszałka
- Joanna Śliwińska
- Małgorzata Górską
- Monika Szablewska

Wynik kontroli:

Przedmiotem kontroli był sposób obsługi klientów PUP przez pośredników pracy podczas indywidualnych spotkań. Rozmowy odbywały się na samodzielnych, odizolowanych od siebie stanowiskach. Pośrednicy pracy prowadzili rozmowę w taki sposób, aby zapewnić dyskrecję oraz poczucie bezpieczeństwa klientowi.

Rozmowy doradcze dotyczyły spraw związanych z poszukiwaniem pracy, oczekiwaniami klientów, ewentualnie z trudnościami w znalezieniu zatrudnienia.

Pośrednicy udzielali kompleksowych informacji na temat obowiązujących przepisów prawa, dostępnych form pomocy, aktualnych ofert pracy i sposobów poszukiwania pracy – w zależności od potrzeb danego klienta.

Większość spotkań przebiegała w spokojnej atmosferze. Wpływa na to profesjonalne podejście pośredników do obsługi klienta, a także fakt, że osoby są umawiane do poszczególnych pracowników na konkretne godziny. W sytuacjach, kiedy klient był

zdenerwowany, pośrednicy pracy prowadzili rozmowę w sposób opanowany, pokazując klientowi, że rozumieją jego sytuację. Takie zachowanie pośrednika pozwala na rozwiązanie sytuacji problemowej.

Pośrednicy każdą wizytę odnotowywali w systemie informatycznym Syriusz, sporządzając krótką notatkę z przebiegu rozmowy. Notatki zawierały informacje na temat aktywności klienta w poszukiwaniu pracy, przedstawionych mu ofert pracy oraz innych propozycji pomocy (na przykład: spotkanie z doradcą zawodowym, udział w giełdzie pracy lub targach pracy, propozycje stażu lub szkolenia), w większości przypadków zawierały nawiązania do ustaleń z poprzednich wizyt. Pośrednicy ustalali i monitorowali realizację indywidualnych planów działania, a także ustalali termin kolejnej wizyty w urzędzie.

VI. Uwagi/ zalecenia pokontrolne:

Zaleca się zintensyfikowanie działań w zakresie aktywizacji zawodowej klientów, poprzez wydawanie skierowań do pracy osobom bezrobotnym lub też kierowanie na inne aktywne formy wparcia, ponieważ takie działania skutecznie weryfikują gotowość do podjęcia zatrudnienia. Szczególnym wsparciem doradcy klienta powinny zostać objęte osoby długotrwale bezrobotne lub zagrożone długotrwałym bezrobociem.

Gdynia, 20.01.2023 r.

miejsce i data sporządzenia protokołu

.....

podpis przeprowadzającego kontrolę

Zapoznałem/łam się z treścią protokołu

.....

podpis pracownika kontrolowanego

Przyjęłam do wiadomości

.....

data i podpis Dyrektora

\* niepotrzebne skreślić