WSPÓŁPRACA INSTYTUCJI RYNKU PRACY Z PRACODAWCAMI –

ze szczególnym uwzględnieniem pośrednictwa pracy

Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

WSPÓŁPRACA INSTYTUCJI RYNKU PRACY Z PRACODAWCAMI –

ze szczególnym uwzględnieniem pośrednictwa pracy

Grudzień 2019

Autorzy:

Monika Fedorczuk
Robert Lisicki

Przygotowano w ramach projektu: „Opracowanie modelowych procedur działań IPR w zakresie współpracy z pracodawcami", Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014–2020.

Nr wniosku o dofinansowanie: WND-POWR.02.04.00-00-0078/17

Warszawa, 2019

SPIS TREŚCI

Wykaz skrótów 5

Kontekst realizacji projektu 6

Jaka jest sytuacja wyjściowa, czyli analiza stanu zastanego 7

Wnioski z badań i rekomendacje 10

Rekomendowana procedura 13

Pośrednictwo pracy jako podstawowa usługa rynku pracy 18

Źródła informacji o pracodawcach działających na (lokalnych) rynkach pracy 30

Wybór pracodawców, którym zostanie zaoferowana współpraca 33

Informacja o usłudze dla pracodawców/przedsiębiorców 35

Nawiązywanie współpracy z pracodawcą 38

Budowanie bazy potencjalnych kandydatów – osób poszukujących pracy 42

Informacja o usłudze dla poszukujących pracy 50

Modelowy przebieg usługi pośrednictwa pracy z uwzględnieniem innych form wsparcia pracodawców 52

Zgłoszenie oferty pracy przez pracodawcę i ustalenie wymagań dotyczących poszukiwanego pracownika 52

Publikacja oferty pracy 66

Wybór kandydata spełniającego w największym stopniu wymagania pracodawcy 70

Działania wspierające nowo przyjętego pracownika 78

Badanie satysfakcji z usługi 82

Zasady obsługi klienta i wymiany informacji pomiędzy stanowiskami w danej jednostce realizującej pośrednictwo pracy 85

Kluczowa rola pośrednika pracy 88

Pozyskiwanie informacji o rynku pracy 93

Współpraca i wymiana informacji pomiędzy instytucjami rynku pracy w zakresie obsługi klientów 94

ZAŁĄCZNIKI 96

WYKAZ SKRÓTÓW

AZ	–	agencja zatrudnienia
IRP	–	instytucje rynku pracy
KFS	–	Krajowy Fundusz Szkoleniowy
MRPiPS	–	Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej
OHP	–	Ochotnicze Hufce Pracy
MCK	–	młodzieżowe centrum kariery
MBP	–	młodzieżowe biuro pracy
PSZ	–	publiczne służby zatrudnienia
PUP	–	powiatowy urząd pracy
TUS	–	trójstronne umowy szkoleniowe
WUP	–	wojewódzki urząd pracy

Materiał został opracowany przez Konfederację Lewiatan w ramach realizacji projektu POWER „Modelowe procedury współpracy instytucji rynku pracy z przedsiębiorcami/pracodawcami".

Wnioski i zalecenia zawarte w niniejszym materiale przedstawiają propozycje realizatorów projektu. Nie prezentują stanowiska Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej. Niniejszy materiał może być użytkowany, pobierany, wyświetlany i rozprowadzany nieodpłatnie.

Ilekroć w tym opracowaniu używa się określenia:

- „ustawa o promocji" rozumie się przez to *Ustawę z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (Dz. U. z 2019 r. poz. 1482, z późn. zm.);
- „rozporządzenie w sprawie usług rynku pracy" – rozumie się przez to *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 roku w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy* (Dz. U. poz. 667).

Pozostałe akty prawne przywołane w tekście mają podaną nazwę.

Zgodnie z przepisami ustawy o promocji pod pojęciem „pracodawca" rozumie się jednostkę organizacyjną, chociażby nie posiadała osobowości prawnej, a także osoby fizyczne, jeżeli zatrudniają one co najmniej jednego pracownika.

KONTEKST REALIZACJI PROJEKTU

Projekt pt. „Modelowe procedury współpracy instytucji rynku pracy z pracodawcami i przedsiębiorcami" (dalej nazywany projektem) realizowany jest w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, działanie 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy. Liderem projektu jest Konfederacja Lewiatan z Warszawy, a partnerami – Fundacja Warszawski Instytut Studiów Ekonomicznych i Europejskich – WiseEuropa oraz Wojewódzki Urząd Pracy (WUP) w Krakowie.

Projekt jest odpowiedzią na obecną sytuację na rynku pracy, w której instytucje rynku pracy (IRP) działają w warunkach spadku liczby bezrobotnych i zmiany struktury populacji tych osób. W Polsce począwszy od roku 2014 obserwujemy spadek bezrobocia. Obecnie (w październiku 2019) osiąga ono rekordowo niskie wartości – stopa bezrobocia osiągnęła poziom 5,0%, natomiast liczba osób zarejestrowanych jako bezrobotne wynosi 840,5 tys. W perspektywie historycznej mamy do czynienia z rekordowo niskimi wartościami tych wskaźników. Oczywiście należy brać pod uwagę możliwy wzrost bezrobocia o podłożu cyklicznym, niemniej jednak z uwagi na trendy demograficzne (spadająca liczebność kolejnych roczników wchodzących na rynek pracy i ruchy migracyjne), powodujące zmniejszenie liczebności zasobów siły roboczej w kraju, sytuacja wysokiego, dwucyfrowego bezrobocia (liczonego średnio dla całego kraju) jest raczej mało prawdopodobna.

Aktualna sytuacja na rynku pracy w niektórych zawodach charakteryzuje się odczuwalnym brakiem pracowników – szczególnie tam, gdzie poszukiwane są osoby posiadające określone kompetencje czy kwalifikacje. Dla pracodawców najczęściej deklarowaną przeszkodą w prowadzeniu działalności gospodarczej nie jest już niestabilne otoczenie prawne czy wzrost kosztów pracy, ale właśnie problemy z pozyskiwaniem pracownika, zarówno wykwalifikowanego, jak i niewykwalifikowanego. Trudność z samodzielnym znalezieniem pracownika jest głównym powodem, dla którego pracodawcy sięgają po wsparcie instytucji lub firm (agencji zatrudnienia) w procesach rekrutacyjnych lub korzystają z pośrednictwa portali rekrutacyjnych.

Celem projektu jest wypracowanie dwóch procedur dotyczących współpracy instytucji rynku pracy z pracodawcami i przedsiębiorcami:

- współpracy PSZ, OHP i AZ z pracodawcami i przedsiębiorcami oraz wzajemnej wymiany informacji na temat możliwości wsparcia potrzeb pracodawcy, głównie koncentrującej się na pośrednictwie pracy (MP1);
- współpracy instytucji szkoleniowych z pracodawcami w obszarze finansowania ze środków Funduszu Pracy, w ramach trójstronnych umów szkoleniowych (TUS) oraz Krajowego Funduszu Szkoleniowego (KFS), a także wzajemnej wymiany informacji pomiędzy pracodawcami i instytucjami szkoleniowymi (MP2).

Za opracowanie pierwszej procedury (MP1) dotyczącej pośrednictwa pracy odpowiedzialny jest lider projektu – Konfederacja Lewiatan. Za opracowanie drugiej procedury (MP2) dotyczącej usług szkoleniowych – WUP w Krakowie.

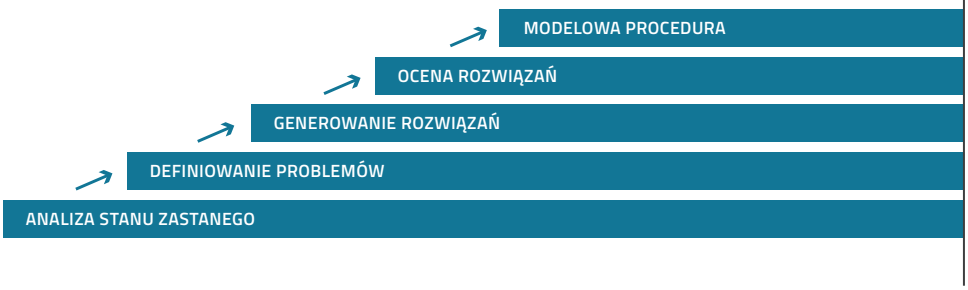
Poniższe opracowanie prezentuje efekty działań realizowanych przez Konfederację Lewiatan oraz wypracowaną procedurę współpracy instytucji rynku pracy z pracodawcami i przedsiębiorcami, w szczególności w ramach świadczenia usługi pośrednictwa pracy.

Do wypracowania procedury MP1 przyjęto metodologię projektowania usług *(service design)*, która ma na celu tworzenie nowych usług albo doskonalenie dotychczasowych, tak aby stały się one bardziej atrakcyjne, efektywne, użyteczne i pożądane przez interesariuszy zaangażowanych w ich realizację (czyli zarówno IRP – jako „dostawców usługi", jak i pracodawców – jako „usługobiorców"). Takie podejście pozwoliło na skoncentrowanie się na użytkowniku, polegające na rozpoznaniu potrzeb, wymagań i ograniczeń podmiotów zaangażowanych w realizację usługi – przy uwzględnieniu możliwości, wymagań i ograniczeń wszystkich interesariuszy zaangażowanych w świadczenie usługi.

Zgodnie z metodologią *service design* w realizacji projektu przyjęto następujące założenia:

- koncentracja na interesariuszach – dążenie do poznania uświadomionych i nieuświadomionych potrzeb wszystkich stron objętych oddziaływaniem usługi;
- maksymalizacja użyteczności – dążenie do jak najlepszego dopasowania nowych rozwiązań do potrzeb interesariuszy;
- realizm rozwiązań – projektowanie rozwiązań, które są możliwe do wdrożenia oraz uwzględniają kontekstowe ograniczenia prawne, finansowe, technologiczne i organizacyjne;
- projektowanie na podstawie danych – projektowane rozwiązania wynikają wprost z otrzymanych w drodze badań danych, które stanowią rodzaj „bazy dowodowej" uzasadniającej poczynione decyzje projektowe.

Rysunek 1. Etapy prac nad modelową procedurą MP1



Źródło: opracowanie własne.

JAKA JEST SYTUACJA WYJŚCIOWA, CZYLI ANALIZA STANU ZASTANEGO

Kolejnym etapem realizacji projektu było przeprowadzenie badań ilościowych i jakościowych, które miały na celu odtworzenie aktualnego modelu współpracy pomiędzy instytucjami rynku pracy a pracodawcami i przedsiębiorcami oraz zdiagnozowanie problemów związanych z realizacją usług instytucji rynku pracy, skierowanych do przedsiębiorców i pracodawców. Celem tego etapu było rozpoznanie obszarów, w których można wprowadzić usprawnienia wpływające na poprawę współpracy IRP z pracodawcami i przedsiębiorcami. Oznacza to, że badania nie ograniczono do oceny sposobu realizacji

procedur, ale skupiono się na zdiagnozowaniu problemów i utrudnień w ich realizacji, które wskazywane były przez respondentów – pomimo ogólnie pozytywnej oceny całości.

Na potrzeby projektu wykonano badania jakościowe (wywiady z przedstawicielami interesariuszy pośrednictwa pracy), badania ilościowe (CATI/CAWI) oraz zrealizowano warsztaty facylitacyjne i konsultacyjne. Raporty z poszczególnych badań stanowią odrębne dokumenty. Badania terenowe poprzedziła analiza danych zastanych *(desk research)*, czyli dostępnych dokumentów, aktów prawnych, oraz przegląd dobrych praktyk stosowanych w innych krajach w obszarze pośrednictwa pracy. Wyniki *desk research*, oprócz dostarczenia informacji, posłużyły również doprecyzowaniu zakresu badań.

Cel badań:

- identyfikacja rzeczywistych potrzeb odbiorców instytucjonalnych usługi pośrednictwa pracy;
- określenie rodzajów odbiorców usługi pośrednictwa pracy; w tym identyfikacja wartości kluczowych dla klientów;
- określenie punktów styku (czyli tych elementów procedury, gdzie następuje realny kontakt odbiorcy usługi z usługodawcą);
- identyfikacja doświadczeń dotychczasowych użytkowników usługi pośrednictwa pracy;
- ocena atrakcyjności poszczególnych elementów i ich wpływu na ocenę doświadczenia;
- identyfikacja barier i ograniczeń;
- identyfikacja oczekiwań badanych grup usługi pośrednictwa pracy;
- określenie kluczowych elementów obecnie realizowanej procedury, wpływających na wizerunek powiatowych urzędów pracy.

Ze względu na to, że istnieje kilka grup interesariuszy, na które wpływa sposób realizacji pośrednictwa pracy, konieczne było przeprowadzenie badań wśród przedstawicieli każdej z nich. We wniosku określającym skalę działań w projekcie nie uwzględniono bezrobotnych i poszukujących pracy, co ma wpływ na zakres prezentowanych wniosków i dalsze działania w projekcie.

Badanie jakościowe zostało zrealizowane w dniach 4 kwietnia – 12 czerwca 2018 roku. Do udziału w badaniu zostali zaproszeni przedstawiciele pracodawców, wojewódzkich urzędów pracy (WUP), powiatowych urzędów pracy (PUP), instytucji szkoleniowych (IS), agencji zatrudnienia (AZ) oraz ochotniczych hufców pracy (OHP). Do badania wybrano instytucje zlokalizowane w województwach mazowieckim, warmińsko-mazurskim oraz małopolskim. Województwa zostały wybrane na podstawie sytuacji na rynku pracy, zoperacjonalizowanej jako stopa bezrobocia[1], oraz sytuacji społeczno-gospodarczej, tak aby możliwie zróżnicować badaną grupę instytucji.

W trakcie badania jakościowego przeprowadzono łącznie 40 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI), w tym: 3 wywiady w WUP, 9 w PUP, 4 w OHP, 6 w IS, 6 w AZ oraz 12 wywiadów z pracodawcami. W celu zapewnienia reprezentatywności badania zadbano o zróżnicowanie respondentów między innymi ze względu na skalę i zasięg działania oraz wielkość powiatu.

1 Korzystano z danych GUS dostępnych na stronie internetowej: <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/rynek-pracy/bezrobocie-rejestrowane/liczba-bezrobotnych-zarejestrowanych-oraz-stopa-bezrobocia--wedlug-makroregionu-regionu-i-podregionu-stan-w-koncu-stycznia-2018-r-,2,66.html>.

Kolejne badanie w projekcie zostało zrealizowane metodą ilościową. Zastosowaną techniką były wywiady ilościowe z wykorzystaniem metody *mix-mode*, tzn. przy użyciu dwóch technik badawczych – wywiadów CAWI (Computer Assisted Web Interview) oraz wywiadów CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Dobór próby został dokonany zgodnie z założeniami projektu i regulaminu konkursu. Próba została wylosowana w sposób losowo-warstwowy z uwzględnieniem założonych kwot z operatów.

Z wojewódzkimi urzędami pracy przeprowadzono łącznie 13 ankiet.

Z powiatowymi urzędami pracy przeprowadzono łącznie 243 ankiety, w tym:

- 120 z urzędami realizującymi zadania w ramach pośrednictwa pracy,
- 123 z urzędami realizującymi zadania w ramach KFS,
- 39 z urzędami realizującymi zadania w ramach TUS.

Jeśli chodzi o OHP, ankietę wypełniły 73 jednostki, w tym:

- Centrum Edukacji i Pracy Młodzieży – 22,
- Młodzieżowe Biuro Pracy – 22,
- Punkt Pośrednictwa Pracy – 29.

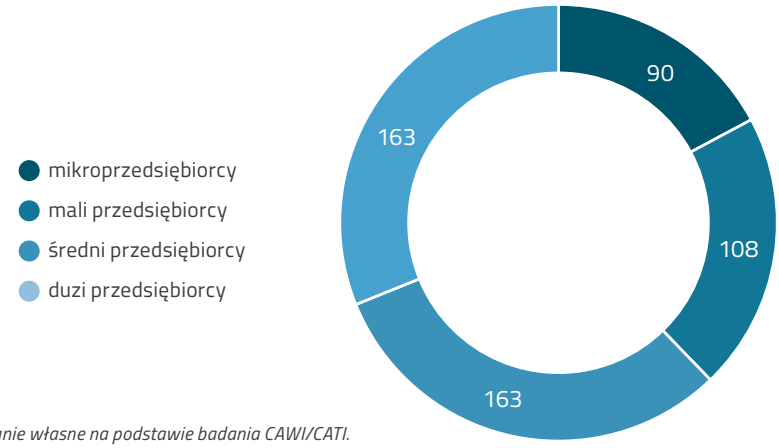
Z agencjami zatrudnienia łącznie przeprowadzono 123 ankiety, w tym:

- ogólnokrajowa skala działania – 60 agencji (48,8%),
- regionalna skala działania – 33 agencje (26,8%),
- lokalna skala działania – 30 agencji (24,4%).

W ramach badania przeprowadzono ankietę z 286 instytucjami szkoleniowymi, z których największa liczba prowadziła działania na skalę ogólnokrajową (40,6%), natomiast w skali regionalnej działało 31,1% badanych podmiotów, a w skali lokalnej – 28,3%.

Największą badaną grupą byli pracodawcy – przeprowadzono z nimi 524 ankiety. Próba obejmowała pracodawców różnej wielkości, na co wskazuje wykres 1.

Wykres 1. Pracodawcy, z którymi zrealizowano ankiety – według wielkości zatrudnienia



Źródło: opracowanie własne na podstawie badania CAWI/CATI.

W grupie badanych pracodawców 315 miało doświadczenie współpracy z PUP, OHP lub agencją zatrudnienia w ramach pośrednictwa pracy, 60 zaś nigdy nie współpracowało z instytucjami rynku pracy.

Dodatkowo przeprowadzono warsztaty projektowe i konsultacyjne z potencjalnymi użytkownikami usługi pośrednictwa pracy i przedstawicielami podmiotów, które taką usługę świadczą.

Warsztaty projektowe miały na celu opracowanie zestawu rekomendowanych rozwiązań poprawiających współpracę IRP z pracodawcami i beneficjentami w obszarze pośrednictwa pracy. W miarę możliwości rozwiązania miały zostać uporządkowane w taki sposób, by stworzyć modelową procedurę, rozumianą jako sekwencja kroków składająca się na realizację usługi. Opracowane rozwiązania stanowiły wynik twórczej pracy uczestników warsztatu w odpowiedzi na problemy opisane w ramach raportu z badań jakościowych lub uogólnienie już stosowanych „dobrych praktyk", znanych uczestnikom warsztatu, lecz niewykorzystywanych do tej pory powszechnie. Opracowany materiał stanowił inspirację dla wniosków formułowanych przez ekspertów uczestniczących w projekcie. W dwudniowym warsztacie brali udział przedstawiciele wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy, agencji zatrudnienia i pracodawców.

Warsztaty konsultacyjne odbyły się po wypracowaniu wstępnej wersji procedury. Miały formę spotkań, w których uczestniczyli zarówno pracodawcy (jako odbiorcy usługi), jak i przedstawiciele powiatowych urzędów pracy, Ochotniczych Hufców Pracy i agencji zatrudnienia. W ramach konsultacji weryfikowano przede wszystkim, czy zaproponowane rozwiązania są możliwe do wdrożenia w obecnych warunkach. Dodatkowo konsultowano zakres i wygląd dokumentów wykorzystywanych w procesie świadczenia usługi pośrednictwa pracy pod kątem ich zrozumienia i przydatności dla uczestników procesu.

Jak wspomniano wcześniej, celem podjętego projektu było stworzenie uniwersalnej procedury współpracy pomiędzy instytucjami rynku pracy i pracodawcami. Jej zastosowanie powinno skutkować lepszym świadczeniem usługi pośrednictwa pracy. „Lepsze świadczenie" zostało w projekcie zdefiniowane jako świadczenie „w sposób zgodny z potrzebami zgłaszanymi przez pracodawców". Projektując rozwiązania, które znalazły się w prezentowanym opracowaniu, kierowano się potrzebami, jakie zgłaszali pracodawcy. Potrzeby te dotyczyły zarówno sposobu świadczenia usługi, jak i zakresu informacji czy czasu, w jakim powinna ona zostać zrealizowana. Po analizie podjęto decyzję o uwzględnieniu również potrzeb osób poszukujących pracy, wychodząc z założenia, że jest to sposób na poprawę jakości tej usługi i jej większe upowszechnienie oraz stałą rozbudowę bazy kandydatów – potencjalnych pracowników.

WNIOSKI Z BADAŃ I REKOMENDACJE

Rozdział zawiera podsumowanie wyników badań i wniosków wypływających zarówno z badań ilościowych, jak i jakościowych, na temat przebiegu i efektów usługi pośrednictwa pracy. Jak wspomniano wcześniej, głównym celem badań było zdiagnozowanie obszarów, w których możliwe jest wprowadzenie usprawnień. Dlatego też formułując wnioski, skupiono się na zagadnieniach, w których przynajmniej część respondentów wskazała na występujące problemy i utrudnienia. Pełne wyniki badania oraz całość wniosków stanowi treść odrębnych raportów.

- Pracodawcy identyfikują powiatowe urzędy pracy i agencje zatrudnienia jako podmioty świadczące pośrednictwo pracy, przy czym barierą w korzystaniu z usług PUP jest przekonanie o niskiej skuteczności pośrednictwa pracy, w przypadku zaś agencji zatrudnienia – obawa przed wysokimi kosztami usługi. Ochotnicze Hufce Pracy i Akademickie Biura Karier nie są postrzegane jako jednostki świadczące usługi pośrednictwa pracy na rzecz pracodawców.
- Agencje zatrudnienia działające na polskim rynku pracy mają odmienne strategie działania niż powiatowe urzędy pracy. Ich działania obejmują inne obszary i inne segmenty rynku pracy, a swoją ofertę kierują raczej do średnich i dużych firm. W większym stopniu niż urzędy pracy koncentrują się na potrzebach, aktywizację zaś lub podnoszenie kwalifikacji potencjalnych pracowników traktują jako środek umożliwiający realizację zlecenia/umowy zgodnie z potrzebami pracodawcy. Jeśli na jednym rynku pracy działa więcej niż jedna agencja pracy, mogą między sobą konkurować lub świadczyć usługi w odmiennych obszarach (np. pośrednictwo do pracy krajowej i zagranicznej).
- Uczestnicy warsztatów facylitacyjnych wskazywali zarówno na chęć, jak i na możliwość stałej współpracy pomiędzy powiatowymi urzędami pracy a agencjami zatrudnienia na zasadzie kooperacji, a nie konkurowania. Badania wskazują, że działania powiatowych urzędów pracy i agencji zatrudnienia mają raczej charakter komplementarny (obejmują odmienne segmenty rynku).
- W porównaniu z agencjami zatrudnienia powiatowe urzędy pracy zdecydowanie rzadziej inicjują współpracę z pracodawcami. Zdaniem pracodawców – współpraca z PUP zdecydowanie częściej jest inicjowana przez firmę (87,2%) niż PUP (5,1%).
- Zarówno powiatowe urzędy pracy, jak i agencje zatrudnienia odczuwają obecnie te same problemy związane z sytuacją na rynku pracy, czyli brak wystarczającej liczby chętnych do podjęcia zatrudnienia, a jednocześnie wzrost oczekiwań odnośnie do warunków pracy i płacy zgłaszanych przez potencjalnych pracowników. Z tego powodu część agencji zatrudnienia podejmuje działania na rzecz wyszukiwania potencjalnych pracowników wśród biernych zawodowo lub osób marginalizowanych na rynku pracy (osoby z niepełnosprawnościami, wychowankowie domów dziecka). Powiatowe urzędy pracy koncentrują się głównie na pośrednictwie pracy świadczonym osobom zarejestrowanym (bezrobotnym i poszukującym pracy), do czego obliguje ich ustawa o promocji.
- Sytuacja na rynku pracy oznacza duże problemy z pozyskiwaniem pracowników, co przekłada się na oczekiwania pracodawców wobec pośrednictwa pracy. Z jednej strony oznacza to zmianę motywacji pracodawców korzystających z usług PUP. Za najważniejsze potrzeby w pośrednictwie pracy realizowanym przez PUP pracodawcy uznali:
  - » znalezienie pracownika, który dokładnie będzie odpowiadał wymaganiom (69,1% pracodawców);
  - » szybkie znalezienie pracownika (50,3%);
  - » dofinansowanie miejsca pracy (29,0%);
  - » minimum formalności (20,3%);
  - » zastosowanie trafnych metod selekcji (pewność, że zatrudniana osoba ma wymagane kompetencje – (13,4%);
  - » działania dostosowane do potrzeb (10,5%).

Warto zwrócić uwagę, że dodatkowe korzyści, jakie mogą się wiązać z zatrudnieniem osoby bezrobotnej, znalazły się dopiero na trzecim miejscu. Wzrost znaczenia roli PUP jako pośrednika w znajdowaniu pracownika potwierdzają również statystyki rejestrowanych ofert pracy – w 2018 roku tylko 18% ofert pracy przyjętych do realizacji przez PUP stanowiły oferty pracy subsydiowanej Z materiału, jakiego dostarczyły badania jakościowe, można wnioskować, że jest pewna grupa pracodawców zainteresowanych wyłącznie obniżeniem kosztów pracy przy wykorzystaniu środków publicznych, pracodawców, którzy nie postrzegają pośrednictwa pracy jako odrębnej usługi, a podstawowym dla nich motywem korzystania z usług PUP jest właśnie możliwość uzyskania dofinansowania miejsca pracy.

- PUP posiadają – zgodnie z ustawą o promocji – narzędzia i środki służące podniesieniu poziomu kompetencji osób bezrobotnych. W przypadku agencji zatrudnienia wszelkie tego typu działania są ponoszone ze środków własnych. Z przeprowadzonych badań wynika, że większość z nich (77,2%) prowadzi działania na rzecz podwyższenia kompetencji kandydatów do pracy.
- Mocną stroną urzędów pracy jest dobry wizerunek pracowników PUP jako osób chętnych do pomocy przy rozwiązywaniu występujących problemów. Same urzędy pracy są postrzegane jako te, które doświadczają wielu barier prawnych i organizacyjnych utrudniających ich skuteczność. Najczęstszą asocjacją, jaka pojawia się odnośnie do urzędów pracy, jest wsparcie osób bezrobotnych, co pokazuje, że usługi na rzecz pracodawców wymagają nie tylko zmiany w kierunku większej adekwatności do ich potrzeb, ale również odpowiedniej informacji i promocji.
- Instytucje rynku pracy identyfikują w podobny sposób bariery we współpracy z pracodawcami. Zarówno w przypadku PUP, OHP, jak i agencji zatrudnienia, przedstawiciele IRP za najważniejsze przeszkody uznają:
  - zbyt niskie wynagrodzenia oferowane przez pracodawców,
  - zbyt duże wymagania pracodawców wobec kandydatów,
  - oczekiwanie szybszej rekrutacji, niż to możliwe.
- Realnie niskie oceny dotyczące motywacji do pracy pracowników kierowanych przez instytucje rynku pracy wskazują, że problemem, który wymaga rozwiązania w tworzeniu modelowej usługi pośrednictwa pracy, jest sposób weryfikacji rzeczywistych pobudek potencjalnego pracownika.

REKOMENDOWANA PROCEDURA

Problemy w realizacji procedury pośrednictwa pracy, zidentyfikowane na podstawie analizy wyników badań jakościowych i ilościowych oraz zrealizowanych warsztatów, posłużyły do określenia głównych obszarów wymagających usprawnienia. Wybrano te, które najczęściej były wskazywane przez respondentów badań i uczestników warsztatów, oraz te, których usprawnienie w największym stopniu wpłynie na realizację każdego etapu procedury. Następnie przeanalizowano proponowane rozwiązania pod kątem możliwości i sposobów ich wdrożenia w obecnym systemie prawnym. Wynikiem tej analizy było sformułowanie modelowych procedur. Nie są to obligatoryjne wytyczne, niemniej jednak ich stosowanie wpłynie, zdaniem realizatorów projektu, na poprawę współpracy IRP z pracodawcami i przedsiębiorcami

Projektując zmiany, podjęto starania, aby modelowa procedura eliminowała najczęściej identyfikowane bariery współpracy. Na podstawie wyników badań i wniosków z warsztatów określono 5 podstawowych kierunków zmian, jakie powinny zostać odzwierciedlone w modelowej procedurze pośrednictwa pracy, świadczonego przez powiatowe urzędy pracy, OHP i agencje zatrudnienia.

Rysunek 2. Podstawowe kierunki zmian, zaproponowane w modelowej procedurze

Źródło: opracowanie własne.

W projektowaniu procedury wykorzystano dobre praktyki rozpoznane w czasie prowadzonych badań, a także częściowo rozwiązania wykorzystywane przez portale rekrutacyjne (takie jak Pracuj.pl). Dokonano również przeglądu dobrych praktyk stosowanych przez publiczne służby zatrudnienia działające w krajach Unii Europejskiej (Wielka Brytania – strategiczne partnerstwo z pracodawcami ogólnokrajowymi, Irlandia – poprawa komunikacji publicznych służb zatrudnienia z pracodawcami, Estonia – stworzenie platformy X-Road). Z uwagi na wymóg projektowy określający, iż proponowane rozwiązania muszą być zgodne z aktualnym stanem prawnym, nie było możliwości przeniesienia wprost dobrych praktyk na nasz grunt z uwagi na unikalną strukturę rządowo-samorządową polskich publicznych służb zatrudnienia, ale stanowiły one inspiracje do wprowadzenia poszczególnych rozwiązań zaproponowanych w modelowej procedurze. Mając na uwadze powyższe założenia projektu, w strukturę modelowej

procedury współpracy z pracodawcami wkomponowano elementy rozwiązań irlandzkich, zmierzające do poprawy komunikacji PSZ z pracodawcami dla zwiększenia zainteresowania pracodawców usługami oferowanymi przez publiczne służby zatrudnienia.

Celem opisania procedury było uporządkowanie tego, co wynika z przepisów prawa oraz stanowi dobre praktyki stosowane zarówno przez powiatowe urzędy pracy, jednostki OHP, jak i agencje zatrudnienia.

Naszym staraniem było oddanie idei skutecznego pośrednictwa pracy w taki sposób, aby sama procedura była przejrzysta, zrozumiała i możliwa do zastosowania przez wszystkie jednostki, niezależnie od ich wielkości, potencjału organizacyjnego czy rynku pracy, na jakim działają.

Modelowa procedura pośrednictwa pracy będzie:

- **skuteczna**, czyli będzie kończyła się wskazaniem kandydata lub kandydatów na pracowników spełniających oczekiwania pracodawców;
- **efektywna**, czyli zostanie zrealizowana w czasie adekwatnym do trudności rekrutacji i selekcji potencjalnych pracowników;
- **bezpłatna** dla potencjalnych pracowników – zgodnie z założeniami dotyczącymi świadczenia usługi pośrednictwa pracy; w przypadku usług świadczonych przez publiczne służby zatrudnienia – również bezpłatna dla pracodawców i przedsiębiorców;
- **powszechna/uniwersalna**, czyli będzie realizowana w sposób, który jest odpowiedni do potrzeb oraz sposobów funkcjonowania wielu rodzajów przedsiębiorców i pracodawców, a także dostępna dla każdego przedsiębiorcy – niezależnie od takich czynników, jak np. wielkość zatrudnienia, miejsce prowadzenia działalności czy jej rodzaj.

Oczywiście zaprojektowane rozwiązania nie gwarantują całkowitego zaspokojenia wszystkich potrzeb potencjalnych użytkowników usługi pośrednictwa pracy, szczególnie że pracodawcy, klienci powiatowych urzędów pracy i innych instytucji rynku pracy są zróżnicowani, a tym samym mają odmienne potrzeby.

W ramach badań wypracowano unikatowe wartości usługi dla klienta, czyli takie cechy usługi, które powodują, że klient będzie chciał z niej korzystać, a sama usługa będzie w największym stopniu odpowiadała na jego potrzeby, czyli zwiększała jego satysfakcję.

Unikatowe/kluczowe wartości dla usługobiorców modelowej usługi pośrednictwa pracy, realizowane przez instytucje rynku pracy, to: **SKUTECZNOŚĆ, DYSKRECJA, BEZPŁATNOŚĆ, LEGALNOŚĆ[2].**

Skuteczność jest rozumiana jako realizacja celu pośrednictwa pracy, czyli łączenia pracodawcy poszukującego pracownika z osobą, która poszukuje pracy/zatrudnienia. Miarą skuteczności dla pracodawcy będzie liczba pracowników posiadających odpowiednie

2 Uwaga: zgodnie z art. 36 ust. 4 *Ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy*: Pośrednictwo pracy dla bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców realizowane przez powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy jest prowadzone nieodpłatnie, zgodnie z zasadami: 1) dostępności usług pośrednictwa pracy dla poszukujących pracy oraz dla pracodawców; 2) dobrowolności – oznaczającej wolne od przymusu korzystanie z usług pośrednictwa pracy; 3) równości – oznaczającej obowiązek udzielania wszystkim bezrobotnym i poszukującym pracy pomocy w znalezieniu zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie lub orientację seksualną; 4) jawności – oznaczającej, że każdy zgłoszony do urzędu pracy wakat jest podawany do wiadomości bezrobotnym i poszukującym pracy.

kwalifikacje, którzy w wyniku współpracy z IRP podjęli pracę, lub liczba zapełnionych wakatów, które wcześniej zostały zgłoszone do IRP. Dla poszukującego pracy – miarą skuteczności będzie znalezienie miejsca pracy, które odpowiada jego kwalifikacjom i uzasadnionym oczekiwaniom.

Dyskrecja jest istotna w procesie poszukiwania zarówno pracy, jak i pracownika. Ujawnienie się z chęcią zmiany lub podjęcia zatrudnienia może się wiązać z osobistym ryzykiem w obecnym miejscu pracy (może to również oznaczać porażkę, jeśli nie znajdzie/ nie podejmie się pracy w założonym/przewidywanym terminie). Z kolei ujawnienie konkretnych planów rekrutacyjnych pracodawcy może nie tylko wywołać zaniepokojenie w zespole, ale również narażać go na działania osłabiające skuteczność rekrutacji ze strony konkurentów. W proponowanym modelu dyskrecja nie stoi w sprzeczności z ustawową zasadą jawności, gdyż dotyczy nieujawniania danych wrażliwych i uzgadniania ze stronami procesu zakresu podawanych do publicznej wiadomości informacji.

Bezpłatność – pośrednictwo pracy jako usługa publiczna musi pozostać bezpłatne zarówno dla pracodawcy, jak i dla poszukującego pracy, jeśli usługa jest świadczona przez publiczne służby zatrudnienia; w przypadku agencji zatrudnienia – bezpłatna dla osoby poszukującej pracy.

Legalność zatrudnienia jest wartością, którą należy bezwzględnie promować. Pod tym pojęciem należy rozumieć:

- świadczenie pracy na podstawie umowy odpowiadającej charakterowi wykonywania pracy (promocja umowy o pracę);
- zapewnienie wysokości płacy zgodnej z przepisami prawa;
- transparentność warunków świadczenia pracy;
- opodatkowanie i oskładkowanie wynagrodzenia – zgodnie z przepisami powszechnymi.

Wymienienie tych czterech cech nie oznacza, że inne właściwości usługi są nieważne. Wszystkie podmioty świadczące usługę pośrednictwa pracy mają obowiązek przestrzegania przepisów prawa, a tym samym zasad w nich określonych. Wskazanie czterech cech usługi pośrednictwa pracy ma służyć m.in. przemodelowaniu według tych wartości sposobu świadczenia usługi, tak aby zwiększyć zadowolenie klienta, czyli przedsiębiorcy/pracodawcy korzystającego z pośrednictwa pracy, świadczonego przez instytucje rynku pracy, a tym samym pozytywnie wpływać na sytuację na rynku pracy.

Zamieszczona poniżej charakterystyka modelowej usługi pośrednictwa pracy to uporządkowany opis czynności podejmowanych przez instytucje rynku pracy w celu najefektywniejszego obsadzenia wolnego stanowiska pracy. Zgodnie z przyjętą metodologią pracy w projekcie *(service design)* realizacja usługi stanowi odpowiedź na rzeczywiste potrzeby klienta (w tym przypadku jest to zarówno pracodawca, jak i osoba poszukująca pracy) w ramach obowiązujących norm prawnych[3].

Opis procedury zawiera zarówno te elementy, które są widoczne i odczuwalne dla klienta, jak i takie, które są realizowane przez IRP w sposób niewidoczny dla odbiorcy usługi.

3 Ustawa o promocji wyraźnie wskazuje, że z usług pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego mogą korzystać zarówno pracodawcy, jak i przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy – Prawo przedsiębiorców, niebędący pracodawcami w rozumieniu ustaw. Inne formy związane z refundacją wynagrodzeń czy możliwością finansowania działań na rzecz kształcenia ustawicznego są dostępne wyłącznie dla pracodawców.

W modelowej procedurze zakładamy przede wszystkim zasadnicze zmiany w stosunku do bieżącej praktyki, ale mieszczące się w obecnie obowiązujących ramach prawnych:

- ustalenie maksymalnych terminów wykonania poszczególnych czynności przez pracowników instytucji świadczących pośrednictwo pracy;
- ustalenie obligatoryjnych terminów kontaktu z pracodawcą i potencjalnym pracownikiem;
- możliwość dopasowania wybranych elementów usługi do potrzeb pracodawcy (np. terminów realizacji poszczególnych elementów usługi, liczby kandydatów przedstawianych pracodawcy, miejsca spotkania);
- przeniesienie weryfikacji gotowości do pracy i informowania o nowym miejscu pracy na pracowników instytucji rynku pracy świadczących usługę pośrednictwa pracy.

Podstawowymi etapami modelowej procedury są:

- zgłoszenie oferty pracy przez pracodawcę i ustalenie wymagań dotyczących poszukiwanego pracownika;
- wybór kandydatów pod względem spełniania kryteriów określonych przez pracodawcę;
- skierowanie kandydata do pracodawcy;
- zakończenie procesu rekrutacji na wolne stanowisko pracy;
- badanie satysfakcji uczestników procesu.

Dodatkowo, co nie stanowi wprost elementu procedury pośrednictwa pracy, istotne dla budowania skuteczności pośrednictwa pracy jest stałe powiększanie bazy kandydatów do pracy oraz pracodawców współpracujących z instytucją rynku pracy.

Na kolejnej stronie znajduje się schemat przebiegu modelowej procedury pośrednictwa pracy.

ETAPY	ZGŁOSZENIE OFERTY PRACY PRZEZ PRACODAWCĘ			PUBLIKACJA OFERTY PRACY		WYBÓR KANDYDATA			WSPARCIE NOWO PRZYJĘTEGO PRACOWNIKA					BADANIE SATYSFAKCJI Z USŁUGI
KROKI W RAMACH ETAPU	1 ustalenie możliwości realizacji zlecenia pracodawcy	2 określenie warunków współpracy	3 opisanie kryteriów wyboru pracownika	4 ustalenie treści ogłoszenia	5 ustalenie sposobów informowania o wolnych stanowisku pracy	6 selekcja kandydatów na podstawie kryteriów formalnych	7 przedstawienie oferty kandydatom	8 wsparcie kandydatów w podjęciu decyzji	9 wybór przyszłego pracownika	10 przekazanie informacji o warunkach pracy/ współpracy	11 przekazanie informacji pracodawcy o przyszłym pracowniku	12 potwierdzenie warunków pracy/ współpracy	13 działania w sytuacji wcześniejszego rozwiązania umowy pomiędzy pracownikiem a pracodawcą	14 przeprowadzenie badania
CZAS TRWANIA	w ciągu 1 dnia roboczego od kontaktu z pracodawcą	niezwłocznie, w terminie ustalonym z pracodawcą	niezwłocznie, w terminie ustalonym z pracodawcą	nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od potwierdzenia warunków współpracy i wymagań wobec kandydata	nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od potwierdzenia warunków współpracy i wymagań wobec kandydata	rekomendowane 1-2 dni roboczych, maksymalnie nie dłużej 14 dni	niezwłocznie	w terminie dogodnym dla kandydatów	w terminie ustalonym przez pracodawcę	niezwłocznie, w ciągu 1-2 dni	niezwłocznie, w ciągu 1-2 dni	niezwłocznie, w ciągu 1-2 dni	w zależności od potrzeb	w ciągu miesiąca od zatrudnienia pracownika
PODMIOTY ZAANGAŻOWANE	PRACODAWCA													
	INSTYTUCJA RYNKU PRACY													
	OSOBA POSZUKUJĄCA PRACY													

CZYNNOŚCI

PRACODAWCA	określa podstawowe wymagania wobec kandydata	zapoznaje się z zasadami współpracy w przypadku agencji zatrudnienia – podpisuje umowę	podaje niezbędne dane pracodawcy określa wymagania wobec przyszłego pracownika określa warunki pracy/ współpracy określa korzyści z podjęcia pracy u danego pracodawcy potwiedza wymagania wobec kandydata i warunki współpracy	uczestniczy w ustaleniu treści ogłoszenia akceptuje treść ogłoszenia	ustala z IRP sposób informowania o wolnym stanowisku akceptuje sposób działania	otrzymuje informację o liczbie kandydatów spełniających jego wymagania	przygotowuje informacje o firmie i warunkach zatrudnienia		otrzymuje listę kandydatów uporządkowaną pod względem stopnia spełnienia kryteriów prowadzi selekcję kandydatów w oparciu o ustalone kryteria informuje IRP o dokonanym wyborze	przygotowuje szczegółowe informacje na temat pracy dla nowego pracownika	otrzymuje informacje o przyszłym pracowniku	podpisuje umowę o pracę/ umowę przedwstępną	informuje IRP o zaistniałej sytuacji określa sposób działania uczestniczy w procesie wyboru kandydata lub akceptuje kandydata wskazanego przez IRP	bierze udział w badaniu satysfakcji
INSTYTUCJE RYNKU PRACY	sprawdza, czy w bazach danych są osoby odpowiadające wymaganiom pracodawcy ew. proponuje inne rozwiązania służące efektywnej rekrutacji	przedstawia i wyjaśnia zasady współpracy w przypadku agencji zatrudnienia – podpisuje umowę	pomaga określić kryteria wyboru pracownika weryfikuje zgodność oferty z wymaganiami prawa potwierdza wymagania wobec kandydata i warunki współpracy	redaguje treść ogłoszenia	ustala z pracodawcą sposób informowania o wolnym stanowisku	wybór kandydatów spełniających kryteria określone przez pracodawców przygotowanie informacji dla pracodawcy o liczbie kandydatów	przekazuje informację o wolnym miejscu pracy kandydatom przekazuje kandydatom materiały dotyczące zatrudnienia ew. badanie motywacji pracowników uzyskanie informacji od osób spełniających kryteria o chęci uczestnictwa w kolejnych etapach rekrutacji	przygotowuje przydatne informacje organizuje spotkanie z przedstawicielami innych instytucji	przygotowuje listę kandydatów może uczestniczyć w procesie wyboru pracownika otrzymuje informacje o wyborze pracodawcy, dokonuje adnotacji w bazie kandydatów	wspiera pracodawcę w przygotowaniu informacji przekazuje informacje do pracy przyszłemu pracownikowi	przygotowuje informacje o pracowniku przekazuje informację pracodawcy	przekazuje pracodawcy wzór umowy o pracę/ umowy przedwstępnej	uzyskuje informacje o zaistniałej sytuacji proponuje metody działania wskazuje kandydata lub uczestniczy w procesie wyboru pracownika	organizuje badanie satysfakcji analizuje wyniki badania i wyciąga wnioski wprowadza zmiany do sposobu świadczenia usługi

POŚREDNICTWO PRACY JAKO PODSTAWOWA USŁUGA RYNKU PRACY

Pośrednictwo pracy stanowi podstawową usługę rynku pracy. Inne instrumenty stanowią uzupełnienie i mogą zwiększać skuteczność realizowanego pośrednictwa pracy.

W tym rozdziale przedstawiono aktualne ramy prawne realizacji usługi pośrednictwa pracy przez instytucje rynku pracy. Stan zastany został opisany na podstawie zapisów ustawy o promocji i przepisów rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy.

DEFINICJA I ZAKRES POŚREDNICTWA PRACY

Zgodnie z art. 36 ust. 1 ustawy o promocji pośrednictwo pracy polega w szczególności na:

- udzielaniu pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia oraz pracodawcom w pozyskaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach zawodowych;
- pozyskiwaniu ofert pracy;
- upowszechnianiu ofert pracy, w tym przez przekazywanie ofert pracy do internetowej bazy ofert pracy, udostępnianej przez ministra właściwego do spraw pracy;
- udzielaniu pracodawcom informacji o kandydatach do pracy w związku ze zgłoszoną ofertą pracy;
- informowaniu bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców o aktualnej sytuacji i przewidywanych zmianach na lokalnym rynku pracy;
- inicjowaniu i organizowaniu kontaktów bezrobotnych i poszukujących pracy z pracodawcami;
- współdziałaniu powiatowych urzędów pracy w wymianie informacji o możliwościach uzyskania zatrudnienia i szkolenia na terenie ich działania;
- informowaniu bezrobotnych o przysługujących im prawach i obowiązkach.

Można z nich wywnioskować, iż celem usługi pośrednictwa pracy jest stałe rozpoznawanie indywidualnych potrzeb klientów dotyczących zatrudnienia (zarówno osób poszukujących zatrudnienia, jak i pracodawców), prowadzenie działań na rzecz zaspokojenia zgłaszanych potrzeb oraz zadowolenia klienta poprzez między innymi:

- udzielanie pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia;
- udzielanie pomocy pracodawcom w pozyskaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach zawodowych.

Realizację celów i efektywność świadczonych usług przez PSZ dostosowanych do indywidualnych potrzeb klientów zapewniają profesjonalni doradcy klienta – pracownicy PUP[4]. Podejmowane przez nich działania mają zapewnić indywidualne podejście do

4 Do zadań doradcy klienta – pracownika PUP należy między innymi stała opieka nad bezrobotnym lub poszukującym pracy. Jest to w szczególności indywidualne świadczenie podstawowych usług rynku pracy, ułatwianie dostępu do innych form wsparcia, określonych w przepisach, czy nadzór nad realizacją indywidualnego planu działania. Zadaniem doradcy jest również stała współpraca z pracodawcą w zakresie pomocy określonej w ustawie, w szczególności ustalanie zapotrzebowania na nowych pracowników i pozyskiwanie ofert pracy w ramach pośrednictwa pracy oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie. W niektórych powiatowych urzędach pracy funkcjonuje podział na doradców klienta indywidualnego (obsługującego osoby bezrobotne i poszukujące pracy) oraz doradców klienta instytucjonalnego (zajmujących się obsługą pracodawców).

klientów poprzez dostosowanie usług i instrumentów rynku pracy do ich potrzeb i możliwości ich zaspokojenia.

Praca doradców klienta z pracodawcami w sposób zindywidualizowany i poprzez aktywne kontakty pozwala na wypracowanie poprawnych, trwałych relacji pracodawca–urząd, pozyskanie informacji o wolnych miejscach pracy oraz pozwala właściwie realizować dobór i kierowanie do pracodawcy kandydatów odpowiadających oczekiwaniom zawartym w zgłoszonych ofertach pracy. Przepisy ustawy o promocji nie określają wprost korzyści dla klientów, związanych ze świadczeniem usługi pośrednictwa pracy, niemniej wydaje się, że dla pracodawców głównym pożytkiem jest obniżenie kosztów prowadzenia rekrutacji przyszłych pracowników, a dla osób poszukujących pracy – możliwość podjęcia zatrudnienia (poprzez zmianę miejsca pracy lub wejście na rynek pracy) i otrzymywanie w związku z tym wynagrodzenia. Zgodnie z ustawą pośrednictwo pracy prowadzą powiatowe urzędy pracy, wojewódzkie urzędy pracy, OHP oraz agencje zatrudnienia.

ZASADY I WARUNKI REALIZACJI POŚREDNICTWA PRACY PRZEZ PUP

Głównym podmiotem publicznym zobowiązanym do świadczenia pośrednictwa pracy jest powiatowy urząd pracy, co wynika z art. 9 ust.1 pkt 3 i 3a ustawy. Z art. 34 ustawy wynika zaś, że pośrednictwo pracy jest usługą pierwszoplanową urzędu pracy – dopiero w sytuacji braku możliwości zapewnienia odpowiedniej pracy powinno się podejmować inne działania.

Pośrednictwo pracy dla bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców realizowane przez powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy jest prowadzone nieodpłatnie, zgodnie z zasadami:

- dostępności usług pośrednictwa pracy dla poszukujących pracy oraz dla pracodawców;
- dobrowolności – oznaczającej wolne od przymusu korzystanie z usług pośrednictwa pracy;
- równości – oznaczającej obowiązek udzielania wszystkim bezrobotnym i poszukującym pracy pomocy w znalezieniu zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie lub orientację seksualną;
- jawności – oznaczającej, że każde wolne miejsce pracy zgłoszone do urzędu pracy jest podawane do wiadomości bezrobotnym i poszukującym pracy.

Warunki świadczenia usług rynku pracy:

- bez zbędnej zwłoki, w sposób dostosowany do indywidualnych potrzeb i gwarantujący równy dostęp oraz równe traktowanie, który wyklucza jakąkolwiek dyskryminację;
- w pomieszczeniach, których powierzchnia i wyposażenie są dostosowane do zakresu działań podejmowanych przez powiatowy i wojewódzki urząd pracy oraz do liczby zatrudnionych pracowników, zgodnie z przepisami dotyczącymi budynków użyteczności publicznej, a także bezpieczeństwa i higieny pracy;
- usługi wymagające kontaktów indywidualnych świadczy się w warunkach zapewniających poufność rozmów;

- stanowiska pracy pracowników świadczących usługi rynku pracy w powiatowym lub wojewódzkim urzędzie pracy wyposaża się w środki łączności i sprzęt komputerowy z oprogramowaniem niezbędnym do świadczenia tych usług i dostępem do Internetu;
- usługi świadczą wykwalifikowani doradcy klienta w zindywidualizowany sposób.

Rozporządzenie w sprawie usług rynku pracy określa również dopuszczalne formy prowadzenia pośrednictwa pracy:

1. bezpośredni kontakt pracownika urzędu pracy z osobą zarejestrowaną lub osobą niezarejestrowaną w celu przedstawienia propozycji odpowiedniej pracy lub innej formy pomocy;
2. bezpośredni kontakt pracownika urzędu pracy z pracodawcą w celu pozyskania oferty pracy, przyjęcia zgłoszenia oferty pracy lub przedstawienia propozycji pomocy;
3. udostępnianie ofert pracy do samodzielnego zapoznania się przez osoby zarejestrowane lub osoby niezarejestrowane;
4. zgłaszanie ofert pracy bez konieczności bezpośredniego kontaktu pracodawcy z pracownikiem urzędu pracy;
5. giełda pracy – zorganizowana przez urząd pracy forma bezpośredniego kontaktu pracodawcy z wieloma kandydatami do pracy, dobranymi spośród osób zarejestrowanych, w celu pozyskania do pracy kandydatów odpowiadających wymaganiom tego pracodawcy;
6. targi pracy – zorganizowana przez urząd pracy forma bezpośredniego kontaktu wielu pracodawców z wieloma kandydatami do pracy w celu prezentacji ofert pracy lub propozycji miejsc pracy oraz pozyskania do pracy kandydatów odpowiadających wymaganiom poszczególnych pracodawców[5].

Decyzję co do możliwości korzystania z usługi pośrednictwa pracy oraz preferowaną formę kontaktów z urzędem pracy i formę realizacji pośrednictwa pracy podejmuje pracodawca (przedsiębiorca). Niemniej rolą pracowników urzędu pracy – doradców klienta – jest utrzymywanie szerokich i wielokierunkowych kontaktów z pracodawcami w celu pozyskiwania i realizacji ofert pracy, promocji usług i instrumentów rynku pracy oraz możliwości skorzystania z innych form pomocy określonych w ustawie, udzielania informacji na temat sytuacji na rynku pracy, rozpoznawania bieżących i przyszłych potrzeb kadrowych, zapotrzebowania na kwalifikacje, umiejętności, uprawnienia i kompetencje, planów rozwojowych firm itp. Pozyskanie i przyjęcie oferty pracy zobowiązuje urząd pracy do jej niezwłocznego upowszechniania, udostępniania i realizacji (§ 6.24. rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy).

Zgodnie z § 17.1. rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy powiatowy urząd pracy udostępnia osobom zarejestrowanym i osobom niezarejestrowanym informacje o krajowych ofertach pracy i ofertach pracy od pracodawców z państw EOG, zwanych dalej „zagranicznymi ofertami pracy". Rozporządzenie to pozwala również na przekazywanie osobom zainteresowanym informacji o propozycji odpowiedniej pracy za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie (§ 18.2), o ile osoba wyrazi zgodę na otrzymywanie informacji w ten sposób.

5 W brzmieniu ustalonym, § 5, o którym mowa w odnośniku 13.

Dane osobowe:

W zakresie niezbędnym do realizacji usługi pośrednictwa pracy PSZ mogą przetwarzać dane osobowe osób korzystających z tych usług oraz przedsiębiorców na podstawie przepisów ustawy o promocji (art. 4, ust. 4a, 4b, 5a, 5b).

REALIZACJA USŁUGI POŚREDNICTWA PRACY PRZEZ WUP

Wojewódzkie urzędy pracy:

- mogą realizować działania w zakresie pośrednictwa pracy wyłącznie o zasięgu ponadpowiatowym we współpracy z właściwymi powiatowymi urzędami pracy – art. 36, ust. 3b ustawy;
- na podstawie art. 36a, ust. 4 realizują pośrednictwo pracy związane ze swobodnym przepływem pracowników na terenie państw członków UE, państw EOG nienależących do UE oraz państw niebędących stronami umowy o EOG, którzy mogą korzystać ze swobody przepływu osób na podstawie umów zawartych przez te państwa ze Wspólnotą Europejską i jej państwami członkowskimi, wyłącznie w ramach sieci EURES.

REALIZACJA USŁUGI POŚREDNICTWA PRACY PRZEZ OHP

W strukturze Komend Wojewódzkich OHP funkcjonują centra edukacji i pracy młodzieży, którym podlegają jednostki rozwoju zawodowego, czyli młodzieżowe biura pracy, mobilne centra informacji zawodowej i młodzieżowe centra kariery. Głównym założeniem funkcjonowania jednostek rozwoju zawodowego w OHP jest wsparcie młodzieży wchodzącej na rynek pracy. Dzięki komplementarności usług młody człowiek może w jednym miejscu otrzymać wsparcie obejmujące zaspokojenie wszystkich potrzeb w procesie przejścia z etapu edukacji do etapu pracy, czyli:

- zaplanowanie przebiegu indywidualnej kariery zawodowej;
- przygotowanie do poszukiwania pracy;
- nabycie bądź uzupełnienie kwalifikacji i umiejętności zawodowych;
- dobór oferty pracy i skierowanie młodego człowieka do pracy do konkretnego pracodawcy.

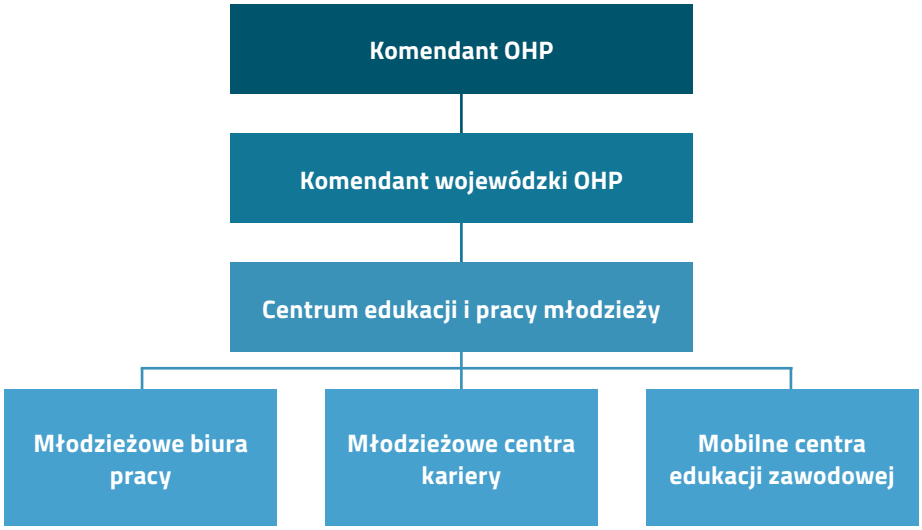
Z kolei w odniesieniu do młodzieży, która już dokonała pierwszych wyborów dotyczących kierunku kształcenia i zawodu, lecz ma trudności z otrzymaniem zatrudnienia lub wykonuje pracę niezgodną z jej kwalifikacjami, rolą specjalistów w OHP jest udzielenie wsparcia m.in. w:

- weryfikacji dotychczas obranej ścieżki kariery;
- doborze odpowiedniej formy przekwalifikowania się bądź uzupełnienia kwalifikacji zawodowych;
- przygotowaniu do poszukiwania pracy;
- stymulowaniu aktywnych i przedsiębiorczych postaw;
- doborze oferty pracy i skierowaniu młodego człowieka do konkretnego pracodawcy jako końcowy etap wsparcia.

Ochotnicze Hufce Pracy świadczą usługę pośrednictwa pracy w szczególności wobec pracodawców zainteresowanych zatrudnieniem pracowników do prac krótkoterminowych i sezonowych. Jednostki rozwoju zawodowego OHP współpracują także z pracodawcami poszukującymi pracowników do pracy stałej. Prowadzą szkolenia zawodowe dostosowane do potrzeb zatrudnieniowych pracodawców; są również organizatorem staży zawodowych.

Pośrednictwo pracy prowadzą w OHP centra edukacji i pracy młodzieży (CEiPM) poprzez młodzieżowe biura pracy (MBP) oraz młodzieżowe centra kariery (MCK). MBP i MCK funkcjonują na terenie całego kraju. Ich podstawowym zadaniem jest wsparcie młodych ludzi profesjonalną pomocą w kształtowaniu własnych losów zawodowych. Oferta MCK obejmuje głównie informacje i doradztwo zawodowe w obszarze współczesnego rynku pracy oraz przedsiębiorczości. MCK rozwijają szeroką sieć pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego adresowanego do młodzieży oraz warsztat diagnostyki predyspozycji młodzieży do jej uczestnictwa w rynku pracy.

Rysunek 3. Schemat organizacyjny umiejscowienia zadań pośrednictwa pracy w strukturze OHP



Źródło: opracowanie własne.

Pośrednictwo pracy w jednostkach rozwoju zawodowego OHP ma na celu również zapewnienie młodzieży możliwości zdobycia pożądanego doświadczenia zawodowego na etapie edukacji poprzez zatrudnienie krótkoterminowe, sezonowe, praktyki, staże, wolontariat oraz stałego zatrudnienia w takiej branży, która najpełniej odpowiada potrzebom, kwalifikacjom, możliwościom i aspiracjom klienta. MCK w strukturach OHP są wyspecjalizowanymi jednostkami świadczącymi komplementarnie usługi pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego dla młodzieży.

Etapy pośrednictwa pracy w jednostkach rozwoju zawodowego OHP:

- dotarcie do klienta – osoby potencjalnie zainteresowanej pracą – z informacją o usłudze (bezpośredni kontakt z młodzieżą podczas spotkań informacyjnych w szkołach, jednostkach opiekuńczo-wychowawczych OHP; przekazanie informacji o możliwościach korzystania z ofert pracy zamieszczonych na stronach: <mbp.ohp.pl>, <dokariery.pl>);
- wizyta osoby zainteresowanej podjęciem pracy w jednostce rozwoju zawodowego OHP (rozpoznanie potrzeb i oczekiwań klienta, umiejętności, kwalifikacji oraz doświadczenia zawodowego, rozpoznanie potrzeb zastosowania dodatkowego wsparcia, np. doradztwo zawodowe lub szkolenia, zapoznanie klienta z ofertami pracy, wypełnienie przez klienta ankiety poszukującego pracy, wydanie skierowania do pracodawcy);
- weryfikacja skuteczności zatrudnieniowej osób kierowanych do pracy do poszczególnych pracodawców przez pośrednika pracy – podczas aktualizacji ofert pracy.

W ramach pośrednictwa pracy OHP pozyskują od pracodawców oferty pracy stałej i krótkoterminowej, a także praktyk i staży oraz oferty praktycznej nauki zawodu dla pracowników młodocianych; kierują młodzież poszukującą pracy do pracodawców; organizują targi i giełdy pracy oraz kiermasze ofert pracy, jak również współpracują z partnerami rynku pracy (pracodawcy i instytucje funkcjonujące na lokalnym rynku pracy i zajmujące się także pośrednictwem pracy). Ponadto w OHP jest prowadzona rejestracja i ewidencja młodych ludzi w wieku pomiędzy 15. a 25. rokiem życia, którzy zgłosili się po ofertę zatrudnienia.

Ewidencjonowane są także pozyskane od pracodawców oferty pracy. Wszystkie jednostki rozwoju zawodowego – realizujące usługę pośrednictwa pracy – mają możliwość pracy z oprogramowaniem „Pośrednictwo pracy dla młodzieży w OHP".

Osoby w wieku 16–25 lat z ważną legitymacją szkolną, studencką lub dowodem osobistym oraz – w przypadku osób niepełnoletnich –w towarzystwie rodzica lub opiekuna prawnego mogą się zgłaszać po oferty zatrudnienia pozyskane przez OHP do młodzieżowych biur pracy lub młodzieżowych centrów kariery. Oferty zatrudnienia można również znaleźć na stronie internetowej: <mbp.ohp.pl> lub < dokariery.pl>.

Do zadań młodzieżowych biur pracy oraz młodzieżowych centrów kariery należy ponadto informowanie bezrobotnych i poszukujących pracy oraz pracodawców o aktualnej sytuacji i przewidywanych zmianach na lokalnym rynku pracy, inicjowanie i organizowanie kontaktów bezrobotnych i poszukujących pracy z pracodawcami, informowanie bezrobotnych o przysługujących im prawach i obowiązkach.

OHP świadczą również, w ramach sieci EURES, usługi międzynarodowego pośrednictwa pracy. Pośrednictwo pracy w ramach sieci EURES dla pracodawców polskich i zagranicznych z Unii Europejskiej/ Europejskiego Obszaru Gospodarczego obejmuje m.in.: bezpośrednie kontakty z polskimi pracodawcami oraz obsługę ofert pracy polskich i zagranicznych pracodawców.

Pozyskane przez OHP oferty pracy krajowe i zagraniczne są upowszechniane na stronach <mbp.ohp.pl>, <dokariery.pl> oraz przekazywane do Centralnej Bazy Ofert Pracy (dostęp bezpośredni: <oferty.praca.gov.pl> i za pośrednictwem portalu publicznych służb zatrudnienia: <psz.praca.gov.pl>).

POŚREDNICTWO PRACY PROWADZONE PRZEZ AGENCJE ZATRUDNIENIA

Świadczenie usług pośrednictwa pracy przez agencje zatrudnienia polega w szczególności na:

- udzielaniu pomocy osobom w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej oraz pracodawcom w pozyskaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach zawodowych;
- pozyskiwaniu i upowszechnianiu ofert pracy;
- udzielaniu pracodawcom informacji o kandydatach do pracy – w związku ze zgłoszoną ofertą pracy;
- informowaniu kandydatów do pracy oraz pracodawców o aktualnej sytuacji i przewidywanych zmianach na lokalnym rynku pracy;
- inicjowaniu i organizowaniu kontaktów osób poszukujących odpowiedniego zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej z pracodawcami;
- kierowaniu osób do pracy za granicą bezpośrednio do pracodawców zagranicznych na podstawie pisemnej umowy zawartej przez agencję z kierowanymi osobami;
- kierowaniu cudzoziemców do zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej do podmiotów prowadzących działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej na podstawie pisemnej umowy zawartej między agencją a cudzoziemcem.

Prowadzenie agencji zatrudnienia jest działalnością regulowaną w rozumieniu *Ustawy z dnia 6 marca 2018 roku – Prawo przedsiębiorców*[6] i wymaga wpisu do rejestru podmiotów prowadzących agencje zatrudnienia, zwanego dalej „rejestrem", prowadzonego przez marszałka województwa właściwego (WUP) dla siedziby podmiotu ubiegającego się o wpis[7].

Do głównych aktów prawa międzynarodowego regulujących działalność prywatnych biur pośrednictwa pracy należy konwencja MOP nr 181 dotycząca prywatnych biur pośrednictwa pracy z 1997 roku i zalecenie nr 188 dotyczące prywatnych biur pośrednictwa pracy z 1997 roku.

Pośrednictwo pracy, realizowane przez agencje zatrudnienia, jest wykonywane nieodpłatnie dla bezrobotnych i poszukujących pracy oraz odpłatnie dla pracodawców.

Pracodawca sam podejmuje decyzję, z którym podmiotem współpracuje w pozyskiwaniu kandydatów do pracy.

Szczególne uregulowania dotyczące pośrednictwa pracy, realizowanego przez agencje zatrudnienia

Obowiązki agencji zatrudnienia zostały doprecyzowane w dwóch szczególnych przypadkach świadczenia usługi pośrednictwa pracy – w celu zwiększenia ochrony bezpieczeństwa osób korzystających z usług agencji. Poniżej opis dodatkowych obowiązków agencji w przypadku:

- usługi pośrednictwa pracy polegającej na kierowaniu osób do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych;
- usługi pośrednictwa pracy polegającej na kierowaniu cudzoziemców do pracy u podmiotów prowadzących działalność w Polsce.

6 Dz.U. z 2019 r., poz. 1292, tekst jednolity.
7 Art. 18, ust. 1, pkt 1 i art. 8, ust. 3 ustawy o promocji.

Usługa pośrednictwa pracy, polegająca na kierowaniu przez agencje zatrudnienia osób do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych

Na wstępie wymaga podkreślenia, iż zasady podejmowania pracy w takim przypadku określają regulacje państwa, w którym praca ma być świadczona. Polskie przepisy doprecyzowują jednakże obowiązki agencji zatrudnienia oraz uprawnienia osoby kierowanej do pracy za granicą.

Co istotne – agencja może wysyłać osoby do pracy za granicą:

- wyłącznie bezpośrednio do pracodawcy zagranicznego;
- na podstawie pisemnej umowy zawieranej przez tę agencję z osobami kierowanymi. Umowa ta powinna być sporządzona w języku polskim.

Co ważne! W przypadku cudzoziemców przed podpisaniem umowy osoba kierowana do pracy za granicą powinna otrzymać od agencji na piśmie tłumaczenie umowy na język dla niej zrozumiały.

Umowa pomiędzy agencją a osobą wysyłaną za granicę powinna określać w szczególności **pracodawcę zagranicznego i jego siedzibę:**

Ponadto umowa ma definiować:

1. rzeczywistego pracodawcę;
2. okres wykonywania pracy;
3. rodzaj umowy oraz warunki zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej i wynagradzania, a także przysługujące osobie kierowanej do pracy świadczenia socjalne;
4. warunki ubezpieczenia społecznego oraz od następstw nieszczęśliwych wypadków i chorób tropikalnych;
5. obowiązki i uprawnienia osoby kierowanej do pracy oraz agencji zatrudnienia;
6. zakres odpowiedzialności cywilnej stron w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zawartej między agencją zatrudnienia a osobą kierowaną, w tym wskazanie strony pokrywającej koszty dojazdu i powrotu osoby skierowanej do pracy w przypadku niewywiązania się pracodawcy zagranicznego z warunków umowy oraz tryb dochodzenia związanych z tym roszczeń;
7. kwoty należne agencji zatrudnienia z tytułu faktycznie poniesionych kosztów związanych ze skierowaniem do pracy za granicą, poniesione na:
   a. dojazd i powrót osoby skierowanej,
   b. wydanie wizy,
   c. badania lekarskie,
   d. tłumaczenia dokumentów;
8. informację o trybie i warunkach dopuszczania obywateli innych państw do rynku pracy w państwie, w którym praca ma być świadczona.

Każdy punkt umowy powinien zostać wypełniony, a umowa podpisana w imieniu agencji przez upoważnioną osobę/osoby. Wpisanie określonych treści nie może ograniczać się do wpisu: „brak".

Co więcej, osoba kierowana przez agencję do pracy za granicą ma otrzymać na piśmie informacje, iż udokumentowane okresy zatrudnienia, przebyte za granicą u pracodawcy zagranicznego, są zaliczane do okresów pracy w Rzeczypospolitej Polskiej w zakresie uprawnień pracowniczych.

Agencja zatrudnienia ma jednocześnie obowiązek zawarcia z podmiotem zagranicznym, do którego zamierza kierować osoby do pracy za granicą, pisemnej umowy określającej w szczególności:

- liczbę miejsc pracy;
- okres zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej;
- rodzaj oraz warunki pracy, zasady wynagradzania, a także przysługujące osobom podejmującym pracę świadczenia socjalne;
- zakres odpowiedzialności cywilnej stron w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zawartej między pracownikiem a pracodawcą, w tym wskazanie strony pokrywającej koszty dojazdu i powrotu osoby skierowanej do pracy w razie niewywiązania się pracodawcy zagranicznego z warunków umowy oraz tryb dochodzenia związanych z tym roszczeń.

Agencja, kierując osobę do pracy za granicą, do podmiotu działającego poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, ma obowiązek przekazania takiej osobie na piśmie informacji o kwotach należnych agencji w związku ze skierowaniem osoby do pracy za granicą oraz o kosztach, opłatach i innych należnościach związanych z kierowaniem do pracy oraz podjęciem i wykonywaniem pracy za granicą. Agencja nie może pobierać opłat innych niż kwoty za:

- dojazd i powrót osoby skierowanej do pracy,
- wydanie wizy,
- badania lekarskie,
- tłumaczenia dokumentów.

Agencja zatrudnienia jest obowiązana do prowadzenia:

- wykazu podmiotów, do których są kierowane osoby do pracy, zawierającego w szczególności oznaczenie podmiotu i określenie jego siedziby;
- wykazu osób kierowanych do pracy, zawierającego imię i nazwisko, obywatelstwo i datę urodzenia cudzoziemca oraz oznaczenie podmiotu, do którego skierowano cudzoziemca do pracy, określenie jego siedziby, okresy zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej.

Zasady świadczenia przez agencję usługi pośrednictwa pracy, polegającej na kierowaniu cudzoziemców do pracy do podmiotów prowadzących działalność w Polsce

W takim przypadku przepisy doprecyzowują zasady kierowania cudzoziemca do pracy, w tym:

- agencja może kierować cudzoziemców do pracy wyłącznie bezpośrednio do podmiotów prowadzących działalność na terytorium Polski.

Skierowanie cudzoziemca do podmiotu zatrudniającego musi odbyć się na podstawie pisemnej umowy zawartej między agencją zatrudnienia a tym cudzoziemcem.

Co ważne! Przed podpisaniem umowy cudzoziemiec powinien otrzymać od agencji na piśmie tłumaczenie umowy na język dla niego zrozumiały.

Umowa pomiędzy agencją zatrudnienia a zainteresowanym cudzoziemcem zamierzającym podjąć pracę na terytorium Polski musi określać:

1. podmiot powierzający wykonanie zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej i jego siedzibę;
2. okres zatrudnienia lub wykonywania innej pracy zarobkowej;
3. rodzaj umowy oraz warunki zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej i wynagrodzenia, a także przysługujące cudzoziemcowi kierowanemu do zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej świadczenia socjalne;
4. warunki ubezpieczeń społecznych, jakimi cudzoziemiec będzie objęty;
5. obowiązki i uprawnienia agencji zatrudnienia oraz cudzoziemca kierowanego do zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej;
6. zakres odpowiedzialności cywilnej stron w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zawartej między agencją zatrudnienia a cudzoziemcem kierowanym do zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej.

Każdy punkt umowy powinien zostać wypełniony, a umowa podpisana w imieniu agencji przez upoważnioną osobę/osoby.

Niezależnie od powyższego agencja zatrudnienia ma obowiązek poinformować na piśmie:

- cudzoziemca, w języku dla niego zrozumiałym, o zasadach dotyczących wjazdu, pobytu i pracy cudzoziemców na terytorium Polski,

a podmiot, do którego kieruje cudzoziemca do pracy, o:

- zasadach dotyczących wjazdu, pobytu i pracy cudzoziemców na terytorium Polski oraz
- obowiązkach podmiotu zatrudniającego cudzoziemca, wynikających z art. 88h i 88i ustawy.

Obowiązki podmiotu zatrudniającego cudzoziemca, wynikające z art. 88h ustawy:

1. uwzględnienie w umowie z cudzoziemcem warunków zawartych w zezwoleniu na pracę;
2. zawarcie z cudzoziemcem umowy w formie pisemnej oraz przedstawienie cudzoziemcowi przed podpisaniem umowy jej tłumaczenia na język zrozumiały dla cudzoziemca;
3. przekazanie jednego egzemplarza zezwolenia na pracę cudzoziemcowi, którego dotyczy zezwolenie, w formie pisemnej;
4. informowanie cudzoziemca o działaniach podejmowanych w związku z postępowaniem o udzielenie lub przedłużenie zezwolenia na pracę oraz decyzjach o wydaniu, odmowie wydania lub uchyleniu zezwolenia;
5. zachowanie należytej staranności w postępowaniach o zezwolenie, przedłużenie i uchylenie zezwolenia na pracę cudzoziemca.

WAŻNE!

Niezależnie od powyższego podmiot zatrudniający powinien pamiętać, iż jest obowiązany żądać od cudzoziemca przedstawienia przed rozpoczęciem pracy ważnego dokumentu uprawniającego do pobytu na terytorium Polski. Podmiot powierzający wykonywanie pracy cudzoziemcowi jest obowiązany do przechowywania przez cały okres wykonywania pracy przez cudzoziemca kopii takiego dokumentu.

Obowiązki podmiotu zatrudniającego cudzoziemca, wynikające z art. 88i ustawy
Podmiot powierzający cudzoziemcowi wykonywanie pracy w terminie 7 dni pisemnie powiadamia wojewodę, który wydał zezwolenie na pracę, w szczególności o następujących okolicznościach:
1. cudzoziemiec rozpoczął pracę o innym charakterze lub na innym stanowisku niż określone w zezwoleniu na pracę, przez okres nieprzekraczający 30 dni w roku kalendarzowym o innym charakterze lub na innym stanowisku niż określone w zezwoleniu na pracę; 2. nastąpiła zmiana siedziby lub miejsca zamieszkania, nazwy lub formy prawnej podmiotu powierzającego cudzoziemcowi wykonywanie pracy lub przejęcie zakładu pracy lub jego części przez innego pracodawcę; 3. nastąpiło przejście zakładu pracy lub jego części na innego pracodawcę; 4. cudzoziemiec nie podjął pracy w ciągu 3 miesięcy od początkowej daty ważności zezwolenia na pracę; 5. cudzoziemiec przerwał pracę na okres przekraczający 3 miesiące; 6. cudzoziemiec zakończył pracę wcześniej niż 3 miesiące przed upływem okresu ważności zezwolenia na pracę.

W przypadku usługi pośrednictwa pracy dotyczącej zatrudniania cudzoziemców na terytorium Polski agencja jest obowiązana do prowadzenia:

- wykazu podmiotów, do których są kierowani cudzoziemcy do pracy, zawierającego w szczególności oznaczenie podmiotu i określenie jego siedziby;
- wykazu cudzoziemców kierowanych do pracy, zawierającego imię i nazwisko, obywatelstwo i datę urodzenia cudzoziemca oraz oznaczenie podmiotu, do którego skierowano cudzoziemca do pracy, określenie jego siedziby, okresy zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej.

POŚREDNICTWO PRACY REALIZOWANE W RAMACH SIECI EURES

Europejska Sieć Służby Zatrudnienia (EURES) jest formalną siecią współpracy publicznych służb zatrudnienia (urzędów pracy) oraz innych uprawnionych podmiotów z państw członkowskich Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego i Szwajcarii (UE/EOG), działającą pod egidą Komisji Europejskiej i mającą na celu wspieranie mobilności pracowników w państwach członkowskich sieci.

Sieć EURES świadczy usługi unijnego pośrednictwa pracy oraz doradztwa w sprawach unijnej mobilności pracowników, w tym warunków życia i pracy w państwach członkowskich.

Sieć EURES jest jedną z form realizacji prawa swobodnego przepływu pracowników w UE/EOG, wywodzącego się z *Traktatu Rzymskiego z dnia 25 marca 1957 roku o utworzeniu Europejskiej Wspólnoty Gospodarczej*. Opiera swą działalność na unijnych i krajowych aktach prawnych.

Pośrednictwo pracy w ramach sieci EURES w Polsce prowadzą ustawowo wojewódzkie i powiatowe urzędy pracy oraz Ochotnicze Hufce Pracy. Tego typu pośrednictwo mogą również prowadzić w Polsce inne podmioty – po uzyskaniu akredytacji Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Podmiotami, które mogą ubiegać się o akredytację, są:

- jednostki prowadzące agencje zatrudnienia;
- centra integracji społecznej oraz kluby integracji społecznej, o których mowa w przepisach o zatrudnieniu socjalnym;
- wyspecjalizowane organy wojskowe, o których mowa w przepisach o służbie wojskowej żołnierzy zawodowych, wykonujące usługi pośrednictwa pracy dla żołnierzy zawodowych zwalnianych i zwolnionych z zawodowej służby wojskowej;
- organy określone w przepisach o systemie oświaty, kierujące nauczycieli do pracy za granicą w środowiskach polonijnych.

Ubieganie się o akredytację jest dobrowolne.

Udzielenie akredytacji odbywa się poprzez wpisanie podmiotu do rejestru podmiotów, które uzyskały akredytację do prowadzenia na terenie Rzeczypospolitej Polskiej pośrednictwa pracy w ramach sieci EURES („rejestru podmiotów akredytowanych") przez Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, po uprzednim zawarciu z podmiotem umowy akredytacyjnej.

Podstawą prawną funkcjonowania rejestru podmiotów akredytowanych są przepisy art. 36d, ust. 7 ustawy o promocji, które nakładają na Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej obowiązek prowadzenia tego rejestru. Rejestr jest jawny i może być prowadzony w postaci elektronicznej.

Do unijnych aktów prawnych regulujących działalność sieci EURES lub pośrednictwa pracy w państwach członkowskich należą:

- *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 589/2016 z dnia 13 kwietnia 2016 roku w sprawie europejskiej sieci służb zatrudnienia (EURES), dostępu pracowników do usług w zakresie mobilności i dalszej integracji rynków pracy oraz zmiany rozporządzeń (UE) nr 492/2011 i (UE) nr 1296/2013*[8];
- *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1149 z dnia 20 czerwca 2019 roku ustanawiające Europejski Urząd ds. Pracy, zmieniające rozporządzenia (WE) nr 883/2004, (UE) nr 492/2011 i (UE) 2016/589 oraz uchylające decyzję (UE) 2016/344 (tekst mający znaczenie dla EOG i Szwajcarii)*[9];

Do głównych krajowych aktów prawnych regulujących działalność sieci EURES lub pośrednictwa pracy w Polsce należą:

- *Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 roku o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy*;
- *Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 14 maja 2014 roku w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy* (Dz.U. z 2014 r., poz. 667);
- *Rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z 6 maja 2019 roku w sprawie wzoru wniosku o akredytację do prowadzenia pośrednictwa pracy w ramach sieci EURES* (Dz.U. z 2019 r., poz. 876).

8 Dz.U. L 107 z 22.4.2016, s. 1
9 Dz.U. L 186 z 11.7.2019, s. 21–56

ŹRÓDŁA INFORMACJI O PRACODAWCACH DZIAŁAJĄCYCH NA (LOKALNYCH) RYNKACH PRACY

Pozyskanie nowych klientów przez instytucje rynku pracy – przedsiębiorców i pracodawców – wymaga nie tylko znajomości lokalnego rynku pracy, ale również aktywnego zdobywania informacji i nawiązywania kontaktów.

Istnieją ogólnodostępne rejestry, w których można sprawdzić, jacy przedsiębiorcy prowadzą działalność na danym terenie:

- firmy osób fizycznych (działalność jednoosobowa i wspólnicy spółek cywilnych) są zarejestrowane w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- spółki prawa handlowego (m.in. spółki z o.o., spółki jawne) są wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego;
- jeśli CEIDG nie zawiera aktualnych danych wspólników spółki cywilnej, można je odnaleźć w rejestrze REGON.

Sprawozdanie finansowe firmy, wskazujące na jej kondycję ekonomiczną, można również sprawdzić w Monitorze Sądowym i Gospodarczym.

Porady praktyczne:

Strona <biznes.gov.pl> (serwis informacyjno-usługowy dla przedsiębiorcy prowadzony przez Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii) zawiera informacje o rejestrach przedsiębiorców i artykuły dotyczące poszukiwania informacji o konkretnym przedsiębiorcy.

Informację o jednoosobowych działalnościach gospodarczych funkcjonujących na terenie miejscowości/powiatu/województwa można uzyskać na stronie Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, prowadzonej przez Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii: <https://prod.ceidg.gov.pl/ceidg.cms.engine/>, w zakładce „znajdź przedsiębiorcę".

Informacje o spółkach prawa handlowego można uzyskać na stronie prowadzonej przez Ministerstwo Sprawiedliwości: <https://ekrs.ms.gov.pl/web/wyszukiwarka-krs/strona-glowna/?>.

Użyteczną wyszukiwarką może być również baza REGON, prowadzona przez Główny Urząd Statystyczny: < https://wyszukiwarkaregon.stat.gov.pl/appBIR/index.aspx>.

Informacje o działających przedsiębiorcach i pracodawcach można pozyskać, aktywnie uczestnicząc w:

- wydarzeniach adresowanych do pracodawców, które są organizowane m.in. przez wojewódzkie urzędy pracy (przykład: Forum Współpracy Dolnośląskiego WUP czy Mazowieckie Forum Pracodawców i Urzędów Pracy), regionalne organizacje pracodawców (np. Pracodawcy Pomorza czy Małopolski Związek Pracodawców Lewiatan);
- konferencjach kierowanych do pracowników działów zasobów ludzkich;
- wydarzeniach adresowanych do przedstawicieli konkretnych branż – konferencje dla firm produkcyjnych czy z sektora motoryzacji itp.

Słowo „aktywnie" nie pojawia się tu bez przyczyny. Samo uczestnictwo i bierne słuchanie kolejnych prelegentów nie będzie przekładać się na wzrost liczby współpracujących przedsiębiorców. Należy zadbać o skuteczne promowanie lub informowanie o świadczonych usługach, gdyż pracodawcy (co wynika z badań) nie zawsze rozumieją, na czym polega usługa pośrednictwa pracy czy jaki jest zakres działania poszczególnych instytucji rynku pracy, co mogą na tym zyskać, z jakimi obowiązkami się wiąże, a w przypadku agencji zatrudnienia – jaki jest jej realny koszt i co otrzymują w zamian.

Warto rozważyć również ściślejszą współpracę z przedstawicielami pracodawców czy związków pracodawców w powiatowej lub wojewódzkiej radzie rynku pracy. Z reguły są to osoby dobrze zorientowane w sytuacji na lokalnym rynku pracy oraz mające szerokie kontakty z innymi pracodawcami. Dlatego też mogą być swego rodzaju „ambasadorami profesjonalnego pośrednictwa pracy".

Innym źródłem informacji o nowych pracodawcach może być prasa lokalna (artykuły, wywiady, ale również ogłoszenia) i lokalne portale informacyjne.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

W jednym z urzędów jest monitorowana lista inwestycji i pozwoleń na budowę – jest to informacja o ewentualnej możliwości zatrudnienia nowych pracowników czy to do prac budowlanych, czy to jako personel np. przedsiębiorstw, hal produkcyjnych, centrów handlowych, które powstaną w tych miejscach.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

W jednym z urzędów pracy na stronie internetowej publikowane są CV kandydatów do pracy, znajdujących się w rejestrach PUP. CV nie zawierają żadnych danych, które umożliwiają identyfikację poszczególnych osób, a jedynie posiadane przez kandydata do pracy kwalifikacje i kompetencje. CV kandydatów są publikowane według reprezentowanych przez nich zawodów (np. tydzień budowlanych lub sytuacji na rynku pracy „mama wraca do pracy"). Pracodawcy, którzy są zainteresowani zatrudnieniem danej osoby, zgłaszają się do urzędu pracy, nawiązując tym samym współpracę – w części przypadków długofalową.

Zadania związane z identyfikacją pracodawców, którzy potencjalnie mogą współpracować z IRP, powinny być realizowane w sposób ciągły, również przy okazji wykonywania przez pracowników innych zadań. Z uwagi na dynamikę zmian gospodarczych wpływających nie tylko na liczbę działających firm, ale również na ich kondycję finansową, nie jest możliwe, aby raz przeprowadzona analiza była aktualna przez dłuższy czas (np. 2–3 lata). W przypadku IRP funkcjonujących na obszarach, gdzie liczba podmiotów gospodarczych jest duża, warto skoncentrować swoje działania na określonych branżach lub typach przedsiębiorstw. W identyfikacji tego obszaru mogą pomóc następujące pytania:

- Jaka jest specyfika sektora przedsiębiorstw w powiecie: czy sektor prywatny jest, czy nie jest rozwinięty (w tym osobno w rolnictwie i poza rolnictwem), czy istnieją duzi pracodawcy? Czy są na tyle duzi, że mogą wywierać wpływ na cały lokalny

rynek, np. w jakiejś miejscowości? Czy jakaś sekcja PKD jest wyraźnie specjalnością powiatu? Jaka jest struktura przedsiębiorstw w powiecie według ich wielkości, sekcji PKD i sektora własności?

- Jaki jest stan przedsiębiorstw w powiecie? Jak oceniają swoje perspektywy na najbliższe lata – czy będą zwiększać sprzedaż? Na jakich rynkach sprzedają swoje produkty (czy tylko na rynku lokalnym, czy także poza powiatem)?
- Jaka jest struktura zrealizowanego popytu na pracę (pracujących w przedsiębiorstwach powiatu) z punktu widzenia sektora własności firmy, sekcji PKD i wielkości firmy? Czy w zatrudnieniu dominują przedsiębiorstwa jakiejś sekcji PKD, czy sektora własności? Czy powiat czymś się w tym zakresie wyróżnia? Czy zachodzą tu wyraźne zmiany w porównaniu z wcześniejszymi badaniami?
- Czy pracodawcy mają trudności z obsadzeniem wakatów? W jakich zawodach? Z czego one wynikają? Czy wiążą się z brakiem chętnych do pracy za oferowane wynagrodzenie, czy raczej z brakiem osób o odpowiednich kwalifikacjach? W jaki sposób trudności w obsadzeniu wakatów różnią się między firmami w różnych sekcjach i sektorach gospodarki?[10]

Odpowiedź na pytanie dotyczące tego, kto (jaki pracownik?) powinien być odpowiedzialny za realizację tego typu zadań, zależy w dużej mierze od możliwości organizacyjnych instytucji i rodzaju rynku, na jakim ona działa. Najkorzystniejsze jest, gdy pozyskiwaniem informacji o pracodawcach działających na danym rynku pracy zajmuje się osoba, która realizuje obowiązki związane z prowadzeniem procesów rekrutacji na rzecz pracodawców. Za takim rozwiązaniem przemawia fakt, iż z reguły pracownicy realizujący te zadania znają lokalny rynek pracy, ale również mogą pozyskiwać przydatne informacje od pracodawców, z którymi już współpracują (również na zasadzie polecenia). Pracownicy obsługujący na stałe pracodawców mają również praktyczną wiedzę na temat funkcjonowania określonych branż czy typów przedsiębiorstw, a więc trafniej mogą identyfikować przedsiębiorstwa, co do których istnieje prawdopodobieństwo, że będą zainteresowane taką współpracą.

10 Za M. Góra, U. Sztanderska, *Wprowadzenie do analizy lokalnego rynku pracy. Przewodnik*. Warszawa 2006, s. 96 i kolejne, <https://wupwarszawa.praca.gov.pl/documents/47726/1250055/Wprowadzenie%20do%20analizy%20lokalnego%20rynku%20pracy%20-%20podr%C4%99cznik/1825a98c-e6a1-409a-bea9-6002d836d451?t=1425044292000>, data pobrania: 11.10.2019.

WYBÓR PRACODAWCÓW, KTÓRYM ZOSTANIE ZAOFEROWANA WSPÓŁPRACA

Analiza, o której mowa w poprzednim rozdziale, może dostarczyć wiele informacji o pracodawcach działających w danym regionie. Jeśli inicjatorem kontaktu jest instytucja rynku pracy, warto dokonać co najmniej wstępnej selekcji podmiotów, do których w pierwszej kolejności zostanie skierowana oferta nawiązania współpracy.

Przed podjęciem decyzji o zaproponowaniu pracodawcy podjęcia współpracy warto przeanalizować, jakimi usługami lub instrumentami dysponuje dana instytucja pracy i które z nich mogą być interesujące/przydatne dla konkretnego pracodawcy. Rozszerzając bazę współpracujących z daną IRP pracodawców, warto również krytycznie ocenić własne zasoby kadrowe i organizacyjne, tak aby instytucja mogła utrzymać odpowiedni poziom realizacji usług.

Kryteriami wyboru pracodawcy do współpracy mogą być:

- znane plany pracodawcy dotyczące rozwoju firmy, zmiany profilu działalności itp.;
- czas funkcjonowania pracodawcy na rynku (firmy o stabilnej sytuacji, działające na rynku od dłuższego czasu);
- wielkość pracodawcy (istnieje większe prawdopodobieństwo, że duże firmy będą chciały korzystać z usług zewnętrznej instytucji niż mniejsze, w których podstawowe funkcje zarządzania pracownikami są realizowane z reguły przez właściciela firmy lub wskazanego pracownika);
- doświadczenie realizacji usługi dla podmiotu z tej samej branży.

Przed skierowaniem oferty współpracy do pracodawcy warto sprawdzić, jakie kompetencje mają kandydaci zarejestrowani w prowadzonej bazie danych. Skierowanie oferty współpracy do pracodawcy, który poszukuje pracowników o określonym profilu lub działa w branży zatrudniającej osoby o takich kompetencjach, zwiększa szanse na podjęcie długotrwałej współpracy.

Dodatkowym źródłem informacji o pracodawcy i możliwościach współpracy mogą być rozmowy z osobami, które pracują lub pracowały w danej firmie, oraz publikacje prasowe (dostępne przez popularne wyszukiwarki). Warto również przejrzeć rankingi i strony, na których pracownicy (byli lub obecni) oceniają pracodawcę, choć trzeba wybierać te serwisy, które informują rzetelnie (np. w których autorzy podpisują się pod własnymi ocenami).

Warto również zapoznać się ze stroną pracodawcy – należy sprawdzić, czy firma ma aktualną stronę WWW i czy jest obecna w mediach społecznościowych. Warto również przeanalizować jej aktywności w tym obszarze (jako zaletę można uznać dzielenie się wiedzą, publikowanie wartościowych treści na firmowym blogu, adekwatny sposób reakcji na krytykę lub negatywne opinie na swój temat).

Należy z ostrożnością podchodzić do wpisów na forach internetowych, szczególnie jeśli są anonimowe – mogą być one wykorzystywane jako narzędzie nieuczciwej walki konkurencyjnej.

Wybierając pracodawcę do współpracy, istotne mogą być informacje dotyczące wielkości, wypłacalności i długości obecności firmy na rynku. Takie informacje mogą być niedostępne na stronie danego przedsiębiorstwa, ale jest możliwe pozyskanie ich za pośrednictwem Krajowego Rejestru Sądowego (KRS). Po wpisaniu nazwy firmy należy wyszukać wszelkie dane rejestrowe. Trzeba jednak pamiętać, że w KRS nie znajdziemy informacji na temat jednoosobowych działalności gospodarczych. Brak wpisu o takiej firmie w rejestrze nie oznacza jednak, że ona nie istnieje.

Powiatowe urzędy pracy, dysponując ofertą szkoleń dla osób bezrobotnych, mogą w analizie uwzględnić również barometr zawodów deficytowych i nadwyżkowych, oferując pracodawcom mającym trudności w zatrudnieniu odpowiednio przygotowanych pracowników możliwości przeszkolenia pracownika, zgodnie z jego potrzebami (szkolenia dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy, trójstronne umowy szkoleniowe).

Kwestie podejmowania kontaktów z pracodawcami przez powiatowe urzędy pracy zostały uregulowane w paragrafie 14 rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy. Rozporządzenie nakłada na PUP obowiązek planowania podejmowania lub utrzymywania kontaktów z pracodawcami (zarówno współpracującymi z PUP, jak i niewspółpracującymi) w perspektywie nie dłuższej niż kwartał. Przepisy określają również konieczność zdefiniowania liczby pracodawców, z którymi PUP planuje podejmowanie lub utrzymywanie kontaktów w danym kwartale.

Dla nawiązania współpracy z pracodawcą, szczególnie na rynkach pracy, gdzie jest mniejsza anonimowość, decydujący może być kontakt osobisty. Przeprowadzone badania jakościowe wskazują, że otwartość na bezpośredni kontakt pracowników IRP może przełożyć się pozytywnie na liczbę pracodawców współpracujących z daną instytucją.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Pracownicy jednostek pośrednictwa pracy OHP sami chodzą po supermarketach i innych instytucjach, np. spółdzielniach mieszkaniowych, proponując zarządzającym zatrudnienie osoby młodocianej lub młodej pełnoletniej m.in. do prostych prac typu sprzątanie. Argumentem jest tutaj uczenie młodych ludzi kompetencji społecznych docenianych na rynku pracy – sumienności, dyscypliny, samodzielności, poszukiwania pracy.

Jeśli instytucja rynku pracy decyduje się na podejmowanie działań na rzecz zwiększenia liczby pracodawców z nią współpracujących, warto określić, jaki ma być cel tych działań. Czy istotne jest zwiększenie liczby pracodawców w bazie? Czy też ważne jest, aby zwiększyć liczbę pracodawców korzystających z pośrednictwa pracy lub innych oferowanych przez instytucję usług (np. specjalistycznych konferencji HR organizowanych przez agencje zatrudnienia)? Określenie celu podejmowanych działań jest pomocne w zbudowaniu spójnej i długofalowej strategii pozyskiwania pracodawców do współpracy.

W niektórych instytucjach obowiązki wyszukiwania pracodawców – potencjalnych klientów/ współpracowników powierzone są jednemu lub kilku pracownikom (w zależności od wielkości organizacji). Niekiedy praktykowane jest wyznaczanie celów sprzedażowych (głównie w agencjach zatrudnienia), które określają liczbę pracodawców, jaka będzie pozyskana do współpracy (zakupi określoną usługę).

W przypadku powiatowych urzędów pracy planowanie kontaktów z pracodawcami oraz częstotliwości ich podejmowania wynika z przepisów rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy. Określone w rozporządzeniu minimalne wymagania nie wykluczają możliwości częstszego kontaktu z pracodawcami, o ile zachodzi taka potrzeba.

Niezależnie od założonych planów i przyjętych strategii każdy pracodawca, który pojawi się w instytucji, wyrażając wolę współpracy lub skorzystania z usługi, powinien zostać potraktowany jak klient i obsłużony zgodnie ze standardami przyjętymi w danej instytucji (o sposobie obsługi klienta więcej w rozdziale pt. „.Zasady obsługi klienta i wymiany informacji pomiędzy stanowiskami w danej jednostce realizującej pośrednictwo pracy").

INFORMACJA O USŁUDZE DLA PRACODAWCÓW/ PRZEDSIĘBIORCÓW

Informacja o możliwości skorzystania z usługi pośrednictwa pracy, świadczonej przez instytucje rynku pracy, jest obecnie bardzo zróżnicowana pod względem widoczności dla potencjalnych użytkowników – przedsiębiorców. Nawet w ramach jednego rodzaju instytucji świadczących usługę rynku pracy strony internetowe prezentują bardzo różny zakres i układ informacji. Dotyczy to zarówno komercyjnych agencji zatrudnienia, jak i publicznych urzędów pracy.

Brak dobrej komunikacji z odbiorcą usługi – pracodawcą może skutkować stereotypowym, acz nie zawsze odpowiadającym prawdzie, myśleniem o sposobie i warunkach świadczenia usługi pośrednictwa pracy przez poszczególne instytucje.

Informacja kierowana do pracodawców powinna być:

- konkretna – dotyczyć wyłącznie określonej, promowanej usługi rynku pracy;
- pełna – zawierać podstawowe (!) istotne informacje, wystarczające do skorzystania z usługi;
- jednoznaczna – określać zakres usługi i potencjalnych odbiorców;
- napisana językiem korzyści – wskazywać potencjalne zyski skorzystania z usługi realizowanej przez IPR;
- napisana językiem zrozumiałym dla użytkownika – powinno się unikać określeń prawniczych oraz zwrotów zrozumiałych tylko dla wąskiego grona osób z branży (np. „klient instytucjonalny", „usługa rynku pracy", „oferta otwarta/zamknięta").

Potencjalne kanały przekazywania informacji o usłudze rynku pracy:

- strony internetowe poszczególnych instytucji, strony internetowe władz samorządowych, lokalnych grup działania czy portali dotyczących spraw lokalnych;
- prasa i telewizja lokalna (artykuły, wywiady itp.);
- bannery wystawiane w trakcie imprez masowych (np. dni miasta, konkursy dla pracodawców);

- informacje przekazywane w trakcie konferencji, spotkań dla pracodawców; informacje przekazywane do lokalnie działających organizacji pracodawców;
- indywidualne spotkania przedstawicieli IRP z przedsiębiorcami;
- aktywność w mediach społecznościowych (Facebook, LinkedIn), pozwalająca na rozszerzenie grona potencjalnych odbiorców usługi;
- „ambasadorzy usługi", czyli osoby niekoniecznie zatrudnione w IRP, ale takie, które posiadają wystarczającą wiedzę na jej temat i są gotowe do informowania o niej osób spotykanych w sytuacjach służbowych/prywatnych; „ambasadorami" usługi mogą być osoby ważne w danej społeczności – aktywiści społeczni, samorządowcy, członkowie stowarzyszeń i fundacji;
- promowanie dobrej współpracy (wszelkiego typu konkursy i nagrody honorowe za najlepszą współpracę, dla najlepszego pracodawcy itp.).

Na stronach wszystkich urzędów pracy i jednostek OHP zajmujących się pośrednictwem pracy powinna być wyraźnie widoczna zakładka adresowana do pracodawców. Po wejściu na właściwą podstronę informacje dotyczące pośrednictwa pracy powinny być prezentowane jako pierwsze. Opis w zakładce powinien być napisany przystępnym językiem i wskazywać korzyści, jakie może odnieść pracodawca. W przypadku urzędów pracy i OHP teksty dotyczące pośrednictwa pracy adresowane do pracodawcy powinny prezentować je jako osobną usługę, niezwiązaną z aktywizacją zawodową (czyli pod hasłem „pośrednictwo pracy" nie należy prezentować również treści dotyczących zatrudnienia subsydiowanego, staży itp.). Tekst powinien jednoznacznie wskazywać, że urząd pracy/ OHP ma w swoich zasobach kandydatów do pracy (chętnych i gotowych do jej podjęcia). Jest to istotny element kształtowania wizerunku instytucji rynku pracy.

Mimo istnienia strony <psz.praca.gov.pl> jej rozpoznawalność jest bardzo niska. Pracodawcy/przedsiębiorcy rzadko mają świadomość jej istnienia, a jeszcze rzadziej z niej korzystają (tym bardziej że jej nazwa jest nieintuicyjna i trudna do zapamiętania; strona jest słabo pozycjonowana, a konstrukcja strony podaje wyłącznie nazwę właściwego urzędu bez automatycznego przekierowania na jego stronę). Z uwagi na wynikającą z potrzeb użytkowników portali internetowych konieczność zmniejszania liczby kroków do wykonania w celu załatwienia sprawy wydaje się właściwe promowanie na rynku lokalnym stron WWW stosownych urzędów pracy.

W przypadku agencji zatrudnienia – elementem istotnym jest promowanie swoich usług, szczególnie jeśli agencja działa lokalnie lub w ściśle określonej branży (np. agencje specjalizujące się w pośrednictwie pracy w sektorze motoryzacyjnym). W przypadku agencji zatrudnienia specjalizujących się w pośrednictwie pracy dla danej branży w celu pozyskania nowych klientów warto rozważyć uczestnictwo w branżowych konferencjach lub wydarzeniach.

Wśród informacji przygotowywanych przez agencję powinna się znaleźć ta mówiąca jasno o odpłatności usługi pośrednictwa pracy dla pracodawcy. Nie jest konieczne podawanie konkretnej ceny z uwagi na potrzebę zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa oraz trudność z podaniem ostatecznego kosztu usługi, który może zawierać również opłaty za czynności dodatkowe.

Przykład tekstu adresowanego do pracodawców na temat pośrednictwa pracy:

„Jeśli szukasz pracownika, skorzystaj z pośrednictwa pracy w powiatowym urzędzie pracy. Wspieramy pracodawców w legalnym zatrudnianiu pracowników. Posiadamy bazy danych, obejmujące wiele osób o różnym doświadczeniu i kwalifikacjach.

Korzystanie z pośrednictwa pracy jest bezpłatne.

Dzięki skorzystaniu z pośrednictwa pracy możesz **zminimalizować ilość czasu i koszty przeznaczone na rekrutację i selekcję pracowników**. Dzięki własnej bazie kandydatów i rozwiniętej sieci kontaktów proces poszukiwania pracowników przebiega krócej i często jest skuteczniejszy niż działania prowadzone przez wewnętrzne działy.

Pamiętaj: pośredniczymy w poszukiwaniu pracowników wyłącznie do pracy legalnej. Twoja oferta musi więc spełniać następujące kryteria:

- wynagrodzenie w wysokości co najmniej minimalnego wynagrodzenia lub stawkę godzinową nie niższą niż określona w przepisach prawa;
- nie może dyskryminować kandydatów do pracy ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie lub orientację seksualną".

Kierując informację o świadczonych usługach, powiatowe urzędy pracy mogą wskazywać te elementy, które obecnie są słabo identyfikowane przez pracodawców, a jednocześnie mogą stanowić ich przewagę nad innymi instytucjami:

- duża baza kandydatów („w naszej bazie jest ... osób, które poszukują pracy");
- możliwość poszukiwania kandydatów na terenie całego kraju lub w wybranych powiatach;
- aktywny udział wykwalifikowanych pracowników instytucji rynku pracy w procesie selekcji kandydatów pod kątem kryteriów wskazanych przez pracodawcę (ta funkcja będzie wzmocniona w nowej procedurze);
- możliwość przeszkolenia osób bezrobotnych zgodnie z przyszłymi potrzebami przedsiębiorstwa;
- dedykowany konsultant obsługujący proces rekrutacji, będący w stałym kontakcie z pracodawcą/przedsiębiorcą;
- możliwość zorganizowania giełd i targów pracy, tygodni branżowych oraz innych wydarzeń i spotkań dostosowanych do indywidualnych potrzeb przedsiębiorcy/pracodawcy;
- raportowanie postępów w rekrutacji.

W komunikatach kierowanych przez OHP można również wskazywać na elementy związane z:

- dużą bazą kandydatów;
- wsparciem w procesie rekrutacji na etapie składania oferty;
- możliwością przygotowania pracownika do przyszłej pracy;
- możliwością poszukiwania kandydatów na terenie całego kraju lub w wybranych powiatach;
- możliwością zorganizowania giełd i targów pracy, kiermaszów ofert pracy, tygodni branżowych;
- stałym kontaktem z pracodawcą w podczas procesu rekrutacji.

OHP dysponują również instrumentem, który może zachęcać pracodawców do podjęcia współpracy, czyli możliwością refundacji wynagrodzeń młodocianych pracowników zatrudnionych w celu przygotowania zawodowego. Z uwagi na fakt, iż instrument ten nie jest szeroko znany pracodawcom, warto go promować, szczególnie wśród tych, którzy mają potencjał do zatrudniania młodocianych (np. zakłady rzemieślnicze, małe zakłady usługowo-produkcyjne).

Istotne jest, aby przekaz był formułowany językiem korzyści dla odbiorcy usługi, czyli pracodawcy. Na pierwszym miejscu należy wskazywać to, co może zachęcić pracodawcę do współpracy, a nie akcentować wymogi formalne lub ograniczenia.

W każdym przypadku na stronie WWW, w łatwo dostępnym dla użytkownika miejscu, powinien być podany kontakt do osób, które w kompetentny sposób zajmują się obsługą pracodawcy. Kontakt powinien być telefoniczny (numery telefonów stacjonarnego z numerem wewnętrznym lub komórkowego) oraz za pośrednictwem mediów społecznościowych, np. Facebooka, LinkedIn. Pozwoli to na uruchomienie dodatkowych kanałów komunikacji, które – obsługiwane na bieżąco – mogą znacząco wpłynąć na tempo i jakość kontaktu z urzędem. Zdecydowanie koniecznym elementem jest wskazanie podmiotom zainteresowanym korzystaniem z usługi adresu e-mailowego i telefonu oraz strony WWW. Adres e-mailowy w powiatowym urzędzie pracy lub odpowiedniej jednostce OHP (czyli MCK lub MBP) powinien wprost odnosić się do podstawowych funkcji pośrednictwa pracy (np. <szukampracownika@pup.nysa.pl, pośrednictwopracy@pup.kazimierza.pl>, <zatrudniepracownika@pup.warszawa.pl>, <zatrudniemlodocianego@ohp.pl>). Warto tak formułować adres do kontaktu, aby było jednoznaczne, że jest on przeznaczony dla pracodawców (przykład: <mck.gdynia@ohp.pl> – jest adresem, który jest trudny do zapamiętania i odwołuje się do nazwy młodzieżowego centrum kariery, a więc – domyślnie – jest kojarzony z kanałem komunikacji, przeznaczonym dla młodych).

Zagadnieniem wymagającym uporządkowania są rozszerzenia stosowane dla adresów e-mailowych pracowników (przykłady: @pup.nysa.pl, @pup-bochnia.pl, @pup.powiat--ns.pl, @pupdt.pl, @gupkrakow.pl, @chrzanów.praca.gov.pl, @praca.gov.pl;@uppk.pl). Wydaje się, że dla zwiększenia rozpoznawalności usługi i łatwości zapamiętania adresu e-mailowego celowe jest, aby wszystkie osoby zajmujące się pośrednictwem pracy miały adres e-mailowy w formacie imię.nazwisko@praca.gov.pl lub imię.nazwisko@pup.nazwasiedzibypup.pl).

NAWIĄZYWANIE WSPÓŁPRACY Z PRACODAWCĄ

Nawiązanie współpracy pomiędzy pracodawcą a instytucją rynku pracy może być zainicjowane przez instytucję lub pracodawcę, który jest zainteresowany określoną usługą (lub w przypadku PUP skorzystaniem z jakiejś dostępnej formy wsparcia). Szczególnie ważne jest, aby duża aktywność i inicjatywność w powyższym zakresie leżała po stronie instytucji rynku pracy.

W przypadku inicjowania tej współpracy przez instytucje najbardziej skuteczną formą wydają się szeroko rozumiane kontakty osobiste, takie jak bezpośrednie lub telefonicz-

ne rozmowy lub spotkania. W przeprowadzonych badaniach poszczególne typy instytucji rynku pracy odmiennie identyfikowały najbardziej skuteczne narzędzia do pozyskiwania pracodawców do współpracy.

Powiatowe urzędy pracy wskazywały na telefoniczne rozmowy z pracodawcami (40,8%), wizyty u pracodawców lub spotkania poza PUP (26,7%), organizację spotkań z pracodawcami (15,8%), stronę internetową (7,5%).

Agencje zatrudnienia wskazywały na bezpośrednie rozmowy z pracodawcami (55,3% wskazań), telefonicznie rozmowy z pracodawcami (15,4%), networking i organizację spotkań z pracodawcami (po 6,5%).

Przedstawiciele Ochotniczych Hufców Pracy zgłaszali bezpośrednie rozmowy z pracodawcami (43,5%), telefoniczne rozmowy z pracodawcami (28,8%), mailing/newsletter (6,8%) oraz organizację spotkań z pracodawcami (5,5%).

Jeśli chodzi o badania jakościowe, to w wypowiedziach pracodawców wyraźnie było widoczne, że jakość kontaktu z przedstawicielem instytucji świadczącej usługę pośrednictwa pracy miała decydujący wpływ na ocenę działania całej instytucji. Nie należy przesądzać z góry formy kontaktu, gdyż jego preferowana forma zależy nie tylko od osobowości jednostki, z którą jest nawiązywana współpraca, ale również od kultury organizacyjnej firmy. W niektórych organizacjach przyjętą praktyką jest np. pisanie e-maili w przypadku wszelkiego rodzaju ustaleń, również tych związanych z podjęciem współpracy. Z kolei w innych organizacjach kontakt osobisty stanowi miernik zaangażowania w proces i jest traktowany jako przejaw rzeczywistego zainteresowania dobrą współpracą. Dlatego też warto na samym początku zapytać i ustalić, jaka forma kontaktu (osobista, e-mailowa, telefoniczna) jest przez osobę współpracującą preferowana. Nawiązanie współpracy z pracodawcą wymaga przekonania go o korzyściach, jakie może uzyskać. Dla zdecydowanej większości pracodawców, szczególnie w obecnej sytuacji na rynku pracy, najważniejszą korzyścią jest pozyskanie pracownika, który będzie odpowiadał określonym wymaganiom.

Z pracodawcą, który nie korzystał wcześniej z usług instytucji rynku pracy, warto zorganizować spotkanie w siedzibie instytucji lub u pracodawcy w ustalonym wspólnie terminie. W ramach spotkania pracodawca powinien zostać poinformowany w sposób dla niego zrozumiały o warunkach świadczenia usług. W przypadku urzędów pracy i OHP niezbędne jest przekazanie informacji, że usługa pośrednictwa pracy jest bezpłatna. Agencje zatrudnienia powinny wskazać, które usługi są płatne. W ramach prowadzonego spotkania pracodawca – o ile jest taka możliwość – powinien uzyskać dodatkowe informacje dotyczące:

- zasobów bazy dostępnych kandydatów;
- rzeczywistych możliwości działania instytucji (z jakich usług można skorzystać w ramach współpracy).

Agencje zatrudnienia powinny – na żądanie pracodawcy – pokazać wymagane przepisami dokumenty umożliwiające świadczenie usług pośrednictwa pracy (wpis do rejestru agencji zatrudnienia).

Warto w momencie nawiązania relacji z pracodawcą zapisać jego dane i inne istotne informacje w odpowiedniej bazie. W przypadku PUP rozporządzenie w sprawie usług rynku pracy nakłada obowiązek prowadzenia i aktualizowania kart pracodawców.

W przypadku uzyskania informacji o wszczęciu lub ogłoszeniu upadłości, zakończeniu lub zawieszeniu działalności przez pracodawcę lub przeniesieniu jej poza obszar działania powiatowego urzędu pracy należy uzupełnić kartę pracodawcy odpowiednim wpisem. Jeśli pracodawca zakończył działalność – nie prowadzi się dalej jego karty.

Spotkanie z pracodawcą jest również okazją do poznania jego potrzeb i planów co do zatrudnienia pracowników. Należy mieć jednak na uwadze, że poziom umiejętności określenia własnych potrzeb w tym aspekcie jest bardzo zróżnicowany. Jedni pracodawcy mają doskonale sprecyzowane swoje plany zatrudnieniowe, wiedzą dokładnie, jakich pracowników i kiedy chcieliby zatrudniać, inni nie do końca potrafią zdefiniować swoje plany. Istnieją pracodawcy, którzy poprzez swoje działy personalne samodzielnie prowadzą analizę potrzeb, inni potrzebują wsparcia z zewnątrz. Dlatego warto, aby po stronie pracodawców w spotkaniu uczestniczyły osoby, które mają potrzebną wiedzę.

Pytania, które mogą pomóc pracodawcom określić swoje potrzeby w zakresie zatrudnienia:

Czy planuje Pan/Pani zatrudnić nowych pracowników? Kiedy chciał(a)by Pan/Pani ich zatrudnić?

Jakiego rodzaju pracowników będzie Pan/Pani poszukiwał(a)? Na jakie stanowiska? Czy poszukuje Pan/Pani osób o konkretnych kwalifikacjach?

Czy już wcześniej szukał(a) Pan/Pani pracowników na te stanowiska? Z jakim skutkiem? Jakimi metodami szukał(a) Pan/Pani tych pracowników? Czy korzystał(a) Pan/Pani z usług PUP/OHP/agencji zatrudnienia?

Pytania dla pracodawców współpracujących z PUP:

Czy rozważa Pan/Pani przeszkolenie zatrudnianej osoby w przypadku braku kandydatów posiadających oczekiwane przez Pana/Panią kwalifikacje (w jakim zakresie)?

Czy bierze Pan/Pani pod uwagę staż dla osoby bezrobotnej lub trójstronną umowę szkoleniową (to wymaga wyjaśnienia, na czym to polega)?

Gromadząc dane o pracodawcy, warto pytać wyłącznie o te sprawy, których nie możemy pozyskać sami. Starajmy się nie zasypywać przedstawiciela pracodawcy nieznaczącymi pytaniami lub takimi, które nie mają związku z zakresem współpracy. Niedopuszczalne jest pytanie o tajemnice przedsiębiorstwa, o poszczególnych pracowników, czy wygłaszanie prywatnych opinii. Jeśli dane dotyczące pracodawcy są do pozyskania z powszechnie dostępnych rejestrów, należy je uzupełnić samodzielnie. To pozwoli skupić się w trakcie rozmowy na najważniejszych dla współpracy zagadnieniach.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

W jednym z urzędów stałą praktyką jest wysyłanie ankiety do pracodawców, z którymi nawiązano współpracę. Jedno z pytań ankietowych dotyczy preferowanej formy oraz częstotliwości kontaktu. Dzięki temu urząd jest w stanie zindywidualizować podejście do pracodawców w zależności od zróżnicowanych preferencji dotyczących sposobu komunikacji. Ankieta może zostać uzupełniona np. o pytanie, jakimi formami współpracy dane przedsiębiorstwo jest zainteresowane.

Przykładowa ankieta dla pracodawcy, z którym IRP nawiązało współpracę (na przykładzie współpracy PUP–pracodawca).

W związku z Pana/Pani deklaracją dotyczącą chęci współpracy z naszym urzędem przesyłamy ankietę dotyczącą usług, którymi Państwa firma mogłaby być zainteresowana, i sposobu kontaktu. Bardzo prosimy o jej wypełnienie, gdyż pozwoli to nam lepiej dostosować naszą ofertę do Państwa potrzeb.

1. Jakimi usługami powiatowego urzędu pracy jest Pan/Pani zainteresowany/a? Proszę zaznaczyć odpowiednio:
   a. pomoc w poszukiwaniu kandydatów do pracy,
   b. dopłaty do wynagrodzeń nowo zatrudnionych pracowników,
   c. środki na podnoszenie kwalifikacji zatrudnionych pracowników,
   d. inne, proszę napisać, jakie .....

5. Jaki sposób kontaktu ze strony pracowników PUP byłby dla Pana/Pani najkorzystniejszy? Proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi:
   a. spotkania w firmie,
   b. spotkania w urzędzie,
   c. telefoniczny,
   d. e-mailowy,
   e. inna forma, jaka .....

6. Proszę o wskazanie osoby, z którą pracownik urzędu powinien się kontaktować:
   a. nazwa firmy .....
   b. imię i nazwisko .....
   c. stanowisko .....
   d. telefon .....
   e. e-mail .....

6. Czy jest Pan/Pani zainteresowany/a otrzymywaniem e-mailowych informacji dotyczących sytuacji na lokalnym rynku pracy i działań podejmowanych przez urząd? Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź:
   a. tak,
   b. nie.

3. Czy w przeszłości współpracował/a Pan/Pani z jakimkolwiek urzędem pracy? Proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź:
   a. tak,
   b. nie.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

W trakcie pierwszej rozmowy lub po jej zakończeniu można przekazać pracodawcy e-mailem informacje o tym, z jakich usług można skorzystać w ramach współpracy z PUP/OHP.

Poniżej przykładowy materiał opracowany przez PUP Słubice:

Pracodawco / przedsiębiorco poszukujesz kandydatów do pracy? SKORZYSTAJ Z:

- ✓ **POŚREDNICTWA PRACY.** W ramach tej pomocy uzyskasz wsparcie w przygotowaniu oferty pracy, a także jej upowszechnieniu, doborze odpowiednich kandydatów, którzy następnie zostaną skierowani do ciebie na rozmowę. Na życzenie, w ramach realizacji usługi, urząd może zorganizować dla ciebie giełdę pracy lub zaprosić cię do wzięcia udziału jako wystawca w organizowanych targach pracy.
- ✓ **PORADNICTWA ZAWODOWEGO.** W ramach tej usługi pomożemy w doborze kandydatów do pracy w procesie rekrutacji oraz wesprzemy rozwój zawodowy Twój i pracowników przez udzielanie porad zawodowych

Pracodawco / przedsiębiorco jesteś zainteresowany podnoszeniem kwalifikacji i kompetencji pracowników i kandydatów do pracy? SKORZYSTAJ Z / ZE:

- ✓ **KRAJOWEGO FUNDUSZU SZKOLENIOWEGO**, który stanowi wydzieloną cześć Funduszu Pracy, przeznaczoną na dofinansowanie kształcenia ustawicznego pracowników i pracodawców, podejmowanego z inicjatywy lub za zgodą pracodawcy. Można otrzymać środki w wysokości 80% tych kosztów, nie więcej jednak niż 300% przeciętnego wynagrodzenia w danym roku na jednego uczestnika, a w przypadku mikroprzedsiębiorstw nawet 100% kosztów.
- ✓ **STAŻY,** które umożliwiają nabywanie przez osobę bezrobotną umiejętności praktycznych do wykonywania pracy, poprzez wykonywanie zadań w miejscu pracy, bez nawiązywania stosunku pracy z pracodawcą. Warto wiedzieć, że wnioskodawca, w związku z przyjęciem osoby bezrobotnej na staż, nie ponosi żadnych kosztów, natomiast stażysta w tym czasie otrzymuje stypendium, które jest wypłacane przez starostę.
- ✓ **TRÓJSTRONNYCH UMÓW SZKOLENIOWYCH**: Jeżeli poszukujesz kandydata do pracy posiadającego określone kompetencje, możesz zamówić szkolenie dostosowanego do Twoich potrzeb. Koszt szkolenia w części finansowanej z Funduszu Pracy w danym roku nie może przekroczyć 300% przeciętnego wynagrodzenia.

Pracodawco / przedsiębiorco jesteś zainteresowany wsparciem tworzenia miejsc pracy? SKORZYSTAJ Z:

- ✓ **REFUNDACJI KOSZTÓW WYPOSAŻENIA LUB DOPOSAŻENIA STANOWISKA PRACY.** To pomoc finansowa udzielana w związku z utworzeniem lub doposażeniem stanowiska pracy i zatrudnieniem na tym stanowisku skierowanej osoby bezrobotnej przez okres 24 miesięcy. Otrzymane środki można przeznaczyć w szczególności na: zakup środków trwałych, zakup urządzeń, maszyn, w tym środków niezbędnych do zapewnienia zgodności stanowiska pracy z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz wymaganiami ergonomii. Wysokości refundacji zostaje określona w umowie, jednak nie może być wyższa niż 6-krotna wysokość przeciętnego wynagrodzenia.
- ✓ **PRAC INTERWENCYJNYCH,** które oznaczają zatrudnienie bezrobotnego przez pracodawcę z częściowym dofinansowaniem pracodawcy wynagrodzenia przez urząd pracy. Celem jest ułatwienie bezrobotnym powrotu na rynek pracy. Można otrzymać zwrot poniesionych kosztów na wynagrodzenia, nagrody i składki na ubezpieczenia społeczne w wysokości uprzednio uzgodnionej, nieprzekraczającej kwoty zasiłku określonej w art. 72 ust. 1 pkt 1 ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, obowiązującej w ostatnim dniu każdego rozliczanego miesiąca i składek na ubezpieczenie społeczne od refundowanego wynagrodzenia.
- ✓ **ROBOT PUBLICZNYCH**, które oznaczają zatrudnienie bezrobotnego w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy przy wykonywaniu prac finansowanych lub dofinansowanych ze środków samorządu terytorialnego, budżetu państwa, funduszy celowych, organizacji pozarządowych, spółek wodnych i ich związków. Można otrzymać zwrot części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody i składki na ubezpieczenia społeczne w wysokości uprzednio uzgodnionej, nieprzekraczającej kwoty ustalonej jako iloczyn liczby zatrudnionych w miesiącu w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy oraz 50% przeciętnego wynagrodzenia w ostatnim dniu zatrudnienia każdego rozliczeniowego miesiąca i składek na ubezpieczenia społeczne od refundowanego wynagrodzenia.
- ✓ **JEDNORAZOWEJ REFUNDACJI SKŁADEK NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE.** Jeżeli zamierzasz zatrudnić bezrobotnego ze skierowania powiatowego urzędu pracy, możesz skorzystać z tego rodzaju wsparcia. Pamiętaj, że refundacja może nastąpić w przypadku, gdy: pracodawca zatrudniał skierowanego bezrobotnego w pełnym wymiarze czasu pracy przez okres co najmniej 12 miesięcy oraz po upływie 12 miesięcy zatrudnienia skierowany bezrobotny jest nadal zatrudniony. Wysokość refundacji nie może przekroczyć 300% wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.
- ✓ **DOFINANSOWANIE WYNAGRODZENIA ZA ZATRUDNIENIE BEZROBOTNEGO W WIEKU 50+.** Chcesz zatrudnić bezrobotnego w tej grupie wiekowe możesz ubiegać się o tą formę pomocy. Pamiętaj, że dofinansowanie wynagrodzenia bezrobotnego w wieku 50 lat i więcej skierowanego przez urząd pracy przysługuje przez okres: 12 miesięcy w przypadku bezrobotnych w wieku 50 lat - 60 lat, lub 24 miesięcy w przypadku bezrobotnych, którzy ukończyli 60 lat. Wysokość dofinansowania wynosi maksymalnie do 50% minimalnego wynagrodzenia za pracę miesięcznie.
- ✓ **REFUNDACJA CZĘŚCI KOSZTÓW PONIESIONYCH NA WYNAGRODZENIA, NAGRODY I SKŁADKI NA UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE SKIEROWANYCH BEZROBOTNYCH DO 30 ROKU ŻYCIA.** Chcesz zatrudnić bezrobotnego w tej grupie wiekowe możesz ubiegać się o tą formę pomocy. Pamiętaj, że refundacja przysługuje przez okres 12 miesięcy w wysokości uprzednio uzgodnionej, nieprzekraczającej jednak kwoty ustalonej jako iloczyn liczby zatrudnionych skierowanych bezrobotnych w miesiącu oraz kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującej w ostatnim dniu zatrudnienia każdego rozliczanego miesiąca i składek na ubezpieczenia społeczne od refundowanego wynagrodzenia.

Pracodawco / przedsiębiorco jesteś zainteresowany zatrudnieniem bezrobotnych powracających na rynek pracy po przerwie związanej z wychowaniem dziecka lub sprawowaniem opieki nad osobą zależną (tj. bezrobotnego rodzica wychowującego co najmniej jedno dziecko w wieku do 6 lat lub bezrobotnego opiekuna osoby zależnej, który w okresie 3 lat przed rejestracją w urzędzie pracy zrezygnował z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej ze względu na wychowywanie dziecka lub sprawowanie opieki nad osobą zależną) . SKORZYSTAJ Z / ZE:

- ✓ **GRANTU NA TELEPRACĘ**. Możesz otrzymać z Funduszu Pracy grant na utworzenie stanowiska telepracy wypłacany z góry w wysokości do 6-krotności minimalnego wynagrodzenia za pracę obowiązującego w dniu zawarcia umowy, za każdego skierowanego bezrobotnego.
- ✓ **ŚWIADCZENIA AKTYWIZACYJNEGO.** Możesz otrzymać z Funduszu Pracy świadczenie, które będzie wypłacane: przez 12 miesięcy w wysokości 50% minimalnego wynagrodzenia za pracę, jeśli zobowiąże się do dalszego zatrudniania skierowanego bezrobotnego po upływie okresu przysługiwania świadczenia aktywizacyjnego przez okres 6 miesięcy; bądź przez 18 miesięcy w wysokości 1/3 minimalnego wynagrodzenia za pracę, jeśli zobowiąże się do dalszego zatrudniania skierowanego bezrobotnego po upływie okresu przysługiwania świadczenia aktywizacyjnego przez okres 9 miesięcy.

BUDOWANIE BAZY POTENCJALNYCH KANDYDATÓW – OSÓB POSZUKUJĄCYCH PRACY

Najczęściej wymienianą potrzebą pracodawców jest znalezienie pracownika, który będzie odpowiadał określonym wymaganiom. Jednocześnie pozyskanie odpowiedniego kandydata stanowi największe wyzwanie dla wszystkich instytucji rynku pracy, choć ich poszczególni przedstawiciele nieco inaczej postrzegają to zadanie.

Reprezentanci agencji zatrudnienia wskazują przede wszystkim na:

- brak kandydatów z odpowiednimi kwalifikacjami (50,4%);
- brak kandydatów z odpowiednią motywacją do pracy (43,1%);
- brak kandydatów z odpowiednim doświadczeniem (31,7%).

Wśród przedstawicieli OHP dominował pogląd, że najczęstszym problem jest brak kandydatów gotowych do podjęcia pracy za oferowane wynagrodzenie (67,1% wskazań), brak kandydatów z odpowiednią motywacją do pracy (43,8%) i wreszcie – z odpowiednim kwalifikacjami (37,0%).

Pracownicy powiatowych urzędów pracy identyfikowali problem jako:

- brak kandydatów gotowych do podjęcia pracy za oferowane stawki/wynagrodzenie (61,7%);
- brak kandydatów z odpowiednimi kwalifikacjami (61,7%);
- brak kandydatów z odpowiednią motywacją do pracy (51,7%).

Analizując powyższe, łatwo o wniosek, że podstawą poprawy jakości usług świadczonych przez IRP jest stałe poszerzanie bazy kandydatów. Równocześnie konieczne jest udzielanie rzetelnej informacji pracodawcom o obowiązujących na lokalnym rynku stawkach w określonych zawodach/ na określonych stanowiskach pracy i informowanie o uzasadnionych oczekiwaniach pracowników (co zostało uwzględnione w przebiegu modelowej procedury). W przypadku powiatowych urzędów pracy i OHP istotnym elementem poprawy jakości usługi pośrednictwa pracy wydaje się również analizowanie powodów niezrealizowania wpływających ofert pracy i – o ile przyczyną jest brak kandydatów posiadających odpowiednie kwalifikacje – organizacja odpowiednich szkoleń zawodowych.

Dysponowanie przez IRP dużą bazą wartościowych (posiadających cenione na rynku kompetencje) kandydatów to również szansa na pozyskanie do współpracy pracodawców, którzy oferują lepsze miejsca pracy (lepiej płatne, z większymi możliwościami rozwoju).

Rysunek 4. Zwiększenie znaczenia pośrednictwa pracy przez instytucje rynku pracy

Źródło: opracowanie własne.

Warto zauważyć, że na polskim rynku pracy są identyfikowane grupy charakteryzujące się niskimi wskaźnikami zatrudnienia, które mogą stanowić zasób potencjalnych pracowników. Należą do nich m.in.: osoby 50+, szczególnie te, które miały długą przerwę w pracy, tzw. młodzi emeryci, czyli osoby, które nabyły prawo do emerytury na podstawie odrębnych przepisów, osoby posiadające prawo do emerytury, a jednocześnie chcące pracować. Zachęcenie tych osób do zarejestrowania się w bazie kandydatów może wymagać podjęcia dodatkowych, niestandardowych działań.

Rozszerzając bazę danych, nie należy się skupiać jedynie na kandydatach, którzy deklarują możliwość/ chęć pracy w pełnym wymiarze godzin. Obecnie część pracodawców uelastycznia godziny pracy, oferując m.in. pracę w różnych godzinach czy pracę w niepełnym wymiarze czasu. Istnieją również możliwości pracy w sposób, który ułatwia dopasowanie godzin pracy do indywidualnych potrzeb (np. w sprzedaży bezpośredniej). Dlatego też osoby o ograniczonej dyspozycyjności również powinny być w polu zainteresowania instytucji rynku pracy.

Rozszerzenie bazy potencjalnych kandydatów do pracy w niektórych przypadkach może wymagać uzupełnienia lub potwierdzenia ich kwalifikacji. Powiatowe urzędy pracy dysponują instrumentami, takimi jak: szkolenia, bon szkoleniowy[11] czy trójstronne umowy szkoleniowe[12]. Przed skierowaniem danej osoby na szkolenia lub przyznaniem jej bonu szkoleniowego należy przeprowadzić analizę zapotrzebowania na kompetencje/kwalifikacje wśród lokalnych pracodawców, przeanalizować wyniki badania „Barometr zawodów deficytowych lub nadwyżkowych" oraz powody niezrealizowania wpływających ofert pracy.

Nie każda osoba zainteresowana podjęciem pracy zgłosi się samodzielnie do instytucji rynku pracy, dlatego też warto jest, aby powiatowe urzędy pracy i agencje zatrudnienia prowadziły działania mające na celu pozyskiwanie nowych kandydatów. Można nawiązać współpracę z organizacjami skupiającymi osoby w wieku przedemerytalnym lub wczesnoemerytalnym, czyli klubami seniora, Uniwersytetami Trzeciego Wieku, stowarzyszeniami aktywności lokalnej lub organizacjami, które działają na rzecz aktywizacji osób pozostających poza rynkiem pracy (np. Fundacja Aktywizacja – zajmująca się działaniami mającymi na celu powrót na rynek pracy osób z niepełnosprawnościami, Stowarzyszenie OPTA – prowadzące bezpłatne warsztaty „Mama wraca do pracy", Fundacja „Sukces pisany szminką" – organizująca warsztaty wspierające kobiety w poszukiwaniu i zmianie pracy oraz założeniu własnego biznesu). Warto rozpoznać, jakie organizacje (stowarzyszenia, fundacje) zajmują się na lokalnym rynku działaniami na rzecz zatrudniania, i z nimi nawiązać współpracę.

11 Prawo do ubiegania się o uzyskanie bonu szkoleniowego przysługuje bezrobotnemu do 30. roku życia. Maksymalna kwota, jaką można otrzymać w ramach bonu szkoleniowego, to 100% przeciętnego wynagrodzenia obowiązującego w dniu przyznania bonu.

12 Szkolenia dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy, finansowane ze środków Funduszu Pracy, to rodzaj aktywizacji zawodowej prowadzonej przez urzędy pracy w formie kursu trwającego przeciętnie nie mniej niż 25 godzin zegarowych w tygodniu, chyba że przepisy odrębne przewidują niższy wymiar szkolenia.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Jedna z agencji zatrudnienia na stałe współpracuje z domami dziecka, prowadząc działania ułatwiające wychowankom wchodzącym w dorosłość znalezienie się na rynku pracy. Jednocześnie te osoby, które chcą skorzystać z pośrednictwa pracy, trafią do bazy kandydatów, a po znalezieniu zatrudnienia stają się pracownikami, którzy – w ocenie pracodawców – są sumienni i wysoko zmotywowani.

Osoby, które są potencjalnymi kandydatami do pracy, powinny mieć możliwości zarejestrowania się w bazie danej instytucji przez Internet (należy do minimum ograniczyć formalności) lub w czasie bezpośredniej wizyty w instytucji. Jeśli potencjalny kandydat zdecyduje się na rozmowę z przedstawicielem instytucji, stanowi to dobrą okazję do dokładniejszego zdiagnozowania jego kompetencji. Należy pamiętać, że nie każda osoba jest świadoma lub potrafi nazwać posiadane przez siebie umiejętności.

Poniżej znajdują się przykładowe pytania, które można wykorzystać w diagnozowaniu kompetencji kandydata:

Pytania o umiejętności:

Czym się Pan/Pani wcześniej zajmował/a (w ostatniej pracy)?

Warto zadawać pytania dodatkowe, np.: Co Pan/Pani robił/a jako sprzedawca(czyni) w sklepie z ubraniami? Czy to Pan/Pani zamawiał/a towar? Kto układał towar na półkach? Czy był/a Pan/Pani odpowiedzialna za ekspozycję w sklepie?

Jeśli nie pracował – Co Pan/Pani robił(a)? Czy zdarzało się Panu/Pani wykonywać jakieś drobne (też nieodpłatne) usługi dla sąsiadów/rodziny? Na czym one polegały?

Czy jest Pan/Pani czasem proszony(a) o pomoc przez sąsiadów/znajomych/rodzinę? W jakich sprawach ludzie zwracają się do Pana/Pani o pomoc?

Pytania o zainteresowania:

Co Pan/Pani lubi robić w wolnym czasie? Jeśli zajmuje się Pan/Pani wędkarstwem, to czy umiał(a)by Pan doradzić w sprawie wyboru sprzętu wędkarskiego? lub: Jeśli lubi Pan/Pani wykonywać drobne naprawy lub przedmioty codziennego użytku, proszę powiedzieć, czy wykonuje Pan/Pani to na użytek własny/rodziny jakieś usługi? Czy zdarzało się Panu/Pani świadczyć usługi dla sąsiadów?

Pytania o plany/oczekiwania:

Jeśli miał(a)by Pan/Pani opowiedzieć o idealnej pracy, to jaka ona by była? Co by Pan/Pani robił/a w tej pracy w ramach obowiązków służbowych?

Jeśli osoba rejestruje się przez Internet i ma trudność z określeniem swoich kompetencji (mocnych stron), warto, aby przedstawiciel danej instytucji umówił się z nią na spotkanie.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

W jednym z urzędów praktyką jest dopuszczanie do uczestnictwa w giełdach pracy również osób niezarejestrowanych w urzędzie jako bezrobotne czy poszukujące pracy. Takie podejście uwiarygodnia urząd w oczach pracodawcy, że starania urzędników rzeczywiście zmierzają w kierunku znalezienia najlepszych możliwych kandydatów na oferowane stanowisko. Osoby niezarejestrowane w urzędzie dowiadują się o giełdach pracy ze stron internetowych urzędu i mogą z nich korzystać na takich samych prawach jak bezrobotni.

W opisanej powyżej sytuacji – osoby niezarejestrowane powinny uzyskać propozycje zarejestrowania się w bazie, a co za tym idzie – możliwość uzyskiwania ofert od innych pracodawców.

Dane osób – kandydatów do pracy powinny być rejestrowane w bazie danych prowadzonej przez instytucję rynku pracy i spełniającej wymogi *Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE* (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)[13], a także zasady określone w ustawie o promocji oraz *Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 12 listopada 2012 roku w sprawie rejestracji bezrobotnych i poszukujących pracy*[14].

Wsparciem budowy bazy osób poszukujących pracy (również osób, które nie posiadają statusu bezrobotnego) może być także wprowadzona w październiku 2019 roku zmiana w systemie SyriuszStd – rozbudowująca komponent „Formalna obsługa beneficjenta" o dodatkowe funkcjonalności przeznaczone dla doradców klienta. Zestaw pytań zawartych w kwestionariuszu wywiadu pozwala na określenie sytuacji bezrobotnego poprzez m.in. badanie jego samooceny w zakresie samodzielnego poszukiwania pracy, motywacji do rejestracji w PUP, działań, jakie jest gotowy podjąć w celu podjęcia pracy, czy subiektywnych czynników motywujących do podjęcia pracy. Na podstawie udzielonych odpowiedzi powstaje dla doradcy klienta raport, zawierający szereg istotnych informacji, które mogą być pomocne w określeniu najkorzystniejszych dla danej osoby potencjalnych miejsc pracy, identyfikowaniu barier podjęcia zatrudnienia czy zaplanowaniu możliwie najskuteczniejszej dla danej osoby metody aktywizacji. Najważniejszą zmianą z punktu widzenia modelowej procedury będzie możliwość utworzenia nowego kwestionariusza lub wykorzystania już wypracowanego w odniesieniu do osoby poszukującej pracy, która nie ma statusu bezrobotnego, uwzględniającego np. fakt, że jest ona aktualnie zatrudniona, ale poszukuje nowego miejsca pracy.

13 Dz. Urz. UE L 119 z 4.05.2016.
14 Dz.U. z 2012 r., poz. 1299 z późn. zm.

W przypadku agencji zatrudnienia warto zadbać, aby zakres zbieranych danych był adekwatny do skutecznego prowadzenia pośrednictwa pracy. Powinien obejmować co najmniej:

- imię i nazwisko;
- adres/ telefon kontaktowy;
- posiadane i aktualne uprawnienia;
- wykształcenie (poziom i kierunek);
- doświadczenie zawodowe, zapisywane jako nazwa zajmowanego stanowiska pracy (np.: kierownik, magazynier, dyrektor, nauczyciel); istotne jest, aby sposób zapisu doświadczenia zawodowego pozwalał na wnioskowanie o umiejętnościach danej osoby (tu: zdolności kierownicze, znajomość podstaw logistyki i magazynowania, umiejętności zarządcze, umiejętności przekazywania wiedzy);
- umiejętności (również te, które nie są potwierdzone formalnie, wynikające z zainteresowań lub doświadczenia, np.: umiejętność szycia, obsługi kasy fiskalnej, umiejętność gotowania);
- ograniczenia dotyczące wykonywania pracy;
- pożądane miejsce/ stanowisko pracy;
- oczekiwania finansowe (tu uwaga: nie zawsze kandydat jest w stanie określić swoje oczekiwania odnośnie do wynagrodzenia z uwagi na brak wiedzy dotyczącej oferowanych na rynku stawek; jeśli jest taka możliwość, pracownik agencji może dopytać, za jakie minimalne wynagrodzenie jest w stanie podjąć pracę, lub wskazać, jakie są wynagrodzenia w danej branży lub gdzie można poszukać takich informacji (np. raporty płacowe firmy Sedlak & Sedlak);
- wskazanie, na jakich obszarach kandydat może podjąć zatrudnienie (tu uwaga: warto wskazać, że kryterium odległości od miejsca zamieszkania nie zawsze jest dobre ze względu na różną dostępność komunikacyjną poszczególnych miejsc);
- datę, od której kandydat może podjąć pracę.

Zakres zbieranych danych przez instytucje rynku pracy powinien być wystarczający do przygotowania profilu kandydata, czyli informacji prezentującej pracodawcy potencjalnego pracownika. Osoby zajmujące się pośrednictwem pracy w poszczególnych instytucjach powinny posługiwać się profilami, prezentując poszczególnych kandydatów. Profil kandydata powinien być narzędziem pracy osoby poszukującej kandydatów do pracy. W wersji zanonimizowanej (bez danych osobowych) może być prezentowany potencjalnemu pracodawcy. Informacje przedstawiane w przykładzie profilu kandydata są wystarczające do podjęcia decyzji, czy pracodawca chce, aby dana osoba uczestniczyła w dalszych etapach rekrutacji (co zostało potwierdzone w trakcie konsultacji).

Przykład profilu kandydata:

imię i nazwisko	Anna Wesołowska
Adres/ telefon kontaktowy	ul. Kordiana 2, Malbork tel. 509 67 89 00
Posiadane i aktualne uprawnienia/kwalifikacje	prawo jazdy kat. B
Wykształcenie (poziom i kierunek)	średnie ogólne
Doświadczenie zawodowe zapisywane jako nazwa zajmowanego stanowiska pracy (np.: kierownik, magazynier, dyrektor, nauczyciel); istotne jest, aby sposób zapisu doświadczenia zawodowego pozwalał na wnioskowanie o umiejętnościach danej osoby	kasjer (2 lata), obsługa call center (6 miesięcy), sprzedawca odzież damska (4 lata)
Umiejętności	obsługa kasy fiskalnej obsługa klienta sprzedaż indywidualna (również dobra luksusowe) obsługa infolinii składanie zamówień rozpoznawanie aktualnych trendów na rynku w modzie damskiej aranżacja wystaw fakturowanie drobne naprawy krawieckie (szycie)
Ograniczenia dotyczące wykonywanej pracy (dotyczące zarówno charakteru pracy, jak i miejsca jej wykonywania)	dojazd max. 30 minut od miejsca zamieszkania
Pożądane miejsce/ stanowisko pracy	Sprzedawca (najchętniej sklep z odzieżą/ obuwiem), praca biurowa (fakturowanie)
Od kiedy może zacząć pracę	Od 1 listopada 2019
Oczekiwane wynagrodzenie brutto Akceptowany minimalny poziom wynagrodzenia	3200 zł 3000 zł

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Jeden z urzędów pracy publikuje anonimowe profile kandydatów o wspólnych cechach zawodowych na stronie internetowej urzędu (np. tydzień dla pracodawców poszukujących murarzy). Pracodawca zainteresowany zatrudnieniem określonego kandydata może się z nim skontaktować poprzez instytucję świadczącą pośrednictwo pracy (co stwarza okazję do pozyskania nowego podmiotu do współpracy).

Gromadzenie danych osób poszukujących pracy, zarejestrowanych przez powiatowe urzędy pracy, nie wymaga uzyskania od nich odrębnej zgody[15]. W przypadku OHP i agencji zatrudnienia osoby, które decydują się na umieszczenie swojego profilu w bazie, muszą podpisać stosowne zgody na wykorzystanie danych osobowych w procesach rekrutacyjnych.

Przykład treści zgody

Wyrażam zgodę na przetwarzanie podanych przeze mnie danych osobowych przez ..... w celu udzielania pomocy w uzyskaniu pracy oraz prowadzenia przyszłych rekrutacji, w tym przesyłanie mi ofert pracy oraz udostępnienie podanych przeze mnie danych osobowych potencjalnym pracodawcom.

Podanie danych osobowych było dobrowolne.

Oświadczam, że administrator danych osobowych spełnił w stosunku do mnie obowiązek informacyjny wynikający z przepisów prawa.

Istotnym zadaniem leżącym po stronie instytucji rynku pracy, które może znacząco wpływać na jej wiarygodność i wizerunek, jest stała weryfikacja bazy kandydatów. W przypadku osób zajmujących wyższe stanowiska, na których rotacja jest stosunkowo niewielka, można założyć, że profil kandydata pozostaje aktualny nawet przez dwa lata. Jeśli zaś chodzi o osoby o niższych kwalifikacjach, szczególnie te pracujące w branżach o częstej rotacji, należy wziąć pod uwagę dużą dynamikę zmian w danych dotyczących aktualnego statusu na rynku pracy czy posiadanych kwalifikacji, dlatego też należy aktualizować te dane przy każdej okazji, jednak nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy[16].

Ponadto z regulacji RODO wynika zasada ograniczenia przechowywania danych (art. 5 ust. 1 pkt e). Dane osobowe muszą być przechowywane w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dotyczą, oraz nie dłużej, niż jest to niezbędne do celów, w których są przetwarzane.

W przypadku agencji zatrudnienia nie jest rekomendowane zbyt długie przechowywanie danych, które nie są wykorzystywane w procesach rekrutacji. Zaleca się usuwanie danych kandydatów, z którymi brak jest kontaktu przez 2 lata[17].

15 W związku z wejściem w życie RODO zamiast ogólnego przepisu umożliwiającego tworzenie rejestrów centralnych wprowadzono przepisy doprecyzowujące katalog osób fizycznych, których dane osobowe są przetwarzane przez publiczne służby zatrudnienia w celu realizacji zadań ustawowych, oraz kategorie danych osobowych, przetwarzanych w przypadku poszczególnych osób fizycznych. Zmiany te wprowadzono *Ustawą z dnia 21 lutego 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w związku z zapewnieniem stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE* (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. z 2016 r., poz. 730).

16 Ustawa o promocji wskazuje, że kontakt osoby poszukującej pracy z PUP powinien być co najmniej raz na 90 dni, nie definiując jednak formy tego kontaktu. W prezentowanej procedurze nie wpisujemy jednak tak częstego kontaktu, gdyż przy znacznym zwiększeniu liczby osób zarejestrowanych jako poszukujące pracy może być to niemożliwe do spełnienia, a poza tym nie każdy kontakt (np. realizowany za pośrednictwem poczty elektronicznej) stwarza okazję do uzupełnienia profilu kandydata.

17 Patrz: *Mały kodeks postępowania dla agencji zatrudnienia*, Polskie Forum HR, pod redakcją r. pr. Liliana Strupp.

INFORMACJA O USŁUDZE DLA POSZUKUJĄCYCH PRACY

Dla lepszego świadczenia usługi pośrednictwa pracy istotne jest również budowanie pozytywnego odbioru tej usługi przez kandydatów do pracy. Na stronach zarówno powiatowego urzędu pracy, jak i jednostek OHP czy agencji zatrudnienia, powinno być podane, że instytucja pomaga znaleźć pracę osobom indywidualnym, a także to, czy i w jaki sposób osoby, które chcą znaleźć lub zmienić pracodawcę, mogą zgłaszać swoje kandydatury (np. czy można zgłaszać swoje oferty, jeśli nie odpowiadają one żadnemu z widocznych ogłoszeń o pracę). W przypadku agencji zatrudnienia istotne jest zamieszczenie informacji, że agencja nie pobiera żadnych opłat za pośrednictwo pracy od osoby indywidualnej.

Podobnie jak w przypadku informacji kierowanej do pracodawców, informacja dla osób indywidualnych powinna być napisana językiem prostym, pozbawionym specjalistycznych określeń, poprawnym, wskazującym na możliwe korzyści.

Przykład komunikatu do poszukujących pracy/ potencjalnych pracobiorców:

„Jeśli chcesz:
- zmienić dotychczasową pracę,
- rozpocząć nową pracę po okresie wychowywania dzieci lub opieki nad kimś z rodziny,
- nigdy nie pracowałeś/ nie pracowałaś i podjąłeś/ podjęłaś decyzję o rozpoczęciu pracy,
- potrzebujesz wsparcia w szukaniu pracy,

możesz skorzystać z pomocy powiatowego urzędu pracy. Za naszym pośrednictwem pracodawcy poszukują pracowników na różne stanowiska. Obecnie dysponujemy około…. wolnych miejsc pracy (uwaga dla IRP: ta informacja wymaga stałej aktualizacji, np. raz w tygodniu!!!).

Pracownicy urzędu pomogą Ci znaleźć pracę, zebrać konieczne dokumenty lub przygotować Cię do rozmowy z przyszłym pracodawcą.

Możesz zgłosić się e-mailowo (adres e-mailowy powinien odwoływać się do pośrednictwa pracy, np. szukampracy@pup.wroclaw.pl) lub przyjść osobiście (Wydział Pośrednictwa Pracy, ul. Kolejarska 17, Wrocław, pokój xxx, piętro Z.).

Jeśli decydujesz się na odwiedzenie naszego urzędu, zadzwoń (tu numer telefonu). Pomoże to nam ustalić odpowiedni dla Ciebie termin”.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Niektóre agencje zatrudnienia zamieszczają na swoich stronach poradniki dla poszukujących pracy. Przykładowe tytuły artykułów: „Jak dobrze wypaść na rozmowie o pracę?”, „Czekasz na telefon rekrutera? Przygotuj się”, „Jak możesz poznać swoje mocne i słabe strony” czy „5 porad, jak wybrać najlepszego pracodawcę”.

Jeśli instytucja kieruje swój przekaz do osób młodych, warto rozważyć korzystanie z możliwości, jakie dają sieci społecznościowe (np. Facebook, LinkedIn i inne). Dobrze prowadzony i – co ważne – aktywny profil może być narzędziem pozwalającym na skuteczne komunikowanie się z osobami poszukującymi pracy.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

OHP aspirują do bycia nowoczesną instytucją odpowiadającą na oczekiwania ich klientów, to jest osób młodych – posługują się zatem nowoczesnymi kanałami informacji, wykorzystując media społecznościowe i portale zamieszczające oferty pracy. Starają się kontaktować i współpracować z pracodawcami zamieszczającymi ogłoszenia na tych portalach. OHP promują się jako instytucja oferująca „sprawdzone i bezpieczne" miejsca pracy. Umożliwiają swoim klientom poszukującym pracy kontaktowanie się przez strony na Facebooku i za pośrednictwem Messengera – dzięki temu kontakt jest bieżący i bardziej bezpośredni.

Pozyskanie nowych kandydatów wymaga uwzględnienia w komunikacji odbiorców innych niż bezrobotni – konieczne jest odrębne adresowanie treści do osób, które poszukują możliwości rozpoczęcia nowego zatrudnienia, a nie są obecnie klientami instytucji rynku pracy.

Przykład komunikatu kierowanego do osób na emeryturze (na podstawie zidentyfikowanej dobrej praktyki w jednym z PUP):

> „Posiadasz prawo do emerytury i nadal czujesz się na siłach, żeby pracować? Zgłoś się do punktu obsługi seniora i znajdź nowe miejsce pracy".

Warto zauważyć, że w powyższym przykładzie PUP zdecydował się na utworzenie punktu dedykowanego określonej grupie potencjalnych pracowników. W przypadku seniorów jest to uzasadnione z uwagi na przeciętnie niższe umiejętności cyfrowe w tej grupie. Warto zwrócić również uwagę na to, iż kontakt osobisty z pośrednikiem pracy może być okazją do zadania pytania czy rozwiania ewentualnych wątpliwości.

MODELOWY PRZEBIEG USŁUGI POŚREDNICTWA PRACY Z UWZGLĘDNIENIEM INNYCH FORM WSPARCIA PRACODAWCÓW

Usługa pośrednictwa pracy nabiera w ostatnich latach znaczenia głównie za sprawą dynamicznych zmian na rynku pracy. Po latach wysokiego bezrobocia, co wiązało się z nadwyżką pracowników w stosunku do liczby wolnych miejsc pracy, obecnie sytuacja wydaje się odwracać. Polski rynek pracy w 2019 roku to bezrobocie poniżej 6% i liczba bezrobotnych zarejestrowanych na poziomie poniżej 900 tys. osób. Znalezienie pracownika odpowiadającego potrzebom pracodawcy stanowi coraz większe wyzwanie zarówno dla publicznych, jak i prywatnych instytucji rynku pracy.

Obecnie na rynku pracy odczuwa się brak pracowników. Dla pracodawców nie jest już główną przeszkodą w prowadzeniu działalności gospodarczej niestabilne otoczenie prawne czy wzrost kosztów pracy, ale właśnie problemy z pozyskiwaniem pracownika, zarówno wykwalifikowanego, jak i niewykwalifikowanego. Trudność z samodzielnym znalezieniem pracownika jest głównym powodem, dla którego pracodawcy sięgają po wsparcie instytucji publicznych lub firm prywatnych (agencji zatrudnienia) w procesach rekrutacyjnych lub korzystają z pośrednictwa portali rekrutacyjnych (np. Pracuj.pl) czy portali ogłoszeniowych (np. olx.pl).

Podstawową usługą dla wszystkich instytucji rynku pracy jest pośrednictwo pracy; pozostałe formy wsparcia pracodawców mają charakter pomocniczy lub uzupełniający.

Opracowana w ramach tego projektu modelowa procedura realizacji pośrednictwa pracy składa się z następujących po sobie etapów:

- zgłoszenie oferty pracy przez pracodawcę i ustalenie wymagań dotyczących poszukiwanego pracownika;
- określenie możliwości spełnienia oczekiwań pracodawcy przez daną instytucję, ewentualnie zaproponowanie innych rozwiązań;
- selekcja kandydatów pod względem spełniania kryteriów określonych przez pracodawcę;
- skierowanie kandydata do pracodawcy;
- zakończenie procesu rekrutacji na wolne stanowisko pracy;
- badanie satysfakcji uczestników procesu.

ZGŁOSZENIE OFERTY PRACY PRZEZ PRACODAWCĘ I USTALENIE WYMAGAŃ DOTYCZĄCYCH POSZUKIWANEGO PRACOWNIKA

Rozpoczęciem tego etapu jest zgłoszenie przez pracodawcę chęci zatrudnienia pracownika. Samo zgłoszenie przez pracodawcę potrzeby zatrudnienia pracownika nie może być traktowane jako złożenie oferty pracy i rozpoczęcie procesu rekrutacji, m.in. dlatego że nie zawsze potrzeba pracodawcy może zostać zrealizowana przez daną instytucję.

Celem tego etapu jest określenie, czy instytucja rynku pracy może zrealizować zlecenie pracodawcy, oraz ustalenie z pracodawcą wymagań wobec pracownika, warunków pracy i współpracy. Etap przygotowania rekrutacji obejmuje również czynności związane z opracowaniem treści ogłoszenia.

Etap ten składa się z podetapów:

- ustalenie, czy instytucja może zrealizować zlecenie pracodawcy,
- określenie warunków współpracy,
- opisanie kryteriów wyboru pracownika.

CZY INSTYTUCJA RYNKU PRACY MOŻE ZREALIZOWAĆ USŁUGĘ DLA PRACODAWCY?

Jeśli pracodawca decyduje się na kontakt osobisty lub telefoniczny, w którym – chociaż pobieżnie – określa, jakiego pracownika poszukuje, instytucja rynku pracy powinna niezwłocznie udzielić mu ogólnej informacji, czy jest w stanie zrealizować taką usługę, ewentualnie – jakich innych działań może wymagać realizacja takiej usługi.

Przykład:

Pracodawca chce zatrudnić pracownika, który będzie zajmował się spawaniem. Po pobieżnym przejrzeniu bazy dostępnych pracowników widać, że w bazie mamy wpisane 3 osoby, które mają takie uprawnienia. A zatem można informować pracodawcę, że mamy możliwość zrealizowania takiej usługi.

Działanie to jest podejmowane niezwłocznie po uzyskaniu informacji od pracodawcy o jego chęci przyjęcia do pracy jakiejś osoby. W odpowiedzi przekazywana jest informacja zwrotna o wynikach analizy za pośrednictwem uzgodnionego kanału komunikacji (przykład takiej informacji ze strony powiatowego urzędu pracy: „Szanowny Panie/ Szanowna Pani, uprzejmie informujemy, że w bazie osób poszukujących pracy i bezrobotnych dla powiatu… jest 15 osób, które spełniają warunki formalne określone przez Pana/Panią".

W przypadku powiatowych urzędów pracy informacja nie powinna różnicować osób poszukujących pracy i bezrobotnych, aby nie dyskryminować tych, którzy obecnie pozostają bez zatrudnienia (w informacji kierowanej do pracodawcy nie powinny się znaleźć np. takie dane: mamy 7 spawaczy w bazie, w tym 3 zarejestrowanych jako bezrobotni). Informacja ta ma wyłącznie charakter ilościowy (ile jest osób spełniających ogólnie określone wymagania). Na tym etapie pracodawca **nie otrzymuje** żadnych szczegółowych informacji o kandydatach, takich jak: płeć, miejsce zamieszkania, ukończona szkoła, status na rynku pracy itp. Przekazanie tej informacji powinno się odbyć nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od kontaktu pracodawcy i przekazania podstawowej informacji na temat poszukiwanego pracownika. Jeśli pracodawca złożył zapotrzebowanie na pracownika przez formularz kontaktowy, należy po przenalizowaniu zawartych tam informacji przekazać pracodawcy informację zwrotną (kontaktując się we wskazany przez pracodawcę sposób).

Warto zaznaczyć, że na tym etapie nie jest istotne podanie pracodawcy konkretnej informacji dotyczącej liczby osób spełniających określone przez niego kryteria, ale rozpoznanie, czy dana instytucja może zrealizować potrzebę pracodawcy, czy też pracodawca powinien rozważyć inne strategie rekrutacyjne.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Wśród zalet usług, które dostrzegają pracodawcy, należy także wymienić sprawne przekazanie pierwszej informacji zwrotnej dotyczącej dostępności poszukiwanych osób w zasobach PUP. Dzięki funkcjonalności systemu SyriuszStd pracownik PUP już w trakcie pierwszej rozmowy z pracodawcą chcącym złożyć ofertę w urzędzie może przedstawić informację na temat tego, czy są wśród osób zarejestrowanych w PUP potencjalni pracownicy o oczekiwanych kwalifikacjach. Dzięki temu możliwe jest pogłębienie wiedzy urzędnika na temat potrzeb pracodawcy i ewentualne zweryfikowanie stopnia, w jakim oferta może być elastyczna: czy nie jest możliwe zastąpienie wymogów podanych w formularzu innymi, ale również adekwatnymi z punktu widzenia potrzeb pracodawcy.

Jeśli w bazie nie ma zarejestrowanych kandydatów o poszukiwanych umiejętnościach, można zapytać pracodawcę, czy jest gotowy zgodzić się na zmianę kryteriów wyboru kandydatów przy założeniu, że nadal będą one spełniały potrzeby pracodawcy (np. pracodawca, który chce zatrudnić osobę z wykształceniem technik gastronomii, a takiej osoby nie ma w bazie, może rozważać zatrudnienie osoby bez wykształcenia kierunkowego, ale takiej, która ma co najmniej 2 lata doświadczenia w pracy w gastronomii).

Jednym z narzędzi wspierających proces rekrutacji może być zorganizowanie giełdy pracy (jest to forma dostępna zarówno dla OHP, jak i PUP), która stanowi dobrą okazję do zaprezentowania oferty pracy i dotarcia do osób innych niż obecni klienci tych instytucji. Przesłanką do organizacji giełdy pracy może być sytuacja, w której pracodawca zgłosi ofertę na wiele wolnych miejsc pracy na jedno stanowisko lub kilka stanowisk (również rekrutacje masowe). Informacja o organizowanej giełdzie pracy powinna ukazać się na stronie internetowej instytucji organizującej giełdę oraz na portalach piszących o sprawach lokalnych czy w prasie lokalnej. Samo zamieszczenie informacji na stronach instytucji nie gwarantuje uczestnictwa w giełdzie pracy osób innych niż klienci tych instytucji.

Należy również wskazać pracodawcy inne sposoby działania, które mogą skutkować zrealizowaniem jego potrzeby.

Pracownicy powiatowych urzędów pracy mogą zaproponować:

- poszukiwanie pracowników na terenie innych powiatów (przekazanie oferty do urzędów pracy z innych powiatów);
- wskazanie pracodawcy możliwości złożenia oferty w OHP (należy przekazać dane kontaktowe jednostki: adres, numer telefonu, adres e-mailowy, adres strony internetowej, na której znajdują się ważne dla pracodawcy informacje; dodatkowo można wskazać konkretnego pracownika do kontaktu z danym pracodawcą);
- szkolenia dla zarejestrowanych osób bezrobotnych i poszukujących pracy, w wyniku których te osoby pozyskają odpowiednie kwalifikacje;

- zawarcie trójstronnej umowy szkoleniowej, która umożliwia zamówienie szkolenia dostosowanego do potrzeb pracodawcy; koszt szkolenia w części finansowanej z Funduszu Pracy w danym roku nie może przekroczyć 300% przeciętnego wynagrodzenia;
- przyjęcie na staż osoby bezrobotnej, która w ramach stażu może wykonywać część prac, a jednocześnie zwiększać zakres swoich kompetencji. Staż umożliwia nabywanie przez osobę bezrobotną umiejętności praktycznych do wykonywania pracy poprzez wykonywanie zadań w miejscu pracy, bez nawiązywania stosunku pracy z pracodawcą. Pracodawca w związku z przyjęciem osoby bezrobotnej na staż nie ponosi żadnych kosztów, natomiast stażysta w tym czasie otrzymuje stypendium, które jest wypłacane przez starostę.

W pierwszej kolejności należy proponować rozwiązania z zakresu usług rynku pracy, a jeśli one okażą się nieskuteczne, to te, które wymagają wydatkowania środków z Funduszu Pracy.

OHP – można zaproponować pracodawcy m.in.:

- przekazanie oferty do innych centrów edukacji i pracy młodzieży, młodzieżowych biur pracy lub młodzieżowych centrów kariery w celu jej upowszechnienia;
- przyjęcie przez pracodawcę osoby młodocianej na naukę zawodu lub przyuczenie do wykonywania określonej pracy;
- skierowanie osoby po kursie zawodowym na staż do pracodawcy (min. 3 miesiące);
- wskazanie pracodawcy, do jakiego urzędu powinien się udać, jeśli istnieje prawdopodobieństwo, że oferta pracy może być zrealizowana przez PUP;
- możliwość bezpłatnego przeszkolenia, zgodnie z potrzebami pracodawcy, potencjalnych pracowników w określonym zawodzie. (W tym wypadku warto również podkreślić, że pracodawca może uczestniczyć w procesie szkolenia, rekrutacji i wyboru pracownika spośród przeszkolonych osób.)

Jeśli agencja zatrudnienia nie posiada w swoich rejestrach osób odpowiadających potrzebom pracodawcy, może rozważyć zgłoszenie oferty pracy zarówno do powiatowego urzędu pracy, jak i Ochotniczych Hufców Pracy. Jeśli posiada oddziały w innych miastach, powinna – o ile jest to zasadne – przekazać do nich ofertę pracy, zaznaczając, gdzie będzie miejsce wykonywania pracy.

Efektem tego etapu powinno być przekazanie pracodawcy informacji, czy instytucja ma w swoich bazach kandydatów, co do których istnieje prawdopodobieństwo, że spełniają podstawowe wymogi pracodawcy, a w przypadku gdy takich kandydatów nie ma, wskazanie innych działań, które prowadzą do pozyskania właściwego pracownika.

UZGODNIENIE WARUNKÓW WSPÓŁPRACY

Jeśli instytucja jest w stanie zrealizować zlecenie pracodawcy (gdyż posiada odpowiednich kandydatów) lub pracodawca zgodził się na inne działania zmierzające do pozyskania pracownika, kolejnym krokiem jest ustalenie warunków realizacji usługi.

Przede wszystkim pracodawca powinien zostać poinformowany, że instytucja rynku pracy pośredniczy wyłącznie w zatrudnieniu do legalnej pracy (co oznacza, że jest konieczność zawarcia umowy i wypłaty wynagrodzenia w wysokości określonej w przepisach dotyczących minimalnej płacy).

Niezależnie od instytucji, do której zgłasza się pracodawca, każda z nich – powiatowy urząd pracy, Ochotnicze Hufce Pracy czy agencja zatrudnienia – powinna poinformować go o tym, że działa na podstawie i w granicach prawa (w przypadku agencji zatrudnienia istotne jest pokazanie wpisu do rejestru) – na podstawie ustawy o promocji regulującej zakres ich działań. Wszystkie instytucje powinny powiadomić o tym, że pośrednictwo pracy dotyczy prac legalnych i jest bezpłatne dla osób poszukujących pracy. Agencje zatrudnienia na tym etapie powinny określić, jaka jest opłata za wykonaną usługę, kiedy należy zapłacić itp.

Ważne jest, aby przedsiębiorcy korzystający z pośrednictwa pracy mieli pełną świadomość, na jakich zasadach decydują się na współpracę. Jest to szczególnie istotne, jeśli instytucja podejmuje współpracę z danym pracodawcą/przedsiębiorcą po raz pierwszy.

Jednostki obsługujące dużą liczbę pracodawców powinny rozważyć przygotowanie krótkiej informacji pisemnej lub materiału do wysłania e-mailem. Jest to szczególnie ważne wobec pracodawców, którzy po raz pierwszy korzystają z usługi pośrednictwa pracy realizowanej przez podmioty zewnętrzne. Jeśli pracodawca korzysta po raz kolejny z usługi pośrednictwa pracy, wystarczy krótkie przypomnienie podstawowych wartości (skuteczność, legalność, bezpłatność, dyskrecja). W przypadku agencji zatrudnienia bezpłatność dotyczy osób poszukujących pracy.

W ramach ustaleń pracownik instytucji rynku pracy powinien przedstawić:

- kartę informującą, jak przebiega rekrutacja organizowana według modelowej procedury (patrz załącznik);
- podstawy prawne działalności, w przypadku agencji zatrudnienia – aktualny wpis do rejestru agencji zatrudnienia.

Jeśli przedsiębiorca po raz kolejny korzysta z usług danej instytucji, nie jest konieczne ponowne przedstawienie mu modelu realizacji usługi pośrednictwa pracy.

Wskazane jest zawarcie umowy z agencją zatrudnienia na realizację usługi pośrednictwa pracy. Mając na uwadze ewentualne spory, warto sporządzić umowę na piśmie i ją podpisać. Podstawowe elementy umowy to określenie:

- strony – w tym: nazwa agencji, adres siedziby agencji, nr KRS w przypadku spółek, a w przypadku osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą – nr REGON;
- przedmiot umowy – zlecenie pośrednictwa pracy polegające na rekrutacji pracownika zgodnie z wymaganiami określonymi przez klienta (np. odpowiadającego opisowi stanowiska zawartemu w ofercie pracy) i w terminie przez niego wskazanym;
- obowiązki stron – przykładowe elementy: zobowiązanie pracodawcy do stosowania przy doborze kandydatów zasady równego traktowania, wskazanie terminu, jaki ma agencja na rekrutację pracownika odpowiadającego wymaganiom wskazanym przez klienta, czy też dodatkowo wsparcie agencji w przygotowaniu określonych dokumentów służących zatrudnieniu;
- wynagrodzenie – sposób ustalenia wynagrodzenia (np. stała stawka za rekrutację zakończoną podpisaniem umowy o pracę/ umowy cywilnoprawnej z kandydatem) i termin zapłaty.

W celu ułatwienia współpracy warto w umowie wskazać osoby upoważnione do kontaktu i adresy poczty elektronicznej do doręczeń dla celów związanych z wykonywaniem umowy.

Jeśli pracodawca nie akceptuje obowiązujących zasad lub próbuje ominąć niektóre istotne elementy procedury w sposób sprzeczny z prawem (np. deklaruje, że nie będzie zawierał umowy o pracę z kandydatem, jeśli ten przekroczył 55. rok życia), instytucja powinna odmówić realizacji zlecenia oraz poinformować o konsekwencjach nieprzestrzegania przepisów prawa pracy.

UWAGA!

Szczególnie w przypadku pracodawcy, który korzysta w danej instytucji z usługi pośrednictwa pracy po raz pierwszy, wyjaśnienie zasad współpracy ma kluczowe znaczenie. Samo zapewnienie pracodawcy, że posiada wiedzę na temat procesu, nie może stanowić wystarczającego powodu, aby zrezygnować z tego etapu, gdyż poziom wiedzy pracodawcy niekoniecznie musi być zgodny ze stanem faktycznym. Brak dokładnych ustaleń, czego dotyczy usługa i w jaki sposób będzie świadczona, może powodować wzajemne niezrozumienie, a w następstwie rozczarowanie klienta/pracodawcy. Lepiej na początku poświęcić nieco czasu na wyjaśnienia i doprecyzowanie wzajemnych oczekiwań, niż narażać się na późniejsze wyjaśnianie nieporozumień.

Innowacją na tym etapie, w stosunku do dominującej praktyki, jest przekazanie pracodawcy teczki (w formie papierowej lub e-mailem), zawierającej pakiet materiałów dotyczących obowiązków pracodawcy, wynikających z zatrudnienia pracownika lub pracownika młodocianego (wzór informacji kierowanej do pracodawcy i pracownika jest zamieszczony w załącznikach do tego opracowania). Załączony materiał stanowi skrótowo przedstawione obowiązki pracodawcy w przypadku zatrudnienia na podstawie umowy o pracę lub podmiotu, który decyduje się zawrzeć umowę cywilnoprawną.

Przedstawienie pracodawcy jego obowiązków wzmacnia legalność zatrudnienia, a ponadto zwiększa świadomość pracodawców. Należy również zauważyć, że takie działanie podbudowuje wizerunek urzędu pracy/ Ochotniczych Hufców Pracy czy agencji zatrudnienia jako instytucji promującej legalne i bezpieczne zatrudnienie.

Końcowym elementem tego etapu powinna być decyzja pracodawcy o skorzystaniu z usługi oferowanej przez powiatowy urząd pracy/ OHP/ agencje zatrudnienia. Jeśli decyzja ta będzie pozytywna, można przystąpić do kolejnego etapu, czyli ustalenia szczegółowych wymagań pracodawcy i oferowanych warunków pracy.

OKREŚLENIE WYMAGAŃ PRACODAWCY ODNOŚNIE DO PRZYSZŁEGO PRACOWNIKA

Jeśli pracodawca po raz pierwszy zgłasza ofertę pracy w instytucji, wskazane jest umówienie spotkania. Jego celem powinna być rozmowa, w trakcie której zostaną ustalone oczekiwania pracodawcy odnośnie do przyszłego pracownika i sposobu prowadzenia rekrutacji. Spotkanie powinno odbyć się w miejscu wskazanym przez pracodawcę (siedziba, oddział firmy) lub w instytucji świadczącej pośrednictwo. Termin spotkania powinien zostać ustalony niezwłocznie i być dopasowany do potrzeb klienta.

W ramach przygotowywania zakresu usługi pośrednictwa pracy pracownik instytucji powinien wspierać pracodawcę w:

- określaniu wymagań wobec przyszłego pracownika (dzieląc je – w miarę możliwości – na niezbędne i pożądane);

- ustaleniu wynagrodzenia dla przyszłego pracownika, adekwatnego do wymagań i sytuacji na lokalnym rynku pracy;
- doprecyzowaniu/określeniu sposobu zatrudnienia i warunków pracy (np. praca zmianowa, praca w ustalonych godzinach).

W przypadku ofert składanych do powiatowego urzędu pracy zakres informacji, jakie pracodawca podaje w ofercie pracy, jest określony w rozporządzeniu w sprawie usług rynku pracy:

1. Dane dotyczące pracodawcy: nazwa, adres, numer telefonu, numer identyfikacji podatkowej, informacja, czy pracodawca jest agencją zatrudnienia zgłaszającą ofertę pracy tymczasowej.
2. Informacje dotyczące zgłaszanego miejsca pracy: nazwa stanowiska, liczba wolnych miejsc pracy w ramach stanowiska z uwzględnieniem liczby wolnych miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnościami, ogólny zakres obowiązków, miejsce wykonywania pracy, rodzaj umowy stanowiącej podstawę wykonywania pracy, wysokość proponowanego wynagrodzenia brutto, datę rozpoczęcia pracy, informację o systemie i rozkładzie czasu pracy, system wynagradzania, wymiar czasu pracy i okres zatrudnienia w przypadku pracy na podstawie umowy o pracę albo okres wykonywania umowy w przypadku umowy cywilnoprawnej, oznaczenie, czy oferta pracy jest ofertą pracy tymczasowej.
3. Wymagania dotyczące kandydatów do pracy: poziom wykształcenia, umiejętności, uprawnienia, doświadczenie zawodowe, znajomość języków obcych z określeniem poziomu ich znajomości oraz szczególne zainteresowanie zatrudnieniem kandydatów z państw EOG.
4. Sposób realizacji usługi/ postępowania z ofertą pracy: okres aktualności oferty, częstotliwość kontaktów z pracodawcą lub jego pracownikiem, wskazanym przez tego pracodawcę do kontaktów w sprawie oferty pracy, zwanym dalej „osobą wskazaną przez pracodawcę", stwierdzenie, że oferta nie jest w tym samym czasie zgłoszona do innego powiatowego urzędu pracy na terenie kraju, możliwość upowszechniania informacji identyfikujących pracodawcę krajowego, oczekiwania dotyczące dodatkowego:
   a. upowszechniania oferty pracy w wybranych państwach EOG,
   b. przekazania oferty pracy do wskazanych powiatowych urzędów pracy w celu upowszechnienia jej w ich siedzibach.

Warto pamiętać, że nie każdy przedsiębiorca przychodzący do PUP, OHP czy agencji zatrudnienia jest specjalistą do spraw zasobów ludzkich (kadrowych) – część z nich może po prostu nie rozumieć specjalistycznych określeń czy sformułowań, a jednocześnie nie przyznawać się do tego, chcąc uniknąć niekomfortowej dla niego sytuacji. Nie wszyscy pracodawcy, tak samo jak pracownik instytucji rynku pracy, rozumieją pojęcia, szczególnie te ustawowe. Dlatego warto, aby pracownik instytucji przygotował ofertę pracy wspólnie z pracodawcą, szczególnie wówczas, gdy ten po raz pierwszy zdecydował się na korzystanie z usługi pośrednictwa pracy. Celem rozmowy powinno być jak najlepsze rozpoznanie potrzeb pracodawcy odnośnie do przyszłego pracownika i przebiegu procesu rekrutacji oraz zapisanie ich w formie, która jest tak samo rozumiana przez pracownika instytucji rynku pracy i pracodawcę

Kryteria określane przez pracodawcę wobec kandydata powinny wynikać z zakresu obowiązków, jaki zostanie mu powierzony po zawarciu umowy. Nie jest zasadne np. wymaganie posiadania szczupłej sylwetki od osoby, która będzie pracować przy linii produkcyjnej. W przypadku osób pracujących w sekretariatach i na recepcjach wymóg nienagannego wyglądu – rozumianego jako schludność czy czystość – ma swoje uzasadnienie.

UWAGA!

Kryteria nie mogą w żaden sposób odnosić się do wieku, płci, rasy itp. Nie można w ogłoszeniu, w którym poszukujemy sekretarki, napisać, że oczekujemy kogoś o młodym wyglądzie, zgrabnej pani, przystojnego mężczyzny. Wymagania powinny być neutralne, dlatego należy używać sformułowań typu „wypowiadanie się zgodnie z zasadami języka polskiego", „zadbany wygląd", „strój adekwatny do wykonywanej pracy" (zamiast konieczne jest noszenie spódnicy/sukienki/garsonki, co jednoznacznie wskazuje na kobietę).

Warto rozważyć zmianę ogólnych stwierdzeń typu „wysokie zdolności komunikacyjne" na bardziej konkretne, czyli „umiejętność telefonicznej obsługi klienta", „umiejętność formułowania pism urzędowych i korespondencji służbowej" czy „umiejętność prezentowania oferty przedsiębiorstwa/ produktów".

W trakcie rozmowy pracownik instytucji, o ile zajdzie taka potrzeba, powinien wyjaśnić pracodawcy, który składa ofertę, co oznaczają sformułowania używane standardowo w formularzach lub rozmowach na temat procesu pośrednictwa pracy (na przykład miejsce wykonywania pracy, rodzaj umowy stanowiącej podstawę wykonywania pracy, system i rozkład czasu pracy, system wynagradzania, wymiar czasu pracy). Przeprowadzone w ramach projektu warsztaty wykazały, że są to pojęcia odmiennie interpretowane przez pracowników instytucji rynku pracy i pracodawców.

Przykład:

Sformułowanie typu „praca w systemie zmianowym" może być różnie rozumiane – jako praca na dwie zmiany, na trzy zmiany, obejmująca lub nie weekendy, święta itp., dlatego warto w ogłoszeniu doprecyzować, co pracodawca rozumie przez te określenia, np. praca na dwie zmiany (6–14 lub 14–22 przez 5 dni w tygodniu, również w niedziele i święta).

W trakcie ustalania wymagań wobec kandydata można posłużyć się narzędziem INFODORADCA+ <http://psz.praca.gov.pl//infodoradca>. Pod wskazanym adresem znajdują się materiały zawierające m.in. opisy zawodów oraz kompetencji zawodowych. INFODORADCA+ może stanowić pomoc w określaniu wymagań dotyczących kwalifikacji zawodowych kandydata do pracy, adekwatnych do stanowiska, na które prowadzony jest nabór. Można również skorzystać z przygotowanych treści, aby upewnić się, że wymagania zgłaszane przez pracodawcę są adekwatne do treści zawodu (co może się zdarzyć,

gdy pracodawca inaczej niż pracownik instytucji świadczącej pośrednictwo pracy postrzega zakres obowiązków przypisanych do danego stanowiska pracy).

W trakcie rozmów z pracodawcą należy dążyć również do określenia, jakich dodatkowych korzyści pracownik może się spodziewać, podejmując zatrudnienie u danego pracodawcy (może to być m.in. dostępność szkoleń zawodowych, elastyczne godziny pracy, możliwość indywidualnego dopasowania grafiku pracy, premie kwartalne/ roczne, „owocowe piątki", czyli dzień, w którym pracodawca dostarcza pracownikom darmowe owoce). Opisanie elementów, które mogą uczynić ofertę pracy bardziej atrakcyjną, jest ważne w sytuacji dużych trudności pracodawców w pozyskaniu pracownika. Jest też okazją do budowania wizerunku pracodawcy na lokalnym rynku, co może mieć znaczenie dla sposobu postrzegania danego przedsiębiorstwa (działania *employer branding*[18]). Na tym etapie zadaniem pracownika prowadzącego proces pośrednictwa jest weryfikacja (na podstawie rozmowy z pracodawcą), czy dane przedsiębiorstwo faktycznie stosuje deklarowane praktyki. Oferty pracodawcy nie mogą dotyczyć tych spraw, które są dla niego obowiązkowe z tytułu przepisów (w przypadku umowy o pracę dodatkowym bonusem NIE JEST wypłata pensji w terminie, szkolenia BHP i stanowiskowe, wstępne i okresowe badania lekarskie).

Poniższa lista pytań ma służyć trafniejszej diagnozie potrzeb pracodawcy. Pytania odnoszą się do informacji, które są wymagane przy zgłoszeniu oferty pracy do PUP, ale mogą być wykorzystywane przez inne instytucje. Można modyfikować ich treść, dostosowując ją do potrzeb rozmówcy. Pytania powinny być zadawane pojedynczo. Osoba pytająca powinna dać rozmówcy czas do zastanowienia się i czas na swobodną wypowiedź.

Przykładowa lista pytań
(w nawiasach instrukcja dla pytającego, nie stanowi treści pytania):

Ile osób chce Pan/Pani zatrudnić?
(Jeśli więcej niż jedną)
Czy wszystkie osoby będą robić w pracy to samo/ wykonywać te same czynności?

Na czym będzie polegała praca? Proszę ją krótko opisać. Czy codziennie będzie taka sama?

Co Pana/Pani przyszły pracownik ma umieć/potrafić? Jakie jeszcze umiejętności będą przydatne w pracy? Czy oczekuje Pan/Pani, że nowy pracownik będzie w stanie od razu przystąpić do pracy, czy przewiduje Pan/Pani możliwość dodatkowego szkolenia? Które z podanych umiejętności są niezbędne do tego, aby Pan/Pani zatrudnił(a) daną osobę, a które mile widziane?

Czy oczekuje Pan/Pani, że przyszły pracownik będzie miał określone wykształcenie? Jakie to powinno być wykształcenie (poziom)? Czy ważny jest kierunek/ rodzaj ukończonej szkoły/uczelni? Czy Pana/Pani pracownik powinien mieć ukończoną konkretną szkołę/ o konkretnym profilu? Jaką/ jaki to profil? Czy jest możliwe, aby Pan/Pani zatrudnił/a osobę z innym wykształceniem, jeśli posiada odpowiednie przez Pana/Panią umiejętności?

Czy wymagana jest umiejętność obsługi jakichś urządzeń? Jakich? Czy wystarczająca jest umiejętność obsługi czy też naprawy/konserwacji?

18 *Employer branding* (budowanie marki pracodawcy) – działania firmy mające na celu budowanie własnego wizerunku, by być postrzeganą jako „pracodawca z wyboru". Nie ma obecnie polskiego terminu.

Jaka umiejętność/ cecha pracownika jest dla Pana/Pani najważniejsza?

Czy pracownik będzie pracować w zespole, czy samodzielnie? Czy w razie potrzeby może liczyć na pomoc przełożonego?

Czy pracownik musi mieć jakieś dokumenty, które potwierdzają to, co umie/ jego kwalifikacje? Jakie są to dokumenty? Czy te dokumenty mają datę ważności, czy są wydawane bezterminowo?

Jakie cechy pracownika są dla Pana/Pani szczególnie ważne?

Kto nie będzie mógł pracować na tym stanowisku? Dlaczego? Czy są jakieś przeciwwskazania do podjęcia tej pracy (np. wynikające z obciążenia fizycznego lub psychicznego, lub odrębnych przepisów)? (Uwaga: celem tego pytania jest zebranie dodatkowych informacji o charakterze wykonywanej pracy. Nie może dochodzić do sytuacji, w których pewna grupa kandydatów będzie dyskryminowana!!!).

Czy pracownik powinien znać jakiś język obcy? Jaki? Na jakim poziomie (tu pytania pomocnicze: Czy będzie rozmawiał z obcokrajowcami? Będzie korespondował? Czy będzie to korespondencja formalna?).

W jakim miejscu będzie pracowała wybrana przez Pana/Panią osoba? Czy zawsze będzie to samo miejsce? Czy są przewidziane wyjazdy służbowe? Jak często i na jak długo?

W jakich godzinach będzie praca? Czy zawsze w tych samych? Czy jest możliwa zmiana tych godzin, jeśli pracownik zgłosi taką potrzebę?

Na jak długo chce Pan/Pani zatrudnić pracownika? Na ile godzin dziennie?

Jakie wynagrodzenie Pan/Pani przewiduje? Czy są przewidziane jakieś dodatki? Czy w Pana/Pani zakładzie pracownicy pracują w godzinach nadliczbowych? Jak często się to zdarza?

Czym różni się Pana/Pani firma od innych firm tego typu? Dlaczego warto się zatrudnić w Pana/Pani firmie?

Z przeprowadzonych badań wynika, że pracodawcy, którzy korzystają z usługi pośrednictwa pracy świadczonej przez PUP, najczęściej zgłaszają oferty pracy na formularzu papierowym, samodzielnie wypełnianym przez pracodawców (66,2%), rzadziej wybieranymi formami są – formularz on-line, wypełniany przez pracodawcę (24,8%), lub bezpośrednio (ustnie) – 20,4%.

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej opracowało formularz składania oferty wspólny dla wszystkich powiatowych urzędów pracy. Można go pobrać na stronie: <https://www.praca.gov.pl/eurzad/index.eup#/inneSprawy/listaDokumentow?dest=OFERTY>. Formularz może zostać wydrukowany po wypełnieniu. Obecny formularz może sprawiać trudność pracodawcom niezaznajomionym z używaną terminologią, dlatego też warto rozważyć pomoc pracownika w pierwszym wypełnieniu formularza przez pracodawcę.

Powiatowy urząd pracy powinien systematycznie promować wśród pracodawców zgłaszanie ofert pracy za pomocą formularza on-line.

Z uwagi na fakt, że część pracodawców deklarujących chęć skorzystania z usług PUP nadal preferuje składanie ofert w formie pisemnej (z wykorzystaniem formularza na papierze), proponujemy zastosowanie jednolitego wzoru formularza dla wszystkich urzędów pracy.

Propozycja wzoru takiego formularza znajduje się poniżej:

Dane dotyczące pracodawcy

Pracodawca	Nazwa NIP
Adres pracodawcy	Ulica Kod pocztowy Miejscowość Ewentualnie adres strony WWW
Osoba do kontaktu	Imię i nazwisko ..... E-mail ..... Nr telefonu .....
Czy reprezentuje Pan/Pani agencję zatrudnienia?	Tak Nie
Jeśli reprezentuje Pan/Pani agencję zatrudnienia, to czy zgłaszane stanowisko pracy dotyczy pracy tymczasowej?	Tak Nie
Informacje dotyczące poszukiwanych pracowników	
Na jakiej stanowisko poszukuje Pan/Pani pracowników?	
Jakie zadania będzie wykonywał pracownik zatrudniony na tym stanowisku?	
Ilu pracowników poszukuje Pan/Pani do pracy w ramach tego ogłoszenia? (proszę podać liczbę)	.....
Liczba wolnych miejsc pracy dla osób niepełnosprawnych	
Wymiar etatu/ liczba godzin pracy tygodniowo	
Czy pracownik będzie miał stałe godziny pracy?	Tak Nie
Czy pracownik może dostosować swoje godziny pracy do własnych potrzeb?	Tak Nie
Czy pracownik będzie pracował w tym samym miejscu (pod tym samym adresem)?	Tak Nie
Informacje nt. ilu kandydatów chciałby Pan/Pani otrzymać	
Miejsce wykonywania pracy (w przypadku, gdy pracownik będzie wykonywał prace w różnych miejscach, proszę wskazać główne miejsce pracy)	

Rodzaj umowy	Umowa o pracę Umowa o pracę w celu zastępstwa Umowa cywilnoprawna (umowa-zlecenie/ świadczenie usługi/ umowa o dzieło)
Wynagrodzenie miesięczne brutto W przypadku umowy-zlecenia proszę wpisać stawkę godzinową	..... brutto miesięcznie ..... brutto/ godzina
Dodatkowe informacje dotyczące wynagrodzenia pracownika	Stawka akordowa (wynagrodzenie zależne od liczby wykonanych produktów) Premia Prowizja (zależna od wykonania założonego planu)
Wymagania wobec pracownika	Konieczne (bez spełnienia tych wymagań nie ma możliwości podjęcia pracy) ....
	Pożądane/ mile widziane (spełnienie tych wymagań przez kandydata zwiększa szanse na jego podjęcie pracy) ....
Od kiedy pracownik może podjąć pracę?	natychmiast ..... dzień/ miesiąc/rok
Jakie dodatkowe korzyści będzie miał pracownik zatrudniony w Pana/Pani firmie?	
Czy pracodawca zapewnia:	Zakwaterowanie tak/nie Wyżywienie tak/nie
Do kiedy mamy prowadzić działania zmierzające do zatrudnienia pracownika?	..... dzień/miesiąc/rok
Jak często nasz pracownik ma się kontaktować z Panem/Panią?	Codziennie Raz na tydzień Raz na dwa tygodnie Inna częstotliwość, proszę określić jaka .....
Czy zgłaszał(a) Pan/Pani ofertę wolnego stanowiska pracy do innego urzędu pracy?	Tak Nie
Czy chce Pan/Pani, aby ta oferta była rozpowszechniona w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego?	Tak, w jakich? ..... Nie
Czy chce Pan/Pani, aby ta oferta była przekazana do innych powiatowych urzędów pracy?	Tak, do których? (można wskazać konkretne urzędy, lub obszar administracyjnych np. województwo) ..... Nie.....

Instytucja świadcząca usługę pośrednictwa pracy nie może przyjąć zlecenia poszukiwania pracownika do realizacji, jeśli:

- pracodawca za pracę w pełnym wymiarze godzin oferuje wynagrodzenie niższe niż minimalne;
- wymagania określone przez pracodawcę naruszają zasadę równego traktowania lub mogą dyskryminować kandydatów.

W przypadku powiatowych urzędów pracy należy również pamiętać o ograniczeniu wynikającym z art. 36 ust. 5f ustawy o promocji, zgodnie z którym: „Powiatowy urząd pracy może nie przyjąć oferty pracy, w szczególności jeżeli pracodawca w okresie 365 dni przed dniem zgłoszenia oferty pracy został ukarany lub skazany prawomocnym wyrokiem za naruszenie przepisów prawa pracy albo jest objęty postępowaniem dotyczącym naruszenia przepisów prawa pracy". Odmowa przez PUP przyjęcia do realizacji oferty pracy wymaga pisemnego uzasadnienia[19].

Jeśli pracodawca oferuje warunki pracy poniżej rynkowych standardów (nawet jeśli płaca przekracza najniższe wynagrodzenie), pracownik instytucji rynku pracy (który powinien dysponować wiedzą na temat lokalnego rynku pracy) kieruje do pracodawcy bezpośrednią informację zwrotną (np. „Na naszym rynku osoby z uprawnieniami spawacza pracują przeciętnie za ok. 3500 zł netto, czyli ok. 4840 zł brutto. Za proponowaną przez Pana kwotę nie będzie chętnych"). Ustalenie rynkowych standardów może odbywać się m.in. na podstawie innych zrealizowanych ofert pracy na podobne stanowiska, analizie ogłoszeń o wolnych stanowiskach zawierających informację o wynagrodzeniu zamieszczanych na portalach ogłoszeniowych, raportów płacowych (dostępnych w sieci). Warto pamiętać, że w sytuacji dynamicznych zmian w gospodarce (poprawa lub pogorszenie koniunktury) oferowane wynagrodzenia mogą się zmieniać dosyć szybko, dlatego np. posiadane informacje z ubiegłego roku mogą nie odpowiadać aktualnej sytuacji na rynku pracy.

Wskazane jest, aby pracownik udzielał pracodawcy również innych informacji na temat sytuacji na rynku pracy, które będą miały wpływ na szansę powodzenia prowadzonej rekrutacji (np. „W ubiegłym miesiącu przeprowadzaliśmy duży nabór na pracowników budowlanych, dlatego obecnie może nie być już osób zainteresowanych podjęciem pracy w tej branży. Sugerujemy od razu rozszerzyć nabór na sąsiadujące powiaty"). Istotne, aby udzielając takiej informacji, nigdy nie przekazywać danych o innych podmiotach. Niedopuszczalne jest informowanie kogokolwiek o poczynaniach innych klientów instytucji.

UWAGA!

Informacje, które mogą wydawać się nieistotne dla pracownika urzędu pracy, dla przedsiębiorcy mogą być tajemnicą przedsiębiorstwa.

Tajemnicą jest m.in., kto i ile osób zatrudnia/ chce zatrudniać, ile wypłaca wynagrodzenia, jakie ma plany rozwojowe, jaki ma pomysł na rozwój biznesu. Te informacje są poufne, niezależnie od tego, czy ta wiedza pochodzi od przedsiębiorcy, czy od osób trzecich.

19 Autorzy procedury sugerują zmianę prawa poprzez dopuszczenie elektronicznej formy informowania o odmowie przyjęcia do realizacji oferty pracy.

Należy ustalić z pracodawcą szczegóły dotyczące prezentowania nazwy pracodawcy (czy nazwa pracodawcy ma się pojawić w ogłoszeniu, czy zostanie podana do wiadomości potencjalnym kandydatom w późniejszym czasie) oraz szczegóły dotyczące dystrybucji informacji o wolnym miejscu pracy – czy oferta ma być dostępna wyłącznie dla osób, które są zarejestrowane w bazie danej instytucji, czy upubliczniona. Jeśli pracodawca podejmie decyzję o upublicznieniu oferty, należy dokładnie doprecyzować, gdzie i w jakim czasie ma być ona publikowana. W przypadku powiatowych urzędów pracy oferta pracy jest podana do publicznej wiadomości – zgodnie z zapisami rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy – nie później niż w dniu następnym, o czym powinien zostać poinformowany pracodawca (szerzej ten temat został poruszony w następnym rozdziale).

Podanie nazwy pracodawcy może znacząco zwiększyć skuteczność rekrutacji, szczególnie jeśli pracodawca ma silną i dobrze rozpoznawalną markę, prowadzi efektywne działania employer brandingowe. Marka pracodawcy dla wielu potencjalnych pracowników ma znaczenie dla podjęcia decyzji o aplikowaniu na dane stanowisko pracy. Warto zatem ten argument wykorzystać w tracie ustaleń z pracodawcą. Zdarzają się jednak przypadki, w których pracodawca nie chce powszechnie ujawnić zamiaru zatrudnienia nowych pracowników (np. firma chce ukryć swoje działania przed konkurencją, pracodawca dopiero pracuje na dobrą opinię). Podanie do wiadomości marki leży w gestii pracodawcy.

W przypadku publicznych służb zatrudnienia rozporządzenie w sprawie usług rynku pracy przewiduje dwie formy ogłoszeń:

1. otwartą, która zawiera dane umożliwiające identyfikację pracodawcy krajowego,
2. zamkniętą – niezawierającą danych pracodawcy.

Wypracowany w tracie spotkania zakres usługi (kogo szukamy?) i sposób jej świadczenia należy przekazać do akceptacji (w formie wydruku lub e-mailem) pracodawcy, aby zyskać pewność, że usługa będzie realizowana zgodnie z potrzebami pracodawcy. W przypadku powiatowych urzędów pracy wystarczające może być przesłanie wypełnionego zgłoszenia (formularza) oferty pracy, zawierającego zarówno opis wymagań wobec kandydata, jak też ustalenia dotyczące przebiegu usługi i sposobu kontaktu. Jest to szczególnie istotne w sytuacji, gdy oferta pracy była przyjmowana telefonicznie. Jeśli instytucja rynku pracy zbiera informacje w innej formie, podsumowanie ustaleń powinno określać co najmniej:

- wymagania dotyczące kandydata;
- oferowane warunki pracy;
- liczbę osób, jaką chce zatrudnić pracodawca;
- czas trwania całej procedury (kiedy zostaną przedstawione kandydatury);
- sposób wyboru kandydata przez pracodawcę – czy za pośrednictwem wyspecjalizowanej instytucji, czy samodzielnie;
- formę i częstotliwość kontaktu.

Powyższa informacja, stanowiąca podsumowanie zakresu świadczonej usługi pośrednictwa pracy, jest potwierdzeniem, że potrzeby zgłoszone przez pracodawcę zostały zapisane zgodnie z jego intencją. Jeśli się okaże, że treść ustaleń (szczególnie w części dotyczącej wymagań wobec przyszłego pracownika czy sposobu kontaktu pomiędzy instytucją a pracodawcą) odbiega od oczekiwań pracodawcy, należy dokonać niezbędnych

poprawek. Rozpoczynanie procesu rekrutacji i selekcji pracowników bez potwierdzenia, że kryteria wyboru pracownika odpowiadają potrzebom pracodawcy, może powodować późniejszą odmowę zatrudnienia wybranego pracownika właśnie ze względu na nieadekwatność jego kwalifikacji do potrzeb pracodawcy.

Efektem tego etapu działań jest określenie kryteriów wobec kandydata do pracy, uzgodnienie tego, jak będzie przebiegać usługa, i wskazanie pracodawcy działań możliwych do podjęcia w przypadku braku właściwych kandydatów.

Należy zauważyć, że po zakończeniu tego etapu obie strony mają świadomość, jak będzie realizowana usługa, czego, w jakim czasie i jakich efektów mogą się spodziewać. Co ważne – o ile nie najważniejsze – usługobiorca jest poinformowany, że realizacja usługi pośrednictwa pracy prowadzi do legalnego zatrudnienia wybranego pracownika.

PUBLIKACJA OFERTY PRACY

Publikacja oferty powinna mieć miejsce wyłącznie wtedy, gdy pracodawca korzystający z usługi podejmie taką decyzję. W przeciwnym razie wyszukiwanie pracownika odbywa się wśród kandydatów zarejestrowanych w bazie danej instytucji. Pozwala to również na zachowanie dyskrecji wówczas, gdy pracodawca z jakiegoś względu nie chce ujawniać informacji o prowadzonej rekrutacji (np. z obawy przed działaniami konkurencji).

W przypadku ofert zgłoszonych do powiatowego urzędu pracy kwestie ich upublicznienia reguluje ustawa o promocji zatrudnienia oraz rozporządzenie w sprawie usług rynku pracy, o czym pracodawca powinien zostać uprzedzony. Pracodawca powinien zostać poinformowany o możliwości zamieszczenia oferty w formie otwartej (z podaniem do publicznej wiadomości jego danych identyfikacyjnych) lub zamkniętej (bez jego danych identyfikacyjnych) i mieć możliwości dokonania wyboru pomiędzy tymi dwiema opcjami.

Zgodnie z przepisami oferta zgłoszona przez pracodawcę jest upowszechniana najpóźniej następnego dnia poprzez:

- zamieszczenie jej w powszechnie dostępnym miejscu w siedzibie powiatowego urzędu pracy;
- zamieszczenie jej w internetowej bazie ofert pracy oraz w bazie ofert pracy EURES wraz ze wskazaniem, czy pracodawca jest szczególnie zainteresowany zatrudnieniem kandydata z Europejskiego Obszaru Gospodarczego;
- przekazanie oferty do wskazanych przez pracodawcę innych powiatowych urzędów pracy.

O ile urząd pracy posiada takie możliwości, istnieje opcja upowszechniania oferty pracy w inny sposób niż wymienione wyżej. Jeśli jednak są podejmowane takie działania, muszą być one uzgodnione z pracodawcą.

Zawarty w ogłoszeniu zakres informacji powinien dotyczyć kluczowych kwestii. Zbyt długa lista wymagań, niejasne czy dwuznaczne sformułowania, brak istotnych informacji mogą zniechęcać potencjalnych pracowników.

W przypadku powiatowych urzędów pracy minimalny zakres informacji zawartych w ogłoszeniu o pracę jest określony przepisami i obejmuje:

- informacje dotyczące zgłaszanego miejsca pracy: nazwa stanowiska, liczba wolnych miejsc pracy w ramach stanowiska z uwzględnieniem liczby wolnych miejsc pracy dla osób z niepełnosprawnościami, ogólny zakres obowiązków, miejsce wykonywania pracy; rodzaj umowy stanowiącej podstawę wykonywania pracy; wysokość proponowanego wynagrodzenia brutto; datę rozpoczęcia pracy; informację o systemie i rozkładzie czasu pracy; system wynagradzania; wymiar czasu pracy i okres zatrudnienia w przypadku pracy na podstawie umowy o pracę albo okres wykonywania umowy w przypadku umowy cywilnoprawnej; oznaczenie, czy jest to oferta pracy tymczasowej; jeżeli oferta pracy jest składana przez agencje zatrudnienia, należy podać numer wpisu do Krajowego Rejestru Agencji Zatrudnienia (KRAZ);
- wymagania dotyczące kandydatów do pracy: poziom wykształcenia, umiejętności, uprawnienia, doświadczenie zawodowe, znajomość języków obcych z określeniem poziomu ich znajomości oraz szczególne zainteresowanie zatrudnieniem kandydatów z państw EOG.

Ten sam zakres informacji powinien być uwzględniony w informacjach o wolnym stanowisku pracy, zamieszczanych przez OHP.

W przypadku agencji zatrudnienia informacja o wolnym miejscu pracy powinna zawierać co najmniej:

- nazwę stanowiska i opis zadań wykonywanych na stanowisku pracy, na które prowadzony jest nabór;
- wymagania wobec kandydata (niezbędne i pożądane);
- rodzaj umowy i oferowane wynagrodzenie;
- informację, kto (jaka instytucja) prowadzi rekrutację – to jest ważne szczególnie wtedy, gdy umieszczamy ogłoszenie w sieci;
- dane kontaktowe do osoby odpowiedzialnej za proces rekrutacyjny w instytucji; konieczne jest podanie bezpośredniego numeru telefonu i adresu e-mailowego;
- numer wpisu agencji zatrudnienia do Krajowego Rejestru Agencji Zatrudnienie (KRAZ);
- określenie, czy jest to oferta pracy tymczasowej.

Dla zachowania kontroli nad przebiegiem procesu pozyskiwania pracownika oraz dbania o legalność zatrudnienia wszystkie oferty stanowiące odpowiedź na ogłoszenie powinny wpływać do instytucji realizującej usługę.

Treść ogłoszenia i wymagania ustalone przez pracodawcę muszą być ze sobą spójne. Należy jednak zadbać, aby ogłoszenie było atrakcyjne i napisane językiem zrozumiałym dla potencjalnego odbiorcy – kandydata do pracy. Informacje uzyskane od pracodawcy w trakcie spotkania czy za pośrednictwem formularza internetowego powinny być przełożone na język ogłoszenia, tak aby zapewnić standaryzację ich strony wizualnej i redakcyjnej. Należy dołożyć starań, aby treść ogłoszenia była nie tylko zgodna z prawem (czyli pozbawiona wszelkich określeń dyskryminacyjnych wyrażonych zarówno wprost, jak i pośrednio), ale również jednoznacznie zrozumiała dla osób, do których ją kierujemy.

Niezależnie od rodzaju instytucji, która zamieszcza ogłoszenia, warto rozważyć również, aby informacja o wolnym miejscu pracy zawierała dane o pracodawcy i wskazanie dodatkowych ułatwień/korzyści, na które może liczyć przyszły pracownik, czyli to wszystko, co może zachęcić pracownika do wyboru konkretnej oferty (np. możliwość zakupu po niższej cenie ubezpieczenia, możliwość pracy zdalnej itp.).

Istotną kwestią dla wizerunku instytucji świadczącej pośrednictwo pracy jest forma publikowanego ogłoszenia o pracę. Ogłoszenie o pracę powinno prezentować informacje interesujące dla kandydata, a także być czytelne i jednoznaczne. Warto również, aby ogłoszenie dawało pracodawcy okazję do zaprezentowania swojego przedsiębiorstwa i korzyści, jakie wiążą się z wyborem tej oferty.

Przykład treści oferty pracy zamieszczonej przez agencję zatrudnienia (w przypadku ogłoszeń zamieszczanych przez PUP zakres danych powinien odpowiadać wymaganiom rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy).

Dla firmy, która ma wiele sklepów na terenie Polski i zatrudniającej ponad 1200 pracowników, poszukujemy pracownika na stanowisko:
Kasjer – sprzedawca w sklepie z artykułami dla zwierząt

Zakres obowiązków:
Obsługa klienta, obsługa kasy fiskalnej, układanie towaru na półkach, dbanie o czystość w sklepie.

Wymagania konieczne:
- umiejętność obsługi kasy fiskalnej,
- gotowość do pracy w różnych godzinach /pomiędzy 6 a 22/, również praca w soboty i niektóre niedziele.

Wymagania pożądane:
- doświadczenie w pracy na podobnym stanowisku. Oferujemy:
- pracę na umowę o pracę, możliwość pracy na cały etat lub w mniejszym wymiarze godzin;
- pakiet socjalny (m.in. karta Multisport, paczki i bony świąteczne);
- możliwość skorzystania z pakietów opieki medycznej, dofinansowanych przez pracodawcę.

Warunki pracy:
- miejsce pracy: Warszawa Bemowo,
- umowa o pracę,
- wynagrodzenie: 3200 brutto w przypadku pracy na cały etat,
- godziny pracy: zmienne, możliwość dopasowywania godzin pracy do potrzeb pracownika.

(Opcjonalnie) dodatkowe informacje:
- praca oferowana przez agencję pracy tymczasowej.

Jeśli jesteś zainteresowany tą ofertą pracy, prosimy o przesłanie swojego CV lub kontakt telefoniczny:
Anna Nowak – pośrednik pracy
Anna.nowak@zatrudnienieHR.pl
ul. Kosmiczna 7, Warszawa
tel. 22 xxx xx xx xx

Prosimy wskazać numer oferty .../.../.../.../19/.....
Na oferty czekamy do dnia 30 września 2019 roku.

Jeśli chcesz umówić się na spotkanie z pośrednikiem pracy, zadzwoń wcześniej. Pomoże to nam przygotować się do spotkania.

Przywołany wzór ogłoszenia o pracę zawiera wszystkie istotne informacje, a jednocześnie zostały usunięte dane, które mogą być niezrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy (np. system wynagradzania – czasowy ze stawką miesięczną), czy powtarzające wcześniejsze informacje (np. w przypadku umów o pracę określamy wymiar etatu, co decyduje o liczbie godzin pracy w miesiącu/ okresie rozliczeniowym, dla umowy-zlecenia pracodawca wskazuje liczbę godzin pracy w miesiącu).

W przypadku wymagań należy rozważyć stopień ich doprecyzowania. Przykładem może być długość doświadczenia – jeśli wpiszemy konkretny czas, np. 24 miesiące/ 2 lata, od razu odrzucamy kandydatów, którzy pracowali na danym stanowisku np. 18 miesięcy, a mogą być równie wartościowi. Dlatego też warto rozważyć, w jakich przypadkach szczegółowe doprecyzowanie kryteriów jest korzystne dla procesu rekrutacji. Jeśli decydujemy się na skonkretyzowanie jakiegoś wymagania, warto określić go na minimalnym poziomie, jaki odpowiada wymaganiom pracodawcy.

GDZIE PUBLIKOWAĆ OFERTY PRACY?

W przypadku powiatowych urzędów pracy ogłoszenia o pracę są obligatoryjnie publikowane na stronie urzędu pracy i w Centralnej Bazie Ofert Pracy: <www.cbop.gov.pl>. Również oferty pracy zgłaszane do OHP trafiają do tej bazy oraz publikowane są na stronach: <www.mbp.ohp.pl> i <www.dokariery.pl>. Przepisy prawne nie regulują sposobu zamieszczania ogłoszeń przez agencję zatrudnienia. Dodatkowo ogłoszenia z ofertą pracy mogą być:

- umieszczone na stronie internetowej pracodawcy;
- przekazane do lokalnych organizacji społecznych, szczególnie jeśli zajmują się rynkiem pracy lub współpracą z osobami poszukującymi pracy;
- publikowane w lokalnej prasie lub na stronach internetowych dotyczących lokalnych społeczności;
- publikowane na portalu internetowym (olx.pl., Pracuj.pl, gratka.pl itp.), ale w tym przypadku należy liczyć się z koniecznością poniesienia opłaty za zamieszczenie ogłoszenia;
- zamieszczane na słupach i tablicach ogłoszeniowych (np. na przystanku autobusowym).

W przypadku PUP i OHP przeszkodą w korzystaniu z komercyjnych portali internetowych i ogłoszeń w prasie lokalnej jest konieczność ponoszenia odpłatności za tę usługę. Ustawa o promocji zatrudnienia nie przewiduje możliwości ponoszenia tych kosztów ze środków Funduszu Pracy. Można zatem – o ile jest to celowe – zaproponować zamieszczenie (i opłacenie) takiego ogłoszenia przez pracodawcę.

Niezależnie od liczby kanałów dystrybucji w każdym przypadku ogłoszenie musi określać te same wymagania wobec kandydata. W ogłoszeniu należy wyraźnie zaznaczyć, do kiedy i w jakiej postaci należy nadsyłać swoje oferty (CV, zgłoszenia na formularzu…).

Jeśli oferta zgłoszona do PUP lub OHP jest przekazywana do innych jednostek, instytucja, do której zgłosił się pracodawca, nadal pozostaje wiodącą w procesie rekrutacji.

Jeśli planowana jest duża rekrutacja, obejmująca wiele stanowisk, warto rozważyć przeprowadzenie kampanii informującej o poszukiwaniu pracowników, adresowanej do bardzo dużej liczby odbiorców. Nie należy jednak utożsamiać plakatu zachęcającego do zainteresowania kandydata pracą dla danego pracodawcy z ogłoszeniem o pracę.

Przykład kampanii promującej pracodawcę i informującej o poszukiwaniu przez niego pracowników (dworzec Katowice, data wykonania zdjęcia: 26 listopada 2018)

Foto: Monika Fedorczuk

Ważne jest, aby pracodawca został poinformowany o tym, gdzie zostały zamieszczone ogłoszenia. Jeśli jest taka potrzeba, należy informować pracodawcę (w ustalony sposób), jaka jest odpowiedź na zamieszczone ogłoszenia (ile ofert wpłynęło, w jakim czasie). Aktualna informacja o stopniu zainteresowania kandydatów wolnym miejscem pracy pozwala na podejmowanie decyzji o ewentualnym rozpoczęciu innych działań maksymalizujących szanse na zwiększenie skuteczności procesu pośrednictwa pracy.

Po zakończeniu okresu zbierania aplikacji instytucja realizująca pośrednictwo pracy powinna poinformować pracodawcę w najszybszym możliwym terminie (rekomenduje się, aby było to w ciągu 1 dnia roboczego) o liczbie aplikacji, którymi dysponuje – bez różnicowania źródła pozyskania aplikacji.

WYBÓR KANDYDATA SPEŁNIAJĄCEGO W NAJWIĘKSZYM STOPNIU WYMAGANIA PRACODAWCY

Celem tego etapu jest wybranie do pracy kandydatów, którzy w największym możliwym stopniu spełniają kryteria ustalone przez pracodawcę. Jedną z trudności zgłaszanych w trakcie badań zarówno przez przedstawicieli pracodawców, jak i instytucji rynku pracy, była kwestia związana z motywacją kandydatów do pracy.

Kierowanie do pracodawcy kandydata, który nie jest zainteresowany podjęciem pracy lub pracą u tego właśnie pracodawcy, czyni cały proces pośrednictwa pracy nieskutecznym, ale również bardzo negatywnie wpływa na wizerunek instytucji rynku pracy. A zatem w ramach selekcji kandydata instytucja powinna podjąć działania na rzecz zbadania rzeczywistej (nie tylko deklarowanej) motywacji osoby (co zostało opisane w dalszej części opracowania).

Przebieg usługi na tym etapie opiera się przede wszystkim na trzech wartościach zidentyfikowanych jako istotne dla procesu, czyli na: dyskrecji, skuteczności i legalności. W praktyce oznacza to udział instytucji rynku pracy w procesie wyboru kandydatów według kryteriów określonych przez pracodawcę i monitorowanie przebiegu tego procesu przy jednoczesnym pozostawieniu pracodawcy decydującego wpływu na to, kogo zatrudni.

SELEKCJA KANDYDATÓW NA PODSTAWIE KRYTERIÓW FORMALNYCH OKREŚLONYCH PRZEZ PRACODAWCĘ

Prowadząc selekcję kandydatów na określone stanowisko pracy, należy pamiętać o zasadzie, że „poszukujemy kandydata odpowiadającego w największym stopniu potrzebom pracodawcy, a nie najlepszego (czyli posiadającego najwyższe kompetencje)".

Na tym etapie procesu pośrednictwa pracy instytucja rynku pracy dysponuje następującymi źródłami kandydatur na wolne miejsce pracy:

- zasoby własnych baz danych,
- zgłoszenia kandydatów, które nadeszły w odpowiedzi na ogłoszenie (niezależnie od tego, gdzie zostało zamieszczone).

Proces selekcji aplikacji powinien rozpocząć się niezwłocznie po upływie daty, która została określona jako ostateczny termin ich składania. Jeżeli z uwagi na np. ograniczenia organizacyjne jest to niemożliwe i działania związane z analizą aplikacji będą przesunięte na inny termin, należy powiadomić o tym pracodawcę. Przełożenie terminu analizy nadesłanych aplikacji nie powinno wydłużać tego etapu o więcej niż 2 tygodnie, gdyż zwiększa to ryzyko, że część kandydatów podejmie zatrudnienie u innego pracodawcy (ryzyko to jest tym większe, im wyższymi i bardziej poszukiwanymi na rynku kwalifikacjami kandydat dysponuje).

Na podstawie kryteriów określonych przez pracodawcę należy dokonać selekcji aplikacji – w pierwszej kolejności odrzucane są te, które nie spełniają wymagań określonych przez pracodawcę jako konieczne. Jeśli liczba aplikacji spełniających wymagania konieczne znacznie przekracza liczbę osób, spośród których pracodawca chciałby dokonać wyboru, należy skontaktować się z pracodawcą i uzgodnić z nim dalszy sposób postępowania. Jednym z rozwiązań jest odrzucenie tych aplikacji, które nie spełniają wymagań pożądanych.

Jeśli w wyniku prowadzonych działań nie pozyskano żadnej aplikacji od kandydata, która spełniałaby oczekiwania pracodawcy, należy zaproponować mu skorzystanie z działań opisanych w rozdziale „Czy możemy zrealizować zlecenie od pracodawcy?".

Jeśli liczba kandydatów spełniających oczekiwania pracodawców jest mniejsza, niż zakładano, należy rozważyć organizację giełdy pracy lub inne wydarzenie adresowane do osób innych niż te, których dane ma instytucja w swoich rejestrach. Giełda pracy, najczęściej organizowana przez PUP, czasem we współpracy z OHP, polega na bezpośrednim kontakcie pracodawcy z wieloma kandydatami, z reguły dobranymi przez pracownika spośród osób zarejestrowanych w urzędzie, w celu pozyskania do pracy kandydatów odpowiadających wymaganiom tego pracodawcy. Warto również rozważyć skorzystanie z możliwości dopuszczenia do uczestnictwa w giełdach pracy osób niezarejestrowanych w urzędach pracy (patrz: dobra praktyka opisana w rozdziale „Budowanie bazy potencjalnych kandydatów – osób poszukujących pracy").

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Jedna z komercyjnych firm prowadzących duży portal pośrednictwa pracy organizuje coroczne targi pracy, połączone z wydarzeniami adresowanymi do pracowników (np. konsultacje CV, spotkania z ciekawymi osobami, warsztaty dotyczące możliwości kariery w określonych branżach). Taka konferencja nie tylko buduje markę firmy jako lidera na rynku pośrednictwa pracy, ale także umożliwia pozyskanie aplikacji wielu potencjalnych pracowników.

Na zakończenie tego etapu pracodawca powinien otrzymać informacje, ile jest zgłoszeń od kandydatów spełniających wymagania konieczne i pożądane oraz od kandydatów spełniających (tylko) wymagania konieczne. W zależności od swoich potrzeb pracodawca może zdecydować, czy dalsze etapy rekrutacji obejmą wyłącznie kandydatów spełniających jednocześnie wymagania konieczne i pożądane, czy też szerszą grupę (np. również tych, którzy spełniają tylko wymagania konieczne).

PRZEDSTAWIENIE OFERTY PRACY KANDYDATOM

Kolejnym etapem realizacji usługi jest przedstawienie oferty pracy kandydatom przez przedstawiciela instytucji rynku pracy.

Zadaniem pracownika IRP jest pozyskanie możliwie dużego zasobu informacji, które mogą mieć znaczenie dla przyszłego pracownika. Źródłem informacji może być sam pracodawca lub dostępne źródła danych (prasa, Internet). W rozmowie z pracodawcą należy podkreślić, że przekazujemy przyszłemu pracownikowi ogólne informacje o firmie, a nie takie, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa czy podlegają przepisom ustawy o ochronie danych osobowych. Pracownik IRP, pozyskując dane od pracodawcy, może również wskazywać, że sposób prezentowania firmy potencjalnym pracownikom jest ważnym elementem budowania marki pracodawcy na lokalnym rynku pracy.

Przekazanie informacji kandydatowi może mieć formę rozmowy telefonicznej, wiadomości e-mailowej lub bezpośredniego przekazu w trakcie spotkania. Przepisy rozporządzenia w sprawie usług rynku pracy wyraźnie dopuszczają kontakt pracowników PUP w sprawie oferty pracy drogą elektroniczną lub za pośrednictwem telefonu, o ile osoba poszukująca pracy wyrazi taką zgodę

Potencjalny kandydat powinien zostać poinformowany, że

- proces rekrutacji na dane stanowisko jest kontynuowany,
- spełnia wymagania (konieczne i pożądane lub tylko konieczne),

oraz uzyskać możliwie wszystkie informacje na temat oferowanej pracy (np. na czym polega, jaki będzie zakres obowiązków) i pracodawcy (branża, przybliżona wielkość zakładu itp.).

Informacja powinna być podana w sposób, który jest jednoznaczny dla kandydata. Nie należy używać określeń znanych tylko pracownikom danej firmy czy charakterystycznych dla określonej branży (np. będzie się Pan zajmował konfekcjonowaniem produktów, zamiast będzie Pan pakował towar).

Przed przekazaniem informacji do kandydatów przedstawiciel instytucji rynku pracy powinien potwierdzić, że pracodawca nadal jest zainteresowany zatrudnieniem pracownika na wskazanym stanowisku i na określonych wcześniej warunkach.

Pracownik instytucji powinien potwierdzić kandydatom podane w ogłoszeniu warunki pracy (miejsce pracy, godziny pracy, wynagrodzenie i inne) oraz upewnić się, że są one zrozumiałe i akceptowane przez kandydata do pracy. Jeśli istnieje prawdopodobieństwo, że kandydaci mogą nie rozumieć używanych określeń, należy je wyjaśnić (np. kwestia różnicy wynagrodzenia netto – brutto czy obowiązującego u pracodawcy systemu wynagradzania).

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Pracownicy jednej z badanych instytucji starają się możliwie dokładnie poznać przedsiębiorstwo oferujące miejsca pracy i wymagania odnośnie do obsadzanych stanowisk. Identyfikowana i opisywana jest specyfika pracy u danego przedsiębiorcy, opisywane jest przygotowanie miejsca pracy, a nawet robione są zdjęcia z Google maps, pokazujące jego lokalizację.

Jeśli przedstawienie oferty pracy kandydatom odbywa się podczas spotkania, należy zadbać, aby wszyscy jego uczestnicy zostali poinformowani odpowiednio wcześniej (np. 2–3 dni przed terminem). Jeśli w spotkaniu mają uczestniczyć osoby, które są obecnie zatrudnione, spotkanie powinno się odbyć w godzinach dostosowanych do ich godzin pracy. Miejsce spotkania jest dowolne – może być w siedzibie instytucji rynku pracy lub pracodawcy. W drugim z podanych przypadków dodatkową zaletą jest m.in. możliwość zapoznania się z miejscem pracy, obejrzenia miejsca pracy, sprawdzenia możliwości dojazdu. Osoby zaproszone na spotkanie powinny w ustalony sposób i w określonym terminie potwierdzić obecność na spotkaniu (np. e-mailem, telefonicznie). Element potwierdzania obecności na spotkaniu może zostać wykorzystany jako sposób weryfikacji określonych umiejętności, np. korzystanie ze skrzynki e-mailowej, umiejętność prowadzenia rozmowy telefonicznej. Sam fakt, że potencjalny kandydat musi odpowiedzieć w terminie, może stanowić czynnik wskazujący na poziom jego motywacji do pracy.

Spotkanie prowadzi pracownik instytucji odpowiedzialnej za proces rekrutacji, ale może w nim również uczestniczyć przedstawiciel pracodawcy (pracownik działu HR, przyszły bezpośredni przełożony). W czasie spotkania może być przedstawiony materiał przygotowany przez pracodawcę (np. film pokazujący pracę na danym stanowisku, prezentacja na temat możliwości rozwoju) oraz rozdane materiały opisujące korzyści z legalnego zatrudnienia (patrz załącznik – informacja dla pracownika). Te same treści mogą być przesłane e-mailem.

Jednym z elementów informacji przekazywanych potencjalnemu kandydatowi do pracy może być wskazanie przez pracownika IRP (na podstawie informacji pracodawcy) lub przedstawiciela pracodawcy możliwości rozwoju w danym zawodzie lub na danym stanowisku (przykład: „Pracodawca deklarował, że jeżeli w kierowanym przez niego zakładzie pracy zdobędzie Pan/Pani co najmniej 2-letnie doświadczenie w obsłudze klienta, może Pan/Pani awansować na stanowisko kierownika zmiany. W tym zawodzie doświadczenie jest bardzo ważne"). Celem tych działań jest kształtowanie pozytywnych postaw wobec pracy i legalnego zatrudnienia.

Na tym etapie procesu każdy z potencjalnych kandydatów powinien mieć możliwość zadania pytania (osobiście, telefonicznie, e-mailowo) odnośnie do procesu rekrutacji i przyszłej pracy, bez obawy, że zostanie to ocenione negatywnie, szczególnie przez przyszłego pracodawcę. Należy tak odpowiedzieć – w miarę możliwości – na każde zadane pytanie, aby zwiększyć motywację pracowników do pracy. Dla osób poszukujących pracy udział w procesie rekrutacji może być źródłem stresu, dlatego też należy zadbać o to, aby odpowiedzi były prawdziwe, ale jednocześnie nie generowały dodatkowych lęków (np. sugerując, że zakres zadań będzie ustalany lub że na ten moment jeszcze nie wiadomo, w którym zakładzie będzie dana osoba pracować). Ważne jest, aby odpowiedź na pytanie kandydata była sformułowana w możliwie krótkim terminie (maksymalnie 1 dzień roboczy).

Po uzyskaniu informacji lub uczestnictwie w spotkaniu kandydaci mają 1 dzień roboczy na podjęcie decyzji, czy są zainteresowani dalszym udziałem w procesie rekrutacyjnym.

Spotkanie ma w modelowej procedurze dwie funkcje:

- pierwszą z nich jest przekazanie kandydatom informacji na temat oferty pracy oraz stworzenie możliwości wyjaśnienia wątpliwości związanych z podjęciem zatrudnienia;
- drugą – weryfikacja motywacji do pracy; sam fakt, że dana osoba będzie prowadziła korespondencję e-mailową, odbierała telefony czy uczestniczyła w spotkaniu, przyjdzie punktualnie, ubrana i zachowująca się adekwatnie do okoliczności, może stanowić behawioralny wskaźnik gotowości do pracy.

W przypadku osób bezrobotnych, które spełniają wymogi pracodawcy, odmowa udziału w dalszych etapach postępowania rekrutacyjnego, o ile nie ma uzasadnienia, wiąże się z ryzykiem utraty statusu bezrobotnego – ze względu na przesłankę określoną w ustawie o promocji (odmowa bez uzasadnionej przyczyny przyjęcia propozycji odpowiedniej pracy).

Jeśli chodzi o osoby, które wyraziły zainteresowanie ofertą pracy, instytucja prowadząca pośrednictwo pracy powinna zweryfikować na podstawie dokumentów, czy kandydaci posiadają odpowiednie kwalifikacje (np. jeśli deklarowali posiadanie prawa jazdy, to czy na dany moment nadal mają to uprawnienie, czy ma ono charakter bezterminowy, czy czasowy).

BADANIE MOTYWACJI PRZYSZŁYCH PRACOWNIKÓW

Istotnym wyzwaniem stojącym szczególnie przed instytucjami zajmującymi się pośrednictwem pracy jest badanie motywacji potencjalnych pracowników do pracy.

Motywacja jest definiowana jako stan gotowości do podjęcia określonego działania, wzbudzony potrzebą zespół procesów psychicznych i fizjologicznych, określający podłoże zachowań i ich zmian. Ponieważ poziom motywacji jest wewnętrznym stanem człowieka, często nieuchwytnym dla osób postronnych, istnieje realna trudność w określeniu jego poziomu. Opieranie się wyłącznie na deklaracjach osoby, której motywację chcemy zmierzyć, nie dostarcza wiarygodnych danych.

Diagnoza motywacji do pracy może być oparta na różnych elementach, choć niekoniecznie są one w każdym przypadku dostępne dla pracownika instytucji realizującej usługę pośrednictwa pracy.

Rysunek 5. Sposoby badania motywacji do pracy kandydata

Źródło: opracowanie własne.

Obserwacja w miejscu pracy jest właściwie niemożliwa do przeprowadzenia z uwagi na to, iż instytucja realizująca usługę pośrednictwa pracy nie ma dostępu do aktualnego miejsca pracy kandydata. Zdarza się również, że dany kandydat aktualnie nie jest zatrudniony. Jeśli potencjalni kandydaci uczestniczą w jakichś formach podnoszenia kwalifikacji (szkolenia, kluby pracy, warsztaty), pewne wnioski można wyciągnąć, obserwując kandydata podczas tych zajęć. O wysokiej motywacji świadczy wykazywane zaangażowanie (np. wykonywanie zadań, zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi na pytania prowadzącego), punktualność czy praca własna wykonywana przez uczestnika (np. wykonywanie zadań dodatkowych, samodzielna analiza treści przekazywanych na zajęciach).

Testy lub diagnozy psychologiczne, jakie służą ocenie poziomu motywacji, muszą być wiarygodne (muszą posiadać certyfikat np. Polskiego Towarzystwa Psychologicznego) i być przeprowadzane przez osoby z odpowiednimi uprawnieniami. Można również korzystać z ogólnodostępnych testów badających preferencję zawodowe i motywację, zakwalifikowanych do użytku przez doradców zawodowych. NIE jest dopuszczalna sytuacja wnioskowania o motywacji kandydata na podstawie popularnych, ogólnie dostępnych w Internecie lub prasie testów – niestandaryzowanych, o nieudowodnionej wartości diagnostycznej.

Analizując dokumenty, warto zwrócić uwagę, jak często dana osoba zmienia pracę i dlaczego. Jeśli częsta zmiana pracy wynika z rozwiązywania przez osobę umowy o pracę lub wypowiedzenia jej przez pracodawcę (i nie jest to sytuacja jednorazowa), to można wnioskować o trudnościach z utrzymaniem zatrudnienia. Inna jest sytuacja, gdy częsta zmiana pracy wynika z pracy w trybie projektowym, gdzie zakończenie projektu oznacza zmianę zatrudnienia.

Pewnych informacji dotyczących motywacji danej osoby do pracy może dostarczyć wywiad/rozmowa. Podstawowym narzędziem wspierającym pracę doradców klienta zatrudnionych w PUP jest standaryzowany kwestionariusz wywiadu, badający gotowość do podjęcia pracy, dostępny w systemie SyriuszStd.

Poniżej znajduje się lista pytań, które mogą zostać zadane w jej trakcie (należy je traktować poglądowo, można zadać wyłącznie niektóre z pytań):

Co Pana/Panią motywuje do pracy? Dlaczego chce Pan/Pani pracować?

Mając do wyboru podjęcie pracy za minimalne wynagrodzenie lub pozostawanie bez pracy, co by Pan/Pani wybrał/a?

Jaką pracę chciał(a)by Pan/Pani podjąć? Czy chciał(a)by Pan/Pani pracować na stanowisku, na które prowadzimy rekrutację? Co jest dla Pana/Pani wartościowe w pracy na tym stanowisku/ w tej firmie/ instytucji?

Czy jeśli nie byłoby takiej pracy, czy jest Pan/Pani gotowy/a przyjąć ofertę pracy w innym zawodzie/ na innym stanowisku?

Co jest Pana/Pani zaletą jako pracownika?

Co Panu/Pani utrudnia znalezienie/ utrzymanie pracy/ zatrudnienia?

Jak długo Pan/Pani szuka nowego zatrudnienia? Co Pan/Pani robił/a, aby znaleźć nową pracę?

Od kiedy może Pan/Pani zacząć pracę?
(UWAGA – ta informacja powinna zostać wpisana do bazy danych o kandydacie).

Jeśli kandydat pracował wcześniej, warto zadać pytania:
Jak się Panu/Pani pracowało w poprzednim miejscu pracy? Dlaczego Pan/Pani odszedł/odeszła z pracy (lub zamierza odejść)?

Jeśli osoba została zwolniona, można zapytać o powody zwolnienia. Istotnych informacji może dostarczyć również odpowiedź na pytanie:
Czego się Pan/Pani nauczył(a) w swojej poprzedniej pracy?

Praktyczna wskazówka: Jeśli kandydat zgłasza raczej problemy niż korzyści wynikające z zatrudnienia lub mówi o sprawach, które wiążą się dla niego z nieprzyjemnościami/dyskomfortem, nie potrafi wskazać powodów, dla których chciałby podjąć pracę, można wnioskować, że jego motywacja do podjęcia dowolnej pracy zgodnej z jego kwalifikacjami jest raczej umiarkowana (niska).

WSPARCIE DLA KANDYDATÓW W PODJĘCIU DECYZJI

Decyzja o podjęciu lub zmianie pracy dla wielu kandydatów może oznaczać także zmiany w życiu prywatnym/rodzinnym. Dlatego też wskazane jest – szczególnie przy masowych rekrutacjach – aby pracownicy instytucji pośrednictwa pracy mieli szerszą wiedzę o sytuacji na lokalnym rynku pracy i dostępnych usługach publicznych (gdzie jest przedszkole/żłobek, czy są wolne miejsca, jak wygląda dojazd do miejscowości – siedziby potencjalnego pracodawcy). Do części pytań można się przygotować w ramach

współpracy z ośrodkiem pomocy społecznej lub urzędem gminy (warto mieć przygotowane odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania). Gdy zakres pytań wykracza poza wiedzę pracownika lub wymaga znajomości szczegółowych regulacji, pracownik instytucji rynku pracy powinien wskazać konkretne adresy, miejsca lub strony internetowe, gdzie kandydat do pracy może uzyskać niezbędne informacje. Przy omawianiu tematów dotyczących osobistej sytuacji kandydata należy zadbać o odpowiednie warunki rozmowy (np. osobne pomieszczenie).

Nie jest to element konieczny w ramach każdej prowadzonej procedury. Będzie się raczej sprawdzał przy rekrutacji większej liczby osób słabiej wykształconych, mniej zaradnych, posiadających mniejsze możliwości samodzielnego uzyskania podstawowych informacji.

WYBÓR PRZYSZŁEGO PRACOWNIKA SPOŚRÓD ZGŁOSZONYCH KANDYDATÓW

W wyniku prowadzonych działań instytucja rynku pracy powinna przygotować imienną listę osób, które spełniają wymagania określone przez pracodawcę i wyrażają wolę podjęcia oferowanej pracy. Lista powinna być uporządkowana pod kątem stopnia spełnienia wymagań określonych przez pracodawcę (poczynając od osób, które spełniają wszystkie wymagania konieczne i pożądane, a kończąc na osobach, które spełniają tylko wymagania konieczne). Na liście przedstawianej pracodawcy nie powinny się znaleźć osoby o niskiej motywacji lub takie, które nie chcą lub nie mogą w danej chwili podjąć pracy. Jeśli na etapie ustaleń pracodawca określił liczbę kandydatów, lista powinna zawierać dane takiej liczby osób. Powinni to być kandydaci, którzy w najwyższym stopniu spełniają wymagania pracodawcy.

Pracodawca dokonuje wyboru przyszłego pracownika spośród przedstawionych kandydatów przy użyciu dostępnych mu metod. Jeśli wyrazi taką wolę, pracownik instytucji rynku pracy może uczestniczyć na określonych etapach selekcji (np. w rozmowie kwalifikacyjnej). O ile nie zostanie ustalone inaczej, przedstawiciel instytucji rynku pracy pełni wyłącznie rolę obserwatora.

Jeśli w ramach prowadzonej działalności instytucja rynku pracy posiada wiedzę na temat narzędzi selekcji pracowników, może zaoferować pracodawcy doradztwo w tym zakresie lub udział swojego pracownika w roli eksperta. Należy jednak pamiętać, że ostateczną decyzję o wyborze potencjalnego pracownika podejmuje pracodawca.

O wyborze konkretnego pracownika pracodawca informuje niezwłocznie instytucję rynku pracy.

Należy jednoznacznie ustalić, kto przekazuje przyszłemu pracownikowi i innym kandydatom do pracy informacje o dokonanym przez pracodawcę wyborze – przedstawiciel instytucji rynku pracy czy pracodawca.

Niezależnie od ustaleń wszystkie osoby, które brały udział w procesie rekrutacyjnym, powinny otrzymać informację o jego wyniku. Termin przekazania takiej informacji nie powinien być dłuższy niż 2 dni od podjęcia decyzji przez pracodawcę. W trakcie rozmowy z kandydatem, który nie został wybrany, nie należy wskazywać danych osoby – przyszłego pracownika. Informacja do kandydata, który nie został wybrany, powinna uzasadniać decyzję o jego nieprzyjęciu oraz doceniać jego dobre strony. Istotne jest, aby brak sukcesu w jednej rekrutacji nie powodował chęci kandydata do rezygnacji

z obecności w zasobie/bazie osób poszukujących pracy. Instytucja rynku pracy powinna uzyskać również zgodę tej osoby na dalsze przechowywanie jej danych w bazie (w przypadku powiatowych urzędów pracy wystarczy potwierdzenie, że osoba nadal chce zachować status poszukującej pracy).

Jeśli w wyniku procesu wyboru pracownika została wskazana osoba bezrobotna spełniająca kryteria przyznania bonu na zasiedlenie[20], należy poinformować kandydata o takiej możliwości.

Jeśli pracodawca nie dokonał wyboru spośród przedstawionych kandydatów, instytucja rynku pracy może przekazać kolejne dane osób spełniających wymagania (kolejne osoby z listy). Jeśli te działania nie przyniosą skutku, można zaproponować powtórzenie procesu od początku lub – gdy instytucją rynku pracy jest powiatowy urząd pracy – skorzystanie z możliwości dopasowania kwalifikacji osób bezrobotnych do potrzeb pracodawcy (staże, szkolenia, bon szkoleniowy, trójstronne umowy szkoleniowe). W takim przypadku należy możliwie dokładnie określić czas trwania takiej procedury, włączając w to czynności administracyjne (a nie sam czas trwania formy podnoszenia kwalifikacji).

DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE NOWO PRZYJĘTEGO PRACOWNIKA

W tej procedurze zaangażowanie instytucji realizującej pośrednictwo pracy obejmuje również okres po wyborze pracownika, co oznacza udział w działaniach na rzecz zawarcia umowy czy wprowadzania nowego pracownika do zakładu pracy. Wynika to z realizacji dwóch podstawowych wartości dla pośrednictwa pracy, czyli bezpieczeństwa i legalności. Realizacja tego etapu w znacznej mierze zależy od woli zarówno pracodawcy, jak i pracownika.

Wydłużenie zaangażowania instytucji niejako zewnętrznej wobec pracodawcy zwiększa nie tylko wiarygodność stron stosunku pracy, ale również pozytywnie wpływa na przestrzeganie prawa w dziedzinie zatrudnienia. Zaangażowanie to obejmuje działania informacyjne wobec pracodawcy i pracownika oraz zbieranie informacji zwrotnych o przebiegu realizacji usługi oraz – w wybranych przypadkach – możliwość oferowania innych usług. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że udział ten ma głównie charakter informacyjno-doradczy oraz w znacznej mierze zależy od gotowości do takiej współpracy ze strony pracodawcy i pracownika wyłonionego w procesie rekrutacji.

PRZEKAZANIE INFORMACJI O WARUNKACH PRACY/WSPÓŁPRACY

Przed przystąpieniem do pracy przyszły pracownik uzyskuje od przedstawiciela instytucji realizującej pośrednictwo pracy szczegółowe informacje na temat zawieranego stosunku pracy lub gdy planowane jest zawarcie umowy cywilnoprawnej – o zasadach zawierania takiej umowy. Gdy pracownik podejmuje pracę w agencji pracy tymczasowej, należy przekazać informacje o uzgodnieniach z pracodawcą – użytkownikiem[21].

20 Bon na zasiedlenie przysługuje osobie bezrobotnej do 30. roku życia, która zamierza podjąć zatrudnienie, inną pracę zarobkową lub działalność gospodarczą poza miejscem dotychczasowego zamieszkania.

21 Pracodawca – użytkownik oznacza pracodawcę lub podmiot niebędący pracodawcą w rozumieniu Kodeksu pracy, wyznaczający pracownikowi skierowanemu przez agencję pracy tymczasowej zadania i kontrolujący ich wykonanie.

Informacja przekazywana kandydatowi do zatrudnienia powinna obejmować:

- szczegóły dotyczące samego pracodawcy (czym zajmuje się firma, ile mniej więcej osób zatrudnia);
- nazwę stanowiska pracy i zakres obowiązków (czym będzie się zajmować dana osoba, jakie czynności będzie wykonywać w ramach pracy);
- przysługujące jej prawa i uprawnienia (przerwa, urlop, prawo do świadczeń z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych);
- ofertę dodatkowych świadczeń, o ile są przewidziane przez pracodawcę (możliwość ubezpieczenia NW, opieka zdrowotna, programy profilaktyczne itp.).

Przekazanie informacji może mieć formę rozmowy lub – o ile jest to uzasadnione – spisanej informacji, którą przyszły pracownik może zabrać do domu (patrz: materiały dla pracownika stanowiące załącznik).

Dwa pierwsze z wymienionych punktów powinny zostać każdorazowo opracowane przez instytucję prowadzącą proces rekrutacji we współpracy z pracodawcą. Sam proces ustalania zakresu informacji dla przyszłego pracownika jest też okazją do lepszego poznania pracodawcy – klienta oraz zacieśnienia z nim współpracy.

Celem tego etapu jest przekazanie kandydatowi do zatrudnienia podstawowych informacji na temat przyszłego miejsca pracy oraz uświadomienie mu jego praw i obowiązków, a tym samym podniesienie jego wiedzy na temat prawa pracy i sytuacji na lokalnym rynku pracy oraz ewentualnych możliwości rozwojowych.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

Pracownicy jednego z PUP podejmują działania w celu poznania sytuacji potencjalnego pracodawcy poprzez identyfikację tego, czym zajmuje się przedsiębiorstwo, czym handluje, co produkuje. Jest to również podstawą diagnozy, na ile stabilne może być oferowane przez pracodawcę zatrudnienie.

Instytucja prowadząca proces rekrutacji może (szczególnie wtedy, gdy rekrutacja dotyczyła większej liczby osób) zorganizować spotkanie w przyszłym miejscu pracy. Podczas takiego spotkania pracownik będzie miał możliwość obejrzenia miejsca pracy, poznania swojego bezpośredniego przełożonego i współpracowników. Jest to działanie, które może w istotnym stopniu zmniejszyć obawy pracownika przed wyzwaniami, jakie wiążą się z podjęciem zatrudnienia, i ułatwić adaptację w nowym miejscu pracy.

Jeśli pracownik, który został zrekrutowany za pośrednictwem instytucji rynku pracy, wyrazi takie życzenie, może zostać wpisany do bazy prowadzonej przez instytucję rynku pracy jako osoba zainteresowana bezpłatnym otrzymywaniem ofert pracy. Takie rozwiązanie – stosowane obecnie z powodzeniem przez część agencji zatrudnienia – pozwala na stałe rozbudowywanie bazy kandydatów.

Z uwagi na działania zmierzające do stabilizowania rynku pracy i ograniczania rotacji u pracodawcy, który skorzystał z usługi, pierwsze oferty pracy należy przesyłać po 6 miesiącach. Nie oznacza to, że nowo zrekrutowany pracownik nie może korzystać z ofert ogólnie dostępnych. Należy zapewnić osobie, która wyraża wolę umieszczenia swoich danych w bazie, możliwość rezygnacji w każdym momencie oraz uzupełniania i aktualizacji danych.

PRZEKAZANIE PRACODAWCY INFORMACJI O PRZYSZŁYM PRACOWNIKU

Kolejnym krokiem jest przekazanie pracodawcy informacji dotyczących pracownika zrekrutowanego przez instytucję pośrednictwa pracy, które mogą ułatwić adaptację pracownika w nowym miejscu pracy lub lepiej wykorzystać posiadane przez niego umiejętności. W trakcie rozmowy i spotkania pracownik instytucji prowadzącej proces rekrutacji powinien zapewnić pracodawcę, że informacje podane przez pracownika np. na temat przebiegu kariery zawodowej zostały zweryfikowane na podstawie dostarczonych dokumentów. Zasadne jest przekazanie również innych informacji o pracowniku (także tych mało oczywistych i niemających potwierdzenia formalnego), będących w posiadaniu instytucji realizującej pośrednictwo pracy, np. na spotkania pracownik zawsze przychodził punktualnie, lub wynikających z profilu kandydata, który sam uzupełnił dane jego dotyczące (wtedy należy zaznaczyć, że są to informacje przekazane przez samego kandydata) – mogą to być np. informacje o zainteresowaniach („Proszę zwrócić uwagę na fakt, iż XY interesuje się hobbistycznie ogrodnictwem. Może z czasem będzie mógł pracować na dziale ogrodniczym lub pomóc przy przygotowaniu stoisk czasowych z roślinami"). Należy rozważyć, czy uzasadnione jest przekazywanie pracodawcy informacji negatywnych o przyszłym pracowniku. Zdecydowanie niedopuszczalne jest przekazywanie danych dotyczących życia prywatnego lub pozyskanych poza procesem rekrutacyjnym, lub niepotwierdzonych i niejednoznacznych (nie jest właściwe przekazywanie informacji dotyczących życia prywatnego, stanu cywilnego, niezweryfikowanych informacji z poprzednich miejsc pracy itd.). Można rozważyć przekazanie tych informacji, które mogą mieć wpływ na świadczenie pracy/ wykonywanie usługi i mają potwierdzenie w dokumentach (np. dokumenty umożliwiające wykonywanie pracy … pana X tracą swoją ważność w marcu przyszłego roku).

POTWIERDZENIE WARUNKÓW PRACY/ WSPÓŁPRACY Z PRACODAWCĄ

Na tym etapie instytucja prowadząca pośrednictwo pracy potwierdza (po raz kolejny) z pracodawcą warunki zatrudnienia określone przez pracodawcę w ogłoszeniu.

Jeśli pracodawca po zakończonym procesie rekrutacji deklaruje inne warunki zatrudnienia – gorsze niż określone w ogłoszeniu, a zmiana ta jest znaczna w stosunku do ustaleń na początku procesu rekrutacji (np. niższe niż pierwotnie ustalone wynagrodzenie, praca w warunkach szkodliwych, jeśli nie było to komunikowane na etapie tworzenia ogłoszenia o pracę), instytucja świadcząca pośrednictwo pracy powinna zakończyć swój udział w procesie, informując o przyczynach takiej decyzji (brak realizacji postanowień). Podstawą do twierdzenia, że oferowane warunki są inne niż ustalone, jest karta podsumowania ustaleń. O zakończeniu procesu powinien zostać również poinformowany wybrany pracownik (lub pracownicy). Jeśli zadecydują oni o zatrudnieniu/ współpracy z danym podmiotem, jest to krok podjęty na ich osobistą odpowiedzialność.

W przypadku agencji zatrudnienia istotne jest rozliczenie działań dokonanych przez agencję na podstawie wyceny podejmowanych przez nią działań.

W ramach tego etapu przewidziane jest – po podjęciu decyzji przez pracodawcę o wyborze pracownika – podpisanie umowy o pracę lub umowy przedwstępnej[22]. Oznacza to,

22 Umowa przedwstępna to zobowiązanie pracodawcy i kandydata do pracy do zawarcia w przyszłości umowy o pracę. Powinna określać istotne postanowienia przyszłej umowy o pracę (rodzaj i miejsce wykonywanej pracy, wynagrodzenie, wymiar czasu pracy i termin rozpoczęcia pracy).

że osoba wybrana przez pracodawcę może zakończyć swoje sprawy związane z dotychczasowym zatrudnieniem oraz przygotować się do podjęcia pracy, składając np. wniosek o przyjęcie dziecka do żłobka czy przedszkola. W tej ostatniej z wymienionych sytuacji fakt posiadania zatrudnienia może być decydujący dla pozytywnego rozpatrzenia takiego wniosku.

Należy zauważyć, że zaproponowana sekwencja zdarzeń, czyli podpisanie umowy o pracę lub umowy przedwstępnej, zwiększa poziom pewności zarówno po stronie pracownika, jak i pracodawcy. Pracownik ogranicza ryzyko, że nowy pracodawca będzie unikał wypełnienia tego zobowiązania, a pracodawca zwiększa swoją pewność, że wybrany pracownik rozpocznie pracę na określonym stanowisku, a nie – co obecnie zdarza się w sytuacji niedoboru pracowników na lokalnych rynkach pracy – po zakończonej rekrutacji podejmie zatrudnienie w innym zakładzie pracy.

Na tym etapie należy sprawdzić, czy wszystkie oczekiwania pracodawcy, określone na etapie ustalania wymagań wobec przyszłego pracownika i odnoszące się do przebiegu procesu, zostały spełnione (m.in. częstotliwość i forma kontaktów, liczba kandydatów przedstawionych pracodawcy). W tym celu można posłużyć się wypełnioną i przesłaną do pracodawcy informacją stanowiącą podsumowanie zakresu świadczonej usługi pośrednictwa. Jest to element niezbędny do monitorowania skuteczności procesu i identyfikacji potencjalnie problematycznych obszarów, które wpływają na całościową ocenę przez pracodawcę. W przypadku każdej z instytucji świadczącej usługę pośrednictwa pracy ten element powinien obejmować możliwie duży odsetek ofert. Niemniej jednak z uwagi na ograniczone zasoby kadrowe należy przede wszystkim skupić się na pracodawcach kluczowych/strategicznych (czyli takich, z którymi instytucja ma rozwiniętą współpracę) oraz na pracodawcach, którzy po raz pierwszy korzystają z usługi w danej instytucji. Podsumowanie współpracy pozwala nie tyko wzmocnić relacje pomiędzy pracodawcą a instytucją, ale również może stanowić miernik zainteresowania instytucji podtrzymaniem współpracy z danym podmiotem.

Mimo wyłonienia kandydata i rozpoczęcia przez niego pracy instytucja prowadząca proces rekrutacji powinna złożyć jasną deklarację o chęci podtrzymania kontaktu, również w sprawach nieprzewidzianych, związanych ze stanowiskiem, na które był poszukiwany pracownik. Należy przekazać pracodawcy dane kontaktowe do pracownika instytucji (najlepiej, aby był to dotychczasowy opiekun), z którym będzie się mógł w razie potrzeby komunikować.

REAGOWANIE W SYTUACJI PRZEDWCZESNEGO ZAKOŃCZENIA WSPÓŁPRACY POMIĘDZY PRACODAWCĄ A WYBRANYM PRACOWNIKIEM

Może zdarzyć się sytuacja, w której pracodawca lub pracobiorca nie będą zadowoleni z wzajemnej współpracy – mimo dołożenia wszelkich starań na wcześniejszych etapach realizacji projektu. Zdiagnozowanie takiej sytuacji wymaga utrzymywania stałego kontaktu zarówno z pracodawcą, jak i z pracownikiem (współpracownikiem). Jeśli umowa została rozwiązana lub planuje się jej rozwiązanie w najbliższym czasie, niezależnie od przyczyn, i fakt ten zostanie zgłoszony do instytucji rynku pracy, ma ona możliwość podjęcia działań służących szybkiemu uzupełnieniu wolnego stanowiska.

Możliwe rozwiązania:

- skierowanie do pracy osoby, która spełnia wymagania pracodawcy, brała udział w procesie selekcji i była „drugim wyborem" pracodawcy;
- przeprowadzenie procesu wyboru pracownika spośród całego zbioru kandydatów spełniających wymagania.

Wiedza o zakończeniu pracy przez osobę biorącą udział w procesie rekrutacji pozwala również na ponowne włączenie jej do bazy kandydatów i uwzględnienie w innych procesach rekrutacyjnych.

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

OHP, kierując grupę młodzieży do pracy w miejscu odległym od miejsca zamieszkania, zapewnia również opiekę pracownika OHP, który służy pomocą w kontaktach pomiędzy młodocianymi pracownikami a pracodawcą.

Szybkie reagowanie na zaistniałą sytuację – przy wykorzystaniu wypracowanych już danych i dokumentów – będzie wzmacniać zaufanie do instytucji oraz zwiększać finalną skuteczność instytucji rynku pracy. W przypadku agencji zatrudnienia istotne jest ustalenie, czy tego typu usługa jest wliczona w cenę podstawową, czy też płatna osobno. Jednoznaczna informacja pracodawcy na ten temat pozwoli uniknąć późniejszych nieporozumień.

Na życzenie pracodawcy można skierować do niego kolejną osobę spośród branych pod uwagę w rekrutacji lub zaoferować przeprowadzenie od nowa całego procesu. Warto zauważyć, że jeśli zostanie podjęta decyzja dotycząca zatrudnienia osoby biorącej udział w tym procesie rekrutacji i spełniającej jej wymogi, pozwoli to na znaczne zaoszczędzenie czasu. Wczesne zdiagnozowanie zakończenia współpracy z daną osobą ze strony pracodawcy pozwala również na włączenie pracownika do zbioru osób – potencjalnych kandydatów do pracy.

Jeśli rozwiązanie stosunku pracy/ umowy o współpracy nastąpiło z ewidentnej winy jednej ze stron, ten fakt powinien zostać odnotowany w stosownej bazie (z podaniem przyczyny) i być uwzględniony przy realizacji kolejnych procesów rekrutacyjnych.

BADANIE SATYSFAKCJI Z USŁUGI

Prawidłowo skonstruowane badanie satysfakcji klienta z oferowanej usługi jest sposobem na pozyskanie lojalnych partnerów do współpracy. Poznanie powodów, dla których klient jest zadowolony (lub nie) ze sposobu świadczenia usługi, to nie tylko możliwość lepszego dopasowania przebiegu usługi do potrzeb usługobiorcy, ale również zwiększenie liczby tych, którzy będą promować instytucję (dobrze o niej mówiąc), a jednocześnie zmniejszenie grona niezadowolonych.

Co daje badanie satysfakcji klienta:

- na bieżąco informuje o poziomie satysfakcji klientów, w tym przypadku może to być zarówno pracodawca, jak i pracownik;
- odpowiada na pytanie, co decyduje o poziomie satysfakcji klientów;
- pozwala modyfikować usługę, tak aby w większym stopniu odpowiadała na potrzeby klientów.

Badanie satysfakcji klienta należy prowadzić po zakończeniu każdej usługi i na bieżąco analizować. Warto rozważyć analizę wyników tego badania pod kątem na przykład:

- grupy stanowisk, na jakie prowadzona jest rekrutacja (co daje wiedzę instytucji, jakie procesy rekrutacyjne i na jakie stanowiska są oceniane najlepiej);
- osoby realizującej usługę (co pozwoli odpowiedzieć na pytanie, który pracownik realizuje usługę w sposób najbliższy oczekiwaniom klienta).

Może się zdarzyć, że pracodawcy niechętnie będą brali udział w ankietach. Warto jednak dołożyć starań, aby ich przekonać o zasadności takiego działania. W tym celu należy zwięźle przedstawić cel ankiety (np. poprawa usług świadczonych przez IRP) i podkreślić, że każda z udzielonych odpowiedzi jest ważna i będzie podlegała analizie. Istotnym elementem zachęcającym do wypełnienia ankiety jest wskazanie rzeczywistego czasu, jaki to zajmie (nie powinien przekraczać 10–15 min). Nie należy wywierać presji na pracodawcach (np. poprzez sugerowanie, że jest to obowiązkowe), ale warto zachęcać ich do podjęcia tego wysiłku.

Kwestią wartą rozważenia jest zagadnienie anonimowości osób odpowiadających na pytania. Anonimowość próby nie daje możliwości natychmiastowej reakcji i rozwiązania konkretnego problemu, ale zwiększa skłonność do udzielania szczerych odpowiedzi. Jeśli zapadnie decyzja o badaniu, które pozwala identyfikować osobę odpowiadającą, warto jasno zakomunikować osobom korzystającym z usługi, że badanie będzie służyło wyłącznie ocenie usługi oraz ma na celu stałą poprawę jej jakości.

Warto tak konstruować ankiety, aby były one możliwie krótkie oraz dotyczyły najważniejszych etapów procesu. Zbyt skomplikowana i długa ankieta oznacza mniejsze szanse, że zostanie wypełniona do końca, a odpowiedzi będą przemyślane.

Przykład pytań do ankiety satysfakcji klienta – pracodawcy

1. W jakim stopniu usługa pośrednictwa pracy spełniła Pana/Pani oczekiwania? Proszę zaznaczyć na skali, gdzie 1 oznacza wcale nie spełniła moich oczekiwań, a 5 – spełniła wszystkie moje oczekiwania:
   1 2 3 4 5
2. Proszę określić stopień swojego zadowolenia ze sposobu prowadzenia pośrednictwa pracy przez naszą instytucję:
   1. jestem bardzo zadowolony/zadowolona
   2. jestem raczej zadowolony/zadowolona
   3. nie jestem ani zadowolony/a, ani niezadowolony/a
   4. jestem raczej niezadowolony/niezadowolona
   5. jestem bardzo niezadowolony/niezadowolona

3. Proszę ocenić poszczególne elementy naszej usługi w skali od 1 do 5:

Czas trwania poszukiwania pracownika	
Łatwość kontaktu z przedstawicielem naszej instytucji	
Przydatność informacji uzyskiwanych w czasie realizacji usługi	
Uwzględnianie zgłaszanych przez Pana/Panią potrzeb w czasie realizacji usługi	
Zgodność kompetencji wybranego pracownika z określonymi wymaganiami	

4. Proszę wskazać, jakie elementy naszej usługi moglibyśmy poprawić:

.....

Przykład pytań do ankiety satysfakcji klienta – pracownika/współpracownika.

1. W jakim stopniu usługa pośrednictwa pracy spełniła Pana/Pani oczekiwania? Proszę zaznaczyć na skali, gdzie 1 oznacza wcale nie spełniła moich oczekiwań, a 5 – spełniła wszystkie moje oczekiwania:
   1 2 3 4 5
2. Proszę określić stopień swojego zadowolenia ze sposobu prowadzenia pośrednictwa pracy przez naszą instytucję:
   1. jestem bardzo zadowolony/zadowolona
   2. jestem raczej zadowolony/zadowolona
   3. nie jestem ani zadowolony/a, ani niezadowolony/a
   4. jestem raczej niezadowolony/niezadowolona
   5. jestem bardzo niezadowolony/niezadowolona
3. Proszę ocenić poszczególne elementy naszej usługi w skali od 1 do 5:

Czas trwania poszukiwania zatrudnienia	
Łatwość kontaktu z przedstawicielem naszej instytucji	
Przydatność informacji uzyskiwanych w czasie realizacji usługi	
Zgodność zadań wykonywanych na nowych stanowisku pracy z Pana/Pani kompetencjami	

4. Proszę wskazać, jakie elementy naszej usługi moglibyśmy poprawić:

.....

Badanie satysfakcji klienta powinno, co do zasady, odbywać się każdorazowo po zakończonej usłudze. Do realizacji tego badania można wykorzystać darmowe, podstawowe wersje programów umożliwiających bezpłatne tworzenie ankiet i proste analizy uzyskanych wyników (m.in. dostępne na stronach webankieta.pl, interankiety.pl, ebadania.pl, survio.pl). Przeprowadzenie badania przy pomocy tych narzędzi ogranicza zaangażowanie pracownika do wysłania stosownego linku zawierającego kwestionariusz ankiety (choć – co oczywiste – nie przekłada się w 100% na liczbę odpowiedzi). Jeśli ze względów organizacyjnych lub niewystarczających zasobów kadrowych prowadzenie pełnych badań jest niemożliwe, należy zadbać o to, aby próba pracodawców, którzy wezmą udział w badaniu satysfakcji klienta, była reprezentatywna. Jedną z prostych metod uzyskania reprezentatywności jest wysyłanie ankiety np. do co 10. pracodawcy, który złożył ofertę pracy.

ZASADY OBSŁUGI KLIENTA I WYMIANY INFORMACJI POMIĘDZY STANOWISKAMI W DANEJ JEDNOSTCE REALIZUJĄCEJ POŚREDNICTWO PRACY

Sposób obsługi, zaangażowanie pracowników, profesjonalizm, uprzejmość, zainteresowanie problemami pracodawcy, dotrzymywanie ustalonych terminów – to czynniki wpływające na ocenę jakości świadczonej usługi, a tym samym ważne elementy pozytywnego wizerunku instytucji rynku pracy.

Każdy klient instytucji rynku pracy (niezależnie od tego, czy jest to potencjalny pracodawca, czy kandydat do pracy) powinien być obsługiwany zgodnie z zasadą „jednego okienka", co oznacza, że wszystkie jego sprawy załatwia od początku do końca jeden i ten sam pracownik instytucji. Za kontakt z pracodawcą odpowiada jedna osoba i to ona, jeśli jest taka potrzeba, kontaktuje się z innymi pracownikami instytucji rynku pracy, uzyskując od nich niezbędne informacje lub pomoc. Jeśli ze względów obiektywnych jest to niemożliwe, osoba obsługująca pracodawcę powinna dokładnie wskazać, do kogo powinien się zwrócić i jakie czynności wykonać. Jeśli pracodawca ma pierwszy kontakt z pracownikiem, którego obowiązki nie dotyczą obsługi pracodawców (np. w przypadku powiatowego urzędu pracy trafił do osoby zajmującej się stażami), powinien niezwłocznie uzyskać swojego opiekuna, przygotowanego do pracy z pracodawcą. Za umożliwienie kontaktu z właściwą osobą jest odpowiedzialny pracownik, z którym skontaktował się pracodawca – do czasu ustalenia opiekuna pracodawcy.

Jeśli klient po raz kolejny decyduje się na skorzystanie z usługi pośrednictwa pracy w tej samej instytucji, powinien trafić do tego samego pracownika, chyba że wyrazi życzenie, aby był to ktoś inny.

Opiekun pracodawcy powinien pełnić rolę osoby reprezentującej interesy pracodawcy wobec innych pracowników instytucji.

Do podstawowych zadań opiekuna pracodawcy należy przede wszystkim:

- utrzymywanie bieżącego kontaktu z pracodawcą, udzielanie informacji i wyjaśnień;
- dokumentowanie przebiegu całego procesu pośrednictwa pracy w sposób przyjęty w danej instytucji;
- koordynowanie prac innych osób zaangażowanych w realizację procesu pośrednictwa pracy.

Opiekun pracodawcy odpowiada za sposób prowadzenia procesu pośrednictwa pracy, co powinno być przedmiotem oceny kierownictwa instytucji pośrednictwa pracy.

W ramach przydziału pracowników instytucji rynku pracy do pracodawców można rozważyć wprowadzenie specjalizacji pracowników, tak aby poszczególni pracownicy mogli specjalizować się w prowadzeniu rekrutacji dla potrzeb przedsiębiorstw działających w poszczególnych branżach (np. handel wielkopowierzchniowy, budownictwo, transport i logistyka). Takie rozwiązanie pozwoli na budowanie długotrwałych relacji osób odpowiedzialnych za realizację usługi z przedstawicielami przedsiębiorstw w danej branży, a także na lepsze poznanie specyfiki i warunków pracy, oczekiwań pracodawców w ramach danego sektora.

W niewielkich instytucjach rynku pracy opiekun pracodawcy dokonuje wszystkich czynności w ramach procesu rekrutacji pracownika. W przypadku bardziej rozbudowanych organizacyjnie – przeglądanie bazy pod kątem poszukiwania kandydatów spełniających kryteria określone przez pracodawcę, przygotowanie kandydatów do uczestnictwa w procesie rekrutacji i informowanie kandydatów powinno należeć do obowiązków osób zajmujących się klientami indywidualnymi (bezrobotnymi, poszukującymi pracy itp.).

PRZYKŁAD DOBREJ PRAKTYKI

W jednym z urzędów pracy pośrednicy mają pod opieką osoby bezrobotne podzielone według branż, w jakich mogliby podjąć pracę. Pracownicy wspomnianego PUP chwalą takie rozwiązanie jako skuteczne i skracające czas realizacji usługi pośrednictwa pracy.

Jeśli pracodawca wielokrotnie korzysta z usługi i jest zadowolony z jej przebiegu, warto zadbać o to, aby za realizację kolejnego zlecenia była odpowiedzialna ta sama osoba (przeprowadzone badania wskazują, że pracodawcy korzystający z pośrednictwa pracy pozytywnie oceniali osoby, które z nimi współpracowały, nawet jeśli nie uzyskano zakładanego efektu).

Jeśli osoba odpowiedzialna za proces pośrednictwa pracy po stronie instytucji jest czasowo nieobecna lub nie będzie już realizować zadań w tym obszarze, powinna przekazać całość sprawy (wszelkie dane, dokumenty, informacje o postępie prac, ryzyku w realizacji, dokonanych działaniach) osobie, która przejmie po niej obowiązki. Ważne jest, aby osoba kierująca instytucją wyznaczała osobę przejmującą realizację procesu pośrednictwa pracy w sposób zapewniający jego ciągłość i niepowodujący jego wydłużenia.

Jeśli zmienia się osoba odpowiedzialna za realizację procedury, należy poinformować o tym pracodawcę/klienta, przekazując mu wszystkie potrzebne dane kontaktowe. Wskazane jest, aby dokonała tego osoba, która dotychczas realizowała proces.

UWAGA!

Osoby przetwarzające dane osobowe (osób bezrobotnych, poszukujących pracy) powinny posiadać stosowne upoważnienia wynikające z przepisów *Rozporządzenia z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE* (ogólne rozporządzenie o ochronie danych RODO) oraz ustawy o promocji.

PRZETWARZANIE DANYCH PRZEZ AGENCJE ZATRUDNIENIA

Wartościowym punktem odniesienia są informacje i wzory przedstawione w podręczniku *RODO mały kodeks postępowania dla agencji zatrudnienia*[23].

https://www.polskieforumhr.pl/wp-content/uploads/2018/07/RODO_mały_kodeks_postepowania_PFHR.pdf

W przypadku usługi rekrutacji należy zwrócić uwagę na przetwarzanie danych osobowych w poszczególnych etapach świadczenia usługi przez agencję.

Rekrutacja – pozyskiwanie danych:

- z inicjatywy kandydata (przesłanie CV, wypełnienie aplikacji on-line itp.),
- z inicjatywy agencji (poszukiwania bezpośrednie, portale rekrutacyjne itp.).

Warunki konieczne do przetwarzania danych kandydatów w procesie rekrutacji przez agencję:

- zgoda kandydata (art. 6 pkt 1 lit. a RODO),
- dopełnienie obowiązku informacyjnego (art. 13 RODO).

Kandydat może udzielić zgody na wszystkie procesy rekrutacyjne prowadzone przez agencję, co daje możliwość udostępniania jego danych wielu potencjalnym pracodawcom. W takiej sytuacji dane kandydata są najczęściej umieszczane w bazie kandydatów, a ich przetwarzanie oparte jest na ogólnej zgodzie kandydata na korzystanie z jego danych do procesów rekrutacyjnych. Dobrą praktyką jest potwierdzanie akceptacji kandydata na udostępnienie jego danych konkretnym klientom, których agencja chce zarekomendować do pracy. Uzyskujemy wtedy pewność, że przedstawiamy potencjalnemu pracodawcy kandydata, który jest zainteresowany daną propozycją pracy.

Kandydat ma także prawo zgodzić się tylko na niektóre procesy rekrutacyjne (np. do konkretnej firmy albo branży). Wtedy proponowanie ofert i kontakt z kandydatem powinny być ograniczone do działania w tym zakresie, na który wyraził zgodę.

Prawem kandydata jest także wyrażenie zgody wyłącznie na jeden proces rekrutacyjny, w którym chce wziąć udział (np. aplikując na ogłoszenie do konkretnej pracy lub firmy, kandydat może zgodzić się, aby jego dane osobowe były przetwarzane wyłącznie w tym procesie). W takiej sytuacji agencja nie może przetwarzać danych tego kandydata w innych procesach rekrutacyjnych albo umieścić jego danych w bazie.

23 Polskie Forum HR, pod redakcją r. pr. Liliana Strupp. Autorzy opracowania: Barbara Drabich Paweł Olejniczak r. pr. Małgorzata Sitkiewicz, r. pr. Piotr Stolarczyk, r. pr. Liliana Strupp, dr r. pr. Małgorzata Wilińska.

Ważne jest, aby dane osobowe nie trafiały do osób nieupoważnionych, jak również nie przedostawały się do obrotu publicznego. Na podmiotach przetwarzających dane (zarówno administratorach, jak i procesorach) ciąży obowiązek stosowania odpowiednich środków i polityk, gwarantujących bezpieczeństwo danych osobowych, przy czym przepisy nie przewidują zamkniętego katalogu tego rodzaju środków.

Rekomendowane jest wprowadzenie upoważnień dla przedstawicieli agencji do przetwarzania danych kandydatów w procesach rekrutacji. Przepisy nie regulują kwestii wprowadzenia upoważnień, dla bezpieczeństwa warto tego dokonać na piśmie. Agencja powinna móc udowodnić fakt udzielenia upoważnienia do przetwarzania danych.

„Należy pamiętać, że podmiot przetwarzający oraz każda osoba działająca z upoważnienia administratora (..), mająca dostęp do danych osobowych, przetwarzają je wyłącznie na polecenie administratora, chyba że inne przepisy przewidują od tego wyjątek. W razie pozostawania przez pracownika z pracodawcą w stosunku pracy może on przetwarzać dane osobowe administrowane przez pracodawcę na podstawie udzielonego upoważnienia. W sytuacji gdy administrator korzysta również z cywilnoprawnych form zatrudnienia (w tym także samozatrudnienia), gdzie tak zatrudnione osoby w efekcie przy przetwarzaniu danych osobowych korzystają ze środków i rozwiązań organizacyjnych administratora (np. systemów, pomieszczeń), a ponadto robią to na polecenie administratora, również należy uznać upoważnienie, jako warunek dopuszczający przetwarzanie danych. Administrator, zgodnie z zasadą rozliczalności, powinien móc udowodnić fakt udzielenia upoważnienia do przetwarzania danych”[24].

Upoważnienie powinno w szczególności wskazywać osobę, której jest ono nadawane, podmiot – administratora danych upoważniającego oraz zakres czynności, przetwarzanych danych objętych upoważnieniem.

KLUCZOWA ROLA POŚREDNIKA PRACY

Niezwykle ważna dla skuteczności pośrednictwa pracy jest osoba łącząca potrzeby pracodawców i kandydatów do pracy, czyli pośrednik pracy. Satysfakcja zarówno pracodawców, jak i kandydatów do pracy, w dużym stopniu jest uzależniona od kwalifikacji, doświadczenia zawodowego oraz postawy tej osoby. Pośrednictwo pracy jest usługą, która – mimo przepisów i wprowadzanych standardów – każdorazowo jest świadczona przez konkretne osoby – pośredników pracy. Żadna procedura, przepisy czy standardy niewiele zmienią, jeśli pośrednicy pracy nie będą przekonani, że ich praca jest ważna, ma sens, a jej wykonywanie może przynosić satysfakcję indywidualną i pozytywnie zmieniać lokalny rynek pracy. Dlatego też istotne jest, aby kierujący instytucjami dostrzegali znaczenie tej usługi i doceniali wkład pracowników zajmujących się jej świadczeniem.

Od jakości pracy pośrednika pracy zależy nie tylko skuteczność realizowanej usługi, ale również wizerunek instytucji, którą reprezentuje. Pośrednik pracy to osoba, która

24 *Ochrona danych osobowych w miejscu pracy. Poradnik dla pracodawców. Poradnik RODO*, październik 2018.

w praktyce najczęściej jako pierwsza nawiązuje kontakt z pracodawcami, utrzymuje z nimi kontakt oraz realizuje ich potrzeby w pozyskiwaniu pracowników, stanowiąc tym samym pomost pomiędzy pracodawcami i poszukującymi pracy.

Przeprowadzone badania wskazały, że liczba osób zajmujących się pośrednictwem pracy w poszczególnych instytucjach zależy od rodzaju instytucji (największa przeciętnie liczba pośredników jest w powiatowych urzędach pracy), wielkości instytucji (im większa instytucja i szerszy jej profil działania, tym więcej pośredników pracy). Sposób podziału obowiązków pomiędzy pracowników – pośredników pracy w danej instytucji zależy nie tylko od zakresu wykonywanych obowiązków, ale również od kultury organizacyjnej danej jednostki.

Istotne dla skuteczności pośrednictwa pracy jest branie odpowiedzialności przez pośrednika pracy za swojego klienta i tym samym – za realizację całości usługi. Pośrednik pracy powinien być skupiony na kliencie, jego faktycznych problemach i szukaniu sposobów na satysfakcjonującą realizację usługi. Dlatego też, niezależnie od tego, czy występuje w instytucji podział na osoby zajmujące się pracodawcami i kandydatami do pracy, czy też jeden pośrednik pracy realizuje całą usługę, osoba odpowiedzialna za ten proces musi uczestniczyć w nim od początku do końca i być rozliczana z jego efektu.

Warto zwrócić uwagę na ciekawą praktykę stosowaną w niektórych instytucjach, polegającą na powoływaniu zespołów rekrutacyjnych w przypadku realizacji pośrednictwa pracy, obejmującego kilkanaście lub więcej stanowisk pracy (np. do sklepów wielkopowierzchniowych). Powołanie zespołu z wyznaczonym liderem pozwala na rozdział zadań, tak aby ich wykonanie było możliwe w krótkim czasie, przy uwzględnieniu predyspozycji i kompetencji osób wchodzących w skład zespołu. Podział zadań powinien wiązać się z podziałem odpowiedzialności – każda z osób wchodzących w skład zespołu jest rozliczana z przydzielonych do wykonania zadań. Lider zespołu koordynuje prace współpracujących z nim osób, jest odpowiedzialny za komunikację z klientem, na rzecz którego prowadzona jest rekrutacja.

W zależności od rodzaju instytucji rynku pracy osoba realizująca usługę pośrednictwa pracy może być zatrudniona na stanowisku pośrednika pracy (w PUP i OHP), specjalisty ds. rozwoju zawodowego (w OHP), rekrutera, doradcy klienta instytucjonalnego lub na stanowisku nazwanym w inny sposób przez pracodawcę/organizację. W niektórych powiatowych urzędach pracy, szczególnie tych większych, obowiązuje podział na doradców klienta indywidualnego (obsługujących osoby bezrobotne i poszukujące pracy) oraz doradców klienta instytucjonalnego (skupiającego swoje zadania na obsłudze pracodawców).

Wyniki badań przeprowadzonych w ramach projektu wskazywały na to, że pośrednik pracy to osoba, z którą kontaktuje się pracodawca, i jakość tej współpracy jest czynnikiem, który silnie wpływa (a czasami nawet przesądza o ocenie całości usługi) na decyzję o realizacji kolejnych projektów.

Do głównych zadań pośrednika pracy należy:

- pozyskiwanie ofert o wolnych miejscach pracy lub innej pracy zarobkowej;
- inicjowanie i prowadzenie współpracy z pracodawcami;
- poszukiwanie kandydatów do pracy spełniających kryteria określone przez pracodawcę;
- weryfikacja kwalifikacji i kompetencji potencjalnych pracowników do wykonywania pracy na określonym stanowisku;

- monitorowanie sytuacji na (lokalnym) rynku pracy pod kątem pojawiania się nowych zakładów pracy, inwestycji publicznych lub prywatnych, zmian mogących zmniejszyć lub zwiększyć popyt na pracę;
- monitorowanie zasobów pracowników dostępnych na lokalnym rynku pracy (np. liczba absolwentów, kierunki ukończonych szkół, źródła pozyskiwania pracowników: bierni zawodowo, cudzoziemcy, osoby dokonujące przekwalifikowania, duże zwolnienia grupowe);
- prowadzenie dokumentacji procesu pośrednictwa pracy odpowiednio do wymagań instytucji.

Obok powyższych zadań instytucje oferujące pośrednictwo pracy mogą również wykonywać zadania związane z przygotowaniem kandydatów do pracy do uczestnictwa w procesie rekrutacji i przyszłej pracy u pracodawcy:

- wsparcie kandydata w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych,
- udzielanie kandydatom informacji o wolnym stanowisku pracy,
- diagnozowanie kompetencji kandydata do pracy i określanie obszarów,
- kierowanie na szkolenia lub inne formy podnoszenia kompetencji.

Zadania pośrednika pracy może wykonywać osoba, która:

- potrafi zrozumieć potrzeby i sytuację pracodawcy;
- zna lokalny rynek pracy;
- umie „przełożyć" oczekiwania pracodawcy na język ogłoszenia o pracę;
- potrafi wskazać pracodawcy sposoby postępowania służące osiągnięciu lepszych efektów rekrutacyjnych;
- potrafi zweryfikować na podstawie dokumentów kwalifikacje kandydata do pracy;
- potrafi zweryfikować na podstawie rozmowy z kandydatem (i jego postawy) podstawowe kompetencje kandydata do pracy;
- potrafi wytłumaczyć podstawowe kwestie związane z prawem pracy czy prawem ubezpieczeń społecznych.

Cechy, jakie powinien posiadać pośrednik pracy/ rekruter, to:

- **Wiedza dotycząca pośrednictwa pracy i regulacji prawnych dotyczących tego obszaru** (w szczególności ustawa o promocji).
- **Znajomość metod i technik rekrutacyjnych** – minimalnym wymaganiem w tym zakresie jest umiejętność:
  - prowadzenia współpracy z pracodawcami celem diagnozy ich potrzeb i przełożenia ich na proces rekrutacji;
  - przeprowadzania rozmów z kandydatami dla potwierdzenia kwalifikacji, kompetencji przez nich deklarowanych.
- **Umiejętność weryfikacji dokumentów, informacji przekazywanych przez zainteresowanych** – warto, aby osoba zajmująca się pośrednictwem pracy znała inne sposoby potwierdzania kompetencji kandydata. Istotne, w zależności od stanowisk, na jakie rekrutuje pośrednik pracy/ rekruter, mogą być: zdolność konstruowania testów wiedzy lub zadań sprawdzających umiejętności kandydata, uprawnienia do przeprowadzania testów osobowości, czy umiejętność przygotowania i przeprowadzania *assesment center* (oceny zintegrowanej). Kompetencje te mogą być wykorzystane, jeśli instytucja w ramach świadczonej usługi uczestni-

czy w procesie selekcji kandydatów. W instytucjach, które specjalizują się w prowadzeniu rekrutacji na stanowiska niewymagające specjalistycznych kwalifikacji i wysokiego poziomu kompetencji (m.in. dla robotników niewykwalifikowanych i wykwalikowanych, pracowników biurowo-administracyjnych) lub takie rekrutacje są dominujące w ich działalności, nie jest konieczne posiadanie przez pracowników umiejętności oraz uprawnień do korzystania z bardziej złożonych metod i technik rekrutacji.

Jeśli dana instytucja dysponuje potencjałem kadrowym, który umożliwia weryfikację kompetencji kandydata, potrzebnych na stanowiska specjalistyczne lub zarządzające, może to stanowić jej atut i powinno być komunikowane potencjalnym klientom.

- **Wysoki poziom umiejętności komunikowania się z różnymi typami interesariuszy** – ważne jest, aby pośrednik pracy potrafił porozumieć się z każdym klientem, niezależnie od jego pozycji społeczno-zawodowej czy umiejętności wyrażania myśli. Istotne jest, aby potrafił prowadzić spotkania, rozmawiać przez telefon czy formułować zrozumiałe dla odbiorcy wiadomości tekstowe (e-maile, pisma). Zasadne jest, aby pośrednik pracy potrafił stosować narzędzia wspierające komunikację (parafrazę, klaryfikację, komunikat ja itp.).

Umiejętności komunikacyjne mają również znaczenie przy prowadzeniu rozmów pomiędzy przyszłymi pracownikami a potencjalnymi pracodawcami.

- **Umiejętności obsługi klienta** – istotne jest, aby każdy klient pośrednika pracy miał poczucie, że jest potraktowany indywidualnie, a jego potrzeby stanowią priorytety działania w pośrednictwie pracy. Dlatego też ważne jest, aby pośrednik pracy identyfikował i nazywał potrzeby klienta oraz umiał na ich podstawie sformułować oczekiwania / kryteria wyboru kandydatów.
- **Umiejętność radzenia sobie z trudnym klientem** (czyli odpowiednia reakcja na zachowania klienta, również te nieadekwatne i nieakceptowane) – polega to na identyfikowaniu klientów wymagających szczególnej obsługi, radzenia sobie z zastrzeżeniami/krytyką, a także uświadomienia sobie trudnych emocji wynikających z kontaktu z „trudnym klientem" i umiejętności poradzenia sobie z nimi.
- **Umiejętności sprzedażowe** – rozumiane jako zespół kompetencji umożliwiających nawiązywanie stałych relacji z klientem i zachęcanie go do nabywania/ korzystania z usługi przy uwzględnieniu uzasadnionych potrzeb klienta. W skład tej kompetencji wchodzą takie umiejętności, jak: zbieranie informacji o kliencie, identyfikacja i docieranie do osób podejmujących decyzję, pozyskiwanie informacji kluczowych dla realizowanej usługi, prezentowanie oferty i przedstawienie korzyści, rozwijanie lojalności klienta czy budowanie wizerunku firmy.
- **Umiejętność korzystania z mediów społecznościowych oraz innych narzędzi internetowych** (LinkedIn, Facebook, GoldenLine i inne) – ważne jest, aby pośrednik pracy znał nowoczesne narzędzia teleinformatyczne z obszaru rynku pracy i umiał z nich korzystać, gdyż zwiększa to możliwości poszukiwania pracodawców i kandydatów do pracy. Poza tym posiadanie profesjonalnie prowadzonego profilu instytucji świadczącej usługę pośrednictwa pracy może być istotnym elementem budowania wizerunku, a także sposobem na dotarcie do większego grona odbiorców – przyszłych klientów.

- **Kultura osobista** – działania pośrednika pracy stanowią „wizytówkę" instytucji, która go zatrudnia/ z którą współpracuje. Pośrednik pracy powinien być osobą, która komunikuje się adekwatnie do sytuacji (potrafi dostosować styl komunikacji do swojego rozmówcy), a jednocześnie szanuje uczucia i opinię innych osób (co nie oznacza, że się z nimi zgadza). Na kulturę osobistą składa się również dbałość o wygląd zewnętrzny i odpowiedni ubiór.
- **Dyskrecja** – pośrednik pracy w ramach wykonywania swoich obowiązków często ma do czynienia z informacjami na temat firmy, która szuka pracownika, i poznaje szczegóły z życia osób poszukujących pracy. Ważne jest, aby traktować te dane jako poufne, nawet jeśli nie wynika to z przepisów prawnych. Nie jest dopuszczalne, aby pośrednicy pracy ujawniali informacje pozyskane w trakcie prowadzonych rekrutacji osobom trzecim.
- **Wiedza na temat procesów zachodzących na rynku pracy i umiejętność interpretowania danych dotyczący zatrudnienia** – bez tej umiejętności niemożliwe jest rzetelne wsparcie pracodawcy w określaniu warunków zatrudnienia czy budowaniu strategii rekrutacji. Pośrednik pracy powinien wiedzieć, jakie (mniej więcej) są wynagrodzenia w poszczególnych zawodach na lokalnym rynku pracy, jaka jest dynamika płac w gospodarce, czy wzrasta, czy maleje zapotrzebowanie na pracę, czy planowane są zwolnienia grupowe itp.

Na powyższej liście nie wymieniono kierunku wykształcenia jako niezbędnego wymogu. Pożądane jest jednak posiadanie wykształcenia związanego tematycznie z pośrednictwem pracy lub rynkiem pracy (czyli zarządzenie zasobami ludzkimi, socjologia, psychologia, polityka społeczna i pochodne). Jeśli pośrednik zajmuje się poszukiwaniem pracowników dla konkretnej branży/gałęzi przemysłu bardziej przydatne może być wykształcenie kierunkowe (np. jeśli firma specjalizuje się w poszukiwaniu pracowników dla przemysłu, wiedza inżynierska połączona z umiejętnościami interpersonalnymi może być przydatna bardziej niż inne dla zrozumienia potrzeb pracodawców i weryfikacji umiejętności pracowników).

W przypadku pracowników powiatowych urzędów pracy wymagania dotyczące koniecznego poziomu wykształcenia wynikają z *Rozporządzenia z dnia 15 maja 2018 roku w sprawie wynagradzania pracowników samorządowych*[25] – pośrednik pracy zatrudniony w PUP musi mieć wykształcenie wyższe, a pośrednik pracy – stażysta – co najmniej wykształcenie średnie.

Opis zawodu pośrednika pracy, zadania zawodowe i wymagane kompetencji zostały również zdefiniowane w ramach projektu InfoDoradca+ (http://psz.praca.gov.pl/infodoradca, należy wpisać nazwę zawodu; pośrednik pracy). W przedstawionym materiale został opisany profil kwalifikacji kluczowych dla zawodu, który może być wykorzystany przy planowaniu rekrutacji na to stanowisko.

25 Dz.U. z 2018 r., poz. 936, z późn. zm.

POZYSKIWANIE INFORMACJI O RYNKU PRACY

Skuteczność działania IRP zależy od wielu czynników. Jednym z nich jest umiejętność poszukiwania i pozyskiwana aktualnych informacji o rynku pracy. Źródłem takich informacji mogą być m.in. ogólnodostępne wyniki badań rynku pracy autorstwa zarówno podmiotów publicznych (Główny Urząd Statystyczny – w szczególności Bank Danych Lokalnych, Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, Wojewódzkie Obserwatoria Rynku Pracy), jak i niepublicznych (raporty m.in. firmy Randstad, Hays, na temat wynagrodzeń Sedlak & Sedlak i wiele innych). Powyższe nie oznacza jednak, że instytucje zajmujące się pośrednictwem pracy nie powinny zbierać i analizować własnych danych. Niemniej jednak należy się skoncentrować na tych danych, które w znacznym stopniu dotyczą konkretnego rynku pracy i są istotne dla przebiegu procesu rekrutacji pracowników. Do takich danych należą informacje o:

- **Liczbie ofert dostępnych na lokalnym rynku pracy, dotyczących zatrudnienia na określonych stanowiskach** (w podziale na stanowiska proste/specjalistyczne/kierownicze) – źródłem tej informacji powinny być nie tylko oferty zgłoszone bezpośrednio do instytucji realizującej pośrednictwo pracy, ale również ogłoszenia w prasie lokalnej (mające nadal znaczenie szczególnie w mniejszych miejscowościach), portalach ogłoszeniowych specjalistycznych (np. pracuj.pl – kryterium wyszukiwania miejsce zatrudnienia), portalach ogłoszeniowych ogólnych (typu olx.pl, sprzedajemy.pl – kryterium wyszukiwania miejsce zatrudnienia), stronach internetowych dużych zakładów pracy zlokalizowanych w regionie. Celem zbierania tych danych powinno być gromadzenie wiedzy na temat tego, na jakich stanowiskach/ w jakich branżach występują niedobory kadrowe, gdzie się pogłębiają, a gdzie wakaty są zapełniane na bieżąco. Uwaga: przy tego typu badaniach nie chodzi o opracowanie konkretnego wskaźnika/miernika, ale o ogólną wiedzę na temat występujących trendów.
- **Wynagrodzeniach w powiecie/ na lokalnym rynku pracy**. Informacje dotyczące wynagrodzeń są danymi wrażliwymi – ani przedsiębiorcy, ani pracownicy nie są co do zasady chętni, aby dzielić się informacjami o tym, jakiej wysokości wynagrodzenia wypłacają lub otrzymują. Co więcej, w wielu firmach standardem jest polityka poufności wynagrodzeń (ograniczenie rozpowszechniania informacji na zewnątrz firmy). Dlatego szanse na uzyskanie wiarygodnych danych na ten temat są raczej niewielkie. Można się posiłkować danymi GUS, choć one z reguły dotyczą całych branż lub większych obszarów (województw). Istotnym źródłem danych mogą być pracodawcy, którzy współpracują z instytucją realizującą usługę pośrednictwa pracy – to, jakie płace oferują, może być przyjmowane jako wskaźnik płac w danym zakładzie pracy (choć nie należy tego traktować jako wartość w 100% wiarygodną).
- **Podaży pracowników** – w tym celu należy nawiązywać współpracę ze szkołami (w szczególności szkołami branżowymi i technicznymi), aby uzyskiwać informację o liczbie absolwentów w kolejnych latach i kierunku ich wykształcenia (można prognozować podaż pracowników o określonych kwalifikacjach, znając liczebność poszczególnych roczników i profile klas).

- **Zgłoszeniach o zamiarze zwolnień grupowych** – może to oznaczać przejściowe lub trwałe problemy finansowe danego przedsiębiorstwa lub całej branży (są to dane dostępne dla powiatowych urzędów pracy; inne instytucje mogą korzystać z publikowanych danych – GUS, MRPiPS).
- **Cechach kandydatów, którzy najłatwiej znajdują pracę, co może stanowić źródło informacji o tym, jakie kwalifikacje/kompetencje są potrzebne na lokalnym rynku pracy**. Warto też przyjrzeć się, jakie osoby najdłużej szukają pracy, mając przy tym racjonalne oczekiwania. Wymiana tych danych powinna być podstawą współpracy z lokalnymi szkołami branżowymi i technicznymi. Może stanowić także istotną informację dla doradców zawodowych w szkołach i OHP oraz dla osób dorosłych, którzy planują zmianę zawodu/ nabycie nowych kwalifikacji.

WSPÓŁPRACA I WYMIANA INFORMACJI POMIĘDZY INSTYTUCJAMI RYNKU PRACY W ZAKRESIE OBSŁUGI KLIENTÓW

W znacznej mierze instytucje rynku pracy, czyli powiatowe urzędy pracy, Ochotnicze Hufce Pracy i agencje zatrudnienia realizują działania wzajemnie się uzupełniające, co jest wynikiem tego, że ich oferta często dotyczy odmiennych kategorii przedsiębiorców i osób poszukujących pracy. Z przeprowadzonych w ramach projektu badań wynika, że nawet działając na tym samym terenie, nie stanowią dla siebie konkurencji, dlatego też współpraca i wymiana informacji będzie miała pozytywne znaczenie.

Podstawowym obszarem współpracy powinno być informowanie o zasadach działania poszczególnych instytucji rynku pracy i wsparciu, jakie może tam uzyskać zarówno pracodawca, jak i osoba poszukująca pracy. Istotnym elementem współpracy może być wzajemne przekazywanie informacji o sytuacji na rynku pracy i podejmowanych obustronnie działaniach, tak aby wszystkie podmioty miały pełniejszą wiedzę o sytuacji lokalnej. Jeśli np. agencja zatrudnienia prowadzi dużą rekrutację na terenie powiatu, to dla PUP może to oznaczać zmniejszenie możliwości pozyskania nowych kandydatów do pracy – i odwrotnie.

Kiedy określona instytucja nie może zrealizować potrzeb klienta (z różnych powodów), powinna poinformować pracodawcę o możliwości skorzystania z usług innych podmiotów, co zresztą jest elementem opisanej modelowej procedury. Istotne byłoby wskazanie podstawowych różnic (np. konieczność zapłacenia za usługę w przypadku agencji zatrudnienia). Wskazanie różnic w sposobie funkcjonowania nie może być synonimem przekazywania negatywnych uwag czy opinii na temat działania innych instytucji!

Warunki współpracy pomiędzy WUP i PUP oraz WUP a Centrum Edukacji i Pracy Młodzieży (jednostka OHP) w realizacji ofert zgłoszonych w ramach sieci EURES (omówionej w rozdziale „Pośrednictwo pracy realizowane w ramach sieci EURES") zostały określone w rozporządzeniu w sprawie usług rynku pracy.

Zagraniczna oferta pracy, która została przyjęta przez WUP, może być upowszechniana przez inne instytucje w języku polskim, z logo sieci EURES, poprzez:

- przekazanie jej do innych WUP;
- przekazanie jej do wszystkich lub wybranych PUP z terenu województwa właściwego dla danego WUP;
- przekazanie jej do wojewódzkiej komendy OHP, która następnie przekaże ją do Centrum Edukacji i Pracy Młodzieży w celu upowszechnienia.

Inne możliwe do podejmowania obszary współpracy i wymiany informacji, takie jak:

- współpraca pomiędzy PUP a OHP i przedsiębiorstwami w przekazywaniu informacji o zapotrzebowaniu na kwalifikacje i kompetencje dla trafniejszego ustalania kierunków szkolenia osób bezrobotnych i klientów OHP;
- współpraca pomiędzy PUP, OHP oraz agencjami zatrudnienia w organizacji targów pracy, wydarzeń promujących aktywność zawodową czy edukację ustawiczną (w ostatnim z wymienionych przypadków można zaangażować również do współpracy instytucje szkoleniowe);
- współpraca pomiędzy PUP, OHP, placówkami edukacyjnymi w dotarciu do jak najszerszej liczby osób młodych na rynku pracy, w tym z grupy NEET, uwzględniająca najefektywniejsze sposoby rekrutacji oraz najskuteczniejsze metody wsparcia aktywizacyjnego.

Wskazując obszary współpracy i wymiany informacji, szczególnie w obszarze pośrednictwa pracy i usług wpierających pełne zatrudnienie, należy pamiętać o wojewódzkich i powiatowych radach rynku pracy. Rady, obok realizowania ustawowych zadań i kompetencji, mogą stanowić forum dyskusji dla swoich członków reprezentujących nie tylko instytucje rynku pracy, ale i pracodawców.

ZAŁĄCZNIKI

INFORMACJA DLA PRACODAWCY DOTYCZĄCA ZATRUDNIENIA PRACOWNIKA

1. **Kto może być pracownikiem**

Twoim pracownikiem może być osoba, która ukończyła 18 lat (osoby młodsze można zatrudniać na szczególnych warunkach – zatrudnienie osób młodocianych).

2. **Badania wstępne**

Jeżeli wybierzesz osobę, z którą zamierzasz podpisać umowę o pracę, to w pierwszej kolejności musisz takiego kandydata skierować na badania wstępne.

Badania wstępne, a następnie okresowe i kontrolne pracowników oraz inne świadczenia zdrowotne są wykonywane przez placówkę medyczną (służba medycyny pracy) na podstawie pisemnej umowy zawartej przez pracodawcę.

UWAGA!

Nie możesz dopuścić do pracy pracownika bez aktualnego orzeczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwwskazań do pracy na określonym stanowisku.

Pamiętaj! Wydajesz przyszłemu pracownikowi dwa skierowania na badania – jedno dla placówki medycznej, a drugie dla przyszłego pracownika.

UWAGA!

Pracownik prowadzący nawet sporadycznie samochód w celach służbowych powinien mieć wpisany w skierowaniu: „kieruje pojazdem do 3,5 tony w ramach obowiązków".

Badanie wstępne kończy się orzeczeniem lekarskim stwierdzającym, że w warunkach pracy, opisanych w skierowaniu na badania lekarskie:

- brak przeciwwskazań do pracy na określonym stanowisku albo
- istnieją przeciwwskazania do pracy na określonym stanowisku.

Lekarz przeprowadzający badania profilaktyczne wydaje dwa orzeczenia – osobie badanej oraz pracodawcy.

Wyjątki

Wstępnym badaniom lekarskim nie podlegają osoby:

1. przyjmowane ponownie do pracy u tego samego pracodawcy na to samo stanowisko lub na stanowisko o takich samych warunkach pracy w ciągu 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu poprzedniego stosunku pracy z tym pracodawcą;
2. przyjmowane do pracy u innego pracodawcy na dane stanowisko w ciągu 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu poprzedniego stosunku pracy, jeżeli posiadają aktualne orzeczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do pracy w warunkach pracy opisanych w skierowaniu na badania lekarskie i pracodawca ten stwierdzi, że warunki te odpowiadają warunkom występującym na danym stanowisku pracy, z wyłączeniem osób przyjmowanych do wykonywania prac szczególnie niebezpiecznych.

3. Zawarcie umowy o pracę

Proces zawarcia umowy wiąże się z pobraniem danych od kandydatów, a następnie od pracownika, z którym podpiszemy umowę o pracę. Należy mieć na uwadze, iż Kodeks pracy reguluje zakres danych, jakich możemy żądać od kandydata do pracy lub pracownika. Dlatego też warto posłużyć się pomocniczymi kwestionariuszami osobowymi dla kandydata do pracy oraz pracownika, dostępnymi na stronie:

<https://www.gov.pl/web/rodzina/bip-pomocnicze-wzory-dokumentow-zwiazanych-z--ubieganiem-sie-o-zatrudnienie-nawiazaniem-zmiana-oraz-ustaniem-stosunku-pracy>.

Wzory kwestionariuszy znajdują się na końcu tego opracowania.

Umowę o pracę należy sporządzić **na piśmie**.

Pamiętaj! Umowa musi być podpisana przez Ciebie i pracownika przed dopuszczeniem do pracy. Jeden egzemplarz zachowujesz dla siebie i wkładasz do części „B" akt osobowych.

Jeśli chodzi o **treść umowy**, to musi ona określać przynajmniej:

- rodzaj pracy (np. ślusarz, pracownik działu administracji);
- miejsce wykonywania pracy (ul. Zygmunta Kowalskiego 3, Warszawa);
- wynagrodzenie za pracę, odpowiadające rodzajowi pracy – ze wskazaniem składników wynagrodzenia (miesięczna stawka wynagrodzenia: ..... zł);
- wymiar czasu pracy (np. cały etat);
- termin rozpoczęcia pracy (1 lutego 2019 r.).

Pamiętaj! Postanowienia umowy o pracę w dużym stopniu zależą od specyfiki danej pracy (praca biurowa, przedstawiciel handlowy, pracownik budowlany). W przypadku wątpliwości skontaktuj się z Państwową Inspekcją Pracy.

Pamiętaj! Dzień wskazany jako termin rozpoczęcia pracy oznacza dzień nawiązania stosunku pracy. Jeżeli nie wpiszesz tego dnia, to data podpisania umowy będzie datą nawiązania stosunku pracy.

4. **Rodzaje umów o pracę**

Umowę o pracę można zawrzeć się na:

- **okres próbny** – zawierasz w celu sprawdzenia kwalifikacji pracownika i możliwości jego zatrudnienia w celu wykonywania określonego rodzaju pracy na okres nieprzekraczający 3 miesięcy; umowę taką możesz zawrzeć ponownie z tą samą osobą:
  - » jeżeli ma być ona zatrudniona w celu wykonywania **innego rodzaju pracy** (np. pierwsza umowa dotyczy pracy w magazynie, a druga umowa dotyczy pracy na stanowisku kierowcy);
  - » wyjątkowo jeszcze raz do tego samego rodzaju pracy, jeżeli upłynie co najmniej 3 lata od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia poprzedniej umowy o pracę;
- **na czas określony**
  Pamiętaj o ograniczeniu stosowania umów na czas określony! W umowie na czas określony nie musisz podawać przyczyny jej zawarcia (czyli wskazującej na potrzebę zatrudnienia przez określony czas), ale wówczas nie możesz takiej umowy zawierać więcej niż 3 razy, a łączny okres zatrudnienia nie może być dłuższy niż 33 miesiące.

Przykład:

Firma „x" zawarła 3 umowy na czas określony, każda po 10 miesięcy (łącznie 30 miesięcy). Planuje zawrzeć 4. umowę na czas określony na 3 miesiące. Chociaż nie przekroczy okresu 33 miesięcy, to zawarcie kolejnej umowy skutkuje tym, że będziemy mieli do czynienia z umową na czas nieokreślony.

Możesz zawrzeć umowę na czas określony na okres dłuższy niż 33 miesiące albo więcej niż 3 umowy, o ile istnieją ku temu określone w Kodeksie pracy powody, np. zastępstwo pracownika w czasie jego usprawiedliwionej nieobecności czy obiektywne przyczyny leżące po stronie pracodawcy.

UWAGA!

Zawarcie umowy na czas określony na okres dłuższy niż 33 miesiące albo więcej niż trzech umów ze wskazaniem przyczyn leżących po stronie pracodawcy wiąże się z określonymi obowiązkami w stosunku do Państwowej Inspekcji Pracy.

W powyższym przypadku pracodawca zawiadamia właściwego okręgowego inspektora pracy, w formie pisemnej lub elektronicznej, o zawarciu umowy o pracę wraz ze wskazaniem przyczyn zawarcia takiej umowy, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej zawarcia.

- **na czas nieokreślony** – nie ma szczególnych regulacji.

Pamiętaj! Wciąż istnieją różnice w rozwiązywaniu umowy o pracę w zależności od jej rodzaju.

Przykładowy sposób wypełnienia wzoru umowy o pracę

XYZ Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Warszawa, dnia 16.12.2018 r.
(pracodawca)
(miejscowość i data)

UMOWA O PRACĘ

zawarta w dniu **16 grudnia 2018 r.**
(data zawarcia umowy)

między **XYZ spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, przy ul. ul. Bujna 168, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem ....., zwanym dalej pracodawcą

reprezentowaną przez: Robert Kowal, Prezes Zarządu
(imię i nazwisko pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy)

a **Piotr Nowak**
(imię i nazwisko pracownika oraz adres zamieszkania)

na

okres próbny, 3 miesiące
(okres próbny, czas nieokreślony, czas określony)

1. Strony ustalają następujące warunki zatrudnienia:
   1) rodzaj umówionej pracy: programista
      (stanowisko, funkcja, zawód, specjalność)
   2) miejsce wykonywania pracy siedziba XYZ Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Bujna 168, Warszawa,
   3) wymiar czasu pracy .pełny etat
   4) wynagrodzenie XXXXXXXXXXXXX zł oraz premia miesięczna na warunkach określonych w regulaminie wynagradzania z dnia .....(o ile jest regulamin)
      (składniki wynagrodzenia i ich wysokość oraz podstawa prawna ich ustalenia)
   5) inne warunki zatrudnienia: nie dotyczy
   6) termin rozpoczęcia pracy 01.01.2019 r.

2. Przyczyny uzasadniające zawarcie umowy: nie dotyczy
*(informacja, o której mowa w art. 29 § 11 Kodeksu pracy, o obiektywnych przyczynach uzasadniających zawarcie umowy o pracę na czas określony**)*

.....

(data i podpis pracownika) (podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy)

*Dotyczy umowy o pracę z pracownikiem zatrudnianym w niepełnym wymiarze czasu pracy.

**Dotyczy umowy o pracę z pracownikiem zatrudnianym na podstawie umowy o pracę na czas określony w celu, o którym mowa w art. 251§ 4 pkt 1–3 Kodeksu pracy, lub w przypadku, o którym mowa w art. 251 § 4 pkt 4 Kodeksu pracy.

5. **Dodatkowe informacje dla pracownika**

Nie później niż w ciągu 7 dni od dnia zawarcia umowy o pracę poinformuj pracownika na piśmie o podstawowych warunkach zatrudnienia.

Zakres Twoich obowiązków zależy od tego, czy zatrudniasz do 50 czy co najmniej 50 pracowników, czyli czy masz regulamin prac, czy go nie masz.

Informacje przedstawione w poniższy wzorze powinny być każdorazowo dostosowane do sytuacji danego pracodawcy i pracownika.

Nie ma regulaminu pracy	Mam regulamin pracy
Przykładowy wzór **informacji, zgodnie z art. 29 § 3 k.p. u pracodawców, u których nie obowiązuje regulamin pracy**	**Przykładowy wzór** **informacji, zgodnie z art. 29 § 3 k.p. u pracodawców, u których obowiązuje regulamin pracy**
Zgodnie z art. 29 § 3 Kodeksu pracy informuję Pana/ Panią, iż :	Zgodnie z art. 29 § 3 Kodeksu pracy informuję Pana/ Panią, iż :
obowiązująca pracownika dobowa i tygodniowa norma czasu pracy Obowiązuje 8-godzinna dobowa norma czasu pracy i 40-godzinna przeciętnie tygodniowa norma czasu pracy w przyjętym okresie rozliczeniowym.	*obowiązująca pracownika dobowa i tygodniowa norma czasu pracy* Obowiązuje 8-godzinna dobowa norma czasu pracy i 40-godzinna przeciętnie tygodniowa norma czasu pracy w przyjętym okresie rozliczeniowym.
częstotliwość wypłat wynagrodzenia za pracę Wynagrodzenie za pracę: wypłacane jest raz w miesiącu.	*częstotliwość wypłat wynagrodzenia za pracę,* Wynagrodzenie za pracę: wypłacane jest raz w miesiącu.
wymiar przysługującego pracownikowi urlopu wypoczynkowego Przysługuje urlop wypoczynkowy w wymiarze: 26 dni (dla pracownika z 10-letnim stażem pracy).	*wymiar przysługującego pracownikowi urlopu wypoczynkowego* Przysługuje urlop wypoczynkowy w wymiarze: 26 dni (dla pracownika z 10 letnim stażem pracy).
obowiązująca pracownika długości okresu wypowiedzenia umowy o pracę Okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.	*obowiązująca pracownika długości okresu wypowiedzenia umowy o pracę* Okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące
układ zbiorowy pracy, którym pracownik jest objęty, Nie jest Pan/Pani objęty/objęta układem zbiorowym pracy.	*układ zbiorowy pracy, którym pracownik jest objęty* Nie jest Pan/Pani objęty/objęta układem zbiorowym pracy.
pora nocna Pora nocna obowiązuje pomiędzy godz. 22:00 a 06:00.	
miejsce, termin i czas wypłaty wynagrodzenia Wynagrodzenie jest wypłacane na podane przez pracownika konto do dnia 28 każdego dnia miesiąca. Jeżeli dzień wypłaty jest dniem wolnym od pracy, wynagrodzenie za pracę wypłaca się w dniu poprzednim.	
przyjęty sposób potwierdzania przez pracowników przybycia i obecności w pracy Pracownik potwierdza przybycie własnoręcznym podpisem na liście obecności, która jest umieszczona w sekretariacie departamentu.	
przyjęty sposób usprawiedliwiania nieobecności w pracy. Pracownik powiadamia pracodawcę w ciągu dwóch dni o przyczynie nieobecności. Dokumenty usprawiedliwiające nieobecność jest obowiązany przekazać do działu kadr w ciągu 7 dni od rozpoczęcia nieobecności.	

Powinieneś przygotować i przekazać pracownikom do wiadomości obwieszczenie w sprawie czasu pracy. W tym obwieszczeniu powinieneś określić systemy i rozkłady czasu pracy oraz przyjęte okresy rozliczeniowe czasu pracy.

Przykład dla tzw. systemu podstawowego

Pracownicy wykonują pracę od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 16:00.

Czas pracy jest rozliczany w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym.

6. **Obowiązki pracodawcy przy zatrudnieniu**

- Tworzysz dla pracownika akta osobowe i dokumentację (np. ewidencje czasu pracy).
- Przed dopuszczeniem pracownika do pracy musisz uzyskać, w szczególności potwierdzenie pracownika zapoznania się z:
  - treścią regulaminu pracy (a jeżeli go nie masz, bo jesteś małym pracodawcą, to z obwieszczeniem w sprawie czasu pracy);
  - z przepisami i zasadami dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy;

  oraz potwierdzenie poinformowania pracownika:
  - o warunkach zatrudnienia (art. 29 § 3 i art. 291 § 2 Kodeksu pracy) oraz o zmianie warunków zatrudnienia (art. 29 § 32 i art. 291 § 4 Kodeksu pracy);
  - o celu, zakresie oraz sposobie zastosowania monitoringu (art. 222 § 8 Kodeksu pracy);
  - o ryzyku zawodowym, które wiąże się z wykonywaną pracą, oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami (art. 226 pkt 2 Kodeksu pracy).

Potwierdzenia przechowujesz w aktach osobowych pracownika – w części „B".

Katalog wszystkich pisemnych potwierdzeń, które pracodawca musi uzyskać od nowo zatrudnionego pracownika oraz zakres poszczególnych części akt osobowych określone są w paragrafie 3 rozporządzenia z dnia 10 grudnia 2018 r. w sprawie dokumentacji pracowniczej (Dz.U. poz. 2369).

Pamiętaj! Przed dopuszczeniem pracownika do pracy musi on przejść szkolenie z bezpieczeństwa i higieny pracy (zaświadczenie o odbyciu szkolenia wkładasz do części „B" akt osobowych).

- Musisz udostępnić pracownikom **tekst przepisów dotyczących równego traktowania w zatrudnieniu** lub zapewnić pracownikom dostęp do tych przepisów w przyjęty u Ciebie sposób (wyciąg z regulacji Kodeksu pracy).

Pamiętaj! o rozplanowaniu **czasu pracy** i jego ewidencjonowaniu.

- Wyjaśnij pracownikom zakres ich obowiązków oraz jak mają wykonywać pracę.

Kodeks pracy nie narzuca jednej formuły realizacji tego obowiązku. Możesz pracownikom przekazać na piśmie **zakres czynności**, który będzie uszczegóławiał rodzaj pracy, określony w umowie o pracę. Dobrze jest to zrobić na piśmie, aby nie było wątpliwości, jakie są obowiązki pracownika i czego od niego będziesz wymagał.

Powinieneś również wyjaśnić pracownikom ich uprawnienia, np. kwestię organizacji przerw w pracy.

Pamiętaj! W prowadzeniu spraw kadrowych może Ciebie wesprzeć podmiot zewnętrzny (np. biuro rachunkowe), który zajmuje się również sprawami kadrowymi. Z biurem powinieneś zawrzeć umowę, która określi jego zakres obowiązków w sprawach dotyczących zatrudnienia pracowników.

Pomocnicze wzory dokumentów
1. Umowa przedwstępna
2. Umowa o pracę
3. Kwestionariusz osobowy dla kandydata od pracy
4. Kwestionariusz osobowy dla pracownika

Dokumenty wymienione w pkt 2,3,4 zostały pobrane ze strony: <https://www.gov.pl/web/rodzina/bip-pomocnicze-wzory-dokumentow-zwiazanych-z-ubieganiem-sie-o--zatrudnienie-nawiazaniem-zmiana-oraz-ustaniem-stosunku-pracy>.

Pomocniczy wzór umowy przedwstępnej

.....
(pracodawca oraz jego siedziba lub miejsce zamieszkania)

.....
(numer REGON-PKD)

.....
(miejscowość i data)

UMOWA PRZEDWSTĘPNA

zawarta w dniu ..... r.
(data zawarcia umowy)

pomiędzy .....
(imię i nazwisko przyszłego pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę albo osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy)

a .....
(imię i nazwisko przyszłego pracownika)

1. Strony zobowiązują się do zwarcia zawarcia umowy o pracę z dniem ..... na następujących warunkach:
   1. rodzaj umowy o pracę: .....
   2. rodzaj umówionej pracy: .....
      (stanowisko, funkcja, zawód, specjalność)
   3. miejsce wykonywania pracy: .....
   4. wymiar czasu pracy: .....
   5. wynagrodzenie: .....
   6. dzień rozpoczęcia pracy: .....
   7. umowa o pracę zostanie zawarta:. .....
   8. inne warunki zatrudnienia: .....
2. Jeżeli strona zobowiązana do zawarcia przyrzeczonej umowy o pracę uchyla się od jej zawarcia w terminie w do dnia ....., druga strona może żądać odszkodowania w wysokości .....
3. W sprawach nieunormowanych niniejszą umową stosuje się odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Wszelkie zmiany do niniejszej umowy powinny być dokonane w formie pisemnej – pod rygorem nieważności.
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....
(podpis przyszłego pracownika)

.....
(podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę lub osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy)

Pomocniczy wzór umowy o pracę

.....
(pracodawca oraz jego siedziba lub miejsce zamieszkania)

.....
(miejscowość i data)

.....
(numer REGON-PKD)

UMOWA O PRACĘ

zawarta w dniu ..... r.
(data zawarcia umowy)

między .....
(imię i nazwisko pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę alboosoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy)

a .....
(imię i nazwisko pracownika oraz jego adres zamieszkania)

na .....
(okres próbny, czas nieokreślony, czas określony)

1. Strony ustalają następujące warunki zatrudnienia:
   1) rodzaj pracy .....
   (stanowisko, funkcja, zawód, specjalność)
   2) miejsce wykonywania pracy .....
   3) wymiar czasu pracy .....
   4) wynagrodzenie .....
   (składniki wynagrodzenia i ich wysokość oraz podstawa prawna ich ustalenia)
   5) inne warunki zatrudnienia .....
   6) termin rozpoczęcia pracy .....
   7) .....
   (dopuszczalna liczba godzin pracy ponad określony w umowie wymiar czasu pracy, których przekroczenie uprawnia pracownika, oprócz normalnego wynagrodzenia, do dodatku do wynagrodzenia, o którym mowa w art. 1511 § 1 Kodeksu pracy)*

2. Przyczyny uzasadniające zawarcie umowy .....
   *(informacja, o której mowa w art. 29 § 11 Kodeksu pracy, o obiektywnych przyczynach uzasadniających zawarcie umowy o pracę na czas określony **)*

.....
(podpis przyszłego pracownika)

.....
(podpis pracodawcy lub osoby reprezentującej pracodawcę lub osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy)

* Dotyczy umowy o pracę z pracownikiem zatrudnianym w niepełnym wymiarze czasu pracy.
** Dotyczy umowy o pracę z pracownikiem zatrudnianym na podstawie umowy o pracę na czas określony w celu, o którym mowa w art. 251 § 4 pkt 1-3 Kodeksu pracy, lub w przypadku, o którym mowa w art. 251 § 4 pkt 4 Kodeksu pracy.

Kwestionariusz osobowy dla osoby ubiegającej się o zatrudnienie

1. Imię (imiona) i nazwisko .....

2. Data urodzenia .....

3. Dane kontaktowe .....
   (wskazane przez osobę ubiegającą się o zatrudnienie)

4. Wykształcenie (gdy jest ono niezbędne do wykonywania pracy określonego rodzaju lub na określonym stanowisku) .....
   (nazwa szkoły i rok jej ukończenia)

   .....
   .....
   (zawód, specjalność, stopień naukowy, tytuł zawodowy, tytuł naukowy)

5. Kwalifikacje zawodowe (gdy są one niezbędne do wykonywania pracy określonego rodzaju lub na określonym stanowisku) .....
   .....
   (kursy, studia podyplomowe lub inne formy uzupełnienia wiedzy lub umiejętności)

6. Przebieg dotychczasowego zatrudnienia (gdy jest ono niezbędne do wykonywania pracy określonego rodzaju lub na określonym stanowisku) .....
   .....
   .....
   .....
   .....
   (okresy zatrudnienia u kolejnych pracodawców oraz zajmowane stanowiska pracy)

7. Dodatkowe dane osobowe, jeżeli prawo lub obowiązek ich podania wynika z przepisów szczególnych .....
   .....
   .....
   .....

....
(miejscowość i data) *(podpis osoby ubiegającej się o zatrudnienie)*

Kwestionariusz osobowy dla pracownika

1. Imię (imiona) i nazwisko .....
2. Adres zamieszkania .....
3. Numer PESEL (a w przypadku jego braku – rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość) .....
4. Imiona i nazwiska oraz daty urodzenia dzieci, a także dane osobowe innych członków najbliższej rodziny, w przypadku zamiaru korzystania ze szczególnych uprawnień przewidzianych w prawie pracy .....
   .....
   .....
5. Inne dane osobowe pracownika niezbędne do korzystania ze szczególnych uprawnień przewidzianych prawem pracy .....
   .....
   .....
6. Wykształcenie (jeżeli nie istniała podstawa do jego żądania od osoby ubiegającej się o zatrudnienie) .....
   .....
   (nazwa szkoły i rok jej ukończenia)

   .....
   .....
   (zawód, specjalność, stopień naukowy, tytuł zawodowy, tytuł naukowy)
7. Przebieg dotychczasowego zatrudnienia (jeżeli nie istniała podstawa do jego żądania od osoby ubiegającej się o zatrudnienie)
   .....
   .....
   .....
   (okresy zatrudnienia u kolejnych pracodawców oraz zajmowane stanowiska pracy)
8. Dodatkowe dane osobowe, jeżeli prawo lub obowiązek ich podania wynika z przepisów szczególnych .....
   .....
9. Numer rachunku płatniczego, jeżeli pracownik nie złożył wniosku o wypłatę wynagrodzenia do rąk własnych .....
   .....
10. Osoba, którą należy zawiadomić w razie wypadku, jeżeli pracownik wyrazi zgodę na podanie danych osobowych takiej osoby .....
    .....
    (imię i nazwisko, dane kontaktowe)

.....
(miejscowość i data)

.....
(podpis pracownika)

Informacja dla pracodawcy dotycząca zawierana umów cywilnoprawnych

Niezależnie od umów o pracę (stosunku pracy) w Polsce praca zarobkowa może być wykonywana na podstawie umowy cywilnoprawnej, tj. umowy-zlecenia (art. 734 k.c.) albo umowy o świadczenie usługi, do których stosuje się przepisy o zleceniu (art. 750 k.c.).

UWAGA!

Jeżeli jednak osoba zatrudniona:
- jest zobowiązana do osobistego świadczenia pracy;
- ma określone przez Ciebie miejsce i godziny wykonywania pracy;
- podlega Twojemu kierownictwu przy wykonywaniu pracy (wydawanie na bieżąco poleceń co do sposobu realizacji zadań);
- otrzymuje wynagrodzenie w zamian za pracę;

to są to warunki charakterystyczne dla stosunku pracy.

Należy pamiętać, iż nie jest dopuszczalne zastąpienie umowy cywilnoprawnej, o ile praca będzie wykonywana w warunkach typowych dla stosunku pracy.

Pamiętaj!
O wyborze rodzaju podstawy zatrudnienia decydują zainteresowane strony - muszą się kierować nie tyle przedmiotem zobowiązania, ile sposobem jego realizacji.

1. **Obowiązki przedsiębiorcy w przypadku nawiązania współpracy w ramach umowy cywilnoprawnej**

   1) **Gwarancja minimalnej stawki godzinowej.** Przepisy ustawy o minimalnym wynagrodzeniu przewidują gwarancję minimalnej stawki godzinowej dla osób współpracujących na podstawie umów cywilnoprawnych. W 2019 roku minimalna stawka godzinowa wynosi 14,70 złotych (w każdym roku wysokość minimalnej stawki ulega zmianie).

   2) **Komu należy zapewnić minimalną stawkę godzinową?**
   Minimalna stawka godzinowa ma zastosowanie do umów-zleceń (art. 734 Kodeksu cywilnego) lub umów o świadczenie usług, do których stosuje się przepisy o zleceniu (art. 750 Kodeksu cywilnego).
   Gwarancją otrzymywania stawki objęte zostały:
   - osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej oraz
   - osoby fizyczne wykonujące działalność gospodarczą.

   Osoby te wykonują zadania wynikające z umowy osobiście, tj. nie zatrudniają pracowników i nie zawierają umów-zleceń w celu wykonania określonych prac.

2. **Kto jest zobowiązany do wypłaty minimalnej stawki godzinowej?**
   Przedsiębiorca albo inna jednostka organizacyjna, na rzecz których wykonywane jest zlecenie albo świadczona jest usługa, w ramach prowadzonej przez te podmioty działalności.

3. **Wypłata minimalnej stawki godzinowej**
   - Wypłaty minimalnej stawki godzinowej dokonuje się w formie pieniężnej.

- Jeżeli kilka osób świadczy wspólnie zlecenie lub usługę, każdej z tych osób przysługuje wynagrodzenie ustalone w minimalnej stawce godzinowej.
- W przypadku umów zawartych na czas dłuższy niż 1 miesiąc wypłaty wynagrodzenia w zakresie minimalnej stawki godzinowej dokonuje się co najmniej raz w miesiącu.

4. **Dodatkowe obowiązki**

- Określenie sposobu potwierdzania liczby godzin. Strony umowy-zlecenia albo umowy o świadczenie usługi określają w dokumencie sposób potwierdzania liczby godzin wykonania zlecenia lub świadczenia usług.
  W przypadku braku ustalenia sposobu potwierdzania liczby godzin, to przyjmujący zlecenie lub świadczący usługę przedkłada w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej informację o liczbie godzin wykonania zlecenia lub świadczenia usług, w terminie poprzedzającym termin wypłaty wynagrodzenia.
- Przedsiębiorca albo inna jednostka organizacyjna, na rzecz której jest wykonywane zlecenie lub są świadczone usługi, przechowuje dokumenty określające sposób potwierdzania liczby godzin wykonania zlecenia lub świadczenia usług oraz dokumenty potwierdzające liczbę godzin wykonania zlecenia lub świadczenia usług przez okres 3 lat od dnia, w którym wynagrodzenie stało się wymagalne.

5. **Wyłączenia**

- Minimalna stawka godzinowa oraz obowiązki wynikające z jej stosowania nie mają zastosowania do umów, w których o miejscu i czasie wykonania zlecenia lub świadczenia usług decyduje przyjmujący zlecenie lub świadczący usługi i przysługuje mu wyłącznie wynagrodzenie prowizyjne.

  Przez wynagrodzenie prowizyjne należy rozumieć wynagrodzenie uzależnione od wyników:

  - uzyskanych przez przyjmującego zlecenie lub świadczącego usługi w ramach wykonania zlecenia lub świadczenia usług lub
  - działalności przedsiębiorcy albo innej jednostki organizacyjnej, na rzecz których jest wykonywane zlecenie lub są świadczone usługi, takich jak: liczba zawartych umów, wartość zawartych umów, sprzedaż, obrót, pozyskane zlecenia, wykonane usługi lub uzyskane należności.
- Wyłączono także określone umowy opiekuńcze – np. zawierane w ramach prowadzenia rodzinnego domu pomocy, umowy dotyczące opieki nad dzieckiem w pieczy zastępczej czy opieki nad grupą osób podczas wycieczek trwających dłużej niż jeden dzień

7. **Sankcje**

Kto, będąc przedsiębiorcą albo działając w imieniu przedsiębiorcy albo innej jednostki organizacyjnej, wypłaca przyjmującemu zlecenie lub świadczącemu usługi wynagrodzenie za każdą godzinę wykonania zlecenia lub świadczenia usług w wysokości niższej niż obowiązująca wysokość minimalnej stawki godzinowej, podlega karze grzywny od 1000 zł do 30 000 zł

Informacja dla pracodawcy dotycząca zatrudnienia młodocianych pracowników

Kogo uznaje się za młodocianego?
Młodociany to osoba, która ukończyła 15 lat, a nie przekroczyła 18. Można zatrudnić tylko młodocianych, którzy:

- ukończyli 8-letnią szkołę podstawową;
- przedstawią świadectwo lekarskie stwierdzające, że praca danego rodzaju nie zagraża ich zdrowiu;
- ukończyli 15 lat.

Młodocianego można zatrudnić w ramach umowy o pracę:

- do wykonywania lekkich prac lub
- w celu przygotowania zawodowego – jeżeli młodociany nie posiada kwalifikacji zawodowych, to można go zatrudnić wyłącznie w takim celu.

Pamiętaj, że:

- musisz zapewnić zatrudnianej osobie młodocianej opiekę i pomoc niezbędną do jej przystosowania do właściwego wykonywania pracy;
- musisz prowadzić ewidencję młodocianych pracowników;
- młodociani zatrudnieni na podstawie umowy o pracę podlegają ubezpieczeniom społecznym na takich zasadach jak inni pracownicy.

Zatrudnianie młodocianych do lekkich prac (w innym celu niż przygotowanie zawodowe)
Zawierasz umowę o pracę na ogólnych zasadach z poniższymi zastrzeżeniami.

Praca lekka nie może powodować zagrożenia dla życia, zdrowia i rozwoju psychofizycznego młodocianego; nie może też utrudniać młodocianemu wypełniania obowiązku szkolnego.

Pamiętaj!
Pracodawca jest obowiązany prowadzić ewidencję pracowników młodocianych.

Jako pracodawca musisz ustalić wykaz lekkich prac, które młodociany będzie wykonywać po uzyskaniu zgody lekarza z uprawnieniami medycyny pracy.

- Wykaz musi być zatwierdzony przez właściwego inspektora pracy i ustalony w regulaminie pracy (a jeżeli nie musisz mieć regulaminu, to w osobnym akcie).
- Przedmiotowy wykaz nie może zawierać prac zabronionych młodocianym. Wymienione są one w *Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 24 sierpnia 2004 r. w sprawie wykazu prac wzbronionych młodocianym i warunków ich zatrudniania przy niektórych z tych prac*.
- Przed dopuszczeniem młodocianego do pracy musisz zapoznać go z tym wykazem.
- Musisz ustalić czas pracy młodocianego, uwzględniając tygodniową liczbę godzin jego nauki, wynikającą z programu nauczania, a także z rozkładu zajęć szkolnych.

Ochrona zdrowia młodocianego
Przed przyjęciem do pracy młodociany musi przejść wstępne badania lekarskie, a w czasie zatrudnienia – badania okresowe i kontrolne. Jeżeli lekarz orzeknie, że dana praca zagraża zdrowiu młodocianego, musisz zmienić mu rodzaj pracy. Jeśli nie ma takiej możliwości, to musisz niezwłocznie rozwiązać umowę o pracę i wypłacić odszkodowanie w wysokości wynagrodzenia za okres wypowiedzenia.

Czas pracy
Tygodniowy wymiar czasu pracy w okresie zajęć szkolnych nie może przekraczać 12 godzin.

Jeśli w danym dniu młodociany uczestniczy w zajęciach szkolnych, to nie może pracować więcej niż 2 godziny.

W czasie ferii szkolnych czas pracy nie może przekraczać 7 godzin w ciągu dnia i 35 godzin w tygodniu. W przypadku młodocianego do 16 lat dobowy wymiar czasu pracy nie może przekraczać 6 godzin.

Przed nawiązaniem stosunku pracy musisz uzyskać od młodocianego oświadczenie o zatrudnieniu albo o niepozostawaniu w zatrudnieniu u innego pracodawcy (wymiar czasu pracy określony powyżej obowiązuje także wówczas, gdy młodociany jest zatrudniony u więcej niż jednego pracodawcy).

Urlopy wypoczynkowe młodocianych pracowników
Zasady dotyczące urlopów wypoczynkowych młodocianych:
- Po upływie 6 miesięcy od rozpoczęcia pierwszej pracy młodociany ma prawo do urlopu w wymiarze 12 dni roboczych.
- Z upływem roku pracy uzyskuje on prawo do urlopu w wymiarze 26 dni roboczych – jednak w roku kalendarzowym, w którym młodociany kończy 18 lat, ma prawo do urlopu w wymiarze 20 dni roboczych, jeżeli prawo do urlopu uzyskał przed ukończeniem 18. roku życia.
- Masz obowiązek udzielić młodocianemu uczęszczającemu do szkoły urlopu w czasie ferii szkolnych (jeżeli nie ma on jeszcze prawa do urlopu, to możesz na jego wniosek udzielić zaliczkowo urlopu w czasie ferii szkolnych).
- Na wniosek młodocianego, ucznia szkoły dla pracujących, musisz udzielić w czasie ferii szkolnych urlopu bezpłatnego w wymiarze nieprzekraczającym łącznie z urlopem wypoczynkowym 2 miesięcy; urlop bezpłatny wlicza się do czasu pracy, od którego zależą uprawnienia pracownicze.

Obligatoryjne dokształcanie się pracownika młodocianego
Pracownik młodociany jest obowiązany dokształcać się do ukończenia 18 lat.

W szczególności pracownik młodociany jest obowiązany:
- do dokształcania się w zakresie ośmioletniej szkoły podstawowej, jeżeli szkoły takiej nie ukończył;
- do dokształcania się w zakresie szkoły ponadpodstawowej lub w formach pozaszkolnych.

Pamiętaj!
Pracodawca jest obowiązany zwolnić młodocianego od pracy na czas potrzebny do wzięcia udziału w zajęciach szkoleniowych w związku z dokształcaniem się.

Informacja dla pracownika

Praca to nie tylko możliwość zarabiania pieniędzy i opłacenia rachunków czy podniesienia standardu życia swojego i swojej rodziny. Aktywność zawodowa może być również źródłem satysfakcji, okazją do rozwoju posiadanych umiejętności lub nabywania nowych, miejscem rozwijania swoich zainteresowań czy szansą na poznanie nowych ludzi. Praca to również satysfakcja z robienia rzeczy potrzebnych innym ludziom.

Umowa o pracę oznacza dla Ciebie pewność wypłaty wynagrodzenia. Pracodawca będzie płacił za Ciebie składki, dzięki czemu w przyszłości możesz liczyć na wypłatę emerytury. W razie choroby dostaniesz zasiłek. Umowa o pracę daje Ci również prawo do płatnego urlopu wypoczynkowego.

Jeśli jesteś pracownikiem (masz umowę o pracę), przysługują Ci określone prawa, a jednocześnie masz obowiązki wobec swojego pracodawcy.

Twoje prawa to w szczególności:

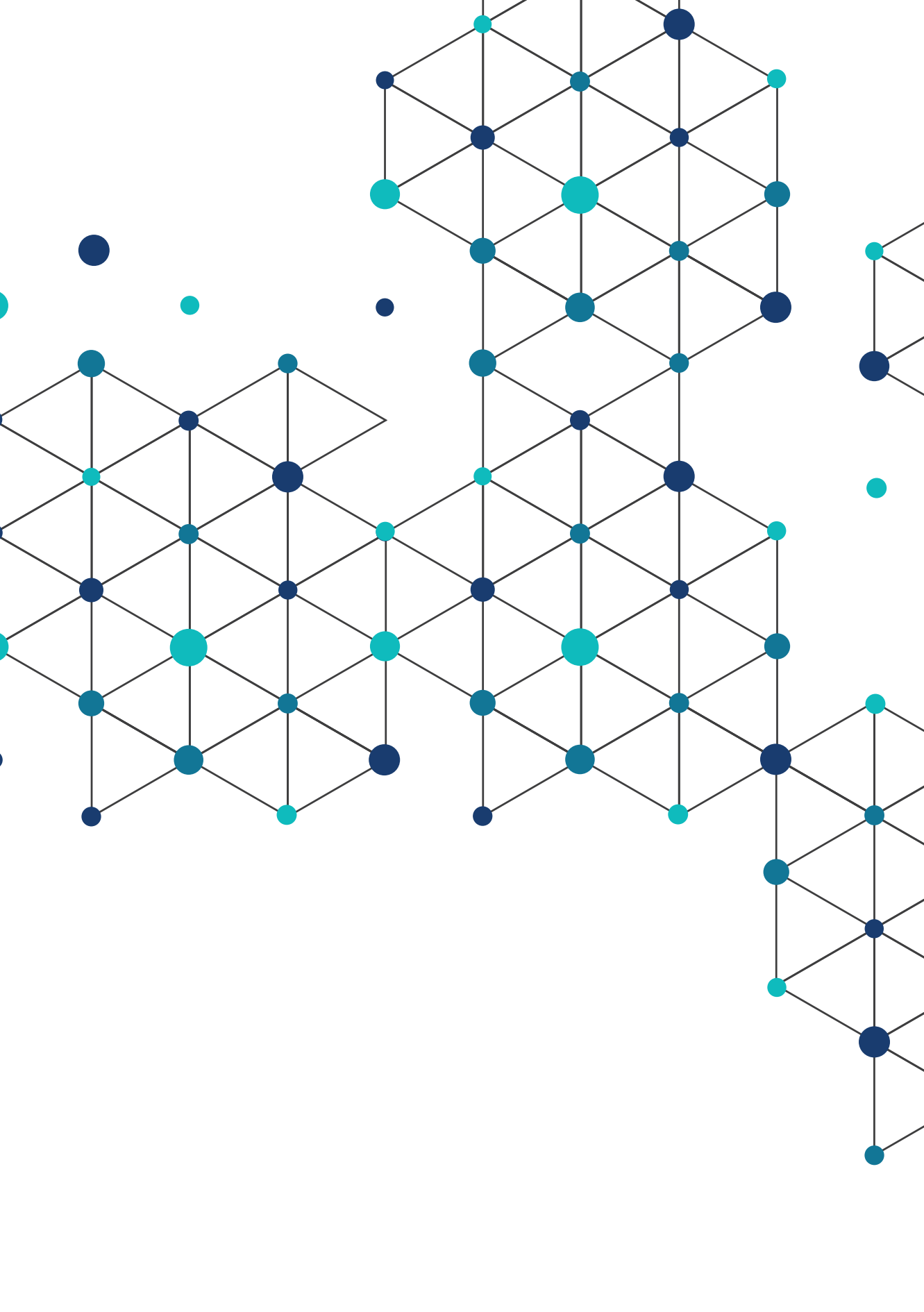
- terminowe otrzymywanie wynagrodzenia (wypłata raz w miesiącu w ustalonym terminie),
- urlop wypoczynkowy (termin musisz ustalić z pracodawcą),

Masz prawo do równego traktowania w zatrudnieniu.

Pamiętaj, że masz również prawo do bezpiecznych warunków pracy. To oznacza, że pracodawca musi Ci zapewnić:

- wstępne i okresowe badania medyczne;
- szkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy;
- określony czas pracy – co do zasady jest to 8 godzin na dobę. Jeśli pracujesz dłużej masz prawo do odpoczynku co najmniej 11 godzin na dobę oraz co najmniej 35 godzin odpoczynku tygodniowo;
- przerwę w pracy, która trwa co najmniej 15 minut i jest wliczana do czasu pracy.

Zanim przystąpisz do pracy, pracodawca musi podpisać z Tobą umowę o pracę albo przekazać Tobie warunki zatrudnienia na piśmie!

Z zatrudnieniem wiążą się również określone obowiązki. Jako pracownik powinieneś:

- wykonywać pracę sumiennie i starannie;
- stosować się do poleceń przełożonych;
- przestrzegać ustalonego porządku pracy, w tym:
  - przyjętego sposobu potwierdzania przybycia i obecności w pracy;
  - zgłaszania przyczyn nieobecności oraz usprawiedliwiania nieobecności w pracy;
- przestrzegać czasu pracy ustalonego u pracodawcy, poświęcać czas pracy na wykonywanie obowiązków;
- przestrzegać zasad bezpieczeństwa i higieny pracy;
- dbać o dobro zakładu pracy, chronić jego mienie oraz zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę;
- przestrzegać w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego (m.in unikanie wulgarnych wyrażeń, konfliktów, używania przemocy).