

**„Rynek pracy w powiecie olkuskim
z perspektywy działalności
Powiatowego Urzędu Pracy
w Olkuszu” – raport syntetyczny.**

Kraków – Olkusz, wrzesień 2006 r.

Spis treści:

I. Wstęp	3
II. Bezrobocie w powiecie olkuskim.....	5
2.1 Wielkość bezrobocia w powiecie olkuskim	5
2.2 Struktura bezrobocia	8
III. Potencjał Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu	11
3.1 Struktura organizacyjna Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu.....	11
3.2 Działalność PUP w zakresie działań podejmowanych na rzecz poprawy sytuacji na rynku pracy.....	15
IV. Pozostałe kluczowe instytucje rynku pracy	24
V. Obsługa klienta w Powiatowych Urzędach Pracy na podstawie raportu z obserwacji i przeprowadzonych wywiadów	26
5.1 Rejestracja	26
5.2 Pośrednik pracy	29
5.3 Badania pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu metodą wywiadu kwestionariuszowego	33
5.3.1 Analiza wyników wywiadów z pracownikami Powiatowego Urzędu Pracy.....	36
Spis tabel:	40
Spis wykresów:	41

I. Wstęp

Niniejszy raport, dotyczący charakterystyki funkcjonowania Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu w kontekście lokalnego rynku pracy, jest opracowaniem powstałym w ramach i na potrzeby projektu pn. „**Matryca Kurcmana – nowy instrument rynku pracy**”, realizowanego przez Centrum Doradztwa Strategicznego s.c. Dagmara Bieńkowska, Cezary Ułasiński, Justyna Szymańska z Krakowa w okresie od czerwca 2006 do lutego 2008 roku. Projekt jest realizowany w ramach Działania 1.1 Sektorowego Programu Operacyjnego *Rozwój Zasobów Ludzkich* (SPO RZL) i finansowany ze środków Unii Europejskiej (Europejski Fundusz Społeczny). Celem projektu „Matryca Kurcmana – nowy instrument rynku pracy” jest poprawa efektywności funkcjonowania Powiatowych Urzędów Pracy (PUP) poprzez dostosowanie ich oferty do potrzeb rynku pracy. W efekcie - dzięki opracowaniu i wdrożeniu nowego instrumentu rynku pracy tj. „Matrycy Kurcmana”, podniesione zostaną standardy obsługi klientów Powiatowych Urzędów Pracy. Projekt skierowany jest do dziewięciu PUP z trzech województw:

- województwo małopolskie (PUP: Chrzanów, Olkusz i Oświęcim) – powiaty o charakterze przemysłowym;
- województwo podkarpackie (PUP: Lesko, Sanok, Ustrzyki Dolne) – powiaty o charakterze turystycznym;
- województwo świętokrzyskie (PUP: Staszów, Opatów, Jędrzejów) – powiaty o charakterze rolniczym.

Dobór beneficjentów do projektu dokonano w sposób celowy, aby po jego zakończeniu umożliwić multiplikację nowego narzędzia we wszystkich PUP w Polsce.

Prezentowany raport jest **podsumowaniem prac diagnostycznych**, od których rozpoczęto realizację projektu, a które trwały od czerwca do września 2006 r., prowadzonych na terenie powiatu olkuskiego przez zatrudnionego w projekcie koordynatora powiatowego. Celem diagnozy było wstępne rozpoznanie obecnej sytuacji oraz problemów powiatowego rynku

pracy, zapoznanie się z działalnością i funkcjonowaniem Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu, oraz stosowanej procedury obsługi osób bezrobotnych. Osobne miejsce poświęcono nowym formom pomocy dla bezrobotnych, które wprowadziła w życie w 2004 roku nowa ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Ponadto w raporcie dokonano wstępnej charakterystyki pozostałych instytucji rynku pracy działających na terenie powiatu olkuskiego, przy czym należy zaznaczyć, iż szczegółowa analiza powiatowych instytucji rynku pracy i ich ofert dla bezrobotnych będzie przedmiotem prac w dalszym etapie projektu.

Bardzo ważnym elementem działań diagnostycznych podjętych w pierwszym etapie projektu było rozpoznanie opinii pracowników Powiatowego Urzędu Pracy na temat prowadzenia segmentacji bezrobotnych pod kątem posiadanych kwalifikacji i motywacji do pracy. Informacje te, uzyskane w drodze przeprowadzonych wywiadów indywidualnych, dały wiedzę o: obecnie stosowanych (lub nie) miernikach do pomiaru kwalifikacji i motywacji bezrobotnych oraz o możliwych potencjalnych barierach i obawach związanych z wprowadzeniem narzędzia do segmentacji bezrobotnych. Ponadto uzyskano propozycje stanowisk, w ramach których narzędzie do segmentacji powinno być stosowane, aby zapewnić jak najwyższą efektywność działania PUP w odniesieniu do obsługi i wsparcia osób bezrobotnych.

Informacje zawarte w niniejszym raporcie zostały uzyskane z dwóch źródeł. Po pierwsze z danych źródłowych uzyskanych m.in.: z Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu oraz danych dostępnych na stronach internetowych Głównego Urzędu Statystycznego (dane statystyczne). Drugim źródłem informacji były natomiast wywiady indywidualne przeprowadzane z pracownikami PUP w Olkuszu, oraz obserwacje uczestniczące procesu rejestracji osoby bezrobotnej oraz wizyty u pośrednika pracy.

II. Bezrobocie w powiecie olkuskim

2.1 Wielkość bezrobocia w powiecie olkuskim

Publiczne służby zatrudnienia istnieją w Polsce od 1918 roku. Ich struktura organizacyjna i zadania na przestrzeni lat ulegały wielu zmianom. Obecnie, zgodnie z obowiązującą ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004 r., publiczne służby zatrudnienia wymienione są na pierwszym miejscu wśród instytucji realizujących zadania określone w ustawie. Wśród publicznych służb zatrudnienia znajduje się 338 urzędów powiatowych, w tym Powiatowy Urząd Pracy w Olkuszu.

Tabela nr 1. Stopa bezrobocia w powiecie olkuskim.

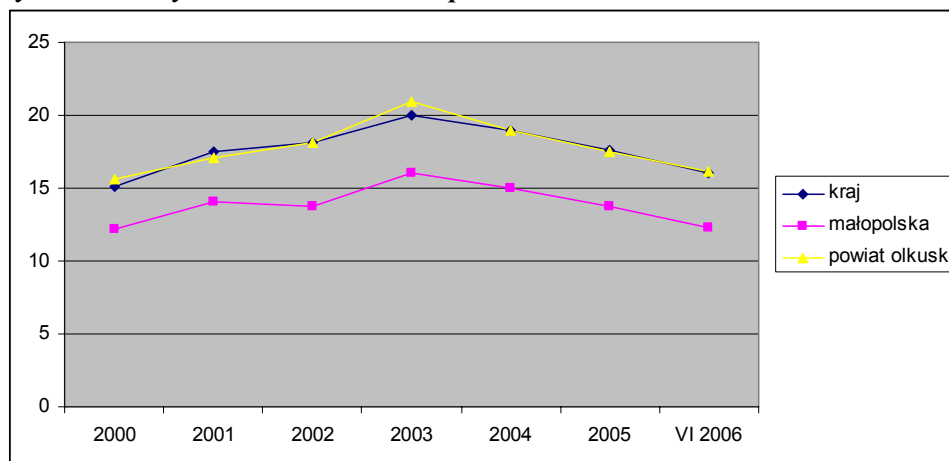
Obszar	31.12.2005 r.	30.06.2006 r.
powiat olkuski	17,5	16,1
województwo małopolskie	13,8	12,3
kraj	17,6	16,0

Źródło: dane GUS - www.stat.gov.pl

W powiecie olkuskim stopa bezrobocia niewiele odbiega od stopy bezrobocia w kraju, przy czym jest o wiele wyższa niż w województwie małopolskim.

Na przestrzeni lat 2000 - 2006 bezrobocie w województwie małopolskim było niższe niż w kraju czy w powiecie olkuskim, co obrazuje poniższy wykres.

Wykres nr 1. Dynamika bezrobocia w powiecie olkuskim w latach 2000 – VI.2006.



Źródło: GUS, www.stat.gov.pl

Tabela nr 2. Stopa procentowa bezrobocia w powiecie olkuskim.

	Stopa procentowa bezrobocia						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	VI 2006
kraj	15,1	17,5	18,1	20	19	17,6	16
małopolska	12,2	14,1	13,8	16	15	13,8	12,3
powiat olkuski	15,6	17,1	18,1	20,9	19	17,5	16,1

Źródło: GUS, www.stat.gov.pl

* dane wg stanu na 31 sierpnia 2006 roku.

**Tabela nr 3. Poziom bezrobocia w powiecie olkuskim
w latach 2000 - czerwiec 2006 r.**

Rok	Stan na koniec roku:						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	30VI 2006
liczba osób	9764	10547	9963	9768	8717	8025	7351

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Koniec I półrocza 2006 roku zamknął się w skali powiatu ogólną liczbą 7351 zarejestrowanych osób pozostających bez pracy oraz stopą bezrobocia na poziomie 16,1%. W stosunku do grudnia 2005 r. liczba zarejestrowanych zmniejszyła się o 672 osoby (8025 bezrobotnych) a stopa bezrobocia obniżyła się o 1,4%.

Tabela nr 4. Bezrobotni według gmin – stan na koniec 2005 r.

Miasta	Ogółem			W tym z prawem do zasilku	
	Udział procentowy	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety
Olkusz	38,14	3061	1808	287	125
Wolbrom	8,01	643	376	67	21
Bukowno	8,62	692	382	58	19
Gminy					
Olkusz	9,56	767	400	90	39
Wolbrom	8,90	714	421	47	15
Bukowno	0	0	0	0	0

Klucze	16,14	1295	729	101	45
Bolesław	6,08	488	310	46	21
Trzyciąż	4,55	365	194	26	11
Razem powiat	100,00	8025	4620	722	296
w tym wieś	45,22	3629	2054	310	131

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Tabela nr 5. Bezrobotni według gmin – stan na czerwiec 2006 r.

Miasta	Ogółem			W tym z prawem do zasiłku	
	Udział procentowy	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety
Olkusz	38,78	2851	1707	271	119
Wolbrom	7,99	587	349	49	18
Bukowno	7,85	577	346	56	31
Gminy					
Olkusz	9,77	718	388	75	29
Wolbrom	8,90	654	388	64	24
Bukowno	0	0	0	0	0
Klucze	16,35	1202	716	120	59
Bolesław	6,09	448	295	43	18
Trzyciąż	4,27	314	171	22	6
Razem powiat	100,00	7351	4360	700	304
w tym wieś	45,38	3336	1958	324	136

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Analizując sytuację zarówno kobiet, jak i mężczyzn w poszczególnych gminach powiatu olkuskiego można zauważyć wzrost udziału procentowego osób bezrobotnych zarówno w gminie Olkusz, jak i samym mieście Olkuszu, a także w gminie Klucze. Natomiast wyraźnie zmniejszył się udział procentowy bezrobotnych w mieście Bukowno. Stopa bezrobotnych zamieszkałych na wsi wynosi 45,38%, z czego ponad połowę stanowią kobiety (58,7%).

2.2 Struktura bezrobocia

Tabela nr 6. Bezrobotni w powiecie według wieku w latach 2000 – 2005 (stan na koniec grudnia) oraz w roku 2006 (stan na 30 czerwca 2006 r.).

Rok	Bezrobotni wg wieku											
	18-24		25-34		35-44		45-54		55-59		60 i więcej	
	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety
2000	3695	2098	2738	1795	2118	1317	1155	541	48	16	10	0
2001	3835	2128	2988	1911	2176	1306	1461	711	75	26	12	0
2002	539	354	3360	2147	811	632	3314	1513	1939	922	0	0
2003	3113	1691	2887	1778	1947	1179	1678	802	126	38	17	0
2004	2547	1393	2682	1646	1652	1003	1663	807	157	43	16	0
2005	2259	1296	2404	1514	1510	917	1614	840	216	53	22	0
2006	1820	1107	2224	1438	1387	853	1617	880	276	82	27	0

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Z przedstawionych danych wynika, iż liczba bezrobotnych w czerwcu 2006 roku jest o ok. 0,5% wyższa w stosunku do roku 2000. Podczas szczegółowej analizy powyższych danych widać, że największy procentowy wzrost liczby bezrobotnych nastąpił w przedziale 55 - 59 lat i wynosi ok. 475% (w tym kobiet 412,5%). W przedziale wiekowym 45 - 54 nastąpił wzrost o 40% (w tym kobiet 62,6%), zaś w pozostałych przedziałach nastąpił procentowy spadek liczby bezrobotnych i tak: w przedziale 35 - 44 – ok. 34,5% (w tym kobiet 35,2%), w przedziale 25 - 34 – ok. 18,8% (w tym kobiet 19,9%), zaś w przedziale wiekowym 18 - 24 – ok. 50,7% (w tym kobiet 47,2%).

Tabela nr 7. Bezrobotni w powiecie według wykształcenia w latach 2000 - 2005 (stan na koniec grudnia) oraz w roku 2006 (stan na 30 czerwca 2006 r.).

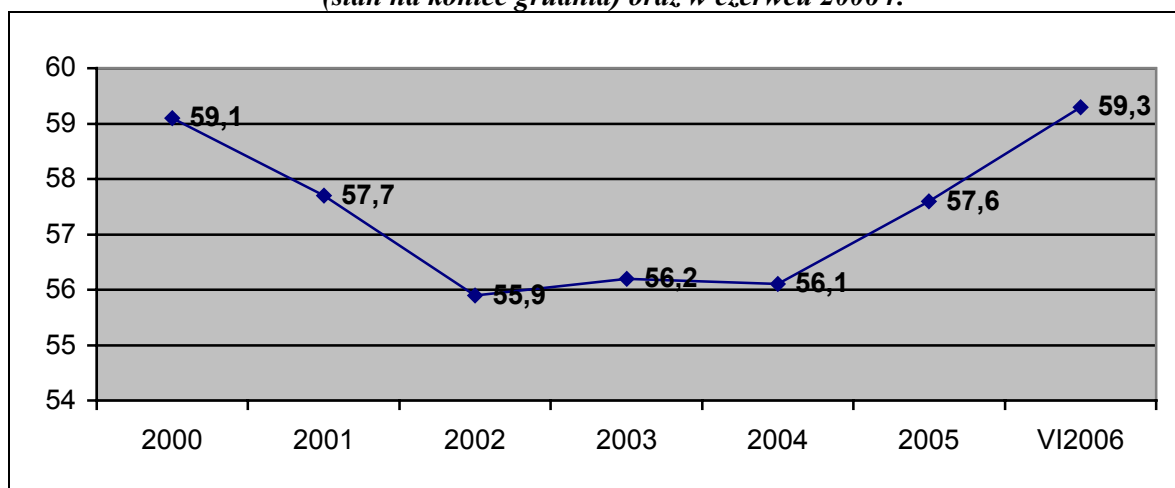
Rok	Bezrobotni wg wykształcenia									
	Wyższe		Policealne i średnie zawodowe		Średnie LO		Zasadnicze		Podstawowe	
	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety	Razem	Kobiety
2000	367	261	3368	2258	797	663	3284	1579	1948	1006
2001	507	347	3623	2374	862	680	3574	1659	1981	1022
2002	3320	1170	2910	1764	2056	1239	1566	757	97	28
2003	687	455	3206	2025	844	661	3137	1448	1894	899
2004	676	460	2879	1794	800	607	2642	1231	1720	800
2005	653	445	2653	1731	805	589	2289	1079	1625	776
2006	567	396	2375	1578	772	600	2106	1029	1531	757

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Prezentowane w powyższej tabeli dane wykazują, że największy procentowy przyrost liczby bezrobotnych w badanym okresie odnotowano wśród osób z wyższym wykształceniem, natomiast największy procentowy spadek liczby bezrobotnych odnotowano w grupie z wykształceniem zasadniczym.

Stopa bezrobocia kobiet z wyższym wykształceniem oscyluje wokół 68% ogółu bezrobotnych z wykształceniem wyższym. Podobnie, bo ok. 65% było bezrobotnych kobiet z wykształceniem policealnym i średnim zawodowym. Ale już z wykształceniem średnim ogólnokształcącym stopa bezrobocia kobiet wynosiła aż 78% ogółu bezrobotnych z wykształceniem ogólnokształcącym. Bezrobotne kobiety z wykształceniem zasadniczym i podstawowym stanowiły w badanym okresie ok. 46% ogółu bezrobotnych z takim wykształceniem.

**Wykres nr 2. Stopa bezrobocia kobiet w powiecie w latach 2000 - 2005
(stan na koniec grudnia) oraz w czerwcu 2006 r.**



Źródło: dane PUP w Olkuszu

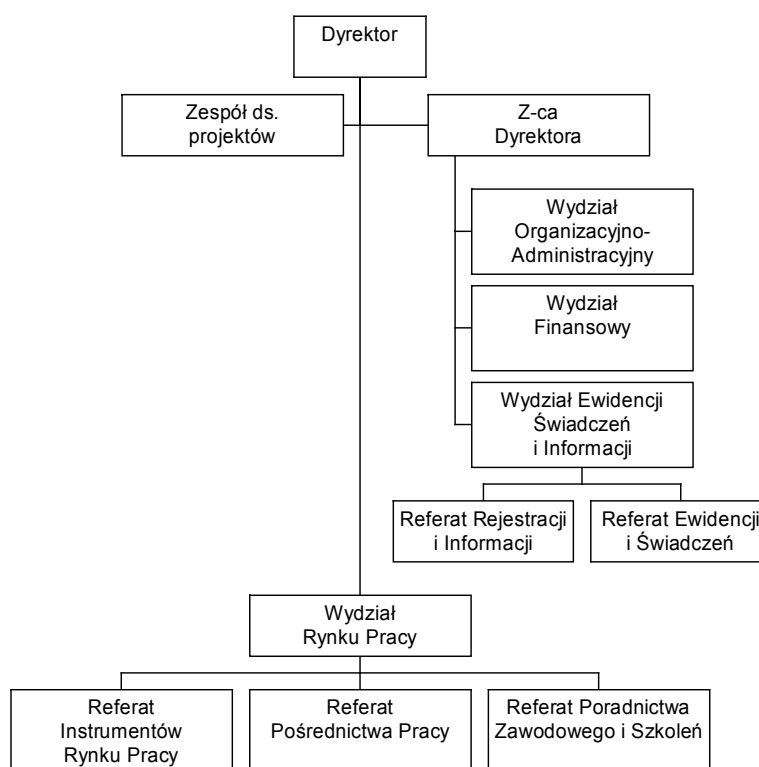
Z wykresu wynika, że liczba kobiet bezrobotnych zawsze przewyższała liczbę bezrobotnych mężczyzn. Wśród osób długotrwale bezrobotnych wskaźnik przekłada się także na niekorzyść kobiet. Około 67% (2527) wśród długotrwale bezrobotnych (3791) to kobiety zarejestrowane powyżej 12 miesięcy.

Wśród zarejestrowanych osób bezrobotnych najwięcej posiada zawód:

- sprzedawca – 627 osoby;
- pracownik ds. finansowo-statystycznych - 256 osoby;
- ślusarz - 243 osoby;
- monter, elektromonter - 227 osób;
- kucharz – 162 osoby;
- technik ekonomista – 152 osoby;
- technik budownictwa – 136 osób;
- murarz – 135 osób;
- mechanik samochodowy – 124 osoby.

III. Potencjał Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu

3.1 Struktura organizacyjna Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu



Podstawowe zadania poszczególnych Wydziałów i Referatów bezpośrednio związanych z obsługą osób bezrobotnych:

Wydział Ewidencji, Świadczeń i Informacji – główne zadania:

- *Referat Rejestracji i Informacji:*
 - rejestrowanie zgłaszających się bezrobotnych i poszukujących pracy;
 - podejmowanie, sporządzanie oraz wydawanie decyzji w sprawie statusu bezrobotnego oraz prawa do zasiłku;
 - promocja usług PUP;

- współpraca z innymi działami przy zamieszczaniu ogłoszeń, sporządzaniu broszur, ulotek;
 - udostępnianie klientom PUP informacji w formie broszur, ulotek, biuletynów itp.;
 - udzielanie klientom wyjaśnień i informacji dotyczących zakresu zadań PUP, podstawowych praw i obowiązków bezrobotnych i poszukujących pracy.
- *Referat Ewidencji i Świadczeń:*
- obsługa bezrobotnych bez prawa do zasiłku oraz obsługa osób poszukujących pracy;
 - sporządzanie dokumentów zgłoszeniowych do ubezpieczenia zdrowotnego i społecznego osób bezrobotnych;
 - promocja usług PUP;
 - współpraca z ZUS, ośrodkami pomocy społecznej oraz innymi instytucjami;
 - sporządzanie list wypłat zasiłków dla bezrobotnych oraz innych świadczeń;
 - obsługa rolników zwalnianych z przyczyn dotyczących zakładu pracy.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami bezrobotny ma obowiązek zgłaszania się do PUP w wyznaczonych terminach w celu potwierdzenia swojej gotowości do podjęcia pracy i uzyskania informacji o możliwościach zatrudnienia lub szkolenia. Obsługa bezrobotnych bez prawa do zasiłku oraz obsługa osób poszukujących pracy. Również osoby bezrobotne bez prawa do zasiłku są zobowiązane zgłaszać się w wyznaczonych terminach. Obsługa bezrobotnych odbywa się na pięciu skomputeryzowanych stanowiskach w godzinach od 8.00 do 13.30. W związku z tym, że każdego bezrobotnego obsługują przeważnie dwie osoby, czynności te zajmują przeciętnie ok. 5 minut na osobę.

Wydział Rynku Pracy – główne zadania:

- udzielanie specjalistycznych porad z zakresu pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego;
- realizacja oferty pracy, wydawanie skierowań do pracy;
- udzielanie informacji dotyczących możliwości organizacji szkoleń bezrobotnych na potrzeby pracodawców, prac interwencyjnych, staży, przygotowania zawodowego oraz udzielania dotacji na wyposażenie lub doposażenie miejsc pracy;
- podejmowanie działań zmierzające do ograniczenia bezrobocia i jego negatywnych skutków;
- utrzymywanie współpracy z prasą lokalną (Przegląd Olkuski, Żółty Jeź);
- organizacja spotkań z młodzieżą szkół gimnazjalnych i średnich z terenu swojego działania;
- prowadzenie pośrednictwo EURES;
- ubieganie się o dodatkowe środki, realizacja projekty w ramach EFS oraz innych źródeł;
- dokonywanie podziału środków Funduszu Pracy.

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Olkuszu zatrudnionych jest czterech doradców zawodowych. Średnio na jednego doradcę zawodowego w ciągu dnia przypada 5 klientów. Porady indywidualne udzielane są w pokoju o pow. 22 m², natomiast poradnictwo grupowe organizowane jest w sali o pow. 41 m² oraz w sali informacji zawodowej o pow. 31 m², które to pomieszczenia przystosowane są do zajęć grupowych. Narzędziem wykorzystywanym do badania predyspozycji zawodowych do 2005 r. był test Hollanda. Ponadto wykorzystywano ogólnodostępne kwestionariusze: „Balbina”, „Moja kariera”, „SRK”.

Pośrednik pozyskuje oferty pracy od pracodawców a osobom bezrobotnym i poszukującym pracy przedstawia propozycje pracy, wydaje karty referencyjne skierowania na staże, przygotowania zawodowe; zakłada „karty osób aktywnie poszukujących pracy”. W



zależności od wywiadu, podczas którego w razie potrzeby robi notatki w komputerze, kieruje ustnie osoby do innego działu.

W Referacie Pośrednictwa Pracy zatrudnione są cztery osoby, w tym trzy osoby posiadające wykształcenie wyższe. Wszyscy posiadają licencje pośrednika (2 osoby licencję I-go stopnia, 2 osoby licencję O). Referat Pośrednictwa Pracy mieści się w jednym pomieszczeniu na poziomie dolnym. Wyposażony jest w dwa komputery, które posiadają dostęp do sieci. Obsługa klientów odbywa się w godz. 7.00 – 15.00.

Specjalista ds. rozwoju zawodowego udziela informacji dotyczących kierunków szkoleń. Jeżeli osoba jest niezdecydowana, przeprowadza z nią krótki wywiad. Przedstawia kierunki aktualnych szkoleń i po dokonaniu wyboru wydaje skierowanie na szkolenie - co wprowadza do bazy danych, po czym następuje cała obsługa procesu szkolenia: podpisanie umowy z jednostką szkolącą (wybraną przez PUP lub przez pracodawcę - w przypadku szkoleń indywidualnych).

Praca specjalisty ds. aktywnych form polega przede wszystkim na kontaktach z pracodawcami, tj. zawieranie umów stażowych i robót publicznych. Udzielanie informacji ogólnych dotyczących aktywnych form (staż, przygotowania zawodowe, prace interwencyjne, refundacja składki ZUS, prace społecznie użyteczne). Rozliczanie kosztów przejazdu i zakwaterowania osób skierowanych do w/w form. Udzielania informacji na temat wolnych miejsc pracy w ramach aktywnych form, oraz klasyfikowania osób do poszczególnych aktywnych form.

3.2 Działalność PUP w zakresie działań podejmowanych na rzecz poprawy sytuacji na rynku pracy

W zasadzie wszystkie bezpośrednie działania na rzecz aktywizacji zawodowej bezrobotnych wykonują powiatowe urzędy pracy poprzez rejestracje, świadczenie usług poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej, przedstawianie propozycji zatrudnienia, szkoleń itd. Wypłacają również zasiłki dla bezrobotnych oraz pozyskują i gospodarują środkami przeznaczonymi na przeciwdziałanie bezrobociu.

Działania wynikające z Funduszu Pracy:

- finansowanie kosztów przejazdu do miejsca pracy, odbywania stażu, szkolenia i odbywania zajęć w zakresie poradnictwa zawodowego poza miejscem stałego zamieszkania, w związku ze skierowaniem przez urząd pracy;
- finansowanie kosztów zakwaterowania w miejscu pracy, osobie która podjęła zatrudnienie lub inną pracę zarobkową, staż, szkolenie lub zajęcia w zakresie poradnictwa zawodowego poza miejscem stałego zamieszkania, w przypadku skierowania przez urząd pracy;
- dofinansowanie na wyposażenie miejsca pracy, podjęcie działalności gospodarczej lub koszty pomocy prawnej, konsultacji i doradztwa;
- refundowanie poniesionych kosztów z tytułu opłaconych składek na ubezpieczenie społeczne w związku z zatrudnieniem skierowanego bezrobotnego;
- finansowanie dodatków aktywizacyjnych przy podjęciu zatrudnienia.

Na działania aktywne wspierające powstawanie nowych miejsc pracy oraz aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych wydatковано w 2005 roku kwotę 5.164.100,00 zł. Z Funduszu Pracy na powyższe działania PUP dysponował kwotą 3.945.500,00 zł., z czego skorzystało 1217 osób bezrobotnych, co stanowi 15,2% osób zarejestrowanych w PUP. Środki przyznane na realizację projektów z Europejskiego Funduszu Społecznego stanowiły

23,6% ogółu środków przeznaczonych na aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu i objęto nimi 399 osób bezrobotnych.

Tabela nr 8. Zestawienie wydatków w powiecie na aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu w latach 2000-2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.

lp.	Rodzaj wydatku	Wydatki na aktywne formy w danym roku (w tys. PLN)						
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	VI 2006
1.	prace interwencyjne	832,3	468,2	3280	700,0	462,9	321,7	74,7
2.	roboty publiczne	464,8	430,2	492,5	390,0	727,3	362,9	39,1
3.	szkolenia bezrobotnych	404,5	218,7	301,2	443,0	406,4	387,7	57,8
4.	pożyczki na utworzenie dodatkowych miejsc pracy (liczba miejsc)	65	20	110	350,0	-----	----	----
5.	pożyczki na rozpoczęcie działalności gospodarczej	308	107	152	321,0	49,0	----	----
6.	refundacja zatrudnienia absolwentów	248,0	45,8	65	67,8	24,0	----	----
7.	staż absolwencki	886	820,2	997,1	1.460,6	1.399,4	2.310,8	879,1
8.	programy specjalne	----	----	----	----	----	----	----
9.	refundacja składki ZUS	----	----	----	----	----	----	----
10.	pożyczki szkoleniowe	----	----	----	----	8,2	1,5	----
11.	badania lekarskie	----	9,5	17,4	----	----	----	41,0
12.	roboty publiczne w ramach SAPARD	----	----	----	----	----	----	0,3*
13.	przygotowanie zawodowe w miejscu pracy	----	----	----	----	22,0	700,8	372,8
14.	jednorazowe środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej	----	----	----	----	99,0	895,5	72,0
15.	refundacje wyposażenia miejsca pracy	----	----	----	----	74,4	182,9	175,5
16.	przygotowanie zawodowe młodocianych	----	----	----	----	----	102,8	----
17.	Razem	3.208,6	2.119,9	2.463,3	3.732,4	3.272,6	5.266,6	1.671,0
18.	w tym zobowiązania z poprzedniego roku:	820,1	711,7	126,0	524,0	510,7	184,8	642,3

19.	oraz wydatki na programy bieżące:	2.388,5	1.408,1	2.337,3	3.208,4	2.761,9	5.081,8	1.028,7
20.	przygotowanie zawodowe młodocianych	----	----	----	----	----	102,8	----

Źródło: dane PUP w Olkuszu
* prace społecznie użyteczne

Tabela nr 9. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu w powiecie - liczba skierowanych w latach 2000-2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.

lp.	Rodzaj wydatku	Skierowani uczestnicy programów w danym roku						
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	VI 2006
1.	prace interwencyjne	382	179	255	359	224	133	37
2.	roboty publiczne	77	150	146	67	114	66	53
3.	szkolenia bezrobotnych	110	119	423	372	489	460	188
4.	pożyczki na utworzenie dodatkowych miejsc pracy (liczba miejsc)	3	1	2	3	---	---	---
5.	pożyczki na rozpoczęcie działalności gospodarczej.	17	4	10	14	1	---	---
6.	refundacja zatrudnienia absolwentów	48	---	45	29	9	---	---
7.	staż absolwencki	224	148	287	407	399	622	398
8.	program specjalny	---	---	---	---	---	---	---
9.	refundacja składki ZUS	---	---	---	---	---	---	---
10.	pożyczki szkoleniowe	---	---	---	---	6	2	2
11.	roboty publiczne w ramach SAPARD	---	---	---	---	---	---	---
12.	przygotowanie zawodowe w miejscu pracy	---	---	---	---	15	249	176
13.	jednorazowe środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej	---	---	---	---	9	83	11
14.	refundacja wyposaż/doposaż miejsca pracy	---	---	---	---	11	28	18
15.	Razem:	861	601	1168	1251	1277	1643	942
16.	przygotowanie zawodowe młodocianych	---	---	---	---	---	-----	-----
17.	kluby pracy	33	67	60	64	42	38	-----
18.	poradnictwo zawodowe indywidualne i grupowe	262	265	483	536	711	1102	-----
19.	zatrudnienie niesubsydiowane	2240	2880	3089	2838	3610	3143	1437

20.	Suma:12+13+14+15+16	861	601	1168	1251	1312	2003	1147
21.	Oferty pracy	1237	1082	1432	1308	1416	1642	1015

Źródło: dane z PUP w Olkuszu

Tabela nr 10. Liczba bezrobotnych w powiecie przypadających na jedną zgłaszaną ofertę pracy.

Lata	Liczba ofert pracy	Liczba osób bezrobotnych	Liczba bezrobotnych przypadających na 1 zgłoszone miejsce pracy
2000	1237	9764	7,89
2001	1082	10542	9,74
2002	1432	9963	6,95
2003	1308	9768	7,43
2004	1416	8717	6,15
2005	1642	8025	4,88
I-VI 2006	1015	7351	7,24

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Tabela nr 11. Liczba zgłoszonych przez osoby bezrobotne podjęć pracy w latach 2000-2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.

Wyszczególnienie	2000	2001	2002	2003	2004	2005	I-VI 2006
ogólna liczba podjęć pracy	3016	3376	3921	3786	4448	4292	2379
podjęcia pracy za pośrednictwem urzędu	1090	1006	1358	1266	1413	1554	1061
w tym praca subsydiowana	776	496	832	948	838	1149	773

Źródło: dane PUP w Olkuszu

Już w pierwszym półroczu ogólna liczba podjęć pracy przekroczyła 55% podjęć pracy za cały ubiegły rok, a aż o ok. 79% przekroczyła liczbę podjęć pracy w 2000 roku. Od roku 2002 wyraźnie zwiększa się liczba podjęć pracy za pośrednictwem PUP. W pierwszym półroczu 2006 roku jest to 68,3% w stosunku do całego roku 2005. Nastąpił również bardzo duży wzrost w stosunku do lat ubiegłych podjęć pracy subsydiowanej, i tak w pierwszych sześciu miesiącach br. pracę taką podjęło 773 osoby, co stanowi 67,3% podjęć pracy subsydiowanej za cały 2005 rok.

**Tabela nr 12. Działania podejmowane w ramach pośrednictwa pracy
w latach 2002 – 2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.**

Lp.	Wyszczególnienie	2002	2003	2004	2005	I-VI 2006
1.	oferty pracy - ogółem	1432	1308	1416	1642	1015
2.	oferty pracy niesubsydiowanej	550	332	543	458	301
3.	oferty pracy w ramach form subsidiowanych (tym staż absolwencki)	882	976	873	1184	787
4.	liczba osób bezrobotnych zatrudnionych za pośrednictwem PUP (bez stażu absolwenckiego)	1071	859	1014	932	663
5.	organizowane giełdy pracy	8	9	110	17	16
6.	liczba osób uczestniczących w giełdach pracy	94	173	878	304	217
7.	liczba ofert w ramach stażu absolwenckiego	290	412	414	634	398

Źródło: dane z PUP w Olkuszu

W pierwszym półroczu 2006 r. zgłoszono 1015 wolnych miejsc pracy, co już przekroczyło 61% ofert pracy w roku 2005. Również w stosunku do lat uprzednich sytuacja ta przedstawia się jeszcze korzystniej. Więcej stosunkowo, niż w latach poprzednich, jest ofert pracy w ramach form subsydiowanych, a także w ramach stażu absolwenckiego. Od stycznia do czerwca 2006 roku zorganizowano już 16 giełd pracy, gdy tymczasem za cały 2005 r. zorganizowano tylko 17.

Projekty własne PUP (EFS i inne)

Od 2005 r. PUP w Olkuszu realizuje projekty w ramach Sektorowego Programu Operacyjnego *Rozwój Zasobów Ludzkich* (SPO RZL) 2004-2006 współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego. Są to:

Działanie 1.2 SPO RZL, projekt „Młodość kluczem do sukcesu”.

Projekt skierowany jest do bezrobotnej młodzieży do 25 roku życia zarejestrowanej do 24 miesięcy oraz do osób zarejestrowanych jako bezrobotne w okresie upływu 12 miesięcy od dnia ukończenia nauki.

Celem projektu jest ułatwienie startu zawodowego na rynku pracy n/w grupie poprzez:

- pośrednictwo pracy dla 470 osób;
- poradnictwo zawodowe dla 370 osób;
- finansowanie szkoleń dla 90 osób;
- organizację stażu dla 203 osób;
- moduł szkoleniowy z modułem doradczo-informacyjnym dla 20 osób mających zamiar podjąć działalność gospodarczą;
- jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej dla 20 osób.

Koszt całkowity projektu to 1 116 455,00, zł. w tym ze środków EFS 810 546,00, zł., wkład własny 42 566,41 zł.

Działanie 1.3 SPO RZL, projekt „Od bierności do aktywności”.

Beneficjentami ostatecznymi projektu są osoby długotrwale bezrobotne, pozostające bez pracy od 12 do 24 miesięcy, powyżej 25 roku życia i figurujące w rejestrze PUP w Olkuszu.

Celem projektu jest zwiększenie zatrudnienia wśród 100 osób długotrwale pozostających bez pracy poprzez:

- objęcie 100 osób zarówno pośrednictwem pracy jak i poradnictwem zawodowym;
- sfinansowanie 32 osobom szkoleń;
- skierowanie 14 osób na przygotowanie zawodowe w miejscu pracy;
- szkolenie modułowe z modułu informacyjno-doradczego dla osób zamierzających podjąć działalność gospodarczą;
- jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej dla 5 osób.

Koszt całkowity projektu wynosi 162.096,00 zł., wkład ze środków EFS 119.529,59 zł. a wkład własny 42.566,41 zł.

Działanie 1.5 SPO RZL, projekt „Obudź się, pora wstać”.

Beneficjentami ostatecznymi projektu jest 40 osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, pozostające w ciągłej rejestracji powyżej 24 miesięcy, ze szczególnym uwzględnieniem osób korzystających ze świadczeń opieki społecznej.

W ramach projektu przewidziano następujące formy aktywizacji:

- poradnictwo zawodowe – 40 osób;
- warsztaty podstawowej obsługi komputera i Internetu – 40 osób;
- zajęcia z wizażystką – 40 osób;
- szkolenia zawodowe o kierunkach: spawacz metodą MIG-MAG (3 osoby), gospodarka magazynowa i kierowca wózków jezdniowych (7 osób), nowoczesne techniki wykańczania wnętrza (7 osób), nowoczesny sprzedawca (9 osób), księgowość komputerowa z elementami kadr (3 osoby), komputer w pracy administracyjno-biurowej (11 osób).

Po zakończeniu szkolenia 10 osób będzie skierowanych na staż a 25 osób na przygotowanie zawodowe.

Całkowite wydatki projektu - 253.039,94 zł.

Kwota dofinansowania - 202.431,95 zł. (80%).

Wkład własny - 50.607,99 zł. (20%).

Okres realizacji projektu - od 1 lutego 2006 r. do 31 grudnia 2006 r.

Działanie 1.3 SPO RZL, projekt „Powrót do pracy – powrotem do społeczeństwa”.

Pomoc adresowana jest do osób bezrobotnych powyżej 25 roku życia, zarejestrowanych w PUP Olkusz do 24 miesięcy z wyłączeniem absolwentów. Celem projektu jest zwiększenie szans na uzyskanie zatrudnienia wśród osób bezrobotnych powyżej 25 roku życia, w tym długotrwale bezrobotnych poprzez:

- pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe;
- finansowanie szkoleń;
- organizację przygotowań zawodowych w miejscu pracy;
- udzielanie jednorazowych środków na podjęcie działalności gospodarczej.

W ramach projektu realizowanego w latach 2006-2008 planuje się zastosowanie form przewidzianych w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy tj.:

- przygotowanie zawodowe w miejscu pracy dla 127 osób;
- szkolenia dla 269 osób;
- jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej dla 74 osób (poprzedzone szkoleniem);
- pośrednictwo pracy dla 520 osób;
- poradnictwo zawodowe dla 520 osób.

Koszt całkowity projektu na lata 2006-2008 wynosi 1.922.943,37 zł, wkład ze środków EFS 1.417.978,45 zł.

Koszt całkowity projektu na 2006 r. - 808.980,32 zł., wkład ze środków EFS - 596.542,09 zł.

Działanie 1.2 SPO RZL, projekt „Jestem aktywny – będę niezależny”.

Pomoc adresowana jest do bezrobotnej młodzieży do 25 roku życia zarejestrowanej w PUP Olkusz do 24 miesięcy, w tym absolwentów szkół średnich i zasadniczych zawodowych.

Celem projektu jest ułatwienie startu życiowego osobom młodym do 25 roku życia poprzez:

- pośrednictwo pracy i poradnictwo zawodowe;
- finansowanie szkoleń;
- organizację staży;
- jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej poprzedzone szkoleniem.

W ramach projektu realizowanego w latach 2006-2008 planuje się zastosowanie następujących form:

- staże dla 225 osób;
- szkolenia dla 105 osób;
- jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej dla 26 osób;
- pośrednictwo pracy dla 450 osób;
- poradnictwo zawodowe dla 450 osób.

Koszt całkowity projektu na lata 2006-2008: 1.953.945,00 zł, wkład ze środków EFS 1.417.978,00 zł. Koszt całkowity projektu na 2006 r. – 822.023,00zł, wkład ze środków EFS 596.542,00 zł.

W ramach Programu rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych (PFRON), realizowany jest **projekt „Junior”**- program aktywizacji zawodowej absolwentów niepełnosprawnych. Celem programu jest aktywizacja zawodowa młodych osób niepełnosprawnych. Program stanowi uzupełnienie działań realizowanych przez urzędy pracy w ramach Krajowego Programu Aktywizacji Zawodowej Absolwentów „Pierwsza Praca” z wykorzystaniem środków Funduszu Pracy. W ramach projektu 10 z 16 zarejestrowanych w PUP w Olkuszu absolwentów niepełnosprawnych objęto dofinansowaniem PFRON a 22 otrzymało świadczenie na rehabilitację zawodową. Powiat olkuski na realizację tego programu przekazał do PUP kwotę 67.470,00 zł.

Od 2006 r. rozpoczęto realizowanie **Strategii Rozwiązywania Problemów Społecznych** w powiecie olkuskim. Okres realizacji strategii przyjęto na dziesięć lat (2006-2015). Strategia posiada ścisłą korelację z kluczowymi dokumentami planistycznymi na szczeblu lokalnym: Strategią Rozwoju Powiatu Olkuskiego na lata 2005-2015 i regionalnym – Strategią Rozwoju Województwa Małopolskiego na lata 2007-2013. Przed rozpoczęciem procesu planowania strategicznego powołano Konwent Strategiczny, w skład, którego weszli przedstawiciele Starostwa Powiatowego, Rady Powiatu, Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie, Powiatowego Urzędu Pracy, Gminnych Ośrodków Pomocy Społecznej, Policji, Sądu Rejonowego, szkół, a także reprezentanci lokalnych organizacji i instytucji zajmujących się polityką społeczną. Cel strategii jest zmniejszenie poziomu i społecznych skutków bezrobocia w powiecie. Cele operacyjne to:

- aktywizacja zawodowa osób młodych nie posiadających pracy;
- aktywizacja zawodowa kobiet;
- rozwój systemu szkoleń i kursów zawodowych dla osób bezrobotnych;
- rozwój systemu informacji z zakresu pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego;
- zwiększenie szans na rynku pracy osób z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym;
- promocja przedsiębiorczości ze szczególnym uwzględnieniem samozatrudnienia.

IV. Pozostałe kluczowe instytucje rynku pracy

Kluczowymi instytucjami z punktu widzenia rynku pracy w Olkuszu są:

Gminne Centra Informacji (GCI) w Wolbromiu, Kluczach i w Bukownie – aktywizują osoby bezrobotne z terenu swojego działania do poszukiwania pracy, organizują szkolenia, oferują usługi doradcze. Odbiorcami usług są:

- osoby bezrobotne i poszukujące pracy;
- osoby poszukujące możliwości przekwalifikowania lub dokończenia;
- uczniowie gimnazjów i szkół średnich;
- pracodawcy.

Z uwagi na fakt, że siedziba PUP mieści się w nieco oddalonym mieście, Gminne Centra Informacji są licznie odwiedzane. Jedynym ich mankamentem jest to, że nie posiadają wszystkich aktualnych ofert pracy, które ma Powiatowy Urząd Pracy.

Ośrodki Pomocy Społecznej (MOPS, GOPS) w Olkuszu, Wolbromiu, Bukownie, Kluczach, Bolesławiu i w Trzyciążu – poprzez Ośrodki organizowane są prace społecznie użyteczne zgodnie z ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Za pomocą tej formy aktywizowane są osoby bezrobotne, będące równocześnie klientami Powiatowego Urzędu Pracy jak i ośrodków pomocy społecznej. Ponadto ośrodki przyznają i wypłacają zasiłki stałe i okresowe, zasiłki celowe i celowe specjalne oraz przyznają pomoc rzeczową. Najczęściej odwiedzane instytucje przez osoby, które nie posiadają prawa do zasiłku dla bezrobotnych. Zgłaszają się tam z zaświadczeniem wystawionym przez PUP. W trakcie obserwacji przebiegu wizyty klientów u pośrednika w PUP, średnio w ciągu jednego dnia, pośrednik potwierdzał ok. 60 takich zaświadczeń.

Zakład Doskonalenia Zawodowego (ZDZ) w Olkuszu oferuje kursy na różnych poziomach kształcenia i kwalifikacji przyuczające do zawodu, doskonalące w zawodzie, przygotowujące do uprawnień zawodowych, kwalifikacje w różnych zawodach. Zakład współpracuje z PUP w

Olkuszu w zakresie przekwalifikowania bezrobotnych, jak i analizy aktualnych tendencji występujących na rynku pracy.

Wojewódzki Uniwersytet Robotniczy (WUR) w Olkuszu prowadzi kształcenie w systemie kursowym, szkolnym, praktyczną naukę zawodu, biuro aktywnego pośrednictwa pracy ZDZ i WUR są instytucjami bardzo popularnymi na terenie powiatu olkuskiego. Prowadzą najpopularniejsze w ostatnich latach kierunki kształcenia.

Dokładna analiza dokumentów instytucji rynku pracy funkcjonujących na terenie powiatu a także informacje zebrane podczas wywiadów indywidualnych z ich przedstawicielami, zgodnie z harmonogramem projektu zostaną zebrane w późniejszym terminie i zamieszczone w kolejnym raporcie.

V. Obsługa klienta w Powiatowych Urzędach Pracy na podstawie raportu z obserwacji i przeprowadzonych wywiadów

5.1 Rejestracja

Obserwacja procesu rejestracji klientów – 16 przypadków.

Rejestracja i ewidencja bezrobotnych i innych osób poszukujących pracy następuje po przedstawieniu przez te osoby niezbędnych dla ustalenia ich statusu i uprawnień danych osobowych, informacji oraz ściśle określonych dokumentów. Rejestracja następuje w dniu przedłożenia kompletu niezbędnych dokumentów, po wypełnieniu karty rejestracyjnej oraz po poświadczeniu własnoręcznym podpisem w obecności pracownika PUP prawdziwości danych i oświadczeń zamieszczonych przez niego w karcie rejestracyjnej lub na odrębnych drukach. Zarejestrowana osoba jest zobowiązana do niezwłocznego informowania PUP o wszelkich zmianach danych podanych w karcie rejestracyjnej.

Rejestracja odbywa się w zamkniętym pokoju, gdzie w zależności od sytuacji obecnymi są: klient i rejestrator, dwóch klientów i dwóch rejestratorów, klient i dwóch lub trzech rejestratorów. W większości przypadków rejestrator pracuje pośpiesznie z powodu permanentnej kolejki do rejestracji. Rejestratora rozprasza dzwoniący telefon, który musi odebrać i udzielić informacji; ponadto udziela informacji bezpośrednio osobom.

Rozmowę z klientem zawsze rozpoczyna rejestrator i on też przejmuje inicjatywę. Język rozmowy jest sformalizowany i wytwarza nadmierny dystans między komunikującymi się osobami. W dwóch przypadkach klienci podejmują próby wciągnięcia rejestratora do rozmowy, co im się jednak nie udaje. U rejestratorów widoczny jest brak tendencji do wchodzenia w bliższe relacje z klientami. Rejestrator sprawdza poprawność wypełnienia karty rejestracyjnej, którą klient wcześniej samodzielnie wypełnia. Karty wypełniane były prawidłowo, tylko jedna klientka nie wiedziała, czy w cz. B pkt 24 wpisać umowę o dzieło oraz czy w pkt 15 wpisać siedzibę uczelni czy też filię. Rejestrator zawsze żąda okazania

26

stosownych dokumentów. Przy 16 obserwacjach były to: dowód osobisty (16 przypadków), świadectwo pracy (10 przypadków), świadectwo ukończenia szkoły, (2 przypadki), książeczka wojskowa (1 przypadek), zaświadczenie o zameldowaniu (1 przypadek), zaświadczenie z sądu o toczącym się postępowaniu rozwodowym (1 przypadek). Następnie wręcza klientowi do podpisu określone formularze. Schemat rejestracji wygląda następująco: klient wręcza wypełnioną kartę rejestracyjną, świadectwa pracy, świadectwo szkolne. Rejestrator sprawdza poprawność wypełnienia karty, dowód osobisty, oryginały świadectw, potwierdza zgodność kserokopii (przybija pieczęć i podpisuje) z oryginałami. Następnie daje klientowi do podpisu: oświadczenie bezrobotnego o uzyskanych dochodach, oświadczenie bezrobotnego o terminach zgłoszeń i pouczenie, informację dla osób rejestrujących się w PUP – jeden egzemplarz zabiera klient ze sobą – jest do niego przypięta karteczka z terminem zgłoszenia się do PUP, oraz poszczególne formularze ZUA, ZWUA, ZZA, ZCZA w zależności od sytuacji bezrobotnego. Bezrobotny podpisuje te formularze *in blanco*. W późniejszym czasie rejestrator po naniesieniu danych z karty rejestracyjnej do komputera, robi wydruk formularza z gotowym już podpisem klienta. W trakcie rejestracji rejestrator pyta klientów o ubezpieczenie zdrowotne (16 przypadków) oraz czy klient posiada gospodarstwo rolne (16 przypadków). Wyjątkowo i bardzo niewiele proces rejestracji odbiega od schematu.(2 przypadki) Polega to na zadaniu dodatkowego pytania ale także dotyczącego wypełnianych formularzy i dostarczonych dokumentów. W 3 przypadkach dociekliwi klienci zostali odesłani do innego wydziału. Na koniec rejestrator zawsze (15 przypadków, jednej klientki nie zarejestrowano) informuje klienta o terminie kolejnej wizyty w PUP.

Rejestrator natomiast nie żąda okazania dodatkowych dokumentów potwierdzających kwalifikacje klientów, nie pyta też o dodatkowe kwalifikacje czy umiejętności. Osoba rejestrująca nie pyta klienta o jego determinację do podjęcia pracy i nie dokonuje oceny motywacji klienta do podjęcia pracy. Rejestracja trwa ok. 5-10 minut.

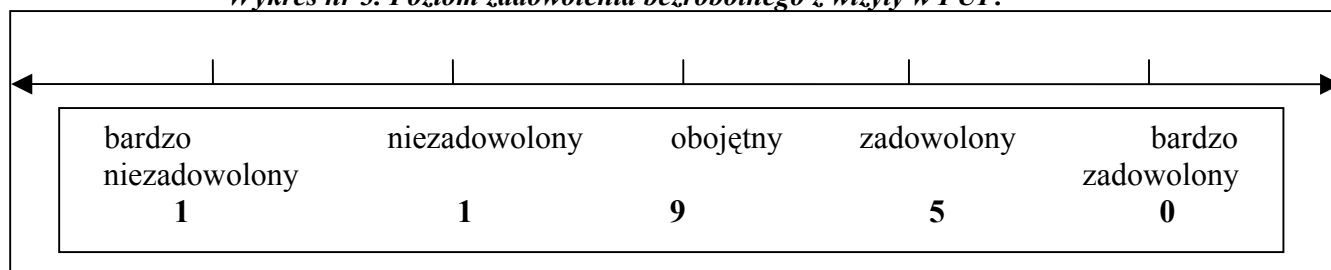
Postawa klientów wobec pracy jest zróżnicowana. U dwóch klientów wyraźna jest chęć podjęcia pracy, słuchają z uwagą rejestratora, pochylają się w jego stronę, pytają o oferty pracy. Czterech klientów ma trochę nieobecny wyraz twarzy, prezentują postawę biernego słuchacza, ich odpowiedzi są lakoniczne, z czego można wnioskować, że przyszli się

27

zarejestrować, bo taki jest obyczaj, że po ukończeniu szkoły lub utracie pracy przychodzi się do PUP. Dwoje klientów ewidentnie przychodzi po pomoc: jeden klient mówi wprost: „Chciałbym się dowiedzieć, co mam zrobić, bo właśnie wyszedłem z wojska”, a klientka przedstawia swoją trudną sytuację i przyjmuje błagalną postawę - oczekuje pomocy. Dwóch klientów zadaje pytania wyłącznie o ubezpieczenie zdrowotne, nie przejawiając innych zainteresowań. Jedna klientka wyraża wprost swoje oczekiwania pytając o możliwość odbycia kursu lub szkolenia. Również jedna klientka rejestruje się tylko po to, aby po 6 miesiącach pobierania zasiłku dla bezrobotnych przejść na zasiłek przedemerytalny. Trzech klientów nie ukrywa swoich rzeczywistych intencji – dwóch jest zainteresowanych wyłącznie zasiłkiem dla bezrobotnych, a jeden zasiłkiem z opieki społecznej. Spośród 16 klientów tylko 3 zostaje pokierowanych do innych wydziałów PUP: dwóch klientów deklarujących chęć natychmiastowego podjęcia pracy oraz klientka pytająca o kursy i szkolenia.

Wraz z wyczerpaniem procedury rejestracji kończy się rozmowa rejestratora z klientem.

Wykres nr 3. Poziom zadowolony bezrobotnego z wizyty w PUP.



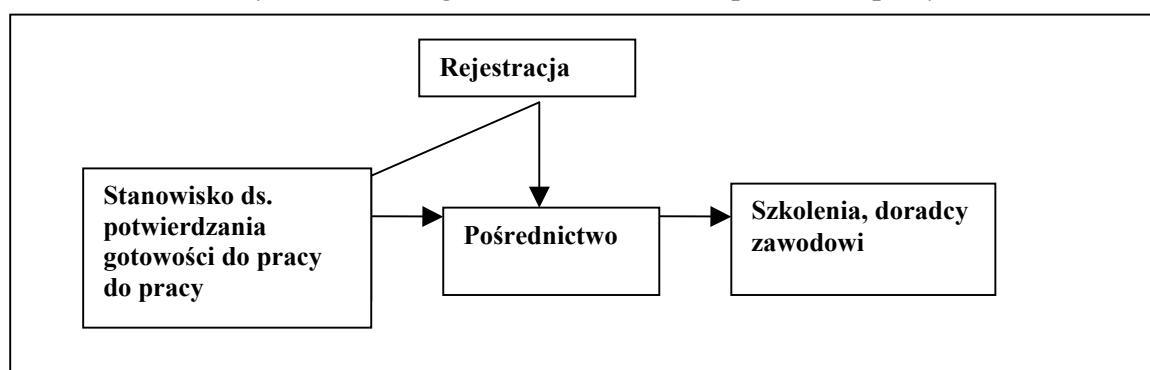
Najwięcej klientów prezentowało postawę obojętną (9). Część klientów przyszła zarejestrować się i po wypełnieniu formalności ich rola się zakończyła, a część klientów traktowała rejestrację jako punkt przejściowy do pośrednictwa pracy. Bardzo niezadowolona była klientka, którą nie zarejestrowano, ponieważ nie posiadała zaświadczenia o zameldowaniu. Pięciu klientów było zadowolonych z wizyty w PUP. Przyszli się zarejestrować w konkretnym celu (ubezpieczenie zdrowotne, skierowanie na szkolenie) i to uzyskali.

5.2 Pośrednik pracy

Obserwacja przebiegu wizyty klienta u pośrednika – 10 przypadków.

Zasadą jest, że klienci po zarejestrowaniu się opuszczają PUP. Dopiero przy kolejnych wizytach po obowiązkowym zgłoszeniu się na stanowisku ds. potwierdzania gotowości do pracy odwiedzają również pośredników, którzy mogą skierować do działu szkoleń czy doradcy zawodowego. Do pośredników klienci najczęściej trafiają sami, chociaż zdarza się, że są kierowani z rejestracji, ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy czy aktywnych form.

Wykres nr 4. Drogi „dotarcia” klienta do pośrednika pracy.



Indywidualna obsługa klienta przez pośrednika odbywa się w osobnym pokoju, gdzie równocześnie przebywa od jednego do trzech pośredników. Pośrednik korzysta z elektronicznej karty rejestracyjnej klienta, do której może nanosić własne notatki, natomiast nie może nic zmieniać w danych klienta.

Po wejściu, klient podaje imię i nazwisko, pośrednik wchodzi do bazy danych klienta, sprawdza czy są jakieś oferty pracy. Jeżeli są, to pośrednik w ogólnym zarysie przedstawia na czym ma polegać praca i to daje klientowi adres pracodawcy oraz „wykaz osób, które zostały poinformowane o ofercie”, zwany dalej „wykazem”, do podpisu. Schematy rozmów wyglądają następująco:

- 1) Przy przedstawieniu ofert pracy pośrednik w ogólnym zarysie omawia na czym ma polegać praca i daje klientowi do podpisu wykaz.

- 2) Pośrednik chce przedstawić klientowi oferty pracy, ale klient nie jest zainteresowany stwierdzając, że jego uprawnienia są już nieaktualne.
- 3) Klient zgłasza się na wezwanie i otrzymuje skierowanie do wykonywania prac społecznie użytecznych. Pośrednik informuje klienta o wymiarze godzin pracy i o wynagrodzeniu.
- 4) Na pytanie klientki o ofertę pracy, pośrednik przedstawia dwie oferty, informując klientkę jakich zakładów pracy dotyczą oraz wręcza klientce wykaz.
- 5) Klient zgłasza się na wezwanie. Otrzymuje konkretną ofertę pracy oraz kartę referencyjną i wykaz do podpisu. W tym przypadku rozmowa odbiega od poprzednich schematów. Pośrednik dopytuje o możliwość dojazdu do pracy, o umiejętności odbiegające nieco od zawodu klienta. Na koniec wręcza klientowi wykaz.
- 6) Na pytanie klienta o możliwość odbycia stażu lub przygotowania zawodowego, pośrednik odpowiada, że chwilowo brak takich możliwości, ale proponuje klientowi udział w szkoleniu, jednak nie określa w jakim. Ponadto przedstawia klientowi ofertę pracy oraz daje do podpisu wykaz.
- 7) Jest to jedyny klient, z którym pośrednik przeprowadza wywiad. Jednak przyczyną tego jest brak danych klienta, które nie zostały jeszcze wprowadzone do komputera. Ten pobieżny wywiad dotyczy kwalifikacji, stażu pracy oraz jak daleko klient może dojeżdżać do pracy. Pośrednik przedstawia i omawia cztery oferty, spośród których klient wybiera dwie oraz podpisuje wykazy.
- 8) Jest to klient posiadający kartę osoby aktywnie poszukującej pracy. Pośrednik przedstawia tylko jedną ofertę, którą klient przyjmuje i podpisuje wykaz.
- 9) Klient jest zainteresowany tylko jedną, wybraną przez siebie ofertą – inne go nie interesują. Podpisuje wykaz i wychodzi.

Pośrednik w ośmiu przypadkach wręczył klientom do podpisu „wykaz osób, które zostały poinformowane o ofercie pracy”.

Wszystkie oferty pracy, będące w posiadaniu PUP, są wywieszane przy pokoju pośredników i każdy klient ma możliwość zapoznania się z nimi. Część klientów rzeczywiście to robi i do pośrednika przychodzi po konkretną ofertę. Druga część klientów przychodzi bezpośrednio

30

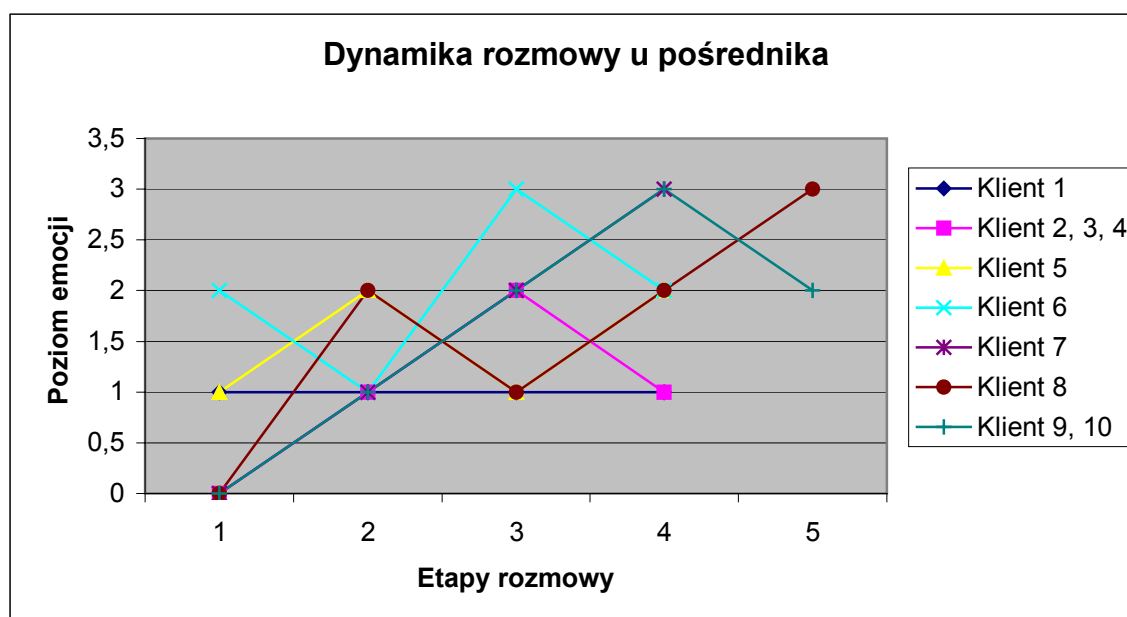
do pośrednika, który przedstawia klientowi odpowiednie oferty. O wyborze ofert w zasadzie decyduje klient. Zdarzają się przypadki, że klient zostaje wezwany po skierowanie do pracy i w takiej sytuacji o wyborze oferty decyduje pośrednik. Wzywając klienta po skierowanie do pracy pośrednik uprzednio sprawdza jego kwalifikacje w karcie rejestracyjnej. Również z karty rejestracyjnej poznaje kwalifikacje klientów zgłaszających się, których czasami dopytuje, czy uzyskali jakieś dodatkowe kwalifikacje w ostatnim czasie. Pośrednik nie wymaga dokumentów potwierdzających odpowiednie kwalifikacje. Nie korzysta również z żadnych narzędzi, które mogłyby służyć do mierzenia kwalifikacji lub motywacji. Jeżeli widoczna jest determinacja klienta do podjęcia pracy, pośrednik oprócz przedstawienia oferty pracy proponuje klientowi udział w szkoleniu celem podniesienia kwalifikacji i zwiększenia szans na zatrudnienie. Klientów z dużą motywacją poznaje również po tym, że przyjmują każdą ofertę pracy nieraz z odległych miejscowości. O przydzieleniu klientowi konkretnej propozycji pracy, pośrednik podejmuje decyzję w oparciu o wiek, płeć, kwalifikacje, miejsce zamieszkania. Ośmiu klientów na dziesięciu otrzymało ofertę pracy, co jednak nie gwarantuje im zatrudnienia, ponieważ pośrednik wysyła do jednego pracodawcy grupę od kilku do kilkunastu osób i dopiero pracodawca dokonuje oceny i wybiera pracownika. Jednego klienta – w oparciu o rozmowę, wrażenia i obserwację - pośrednik kieruje do działu szkoleń. Przebieg wizyty u pośrednika w zasadzie nie odbiega od schematu:

- nawiązanie, rozpoczęcie rozmowy (klient podaje imię i nazwisko, pośrednik sprawdza kartę rejestracyjną w programie RUBIKOM+);
- prowadzenie rozmowy właściwej (przedstawienie i omówienie ofert pracy, ew. dopytanie klienta);
- zakończenie rozmowy (wręczenie wykazu do podpisu, lub karty referencyjnej lub skierowania na szkolenie, itp.).

Przez pierwsze dwie minuty wyczuwa się u klientów nadzieję, oczekiwanie, napięcie. Gdy pośrednik przystępuje do sprawdzania i przedstawiania ofert – emocje i zainteresowanie klientów rosną. Jednak w większości przypadków w końcowej fazie rozmowy emocje opadają, co jest spowodowane otrzymaniem niezbyt zachęcającej oferty pracy lub brakiem oferty a także otrzymaniem oferty, ale jednak niegwarantującej zatrudnienia. Punkt szczytowy

zawsze zauważa się w momencie sprawdzania ofert – jedni klienci czekają z nadzieją, inni wręcz przeciwnie.

Wykres nr 5. Dynamika rozmowy klienta z pośrednikiem pracy.



Klient 1 – nie okazuje emocji, wyraźnie kontrolowana autoprezentacja.

Klient 2, 3, 4 – u trzech klientów emocje oczekiwania początkowo rosną, jednak gdy okazuje się, że dla dwóch klientów nie ma stosownej oferty pracy, a trzeci słyszy o braku możliwości odbycia stażu lub przygotowania zawodowego – pojawia się rozczarowanie.

Klient 5 – wchodzi już ukierunkowany na otrzymanie oferty, gdy pośrednik pyta, czy przyjmie ofertę na innym stanowisku niż oczekiwał, klient czuje się zawiedziony, jego zapał słabnie. Jednak po chwili pośrednik znajduje ofertę odpowiadającą klientowi, któremu natychmiast wraca optymizm.

Klient 6 – widoczne jest, że klient jest pod wpływem dużego stresu. W trakcie pytań pośrednika i udzielania odpowiedzi, klient uspokaja się. Pośrednik przystępuje do sprawdzania ofert. Zainteresowanie i nadzieje klienta rosną. Klient wybiera dwie oferty, ale jest sceptycznie nastawiony do możliwości zatrudnienia go.

Klient 7 – wchodzi i w napięciu oczekuje na ofertę. Słyszy pierwszą, drugą ofertę – zadowolenie stopniowo wzrasta, które utrzymuje się do końca formalności.

Klient 8 – zwraca się z pytaniem o staż i przygotowanie zawodowe. Odpowiedź pośrednika jest odmowna – klient jest zawiedziony, zniechęcony. Pośrednik proponuje jednak klientowi szkolenie, zainteresowanie klienta wzrasta. Gdy klient otrzymuje jeszcze ofertę pracy jego emocje będą rosnać.

Klient 9,10 – w trakcie wstępnych formalności klienci są lekko podenerwowani. Pośrednik przystępuje do przedstawiania oferty, emocje klientów rosną, gdy pojawiają się następne oferty emocje klientów osiągają punkt szczytowy. Jednak w efekcie ich oczekiwania nie zostają spełnione i klienci wychodzą nie usatysfakcjonowani.

5.3 Badania pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Olkuszu metodą wywiadu kwestionariuszowego

Rozmowy z pracownikami PUP przebiegały w przyjaznej i przychylnej atmosferze. Pracownicy byli świadomi, że ich opinie są niezwykle istotne i narzędzie wypracowane w trakcie projektu będzie przez nich wykorzystywane. Starali się odpowiadać szczerze i wyczerpująco, chociaż byli ograniczeni czasowo, co było spowodowane dużą ilością klientów. Liczba odwiedzających zależy od wyznaczonych terminów zgłoszeń na stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy, od ilości ofert posiadanych przez PUP (w okresie wiosennym i letnim ofert jest więcej), od aktualnie realizowanych projektów, po zakończeniu roku szkolnego. Pracownicy oceniają kwalifikacje na podstawie danych zawartych w karcie rejestracyjnej. Przeważnie tylko doradca zawodowy stara się dogłębnie poznać kwalifikacje i umiejętności klienta a także zwraca uwagę na determinację klienta do podjęcia pracy. Pracownicy na stanowiskach ds. potwierdzania gotowości do pracy zadają pytania „Czy coś się u pana/i zmieniło?”. Wówczas klient ma możliwość zgłoszenia: zmiany miejsca zamieszkania, uzupełnienia wykształcenia, kwalifikacji. Koordynator ds. projektów w ogóle nie przeprowadza rozmów z klientami. Pośrednicy deklarują, że rozmowa przeprowadzana przez nich z klientem w dużym stopniu dotyczy kwalifikacji klienta, czego jednak nie zauważono w toku obserwacji. Również rejestratorów nie interesują kwalifikacje klienta. Natomiast rozpoznania motywacji wymaga stanowisko przede wszystkim doradcy

zawodowego, a także pośrednika i specjalisty ds. rozwoju zawodowego. Słabszą motywacją charakteryzują się osoby z terenów wiejskich, powyżej 50 roku życia, z podstawowym lub zawodowym wykształceniem; w grupie tej przeważają kobiety. Natomiast dużą determinację do podjęcia pracy przejawiają zarówno mężczyźni jak i kobiety do 35 roku życia z wyższym wykształceniem, bez względu na miejsce zamieszkania.

Przeprowadzenie segmentacji, według pośredników, nie miałyby wpływu na ich pracę. Na temat segmentacji w ogóle nie wypowiedział się pracownik ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy. Według pośredników, podział osób na grupy ułatwiłby lepszy dobór klientów na poszczególne stanowiska pracy. Wówczas zadaniem pośrednika byłoby tylko przedstawienie ofert pracy bez rozpraszania się na inne czynności, np. dopytywanie o kwalifikacje, kierowanie osób do innych działów (szkoleń, doradztwa zawodowego). Narzędzie takie zmniejszyłoby czasochłonność pracy pośrednika. Doradcom zawodowym pomogłoby wyłonić grupę, której trzeba poświęcić więcej czasu i uwagi, aby zmotywować ją do aktywności zawodowej. Można by wówczas zastosować odpowiednie narzędzia (staże, szkolenia, warsztaty) do poszczególnych grup. Segmentacja bardzo pomocna byłaby dla koordynatora ds. projektów, ułatwiłaby rekrutację osób do projektów realizowanych ze środków EFS. Łatwiejsze byłoby wprowadzanie i określenie w projekcie poszczególnych form dla konkretnych beneficjentów, ponieważ znana byłaby ich segmentacja i ich liczba w segmencie. Łatwiejszy również byłby wybór odpowiednich projektów.

Wszyscy pracownicy, z wyjątkiem pracownika ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy, stwierdzili, że z punktu widzenia ich stanowiska wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych byłoby pożyteczne. Podzielili się również opiniami na temat przewidywanych korzyści i zagrożeń dla funkcjonowania całego PUP.

Tabela nr 13. Korzyści i zagrożenia dla PUP z wprowadzenia segmentacji bezrobotnych.

lp.	Stanowisko	Korzyści	Zagrożenia
1.	Rejestrator	Korzystne szczególnie dla wydziału Rynku Pracy. Lepsze rozeznanie o sytuacji osób bezrobotnych, a tym samym właściwe pokierowanie tych osób (porady zawodowe, szkolenia, kursy).	Brak
2.	Rejestrator	Głębsza analiza bezrobotnych.	Mniej czasu na kontakt z bezrobotnym, większa biurokracja.
3.	Pośrednik	Ułatwienie pracy pośrednikom, specjalistom ds. rozwoju zawodowego, wyłonienie konkretnych grup z podziałem na ich kwalifikacje i motywacje, a co za tym idzie właściwa pomoc Urzędu dla tych osób.	Dezorganizacja pracy przy wprowadzaniu segmentacji z powodu braku kadry, czyli konieczność zwiększenia zatrudnienia, tym bardziej że segmentacja wymagać będzie ciągłej aktualizacji.
4.	Pośrednik	Pełny obraz wszystkich osób bezrobotnych i poszukujących pracy, czyli znana wielkość poszczególnych grup, kategorii osób w poszczególnych grupach. Wiadome byłoby, ile osób kwalifikuje się na szkolenia, ile do doradcy zawodowego, ile do aktywnych form. Sprawniejsza realizacja ofert.	Początkowo duże zaangażowanie pracowników wprowadzaniem segmentacji, co spowodowałoby zaniedbanie zadań bieżących. Konieczność aktualizacji segmentacji – zwiększenie zadań PUP przy niezwiększonym zatrudnieniu.
5.	Doradca zawodowy	Ułatwienie doboru na stanowiska. Ułatwienie naboru na szkolenia, pomoc przy opracowywaniu analizy zawodów deficytowych i nadwyżkowych.	Oddelegowanie osób do przeprowadzenia segmentacji przy nie zwiększonym zatrudnieniu.
6.	Doradca zawodowy	Dla osób bezrobotnych – będą od razu zdiagnozowane, mogłyby szybciej skorzystać z odpowiednich form aktywizacji zawodowej, bez „przechodzenia” przez różne działy. Dla PUP – pozwoli wyłonić osoby zainteresowane ofertami pracy i szkoleniami.	Duża czasochłonność przy diagnozowaniu i aktualizacji.

7.	Specjalista ds. rozwoju zawodowego	Ułatwienie, usprawnienie pracy szczególnie dla działu szkoleń, pośrednictwa, aktywnych form, ale pod warunkiem ciągłej aktualizacji.	Brak
8.	Specjalista ds. aktywnych form	Pełniejszy obraz osób, a co za tym idzie, możliwość podjęcia odpowiednich działań względem poszczególnych osób.	Błędne zakwalifikowanie osoby do segmentu.
9.	Pracownik stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy	Być może ułatwiłoby to pracę niektórym działom – wiedzieliby co konkretnie zaproponować osobom z poszczególnych grup.	Brak
10.	Koordinator ds. projektów	Osobom zdiagnozowanym łatwiej jest udzielić konkretnej pomocy czy zaproponować konkretną ofertę pracy. Łatwiejszy kontakt z taką osobą, ponieważ można byłoby przewidzieć jej oczekiwania odnośnie PUP. Łatwiej byłoby podzielić limit środków z FP na poszczególne aktywne formy.	Ciągły monitoring segmentacji osób, dokonywanie przesunięć – czyli zwiększenie nakładu pracy przy nie zwiększonej liczbie zatrudnionych. Błędna ocena i błędne przypisanie do danej grupy.

Źródło: wywiady z pracownikami PUP w Olkuszu

Z wypowiedzi pracowników nasuwa się wniosek, że są przychylnie nastawieni do segmentacji, obawiają się jedynie zwiększenia zadań i obowiązków przy niezwiększonym zatrudnieniu. Z doświadczenia wiedzą, że każda innowacja powoduje zwiększenie nakładu pracy. Wprowadzie nastąpiło ociążenie pracowników w związku z przekazaniem wypłaty zasiłków i świadczeń do ZUS, ale jednocześnie pracownicy urzędów realizują nowe zadania w związku z wejściem do Unii Europejskiej. Znaczne ociążenie pracowników PUP wysoką liczbą bezrobotnych w zasadzie wyklucza możliwość indywidualnego podejścia do problemów bezrobotnych.

5.3.1 Analiza wyników wywiadów z pracownikami Powiatowego Urzędu Pracy

Zdaniem pracowników badanych wydziałów olkuskiego PUP w ciągu normalnego dnia pracy przychodzi do nich średnio od 12 do 37 interesantów. Ich liczba, w opinii badanych, zależy przede wszystkim od terminów, w których osoby bezrobotne powinny stawić się w

urzędzie (m.in. po to, aby potwierdzić gotowość do pracy). Czynniki wpływającymi na frekwencję są również: liczba posiadanych przez Urząd w danych okresie ofert pracy, aktualnie realizowane projekty, staże czy szkolenia. Według niektórych urzędników zwiększeniu frekwencji sprzyja początek każdego miesiąca oraz koniec roku szkolnego. Natomiast mniej osób pojawia się w Urzędzie w okresie wakacyjnym.

Badani urzędnicy w różny sposób dokonują zapisu informacji uzyskanych od bezrobotnych podczas prowadzonych rozmów. Trzech z nich wykorzystuje do tego celu komputer wprowadzając dane w formie elektronicznej, dwóch posiłkuje się standaryzowanym kwestionariuszem zapisując informacje odręcznie, jedna osoba notuje informacje odręcznie, w luźnej formie. Dwóch pracowników: specjalista ds. aktywnych form i specjalista ds. projektów nie zapisują informacji w ogóle. Zapisane dane wykorzystuje się następnie przy doborze ofert pracy dla konkretnych osób, a także szkoleń realizowanych w ramach programów aktywizacji zawodowej. Jedna osoba podkreśliła, iż notuje dane dotyczące umiejętności, które nie znajdują się w karcie rejestracyjnej bezrobotnego (ze względu na brak stosownych zaświadczeń), a które mogą być przydatne podczas przedkładania osobom bezrobotnym ofert pracy.

Siedmiu na ośmiu badanych urzędników zaznaczyło, że prowadzone przez nich rozmowy z osobami poszukującymi pracy dotyczą kwalifikacji. Różni urzędnicy przywiązują różną wagę do tej kwestii. Jeden urzędnik podkreślił, że rozmowa w „bardzo dużym stopniu” dotyczy kwalifikacji, rozmowa dwóch następnych „w dużym stopniu” dotyka problemu kwalifikacji, w „średnim stopniu o kwalifikacjach” z bezrobotnymi rozmawia dwóch kolejnych urzędników, a w przypadku jednego, rozmowa taka tylko w „małym stopniu” dotyczy kwalifikacji. Dwóch pracowników ze stanowiska ds. podkreślania gotowości do pracy nie rozmawia z interesantami o ich kwalifikacjach. Największe znaczenie dla oceny kwalifikacji mają, zdaniem respondentów, trzy czynniki: informacje przekazane przez bezrobotnych podczas rozmowy, wiedza i doświadczenie urzędnika oraz dokumenty przedstawione przez interesantów. Mniejsze, chociaż również duże znaczenie, przywiązywane jest do informacji dostarczanych z rejestracji. Jedna osoba zaznaczyła, że wykorzystuje do oceny kwalifikacji testy bądź standaryzowane kwestionariusze, przy czym oceniła je, jako mające „średnie

znaczenie” dla tej oceny. Narzędzie stosowane przez tę osobę (doradcę zawodowego) zostało określone mianem „autotestów”. Trzej badani urzędnicy potwierdzili, że starają się stopniować kwalifikacje osób zainteresowanych zdobyciem wykształcenia. W ich ocenie (średniej) ponad połowa bezrobotnych pojawiających się w Urzędzie ma niskie kwalifikacje (47,7%). Co dziesiąty bezrobotny w tej opinii legitymuje się kwalifikacjami wysokimi (10,7%). O wysokim poziomie kwalifikacji świadczy według respondentów doświadczenie zawodowe, ukończone szkolenia, ale także pewne umiejętności interpersonalne: komunikatywność, umiejętność współpracy czy ogólnie rozumiana osobowość. Pięciu badanych urzędników ocenia również stopień dostosowania kwalifikacji do wymogów lokalnego rynku pracy. W opinii praktycznie wszystkich urzędników, którzy takiej oceny dokonują, o dostosowaniu kwalifikacji można mówić wówczas, kiedy na dane kwalifikacje jest popyt na danym rynku. Niestety, taka sytuacja dotyczy tylko nielicznych bezrobotnych. Według urzędników dobrze dostosowane kwalifikacje ma średnio siedmiu na stu bezrobotnych (6,7%). Zdecydowana większość osób poszukujących pracy lokuje się w kategorii osób o słabo dostosowanych kwalifikacjach (60,0%). Tylko jeden urzędnik zaznaczył, że ocenia, czy kwalifikacje osób bezrobotnych są pełne. Według niego, o pełnych kwalifikacjach można mówić wtedy, kiedy dana osoba posiada „pełne wykształcenie, stosowne uprawnienia, kursy, doświadczenie zawodowe, ciągle się doksztalca”. Urzędnik ten oszacował dodatkowo, że kwalifikacje niepełne ma dwie trzecie osób starających się o pracę (60,0%).

Sześciu urzędników olkuskiego PUP próbowało opisać również, co świadczy o tym, że danej osobie zależy na zdobyciu pracy, a z drugiej strony po czym można poznać, że dana osoba nie jest zainteresowana pracą. Bezrobotni, którym zależy na zatrudnieniu, to w opinii urzędników ci, którzy często pojawiają się w Urzędzie, pytają o dostępne oferty pracy, nie zniechęca ich daleki dojazd do potencjalnego miejsca pracy oraz potrafią jasno wyrazić swoje oczekiwania, co do rodzaju pracy, a także są skłonne do pewnych ustępstw. Natomiast osoby, którym nie zależy na pracy, to przede wszystkim ci, którzy unikają wizyt w Urzędzie, a jeśli już, to przychodzą w celu otrzymania zaświadczenia do opieki społecznej. Według dwóch badanych, osoby takie reagują niechętnie czy wręcz agresywnie, kiedy przedstawia im się konkretne oferty pracy.

Czterech urzędników zaznaczyło, że ich stanowisko wymaga w jakimś stopniu określenia poziomu motywacji osób bezrobotnych do podjęcia pracy (dwóch pośredników pracy, jeden doradca zawodowy i jeden specjalista ds. rozwoju zawodowego). Tylko jeden pracownik PUP zaznaczył, że nie istnieje związek pomiędzy poziomem kwalifikacji a motywacją do podjęcia pracy. Pozostałych siedmiu badanych dostrzega taki związek i ocenia, jako pozytywny: im wyższe kwalifikacje, tym większa motywacja do znalezienia zatrudnienia.

Na pytanie, czy z punktu widzenia stanowiska pracy danego urzędnika pożyteczne byłoby wprowadzenie segmentacji rozumianej, jako standardowe narzędzie do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych, siedmiu badanych odpowiedziało twierdząco. Przeciwnego zdania był jedynie pracownik ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości do pracy. Pracownicy opowiadający się za segmentacją podkreślali, że punktu widzenia ich działu pozwoliłaby ona na sprawniejsze i szybsze wyłanianie właściwych kandydatów do poszczególnych ofert pracy, szkoleń czy stażów. Według badanych urzędników najodpowiedniejszymi działami, które mogłyby zajmować się pracą przy segmentacji byłyby: rejestracja (8 wskazań), bądź pośrednik pracy lub doradca zawodowy (po 7 wskazań). Po jednym wskazaniu otrzymały: specjalista ds. rozwoju zawodowego oraz stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy. Pracowników PUP zapytano również, jakie korzyści i jakie zagrożenia dla całego Urzędu mogłyby pojawić się podczas wprowadzania segmentacji. Urzędnicy są zgodni: korzyści to przede wszystkim usprawnienie pracy pewnych działów urzędu (pośredników pracy, specjalistów ds. rozwoju zawodowego), a także można byłoby otrzymać pełny i dogłębny obraz klientów odwiedzających Urząd. Wymierne korzyści mogłyby osiągać osoby poszukujące pracy dzięki przyspieszeniu procedur kwalifikujących je do odpowiednich „polityk” Urzędu – nie musiałyby krążyć pomiędzy poszczególnymi wydziałami, ale od razu mogłyby otrzymać konkretną ofertę. Sześciu urzędników wskazało potencjalne zagrożenia, które wiązać się będą z koniecznością zwiększenia zatrudnienia (o osoby, które zajmowałyby się segmentacją postrzeganą jako zadania wyjątkowo pracochłonne), a sam proces uruchamiania segmentacji mógłby wywołać dezorganizację pracy urzędu. Pojawiła się również obawa dotycząca błędnego klasyfikowania osób bezrobotnych w oparciu o narzędzie do segmentacji.

Spis tabel:

Tabela nr 1. Stopa bezrobocia w powiecie olkuskim.....	5
Tabela nr 2. Stopa procentowa bezrobocia w powiecie olkuskim.	6
Tabela nr 3. Poziom bezrobocia w powiecie olkuskim w latach 2000 - czerwiec 2006 r.	6
Tabela nr 4. Bezrobotni według gmin – stan na koniec 2005 r.....	6
Tabela nr 5. Bezrobotni według gmin – stan na czerwiec 2006 r.	7
Tabela nr 6. Bezrobotni w powiecie według wieku w latach 2000 – 2005 (stan na koniec grudnia) oraz w roku 2006 (stan na 30 czerwca 2006 r.).....	8
Tabela nr 7. Bezrobotni w powiecie według wykształcenia w latach 2000 - 2005 (stan na koniec grudnia) oraz w roku 2006(stan na 30 czerwca 2006 r.).....	9
Tabela nr 8. Zestawienie wydatków w powiecie na aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu w latach 2000-2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.....	16
Tabela nr 9. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu w powiecie - liczba skierowanych w latach 2000-2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.	17
Tabela nr 10. Liczba bezrobotnych w powiecie przypadających na jedną zgłaszaną ofertę pracy.....	18
Tabela nr 11. Liczba zgłoszonych przez osoby bezrobotne podjęć pracy w latach 2000-2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.	18
Tabela nr 12. Działania podejmowane w ramach pośrednictwa pracy w latach 2002 - 2005 oraz w pierwszym półroczu 2006 r.	19
Tabela nr 13. Korzyści i zagrożenia dla PUP z wprowadzenia segmentacji bezrobotnych.....	35

Spis wykresów:

Wykres nr 1. Dynamika bezrobocia w powiecie olkuskim w latach 2000 – VI.2006.	5
Wykres nr 2. Stopa bezrobocia kobiet w powiecie w latach 2000 - 2005 (stan na koniec grudnia) oraz w czerwcu 2006 r.	10
Wykres nr 3. Poziom zadowolenia bezrobotnego z wizyty w PUP.	28
Wykres nr 4. Drogi „dotarcia” klienta do pośrednika pracy.	29
Wykres nr 5. Dynamika rozmowy klienta z pośrednikiem pracy.	32

