

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

Kraków – Jędrzejów, wrzesień 2006 r.

## **Spis treści:**

<b>I. Wstęp .....</b>	<b>3</b>
<b>II. Bezrobocie w powiecie jędrzejowskim. ....</b>	<b>5</b>
2.1 Wielkość bezrobocia .....	5
2.2 Struktura bezrobocia .....	7
<b>III. Potencjał Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie.....</b>	<b>11</b>
3.1 Struktura organizacyjna PUP .....	11
3.2 Działalność PUP w zakresie działań podejmowanych na rzecz poprawy sytuacji na rynku pracy.....	15
<b>IV. Pozostałe instytucje rynku pracy .....</b>	<b>23</b>
<b>V. Obsługa klienta w Powiatowych Urzędach Pracy na podstawie raportu z obserwacji i     przeprowadzonych wywiadów .....</b>	<b>24</b>
5.1 Rejestracja .....	24
5.2 Pośrednik pracy .....	30
5.3 Badania pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie metodą wywiadu kwestionariuszowego. ....	36
5.3.1 Analiza wyników wywiadów z pracownikami Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie.....	38
Spis tabel: .....	41
Spis wykresów: .....	41



## I. Wstęp

Niniejszy raport, dotyczący charakterystyki funkcjonowania Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie 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 jędrzejowskiego przez zatrudnionego w projekcie koordynatora powiatowego. Celem diagnozy było wstępne rozpoznanie obecnej sytuacji oraz problemów powiatowego rynku

3

pracy, zapoznanie się z działalnością i funkcjonowaniem Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie, 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 jędrzejowskiego, 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 Jędrzejowie oraz danych dostępnych na stronach internetowych Głównego Urzędu Statystycznego (dane statystyczne). Natomiast drugim źródłem informacji były wywiady indywidualne przeprowadzane z pracownikami PUP w Jędrzejowie, oraz obserwacje uczestniczące w odniesieniu do: procesu rejestracji osoby bezrobotnej oraz wizyty u pośrednika pracy.



## II. Bezrobocie w powiecie jędrzejowskim

### 2.1 Wielkość bezrobocia

Jednym z najważniejszych wskaźników odzwierciedlających sytuację na rynku pracy jest poziom bezrobocia – wyrażony procentowo udział zarejestrowanych bezrobotnych wśród ogółu aktywnych zawodowo. Poziom bezrobocia w powiecie jędrzejowskim był niższy o kilka punktów procentowych aniżeli przeciętnie w województwie i w kraju, a ostatnim czasie zauważono jego nieznaczny spadek. Widoczny w roku 2003 drastyczny wzrost poziomu bezrobocia związany był z faktem, iż w styczniu 2004 r. GUS dokonał weryfikacji poziomu stopy bezrobocia rejestrowanego w latach 2001 – 2003. Weryfikację przeprowadzono w efekcie Narodowego Spisu Powszechnego z 2002 r., w wyniku którego okazało się, że liczba pracujących w rolnictwie indywidualnym jest znacznie niższa, niż wcześniej szacował GUS. Od stycznia 2004 r. GUS wylicza stopę procentową bezrobocia z uwzględnieniem aktualnej liczby aktywnych zawodowo, tym samym w powiatach o dużym nasileniu rolnictwa indywidualnego znacznie wzrosła stopa bezrobocia, jak również wzrosła przeciętna stopa w kraju. W powiecie jędrzejowskim stopa bezrobocia wzrosła z 13,6% w 2003 r. na 18,2% w 2004 r., przy spadku liczby zarejestrowanych bezrobotnych odpowiednio z 6 962 do 6 953 osób.

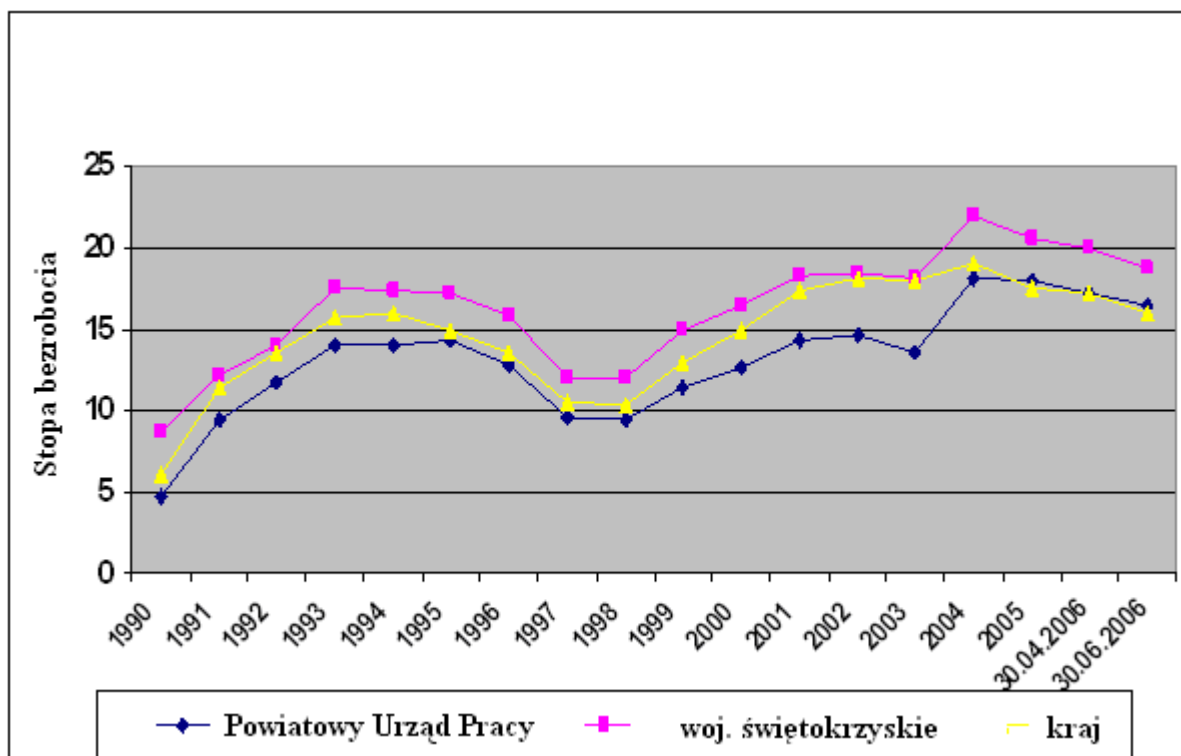
**Tabela nr 1. Stopa procentowa bezrobocia w powiecie jędrzejowskim, woj. świętokrzyskim w Polsce w latach 1990 – 2006.**

Rok	PUP w Jędrzejowie	Województwo Świętokrzyskie	Kraj
1990	4,8	8,7	6,1
1991	9,5	12,2	11,4
1992	11,8	14,1	13,6
1993	14,0	17,6	15,7
1994	14,0	17,4	16,0
1995	14,3	17,3	14,9
1996	12,8	15,9	13,6

1997	9,6	12,1	10,5
1998	9,4	12,1	10,4
1999	11,4	15,0	13,0
2000	12,6	16,5	15,0
2001	14,3	18,3	17,4
2002	14,6	18,5	18,1
2003	13,6	18,10	18,0
2004	18,2	21,9	19,1
2005	18,0	20,6	17,6
30.04.2006	17,3	19,9	17,2
30.06.2006	16,4	18,7	16,0

Źródło: Dane PUP Jędrzejów.

Wykres nr 1. Poziom bezrobocie w latach 1990 – VI 2006.



Źródło: dane WUP Kielce.

## 2.2 Struktura bezrobocia

**Tabela nr 2. Wysokość stopy bezrobocia i jej dynamika w latach 2004 – 2005.**

Lp.	Wyszczególnienie	Stopa procentowa [%]		wzrost/spadek w porównaniu z końcem 2004 roku
		31.12.2004	31.12.2005	
1.	<b>Polska</b>	<b>19,0</b>	<b>17,6</b>	<b>-1,4</b>
2.	<b>Świętokrzyskie</b>	<b>22,0</b>	<b>20,6</b>	<b>-1,4</b>
3.	Buski	12,5	12,2	-0,3
4.	<b>Jędrzejowski</b>	<b>18,2</b>	<b>18,0</b>	<b>-0,2</b>
5.	Kazimierski	13,9	12,8	-1,1
6.	Kielecki	28,5	27,2	-1,3
7.	Konecki	32,1	30,1	-2,0
8.	Opatowski	20,2	19,6	-0,6
9.	Ostrowiecki	29,0	26,5	-2,5
10.	Pińczowski	15,8	15,2	-0,6
11.	Sandomierski	17,0	16,3	-0,7
12.	Skarżyski	33,4	31,5	-1,9
13.	Starachowicki	27,0	25,2	-1,8
14.	Staszowski	17,7	16,5	-1,2
15.	Włoszczowski	23,7	21,7	-2,0

Źródło: dane Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

**Tabela nr 3. Bezrobotni według wieku, poziomu wykształcenia, stażu pracy czasu pozostawania bez pracy latach 2004 -2006.**

Wyszczególnienie		31.12.2004	31.12.2005	31.03.2006	30.06.2006
Czas pozostawanie bez pracy w miesiącach	do 1	449	552	333	342
	1-3	674	740	727	526
	3-6	859	858	968	677
	6-12	944	819	1003	1074
	12-24	1036	1136	1042	908
	powyżej 24	2991	2873	2936	2704
Wiek w latach	18-24	2283	2212	2004	1716
	25	2167	2132	2269	2012
	35	1103	1068	1123	1009
	45	1164	1235	1284	1192

	55	205	262	289	264
	60	29	39	40	38
Wykształcenie	Wyższe	543	592	584	521
	Policealne i średnie zawodowe	2094	2082	2033	1836
	Średnie ogólnokształcące	556	642	607	556
	Zasadnicze zawodowe	2170	2057	2131	1845
	Podstawowe i niepełne podstawowe (gimnazjalne i poniżej)	1590	1575	1654	1473
Staż pracy ogółem	do 1 roku	847	853	933	815
	1-5	1526	1411	1511	1331
	5-10	719	727	764	699
	10-20	909	887	919	831
	20-30	565	582	601	542
	30lat i więcej	46	72	81	70
	bez stażu	2341	2416	2200	1943

Źródło: dane Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.  
Od 01.01.2005 w sprawozdaniach Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej zamiast wykształcenia podstawowe i niepełne podstawowe podawane jest wykształcenia „gimnazjalne i poniżej”.

**Tabela nr 4. Poziom bezrobocie w powiecie w latach 2000 – 30.06.2006 r.**

Wyszczególnienie	Stan w końcu roku						
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	30.06.2006
Liczba osób	6 531	7 410	7 540	6 962	6 953	6 948	6 231

Źródło: dane Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej.

**Tabela nr 5. Struktura bezrobocia w latach 2003 – 2006.**

Wyszczególnienie	31.12.2004	31.12.2005	31.03.2006	30.06.2006
<b>Liczba bezrobotnych ogółem w tym:</b>	6 953	6 948	7 009	6 231
kobiety	3 829	3 921	3 805	3 505
% udział kobiet w ogólnej liczbie bezrobotnych	55,07	56,43	54,28	56,25
zamieszkali na wsi	4 335	4 294	4 310	3 787
% udział zamieszkałych na wsi w ogólnej liczbie bezrobotnych	62,35	61,80	61,49	60,77
zwolnieni z przyczyn dotyczących zakładu pracy	542	497	482	446
bezrobotni z prawem do zasiłku	497	507	620	535
% udział z prawem do zasiłku	7,15	7,29	8,84	8,58
<b>Liczba osób niepełnosprawnych w tym:</b>	149	182	202	193
bezrobotni	68		106	98
poszukujący pracy	81	99	96	95

*Źródło: dane PUP Jędrzejów*

Stopa bezrobocia na dzień 30 czerwca 2006 r. wyniosła w powiecie jędrzejowskim 16,4% a dla kraju 16,0%, dla województwa 18,7%. Na dzień 31 grudnia 2005 r. zarejestrowanych było 6 948 osób bezrobotnych, co w stosunku do analogicznego okresu roku 2004 stanowi spadek o 5 osób.

Na dzień 30 czerwca 2006 r. zarejestrowanych było 6 231 osób bezrobotnych, co w stosunku do analogicznego okresu roku 2005 stanowi spadek o 717 osób. W grupie osób zarejestrowanych wg stanu na dzień 30 czerwca 2006 r. 8,58% stanowiły osoby z prawem do zasiłku, 60,77% osoby zamieszkałe na wsi.

Duży udział osób zamieszkałych na wsi niewątpliwie miał wpływ na fakt, że najliczniejszą grupę stanowili bezrobotni w wieku od 25 - 34 lat (32,29 %). Nadal utrzymuje się wysoki udział osób długotrwale bezrobotnych (zarejestrowanych powyżej 12 miesięcy) w stosunku do ogólnej liczby bezrobotnych i wielkości te wynoszą:

- 31.12.2003 r. – 4 246 osób co stanowi 61,0% ogółu bezrobotnych;
- 31.12.2004 r. - 4 027 osób co stanowi 57,9% ogółu bezrobotnych;

- 31.12.2005 r. – 4 009 osób co stanowi 57,7% ogółu bezrobotnych;
- 31.03.2006 r.- 3 978 osób co stanowi 56,7% ogółu bezrobotnych;
- 30.06.2006 r.- 3 612 osób co stanowi 57,96 ogółu bezrobotnych.

Starostwo Powiatowe w Jędrzejowie zasięgiem obejmuje 9 gmin w tym: 3 o randze miasta i gminy (Jędrzejów, Małogoszcz, Sędziszów) oraz 6 gmin (Imielno, Nagłowice, Oksa, Sobków, Słupia Jędrzejowska, Wodzisław). W powiecie przeważają tereny wiejskie o niskim uprzemysłowieniu.

**Tabela nr 6. Poziom bezrobocia stan na 30.06.2006 w poszczególnych gminach powiatu jędrzejowskiego.**

PUP	Miasto lub Gmina	Liczba bezrobotnych ogółem	W tym kobiet	Zwolnieni z przyczyn dotyczących zak. pracy	Zasiłko -biorecy	Pozostający bez pracy więcej niż 12 miesięcy	W wieku 18-44 lat
Jędrzejów	Imielno	329	169	13	17	212	264
	Jędrzejów	2320	1246	165	261	1206	1671
	Małogoszcz	914	578	82	77	573	693
	Nagłowice	325	167	12	19	200	269
	Oksa	279	162	16	12	177	235
	Sędziszów	896	543	87	61	531	672
	Słupia Jędrzejowska	217	124	8	9	150	191
	Sobków	509	283	35	49	298	398
	Wodzisław	442	233	28	30	265	344

Źródło: dane PUP Jędrzejów.

## III. Potencjał Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie

### 3.1 Struktura organizacyjna PUP

Powiatowy Urząd Pracy w Jędrzejowie jest jednostką organizacyjną wchodzącą w skład powiatowej administracji zespolonej Powiatu Jędrzejowskiego.

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Jędrzejowie funkcjonują następujące komórki organizacyjne:

– **Dział Rynku Pracy (RP)**

W skład Działu Rynku Pracy wchodzi Kierownik Działu, trzech pośredników pracy, pracownik zajmujący się stażami, trzech pracowników ds. szkoleń i kursów, osoba zajmująca się pracami interwencyjnymi i społecznie użytecznymi, trzy osoby zajmujące się pożyczkami na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej oraz jeden stażysta. Dział Rynku Pracy zajmuje się szkoleniami, kursami, ofertami pracy stażu oraz udzielaniem pożyczek osobom bezrobotnym na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej.

– **Dział Finansowo – Księgowy (FK)**

W Dziale Finansowo – Księgowym pracuje główna księgowa oraz czterech współpracowników. Zajmuje się finansami Powiatowego Urzędu Pracy.

– **Samodzielne stanowisko pracy do spraw prawnych (SP)**

Na stanowisku tym pracuje radca prawny, służy on poradami prawnymi zarówno pracownikom PUP jak i jego klientom.

– **Komórka do spraw organizacji, kontroli wewnętrznej i kadr**

W skład w/w komórki wchodzi kadrowa i dwóch współpracowników.

– **Komórka do spraw administracyjno - gospodarczych (S.A.)**

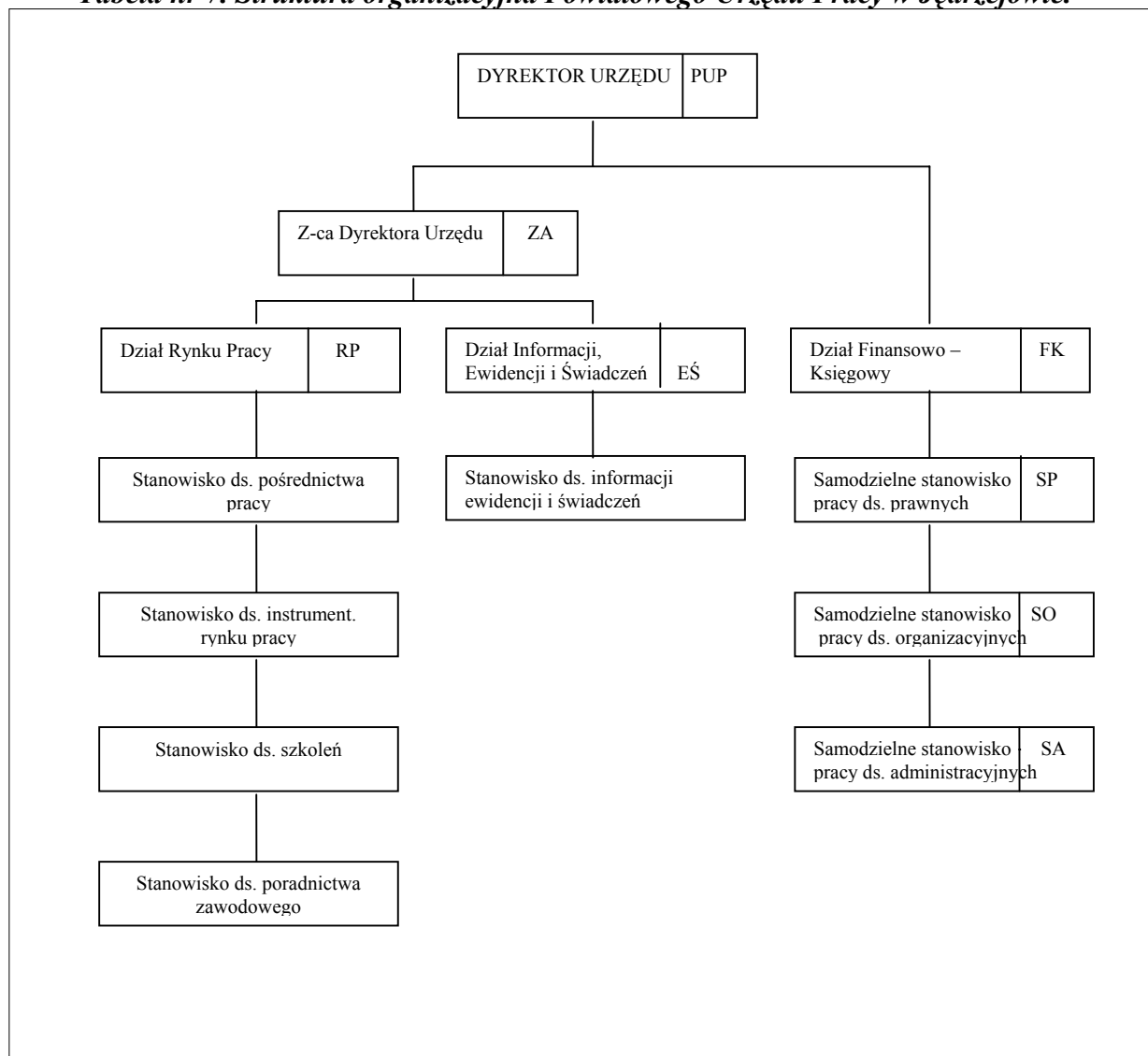
W skład komórki organizacyjno-gospodarczej wchodzi informatyk z osobą, która jest na przygotowaniu zawodowym i pracownik zajmujący się sprawami gospodarczymi.

– **Dział Informacji, Ewidencji i Świadczeń.**

W dziale tym pracuje największa liczba pracowników. W jego skład wchodzi Kierownik Działu, ośmiu współpracowników w tym trzy osobowy pracujące na rejestracji, oraz pięciu stażystów. Osoby te zajmują się rejestracją bezrobotnych, udzielaniem informacji, przyjmowaniem klientów do potwierdzenia gotowości do podjęcia pracy, wydawaniem zaświadczeń, wyrejestrowywaniem bezrobotnych, współpracą z innymi organizacjami.



**Tabela nr 7. Struktura organizacyjna Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie.**



Źródło: Strona internetowa Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie.

**Tabela nr 8. Podział stanowisk w PUP na stanowiska bezpośrednio i pośrednio związane z obsługą klienta.**

Lp.	Stanowiska bezpośrednio związane z obsługą osób bezrobotnych	Stanowiska pośrednio związane z obsługą osób bezrobotnych
1.	Stanowisko ds. informacji, ewidencji i świadczeń	Dział Finansowo - Księgowy
2.	Samodzielne stanowisko pracy ds. prawnych	Samodzielne stanowisko pracy ds. organizacyjnych
3.	Stanowisko ds. pośrednictwa pracy	Samodzielne stanowisko ds. administracyjnych
4.	Stanowisko ds. szkoleń	
5.	Stanowisko ds. poradnictwa zawodowego	
6.	Stanowisko ds. instrumentów rynku pracy	

Źródło: dane PUP Jędrzejów.

Osoby bezrobotne z prawem do zasiłku zgłaszają się do PUP jeden raz w miesiącu, osoby bez prawa do zasiłku raz na dwa miesiące w celu potwierdzenia gotowości do podjęcia pracy. Osoby będące na stażu zgłaszają się raz w miesiącu celem rozliczenia się ze stażu. Raz na dwa miesiące delegacja trzyosobowa wyjeżdża do gmin w celu uzyskania potwierdzenia gotowości do podjęcia pracy od osób bezrobotnych bez prawa do zasiłku. Wyjazdy te umożliwiają bezrobotnym zmniejszenie kosztów dojazdu do potwierdzenia swojej gotowości do podjęcia zatrudnienia.

Największe natężenie działań związanych z obsługą zgłaszających się do PUP występuje w godzinach porannych (7.15 – 11.00), pierwsza połowa miesiąca (podpisy osób bezrobotnych, stażystów).

Materiały informacyjne są dostępne, tablice z ogłoszeniami wiszą w korytarzu, w każdym pokoju dostępne są ulotki informacyjne. Jeden komputer przypada średnio na 1,5 pracownika, w każdym pokoju znajdują się drukarki laserowa oraz igłowa. Dostęp do Internetu dla pracowników jest ograniczony. Bezrobotni mogą korzystać z trzech stanowisk z dostępem do Internetu w kafejce internetowej.

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

#### **Działania wynikające z Funduszu Pracy**

Powiatowy Urząd Pracy w Jędrzejowie realizuje swoje zadania zgodnie z ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. PUP Jędrzejów podejmuje działania mające na celu łagodzenie negatywnych skutków bezrobocia poprzez finansowanie ze środków Funduszu Pracy miejsc pracy w ramach aktywnych form przeciwdziałania bezrobociu.

Na aktywne formy, w latach ubiegłych PUP wydatkował środki Funduszu Pracy w wysokości:

- 2002 r.- 948 300,00 zł;
- 2003 r. – 3 669 000,00 zł;
- 2004 r. – 2 576 600,00zł. oraz 801 149,96 zł. - kwota dofinansowania na realizację projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach SPO RZL;
- 2005 r. – 4 731 500,00 zł. z tego 181 500,00 zł. – limit środków Funduszu Pracy przyznany według algorytmu, 70 000,00 zł. – dodatkowe środki Funduszu Pracy przyznane z „rezerwy” ministra, 1 480 000,00 złotych – limit środków Funduszu Pracy przyznany na realizację projektów w ramach SPO RZL Działanie 1.2 i Działanie 1.3 współfinansowanych ze środków UE;
- 2006 r. – 3 146 345, 82 zł. - limit na rok 2006.

Kwota jaką dysponował PUP pozwoliła na aktywizację 1 214 osób w samym 2005 roku. Uwzględniając osoby, które wg stanu na dzień 1 stycznia 2005 r. objęte były aktywnymi formami w 2004 roku - łącznie zaktywizowano 1 453 osoby. W liczbie tej 533 osoby zaktywizowano dzięki pozyskanym środkom finansowym z EFS.

Najliczniejszą grupę wśród osób zaktywizowanych stanowiły osoby skierowane na staż. Tą

formą objęto 391 osób z Funduszu Pracy i 253 osoby z pozyskanych środków z EFS, uzyskując efektywność zatrudnieniową prawie 36%. Do 31 sierpnia 2006 r. liczba osób na stażu wyniosła 276 w ramach Działanie 1.2 SPO RZL, 228 w ramach Funduszu Pracy.

**Tabela nr 9. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu - liczba objętych w latach 2001-2006.**

Lp.	Rodzaj formy	Skierowani uczestnicy programów w danym roku					
		2001	2002	2003	2004	2005	do 31.08.2006
1.	prace interwencyjne	186	43	177	224	195	118+17D.1.2+73d.1.3
2.	roboty publiczne	104	100	481	310	264	37
3.	szkolenia bezrobotnych	---	---	50	348	179	12+15+40D.1.2+30D.1.3
4.	pożyczki na utworzenie dodatkowe miejsca pracy (liczba miejsc)	---	---	9	1	8	---
5.	pożyczki na rozpoczęcie działalności gosp.	---	---	5		28	---
6.	refundacja zatrudnienia absolwentów	2	3	1	---	---	---
7.	staż absolwencki	248	300	434	172	510	228 FP+ 276EFS
8.	program specjalny	9	11	4	---	---	---
9.	refundacja składki ZUS	---	---	---	---	---	---
10.	pożyczki szkoleniowe	---	---	---	---	---	---
11.	roboty publiczne w ramach SAPARD	---	---	---	---	---	---
12.	przygotowanie zawodowe w miejscu pracy	---	---	---	---	28	57
13.	jednorazowe środki na rozpoczęcie działalności gosp.	4	3	---	---	7+16D z1.3	15+2D.1.2+7D.1.3
14.	refundacja wyposaż/doposaż miejsca pracy	---	---	---	---	8	8
<b>15</b>	<b>Razem</b>	<b>553</b>	<b>460</b>	<b>1161</b>	<b>1055</b>	<b>1 243</b>	<b>948</b>

16	przygotowanie zawodowe młodocianych	---	---	---	---	---	---
17	kluby pracy	---	---	79	147	10	---
18	poradnictwo zawodowe indywidualne i grupowe	---	---	833	945	968	---
19	zatrudnienie niesubsydiowane	---	---	---	---	69	---
20	suma: 12+13+14+15+16	---	---	---	---	---	---
21	oferty pracy	---	---	---	---	1116	1137
22	szkolenia bezrobotnych	---	---	50	348	179	67
23	pożyczki na utworzenie dodatkowe miejsca pracy (liczba miejsc)	---	---	9	1	8	---

Źródło: dane PUP Jędrzejów.

**Tabela nr 10. Zestawienie wydatków na aktywne formy przeciwdziałaniu bezrobociu w latach 2000 – 2006.**

		Wydatki na aktywne formy w danym roku (w tys. PLN)						
		2000	2001	2002	2003	2004	2005	Do 31.08.06
1.	prace interwencyjne	246 658	347 204	118 425	209,943	327,214	326,614	250,626 23,054 102,547
2.	roboty publiczne	201 583	303 247	215 852	141,534	108,490	137,724	190,242
3.	szkolenia bezrobotnych	173 394	132 463	194 69	39,176	71,281	130,424	29,853
4.	pożyczki na utworzenie dodatkowego miejsca pracy (liczba miejsc)	---	---	---	---	35,0	---	---
5.	pożyczki na rozpoczęcie dział. gospodarczej	---	---	---	---	---	69,0	---

6.	refundacja zatrudnienia absolwentów	---	5023	3479	---	223,781	97,6	---
7.	staż absolwencki	596 292	---	---	---	---	1 011,745	---
8.	programy specjalne	428 32	---	---	---	---	---	---
9.	refundacja składki ZUS	11 494	---	---	---	---	---	505,575 19,163
10.	pożyczki szkoleniowe	---	---	---	---	---	3,100	---
11.	badania lekarskie	---	---	---	---	---	---	9,335
12.	przygotowanie zawodowe w miejscu pracy	---	---	---	---	---	64,173	---
13.	jednorazowe środki na rozpoczęcie działalności gospodarczej	---	---	---	---	---	267,300	17,500 72,400
14.	refundacje wyposażenia/ wyposażenia miejsca pracy	---	---	---	---	---	69,000	---
15.	przygotowanie zawodowe młodocianych	---	---	---	---	---	97,600	---
<b>16.</b>	<b>Razem:</b>	<b>127,253</b>	<b>787, 937</b>	<b>357, 225</b>	<b>390,653</b>	<b>765,766</b>	<b>2 271,18</b>	<b>2 660,905</b>

Źródło: dane PUP Jędrzejów.

W 2005 r. pracodawcy zgłosili do dyspozycji Powiatowego Urzędu Pracy 1 096 ofert pracy, tj. o 19 ofert więcej w porównaniu do roku poprzedniego. Spośród zgłoszonych ofert pracy 93,7% (1 027 ofert) stanowiły miejsca pracy subsydiowane ze środków Funduszu Pracy (tj. prace interwencyjne, roboty publiczne, staże, dofinansowanie miejsca pracy, przygotowanie zawodowe), natomiast 6,3% (69 ofert) to miejsca pracy niesubsydiowanej.

Do 31 sierpnia 2006 r. pracodawcy zgłosili do dyspozycji PUP 1 111 ofert pracy.

W ogólnej liczbie zgłoszonych ofert pracy w 2005 r.:

- 535 ofert tj. 48,8% stanowiły staże;

- 262 ofert tj. 23,9% stanowiły roboty publiczne;
- 194 ofert tj. 17,7% stanowiły prace interwencyjne.

Większość ofert pracy zgłoszonych do Powiatowego Urzędu Pracy pochodziła od pracodawców prowadzących działalność w obrębie sekcji, w której jednocześnie zarejestrowało się najwięcej bezrobotnych.

- Administracja publiczna – 576 ofert tj. 52,5% ogółu ofert;
- Handel hurtowy i detaliczny, naprawa pojazdów samochodowych – 120 ofert tj. 10,9% ogółu ofert;
- Przetwórstwo przemysłowe – 100 ofert tj. 9,1% ogółu ofert.

Wśród zgłoszonych ofert pracy dominowały propozycje zatrudnienia pracowników obsługi biurowej, dla których przeznaczono 341 ofert i pracowników administracyjnych – 103 oferty. Na drugim miejscu uplasowały się oferty pracy do zatrudnienia pracowników do prac prostych. Zapotrzebowanie dotyczyło głównie zatrudnienia robotników gospodarczych (190 ofert) i robotników budowlanych (26 ofert).

**Tabela nr 11. Liczba zgłoszonych przez osoby bezrobotne podjąć pracy w latach 2002 – 2006.**

Wyszczególnienie	2002	2003	2004	2005	31.08.06
ogólna liczba podjęć pracy	---	2669	2718	2583	---
podjęcia pracy za pośrednictwem urzędu	588	1170	1077	1096	1111
w tym praca subsydiowana	306	675	549	502	1068

Źródło: dane PUP Jędrzejów.

**Tabela nr 12. Działania podejmowane w ramach pośrednictwa pracy w latach 2002- do 31.06.2006 r.**

Lp.	Wyszczególnienie	2002	2003	2004	2005	31.08.06
1.	oferty pracy - ogółem	615	1196	1110	1116	1137
2.	oferty pracy niesubsydiowanej	114	79	91	69	57
3.	oferty pracy w ramach form subsydiowanych (tym staż absolwencki)	501	1117	1019	1047	1080

4.	liczba osób bezrobotnych zatrudnionych za pośrednictwem PUP (bez stażu absolwenckiego)	306	738	621	533	625
5.	organizowane giełdy pracy	---	3	2	2	---
6.	liczba osób uczestniczących w giełdach pracy	---	70	21	23	---
7.	liczba ofert w ramach stażu absolwenckiego	282	432	458	563	487

Źródło: dane PUP Jędrzejów.

## Projekty własne PUP (EFS i inne)

W 2005 r. Powiatowy Urząd Pracy w Jędrzejowie realizował dwa projekty współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu 1 ”Aktywna polityka rynku pracy oraz integracji zawodowej i społecznej” w ramach następujących działań.

### 1. Działanie 1.2. SPO RZL:

Projekt „**Bądź aktywny**” realizowany w okresie od 1 kwietnia 2005 r. do 31 grudnia 2005 r., był skierowany do młodzieży poniżej 25 roku życia, bezrobotnej przez okres do 24 miesięcy oraz absolwentów wszystkich typów szkół, zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jędrzejowie. Na realizację projektu wydatkowana została kwota 1 286 356,22 zł.

W ramach poszczególnych typów projektów sklasyfikowanych w Uzupełnieniu SPO RZL wsparciem objęto 364 osoby bezrobotne (co stanowi 103,41% planu) w tym:

- subsydiowane zatrudnienia (prace interwencyjne) – 25 osób bezrobotnych;
- staże – 253 osoby;
- przyznanie jednorazowo środków na podjęcie działalności – 5 osób bezrobotnych;
- szkolenia – 79 osób.
- 

Ponadto beneficjenci pomocy brali udział w zajęciach aktywizujących z doradcą zawodowym i pośrednikami pracy mających na celu nabycie umiejętności poruszania się po rynku pracy oraz zapoznanie z usługami świadczonymi przez Powiatowy Urząd Pracy. Poradnictwem zawodowym objęto 89 osób, co stanowi 104,71% planu, a pośrednictwem pracy objęto 126 osób, co stanowi 100,80% planu.

Projekt „**Drzwi do kariery**” realizowany jest od 1 marca 2006 r. do dnia 31 grudnia 2006 r. i skierowany do młodzieży poniżej 25 roku życia, bezrobotnej przez okres do 24 miesięcy absolwentów wszystkich typów szkół, zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jędrzejowie. Planowane całkowite wydatki projektu – 1 321 110,16 zł.

Projekt obejmuje realizację następujących form wsparcia: poradnictwo zawodowe, pośrednictwo pracy, zatrudnienie subsydiowane, szkolenia, staże, jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej. W ramach powyższych przedsięwzięć planuje się zaktywizować 326 osób bezrobotnych

## 2. Działanie 1.3 SPO RZL:

Projekt „**Moja droga do pracy**” realizowany w okresie od 1 kwietnia 2005 r. do dnia 31 grudnia 2005, był skierowany do osób bezrobotnych powyżej 25 roku życia pozostających bez pracy przez okres do 12 miesięcy, z wyłączeniem bezrobotnych absolwentów, oraz osób powyżej 25 roku życia długotrwale bezrobotnych (przez okres od 12 do 24 miesięcy zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jędrzejowie.

Na realizację projektu wydatkowana została kwota 650 337,54 zł, co stanowi 90,24% planu z tego na: subsydiowanie zatrudnienia – 720 649,00 zł, jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej – 150 800,00 zł, wydatki związane z organizacją szkoleń – 105585,10 zł. W ramach poszczególnych działań wsparciem objęto 178 osób bezrobotnych, co stanowi 100,56% planu w tym:

- subsydiowanie zatrudnienia (prace interwencyjne) - 73 osoby bezrobotne;
- przyznanie jednorazowo środków na podjęcie działalności gospodarczej – 16 osób bezrobotnych;
- szkolenia – 82 osoby bezrobotne.

Ponadto beneficjenci pomocy brali udział w zajęciach aktywizujących z doradcą zawodowym i pośrednikami pracy mających na celu zwiększenie mobilności, zmianę postaw wobec pracy oraz zapoznanie z usługami świadczonymi przez Powiatowy Urząd Pracy. Poradnictwem zawodowym objęto 79 osób, co stanowi 98,75% planu, a pośrednictwem pracy objęto 80 osób, co stanowi 100,00% planu.

W roku 2006 Powiatowy Urząd Pracy w Jędrzejowie realizuje dwa projekty współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach SPO RZL Priorytet 1 Aktywna polityka rynku pracy oraz integracji zawodowej i społecznej w ramach następujących działań:

Projekt „**Powrót do pracy**” realizowany od 1 marca 2006 r. do dnia 31 grudnia 2006 r., skierowany jest do osób bezrobotnych powyżej 25 roku życia, pozostających bez pracy przez okres do 12 miesięcy, z wyłączeniem bezrobotnych absolwentów oraz osób powyżej 25 roku życia długotrwale bezrobotnych (przez okres od 12 do 24 miesięcy) zarejestrowanych w Powiatowym Urzędzie Pracy w Jędrzejowie. Planowane całkowite wydatki projektu to 594287,20 zł. Projekt obejmuje realizację następujących form wsparcia: poradnictwo zawodowe, pośrednictwo pracy, zatrudnienie subsydiowane, szkolenia, przygotowanie zawodowe w miejscu pracy, jednorazowe środki na podjęcie działalności gospodarczej. W ramach powyższych przedsięwzięć planuje się zaktywizować 142 osoby bezrobotne.



## IV. Pozostałe instytucji rynku pracy

Kluczową instytucją rynku pracy w powiecie jest Powiatowy Urząd Pracy w Jędrzejowie. Współpracuje ona z innymi instytucjami, władzami lokalnymi oraz prywatnymi przedsiębiorcami. Swym klientom ma do zaoferowania między innymi propozycje pracy, staży dla młodzieży, kursy, szkolenia dla osób chcących podnieść swoje kwalifikacje zawodowe, pożyczki na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej, poradnictwo prawne oraz poradnictwo zawodowe.

Ważną rolę w walce z bezrobociem pełni również pozostałe instytucje szkoleniowe takie jak: Ośrodek Kształcenia Zawodowego, Ośrodek Kształcenia Wielozawodowego, Kieleckie Centrum Kształcenia, Hufiec Pracy oraz Lokalne Centrum Edukacji. Ośrodki Pomocy Społecznej mają na celu umożliwienie osobom i rodzinom przezwycięzenie trudności życiowych, których nie są w stanie pokonać wykorzystując własne środki, możliwości i uprawnienia. W powiecie jędrzejowskim znajduje się jedna instytucja zrzeszająca pracodawców jest nią Cech Rzemieślników i Przedsiębiorców Różnych. Prowadzi ona również egzaminy i szkolenia. Klub Integracji Społecznej to organizacja pomagająca osobą nie mogącym odnaleźć się na rynku pracy. Jest to organizacja doradcza jak i szkoleniowa. Ważną rolę w walce z bezrobociem pełnią duże zakłady zlokalizowane na terenie powiatu. Zatrudniają one dużą liczbę mieszkańców regionu, choć rynek pracy w regionie generują małe zakłady rodzinne. Dużą rolę w aktywizacji osób bezrobotnych i wpływ na rynek pracy w powiecie jędrzejowskim ma lokalna prasa m.in. „Gazeta Jędrzejowska”, która porusza problemy powiatu oraz na łamach, której widnieją oferty pracy z regionu i kraju.

*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

#### Warunki przeprowadzenia rozmowy.

W Powiatowym Urzędzie Pracy w Jędrzejowie rejestracja odbywa się w oddzielnym pokoju, w którym znajdują się cztery stanowiska do rejestracji. Na stałe pracuje trzech rejestratorów, czwarte stanowisko uruchamiane jest przy dużym natężeniu klientów. Karta rejestracyjna wypełniana jest przez rejestratora w formie elektronicznej, drukowana i załączana do karty klienta. Rejestrator dysponuje komputerem i używa go w trakcie rozmowy z klientem.. W pokoju znajduje się jedna drukarka igłowa, na której drukowane są decyzje, postanowienia i wnioski do KRUS oraz jedna drukarka laserowa do wydruku karty rejestracyjnej.

Podczas rejestracji nie są zachowane warunki prywatności. W jednym pokoju przebywa trzech rejestratorów oraz trzech klientów. Klienci siedzą w małych odległościach od siebie, słyszą nawzajem swoje wypowiedzi. Do rejestracji obowiązuje system jednej kolejki. Klienci oczekują na rejestrację na korytarzu. Rejestrator wychodzi na korytarz i prosi do środka kolejnego klienta. Zdarzają się sytuacje, że klienci wymuszają przyspieszenie rozmowy. Bez wcześniejszego wezwania przez rejestratora osoby same wchodzi do pokoju wymuszając na rejestratorze przyspieszenie rejestracji, tym samym nie pozwalając rejestratorowi dokończenie poprzedniej rejestracji.

W większości przypadków rejestracja przebiegała bez większych zakłóceń. Rejestracje były przerywane przez kierownika oraz pracowników PUP w celach służbowych. Rejestracja klienta rozpoczynała się od sprawdzenia danych osobowych klienta, zapytania czy jest to pierwsza rejestracja czy kolejna. Osobą, która rozpoczynała rozmowę był rejestrator.

Podczas rejestracji to rejestrator przejmuje inicjatywę podczas rozmowy. Na wstępie prosi o dokumenty, po ich sprawdzeniu pyta o zmiany, jakie zaszły od ostatniej rejestracji, pyta o ubezpieczenie zdrowotne, o posiadanie gospodarstwa rolnego, liczbę dzieci, o przeciwwskazania do wykonywania określonych prac. Rejestrator nadaje tempo rejestracji. Klienta ograniczone są do odpowiedzi na pytania rejestratora i wypełniania dokumentów. To rejestrator zazwyczaj pyta, czego klient oczekuje od PUP, czy interesują go kursy, szkolenia, staże. Informuje klienta o poszczególnych działach w PUP i ich roli w pomocy klientowi, gdzie klient może zapytać o staże, kursy, oferty pracy, pożyczki, w którym pokoju będą jego dokumenty, gdzie ma zgłaszać wszelkie zmiany, gdzie ma zgłaszać się do potwierdzenia gotowości do pracy. Na koniec rejestracji pyta klienta czy ma jakieś pytania odnoszące się do rejestracji, jeśli tak to odpowiada na wszelkie wątpliwości klienta.

Rejestrator zawsze wymaga od klienta okazania następujących dokumentów:

- dowód osobisty i numer PESEL;
- numer identyfikacji podatkowej.

Jeżeli jest to osoba rejestrująca się po szkole wymagany jest również:

- dyplom, świadectwo ukończenia szkoły oraz zaświadczenie o ukończeniu kursu lub szkolenia.

Jeżeli klientem jest osoba po ustaniu zatrudnienia wymagane jest:

- świadectwo pracy;
- osoby posiadające gospodarstwo rolne lub zamieszkujące z osobami posiadającymi gospodarstwo rolne lub w pobliżu osób posiadających gospodarstwo rolne zobowiązane są do przedłożenia celem rejestracji;
- nakazu płatniczego lub zaświadczenia z Urzędu Gminy o posiadaniu lub nieposiadaniu gospodarstwa rolnego.

Osoby, które po ustaniu stosunku pracy przebywały na zwolnieniu chorobowym zobowiązane są do przedłożenia:



- zaświadczenia lekarskiego o zdolności do podjęcia pracy i zaświadczenia z ZUS o okresie przebywania na zwolnieniu lekarskim.

W przypadku, gdy klientem jest mężczyzna po wojsku wymagana jest

- książeczka wojskowa.

Osoba, która pobierała rentę powinna przedstawić

- decyzję wydana przez ZUS o przyznaniu lub utracie renty.

Rejestrator pyta każdego klienta czy istnieją przeciwwskazania do wykonywania określonych prac, jeśli takie istnieją klient musi przedstawić zaświadczenie o przeciwwskazaniach do wykonywania określonych prac. Relacja pomiędzy osobą rejestrującą a klientem jest sformalizowana, często z elementami rozmowy. Czas rejestracji waha się od 20 do 60 minut.

### **Kwalifikacje klienta.**

W trakcie rejestracji rejestrator prosi o okazanie dokumentów potwierdzających kwalifikacje. Rejestrator nie pyta o dodatkowe kwalifikacje klienta, których podanie nie jest wymagane w karcie rejestracyjnej. Zachowanie rejestratora jest wynikiem procedury obowiązującej w PUP. Rejestrator rzadko pyta klienta o jego praktyczne umiejętności.

### **Motywacje klienta.**

Osoby rejestrują się w Powiatowym Urzędzie Pracy z różnych powodów. Największa liczba osób rejestruje się, aby uzyskać ubezpieczenie zdrowotne. Drugą grupą osób są młodzi ludzie po ukończeniu szkoły lub studiów wyższych w celu możliwości odbycia stażu. Dużą grupę osób rejestrujących się stanowią osoby, które straciły pracę, przyszły do PUP w celu uzyskania zasiłku dla bezrobotnych. Wśród osób zgłaszających się do rejestracji znajdują się również i takie osoby, które nie wiedzą, czego tak naprawdę mogą oczekiwać od PUP, jakich form pomocy mogą oczekiwać. W trakcie rejestracji dowiadują się o ofertach pracy, szkoleniach i kursach. Młodzi ludzie kierowani są na szkolenie z doradcą zawodowym.



Podczas rejestracji rejestrator pyta klienta o jego determinację do podjęcia pracy. Klient wypełnia ankietę, w której zawarte są następujące pytania:

- za jaką minimalną kwotę chce Pan/Pani pracować?
- na ile zmian zgodzi się Pan/Pani pracować?
- ile czasu może Pan/ Pani poświęcić na dojazd do miejsca pracy?
- czy zgadza się Pan/Pani na podjęcie każdej zaproponowanej przez PUP pracy?

Odpowiedzi klienta zapisywane są w bazie danych, są pomocnym materiałem dla pośredników pracy w trakcie doboru osób do odpowiedniej propozycji pracy. Rejestrator nie ocenia motywacji klienta.

### **Procedura oferowania usług.**

Rozmowa między rejestratorem a klientem najczęściej ogniskuje się wokół następujących wątków:

- Kwestia ubezpieczenia (gdzie klient jest obecnie ubezpieczony, co robi współmałżonek, jeśli chodzi o absolwentów czy są ubezpieczeni, przy którym z rodziców, czy podejmą naukę, czy posiadają gospodarstwo rolne);
- Oczekiwania klienta od PUP (czego klient oczekuje od PUP, w czym może mu pomóc);
- Odbycie stażu (czy osoby chcą odbyć staż);
- Ukończenie kursów, szkoleń (czy klienci chcą ukończyć kursy, jakie kursy ich interesują);
- Propozycje pracy (rejestrator pyta klienta czy chce zobaczyć aktualne oferty pracy, jakie ma w swej ofercie PUP);
- Zmiany, jakie zaszły od poprzedniej rejestracji (rejestrator pyta czy zaszły jakieś zmiany, czy osoba pracowała, zmieniła stan cywilny, miejsce zamieszkania, liczba dzieci, podniosła swoje kwalifikacje, czy osoba była na zwolnieniu lekarskim po zakończeniu pracy);
- Z jakiego powodu osoby zostały wyrejestrowane z poprzedniego Urzędu Pracy - w przypadku zmiany miejsca zameldowania.

W trakcie rejestracji klienci wyrażają swoje oczekiwania w stosunku do PUP. Dopytują o oferty pracy, o możliwość ukończenia kursów i szkoleń. Duża ilość osób wśród zgłaszających się do rejestracji wykazuje zainteresowanie ofertami PUP. Najczęściej są to osoby młode chcące iść na staż oraz te osoby, które chcą się przekwalifikować. Spotkanie klienta z rejestratorem kończy się jego zarejestrowaniem w Powiatowym Urzędzie Pracy. Klient uzyskuje informację dotyczącą ofert, jakimi dysponuje PUP. Przedstawiona zostaje mu pełna gama propozycji, z których może skorzystać. Młode osoby po szkole zostają skierowane na szkolenie z doradcą zawodowym. Klienci zostają odesłani do innych działów PUP, między innymi Rynku Pracy do pośredników pracy, w celu zapoznania się z aktualnymi ofertami pracy, do specjalisty ds. szkoleń celem zapoznania się z ofertami szkoleń, z których klient może skorzystać. Wiele osób rejestruje się, aby uzyskać ubezpieczenie zdrowotne, przychodzą po zaświadczenie do lekarza, które otrzymują po zarejestrowaniu się. Duża część osób rejestruje się, aby uzyskać status osoby bezrobotnej, a tym samym uzyskać zaświadczenia potrzebne do złożenia między innymi w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej, Starostwie Powiatowym (stypendia z Unii Europejskiej), na uczelniach wyższych (stypendia socjalne, miejsce w Domu Studenckim).

Zakończenie rozmowy klienta z rejestratorem jest najczęściej wynikiem wyczerpania procedury rejestracji.

### **Postawy klienta podczas rejestracji.**

Klienci podczas rejestracji wykazują wiele różnych postaw. W karcie rejestracyjnej są zawarte pytania, które powodują u klienta różne reakcje. Powodują one agresję, zaciekawienie, zniechęcenie a wiele pytań jest niezrozumiałych dla klienta.

Pytaniami, które najczęściej powodują agresję u klienta są pytania, dotyczące:

- decyzji o wyrejestrowaniu z poprzedniego Urzędu Pracy, zaświadczeń o zameldowaniu, czego klient oczekuje od PUP. Klienci nie potrafią określić swoich oczekiwań.

Największe zaciekawienie wywołują pytania dotyczące:

- ankiety, pytania zawarte w ankietach powodują największe zaciekawienie wśród osób zgłaszających się do PUP, gdzie klient jest obecnie ubezpieczony zdrowotnie, osoby nie wiedzą gdzie są ubezpieczone, największe problemy z tym pytaniem mają osoby młode rejestrujące się po szkole, jakie kursy klient chciałby ukończyć (klienci oczekują od PUP konkretnej oferty pracy, w większości nie interesują się kursami oraz szkoleniami), Decyzji z ZUS o przyznaniu renty lub jej odmowie, pytań dotyczących rodziny, współmałżonka, czy pracuje, czy jest zarejestrowany w PUP jako osoba bezrobotna.

U niewielkiej ilości osób zauważyć można było zniechęcenie całym procesem rejestracji. Były to osoby w średnim wieku, bez motywacji, rejestrujące się w celu uzyskania ubezpieczenia zdrowotnego. Rejestrator zachęcał takie osoby, aby udały się do pośrednika pracy celem zapoznania się z aktualnymi ofertami pracy.

Niezrozumiałe dla klientów były pytania dotyczące:

- Posiadania gospodarstwa rolnego oraz zamieszkiwania z osobami, które posiadają gospodarstwo rolne, pytania dotyczące współmałżonka, czy pracuje, czy ubezpiecza zdrowotnie rodzinę.

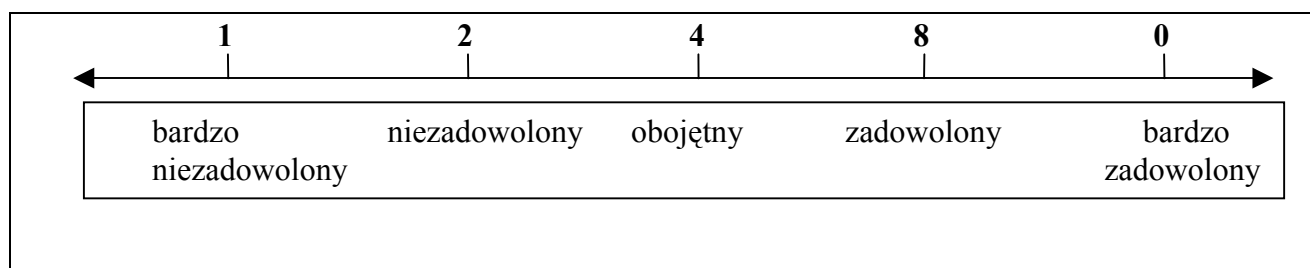
### **Poziom zadowolenia klienta z wizyty w PUP.**

Poziom zadowolenia klienta został zbadany na podstawie obserwacji 15 osób. Przyjęto pięć - stopniową skalę:

- **bardzo niezadowolony** – jeden klient był bardzo niezadowolony, nie został on zarejestrowany z powodu braku decyzji o wyrejestrowaniu z poprzedniego Urzędu Pracy. Klient może przyjść ponownie się rejestrować, gdy otrzyma Decyzję. Osobie bardzo zależało na rejestracji, ponieważ chciała iść na staż, sama znalazła pracodawcę i właśnie w tym celu zmieniła miejsce zamieszkania i musiała się wyrejestrować z poprzedniego Urzędu Pracy;



- **niezadowolony** – (2 osoby) - klient jest niezadowolony, nie uzyskał informacji dotyczącej ofert stażu, został odesłany do komórki, która zajmuje się stażami. Musi uczestniczyć w szkoleniu dla absolwentów chcących iść na staż. Szkolenie prowadzi doradca zawodowy, jest to szkolenie jednorazowe, które trwa pięć godzin;
- **obojętny** – (4 osoby) - osoby, które rejestrują się po raz kolejny w celu przyznania zasiłku dla bezrobotnych, bądź też dla samego faktu zarejestrowania. Osób tych nie interesują kursy, szkolenia, staże. Są to osoby pesymistycznie nastawione do świata, bez planów na przyszłość;
- **zadowolony** – (8 osób) - osoby nastawione pozytywnie do świata, z planami na przyszłość. W dużej ilości są to absolwenci, rejestrują się z myślą odbycia stażu. Osoby, które przyszły w celu uzyskania ubezpieczenia, przyszły po zaświadczenie do lekarza. Jedna z osób znalazła ofertę pracy a jedna osoba, będzie miała możliwość ukończenia kursu komputerowego;
- **bardzo zadowolony** – żadna z osób nie wyszła z PUP bardzo zadowolona .



## 5.2 Pośrednik pracy

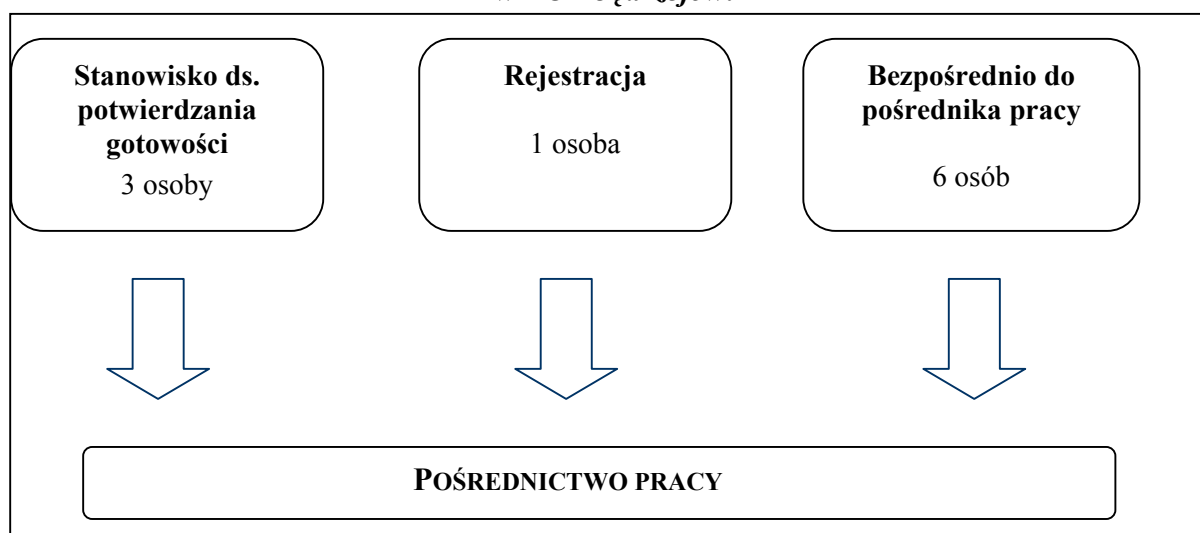
Obsługa klienta przez pośrednika pracy odbywa się w jednym pokoju, w który pracuje trzech pośredników. Dwa stanowiska pracy zaopatrzone są w sprzęt komputerowy. Pośrednicy korzystają z jednej drukarki laserowej oraz jednej drukarki igłowej. Podczas rozmowy z klientem nie zawsze zachowane są warunki prywatności. W trakcie rozmowy z klientem jeden pośrednik dysponuje kwestionariuszem wypełnionym przez klienta w trakcie rejestracji (w wersji elektronicznej).



Klienci, którzy trafiają do pośrednika pracy w 90% są to osoby, które przychodzą po raz kolejny, 10% osób to osoby, które przyszły po raz pierwszy.

W sześciu przypadkach na dziesięć osoby zgłosiły się do pośrednika na jego wezwanie. Osobom tym została przedstawiona konkretna oferta pracy. Trzy inne osoby przyszły do pośrednictwa pracy po wizycie u pracownika ds. potwierdzania gotowości do podjęcia pracy. Jedna z osób przyszła bezpośrednio po rejestracji, z której została odesłana do pośrednictwa pracy w celu zapoznania się z ofertami pracy.

**Wykres nr 2. Stanowiska, z których klient jest kierowany do pośrednika pracy w PUP Jędrzejów.**



Rozmowa klienta z pośrednikiem ma charakter luźny, swobodny. Najczęściej poruszanymi wątkami w przypadku, gdy pośrednik rozmawia z klientem, który przyszedł na wezwanie pośrednika w sprawie konkretnej oferty pracy są:

- czy klient jest zainteresowany przedstawioną mu ofertą, jeśli nie jakie są przyczyny jego odmowy;
- czy klient zna pracodawcę i miejsce pracy;
- czy nie ma problemów z dojazdem do pracy.

W sytuacji, gdy klient przychodzi do pośrednika po pomoc, szuka pracy najczęściej poruszonymi wątkami są:

- w jakim zawodzie klient szuka pracy;
- czy zapoznał się z ofertami pracy zamieszczonymi na tablicy ogłoszeń;
- gdzie klient chce pracować (teren powiatu, kraju);
- jakie klient ma kwalifikacje;
- doświadczenie zawodowe;
- pośrednik porusza temat kto jest pracodawcą (bardzo ważny wątek, który często ma wpływ na decyzję klienta, są pracodawcy, których klienci nie chcą pracować).

### **Weryfikacja motywacji i kwalifikacji klienta.**

Rozmowa pośrednika z klientem rozpoczyna się od zapytania klienta czego oczekuje. W przypadku, gdy klient stawia się na wezwanie PUP klientowi zostaje przedstawiona konkretna oferta pracy. W ośmiu przypadkach to klient miał decydujące zdanie, co do charakteru i miejsca pracy, m.in.:

- w przypadku kiedy klient zgłasza się na wezwanie ma on z góry przydzieloną ofertę pracy przez pośrednika. Jest to oferta dobrana na podstawie kwalifikacji klienta. Jednak to klient decyduje czy przedstawioną ofertę przyjmie czy też odrzuci;
- w przypadku kiedy klient znalazł pracę i przyszedł do pośrednika wyłącznie po skierowanie do pracy, które jest niezbędne dla pracodawcy aby mógł zatrudnić osobę;
- w przypadku gdy wynikł problem dojazdu jednej z osób, osoba po rozmowie z pośrednikiem zdecydowała, że poszuka jakiego wyjścia, porozmawia z pracodawcą o rozwiązaniu problemu;
- podczas rozmowy pośrednik pytał w jakim zawodzie osoba poszukuje pracy, czy chce pracować na terenie kraju czy za granicą.

W dwóch przypadkach pośrednik miał decydujące zdanie:

- wybrał ofertę na podstawie kwalifikacji klienta, nie wziął jednak pod uwagę faktu, że klientowi nie będzie odpowiadała zbyt duża odległość do miejsca pracy;



- pośrednik wybierając ofertę dla klienta nie uwzględnił przeciwwskazań zdrowotnych (cukrzyca), głównym miernikiem były kwalifikacje klienta.

Ostateczna decyzja o wyborze oferty pracy należała:

- **do klienta**- w ośmiu przypadkach to klienci ostatecznie zdecydowali o wyborze oferty. Osoby, które stawily się na wezwanie dostały propozycję pracy, lecz to do nich należał wybór czy przyjmą ofertę. Jedna z osób sama znalazła pracodawcę, to ona zdecydowała o jego wyborze. Jedna z osób dostała od pośrednika dwie propozycje pracy, sama zdecyduje, którego pracodawcę wybierze;
- **do pośrednika** - w dwóch przypadkach ofertę zaproponował pośrednik, wybór o jej przyjęciu należał do klienta, jednakże klient został zmuszony do jej przyjęcia. Odmowa PUP wiązała się z wyrejestrowaniem klienta z ewidencji osób bezrobotnych PUP. Klient odmówić może tylko dwa razy, trzecia odmowa nieuzasadniona kwalifikuje klienta do wyrejestrowania.

Ocena kwalifikacji klienta:

- **w sześciu przypadkach na dziesięć pośrednik przywiązuje wagę do kwalifikacji:**
- pośrednik przydzielając klienta do danej oferty bierze pod uwagę głównie jego kwalifikacje, pięć osób, do których wysłano wezwanie, wybrane zostało na podstawie kwalifikacji;
- osoby, które pytają o pracę kierowcy muszą przedstawić prawo jazdy, jakie kategorie posiada klient, odpowiedzieć pośrednikowi na pytania ile lat pracują w tym zawodzie, gdzie pracowali, czy na terenie kraju czy również za granicą;
- jednej z osób przydzielono pracę biorąc pod uwagę jej stopień niepełnosprawności oraz kwalifikacje jakie posiada.
- **w dwóch przypadkach na dziesięć wątek kwalifikacji był tylko wspomniany:**
- osobę, która zgłosiła się do PUP po skierowanie, pośrednik spytał o kwalifikacje w celu wpisania ich na skierowaniu, nie sprawdził danych w komputerze;
- w drugim przypadku pośrednik sprawdził kwalifikacje klienta w komputerze, lecz

podczas rozmowy nie dyskutował o nich, skupił się wyłącznie na przedstawieniu danej oferty, zaciekawieniu nią klienta.

- **pośrednik nie pyta o kwalifikacje klienta (2 przypadki):**
- sytuacja ta ma miejsce gdy klient sam znajdzie odpowiednią ofertę pracy dla siebie spośród tych, które znajdują się na tablicy ogłoszeń. Pośrednik w tym wypadku ogranicza się jedynie do udzielenia szerszych informacji dotyczących oferty pracy;
- Kwalifikacje klienta są sprawdzane przez pośrednika w sytuacji, gdy pośrednik do konkretnej oferty pracy poszukuje odpowiedniego pracownika, z odpowiednimi kwalifikacjami, stażem pracy, doświadczeniem zawodowym. Podczas rozmowy z klientami, pośrednik nie posiłkuje się danymi klienta znajdującymi się w bazie danych, przeprowadza z klientem luźną rozmowę, pyta jaka praca interesuje klienta, w jakim zawodzie chciałby pracować, ile lat pracuje, gdzie dotychczas pracował i przedstawia odpowiednie oferty pracy do wymagań klienta.

### Ocena motywacji klienta.

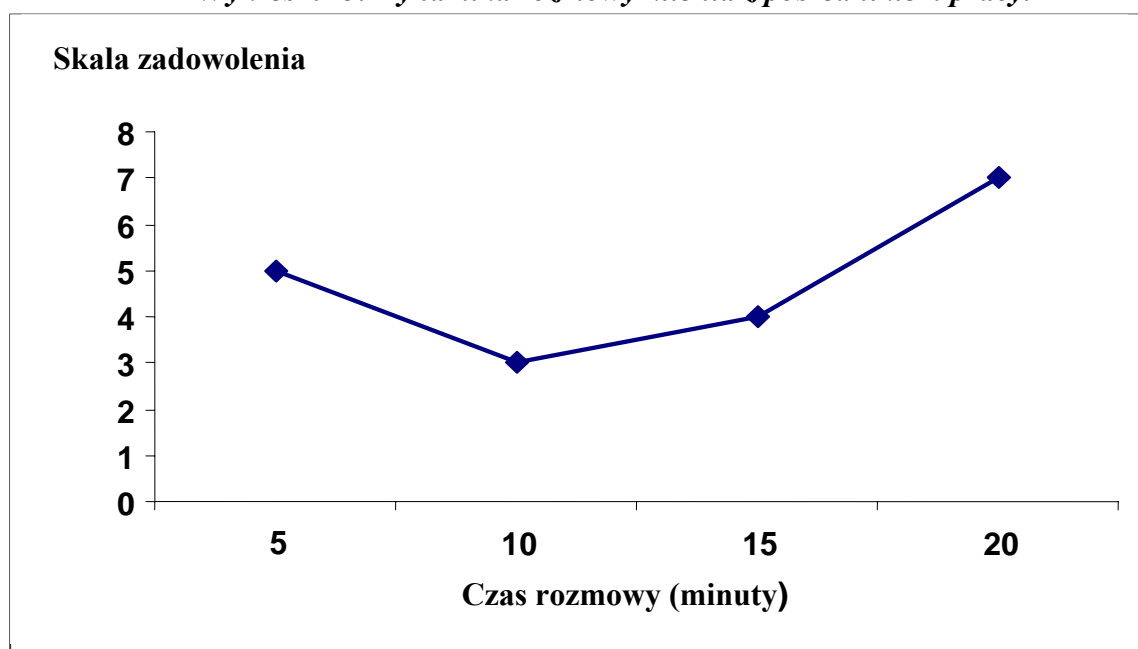
Wśród dziesięciu przeprowadzonych obserwacji tylko w jednym przypadku został poruszony wątek motywacji. Pośrednik poruszył temat pracy fizycznej. Oferta, którą był zainteresowany klient dotyczyła pracy konwojenta pocztowego. Klientem była kobieta. Praca wiązała się z wysiłkiem fizycznym, pośrednik zwrócił klientowi na to uwagę. Kobieta jednak nadal była zainteresowana propozycją pracy. Z wypowiedzi klienta wynikało, że zgodziłaby się nawet na tę ofertę. Nie ma innych propozycji, zmuszona jest do wyboru oferty nie do końca odpowiadającej jej kwalifikacjom. W trakcie rozmowy pośrednik pracy nie ocenia motywacji klienta. Nie korzysta z testów, skal, kwestionariuszy do oceny kwalifikacji/motywacji.

Decyzję o przydzieleniu klientowi konkretnej oferty pracy pośrednik podejmuje w oparciu o pewne kryteria mierzalne takie jak: wiek, płeć, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, okres pozostawania bez pracy oraz intuicyjnie na podstawie wrażenia i obserwacji poczynionych podczas rozmowy.

### Wynik wizyty.

Z przeprowadzonych obserwacji wynika, że aż sześć z dziesięciu osób wyszło od pośrednika pracy zadowolonych z konkretną ofertą pracy, Cztery z tych osób to osoby, które zgłosiły się do PUP na wezwanie w sprawie przedstawienia im konkretnej ofert pracy, dwie z tych osób to klienci, którzy przyszli w poszukiwaniu pracy. Pośrednik po przeprowadzonej z nimi rozmowie dobrał oferty pracy odpowiadające ich kwalifikacjom jak i również oczekiwaniom klienta. Emocje tych osób wzrosły. Cztery pozostałe osoby nie znalazły oferty, która odpowiadałaby ich kwalifikacjom i wymaganiom. Jedna z tych osób została skierowana do pracownika ds. staży. Emocje tych osób pod koniec rozmowy opadły.

Wykres nr 3. Dynamika rozmowy klienta z pośrednikiem pracy.



**Punkty szczytowe** – najczęściej powtarzającym się punktem szczytowym był punkt opisujący pierwsze minuty wizyty klienta u pośrednika. Każda z osób przychodząc do pośrednictwa pracy miała nadzieję na znalezienie pracy. Była otwarta na propozycje ze strony pośrednika. Klienci byli zaciekawieni propozycjami pośrednika jak i ofertami, które znaleźli na tablicy ogłoszeń. Kolejnym punktem szczytowym jest punkt pod koniec wizyty opisujący moment gdy klient otrzymał ciekawą ofertę pracy, gdy uzyskał informacje dotyczące pracodawcy,

otrzymał skierowanie dla pracodawcy, gdy pośrednik przedłużył termin złożenia deklaracji na tak lub nie w sprawie przyjęcia pracy.

**Punkty niżowe** - wystąpiły w trakcie rozmowy ok. 10 - 15 minuty, kiedy rozmowa dotyczyła samego klienta. Pośrednik dopytywał o kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, staż pracy. Klient był niecierpliwy, czekał na propozycję pośrednika. Jeden z punktów niżowych opisywał sytuację, gdy klient dowiedział się kto jest pracodawcą interesującej go oferty, pośpiesznie wstał i wyszedł. Punkty niżowe dotyczyły momentów, kiedy klient otrzymywał ofertę nie do końca go zadawalającą.

### ***5.3 Badania pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie metodą wywiadu kwestionariuszowego***

Wywiady przeprowadzane były na stanowiskach pracy rozmówców. Przeprowadzonych zostało dziesięć wywiadów: cztery z pracownikami Działu Informacji, Ewidencji i Świadczeń (dwóch rejestratorów, dwie osoby ze stanowiska ds. potwierdzania gotowości) i sześć z pracownikami Działu Rynku Pracy (dwóch pośredników pracy, osoba ze stanowiska ds. staży, dwóch doradców zawodowych oraz ze specjalistą ds. szkoleń). Wywiady trwały od 25 do 40 minut. Przeprowadzane były w miłej, swobodnej atmosferze. Rozmówcy byli otwarci i chętni do współpracy.

Pomimo licznych obowiązków ciążących na pracownikach Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie poświęcili oni swój czas na udzielenie wywiadów. Rozmówcy wykazywali duże zaangażowanie. W czasie rozmowy chcieli przekazać jak najwięcej informacji dotyczących ich zakresu obowiązków i sytuacji, jaka panuje na lokalnym rynku pracy.

Pracownicy są otwarci na propozycje wprowadzenia segmentacji w ich Powiatowym Urzędzie Pracy. Jednak wiele z osób obawia się jej wprowadzenia. Wiązałoby się to dla nich



z dużymi zmianami, doksztalcaniem, reorganizacją ich dotychczasowej pracy. Zdają sobie sprawę z tego, że wymagać to będzie bardzo dużej pracy i zaangażowania. Jednak wszyscy pracownicy byli zgodni, co do tego, że wprowadzenie segmentacji jest bardzo ważne dla prawidłowego działania PUP. Pomoże ona zająć się odpowiednią grupą osób bezrobotnych, ułatwi dobór kandydata do odpowiedniej propozycji pracy, pomoże wyłonić grupę osób, które chcą pomocy ze strony PUP. Wiele osób przychodząc do PUP jest zagubiona, nie wie czego chce, czego może oczekiwać od PUP. Wprowadzenie segmentacji pozwoli pracownikowi zająć się każdym klientem indywidualnie. Dobrać dla niego najodpowiedniejszą drogę rozwoju zawodowego.

Duża liczba osób z wysokimi kwalifikacjami pozbawiona jest motywacji. Segmentacja pozwoli na zajęcie się takimi osobami, pod kątem zmotywowania ich do pracy. Są to osoby, które mają szansę na znalezienie pracy, ale z jakichś powodów jej nie szukają. Rolą pracownika będzie poznanie przyczyn obecnej sytuacji tych ludzi, co nimi kieruje a w tym pomocna będzie właśnie segmentacja.

Wielu z klientów ma bardzo silną motywację, lecz nie ma odpowiednich kwalifikacji. Po wprowadzeniu segmentacji klient ten będzie miał większe szansę na odpowiednią pomoc, dobór odpowiednich kursów i szkoleń a tym samym podniesienie swoich kwalifikacji. Wprowadzenie nowego instrumentu rynku pracy, jakim jest „Matryca Kurcmana” ułatwi pracę pracownikom PUP. Będą mieć dokładny obraz klienta. Podczas ankiety niewielu pracowników było w stanie określić w procentach motywację i kwalifikację klientów. Wyłącznie osoby pracujące na rejestracji i pośrednicy pracy określają kwalifikacje klientów, natomiast motywacje nie są określane przez pracowników PUP.

Na pytania, czym charakteryzują się osoby mocno zmotywowane i te bez motywacji, pracownicy odpowiadali bardzo różnie. Ich odpowiedzi nie pokrywały się. Każdy z pracowników miał inne kryteria oceny. W segmentacji, ocena klienta będzie ujednoczona dla wszystkich pracowników, bez względu na jego stanowisko.

Większość z ankietowanych osób na pytanie, który dział PUP byłby najodpowiedniejszym do przeprowadzenia segmentacji odpowiedziała, że rejestracja i że powinni być nią objęci wszyscy klienci, którzy zgłaszają się do PUP.

Z przeprowadzonej ankiety wynika, że pracownicy PUP chcą, aby w ich urzędzie segmentacja została wprowadzona. Wiedzą, że wprowadzenie segmentacji nie będzie proste jednak są przekonani, że jest ona potrzebna Powiatowemu Urzędowi Pracy, jak i jego klientom.

### 5.3.1 Analiza wyników wywiadów z pracownikami Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie

Do jędrzejowskiego PUP trafiają dziennie średnio od 9 do 64 osób. Liczba osób przychodzących do Urzędu zależy, zdaniem badanych urzędników, od ilości dostępnych w danym okresie ofert pracy, organizowanych kursów a także od pory roku – więcej osób pojawia się w Urzędzie po zakończeniu roku szkolnego (bezrobotni absolwenci). Frekwencja warunkowana jest zatem przede wszystkim planowanymi działaniami Urzędu.

Na siedem ankietowanych osób trzy zaznaczyły, że dane podczas rozmowy z bezrobotnymi zapisywane są odręcznie z wykorzystaniem standaryzowanego kwestionariusza, dwie dalsze, że zapisują dane odręcznie w postaci luźnych notatek a dwie kolejne posługują się komputerem. Dane te następnie wykorzystywane są do kwalifikowania danych osób do odpowiednich kursów czy szkoleń, jak również do przedstawiania bezrobotnym konkretnych propozycji pracy. Jedna osoba wskazała, że służą one do przygotowywania statystyk.

Rozmowy prowadzone z osobami poszukującymi pracy często dotyczą kwalifikacji. Jeden z badanych urzędników zaznaczył, że „w bardzo dużym stopniu” koncentruje się na problemie kwalifikacji, czterech, że w „dużym stopniu” a dwóch, że „w małym” (byli to: pośrednik pracy i specjalista ds. potwierdzania gotowości do pracy). Zdecydowanie najważniejsze

źródła wykorzystywane przez urzędników jędrzejowskiego PUP przy ocenie kwalifikacji to informacje przekazane przez bezrobotnych podczas rozmowy a następnie wiedza i doświadczenie samych urzędników. W mniejszym stopniu dokonując takiej oceny urzędnicy opierają się na danych z rejestracji. W niewielkim stopniu tworzą opinie na podstawie dokumentów przedstawionych przez bezrobotnego. Pięciu badanych wykorzystuje testy i kwestionariusze do oceny kwalifikacji, chociaż ich przydatność oceniana jest dosyć nisko – tylko jedna osoba zaznaczyła, że mają one „duże znaczenie”. Na pytanie o nazwę stosowanych narzędzi tylko dwóch urzędników udzieliło odpowiedzi, notabene bardzo lakonicznych: „ankieta” i „test – profil zainteresowania”. Wśród badanych urzędników czterech stara się stopniować kwalifikacje bezrobotnych. O wysokim poziomie kwalifikacji świadczą według nich przede wszystkim wykształcenie oraz staż pracy i praktyka zawodowa, a także dostosowanie umiejętności i wykształcenia do wymogów rynku pracy. Badani wskazywali, że średnio, co trzeci bezrobotny posiada niskie kwalifikacje (30,5%), wysokie natomiast charakteryzują co dziesiątą osobę poszukującą pracy (12,0%). Z kolei pięciu urzędników stara się ocenić stopień dostosowania kwalifikacji bezrobotnych do wymagań lokalnego rynku pracy. Tutaj również szacują oni, że co trzeci bezrobotny ma kwalifikacje słabo dostosowane do wymagań rynku (36,7%), jednak również co trzecia osoba poszukująca pracy, ma ich zdaniem, dobrze dostosowane kwalifikacje (33,3%). Badani nie potrafili jednoznacznie określić, co świadczy o tym, że dane kwalifikacje są dostosowane do oczekiwań rynkowych. Tylko trzech badani urzędnicy oceniają, czy kwalifikacje danej osoby są pełne. Kwalifikacje można uznać za pełne, jeśli dana osoba ukończyła wszystkie kursy, które wymagane są dla danego stanowiska pracy. Decyduje o tym również doświadczenie a także odbyte szkolenia. Tylko jedna osoba podjęła się oceny odsetka osób, które charakteryzują kwalifikacje niepełne. Oceniała go na 60,0%.

Urzędnicy odpowiadali również na pytanie, o to, co świadczy, że danej osobie zależy lub nie zależy na zdobyciu pracy. Osoby zainteresowane podjęciem pracy, to przede wszystkim ci, którzy często pojawiają się w PUP, aktywnie poszukują pracy, są zainteresowane wszelkimi możliwościami zatrudnienia. Brak zainteresowania przejawia się przede wszystkim w obojętności, podawaniu różnych przeciwwskazań dla podjęcia zatrudnienia a także zbyt

wysokimi oczekiwaniami wobec przyszłego pracodawcy. Pięciu badanych zaznaczyło, że ich stanowisko wymaga w jakimś stopniu rozpoznania motywacji bezrobotnych do podjęcia pracy. Cztery osoby wskazały, że im wyższe kwalifikacje osób poszukujących pracy, tym jednocześnie wyższa motywacja. Trzy pozostałe ankietowane osoby, nie dostrzegają związku pomiędzy poziomem kwalifikacji i motywacji.

Na pytanie czy z punktu widzenia danego pracownika pożyteczne byłoby wprowadzenie standardowego narzędzia do oceny kwalifikacji i motywacji bezrobotnych (tzw. segmentacji), sześć osób odpowiedziało twierdząco. Jedna nie udzieliła odpowiedzi. Dostrzegane korzyści w odniesieniu do działu respondenta, to przede wszystkim skuteczniejsze zajęcie się osobami, które rzeczywiście są zainteresowane pomocą. Według czterech urzędników jędrzejowskiego PUP najodpowiedniejszym miejscem dla przeprowadzania segmentacji byłaby rejestracja. Trzy osoby wskazały doradcę zawodowego, a pośrednik pracy i pracownik ze stanowisko ds. potwierdzania gotowości do pracy uzyskali po jednym wskazaniu. Wszyscy badani zaznaczyli, że segmentacją powinien zostać objęty każdy bezrobotny pojawiający się w Urzędzie. Pracownicy wymieniali również potencjalne korzyści i zagrożenia dla całego PUP po wprowadzeniu segmentacji. Korzyści wiążą się według nich przede wszystkim z efektywniejszą pomocą udzielaną osobom rzeczywiście zainteresowanych wsparciem ze strony Urzędu Pracy. To również efektywniejszy dobór odpowiednich osób do ofert, którymi dysponuje Urząd. Z drugiej strony, dostrzegane zagrożenia wiązane są głównie z obawą przed zwiększeniem zakresu obowiązków, ale także pojawiła się obawa przed zbyt pochopnym klasyfikowaniem osób do danej kategorii.

### ***Spis tabel:***

Tabela nr 1. Stopa procentowa bezrobocia w powiecie jędrzejowskim, woj. świętokrzyskim. 5 w Polsce w latach 1990 – 2006. ....	5
Tabela nr 2. Wysokość stopy bezrobocia i jej dynamika w latach 2004 – 2005. ....	7
Tabela nr 3. Bezrobotni według wieku, poziomu wykształcenia, stażu pracy czasu pozostawania bez pracy latach 2004 -2006. ....	7
Tabela nr 4. Poziom bezrobocia w powiecie w latach 2000 – 30.06.2006. ....	8
Tabela nr 5. Struktura bezrobocia w latach 2003 – 2006. ....	9
Tabela nr 6. Poziom bezrobocia stan na 30.06.2006 w poszczególnych gminach powiatu jędrzejowskiego. ....	10
Tabela nr 7. Struktura organizacyjna Powiatowego Urzędu Pracy w Jędrzejowie. ....	13
Tabela nr 8. Podział stanowisk w PUP na stanowiska bezpośrednio i pośrednio związane z obsługą klienta. ....	14
Tabela nr 9. Aktywne formy przeciwdziałania bezrobociu - liczba objętych w latach 2001- 2006. ....	16
Tabela nr 10. Zestawienie wydatków na aktywne formy przeciwdziałaniu bezrobociu w latach 2000 – 2006. ....	17
Tabela nr 11. Liczba zgłoszonych przez osoby bezrobotne podjęć pracy w latach 2002 – 2006. ....	19
Tabela nr 12. Działania podejmowane w ramach pośrednictwa pracy w latach 2002- do ..... 31.06.2006. ....	19

### ***Spis wykresów:***

Wykres nr 1. Poziom bezrobocia w latach 1990 – VI 2006. ....	6
Wykres nr 2. Stanowiska, z których klient jest kierowany do pośrednika pracy w PUP Jędrzejów. ....	31
Wykres nr 3. Dynamika rozmowy klienta z pośrednikiem pracy. ....	35