



# Raport z badania jakości usług powiatowych urzędów pracy w województwie warmińsko-mazurskim

***Powrót do domu – psychospołeczne mechanizmy  
adaptacyjne migrantów powrotnych z terenu  
województwa warmińsko-mazurskiego***





## Spis Treści

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1. Metodologia badania.....                          | 3  |
| 2. Schemat rozmowy .....                             | 5  |
| 2.1. Sposób prowadzenia rozmowy przez ankierów ..... | 5  |
| 2.2. Indywidualizacja obsługi .....                  | 6  |
| 2.3. Mechanizm systemu obsługi telefonicznej.....    | 8  |
| 3. Rodzaj udzielanych informacji .....               | 10 |
| 3.1. Szkolenia.....                                  | 10 |
| 3.2. Oferty pracy .....                              | 12 |
| 3.3. Dotacje .....                                   | 13 |
| 3.4. Zasiłek .....                                   | 15 |
| 3.5. Uprawnienia emerytalne .....                    | 16 |
| 4. Kompetencje pracowników urzędów pracy .....       | 17 |
| 5. Atmosfera i kultura rozmowy.....                  | 18 |
| 6. Podsumowanie.....                                 | 20 |
| 6.1. Elementy do modyfikacji.....                    | 20 |
| 6.2. Silne strony .....                              | 21 |
| Załączniki .....                                     | 23 |





## 1. Metodologia badania

Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interview) Mystery Shopper. Ankieterzy dzwonili do powiatowych urzędów pracy, udając petentów którzy wrócili właśnie z zagranicy, gdzie przebywali na migracji zarobkowej. Dysponowali przy tym różnymi scenariuszami dotyczącymi ich sytuacji i doświadczenia zdobytego zagranicą. Scenariusze rozmów znajdują się w załączniku.

Rozmowy oceniane były przy wykorzystaniu kwestionariusza ilościowego z pytaniami otwartymi i zamkniętymi.

W badaniu uwzględniono 30 powiatowych urzędów pracy oraz filii, przeprowadzając w sumie ponad 30 wywiadów z pracownikami urzędów.

Powiatowe urzędy pracy które brały udział w badaniu:

- Powiatowy Urząd Pracy w Bartoszycach,
- Powiatowy Urząd Pracy w Braniewie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Działdowie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Elblągu,
- Powiatowy Urząd Pracy w Ełku,
- Powiatowy Urząd Pracy w Giżycku,
- Powiatowy Urząd Pracy w Gołdapi,
- Powiatowy Urząd Pracy w Iławie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Kętrzynie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Lidzbarku Warmińskim,
- Powiatowy Urząd Pracy w Mrągowie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Nidzicy,
- Powiatowy Urząd Pracy w Nowym Mieście Lubawskim,
- Powiatowy Urząd Pracy w Olsztynie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Ostródzie,





- Powiatowy Urząd Pracy w Olecku,
- Powiatowy Urząd Pracy w Piszcu,
- Powiatowy Urząd Pracy w Szczytnie,
- Powiatowy Urząd Pracy w Węgorzewie

Filie powiatowych urzędów pracy które brały udział w badaniu:

- Filia w Górowie Iław. (Bartoszyce),
- Filia w Lidzbarku Welskim (Działdowo),
- Filia w Pasłęku (Elbląg),
- Filia w Kisielicach (Iława),
- Filia w Lubawie (Iława),
- Filia w Suszu (Iława),
- Filia w Orencie (Lidzbark Warm.),
- Filia w Mikołajkach (Mrągowo),
- Filia w Biskupcu (Olsztyn),
- Filia w Dobrym Mieście (Olsztyn),
- Filia w Morągu (Ostróda),





## **2. Schemat rozmowy**

### **2.1. Sposób prowadzenia rozmowy przez ankieterów**

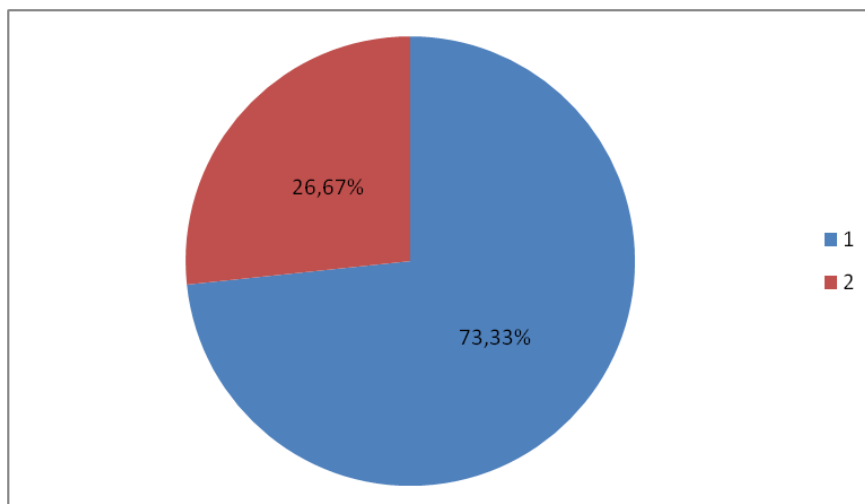
Ankieterzy łączyli się z powiatowymi urzędami pracy korzystając z ogólnego numeru, dostępnego na stronie internetowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie.

Na początku rozmowy ankieterzy przedstawiali swoją obecną sytuację, informując że wrócili 2 tygodnie temu z zagranicy, gdzie przebywali dłuższy czas i wykonywali określoną pracę (zależnie od wersji scenariusza; patrz załącznik). Obecnie chcą pozostać w regionie i chcieliby dowiedzieć się jakie mają możliwości. Dalsza część rozmowy zależała od odpowiedzi urzędników. W trakcie całego wywiadu ankieter miał za zadanie dowiedzieć się o oferty pracy, szkolenia, dotacje na działalność gospodarczą, zasiłek dla bezrobotnych oraz prawa emerytalne za okres przebywania zagranicą.

Rozmowa prowadzona była w taki sposób, aby sprawdzić inicjatywę pracowników urzędów. Ankieterzy zaczynali od bardzo ogólnych pytań, dając urzędnikom możliwość wypowiedzenia się. Dopiero gdy ankieter nie otrzymał informacji na określony temat, uszczegóławiał pytania.

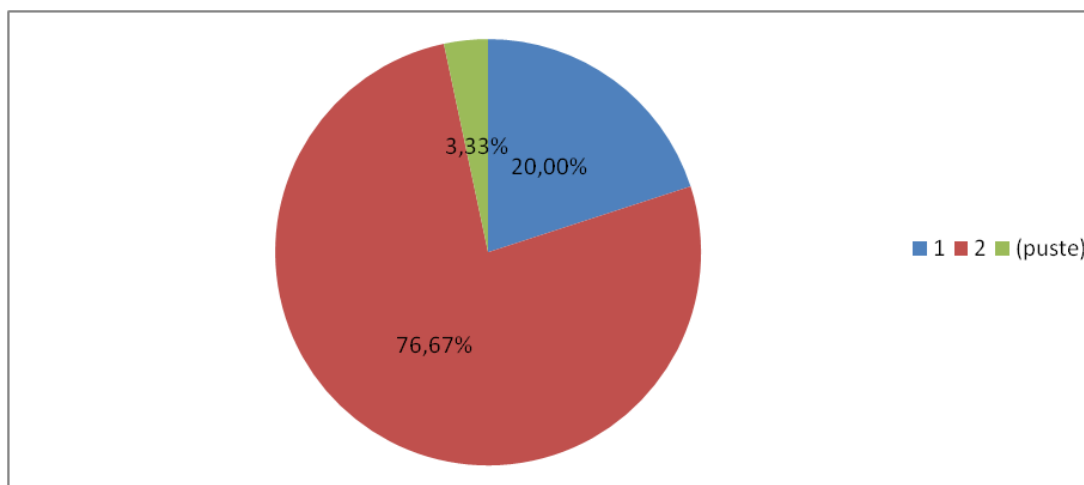


## 2.2. Indywidualizacja obsługi



Wykres 1. Czy kiedy przedstawiłeś pracownikowi urzędu swoją sprawę, zadawał on Tobie jakieś pytania?(1 – tak, 2 – nie; N=30)

Na początku rozmowy, gdy ankieter przedstawił w ogólny sposób swoją sytuację, **73%** urzędników zadawało dodatkowe pytania by lepiej zorientować się w sytuacji. Najczęściej były to ogólne pytania formalne - z kim / w jakiej sprawie petent chce się połączyć, czy jest już zarejestrowany w urzędzie pracy, jak długo i gdzie pracował zagranicą, czy pracował legalnie, czy posiada formularz E-301 i ewentualnie jakie ma wykształcenie. Sporadycznie pytania były bardziej szczegółowe – jaki skończył kierunek studiów, czym chce się zajmować, jakie ma doświadczenie. **27%** urzędników nie zadawała żadnych dodatkowych pytań na tym etapie rozmowy. Urzędnicy ci od razu udzielali ogólnych informacji, najczęściej dotyczących konieczności zarejestrowania się jako bezrobotny, sposobu w jaki należy to zrobić i ewentualnie możliwości jakie to daje (dostęp do szkoleń, możliwość otrzymania zasiłku, możliwość starania się o dotację na działalność gospodarczą).



Wykres 2. Czy urzędnik odniósł się w jakiś sposób sam z siebie, do Twojego doświadczenia zdobytego zagranicą? (1 – tak, 2 – nie; N=29)

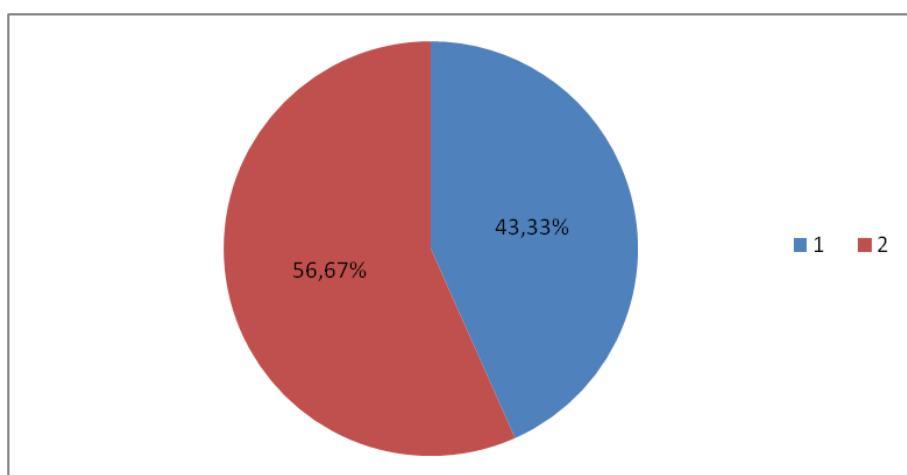
Zdecydowana większość urzędników, udzielając informacji w początkowej części rozmowy, nie odnosiła się do doświadczenia petenta, zdobytego zagranicą. Udzielane informacje miały charakter standardowy. Dotyczyły głównie kwestii formalnych – konieczności rejestracji, procedury rejestracji, procedury przyznawania zasiłku i możliwości starania się o udział w szkoleniach.

Sposób prowadzenia rozmów przez urzędników w pierwszej części rozmowy służył najczęściej lepszemu zorientowaniu się w sytuacji petenta. Zadawane pytania były jednak w większości ogólne i formalne. Jedynie sporadycznie urzędnicy starali się zrozumieć indywidualną sytuację i indywidualne potrzeby petenta (na przykład zdobyte doświadczenie zawodowe, plany zawodowe).

### 2.3. Mechanizm systemu obsługi telefonicznej

Często pierwszą osobą kontaktową w trakcie rozmowy była osoba nazywana „pośrednikiem”, dysponująca przekrojową wiedzą na temat większości zagadnień, którymi zajmuje się urząd. Osoba ta nie specjalizuje się w tematyce związanej z obsługą osób powracających z zagranicy. Po przedstawieniu swojej sytuacji przez ankietera, osoba ta udzielała przeważnie najważniejszych informacji na poszczególne tematy, o które dopytywał ankier.

Jeśli ankier miał poczucie, że po rozmowie z „pośrednikiem” nie wie wszystkiego i chce poznać więcej szczegółów, „pośrednik” proponował połączenie ze specjalistą w danej dziedzinie (np. specjalista do spraw dotacji unijnych lub specjalista od szkoleń) lub zachęcał do wizyty w urzędzie. Czasami informował również o możliwości wejścia na stronę internetową urzędu, w celu doczytania szczegółów (np. rodzajów dostępnych szkoleń lub bieżących ofert pracy). Przełączenie do danego specjalisty najczęściej możliwe było bez rozłączania się. Czasami, głównie w przypadku mniejszych urzędów i filii, konieczne było rozłączenie się i ponowne wybranie danego numeru.



Wykres 3. Czy po dodzwonieniu się do urzędu byłeś przełączany do różnych osób? (1 – tak, 2 – nie; N=30)



W przypadku **57% wywiadów**, cała rozmowa przebiegała z jedną osobą – osoba ta była w stanie odpowiedzieć na większość lub wszystkie pytania z kwestionariusza. W przypadku **43% połączeń**, rozmowa przebiegała z większą ilością osób – co zwykle oznaczało rozmowę z pośrednikiem, a następnie dodatkową rozmowę ze specjalistą z danej dziedziny.

Wydaje się, że taki dwustopniowy system udzielania informacji, składający się z pośrednika i osób specjalizujących się w wązszych dziedzinach, jest przyjazny dla petentów. Dany petent, po przedstawieniu swojej sprawy, otrzymuje niezbędne informacje z różnych dziedzin u jednej osoby, gdy jednak potrzebuje większej ilości szczegółów, kierowany jest do odpowiedniego specjalisty. Nie musi tym samym samodzielnie poszukiwać telefonów i wykonywać wielu połączeń.

Z drugiej strony w urzędach brakuje pracownika specjalizującego się w obsłudze osób powracających z migracji. Tego typu osoby obsługiwane są standardowo, tak samo jak każdy inny petent. W efekcie, w trakcie żadnego wywiadu nie pojawiła się informacja o programach skierowanych do powracających migrantów. Korzystne byłoby gdyby urzędy pracy integrowały wiedzę tego typu z różnych źródeł. Obecnie, jeśli petent nie wie o programach skierowanych do osób powracających, prawdopodobnie nie dowie się o nich również dzwoniąc do urzędu. Jak wskazuje wcześniejszy etap badania z udziałem migrantów, świadomość istnienia tego typu programów pomocowych, jest bardzo niska.





### 3. Rodzaj udzielanych informacji

Zgodnie ze scenariuszem rozmowy, w trakcie wywiadów omawiane były następujące zagadnienia – szkolenia, oferty pracy, dotacje dla firm, zasiłek dla bezrobotnych oraz wliczenie czasu pracy do emerytury. Niniejszy rozdział opisuje jakiego rodzaju informacje udzielane były w każdej z tych dziedzin.

#### 3.1. Szkolenia

**33%** urzędników samodzielnie informowała o możliwości szkoleń na samym początku rozmowy, po przedstawieniu przez ankietera w ogólny sposób swojej sytuacji. Pozostali urzędnicy udzielali informacji po dopytaniu się ankietera o szkolenia.

Po dopytaniu o rodzaj dostępnych szkoleń, największa część urzędników (**33%**) udzielała ogólnej informacji, czytając listę wszystkich szkoleń lub podając przykłady szkoleń. Pojawiły się następujące propozycje szkoleń: kierowca, operator wózka widłowego, magazynier, recepcjonistka, barman, przedstawiciel handlowy, opiekun do osób starszych, dla osób pracujących w kadrach, kurs księgowości, praca w administracji, podstawowy kurs angielskiego

**23%** zapraszała do siedziby urzędu, informując że w urzędzie można uzyskać najbardziej wyczerpującą oraz dopasowaną do własnych potrzeb i doświadczenia informację.

Jedynie **10%** starała się samodzielnie zaproponować szkolenia dopasowane do wykształcenia lub doświadczenia petenta (opieka dla osób starszych, kurs księgowości, praca w kadrach, praca w administracji, język angielski)

Większość urzędników samodzielnie informowała o procedurze przyznawania szkoleń i o krokach które należy w tym celu podjąć. Zgodnie z ich relacjami w celu uzyskania prawa do szkoleń należy zarejestrować się jako bezrobotny. W tym celu należy przyjść osobiście do urzędu pracy i złożyć





odpowiednie dokumenty – dowód osobisty, dyplom ukończenia szkoły / uczelni, świadectwa dotychczasowego zatrudnienia, NIP oraz formularz E301 (jeśli się posiada). Po rejestracji możliwe jest od razu zgłoszenie się na szkolenie, poprzez wypełnienie karty kandydata. Urzędnicy często informowali do którego konkretnie pokoju należy się w tym celu zgłosić.

Urzędnicy informowali, że istnieją dwa rodzaje szkoleń – indywidualne i grupowe. Szkolenia grupowe organizowane są przez urząd pracy i dostępne są dla wszystkich. Informacja o nich udostępniana jest na bieżąco w urzędzie lub na stronie internetowej. W przypadku szkoleń indywidualnych, inicjatywa leży po stronie pracodawcy lub kandydata na szkolenie. Są to szkolenia organizowane specjalnie pod konkretne stanowisko pracy – pracodawca gwarantuje, że po ukończeniu tego rodzaju szkolenia, zatrudni daną osobę na określone stanowisko.

Często urzędnicy informowali również o procedurze przyznawania miejsc na szkolenia. Niejednokrotnie pojawiała się opinia, że obecnie pierwszeństwo mają osoby z „najniższej kategorii zawodowej”, czyli osoby „o najtrudniejszej sytuacji życiowej”. W związku z tym, gdy osoba dzwoniąca informowała, że posiada wyższe wykształcenie i że pracowała zagranicą na stanowisku kierowniczym, większość urzędników powiadamiała, że dla osób tego rodzaju jest niewiele szkoleń.

Niewielka część urzędników informowała wtedy o możliwości stażu zawodowego lub dofinansowania studiów podyplomowych. Sporadycznie pojawiała się propozycja, żeby założyć własną firmę i starać się o dotację (analiza rozmowy o dotacjach w podrozdziale 3.3)

Część urzędników informowała ponadto o możliwości konsultacji z doradcą zawodowym w siedzibie urzędu, w celu ustalenia ścieżki zawodowej oraz bardziej szczegółowej porady.

Podsumowując, uzyskane informacje wskazują, że oferta szkoleń dla osób z wyższym wykształceniem jest bardzo ograniczona. W praktyce osoby po studiach w niewielkim stopniu mogą liczyć na pomoc urzędu w podnoszeniu swoich kwalifikacji.





Pracownicy urzędów udzielali wyczerpujących informacji o procedurze przyznawania szkoleń oraz czynnościach które należy wykonać aby na szkolenie się dostać. Wadą udzielanych rad była jednak niska indywidualizacja – ankieterzy otrzymywali najczęściej standardową informację o procedurze i rodzajach szkoleń, niezależnie od swojego wykształcenia i doświadczenia.

### 3.2. Oferty pracy

Urzędnicy samodzielnie rzadko informowali o dostępnych ofertach pracy. Na początku rozmowy, po przedstawieniu przez ankietera swojej sytuacji, jedynie **10%** urzędników z własnej inicjatywy udzieliło informacji na temat ofert pracy dostępnych w placówkach urzędów. Pozostali koncentrowali się raczej na procedurach związanych z rejestracją jako bezrobotny i możliwością otrzymywania zasiłku.

Część urzędników wypowiadała się wprost, że urzędy dysponują niewielką ilością ofert pracy i oferty te bywają niestety mało atrakcyjne. Niejednokrotnie urzędnicy rekomendowali w związku z tym, poszukiwanie pracy na własną rękę.

Najczęściej na prośbę ankietera urzędnicy przedstawiali jakie oferty pracy są w tym momencie dostępne. Ponieważ ilość ofert była zwykle niewielka, urzędnicy czytali wszystkie, nie dopasowując ich do doświadczenia i wykształcenia petenta. W trakcie rozmów ze wszystkimi 30-stoma urzędami pracy, pojawiły się następujące oferty: kierowca, listonosz doręczyciel, trakowy, barman, recepcjonistka w hotelu, przedstawiciel handlowy, nauczyciel biologii, nauczyciel angielskiego, lekarz, manager. Wydaje się, że rola urzędów sprowadza się przede wszystkim do „załatwienia” zasiłku, natomiast w niewielkim stopniu pomagają one w znalezieniu zatrudnienia. Duża część osób zgłaszających się do urzędów, oczekuje przede wszystkim pomocy w znalezieniu pracy, nie dziwią więc negatywne opinie na temat urzędów i poczucie, że ich działalność jest mało przydatna.





Część urzędników proponowała w trakcie rozmowy spotkanie z pośrednikiem pracy lub doradcą zawodowym, który może pomóc w wytyczeniu ścieżki zawodowej oraz w poszukiwaniu zatrudnienia. Tego rodzaju usługa może być pomocna, zwłaszcza dla osób gorzej wykształconych i w trudniejszej sytuacji życiowej.

### **3.3. Dotacje**

Na początku rozmowy, po przedstawieniu przez ankietera swojej sytuacji, dość rzadko pierwsza osoba kontaktowa samodzielnie informowała o możliwości otrzymania dotacji – informowała o szczegółach lub przełącza do specjalisty gdy petent sam zapytał się o taką możliwość.

Rozmowa na temat dotacji była rzeczowa i wyczerpująca. W trakcie większości rozmów ankietów prawie nie musiał dopytywać o szczegóły, pracownik udzielał mu prawie wszystkich istotnych informacji z własnej inicjatywy.

Większość urzędników (**70%** rozmów) samodzielnie informowała o warunkach jakie należy spełnić by dotację otrzymać oraz o wysokości przyznawanej kwoty (**77%** rozmów). Zgodnie z udzielonymi informacjami, w celu złożenia wniosku, należy najpierw zarejestrować się jako bezrobotny. Wniosek złożyć można tego samego dnia, jednak w pojedynczych urzędach, pojawiła się informacja, że przy kwalifikowaniu do dotacji preferowane są osoby zarejestrowane co najmniej od 3 miesięcy. Ponadto urzędnicy samodzielnie powiadamiali, że aby dotacja była bezzwrotna, należy utrzymać działalność przez co najmniej 12 miesięcy.

**70%** urzędników również samodzielnie informowało o dokumentach które należy złożyć, w tym o konieczności wypełnienia wniosku. Większość z nich nie objaśniała jednak samodzielnie, jakiego rodzaju informacje zawarte są we wniosku. Informacji tej udzielali po zapytaniu petenta. Po zapytaniu informowali również, że wzór wniosku dostępny jest na stronie internetowej urzędu. Według większości





urzędników wniosek jest dość prosty – poza danymi osobowymi, wymaga opisu planowanej działalności oraz uzasadnienia, że ma się kompetencje do realizacji projektu. Jeśli dana osoba miałaby problemy z wypełnieniem wniosku, może liczyć na pomoc pracowników urzędu.

**67%** urzędników samodzielnie informowało również gdzie (pokój, osoba) należy zgłosić się, w celu złożenie wniosku.

Ponadto urzędnicy często sami z siebie zachęcali, aby złożyć wniosek, ponieważ według nich łatwo jest otrzymać tego rodzaju pomoc.

Po udzieleniu powyższych, głównych informacji, dany urzędnik często proponował połączenie ze specjalistą w tej dziedzinie, w celu uzyskania bardziej szczegółowych danych. W trakcie rozmowy ze specjalistą, można było uzyskać dodatkowe informacje o szczegółach procedury. Specjalista informował między innymi jakie rodzaje działalności nie kwalifikują się do dotacji – tu często zadawał pytanie, jaką działalność planuje petent. Informował również o dodatkowych warunkach otrzymania dotacji, takich jak nie prowadzenie działalności przez ostatnie 12 miesięcy, nie bycie karanym przez 24 miesiące, konieczność założenia konta firmowego, nie korzystanie z innych dotacji oraz przedstawienie dwóch poręczycieli.

Podsumowując, rozmowy na temat dotacji prowadzone były na wysokim poziomie – w sposób wyczerpujący i rzeczowy. Pracownicy urzędów chętnie i obszernie opowiadali o procedurze przyznawania, wymaganych dokumentach i innych istotnych szczegółach.

Bardzo korzystne z perspektywy osób dysponujących pewnym kapitałem byłoby, gdyby urzędy dodatkowo oferowały konsultację jakiego rodzaju działalność warto uruchomić, jak napisać biznesplan, jak planować wydatki, jak prowadzić firmę itp. Jeśli urząd sam nie ma możliwości sprawowania takiej usługi, mógłby udzielać informacji gdzie można tego typu pomoc uzyskać.





### 3.4. Zasiłek

W trakcie większości rozmów, informacja na temat procedury przyznawania zasiłku pojawiała się na samym początku rozmowy, w kontekście rozmowy o rejestracji jako bezrobotny (uprawnienia do zasiłku powiązane są ze statusem bezrobotnego). Urzędnicy z własnej inicjatywy udzielali wyczerpujących informacji na ten temat.

43% urzędników przed udzieleniem informacji, dopytywało o następujące kwestie: legalność pracy zagranicą, czas pracy zagranicą, dokumentację zatrudnienia, formularz E301, czy petent ubiegał się o zasiłek zagranicą, czy pracował wcześniej w Polsce i czy jest zameldowany w danej miejscowości.

Następnie informowali, że należy zgłosić się do urzędu i złożyć stosowne dokumenty – karta rejestracyjna, dowód osobisty, NIP, historie dotychczasowego zatrudnienia (dokumenty od pracodawców, PIT-y) oraz formularz E301.

Urzędnicy na prośbę petenta wyjaśniali czym jest formularz E301 i jaka jest procedura jego przyznawania. Według pracowników urzędów formularz poświadcza zatrudnienie zagranicą i jest wymagany aby otrzymać zasiłek. Jeśli się go nie posiada, urząd pracy może go zdobyć w imieniu petenta. Urzędnicy ostrzegali zarazem, że czas uzyskania formularza w tej procedurze może wynieść około 3 - 4 miesiące (a tym samym o tyle opóźnia się możliwość otrzymania zasiłku). Petent może załatwić formularz również samodzielnie. W tym celu musi skontaktować się ze swoim pracodawcą zagranicą i poprosić go o odesłanie formularza.

Podsumowując, urzędnicy udzielali wyczerpujących informacji na temat procedury przyznawania zasiłków oraz potrzebnych dokumentów. Najczęściej udzielali większości informacji samodzielnie, bez potrzeby dopytywania przez ankietera. Fakt informowania o sposobie otrzymania zasiłku na samym początku rozmowy, sugeruje wręcz że jest to jedna z głównych usług i form pomocy oferowanych przez urzędy osobom bezrobotnym.





### **3.5. Uprawnienia emerytalne**

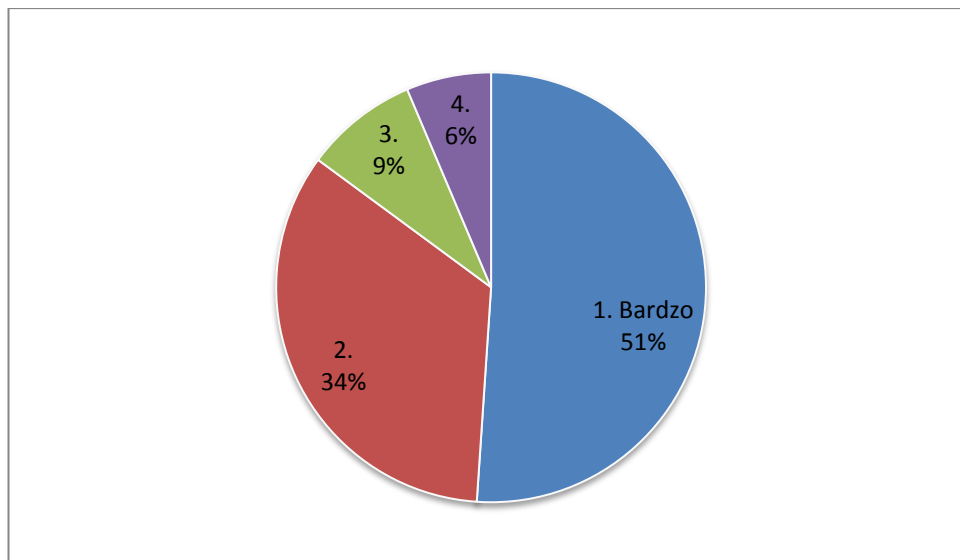
Większość pracowników urzędów informowała, że czas pracy zagranicą wlicza się do emerytury, jeśli praca była legalna. Dokumentem który poświadcza historię pracy zagranicą jest druk E301, który można zdobyć samemu u pracodawcy lub można zlecić zdobycie go urzędowi pracy.

Zarazem duża część urzędników polecała by w tej sprawie skontaktować się z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych, który jest instytucją odpowiedzialną za emerytury, i by tam dowiedzieć się o szczegóły. Część urzędników informowała, że ZUS może wymagać wypełnienia dodatkowych druków, poza E301.

Dla osób powracających z migracji byłoby wygodniej, gdyby wszystkie niezbędne informacje odnoszące się do zatrudnienia i świadczeń (w tym emerytalnych) mogli otrzymać w jednym miejscu.



#### 4. Kompetencje pracowników urzędów pracy

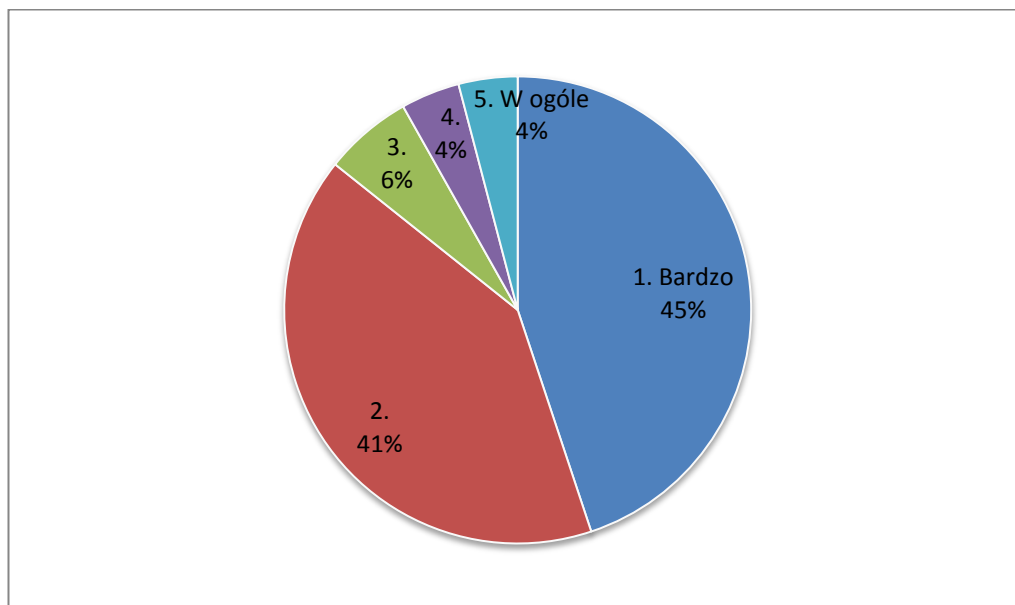


Wykres 4. Kompetencje / posiadanie odpowiedniej wiedzy (skala ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę bardzo dobrą a 5 bardzo złą, N=30)

Zdecydowana większość pracowników badanych urzędów wykazała się wysokimi kompetencjami, odpowiadającymi danemu stanowisku. **84%** urzędników oceniono jako bardzo kompetentnych lub kompetentnych. Jedynie **6%** oceniono jako mało kompetentnych. Żadnej osoby nie oceniono jako całkowicie niekompetentnej.

Pracownicy urzędników udzielali odpowiedzi na zadawane pytania. Odpowiedzi oceniane były przez ankietatorów jako wyczerpujące. Jeśli dany pracownik urzędu nie znał odpowiedzi, kierował do odpowiedniej osoby, specjalizujące się w danym zagadnieniu. Nie zdarzało się, by urzędnik pozostawił petenta bez odpowiedzi lub bez pomocy.

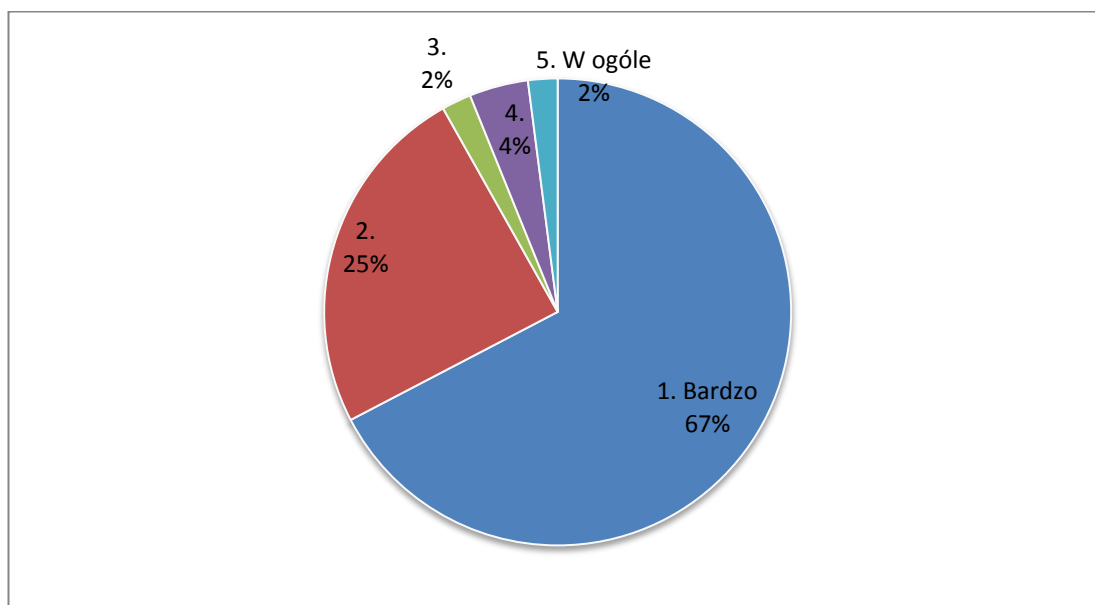
## 5. Atmosfera i kultura rozmowy



Wykres 5. Chęć udzielenia pomocy, przy rozwiązaniu danego problemu (skala ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę bardzo dobrą a 5 bardzo złą; N=30)

**89%** urzędników przejawiała bardzo wysoką lub wysoką chęć udzielenia pomocy. Jedynie **8%** urzędników oceniono negatywnie na tym wymiarze.

Zdecydowaną większość pracowników badanych urzędów oceniono jako chętnych do pomocy. Rozmowy przebiegały w dobrej, przyjaznej atmosferze, urzędnicy zachowywali się z szacunkiem i cierpliwością oraz dawali możliwość dopytania o wszelkie sprawy.



Wykres 6. Uprzejmość (skala ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza ocenę bardzo dobrą a 5 bardzo złą; N=30)

**92%** urzędników prowadziło rozmowę w sposób bardzo uprzejmy lub uprzejmy. Jedynie **6%** oceniono jako mało lub bardzo mało uprzejmych.

Urzędnicy byli otwarci na zadawane pytania, odpowiadali w wyczerpujący sposób nie przejawiając zniecierpliwienia, pytali czy petent chce dowiedzieć się czegoś jeszcze, używali zwrotów grzecznościowych, niejednokrotnie reagowali uśmiechem na komentarze petentów. Ogólnie rozmowa w zdecydowanej większości przypadków przebiegała w sympatycznej i przyjaznej atmosferze.



## 6. Podsumowanie

### 6.1. Elementy do modyfikacji

Informacje udzielane przez urzędy pracy osobom powracającym z migracji są mało zindywidualizowane. Pracownicy urzędów nie dysponują narzędziami umożliwiającymi udzielenie dopasowanej do danego petenta porady. Nie zadają pytań umożliwiających dobre zorientowanie się w sytuacji petenta – rzadko pojawiają się pytania o dotychczasowe doświadczenia, historię zatrudnienia czy plany zawodowe.

Osoby powracające z migracji obsługiwane są w taki sam sposób jak każdy inny petent. Urzędy nie dysponują specjalistami do spraw powrotów. W efekcie tego typu osoby nie otrzymują wsparcia, ułatwiającego im adaptację do lokalnych warunków. W trakcie ani jednego wywiadu nie pojawiła się na przykład informacja o programach wspierających dla osób powracających.

Urzędy oferują bardzo niewielkie wsparcie w dotarciu do ofert pracy. Przedstawiają bardzo niewiele ofert i niejednokrotnie oferty te są mało atrakcyjne. Pracownicy urzędów wprost rekomendują by poszukiwać pracy na własną rękę. wydaje się, że pomoc w znalezieniu zatrudnienia powinna być głównym zadaniem urzędów. Obecnie urzędy nie wywiązują się z tego zadania, stając się przede wszystkim pośrednikami w załatwianiu statusu bezrobotnego i zasiłku. Tak funkcjonujące urzędy są nie tylko mało pomocne dla osób bezrobotnych, ale wręcz mogą działać demotywująco.

Urzędy nie oferują wsparcia merytorycznego i doradczego, lub informacji gdzie można tego typu wsparcie uzyskać, dla osób planujących uruchomienie własnej działalności gospodarczej. Tego typu osoby byłyby prawdopodobnie zainteresowane informacjami na temat prowadzenia biznesu oraz analizami dotyczącymi lokalnego rynku. Tego rodzaju wsparcie urzędów pracy, mogłoby zachęcić część osób powracających z migracji, do inwestowania zaoszczędzonych





pieniędzy. Zmniejszyłoby również ryzyko złego wyboru rodzaju prowadzonej działalności i związane z tym ryzyko popełniania błędów w zarządzaniu firmą.

Dostępna w urzędach oferta szkoleń dla osób z wyższym wykształceniem jest bardzo ograniczona. Osoby po studiach mają niewielką szansę zakwalifikowania się na szkolenie i w związku z tym muszą poszukiwać sposobów podnoszenia swoich kwalifikacji na własną rękę.

Petent często kierowany jest do siedziby urzędu, w celu lepszego zorientowania się w danej kwestii. W efekcie może być narażony na kilka wizyt w urzędzie – najpierw aby zebrać informację, potem aby donieść potrzebne dokumenty, następnie by odebrać decyzję lub dokumenty. Korzystniejsze dla petentów byłoby udzielanie im jak największej ilości informacji telefonicznie, aby uniknąć straty ich czasu oraz pieniędzy na przejazdy.

## 6.2. Silne strony

Negatywne oceny dotyczą głównie systemowych rozwiązań w urzędach i braku narzędzi dla pracowników. Na pozytywną ocenę zasługuje natomiast przede wszystkim kulturalny, uprzejmy i rzeczowy sposób prowadzenia rozmów przez urzędników. Urzędnicy są otwarci na pytania i odpowiadają na nie w sposób wyczerpujący i zrozumiały. Część urzędników zachęca wręcz do korzystania z możliwości jakie oferuje urząd (szkolenia, dotacje), motywując tym samym petentów do działania.

Dość wygodny dla interesantów wydaje się również sam system obsługi telefonicznej. Najczęściej pierwsza osoba kontaktowa dysponuje przekrojową wiedzą z większości dziedzin. Osoba ta jest w stanie udzielić najważniejszych informacji, a w razie potrzeby kieruje do specjalistów z poszczególnych działów, w celu dopytania się o szczegóły. Dzięki temu petenci nie muszą samodzielnie wyszukiwać





telefonów do poszczególnych specjalistów, a dużą część informacji mogą uzyskać u jednej osoby.

Dość proste wydają się same procedury ubiegania się o dotację, szkolenia oraz zasilek. W razie problemów pracownicy urzędów oferują wsparcie.





## Załączniki

### Załącznik 1. Scenariusz rozmowy dla ankieterów męskich i damskich

Dzwonimy do określonych urzędów pracy oraz delegatur urzędów pracy.

Dzwonimy z miejscowości, w której znajduje się urząd pracy (czy też lepiej z jakiejś sąsiedniej miejscowości, tak aby przypadkiem nie spotkać się z komentarzem, że ja znam wszystkich w mieście).

Historia:

#### Część A

##### Mężczyzna

Skończyłeś studia pedagogiczne. Ponieważ zaraz po zakończeniu studiów nie mogłeś znaleźć pracy, wyjechałeś do Anglii / Holandii.

Masz 29 lat.

Nigdy nie miałeś stałej pracy w Polsce, ewentualnie, jakieś dorywcze prace na studiach (w barach, restauracjach)

Niedawno, po półtorej roku (wyjazd wrzesień 2008) wróciłeś z pracy w Anglii/Holandii, gdzie pracowałeś w fabryce. Zaczynałeś od zwyczajnej pracy przy taśmie produkcyjnej, z czasem awansowałeś aż do stanowiska supervisor - brygadzysty (łącznie ostatnie 4 miesiące na tym stanowisku od listopada 2009). Gdzie zarządzałeś zespołem 10 pracowników linii produkcyjnej.

Pracowałeś w: (poniżej różne opcje scenariusza, w danym wywiadzie posługujemy się jedną opcją z poniższych)

Leeds w fabryce ciastek/ w Preston w fabryce układów wydechowych do samochodów/ fabryka wody mineralnej w okolicach Londynu./ fabryka pieczarek w Holandii (Marum)

Przykładowe obowiązki brygadzysty:(przedstawiane, tylko w przypadku kiedy pracownik urzędu będzie Ciebie dopytywał, co robiłeś, na czym polegała twoja praca?)

- nadzór nad prawidłowym przebiegiem procesu produkcyjnego
- nadzór nad jakością produkcji
- utrzymywanie i doskonalenie wydajności maszyn
- rozwiązywanie problemów w procesie produkcji
- przygotowywanie raportów
- przeprowadzenie szkoleń dla pracowników
- zarządzanie zespołem pracowników





- współpraca z innymi działami firmy
- opanowałeś język angielski na poziomie zaawansowanym ale głównie w mowie

### **Z powodów osobistych wróciłeś do Polski i szukasz pracy**

Jesteś w Polsce od 2 tygodni

Gdy pracownik urzędu zapyta Ciebie o to jakiej pracy poszukujesz to odpowiedź że skończyłeś pedagogikę, więc możesz spróbować pracy w zawodzie, ale też możesz pracować w podobnym charakterze jak za granicą. (NIE MÓW SAMI Z SIEBIE, JAKIEJ PRACY SZUKASZ)

Jeszcze się nie zarejestrowałeś w urzędzie pracy (NIE MÓW O TYM SAM Z SIEBIE)

**Ważne: postaraj się ogólnie przedstawić pracownikowi swoją sytuację i czekaj na to co on Tobie zaproponuje**

### **Część A**

#### **Kobieta**

Skończyłaś studia pedagogiczne. Ponieważ zaraz po zakończeniu studiów nie mogłaś znaleźć pracy, wyjechałaś do Anglii / Holandii.

Masz 29 lat.

Nigdy nie miałaś stałej pracy w Polsce, ewentualnie, jakieś dorywcze prace na studiach (w barach, restauracjach)

Niedawno, po półtorej roku (wyjazd wrzesień 2008) wróciłaś z pracy w Anglii/Holandii, gdzie pracowałaś w hotelu. Zaczynałaś pracę od stanowiska pokojówki i stopniowo awansowałaś aż do stanowiska General Assistant (łącznie ostatnie 4 miesiące na tym stanowisku od listopada 2009).

Pracowałaś w: Birmingham

Przykładowe obowiązki:(przedstawiane, tylko w przypadku kiedy pracownik urzędu będzie Ciebie dopytywał, co robiłaś, na czym polegała twoja praca?)

- Praca na recepcji hotelu
- Zajęcia związane z organizowaniem imprez odbywających się w hotelu (imprezy zamknięte, konferencje)
- Obsługa klientów (rezerwacje, obsługa klientów hotelu na miejscu)

### **Z powodów osobistych wróciłaś do Polski i szukasz pracy**

Jesteś w Polsce od 2 tygodni





Gdy pracownik urzędu zapyta Ciebie o to jakiej pracy poszukujesz to odpowiedź że skończyłeś pedagogikę, więc możesz spróbować pracy w zawodzie, ale też możesz pracować w podobnym charakterze jak za granicą. (NIE MÓW SAMI Z SIEBIE, JAKIEJ PRACY SZUKASZ)

Jeszcze się nie zarejestrowałeś w urzędzie pracy (NIE MÓW O TYM SAM Z SIEBIE)

**Ważne: postaraj się ogólnie przedstawić pracownikowi swoją sytuację i czekaj na to co on Tobie zaproponuje**

## Część B

Po przedstawieniu urzędnikowi swojej historii opisanej w części A, czekasz na jego reakcję.

Następnie przechodzisz do części B

Jeżeli po części A pracownik urzędu sam z siebie nie zaproponował Tobie żadnych kursów, zapytaj:

- Słyszałem, że w urzędzie są szkolenia, które mogą pomóc znaleźć pracę lub się przekwalifikować.
- Jeżeli pracownik odpowie Tobie jedynie ogólnikowo, że są, albo że musisz się zgłosić osobiście, dopytaj „A jakie szkolenia Państwo organizują, czy były by jakieś szkolenia, które były by dla mnie odpowiednie?”

Jeśli pracownik zapyta Ciebie jakie szkolenia Ciebie interesują powiedź że nie wiesz do końca, takie, po których znajdziesz pracę.

Jeżeli pracownik powie, że nie organizują szkoleń przejdź do punktu C

## Część C

Po przedstawieniu urzędnikowi swojej historii opisanej w części A i B, przechodzisz do punktu C

Zaczynasz: A proszę mi jeszcze powiedzieć, znajomi mówili, że urząd pracy daje jakieś pożyczki na rozpoczęcie własnej działalności. Udało mi się trochę pieniędzy zaoszczędzić i myślałem, żeby otworzyć taką małą firmę oferującą usługi kurierskie (2-3 samochody na początek)/ sklep internetowy z akcesoriami do samochodów/ kobieta: mały warzywniak/ kiosk/ sklep internetowy z ubraniami

Czekasz na reakcję pracownika i jego odpowiedź, jeżeli odpowiedzi są jedynie ogólne typu, że musisz przyjść i się zarejestrować, dopytaj o następujące kwestie:

- Kto się może ubiegać
- Na jaką kwotę można liczyć
- Jakie dokumenty trzeba mieć





- Gdzie się można w tej sprawie i do kogo zgłosić

Jeżeli pracownik powie, że nie ma takiej możliwości przejdź po części D

#### **Część D**

- Zapytaj czy masz prawo do zasiłku dla bezrobotnych?  
masz coś w stylu świadectwa pracy i tam jest napisane, na jakich stanowiskach pracowałeś.

Masz również tamtejsze pity

- Zapytaj czy okres przepracowany za granicą (łącznie 18 miesięcy) będzie się Tobie wliczał do emerytury. Jeśli tak, to co trzeba zrobić, aby okres ten się wliczał

