



Prezentacja wyników z badania jakości usług powiatowych urzędów pracy w województwie warmińsko-mazurskim

Projekt „ Powrót do domu – psychospołeczne mechanizmy adaptacyjne migrantów powrotnych z terenów województwa warmińsko-mazurskiego” współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Projekt jest realizowany w ramach umowy podpisanej z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Olsztynie





Metodologia badania

- **Badanie zostało przeprowadzone metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interview) Mystery Client – tajemniczy Klient.**
- **Ankieterzy dzwonili do powiatowych urzędów pracy, udając petentów którzy wrócili właśnie z zagranicy, gdzie przebywali na migracji zarobkowej.**
- **Ankieterzy dysponowali różnymi scenariuszami dotyczącymi ich sytuacji i doświadczenia zdobytego zagranicą.**
- **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.**





Schemat rozmowy

- Ankieterzy łączyli się z powiatowymi urzędami pracy korzystając z ogólnego numeru, dostępnego na stronie internetowej Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Olsztynie.
- Rozmowa przebiegała w następujący sposób:
 - przedstawienie obecnej sytuacji - ankieterzy informowali, że wrócili 2 tygodnie temu z zagranicy, gdzie przebywali dłuższy czas i wykonywali określoną pracę (zależnie od wersji scenariusza);
 - aktualne plany – pozostanie w regionie
 - potrzeba uzyskania informacji na temat możliwości podjęcia pracy w regionie



Schemat rozmowy

- 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 miała na celu sprawdzenie inicjatywy pracowników urzędów – ankieterzy rozpoczynali od ogólnych pytań dając urzędnikom możliwość wypowiedzenia się.
- W sytuacji gdy ankieter nie otrzymał informacji na określony temat, uszczegóławiał pytania.





Początek rozmowy

- **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**
- **27% urzędników nie zadawała żadnych dodatkowych pytań na tym etapie rozmowy.**





Początek rozmowy

- **Informacje udzielane przez pracowników urzędów najczęściej dotyczyły:**
 - **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).**
- **Zdecydowana większość urzędników nie odnosiła się do doświadczenia petenta, zdobytego zagranicą.**
- **Sposób prowadzenia rozmów przez urzędników służył najczęściej lepszemu zorientowaniu się w sytuacji petenta:**
 - **pytania były ogólne i formalne**
 - **sporadycznie urzędnicy starali się zrozumieć indywidualną sytuację i indywidualne potrzeby petenta**





Przebieg rozmowy

- Najczęściej pierwszą osobą kontaktową w trakcie rozmowy była osoba nazywana „pośrednikiem”
- Osoba ta dysponowała przekrojową wiedzą na temat większości zagadnień, którymi zajmuje się urząd –
 - nie specjalizuje się w tematyce związanej z obsługą osób powracających z zagranicy.
- Jeśli ankieter 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.
 - przełączenie do danego specjalisty najczęściej możliwe było bez rozłączania się.





Przebieg rozmowy

- Czasami pracownik urzędu informował o możliwości wejścia na stronę internetową urzędu, w celu doczytania szczegółów (np. rodzajów dostępnych szkoleń lub bieżących ofert pracy).
- 57% wywiadów, cała rozmowa przebiegła z jedną osobą
- W przypadku 43% połączeń, rozmowa przebiegała z większą liczbą osób:
 - składający się z pośrednika i osób specjalizujących się w węższych dziedzinach, jest przyjazny dla petentów.
- W urzędach brakuje pracownika specjalizującego się w obsłudze osób powracających z migracji.



Przebieg rozmowy

- **Jeśli petent nie wie o programach skierowanych do osób powracających:**
 - **prawdopodobnie nie dowie się o nich również dzwoniąc do urzędu.**
 - **na podstawie wyników wcześniejszych etapów badania z udziałem migrantów**
- można skonstatować, iż:**
- **świadomość istnienia tego typu programów pomocowych, jest bardzo niska.**





Informacje udzielane w trakcie rozmowy

- Zgodnie z relacjami pracowników urzędów w celu uzyskania prawa do szkoleń należy zarejestrować się jako bezrobotny.
- Informowano także o procedurze przyznawania miejsc na szkolenia:
 - obecnie pierwszeństwo mają osoby z „najniższej kategorii zawodowej”, czyli osoby „o najtrudniejszej sytuacji życiowej”
 - dla osób z wyższym wykształceniem niewiele jest szkoleń, nie mniej jednak:
 - istnieje możliwość konsultacji z doradcą zawodowym w siedzibie urzędu, w celu ustalenia ścieżki zawodowej oraz bardziej szczegółowej porady
 - uzyskanie dotacji na własną działalność gospodarczą.





Informacje udzielane w trakcie rozmowy

- **Jedynie 10% urzędników z własnej inicjatywy udzieliło informacji na temat ofert pracy dostępnych w placówkach urzędów.**
- **Urzednicy dość często rekomendowali poszukiwanie pracy na własną rękę.**
- **Wniosek:**
 - **rola urzędów sprowadza się przede wszystkim do „załatwienia” zasiłku, natomiast w niewielkim stopniu pomagają one w znalezieniu zatrudnienia.**
 - **petenci oczekują przede wszystkim pomocy w znalezieniu pracy, nie dziwią zatem negatywne opinie na temat urzędów i poczucie, że ich działalność jest mało przydatna.**



Informacje o możliwych dotacjach

- **Informacje na temat dotacji były rzeczowe i wyczerpujące:**
 - **ankieterzy prawie nie musieli dopytywać o szczegóły**
 - **pracownik udzielał ankieterom większość 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).**
- **70% urzędników również samodzielnie informowała o dokumentach które należy złożyć, w tym o konieczności wypełnienia wniosku.**



Informacje o możliwych dotacjach

- **67% urzędników samodzielnie informowała również gdzie (pokój, osoba) należy zgłosić się, w celu złożenia wniosku.**
- **Urzednicy sami z siebie zachęcali, aby złożyć wniosek, ponieważ według nich łatwo jest otrzymać tego rodzaju pomoc.**
- **W trakcie rozmowy proponowano także przełączenie do specjalisty od dotacji.**





Informacje zasiłku dla bezrobotnych oraz uprawnieniach emerytalnych

- Informacja na temat procedury przyznawania zasiłku pojawiała się na samym początku rozmowy, w kontekście rozmowy o rejestracji jako bezrobotny:
 - urzędnicy z własnej inicjatywy udzielali wyczerpujących informacji na ten temat
- 43% urzędników przed udzieleniem informacji, dopytywała 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
 - czy jest zameldowany w danej miejscowości.



Informacje zasiłku dla bezrobotnych oraz uprawnieniach emerytalnych

- **Urzednicy na prośbę petenta wyjaśniali czym jest formularz E301 i jaka jest procedura jego przyznawania:**
 - **gdy ankieter oznajmiał, iż nie dysponuje formularzem E301 – urzednicy oferowali możliwość zdobycia dokumentu w imieniu petenta**
 - **zastrzegali jednocześnie, iż że czas uzyskania formularza w tej procedurze może wynieść około 3 - 4 miesiące (a tym samym o tyle opóźnia się możliwość otrzymania zasiłku).**
- **Osoby zatrudnione w urzędach pracy informowały, iż czas pracy zagranicą wlicza się do emerytury, jeśli praca była legalna (konieczność posiadania druku E301).**
- **Urzednicy udzielali większości informacji na temat zasiłku samodzielnie, bez potrzeby dopytywania przez ankietera.**



Ocena kompetencji pracowników oraz kultury rozmowy

- **Zdecydowana większość pracowników badanych urzędów wykazała się wysokimi kompetencjami, odpowiadającymi danemu stanowisku.**
- **84% urzędników oceniono jako bardzo kompetentnych lub kompetentnych.**
- **Żadnej osoby nie oceniono jako całkowicie niekompetentnej.**
- **89% urzędników przejawiała bardzo wysoką lub wysoką chęć udzielenia pomocy.**
- **92% urzędników prowadziło rozmowę w sposób bardzo uprzejmy lub uprzejmy.**





Wnioski oraz rekomendacje (co należy zmienić?)

- **Urzednicy zachowują się w sposób rekatywny, są mało proaktywni:**
 - **Udzielają wyczerpujących odpowiedzi na pytania petentów lub odsyłają do konkretnych osób dysponujących pogłębioną wiedzą w danym zakresie**
 - **nie mniej jednak nie zadają pytań umożliwiających dobre zorientowanie się w sytuacji petenta (brak jest indywidualnego podejścia).**
 - **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 – brak osób specjalizujących się w obsłudze migrantów powrotnych.**





Wnioski oraz rekomendacje (co należy zmienić?)

- **Niewielkie jest wsparcie urzędów w dotarciu do ofert pracy – urzędnicy rekomendują by poszukiwać pracy na własną rękę –**
 - **wydaje się, że pomoc w znalezieniu zatrudnienia powinna być głównym zadaniem urzędów**
 - **tak funkcjonujące urzędy są nie tylko mało pomocne dla osób bezrobotnych, ale wręcz mogą działać demotywująco –**
 - **nie dziwi zatem negatywny wizerunek urzędów pracy w oczach respondentów partycypujących w badaniach jakościowym i ilościowym niniejszego projektu**



Wnioski oraz rekomendacje (co należy zmienić?)

- **Urzędy nie oferują wsparcia merytorycznego i doradczego, lub informacji gdzie można tego typu wsparcie uzyskać, dla osób planujących uruchomienie własnej działalności gospodarczej:**
 - **przydatne byłyby informacje na temat prowadzenia biznesu oraz analizy dotyczące lokalnego rynku.**
- **Oferta szkoleń dla osób z wyższym wykształceniem jest bardzo ograniczona.**





Czynniki pozytywnie oceniane

- **Urzędnicy są otwarci na pytania i odpowiadają na nie w sposób wyczerpujący i zrozumiały.**
- **Część urzędników zachęca do korzystania z możliwości jakie oferuje urząd (szkolenia, dotacje), motywując tym samym petentów do działania.**
- **Dobrze funkcjonujący system przełączania rozmowy telefonicznej do osób lepiej zorientowanych w danym temacie.**
- **Zrozumiały sposób opisu procedur ubiegania się o dotację, szkolenia oraz zasiłek.**

