

Projekt „ Outsourcing usług marketingowych w Powiatowym Urzędzie Pracy”

Schemat B : Rozwój oferty usług instytucji rynku pracy

Działanie 1.1 : Rozwój i modernizacja instrumentów i instytucji rynku pracy

Priorytet 1: Aktywna polityka rynku pracy oraz integracji zawodowej i społecznej.

Celem projektu jest dostosowanie oferty usługowej PUP do rosnących oczekiwań na rynku pracy. Wzmocnienie instytucjonalnej obsługi klientów służb zatrudnienia oraz podniesienia jakości działania. Wzrost efektywności funkcjonowania PUP w obszarze związanym z obsługą pracodawców i pozyskiwaniem ofert pracy poprzez wykorzystanie nowych rozwiązań organizacyjnych w postaci outsourcingu. Projekt dedykowany jest pracownikom Działu Pośrednictwa Pracy Powiatowego Urzędu Pracy.

Ogólne założenia projektu

Instrument w postaci „outsourcingu” ma wpłynąć na wzrost efektywności funkcjonowania PUP w obszarze związanym z obsługą pracodawców i pozyskiwania ofert pracy.

W tym celu zostali wyselekcjonowani kandydaci z grupy bezrobotnych zarejestrowanych w Urzędzie Pracy, legitymujący się wyższym wykształceniem, dający rękojmię należyte wykonanych obowiązków. Na nich spoczywać będzie odpowiedzialność za współpracę z pracodawcami, którzy powinni być traktowani z należytą uwagą i powinni odczuć pełen profesjonalizm we wzajemnych kontaktach.

Wyselekcjonowanej grupie 4 osób po przeszkoleniu (z zakresu technik akwizycyjnych, z zakresu zagadnień ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, oraz z zakresu tematyki związanej z funduszami przeznaczonymi na tworzenie nowych miejsc pracy) oraz przygotowaniu zawodowym w PUP (zapoznanie się ze specyfiką działania PUP) powierzone zostały następujące zadania w ramach umowy zlecenia:

1. analiza rynku pracy związana z poszukiwaniem ofert pracy i pracodawców;
2. sporządzanie listy potencjalnych pracodawców;
3. telefoniczne umawianie spotkań;
4. przygotowanie oferty PUP dla pracodawcy;
5. wyjazdy do pracodawcy w celu prezentacji oferty PUP i nawiązania współpracy;
6. sporządzenie sprawozdania z przebiegu spotkania;
7. założenie katalogu pracodawcy;
8. utrzymywanie kontaktów pracodawcami;
9. opracowywanie indywidualnych ofert pracy;
10. sporządzanie statystyk dla potrzeb PUP;
11. organizowanie giełd pracy
12. pozyskiwanie pracodawców dla projektów finansowanych z EFS

Zważając na to, iż kontakty z pracodawcami są sprawą priorytetową projekt kładzie szczególny nacisk na modernizację PUP, w celu zwiększenia jego zdolności do skutecznego i efektywnego wdrażania działań zmierzających do poprawy jakości usług w obszarze pozyskiwania ofert pracy.

Beneficjentami ostatecznymi są pracownicy Działu Pośrednictwa Pracy. Realizacja projektu ma wpłynąć na podniesienie jakości świadczonych usług, ma umożliwić efektywniejsze wykorzystanie czasu na dystrybucję ofert pracy wśród bezrobotnych i poszukujących pracy oraz ma zapewnić profesjonalną obsługę obecnych i potencjalnych pracodawców.

„Outsourcingowcy” zostali wyposażeni w telefony komórkowe, komputery oraz sieciowe bilety miesięczne. Uczestnicy projektu są na bieżąco monitorowani, składają miesięczne sprawozdania liczbowe zawierające informacje na temat ilości nawiązanych kontaktów telefonicznych z pracodawcą, odbytych wizyt u pracodawców, pozyskanych ofert pracy, wysyłanych listów intencyjnych oraz nawiązania współpracy z nowymi pracodawcami. Mają obowiązek składania sprawozdań szczegółowych, w których zawarte są dokładne dane pracodawców, z którymi nawiązali kontakt wraz z opisem ustaleń oraz szczegółowe oferty pracy.

W tutejszym Urzędzie na stałe zatrudnione są w dziale marketingu tylko 2 osoby, dlatego dzięki realizacji projektu efektywność Referatu Marketingu wzrosła o 200%. Na podstawie bieżącego monitoringu można stwierdzić znaczne zwiększenie ilości pozyskanych ofert pracy oraz poprawę ich bieżącej administracji (szybciej docierają do zainteresowanych bezrobotnych). W pierwszym półroczu zwizytowano 2785 zakładów pracy i pozyskano 2126 ofert pracy.

Taką metodę organizacji pośrednictwa pracy i marketingu można polecić innym Urzędem Pracy. Niedogodnością okazała się forma zatrudnienia „outsourcingowców” (umowa zlecenie), gdyż nie będąc pracownikami PUP nie mogą korzystać z baz danych Urzędu i innych przywilejów jakie daje umowa o pracę. U podstaw należytej realizacji projektu leży odpowiedni wybór kandydatów do pracy na te stanowiska, dlatego selekcja i rekrutacja wymaga dużego nakładu pracy na samym początku realizacji projektu.

Przeprowadzono badania ankietowe. Celem badań była ocena jakości pracy i usług świadczonych przez uczestników projektu. Ankiety zostały przeprowadzone w grudniu 2005 roku oraz w czerwcu 2006 roku. Na podstawie badań ankietowych można stwierdzić wzrost zadowolenia ze świadczenia usług przez PUP w Świętochłowicach.

Wyniki ankiet dostępne są na stronie internetowej Powiatowego Urzędu Pracy w Świętochłowicach (plik pt. „ewaluacja”)