

1 Zónové zprostředkování

Zónové zprostředkování představuje moderní, strukturovaný a variabilní model práce s uchazeči a zájemci o zaměstnání (dále jen UoZ) rozvrstvený do několika režimů, ve kterých se s UoZ pracuje podle odlišných metodik. Podstatou je individuální, přesto ale v mnohých ohledech automatizovaný, přístup k jednotlivým klientům. Jeho cílem je vzájemně provázanými logickými, uzavřenými, ale vzájemně prostupnými procesy směřovat UoZ na možnosti řešení jejich uplatnění na trhu práce podle jejich potřeb, kompetencí a předpokladů a zároveň s ohledem na aktuální stav a vývoj trhu práce.¹

Základním předpokladem úspěšného zavedení modelu zónového zprostředkování je integrace softwarové aplikace ÚP (dříve OKpráce) do každého procesu tohoto modelu a vytvoření zabezpečeného rozhraní, jehož prostřednictvím s touto aplikací mohou komunikovat jak jednotlivé útvary ÚP, tak i UoZ, zaměstnavatelé a další spolupracující instituce např. agentury práce.

Pro zautomatizování procesu zprostředkování zaměstnání (párování volných pracovních míst a UoZ) by se měly informace o UoZ shromažďovat do odborného a zájmového profilu (OZ profil), který by měl mít stejnou strukturu dat jako informace o volných pracovních místech.² Úvodní vložení informací do OZ profilu provádí občan v souvislosti s evidencí na ÚP při vyplňování žádosti o zprostředkování zaměstnání anebo žádosti o podporu v nezaměstnanosti, jejichž on-line verze jsou již dnes k dispozici na integrovaném portálu MPSV, ale nevyužívají se. Jejich využívání se odrazí ve snížení pracnosti vkládání údajů o UoZ do softwarové aplikace ÚP a zvýšení kapacity ÚP ve prospěch jiných činností.

Dalším předpokladem zefektivnění aktivit ÚP je zřízení call centra ÚP, jehož prostřednictvím bude možno vyřizovat většinu agend týkající se UoZ.

Klient, který vyplnil žádost o zprostředkování zaměstnání anebo žádost o podporu v nezaměstnanosti on-line, ji musí "aktivizovat", tj. osobně se dostavit se žádostí s čárovým kódem a s požadovanými doklady do útvaru evidence ÚP, kde je žádost zkontrolována a pořízena fotokopie požadovaných dokladů. Žádost referent evidence vytiskne a klient podepíše. Okamžikem "ověření / autorizace" referentem evidence se žádost z datového úložiště přehraje do softwarové aplikace ÚP, kde se vyplní OZ profil daného UoZ. Softwarová aplikace ÚP musí umět vyhodnotit OZ profil daného UoZ a nabídnout některou z variant poradensko-zprostředkovatelského režimu práce s UoZ – tj. zařazení UoZ do jedné ze tří zón (režimů práce s UoZ). V případě, že se jedná o první evidenci, softwarová aplikace automaticky zapíše UoZ na nejbližší volný termín úvodní povinné skupinové informační schůzky dané zóny a vytiskne pozvánku s detaily konání této schůzky. Evidence, tj.

¹ FREIBERGOVÁ, Z. *Informačně-poradenské služby veřejných služeb zaměstnanosti podporující pracovní uplatnění občanů: Popis stávajícího a návrh nového modelu*. Závěrečná zpráva projektu Institut trhu práce, klíčová aktivita č. 6. Národní vzdělávací fond. Praha, 2008.

² Nabízí se zde další rozvoj kompetenčního modelu služeb zaměstnanosti vytvořeného v rámci projektu výzkumu pro potřeby státu pro MPSV v roce 2009.

kompletace požadovaných dokladů, musí být ukončena do jednoho měsíce od aktivizace žádosti.

Navrhují se tři základní zóny – režimy práce s UoZ:

- A) Servisní zóna – pro UoZ s předpokladem brzkého nalezení zaměstnání bez pomoci ÚP,
- B) Zóna poradenské podpory – pro UoZ s potřebou poradenské intervence, rekvalifikace a podporou zprostředkování zaměstnání,
- C) Zóna zvýšené poradenské péče – pro UoZ, kteří nemají dobré vyhlídky na získání zaměstnání, přesto jsou po odstranění zejména sociálních bariér zaměstnatelní.

Pro každou zónu je potřeba vytvořit metodiku práce s UoZ a stanovit povinnosti UoZ. Přejít mezi jednotlivými zónami je možný podle situace a potřeb UoZ, ale i situace na trhu práce.

1) Servisní zóna

Do první zóny jsou zařazeni nerizikovní UoZ, u kterých je předpoklad, že si práci naleznou sami. Počítá se zde s maximálním využitím různých nadstavbových funkcí softwarové aplikace ÚP (dříve OKpráce) a call centra. Např.:

- a) UoZ zařazení do této zóny budou kontrolováni pouze přes přihlašování se do softwarové aplikace ÚP (např. každých 14 dní vyplní krátký monitorovací dotazník, kde uvedou aktivity, které podnikli pro získání zaměstnání). Tuto povinnost bude sledovat jen softwarová aplikace ÚP. V případě porušení povinnosti aplikace sama vyzve UoZ k vyplnění dotazníku (e-mail, SMS, hlasová zpráva). Pokud se tak nestane, pozve jej na ÚP ke zprostředkovateli (systém musí umět vygenerovat datum i hodinu schůzky se zprostředkovatelem).
- b) Každý UoZ bude mít stanovenou horní hranici setrvání v servisní zóně (od jednoho do čtyř měsíců od data evidence např.: jeden měsíc pro mladé UoZ bez praxe, čtyři měsíce pro UoZ, kteří se v evidenci ocitli po pěti letech souvislého zaměstnaneckého poměru). Dva týdny před uplynutím tohoto termínu bude UoZ softwarovou aplikací ÚP pozván na schůzku s poradcem pro zprostředkování druhé zóny.
- c) UoZ si může sám prodloužit setrvání v této zóně v případě, že obdrží UoZ příslib zaměstnání. Pokud je doba nástupu do zaměstnání delší než 1 měsíc, musí do systému vložit IČO zaměstnavatele a spojení na osobu, se kterou má nástup domluven. Při opakovaném pokusu o prodloužení setrvání v zóně dostane UoZ automatickou výzvu k návštěvě poradce pro zprostředkování druhé zóny.
- d) Softwarová aplikace ÚP musí umět spolehlivě párovat OZ profil s profily volných pracovních míst a zasílat UoZ upozornění na každé volné pracovní místo se shodou větší např. než 75 % e-mailem, SMS nebo do hlasové schránky UoZ (podle toho, jaký způsob UoZ zvolí ve svém OZ profilu). Volné pracovní místo se poznamená do aplikace, která musí zároveň umožňovat UoZ vložit poznámku, zda na volné pracovní místo reagoval a s jakým výsledkem.

- e) V případě, že si UoZ přeje ukončit evidenci, měl by mít možnost se z evidence odhlásit bez návštěvy ÚP prostřednictvím softwarové aplikace ÚP nebo call centra (pro ověření lze použít stejně jako v on-line bankovním kód zaslaný softwarovou aplikací formou SMS na mobil UoZ).
- f) V případě, že si UoZ přeje navštívit zprostředkovatele, měl by mít možnost vygenerovat prostřednictvím softwarové aplikace ÚP datum a hodinu schůzky, případně zavolat na call centrum, pokud si není jist, zda k vyřešení svého problému potřebuje osobní schůzku.
- g) Všechny výše uvedené on-line služby by mělo umět zprostředkovat i call centrum v případě, že se UoZ není schopen dostat k internetu. Softwarová aplikace ÚP by měla umět rozpoznat UoZ podle čísla telefonu. Pro ověření oprávněnosti lze položit kontrolní otázku. Volání na call centrum by mělo být pro UoZ bezplatné.

Funkce uvedené pod body d) – g) musí fungovat ve všech zónách a pro všechny UoZ, nejen v servisní zóně.

Pro zabezpečení funkcí této zóny musí být na ÚP zabezpečen volný přístup k softwarové aplikaci ÚP prostřednictvím kiosků nebo počítačů (pokud možno ve vstupním hale do ÚP). Tyto prostory by měly být uspořádány tak, aby se nově příchozí cítili příjemně a nepociťovali žádné bariéry pro získávání informací a použití softwarové aplikace ÚP. Součástí vybavení by měla být i tiskárna pro tisk vložených žádostí a vypárovaných nabídek volných pracovních míst. Tiskárna by měla být obsluhována pracovníkem ÚP (informátor), který poskytuje příchozím informace o službách ÚP.

Pokud si uchazeč během stanovené doby práci nenalezne, přechází automaticky do zóny poradenské podpory.

2) Zóna poradenské podpory

V zóně poradenské podpory musí každý UoZ projít vstupním pohovorem s poradcem pro zprostředkování (cca 30 minut). Cílem tohoto setkání je upřesnění OZ profilu, prodiskutování vyhlídek na získání zaměstnání, dohodnutí dalších kroků pro hledání zaměstnání a sepsání dohody o aktivitách, které bude UoZ pro získání zaměstnání realizovat. Tato dohoda se po pěti měsících od data evidence zreviduje formou individuálního akčního plánu. V této dohodě bude uvedeno rozhodnutí UoZ:

- o výběru jedné ze tří možností:
 - o zůstane v péči ÚP,
 - o využije zprostředkovatelských služeb agentury práce,
 - o přejde do režimu nepravidelného kontaktu a nabídky volných pracovních míst na Czech Pointu,
- o využití jednorázového poukazu na:³

³ Základním předpokladem pro zavedení těchto poukázek je:

- Stanovení minimálních standardů těchto služeb.
- Certifikace poskytovatelů těchto služeb a zveřejňování jejich seznamů.
- Stanovení maximálních cen těchto služeb.

- individuální poradenskou službu (speciální poradenství, bilanční diagnostika, pracovní diagnostika, kariérový psycholog, poradenství pro rekvalifikace, poradenství pro začínající podnikatele, poradenství pro osoby ohrožené osobním bankrotem, posouzení zdravotních, kvalifikačních a osobnostních předpokladů pro doporučení vhodného zaměstnání atd.),
- skupinovou poradenskou službu (motivační kurz, skupinové poradenství formou Job Clubu),
- zprostředkovatelskou službu,
- rekvalifikaci,
- další odborné vzdělávání,
- o zapojení se do:⁴
 - veřejně prospěšných prací,
 - veřejné služby,
 - příležitostné registrované práce,
 - dobrovolnické práce.

Ve všech uvedených případech se UoZ nevyhne plnění stanovených aktivit (jednou za dva týdny vstup do softwarové aplikace a vyplnění dotazníku o realizovaných aktivitách pro získání zaměstnání) a jejich monitorování. Dohodnuté aktivity se zapíší do softwarové aplikace ÚP a vytisknou se formou Dohody o aktivitách. Změny dohody jsou ze strany UoZ možné jen během osobní konzultace s poradcem pro zprostředkování. Na nedodržení jakékoliv části dohody ze strany UoZ a nepodání vysvětlení během 8 pracovních dní musí ÚP reagovat např. změnou režimu kontroly UoZ, zařazením do některého z výše uvedených opatření nebo jinou formou sankce.

Pokud si UoZ nenajde zaměstnání do uplynutí dvojnásobku podpůrní doby (UoZ ve věku do 50 po dobu 10 měsíců, 50-55 let věku 16 měsíců, nad 55 let věku 22 měsíců), je na tuto skutečnost 14 dní předem upozorněn softwarovou aplikací ÚP a zároveň mu je sjednána schůzka se speciálním poradcem třetí zóny.

3) Zóna zvýšené poradenské péče

Do zóny zvýšené poradenské péče jsou hned po evidenci zařazováni UoZ s více než pěti evidencemi v posledních dvou letech, osoby se zdravotním postižením (OZP) a účastníci pracovní rehabilitace (ÚPR). Automaticky sem jsou zařazeni všichni stávající nezaměstnaní, kteří jsou v evidenci déle, než je dvojnásobek podpůrní doby (viz zóna poradenské podpory).

V zóně zvýšené poradenské péče musí každý UoZ projít vstupním pohovorem se speciálním poradcem (cca 30 minut). Cílem tohoto setkání je upřesnění OZ profilu, prodiskutování vyhlídek na získání zaměstnání, dohodnutí dalších kroků pro hledání zaměstnání a inovace individuálního akčního plánu. Všichni nově příchozí UoZ jsou zařazeni softwarovou aplikací do motivačního kurzu, ve kterém jsou vybráni UoZ pro bilanční diagnostiku, případový management a pracovní rehabilitaci. S UoZ, kteří nebyli vybráni do žádné z těchto tří skupin, se dále pracuje stejně jako v zóně poradenské podpory. S dlouhodobě nezaměstnanými se

⁴ Základním předpokladem je zveřejňování poptávaných služeb, aby si UoZ mohli vybírat.

průběžně poradensky pracuje na odstranění sociálních překážek hledání zaměstnání, které ovlivňují zejména sociální postavení klienta a jsou důvodem sociálního vyloučení, a připravuje se jejich návrat na trh práce a do běžného sociálního prostředí.

Ing. Zuzana Freibergová

Středisko podpory poradenských služeb Národního vzdělávacího fondu, o.p.s.

Opletalova 25, 110 00 Praha 1

tel. 224 500 580, freibergova@nvf.cz

19. 12. 2011