



|  |
| --- |
| **Opis projektu** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Názov projektu:** | **Sieťovanie a rozvoj verejných služieb zamestnanosti** |
| **Žiadateľ o NFP:** | **Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny** |
| **Dĺžka realizácie aktivít projektu**  **(od-do):** | **01/2015 – 11/2015** |



Programové obdobie 2007 – 2013

**Matica projektu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Celkový cieľ | Objektívne overiteľný ukazovateľ | Zdroje overenia |  |
| Zlepšovanie kvality a modernizácia poskytovaných verejných služieb zamestnanosti | Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov | Priebežná monitorovacia správa.  Výstupy ITMS.  Záverečná monitorovacia správa po ukončení realizácie aktivít projektu. |  |
| Špecifický cieľ resp. ciele | Objektívne overiteľné ukazovatele | Zdroje overenia | Predpoklady |
| Vytvorenie dlhodobej spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.  Skvalitnenie služieb zamestnanosti prostredníctvom zvyšovania kvality ľudských zdrojov. | Počet úspešne vyškolených osôb  Počet úspešne vyškolených osôb – muži  Počet úspešne vyškolených osôb – ženy | Následné monitorovacie správy. | Aktívne využívanie vytvorenej metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.  Využívanie vedomostí nadobudnutých v rámci vzdelávacích aktivít u vyškolených zamestnancov. |
| Výsledky projektu | Objektívne overiteľné ukazovatele | Zdroje overenia | Predpoklady |
| Metodika spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.  Úspešne vyškolení zamestnanci. | Počet vypracovaných štúdií, analýz, strategických dokumentov  Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov - spolu  Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – muži  Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – ženy  Počet osôb vyškolených v projekte | Priebežné monitorovacie správy.  Výstupy ITMS.  Záverečná monitorovacia správa po ukončení realizácie aktivít projektu. | Vytvorená metodika spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti uplatniteľná v praxi.  Úspešné absolvovanie vzdelávacích aktivít zamestnancami. |
| Aktivity | Prostriedky | Náklady | Predpoklady |
| Tvorba metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.  Vzdelávanie zamestnancov | Celkové výdavky projektu vo výške:646 639,11 €  Z prioritnej osi 3:72 035,60 €  Z prioritnej osi 4: 574 603,51 € | Náklady projektu na aktivitu 1:  57 272,24 €  Z prioritnej osi 3: 6 380,13 €  Z prioritnej osi 4: 50 892,11 €  Náklady projektu na aktivitu 2:  506 147,71 €  Z prioritnej osi 3: 56 384,85 €  Z prioritnej osi 4: 449 762,86 €  Nepriame výdavky: 83 219,16 €  Z prioritnej osi 3: 9 270,61 €  Z prioritnej osi 4: 73 948,55 € | Aktívna kooperácia expertov pri spracovaní metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.  Zabezpečenie účasti zamestnancov na vzdelávacích aktivitách. |
|  |  |  | Celkový predpoklad |
|  |  |  | Celospoločenský záujem zlepšovať kvalitu a modernizovať poskytované verejné služby zamestnanosti.  Finančné prostriedky alokované na projekt a plynulé finančné toky. |

**Použité skratky:**

ADZ agentúry dočasného zamestnávania

APZ agentúry podporovaného zamestnávania

CCP celková cena práce

ESF Európsky sociálny fond

ITMS Informačno-technologický monitorovací systém

MPSVR SR Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

OSO Oddelenie služieb pre občana

RO pre OP ZaSI Riadiaci orgán pre Operačný program Zamestnanosť a sociálna inklúzia

SP sociálna poisťovňa

UoZ uchádzač o zamestnanie

úrady PSVR úrady práce, sociálnych vecí a rodiny

Ústredie PSVR Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny

ZP zdravotná poisťovňa

ŽoP žiadosť o platbu

Zákon o službách zamestnanosti – zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

**Východiskový a očakávaný stav**

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Potreba prepojenia a vzájomnej spolupráce verejných a neštátnych služieb zamestnanosti je jedným z riešení pre dosiahnutie zvýšenia zamestnanosti, udržateľného rastu, sociálneho začlenenia a adresného riešenia situácie klientov poskytovateľmi služieb zamestnanosti. Zámerom je cielená podpora zameraná na získanie kľúčových informácií, ktoré budú viesť k lepšiemu a rýchlejšiemu uplatneniu klientov na trhu práce a tým k zvýšeniu zamestnanosti a k zníženiu nezamestnanosti.

V súčasnosti služby zamestnanosti poskytujú štátni a neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti. Každý z nich eviduje informácie o svojich klientoch - UoZ, ako aj o záujemcoch o zamestnanie, rovnako ako aj informácie o potrebách zamestnávateľov a o voľných pracovných miestach. Niektoré informácie sú duplicitné. Každý poskytovateľ služieb zamestnanosti používa iný informačný systém, iný spôsob práce, iné kódy, príp. iné číselníky. Z uvedeného dôvodu je potrebné zlepšiť spoluprácu poskytovateľov služieb zamestnanosti v oblasti sprostredkovania zamestnania, t.j. nastaviť metodiku, ktorá bude viesť k jednotnému spôsobu evidencie a tým k rýchlejšej výmene informácií tak o klientoch, ako aj o zamestnávateľoch a voľných pracovných miestach. To by malo viesť k odbúravaniu administratívnej záťaže zamestnancov, poskytovateľov služieb zamestnanosti, občanov - UoZ a záujemcov o zamestnanie, ako aj zamestnávateľov a následne by to malo viesť k flexibilnejšiemu sprostredkovaniu zamestnania, čím sa na jednej strane naplnia potreby klientov hľadajúcich zamestnanie a na druhej strane potreby zamestnávateľov rýchlo a pružne obsadiť voľné pracovné miesta osobami s požadovanou kvalifikáciou a praxou.

Okrem štátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti poskytujú svoje služby občanom aj neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti, ktorými sú napr. APZ a ADZ.

APZ sú právnické alebo fyzické osoby, ktoré poskytujú služby občanom so zdravotným postihnutím, dlhodobo nezamestnaným občanom a zamestnávateľom. Služby občanom sú zamerané na uľahčenie získania zamestnania alebo na udržanie zamestnania. Pre zamestnávateľa APZ poskytuje služby smerujúce k uľahčeniu získania zamestnanca z radov občanov so zdravotným postihnutím alebo dlhodobo nezamestnaných občanov, ide o tzv. „podporované zamestnávanie“. V roku 2013 prišlo k nárastu poskytnutých služieb APZ v porovnaní s rokom 2012 o 3 954 poskytnutých služieb. Vývoj počtu sprostredkovaných zamestnaní APZ mal v priebehu rokov 2008 až 2012 klesajúcu tendenciu a nárast nastal až v roku 2013 v porovnaní s rokom 2012 o 1 557 sprostredkovaných zamestnaní.

ADZ vykonávajú svoju činnosť na základe povolenia vydaného Ústredím PSVR, po splnení podmienok stanovených zákonom o službách zamestnanosti. V roku 2013 poskytlo 197 ADZ dočasné zamestnanie 4 660 zamestnancom.

Nevyhnutnou súčasťou zlepšovania kvality poskytovaných služieb je potreba skvalitňovania ľudských zdrojov prostredníctvom vzdelávania zamestnancov v oblasti odborného vzdelávania a precizovania komunikačných zručností. V systéme Ústredia PSVR a úradov PSVR pracuje v súčasnosti veľa nových zamestnancov, ktorí neprešli interným vzdelávaním, ale aj dobrých odborníkov, ktorí vo vzťahu k vyššie uvedeným cieľom signalizujú potrebu prehlbovania odborných zručností prostredníctvom ďalšieho vzdelávania.

V súčasnom období pretrvávajú značné rozdiely v  jednotlivých regiónoch Slovenska, ktoré sú premietnuté v oblasti pracovných príležitostí, vzdelanostnej i sociálnej štruktúre obyvateľstva. Z uvedeného vyplýva aj potreba rozdielnych prístupov zamestnancov úradov PSVR ku klientom podľa špecifík konkrétneho regiónu a preto vzdelávanie v oblasti priamej práce s klientom musí rozvíjať pracovné kompetencie individuálneho prístupu ku klientom podľa regionálnych špecifík.

Profesionalita, odbornosť a aktívny prístup zamestnancov, ktorí sú organizačne začlenení na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny ku klientom je jedným zo základných predpokladov úspešnej implementácie zmeny vo fungovaní úradov práce, ktorá sa formálne prejaví vznikom tzv. oddelenia služieb pre občana. Toto oddelenie sa stáva iniciačným kontaktným bodom klienta s úradom a základnou úlohou pracovníkov tohto oddelenia je riadeným rozhovorom získať tzv. 360° pohľad na klienta. To im umožní cielenejšie, adresnejšie a hlavne individuálne pracovať s klientom s cieľom umiestniť ho na trhu práce či už prostredníctvom verejných alebo neštátnych služieb zamestnanosti. Na druhej strane si tento aktívny prístup vyžaduje vysoký stupeň komunikačných zručností, empatie a odborných znalostí, ktoré možno vybudovať správne zvoleným cieleným školením alebo preškolením s dôrazom na diferenciáciu cieľových skupín zamestnancov.

Ústredie PSVR a úrady PSVR sa budú prostredníctvom predkladaného národného projektu snažiť o zvýšenie profesionality svojich zamestnancov.

**Cieľová skupina:**

* zamestnanci verejnej správy

**Užívatelia výsledkov projektu:**

* štátni a neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti a ich klienti

**Potreby cieľovej skupiny:**

Ústredie PSVR prostredníctvom jednotlivých úradov PSVR má záujem zlepšovať kvalitu poskytovania svojich služieb všetkým klientom, jednak občanom, zamestnávateľom a ostatným, čo bude viesť k splneniu cieľov Európa 2020: v oblasti zamestnanosti a boja proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu. Pre efektívne a účinné dosiahnutie cieľa je potrebné vytvoriť sieť verejných služieb zamestnanosti a neštátnych služieb zamestnanosti. Potreba prepojenia verejných a neštátnych služieb zamestnanosti je jedno z riešení pre rozvoj zamestnanosti, sociálneho začlenenia a adresného riešenia situácie klientov poskytovateľov služieb zamestnanosti a udržateľného rastu. Cielená podpora bude zameraná na získanie a výmenu kľúčových informácii, ktoré budú viesť k lepšiemu a rýchlejšiemu uplatneniu klientov poskytovateľov služieb zamestnanosti na trhu práce a tým k zvýšeniu zamestnanosti a zníženiu nezamestnanosti. V súčasnosti služby zamestnanosti poskytujú štátni a neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti. Každý z nich eviduje informácie o UoZ, ako aj o záujemcoch o zamestnanie, rovnako ako aj informácie o  zamestnávateľoch a voľných pracovných miestach. Niektoré informácie sú duplicitné a klient - občan i zamestnávateľ ich poskytuje osobitne každému poskytovateľovi služieb zamestnanosti, s ktorým spolupracuje. Každý poskytovateľ služieb zamestnanosti používa iný informačný systém a iný spôsob práce. Z uvedeného dôvodu je potrebné zlepšiť spoluprácu poskytovateľov služieb zamestnanosti v oblasti sprostredkovania zamestnania najmä pri jednotnej evidencii, výmene, príp. zdieľaní informácií. Cieľom je skvalitnenie služieb zamestnanosti, príprava na prepojenie a výmenu informácií v oblasti sprostredkovania zamestnania medzi štátnymi a neštátnymi poskytovateľmi služieb zamestnanosti. To by malo viesť k odbúravaniu administratívnej záťaže zamestnancov poskytovateľov služieb zamestnanosti ako aj ich klientov (občanov a zamestnávateľov) a následne by to malo viesť k flexibilnejšiemu sprostredkovaniu zamestnania, čím sa na jednej strane naplnia potreby klientov hľadajúcich zamestnanie a na druhej strane potreby zamestnávateľov obsadiť voľné pracovné miesta.

Klientmi úradov PSVR sú občania, ale aj zamestnávatelia a neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti, ktorým je potrebné poskytovať kvalitné a profesionálne služby. Je dôležité zabezpečiť sústavné zlepšovanie kvality ľudských zdrojov, čo je možné dosiahnuť najmä vzdelávaním zamestnancov, ktorí sú organizačne začlenení na úradoch PSVR.

V rámci vzdelávania je veľmi dôležité:

1. pravidelné vzdelávanie zamestnancov v dôsledku neustáleho prísunu nových informácií, metód a foriem práce s klientmi, ako aj potreby obnovy – opätovnému tréningu už nadobudnutých vedomostí a zručností,
2. vzdelávanie zamestnancov v dôsledku organizačných zmien, na základe ktorých dochádza k presunom zamestnancov na iné pracovné pozície, príp. k prijímaniu nových zamestnancov.

Rovnako je potrebné zamestnancom ozrejmiť zmeny, ktoré v organizácii nastávajú, ich kľúčové kompetencie, aby poznali štýly komunikácie s klientom, partnermi, kolegami a vedeli, ako zvládať záťažové situácie. Tréningy pre zamestnancov je nevyhnutné zamerať na rozvoj obchodných a manažérskych zručností, nakoľko súčasní zamestnanci tieto zručnosti nemajú osvojené. Z uvedených dôvodov budú školenia zamerané na proklientskú orientáciu, poskytnú zamestnancom vedomosti o tom, ako sa vhodne správať, vedieť efektívne komunikovať, ovládať svoje pocity a zachovať si úctu ku klientovi, byť empatický, asertívny, chrániť si svoje vlastné hranice a predchádzať vyhoreniu. Je potrebné, aby zamestnanci získali vedomosti o technikách a metódach práce s klientom zamerané na získanie informácií o potrebách a možnostiach klienta vo vzťahu k pracovnému miestu, na motiváciu klienta (napr. vedenie štruktúrovaného rozhovoru a pod.).

OČAKÁVANÁ SITUÁCIA PO SKONČENÍ REALIZÁCIE PROJEKTU

Lepšia spolupráca medzi štátnymi a neštátnymi poskytovateľmi služieb zamestnanosti bude viesť k vzájomnému prepojeniu a výmene informácií v oblasti sprostredkovania zamestnania, čo bude znamenať zvýšenie efektívnosti práce a úsporu pre poskytovateľov služieb zamestnanosti, pretože budú disponovať väčším objemom informácií, ktoré získajú v kratšom čase a  s nižšími nákladmi. Následne to bude znamenať výrazný príspevok pre UoZ a záujemcov pre zamestnanie, pretože získajú komplexnejšie informácie o situácii na trhu práce a zvýši sa ich možnosť zamestnať sa.

Vyškolení **zamestnanci,** ktorí sú organizačne začlenení na úradoch PSVR, by mali získať vedomosti najmä z oblasti práce s klientom, čo prinesie zvýšenie spokojnosti klienta, keďže sa mu bude venovať zamestnanec, ktorý uplatní individuálny prístup podľa konkrétnych problémov a situácie klienta s prihliadnutím na regionálne špecifiká a poskytne klientovi adresnú pomoc.

Výsledkom národného projektu bude:

* Metodika spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
* Úspešne vyškolení zamestnanci, ktorí sú organizačne začlenení na úradoch PSVR.

**Spôsob realizácie projektu**

Štruktúra projektu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Hlavné aktivity a podaktivity projektu | Začiatok hlavnej aktivity / podaktivity | Koniec hlavnej aktivity / podaktivity | Merateľný ukazovateľ výsledku | Merná jednotka | Počet jednotiek |
| Tvorba metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti. | 03/2015 | 10/2015 | Počet vypracovaných štúdií, analýz, strategických dokumentov | Počet | 1 (1/1) |
| Vzdelávanie zamestnancov | 01/2015 | 10/2015 | Počet osôb vyškolených v projekte | Počet | 2000 (223/1777) |
|  |  |  | Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov - spolu | Počet | 2000 (223/1777) |
|  |  |  | Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov - ženy | Počet | 1800 (201/1599) |
|  |  |  | Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov - muži | Počet | 200  (22/178) |

Projekt sa realizuje ako multicieľový projekt v rámci opatrení 3.3 a 4.1 a preto boli hodnoty ukazovateľov pre uvedené opatrenia určené pomerom 11,14 (opatrenie 3.3) a 88,86 (opatrenie 4.1) z celkovej plánovanej hodnoty ukazovateľov.

**Aktivita č. 1 - Tvorba metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti**

**Termín realizácie:**03/2015 - 10/2015

**Cieľ aktivity:**

Cieľom aktivity je vytvoriť metodiku na spoluprácu štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti, ktorá by viedla k prepojeniu a výmene informácií z oblasti sprostredkovania zamestnania a tým ku skvalitneniu a prepojeniu verejných a neštátnych služieb zamestnanosti.

Ako sa uvádza vo východiskovom stave, ako aj v opise potrieb cieľových skupín, v súčasnosti služby zamestnanosti poskytujú štátni a neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti. Každý z nich eviduje informácie o svojich klientoch - UoZ, ako aj o záujemcoch o zamestnanie, rovnako ako aj informácie o  zamestnávateľoch a o voľných pracovných miestach. Niektoré informácie sú duplicitné. Každý poskytovateľ služieb zamestnanosti používa iný informačný systém, iný spôsob práce, iné kódy, príp. iné číselníky. Z uvedeného dôvodu je potrebné zlepšiť spoluprácu poskytovateľov služieb zamestnanosti v oblasti sprostredkovania zamestnania, t.j. nastaviť metodiku, ktorá bude viesť k jednotnému spôsobu evidencie a tým k rýchlejšej výmene informácií tak o klientoch, ako aj o zamestnávateľoch a voľných pracovných miestach.

Cieľom dokumentu  je nastavenie vzájomnej spolupráce, spôsobu, rozsahu a obsahu vzájomnej spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti, čo by malo viesť k zlepšeniu kvality poskytovaných  služieb zamestnanosti a k zvýšeniu efektivity výkonu, čo bude v konečnom dôsledku viesť ku skvalitneniu služieb a následne by sa to malo odraziť aj v znížení nezamestnanosti. Na prepojenie verejných a neštátnych služieb zamestnanosti je nevyhnutné, aby sa aj na príprave metodiky podieľali zástupcovia  z radov štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti, ako aj zástupcovia zamestnávateľov, čo je možné zabezpečiť nomináciou zástupcov nižšie uvedených inštitúcií.

**Podrobný opis aktivity:**

**Expertný tím** bude zložený z nominovaných zástupcov Asociácie personálnych agentúr Slovenska, Republikovej únie zamestnávateľov, Asociácie zamestnávateľských zväzov a združení Slovenskej republiky, vybraných Agentúr dočasného zamestnávania a Agentúr podporovaného zamestnávania, Slovenskej akadémie vied, Konfederácie odborových zväzov, zamestnancov MPSVR SR a Ústredia PSVR a v prípade potreby aj zo zástupcov iných organizácií. Ide o predpokladaný počet expertov, ako aj predpokladaný okruh organizácií, ktorý sa môže meniť podľa reálnej potreby, ktorá vznikne počas realizácie aktivity. Počet členov expertného tímu je maximálne 10 členov súčasne - členovia sa môžu meniť, ak dôjde pri realizácii projektu k situácii, že by expert z nejakého dôvodu nemohol pracovať v expertnom tíme počas celej dohodnutej doby (napr. zo zdravotných alebo iných závažných dôvodov).

Spolu experti odpracujú 1400 hodín, t.j. **v priemere** na 1 experta pripadne 140 hod. Zamestnaní budú v rámci dohôd o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru. V intenciách Usmernenia RO N3/2007 v platnom znení budú do aktivity zapojení experti na úrovni 1, t.j. experti s dĺžkou praxe od 1 do 4 rokov, čo však nevylučuje zapojenie i expertov s dlhšou dobou praxe, avšak bez nároku na vyššiu hodinovú sadzbu.

Expertný tím vypracuje dokument v nasledujúcej štruktúre. Štruktúra dokumentu môže byť upravená, resp. doplnená samotnými expertmi:

1. Popis existujúceho stavu v oblasti sprostredkovania zamestnania u štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
2. Určenie a popis oblastí pre budúcu možnú spoluprácu u štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
3. Návrh metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
4. Závery a odporúčania.

Požiadavky na vypracovanie metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti:

1. vymedzenie jednotného spôsobu a formy spolupráce medzi štátnymi a neštátnymi poskytovateľmi služieb zamestnanosti
2. návrhy jednotného spôsobu a formy výmeny informácií týkajúcich sa sprostredkovania zamestnania a preskúmanie a popis reálnych možností prepojenia informačných systémov.

**Zadanie na vypracovanie dokumentu –„Metodika spolupráce verejných a neverejných poskytovateľov služieb zamestnanosti“ v zmysle Príručky pre žiadateľa o NFP**

*1.1. hlavný cieľ dokumentu a jeho súlad s cieľmi Operačného programu Zamestnanosť*

*a sociálna inklúzia (ďalej len „OP ZaSI“) a projektu*

Cieľom dokumentu je nastavenie vzájomnej spolupráce, spôsobu, rozsahu a obsahu vzájomnej spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti, čo by malo viesť k zlepšeniu kvality poskytovaných služieb zamestnanosti a k zvýšeniu efektivity výkonu.

*1.2. parciálne odborné ciele dokumentu a ich súlad s cieľmi OP ZaSI a očakávané výsledky*

Zmapovanie existujúcich subjektov, ktoré poskytujú služby zamestnanosti (subjektov, ich vnútorných prepisov, postupov, informačných systémov, číselníkov, prevodových mostíkov), následne ich sumarizácia a nájdenie spoločného prieniku.

*1.3. zdôvodnenie potreby (opodstatnenosti) vypracovania dokumentu a uvedenie konkrétnej potreby alebo problematiky, ku ktorej budú dosiahnuté údaje/výsledky podkladom (t.j. popísanie nevyhnutnosti vypracovania dokumentu, z čoho vyplýva jeho potreba, kto bude využívať jeho výsledky)*

Potreba vychádza z cieľa dokumentu - nastavenie spôsobu, rozsahu a obsahu vzájomnej spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti

*1.4. návrh osnovy dokumentu*

Výstupom práce expertného tímu nominovaných zástupcov bude spracovanie metodiky – dokumentu. Členovia tímu na základe zozbieraných úradov, určia osnovu, rozsah, ako aj obsah dokumentu, ktorý by mal mať nasledujúcu podobu:

1. Popis existujúceho stavu v oblasti sprostredkovania zamestnania u štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
2. Určenie a popis oblastí pre budúcu možnú spoluprácu u štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
3. Návrh metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.
4. Závery a odporúčania.

*1.5. zdôvodnenie využiteľnosti dokumentu pre žiadateľa o NFP*

Metodika bude využiteľná pre štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb, so zreteľom na poskytovanie kvalitnejších služieb klientom zo strany štátnych a neštátnych poskytovateľov.

*1.6. popis kvalifikačných predpokladov a požiadaviek na zhotoviteľa/zhotoviteľov dokumentu (t.j. odbornosť a prax v prislúchajúcej odbornej činnosti)*

Metodiku budú spracovávať nominovaní zástupcovia Asociácie personálnych agentúr Slovenska, Republikovej únie zamestnávateľov, Asociácie zamestnávateľských zväzov a združení Slovenskej republiky, vybraných Agentúr dočasného zamestnávania a Agentúr podporovaného zamestnávania, Slovenskej akadémie vied, Konfederácie odborových zväzov, MPSVR SR a Ústredia PSVR a v prípade potreby aj zo zástupcov iných organizácií. Nakoľko ide o nominovaných zástupcov – expertov, bude sa požadovať prax od 1 do 4 rokov, čo však nevylučuje zapojenie i expertov s dlhšou dobou praxe, avšak bez nároku na vyššiu hodinovú sadzbu.

*1.7. skúsenosti žiadateľa o NFP s vypracovávaním rovnakých alebo obdobne zameraných dokumentov v predchádzajúcom období (t.j. uviesť, koľko dokumentov a ktoré subjekty v predchádzajúcom období u toho istého žiadateľa o NFP/prijímateľa využili, na akú oblasť boli zamerané a akú mieru úspešnosti napomohli dosiahnuť pri riešení problematiky).*

Ústredie PSVR má skúsenosti s tvorbou metodík a usmernení, ktoré sú aplikované v praxi.

*1.8. prehlásenie žiadateľa, že nemá vedomosť o tom, že by dokument s rovnakým obsahom a zameraním bol už v predchádzajúcom období vypracovaný.*

Dokument s rovnakým obsahom a zameraním nebol v predchádzajúcich obdobiach vypracovaný.

Očakávaný stav po vypracovaní metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti a po jej aplikovaní do praxe:

1. skvalitnenie, zefektívnenie a zvýšenie flexibility práce so zamestnávateľmi aj s UoZ vo väzbe na ich umiestňovanie na trhu práce
2. flexibilnejší prístup zamestnancov štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti k informáciám.

Vypracovanie metodiky spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti predstavuje prvotný stupeň, začiatok spolupráce medzi štátnymi a neštátnymi poskytovateľmi služieb zamestnanosti, ktorá sa pretaví do konkrétneho prepojenia IS a do elektronickej výmeny informácií v budúcnosti.

Expertný tím sa bude stretávať v priemere dvakrát mesačne, v prípade potreby aj viackrát, v rámci priestorov Ústredia PSVR prípadne v rámci priestorov MPSVR SR, pričom nie je podmienka účasti všetkých členov expertného tímu na každom stretnutí. Účastníkom pracovných stretnutí bude poskytnuté malé občerstvenie (napr. čaj, káva, nealko nápoje, príp. obložené chlebíčky a slané pečivo). Výsledkom práce expertného tímu bude spoločný dokument „Metodika spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti“.

Okrem expertného tímu budú uvedenú aktivitu zabezpečovať počas jej realizácie 2 novoprijatí zamestnanci Ústredia PSVR na pozícii **metodik**. Jeden bude zamestnancom odboru metodiky informačných systémov, druhý bude zamestnancom odboru sprostredkovateľských služieb. Ide o prepojenie činnosti dvoch vecných úsekov. Metodici budú mapovať činnosti všetkých ADZ a APZ so zameraním na ich vnútorné predpisy, číselníky, prevodové mostíky, postupy, budú definovať jednotnú logickú líniu v oblasti spolupráce a zabezpečovať súlad s vnútornými predpismi Ústredia PSVR. Takisto budú nastavovať realizovateľnosť spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti v reálnych podmienkach Ústredia PSVR.

**Položky rozpočtu:**

* + 610620 Osobné náklady – CCP 2 zamestnancov Ústredia PSVR (metodici)
  + 637014 Stravovanie - 2 zamestnanci Ústredia PSVR (metodici)
  + 637027 Odmeny zamestnancov mimo pracovného pomeru – hrubá odmena 10 expertov pracujúcich na dohody mimo pracovného pomeru
  + 610620 Osobné náklady – povinné odvody 10 expertov pracujúcich na dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru
  + 637001 Školenia, kurzy, semináre, porady, konferencie, sympózia - občerstvenie na zasadnutiach expertného tímu

**Výstup aktivity:**

Metodika spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti vypracovaná expertným tímom. Dokument bude uverejnený na web stránke žiadateľa v zrozumiteľnej forme. Konečné posúdenie dokumentu zabezpečí odbor metodiky informačných systémov a odbor sprostredkovateľských služieb Ústredia PSVR a odborný garant - sekcia práce MPSVR SR.

**Aktivita č. 2 – Vzdelávanie zamestnancov**

**Termín realizácie:**01/2015 - 10/2015

**Cieľ aktivity:**

Cieľom aktivity je zlepšenie kvality ľudských zdrojov. Klientmi úradov PSVR nie sú len občania, ale aj zamestnávatelia a neštátni poskytovatelia služieb zamestnanosti. Je dôležité zabezpečenie sústavného zlepšovania kvality ľudských zdrojov, čo je možné dosiahnuť vzdelávaním zamestnancov úradov PSVR vo viacerých oblastiach.

**Podrobný opis aktivity:**

Výkonnosť a kvalita práce zamestnancov úradov PSVR na úseku služieb zamestnanosti je jedným zo základných predpokladov úspešnej implementácie zmeny vo fungovaní úradov PSVR, ktorá sa formálne prejavuje vznikom tzv. oddelenia služieb pre občana. Toto oddelenie sa stáva iniciačným kontaktným bodom klienta s úradom a základnou úlohou pracovníkov tohto oddelenia je riadeným rozhovorom získať tzv. 360 ° pohľad na klienta. To im umožní cielenejšie, adresnejšie a hlavne individuálne pracovať s klientom s cieľom umiestniť ho na trhu práce či už prostredníctvom verejných alebo neštátnych služieb zamestnanosti. Na druhej strane si tento aktívny prístup vyžaduje vysoký stupeň komunikačných zručností, sociálnej empatie a odborných znalostí, ktoré možno vybudovať správne zvoleným cieleným školením alebo preškolením s dôrazom na diferenciáciu cieľových skupín zamestnancov úradov PSVR na úseku služieb zamestnanosti.

Pre zefektívnenie práce s klientom je rozhodujúce správne vedenie rozhovoru, správne kladenie otázok. Vzhľadom na rozdielne skúsenosti a zručnosti zamestnancov sa plánuje rozdeliť jednotlivé výcvikové **kurzy zamestnancov novovzniknutého oddelenia služieb pre občana** (napr. kompetencie zamestnanca pre prácu s klientom, profesionálny prístup, rozvoj sociálnych zručností zamestnanca, zvládanie záťažových situácií), **pre odborných poradcov** (napr. osobnosť poradcu, jeho úlohy a zodpovednosti, profesionálny prístup, osobnosť klienta - individualita, prežívanie stavu nezamestnanosti, typy klientov a ich správanie, motivácia klientov, formy a metódy poradenskej práce, efektívna komunikácia) a **pre agentov pre pracovné miesta** (napr. zvládnutie procesu zmeny v práci agenta, rokovanie s klientom, telefonický rozhovor so zamestnávateľom, osobné rokovanie so zamestnávateľom, elektronická komunikácia so zamestnávateľom a pod.)

Nakoľko klientom nie je len občan ale aj **právnická alebo fyzická osoba poskytujúca zamestnanie,** je dôležité zaškolenie zamestnancov na efektívne zvládanie rozhovoru s týmto klientom, získavanie voľných pracovných miest, motivácia na zabezpečenie udržania voľných pracovných miest, poskytovanie všetkých relevantných informácií týkajúcich sa možnosti poskytovania pomoci a podpory pri vzniku pracovných miest.

**Agent pre pracovné miesta vykonáva najmä:**

1. aktívne vyhľadávanie voľných pracovných miest
2. komunikácia so zamestnávateľmi a inými subjektmi trhu práce
3. svojím pôsobením zabezpečuje fungovanie trhu vo vzťahu zamestnávateľ a budúci zamestnanec
4. poskytovanie informácií v oblasti sprostredkovania zamestnania

**Program kurzu Tréning kľúčových kompetencií agentov:**

* *Úvod kurzu*

- Privítanie

- Zoznámenie a pravidlá priebehu kurzu, Organizačné otázky

- Očakávania a obavy

- Ciele a zámere kurzu, Program

* *Marketingový prístup ku klientom, zvládnutie procesu zmeny v práci agenta*

- Základné princípy fungovania trhu práce

- Schéma procesu činnosti agenta

- Ako dosiahnuť kvalitu

- Zmena, jej význam a prístupy k nej

- Imidž UPSVR, Osobný imidž agenta

* *Úvod do rokovania s klientom*

- Štruktúra kompetencií agenta

- Kto sú naši klienti, identifikácia cieľových skupín

- Naši prioritní klienti

- Výber klientov - práca s databázou klientov

- Formy kontaktu so zamestnávateľmi

* *Telefonický rozhovor so zamestnávateľom*

- Poskytovanie a prijímanie spätnej väzby

- Výhody, nevýhody, scenár postupu pri telefonovaní so zamestnávateľom

- Praktické precvičenie telefonického rozhovoru

* *Osobné rokovanie so zamestnávateľom*

- Nácvik prezentačných zručnosti

- Fázy rokovania

- Taktiky vyjednávania

- Metódy zvládania námietok

- Hranie rol osobných rokovaní so zamestnávateľom

* *Elektronická komunikácia so zamestnávateľom*

- Budovanie kariérovej “stopy“

- Blogovanie

- Mailing

* *Transfer naučeného do praxe*

- Príprava praktických modelových situácií pri osobnom kontakte so zamestnávateľom

- Návrh riešení modelových situácií

- Riešenie modelových situácií

- Praktická prezentácia riešení modelových situácií (hranie rolí)

**Odborný poradca vykonáva najmä:**

1. poskytovanie odbornej poradenskej činnosti
2. spolupracuje s UoZ pri vypracovávaní individuálneho akčného plánu.

**Program kurzu pre odborných poradcov:**

* *Úvod kurzu*
* Zámer ciele a program kurzu
* Základné pojmy v poradenstve
* Poradenstvo na úrade práce
* *Kľúčové kompetencie poradcu*
* Odborné, metodické, osobnostné a sociálne kompetencie poradcu
* Sebareflexia vlastných pracovných kompetencií poradcu
* *Profesionálny prístup poradcu*
* Roly osobnosti
* Osobný potenciál poradcu
* Motivácia
* Metódy a techniky práce s klientom
* *Formy a metódy poradenskej práce*
* Poradenský rozhovor
* Štruktúra rozhovoru
* Získavanie informácií – kladenie otázok, počúvanie, spätná väzba
* Analýza informácií
* Individuálna a skupinová práca s klientom
* *Inovatívne metódy v poradenstve (koučing, facilitácia, ...)*
* *Rozvoj sociálnych zručností poradcu I.*
* Komunikačné štýly. Asertivita, pasivita, agresivita, manipulácia
* *Rozvoj sociálnych zručností poradcu II.*
* Praktické precvičenie - hranie rolí
* *Záťažové situácie poradcu*
* Záťažové a problémové situácie z pracovného prostredia
* Syndróm vyhorenia a jeho dopad na poradcu

Zvládanie záťažových situácií - Lekárnička 1. pomoci

**Zamestnanec oddelenia OSO najmä:**

1. vykonáva s občanom riadený rozhovor za účelom zistenia jeho situácie a možností riešenia, v pôsobnosti úradu,
2. poskytuje základné poradenstvo občanom v oblasti služieb v súvislosti s ich situáciou na trhu práce,
3. prijíma žiadosti od občanov, kontroluje údaje uvedené v žiadosti,
4. sumarizuje podporné dokumenty podľa typu žiadostí.

**Program kurzu Rozvoj kľúčových kompetencií zamestnanca oddelenia služieb pre občana/OSO - Výcvikový kurz pre kontakt s klientom pre začínajúcich a neskúsených zamestnancov OSO:**

* *Úvod*

- Zámer ciele a program kurzu, Organizačné otázky

- ÚPSVR - klientsky orientovaná organizácia

- Jednotlivec a tím

* *Služby poskytované klientom úradu práce*

- Legislatívny rámec, nová organizačná štruktúra, klienti OSO

- Nezamestnanosť, trh práce a jeho fungovanie

* *Kľúčové kompetencie zamestnanca OSO*

- Odborné, metodické, osobnostné a sociálne kompetencie zamestnanca OSO.

- Sebareflexia vlastných pracovných kompetencií zamestnanca OSO

* *Profesionálny prístup zamestnanca OSO*

- Role osobnosti

- Osobný potenciál zamestnanca

- Motivácia

- Metódy a techniky práce s klientom

* *Rozvoj sociálnych zručností zamestnanca OSO I.*

- Komunikácia ako základ sociálneho kontaktu

- Anatómia správy

- Komunikačné bariéry

* *Rozvoj sociálnych zručností zamestnanca OSO II.*

- Vnímanie, Prvý dojem.

- Stereotypy predsudky, postoje

- Aktívne počúvanie

- Kladenie otázok

* *Rozvoj sociálnych zručností zamestnanca OSO III.*

- Dávanie a prijímanie spätnej väzby, Johari okno

- Empatia ako komunikačný štýl

* *Rozvoj sociálnych zručností zamestnanca OSO IV.*

- Komunikačné štýly, Asertivita, pasivita, agresivita, manipulácia

* *Rozvoj sociálnych zručností zamestnanca OSO V.*

- Asertivita, Asertívne práva a povinnosti

- Nácvik asertívnych techník

- Zvládanie námietok

* *Záťažové situácie zamestnanca OSO I.*

- Záťažové a problémové situácie z pracovného prostredia

- Syndróm vyhorenia a jeho dopad na zamestnanca OSO

* *Záťažové situácie zamestnanca OSO II.*

- Zvládanie záťažových situácií - Lekárnička 1. pomoci

* *Hodnotenie a záver*

Vzdelávanie agentov, ako aj odborných poradcov a zamestnancov OSO bude prebiehať v skupinách v priemere od 9 do 12 účastníkov vzdelávania. Každý účastník vzdelávania absolvuje v rámci tohto projektu 3 dni vzdelávania (21hod, 1 hod = 60 min, nezahŕňa prestávky na obed a občerstvenie).Vzdelávanie bude prebiehať na jednotlivých úradoch PSVR, v príp. potreby v meste sídla úradu. Vzdelávanie bude organizačne zabezpečovať Ústredie PSVR prostredníctvom úradov PSVR. Lektori budú zamestnaní na dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru, pričom im budú uhradené reálne výdavky za ubytovanie a cestovné, ako aj stravné podľa platnej legislatívy.

**Položky rozpočtu:**

* + 637027 Odmeny zamestnancov mimo pracovného pomeru – hrubá odmena pre lektora na základe dohody o prácach vykonaných mimo pracovného pomeru (24,09 EUR/ hodina) – požiadavky na lektora budú trhu zadefinované v súlade s Usmernením RO č. N3/2007 v akt. znení na pozíciu lektor senior.
  + 610620 Osobné náklady - povinné odvody zamestnávateľa z hrubej odmeny lektora (8,42 EUR/ hodina)
  + 610620 Osobné náklady- Náhrada mzdových výdavkov zamestnancov zúčastňujúcich sa na vzdelávaní (refundácia mzdových nákladov zamestnancov)
  + 637007 Cestovné náhrady iným ako vlastným zamestnancom - výdavky spojené s cestovaním lektorov (vzdelávanie 200 skupín: ubytovanie, stravné, cestovné)

**Riadenie projektu**

**Termín realizácie:**01/2015 - 11/2015

Ústredie PSVR bude pri realizácii tohto národného projektu zabezpečovať všetky činnosti, tak aby bola dosiahnutá maximálna efektívnosť, adresnosť a hospodárnosť implementácie národného projektu. Ústredie PSVR bude vykonávať všetky aktivity smerujúce k úspešnej realizácii hlavných a podporných aktivít projektu, komunikáciu vo vzťahu k Riadiacemu orgánu a aktivity s dopadom na celé cieľové územie. Na riadení projektu sa budú podieľať viacerí zamestnanci Ústredia PSVR, zloženie projektového tímu, ako aj požiadavky na finančné prostriedky len na vybrané pozície, sú uvedené v časti Personálne zabezpečenie.

**Položky rozpočtu:**

* + 610620 Osobné náklady - CCP 2 zamestnancov(finančný manažér/v organizačnej štruktúre Ústredia PSVR manažér riadenia výdavkov a asistent finančného manažéra/ /v organizačnej štruktúre Ústredia PSVR Hlavný účtovník) Ústredia PSVR v súlade s tabuľkou Personálne zabezpečenie na 10 mesiacov
  + 610620 Osobné náklady CCP - 2 zamestnanci Ústredia PSVR (asistenti projektového manažéra /v organizačnej štruktúre Ústredia PSVR metodici)
  + 637014 Stravovanie - 4 zamestnanci Ústredia PSVR
  + 633006 Materiál všeobecný - nákup spotrebného materiálu, napr. kancelársky papier, kancelárske potreby, tonery

**Informovanosť a publicita**

**Termín realizácie:**01/2015 - 11/2015

Publicita a informovanosť bude zabezpečená počas celého obdobia trvania realizácie národného projektu a bude sa riadiť Manuálom pre informovanie a publicitu pre prijímateľov v rámci ESF pre OP ZaSI, **s cieľom propagácie spolupráce a výsledkov spolupráce štátnych a neštátnych poskytovateľov služieb zamestnanosti.**

V zmysle Manuálu pre informovanie a publicitu bude publicita národného projektu realizovaná prostredníctvom povinných a dobrovoľných komunikačných ciest, konkrétne cez informačné materiály, propagačné predmety a informačné médiá. Prostredníctvom nich bude Ústredie PSVR  informovať účastníkov národného projektu ako aj širokú verejnosť, že aktivity, ktoré sa realizujú v rámci národného projektu sa uskutočňujú vďaka pomoci EÚ, konkrétne vďaka prostriedkom poskytnutým z ESF. Všetky aktivity spojené s publicitou, informovanosťou a zverejňovaním informácií na webových stránkach budú dostupné aj v prístupnej forme.

**Položky rozpočtu:**

* + 637004 Všeobecné služby- napr. plagáty, ktoré budú umiestnené v miestnostiach, v ktorých sa budú vykonávať aktivity projektu spolufinancované z ESF
  + 633006 Materiál všeobecný - propagačné predmety s logom  ESF a logom OP ZaSI, ktoré  budú určené pre zamestnancov, vzdelávaných v rámci aktivity č. 2
  + 637004 Všeobecné služby - tlač záverečnej brožúry, ktorá spropaguje výsledky realizácie národného projektu.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | |  | |  | | |  | |  | |
| ***Položka*** | ***Počet ks*** | | | ***Jednotková cena bez DPH*** | | ***Celková suma s DPH*** | |  |  | |  | |  | |
| A4 plagát | **950**  20 /úrad + 30 /ústredie | | | 0,3233 | | **368,5620** | |  |  | | | | | |
| Záverečná brožúra | **250**  5 /úrad + 20 /ústredie | | | 4,2500 | | **1 275,0000** | |  |  | | | | | |
|  |  | | |  | | **1 643,5620** | |  |  | |  | |  | |

Všetky tieto položky budú dodané v rámci Rámcovej dohody č. 210/OIPSS/2013, ktorú má Ústredie PSVR uzatvorenú s dodávateľom.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Položka*** | ***Počet ks*** | ***jednotková cena s DPH*** | ***Celková suma s DPH*** |
| Perá plastové | 2 000 | 0,36 | **720,00** |
| Zápisníky | 2 000 | 2,40 | **4 800,00** |
| Samolepiace lístky | 500 | 0,60 | **300,00** |
|  |  |  | **5 820,00** |

Všetky tieto položky budú dodané v rámci Rámcovej dohody č. 219/OKMPESF/2013, ktorú má Ústredie PSVR uzatvorenú s dodávateľom.