Pomoc oferowana przez Doradcę Klienta

Departament Rynku Pracy Data publikacji: 03.06.2014 Data modyfikacji: 19.03.2021

Kim jest doradca klienta?

Doradca klienta to pracownik powiatowego urzędu pracy, zatrudniony na jednym z czterech stanowisk w urzędzie: pośrednika pracy, doradcy zawodowego, specjalisty ds. rozwoju zawodowego lub specjalisty ds. programów, któremu powierzona została funkcja doradcy klienta.

Istotą funkcji doradcy klienta jest stała opieka nad klientem urzędu pracy czyli:

- osobą zarejestrowaną w urzędzie pracy jako bezrobotny lub poszukujący pracy,
- pracodawcą lub innym podmiotem, do którego mają zastosowanie przepisy ustawy stosowane do pracodawców, tzn. przedsiębiorcą, podmiotem zainteresowanym zatrudnieniem cudzoziemca, spółdzielnią rolniczą.

Jak doradca klienta może pomóc osobie zarejestrowanej?

Do zadań doradcy klienta należy stała opieka nad bezrobotnym lub poszukującym pracy, w szczególności przygotowanie i nadzór nad realizacją indywidualnego planu działania, świadczenie podstawowych usług rynku pracy w formie indywidualnej oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie.

Doradca klienta, który w urzędzie opiekuje się bezrobotnym lub poszukującym pracy:

- **ustala potrzeby klienta** – nawiązuje z nim kontakt, pozyskuje informacje o jego sytuacji zawodowej (doświadczeniu, kompetencjach, barierach uniemożliwiających wejście lub powrót na rynek pracy, etc.), analizuje zgłaszane przez klienta potrzeby, analizuje sytuację na rynku pracy pod kątem potrzeb i możliwości klienta;
- **informuje o formach pomocy**, które mogą być zastosowane w przypadku bezrobotnego lub poszukującego pracy;
- **ustala wspólnie z klientem zasady współpracy**; w przypadku bezrobotnego obowiązkowo przygotowuje z klientem IPD, zaś w przypadku poszukującego pracy, jeśli wspólnie z klientem uznają to za celowe również przygotowywany jest IPD; bada możliwości realizacji form pomocy odpowiadających potrzebom klienta oraz ustala z innymi pracownikami urzędu pracy lub pracownikami innych instytucji terminy udzielenia klientowi pomocy;
- **realizuje zadania związane z udzielaniem klientowi pomocy** – wykonuje przewidziane dla niego w ramach współpracy z klientem zadania oraz kieruje klienta do odpowiednich pracowników urzędu pracy lub innych instytucji. Jeśli w ramach współpracy z klientem przewidziana jest realizacja IPD na bieżąco monitoruje jego przebieg; ocenia potrzebę zastosowania innych sposobów i form pomocy, które mogą w skuteczny sposób pomóc klientowi w wejściu lub powrocie na rynek pracy i dokonuje stosownych zmian w IPD zawsze, gdy wymaga tego sytuacja;
- **aktualizuje informacje w karcie rejestracyjnej** – odnotowuje działania własne i dokumentuje działania klienta, wszystkie zmiany dotyczące wcześniej ustalonych z klientem zasad współpracy, IPD.

Doradca klienta indywidualnego powinien działać zgodnie z zasadami obowiązującymi przy obsłudze w ramach tzw. "jednego okienka" co oznacza, że wszystkie działania, które może zrealizować, powinien podjąć i przeprowadzić samodzielnie, oczywiście z zachowaniem zasad regulaminu obowiązującego w urzędzie. Doradca opiekujący się klientem powinien towarzyszyć mu od dnia rejestracji w urzędzie do momentu, gdy osoba zostaje wyrejestrowana. Wskazane jest, aby klient, który wraca do rejestru "trafiał" do tego samego doradcy klienta.

Podstawa prawna

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy - art. 91 ust. 2 – 5