

Urząd pracy 7/24

MAREK A. KOZŁOWSKI

O informatyzacji państwa mówi się od dawna. Wiele instytucji podjęło działania w tym kierunku, ale z różnym skutkiem.

Większość z nich ograniczyła się do (wewnętrznego) elektronicznego obiegu dokumentów – nieliczne wyszły na zewnątrz, usprawniając obsługę klienta. Dokonały tego między innymi podlaskie urzędy pracy. Postawiły one jeden krok dalej, wprowadzając to, co dotychczas istniało jedynie w dużych firmach komercyjnych – infolinię dla klientów.

Inteligentny system dla bezrobotnych

Nie tak dawno w Warszawie uczestnicy dyskusji o rozwoju rynku pracy stali się świadkami licytacji przedstawicieli urzędów pracy z kraju, w której stawką było, który z nich szybciej „załatwia” swojego klienta. Najgorszym wynikiem okazał się kwadrans, średnia wynosiła ok. siedmiu minut, zwycięzcą został urząd, gdzie bezrobotny był „załatwiany” w przeciągu pięciu minut. Gdyby przyrzeć się bliżej skuteczności działań Publicznych Służb Zatrudnienia, słuszność tej licytacji okazałaby się wątpliwa: optymalny czas obsługiwanego bezrobotnego winien być mierzony nie w minutach czy kwadransach – lecz godzinach. Tyle bowiem, a czasem więcej, potrzebuje doradca zawodowy, by wielu z nich skutecznie przywrócić na rynek pracy. Często też bywa konieczne parokrotne powtórzenie takiej sesji. Obecnie w Polsce jest to niewykonalne.

Problem tkwi nade wszystko w dostępności urzędów pracy, a wynika z faktu, że w Polsce jeden pracownik PUP-u przypa-

da na ok. 1100 bezrobotnych, w krajach Unii Europejskiej 1 na 300 – to raz. Dwa – potężną barierą w dostępie do urzędu są czasochłonne i kosztowne dla bezrobotnych wizyty, nieraz z odległych miejscowości i wsi, gdzie potrzeba aktywizacji jest największa.

Podlaskie urzędy pracy postanowiły zmierzyć się z tym problemem. Postawiły jednak nie na zwiększenie liczby swoich pracowników, lecz na unowocześnienie systemu zarządzania relacjami z klientami, wykorzystując sięgające ponad 11,5 miliona

złoty dofinansowanie z Unii Europejskiej (SPO RZL). W ten sposób powstał nowatorski w skali kraju projekt bazujący na nowoczesnym rozwiązaniu – zintegrowanym telekomunikacyjnym systemie urzędów pracy, na który składają się: aplikacje zarządzania wiedzą, wirtualne centrum kontaktowe oraz portal inter-

netowy. „System 7/24” – bo o nim mowa – pozwala na gromadzenie i szybki dostęp do informacji o i dla bezrobotnych, szukających pracy,



szkoleń oraz dla pracodawców szukających pracowników.

Czy bezrobotny na tym zyska?

Bezrobotny podczas rejestracji otrzyma kartę identyfikacyjną, dzięki zawartym na niej numerom PIN i ID może on wdzwonić się z każdego telefonu do systemu za pomocą bezpłatnego, prostego numeru dostępowego 9510. Dalej jest prowadzony, jak w przypadku innych infolinii, zgodnie z drzewkiem IVR (Interactive Voice Response), do interesujących go informacji, może też połączyć się z jednym z 47 konsultantów call center. Bezrobotny jeszcze przed rozmową zostanie zidentyfikowany przez system, co znacznie ułatwi pracę konsultanta, który skoncentruje się bardziej na stronie merytorycznej, a nie na ustalaniu, szukaniu informacji. Oferty pracy i szkoleń są już automatycznie dopasowane do profilu klienta. Konsultant od razu widzi na swoim monitorze jego kwalifikacje, historię zatrudnienia, historię kontaktów z PUP. Ponadto system prezentuje kalkulację wszelkich dostępnych dla danego klienta świadczeń. W przypadku trudnych pytań, jedno kliknięcie konsultanta pozwala na ustalenie odpowiedzi z bieżąco uzupełnianej bazy FAQ.

Tą drogą bezrobotny uzyska informacje o aktualnych ofertach, ale też w zakresie doradztwa zawodowego, a nawet statystyk dotyczących zapotrzebowania na dany zawód itd. Poszukujący pracy lub szkoleń (ale nie bezrobotni) podobne informacje uzyskają, dzwoniąc na płatny (jak za połączenie lokalne) numer 9524. Również pracodawcy, dzwoniąc pod ten numer, mogą złożyć ofertę pracy czy pobrać CV. Tak właśnie działa inteligentny „System 7/24”.

Informacje o ofertach pracy dostępnych dzięki systemowi pochodzą z czterech źródeł. Większość z nich jest importowana z systemu SI PULS. Ten istniejący od 9 lat zbiór danych zawiera informacje uzyskane z ofert dostarczonych (zgodnie z ustawowym obowiązkiem) do poszczególnych PUP przez pracodawców. Drugie źródło stanowi system informatyczny Europejskich Służb Zatrudnienia (EURES), dostarczający informacji o ofertach z zagranicy. Poza tym konsultanci poszerzają dane o oferty ze-

brane z innych źródeł, m.in. z lokalnej prasy. Kolejne źródło stanowią oferty wprowadzone do systemu przez samych pracodawców, którzy są każdorazowo weryfikowani, aby zminimalizować ryzyko pojawienia się spamu, tj. nieprawdziwych ofert od nieistniejących pracodawców. Te czynniki odróżniają usługę „Systemu 7/24” od innych istniejących na polskim rynku, np. portali dla bezrobotnych.

Na rozwiązaniu tym zyskuje więc nie tylko bezrobotny czy poszukujący pracy, ale też pracodawcy. „System 7/24” jest bowiem platformą stwarzającą możliwość szybkiego dostępu do interesujących ich informacji, natomiast urzędowi pracy zdecydowanie ułatwia realizację misji.

Nielatwe początki

Zarządzający projektem „Zespół 7/24” przeszedł niezliczone konsultacje, rozmowy. Stary sprzęt, różnorodność procedur urzędów pracy, ciągle istniejące wśród pracowników „myślenie papierami” i prawo zamówień publicznych, które jakie jest...widzimy najlepiej po stanie naszych dróg – wszystko to nie dawało zbyt dużych szans na powodzenie. A jednak „System 7/24” wystartował.

Aby dziś bezrobotny z Podlasia mógł w słuchawce usłyszeć „Witamy w automatycznym systemie urzędów pracy Podlasia”, przeprowadzono 15 prze-



MAREK A. KOZŁOWSKI

Absolwent historii Uniwersytetu w Białymstoku oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania projektami unijnymi, zarządzania w administracji, zamówień publicznych. Specjalista ds. monitoringu i kontroli w Zespole zarządzającym projektem „System 7/24” w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Białymstoku. Wcześniej związany z organizacjami pozarządowymi.



targów, w tym jeden w trybie dialogu konkurencyjnego – jako jedni z pierwszych w Polsce. Tryb ten stosuje się, gdy przedmiotu zamówienia nie da się określić, a tak się dzieje, kiedy przetarg dotyczy stworzenia zaawansowanych technologii. Ze zwycięzcą przetargu zbudowano system na zasadzie outsourcingu, w którym każda ze stron zajmuje się tym, na czym zna się najlepiej: wykonawca infrastrukturą, urzędy pracy bezrobotnymi.

Podlaskie know-how

Działający już trzy miesiące „System 7/24” jest przykładem sprawnego unowocześnienia usługi administracji publicznej. Warto odnotować, że dokonały tego nie nastawione na zysk firmy komercyjne, lecz właśnie Publiczne Służby Zatrudnienia, i to nie w jednym z najbogatszych województw Polski, lecz na Podlasiu ciągle zaliczanym do Polski „C” czy „ściany wschodniej”.

Samo powstanie systemu można uznać za „mniejszą połowę” sukcesu. „Większa połowa” to satysfakcja klientów PSZ, która będzie badana pod koniec realizacji projektu, tj. w czerwcu 2008 r. Od tego też zależy, czy podlaski system zostanie wprowadzony w całym kraju – takie właśnie jest zamierzenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej.

Dotychczasowa niska sprawność urzędów pracy, wynikająca ze starej struktury organizacyjnej i systemu zarządzania oraz nader często spotykanego „myślenia papierami” – wymaga zmian. Konieczność ta wynika zarówno z Planu Informatyzacji Państwa 2007–10, Narodowych Strategicznych Ram Odniesienia, strategii lizbońskiej, ale nade wszystko ze zdrowego rozsądku... Wymaga tego dynamicznie zmieniająca się Polska, a wraz z nią rynek pracy. ■