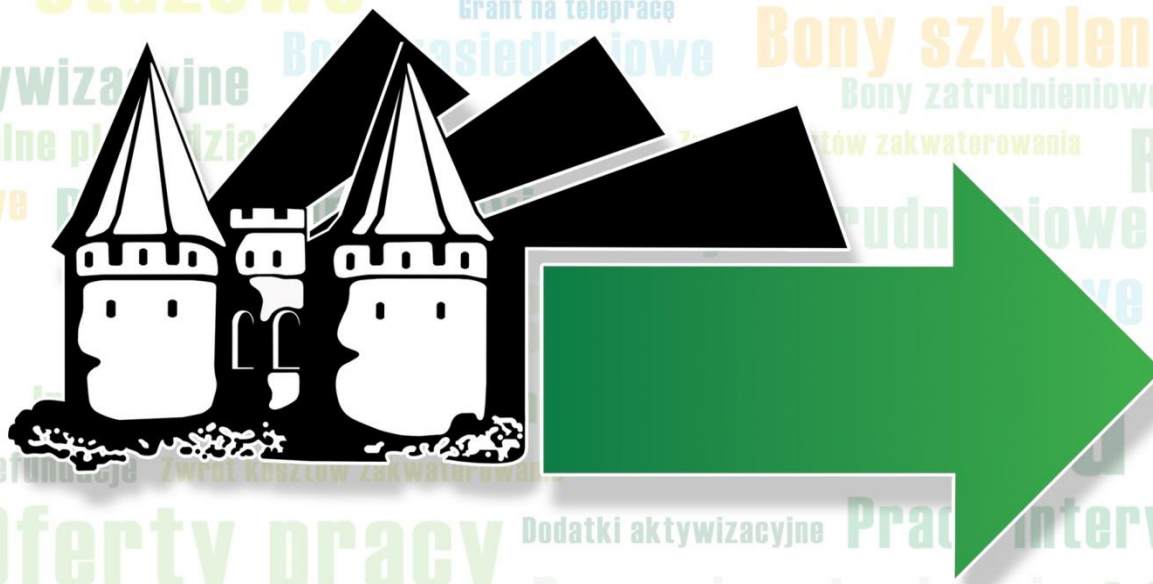


# Rejestracja osób bezrobotnych w warunkach pandemii – Powiatowy Urząd Pracy w Malborku





# Misja Urzędu

*„Pomagamy bezrobotnym, wspieramy pracodawców, finansujemy podnoszenie kwalifikacji zatrudnionych, kreujemy przedsiębiorczość, **wzmacniamy rynek pracy**, stawiamy na profesjonalizm, skuteczność i **jesteśmy otwarci** na nowe wyzwania”.*



## Liczba osób rejestrujących się w tym przez Internet w latach 2017 -2020

Lp	Wyszczególnienie	2017	2018	2019	Do 15.10.2020
1.	Rejestracja ogółem	5439	4722	3832	2667
2.	Rejestracja elektroniczna	109	105	77	938
3.	% udział	2,0%	2,2%	2,0%	35,2%



## **Rejestrację osób bezrobotnych i poszukujących pracy drogą elektroniczną wprowadziło rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 12 listopada 2012 r. w sprawie rejestracji bezrobotnych i poszukujących pracy (Dz. U. z 2012 po. 1299 z późn. zm).**

- Powstała platforma [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl)
- Rejestracja on – line umożliwia proces na dwa sposoby :

### Rejestracja przebiega na dwa sposoby:

- **rejestracja w powiatowym urzędzie pracy** - ten rodzaj rejestracji nie wymaga wizyty w urzędzie. Wniosek wraz z załącznikami (zeskanowanymi dokumentami) należy podpisać podpisem elektronicznym.
- **zgłoszenie do rejestracji w powiatowym urzędzie pracy** – ten rodzaj rejestracji nie wymaga posiadania podpisu elektronicznego, ani załączania zeskanowanych dokumentów. Dokumenty wymagane do rejestracji należy przedłożyć podczas wizyty w powiatowym urzędzie pracy w wyznaczonym terminie i nie może on być dłuższy.



- Spadek liczby osób rejestrujących się spowodował włączenie rejestracji osób bezrobotnych i poszukujących do działu pośrednictwa pracy od 2019:
- Sytuacja diametralnie zmieniła się z chwilą „wybuchu” pandemii i zamknięciem z dniem 16 marca 2020 r. urzędu dla klientów;
- Zmieniła się również organizacja pracy Urzędu;
- Potwierdzanie gotowości bezrobotnych i poszukujących pracy odbywa się wyłącznie telefonicznie, natomiast wszyscy pośrednicy (poza instytucjonalnymi) zostali zaangażowani w proces rejestracji osób bezrobotnych i poszukujących pracy on-line;
- Przez okres pierwszych dwóch tygodni pandemii, rejestracja osób bezrobotnych spadła blisko o 50% w stosunku do osób rejestrujących przed dniem 16 marca 2020r.



## Rejestracja osób bezrobotnych i poszukujących pracy w marcu 2019 r. i 2020 r.

lp	Rejestracja w okresie	ogółem	w tym przez Internet	Rejestracja w okresie	ogółem	w tym przez Internet
1.	01-15.03.2019	166	7	01-15.03.2020	141	9
	16-31.03.2019	120	2	16-03.2020	65	65



## PROBLEMY

- Zaczęły pojawiać się problemy związane z rejestracją osób bezrobotnych on-line;
- rejestracja bezrobotnego lub poszukującego pracy w zasadzie przebiegała tylko on-line z podpisem zaufanym lub kwalifikowanym;
- nie było możliwości rejestracji osobistej lub prerejestracji on-line;
- problemy z założeniem konta na profilu zaufanym (podpisem zaufanym) Instytucje uprawnione do potwierdzania tożsamości działające na terenie Powiatu Malborskiego (Urząd Miasta, Urząd Skarbowy, Inspektorat ZUS) również były niedostępne dla klienta;
- osoby rejestrujące się - podpis zaufany mogły uzyskać tylko drogą elektroniczną za pośrednictwem banku, w którym posiadają konto bankowe, ale tu też powstała bariera z uwagi na to, że tylko 8 banków takie uprawnienia posiada.



- Osoby bezrobotne nie były przygotowane mentalnie na załatwianie swoich spraw drogą on-line, (przyzwyczajenie do wizyt osobistych), dużą barierą był sam proces przejścia przez założenie profilu zaufanego (uzyskania podpisu) jak i rejestrację (czasochłonny, wymagający skanowania dokumentów).
- kolejnym problemem, był brak możliwości uzyskania profilu zaufanego (konto w banku, który nie miał uprawnień do potwierdzania tożsamości). ***Jak ten problem został rozwiązany?*** Osoba rejestrująca się dokonywała prerejestracji on-line, telefonicznie umawiała się z pracownikiem na wizytę w Urzędzie, natomiast pracownik na podstawie przedłożonych drogą elektroniczną dokumentów przygotowywał wydruki karty rejestracyjnej i innych dokumentów, które następnie w dniu wizyty odbierał z zachowaniem wszelkich środków ostrożności oryginały dokumentów od klienta i po potwierdzeniu zgodności przedkładał kartę rejestracyjną do podpisania rejestrującemu się, który zostawiał już w skrzynce umieszczonej przed urzędem.





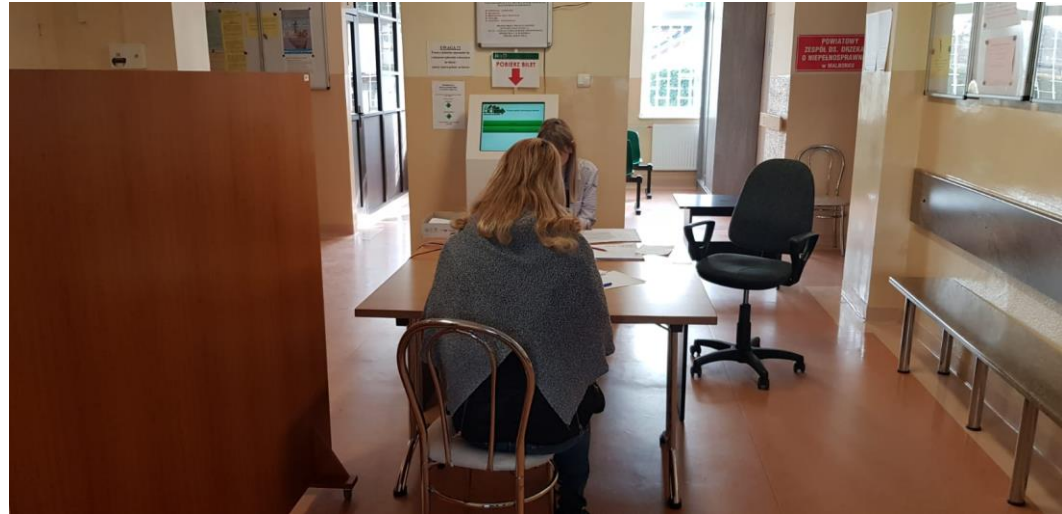
- Trzecim problemem związanym z rejestracją był brak dostępu osób rejestrujących się do Internetu (brak osób z rodziny lub znajomych, które mogłyby pomóc w dokonaniu rejestracji przez internet), te osoby również nie zostały pozostawione bez rejestracji.
- Przed urzędem został umieszczony aparat telefoniczny (z zachowaniem wszystkich środków ostrożności) do kontaktu z pracownikami Urzędu. Osoba rejestrująca się umawiała się z pracownikiem. Pracownik telefonicznie dokonywał rejestracji, a następnie odbierał o klienta z dokumenty po sprawdzeniu poprawności danych przekazywał kartę rejestracyjną, którą klient po podpisaniu pozostawiał w skrzynce.





## Rozwiązania

- Wydzielono stanowisko telefoniczne ds. informacji dla osób rejestrujących
- Zamieściliśmy link do filmów instruktażowych opracowanych przez Ministerstwo Rodziny Pracy i Polityki Społecznej w zakresie założenia profilu zaufanego jak i rejestracji przez Internet,
- Rozwiązania techniczne – tymczasowe: skrzynka na zewnątrz, stanowisko obsługi bezpośredniej, telefon na zewnątrz – bezpłatne połączenia dla klienta;
- Została opracowana ulotka informująca o procesie przebiegu rejestracji on-line i założeniu konta na profilu zaufanym (podpis zaufany). Informacja została zamieszczona na stronie internetowej i Fb, a ulotki wyłożone do pobrania przed Urzędem oraz przesłane do wszystkich urzędów gmin oraz na portale społecznościowe. Na bieżąco nasi klienci byli informowani o zmianach za pomocą lokalnego radio i prasy.





## ZNOWELIZOWANE ROZPORZĄDZENIE

- Nowe rozporządzenie Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 kwietnia 2020 r. w sprawie rejestracji osób bezrobotnych i poszukujących pracy (Dz. U. z 2020 r. poz.667) dało możliwość potwierdzenia (zweryfikowania) informacji zawartych w elektronicznym wniosku o rejestrację drogą telefoniczną, co przyczyniło się do sprawniejszej obsługi osób rejestrujących się.
- Ponadto wprowadzona w dniu 18 kwietnia 2020 r. nowelizacji przepisów ustawy z dnia z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 346 z późn. zm.) dała możliwość uzyskania w drodze internetowej tymczasowego podpisu zaufanego ( ważny 3 miesiące), co znacznie ułatwiło proces rejestracji osób bezrobotnych i poszukujących pracy on-line ( tzw. pełna rejestracja)



## Najczęściej popełniane błędy przez osoby rejestrujące się w procesie rejestracji:

- brak przygotowanych skanów dokumentów przed przystąpieniem do rejestracji on-line (wykonywanie ich w trakcie procesu rejestracji),
- przekroczenie limitu czasu na dokonanie rejestracji (aplikacja ograniczona czasowo),
- wybieranie rejestracji jako osoby poszukującej pracy nie bezrobotnej lub na odwrót,
- wybieranie rejestracji bez podpisu (prerejestracja),
- oczekiwanie od pracownika Urzędu odpowiedzi na pytania zawarte w ankiecie (dotyczyło w szczególności osób, które dokonywały rejestracji osoby trzeciej bez jej udziału),
- załączanie dokumentów nieczytelnych, lub niezgodnych z wprowadzonymi danymi lub ich brak, lub dokumentów nie wymaganych np. umów o pracę,
- załączanie dokumentów nie kompletnych np. pierwsze stron np. świadectwa pracy, świadectwa szkolnego itp.
- nie wpisywanie okresów zatrudnienia, innej pracy zarobkowej, której wykonywanie ustalono na podstawie raportów ZUS,
- kończenie procesu rejestracji bez uzyskania informacji zwrotnej na adres e-mail (brak rejestracji).



Od dnia 8 czerwca 2020 r. Urząd został całkowicie otwarty dla klientów, Od tego czasu z zachowaniem szczególnej ostrożności, rejestracja odbywa się osobiście po wcześniejszym telefonicznym umówieniu się na wizytę bezpośrednią lub on- line. Od dnia 8 października 2020r. rejestracja osobista odbywa wg kolejności zgłoszenia się do urzędu (bez wcześniejszego umawia się na wizytę – za pomocą biletomatu w ramach obowiązującego systemu kolejkowego).

W dalszym ciągu klienci Urzędu preferują rejestrację osobistą, co widać po spadku liczby osób rejestrujących się za pośrednictwem Internetu.



**DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ**