

Załącznik nr 2 do uchwały nr 51 Komitetu Monitorującego Program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021 – 2027 z dnia 14 listopada 2023 roku



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Ministerstwo Funduszy
i Polityki Regionalnej

Roczny Plan Działania na rok: 2024

Nazwa fiszki: Wypracowanie oraz wdrożenie jednolitego standardu jakości funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia oraz systemu jego monitorowania

Wersja fiszki:1

Numer i data uchwały Komitetu Monitorującego (jeśli dotyczy):

Informacje o instytucji opracowującej fiszkę:

Numer i nazwa Priorytetu: I. Umiejętności

Instytucja: Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej

Dane kontaktowe osoby (osób) do kontaktów roboczych (imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu):

Aneta Otlowska

Aneta.Otlowska@mrips.gov.pl

538 117 428

Agnieszka Szemetyłło

Agnieszka.Szemetyllo@mrips.gov.pl

538 117 431

Numer i nazwa działania FERS: 01.02 Rozwój publicznych służb zatrudnienia

Fiszka Konkursu

Podstawowe informacje o Konkursie:

Cel szczegółowy w ramach którego realizowane będą projekty:

ESO4.2. Modernizacja instytucji i służb rynków pracy celem oceny i przewidywania zapotrzebowania na umiejętności oraz zapewnienia

terminowej i odpowiednio dopasowanej pomocy i wsparcia na rzecz dostosowania umiejętności i kwalifikacji zawodowych do potrzeb rynku pracy oraz na rzecz przepływów i mobilności na rynku pracy.

Założeniem naboru jest wyłonienie do dofinansowania projektu, w ramach którego zostanie wypracowany jednolity standard jakości funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia (PSZ) uwzględniający projektowanie uniwersalne wraz z modułem obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz opisem funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwiającego monitorowanie jego efektywności, tak aby każdy klient otrzymał wysokiej jakości usługi, które będą odpowiadały na jego potrzeby.

Wypracowany i zaakceptowany przez MRiPS standard jakości funkcjonowania PSZ w Polsce wraz z modułem obsługi osób z niepełnosprawnościami (OzN) oraz opisem funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwiającego jego monitorowanie zostanie wdrożony w 340 powiatowych urzędach pracy (PUP) oraz w 16 wojewódzkich urzędach pracy (WUP).

W Polsce nie obowiązuje jednolity standard jakości funkcjonowania urzędów pracy, wobec czego można przypuszczać, że na przestrzeni lat, urzędy pracy wypracowały swój własny niesformalizowany lub wprowadzony w ramach wewnętrznych działań, standard jakości funkcjonowania. W związku z tym istotne jest, aby w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego (FERS) podjąć działania związane z rozwojem publicznych służb zatrudnienia i dążyć do wypracowania jednego spójnego standardu, uwzględniającego specyfikę powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy. Działania te przyczynią się do wystandaryzowania obsługi klientów PSZ, niezależnie od lokalizacji danego urzędu pracy. Standard jakości funkcjonowania PSZ umożliwi pracownikom urzędów pracy świadczenie usług na najwyższym poziomie, z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań klientów. Powyższe przedsięwzięcie będzie miało bezpośredni wpływ na zwiększenie skuteczności i efektywności działania PSZ, a tym samym przyczyni się do postrzegania ich jako instytucji świadczących wysokiej jakości usługi, które są skoncentrowane i odpowiadają na aktualne potrzeby klientów PSZ - osób bezrobotnych i poszukujących pracy oraz potencjalnych klientów - osób niezarejestrowanych w urzędach pracy (w tym OzN), osób biernych zawodowo, w kontekście ich aktywizacji zawodowej, jak również przedsiębiorców, pracodawców oraz instytucji zewnętrznych, z którymi urzędy pracy współpracują. Jednolity standard

jakości funkcjonowania PSZ wpłynie na budowanie pozytywnej relacji pomiędzy pracownikiem a klientem PSZ, która z kolei przełoży się na zwiększenie zaufania społecznego do urzędów pracy.

Wypracowanie standardu będzie poprzedzone analizą rekomendacji z ewaluacji wsparcia systemowego EFS w obszarze modernizacji publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy w ramach Działania 2.4 Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy w Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020.

Informacje uzyskane w wyniku wspomnianego przeglądu rekomendacji z ewaluacji Wnioskodawca wykorzysta w pracach nad jednolitym standardem jakości funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia (PSZ) wraz z modułem obsługi OzN oraz opisem funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwiającego monitorowanie jego efektywności.

Prace nad standardem zostaną poprzedzone również przeprowadzeniem przez Wnioskodawcę badania potrzeb i oczekiwań klientów PSZ.

Badanie to uwzględnić będzie elementy takie jak:

- i. diagnoza potrzeb i oczekiwań klientów PSZ (osoby bezrobotne, poszukujące pracy, w tym OzN, przedsiębiorcy, pracodawcy) oraz potencjalnych klientów urzędów pracy (niezarejestrowanych w urzędzie pracy, w tym OzN);
- ii. diagnoza potrzeb i oczekiwań pracowników PSZ;
- iii. przegląd aktualnego stanu prawnego w zakresie standardów usług PSZ, z uwzględnieniem przepisów już nieobowiązujących;
- iv. przegląd standardów zarządczych PSZ określonych w ramach kamienia milowego A52G¹ dla reformy A4.1. Efektywne instytucje na rzecz rynku pracy w Krajowym Planie Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO), jako kontekstu dla standardów związanych z obsługą klienta (w przypadku ich wypracowania);
- v. uwzględnienie założeń określonych w Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030, której celem głównym jest włączenie osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w życie społeczne i zawodowe, a

¹ Kamień milowy A52G: Nowe standardy i ramy wykonania w zakresie funkcjonowania i koordynacji publicznych służb zatrudnienia.

tym samym zagwarantowanie im praw określonych w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych;

- vi. przegląd standardów w zakresie standardów usług PSZ obowiązujących w 5 wybranych krajach Unii Europejskiej.
- vii. Po przeprowadzonej analizie, Wnioskodawca opracuje raport, który posłuży do identyfikacji głównych problemów klientów PSZ, zbadania potrzeb i oczekiwań pracowników PSZ, zidentyfikowania mocnych i słabych stron standardu oraz zaplanowania na podstawie wyników badania dalszych prac nad standardem.

Ww. raport Wnioskodawca przekaże do akceptacji MRiPS. Następnie Wnioskodawca przystąpi do prac związanych z wypracowaniem:

- i. standardu obsługi klientów PSZ z wyszczególnionym modulem dotyczącym obsługi OzN;
- ii. opisu funkcjonalności narzędzia informatycznego służącego do monitorowania standardu oraz jego efektywności. Na podstawie opisu MRiPS przystąpi do wytworzenia narzędzia, które będzie zintegrowane z systemami działającymi w urzędach pracy;
- iii. podręcznika dotyczącego jednolitego standardu jakości funkcjonowania urzędów pracy dla ich pracowników.
- iv. Po wypracowaniu standardu jakości funkcjonowania PSZ Wnioskodawca przystąpi do etapu związanego z jego wdrożeniem poprzez szkolenia dla pracowników PSZ. Przed przystąpieniem do realizacji szkoleń, Wnioskodawca przeprowadzi konsultacje (jedną lub więcej zależnie od potrzeb) dotyczące standardu, opisu funkcjonalności narzędzia informatycznego oraz podręcznika z wybranymi urzędami pracy. Zakłada się, że w konsultacjach wezmą udział nie mniej niż 3 wojewódzkie urzędy pracy i nie mniej niż 20 powiatowych urzędów pracy. Przeprowadzenie konsultacji umożliwi poznanie opinii urzędów pracy na temat wypracowanych rozwiązań oraz ich ewentualne udoskonalenie przed wdrożeniem standardu w urzędach w całym kraju.

Po zakończeniu etapu konsultacji, Wnioskodawca zaprezentuje MRiPS oraz kierownictwu urzędów pracy (lub ich przedstawicielom) wypracowany standard, program szkoleń dla pracowników PSZ, opis funkcjonalności narzędzia informatycznego oraz podręcznik (w ramach spotkania/spotkań zorganizowanych

przez Wnioskodawcę). Kolejnym etapem projektu będzie realizacja szkoleń online dla pracowników urzędów pracy.

Wnioskodawca na każdym etapie projektu powinien ściśle współpracować z MRIPS i informować kierownictwo na bieżąco o wszystkich jego elementach.

Typ/typy projektów przewidziane do realizacji w ramach konkursu:

Wypracowanie oraz wdrożenie jednolitych standardów jakości funkcjonowania instytucji rynku pracy oraz systemu ich monitorowania

Planowany kwartał ogłoszenia konkursu: **I kwartał 2024 roku**

Planowany miesiąc rozpoczęcia naboru wniosków o dofinansowanie: **czerwiec 2024 r.**

Tryb realizacji naboru (niepotrzebne usunąć):

- zamknięty

Czy w ramach konkursu będą wybierane projekty grantowe? (niepotrzebne usunąć):

- Nie

Rodzaj sposobu rozliczenia projektu/ów (niepotrzebne usunąć):

- Inne

Planowana alokacja (PLN): **4,7 mln zł**

Wymagany wkład własny beneficjenta (niepotrzebne usunąć):

- Nie

Minimalny procentowy udział wkładu własnego w finansowaniu wydatków

kwalifikowalnych projektu: nie dotyczy

Cross-financing (*uzupełnij*): Nie dotyczy

Główne grupy docelowe: instytucje rynku pracy (w tym publiczne służby zatrudnienia) i ich pracownicy

Zakładane efekty Konkursu wyrażone wskaźnikami (w podziale na płeć i ogółem)

Wskaźniki rezultatu

1. Nazwa wskaźnika: liczba wdrożonych standardów jakości funkcjonowania PSZ i OHP

Wartość docelowa dla naboru: 1

Wskaźniki produktu

1. Nazwa wskaźnika: liczba wypracowanych standardów jakości funkcjonowania PSZ i OHP

Wartość docelowa dla naboru: 1

2. Nazwa wskaźnika: liczba wypracowanych opisów funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwiającego monitorowanie standardów jakości funkcjonowania PSZ

Wartość docelowa dla naboru: 1

Szczegółowe kryteria wyboru projektów

Kryteria dostępu:

1. Wnioskodawca zapewni we wniosku o dofinansowanie, że posiada co najmniej 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu analiz dot. aktywnej polityki rynku pracy, w tym funkcjonowania PSZ i wsparcia OzN.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Kryterium to pozwoli wyłonić Wnioskodawcę, który posiada wiedzę i doświadczenie dotyczącą funkcjonowania PSZ i wsparcia OzN. Kryterium weryfikowane będzie na podstawie treści złożonego wniosku o dofinansowanie projektu FERS i opisanego doświadczenia Wnioskodawcy w ww. obszarach.

Na etapie oceny projektu IP będzie wymagała przedłożenia dokumentów źródłowych potwierdzających posiadane doświadczenie Wnioskodawcy w wymaganych obszarach.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)? (wybierz):

- Tak
2. Wnioskodawca wypracuje opis funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwiającego monitorowanie efektywności jednolitego standardu jakości funkcjonowania PSZ uwzględniającego uniwersalne projektowanie wraz z wyszczególnionym modułem dotyczącym obsługi osób z niepełnosprawnościami.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Wypracowany i wdrożony jednolity standard jakości funkcjonowania PSZ będzie wymagał monitorowania. Przygotowany opis funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwi zaprojektowanie przez MRiPS narzędzia służącego do monitorowania standardu. Powyższe pozwoli na dalszym etapie badać poziom realizacji standardu oraz jego efektywność na podstawie określonych przez wykonawcę wskaźników efektywności standardu, a także zdiagnozować pojawiające się podczas jego wdrażania ewentualne problemy oraz ich przyczyny. Zebrane informacje pozwolą na szybsze i sprawniejsze ich rozwiązywanie, a w dalszej kolejności na przeciwdziałanie problemom. Opis funkcjonalności narzędzia informatycznego powinien być przygotowany w taki sposób, aby MRiPS mogło na jego podstawie wytworzyć narzędzie umożliwiające monitorowanie standardu, które będzie zintegrowane z systemami działającymi obecnie w urzędach pracy.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak
3. Wnioskodawca powoła Komitet Sterujący projektu, którego przewodniczącym będzie przedstawiciel Departamentu Rynku Pracy w MRiPS. W skład Komitetu Sterującego wejdą również, m.in. przedstawiciele:
 - Wnioskodawcy,
 - Wojewódzkich i Powiatowych Urzędów Pracy,
 - Departamentu Rynku Pracy w MRiPS,
 - Departamentu Informatyki w MRiPS,

- Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych w MRiPS,
- Departamentu Wdrażania EFS w MRiPS,
- Przedstawiciele partnerów społecznych (np. Rady Dialogu Społecznego lub środowiska osób z niepełnosprawnościami np. Krajowej Rady Konsultacyjnej ds. osób z niepełnosprawnościami),
- Instytucji Zarządzającej FERS w MFiPR w charakterze obserwatorów.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Komitet Sterujący będzie odpowiedzialny za podejmowanie najważniejszych decyzji w projekcie, w tym zatwierdzanie poszczególnych etapów projektu i opracowywania standardu jakości funkcjonowania PSZ. Wnioskodawca w treści wniosku o dofinansowanie zobowiąże się do opracowania standardu w ścisłej współpracy z Ministerstwem Rodziny i Polityki Społecznej i zapewni, w trakcie trwania projektu, możliwość wnoszenia poprawek i modyfikacji przez MRiPS do programu szkolenia dla pracowników urzędów pracy dotyczącego wypracowanego standardu. Ponadto, każda modyfikacja ostatecznego programu szkolenia w zakresie merytorycznym, planowana do wprowadzenia z inicjatywy Wnioskodawcy, będzie wymagała uzyskania zgody Komitetu Sterującego oraz kierownictwa MRiPS.

Spełnienie tego kryterium zapewni możliwość dostosowania programu szkolenia dla kolejnych grup szkoleniowych w przypadku, gdy monitorowanie jakości merytorycznej szkoleń będzie wskazywało na konieczność korekty programu. Ponadto, wprowadzenie wymogu uzyskania zgody MRiPS na proponowane przez Wnioskodawcę zmiany merytoryczne w ostatecznym programie szkolenia, zapewni odpowiednią jakość przekazywanej wiedzy.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

4. Wnioskodawca zapewni, że standard jakości funkcjonowania PSZ uwzględniający uniwersalne projektowanie uwzględni moduł dotyczący obsługi osób z niepełnosprawnością, w tym sposób jego wdrożenia.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Uwzględnienie modułu dotyczącego OzN jest niezbędne z uwagi na szczególną sytuację tej grupy osób na rynku pracy. Moduł zawierać będzie standard obsługi klientów oraz potencjalnych klientów urzędów pracy, w tym z niepełnosprawnością oraz sposoby komunikacji i współpracy adekwatnie do wymogów dostępności.

Wnioskodawca przedstawi minimalną ścieżkę/procedurę wsparcia dla ww. klientów z uwzględnieniem narzędzi, które powinny być wykorzystywane przez pracowników urzędów pracy. Jednocześnie standard jakości zawierać będzie informacje związane z infrastrukturą urzędów pracy, w tym m.in. przygotowanie stanowisk pracy do obsługi klientów z niepełnosprawnościami oraz elementy jego wyposażenia, dostosowane do ich potrzeb.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

5. Wnioskodawca zobowiąże się, iż wypracowanie standardu będzie poprzedzone analizą rekomendacji z ewaluacji prowadzonej w tym obszarze w ramach Działania 2.4 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 „Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy”.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Przegląd rekomendacji z ewaluacji dotyczyć będzie efektów działań prowadzonych w ramach Działania 2.4 PO WER, tj. modelowych procedur działań dotyczących współpracy PSZ, Ochotniczych Hufców Pracy i agencji zatrudnienia z pracodawcami i przedsiębiorcami niebędącymi pracodawcami, a także modelowych procedur

współpracy instytucji szkoleniowych z pracodawcami w obszarze finansowanych ze środków Funduszu Pracy trójstronnych umów szkoleniowych (TUS) oraz Krajowego Funduszu Szkoleniowego (KFS) i wymiany informacji pomiędzy pracodawcami i instytucjami szkoleniowymi.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

6 Wnioskodawca przeprowadzi badanie potrzeb i oczekiwań klientów, z uwzględnieniem badania potrzeb klientów z niepełnosprawnościami, a także potrzeb i oczekiwań pracowników PSZ. W badaniu uwzględnione będą również osoby niezarejestrowane w Urzędzie Pracy, w tym OzN, korzystające z usług agencji zatrudnienia np. wyspecjalizowanych w pośrednictwie pracy dla OzN.

Dodatkowo Wnioskodawca przeprowadzi badanie wśród pracowników pozostałych typów instytucji rynku pracy, w tym agencji zatrudnienia np. wyspecjalizowanych w pośrednictwie pracy dla osób z niepełnosprawnościami.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Opracowanie standardu zostanie poprzedzone przeprowadzeniem przez Wnioskodawcę analizy, w której znajdą się następujące elementy, tj.:

- i. diagnoza potrzeb i oczekiwań klientów PSZ (w tym potencjalnych klientów PSZ, zarówno pracujących jak i pozostających bez pracy, pracodawców, przedsiębiorców);
- ii. diagnoza potrzeb i oczekiwań pracowników PSZ;
- iii. diagnoza potrzeb i oczekiwań pracowników pozostałych IRP, w tym agencji zatrudnienia;
- iv. przegląd aktualnego stanu prawnego w zakresie standardów usług PSZ, z uwzględnieniem przepisów już nieobowiązujących;
- v. uwzględnienie założeń określonych w Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030 (Dziennik Urzędowy RP „Monitor Polski”,

poz. 218), której celem głównym jest włączenie osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami w życie społeczne i zawodowe, a tym samym zagwarantowanie im praw określonych w Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych;

- vi. przegląd standardów zarządczych PSZ określonych w ramach kamienia milowego A52G dla reformy A4.1. Efektywne instytucje na rzecz rynku pracy w Krajowym Planie Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO), jako kontekstu dla standardów związanych z obsługą klienta (w przypadku ich wypracowania);
- vii. przegląd nieformalnych standardów funkcjonujących obecnie w urzędach pracy. Zaleca się, aby przegląd został dokonany w 20 urzędach pracy (wojewódzkie i powiatowe urzędy pracy);
- viii. przegląd standardów obowiązujących w 5 wybranych krajach Unii Europejskiej.

Rezultaty powyższych analiz i badań umożliwią Wnioskodawcy poznanie trudności w funkcjonowaniu PSZ, a w dalszej kolejności zaprojektowanie rozwiązań będących odpowiedzią na pojawiające się problemy.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

7. Wnioskodawca zapewni, że standard jakości Publicznych Służb Zatrudnienia będzie zawierał:

- i. normy regulujące pracę i sposób komunikacji z klientem, z uwzględnieniem minimalnej ścieżki wsparcia (w tym w aspekcie cyfrowej i zielonej gospodarki oraz automatyzacji i sztucznej inteligencji (AI));
- ii. zasady komunikacji wewnątrz urzędu;
- iii. zasady tworzenia dokumentacji w związku z oferowanymi usługami przez WUP i PUP;

- iv. normy dotyczące zgodności stanowiska pracy i jego wyposażenia z zasadą dostępności oraz propozycje identyfikacji wizualnej w tym zakresie w urzędach pracy;
- v. moduł uwzględniający zasady obsługi klientów z niepełnosprawnościami;
- vi. zasady współpracy z zewnętrznymi podmiotami rynku pracy, w tym z podmiotami ekonomii społecznej.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Jednolity standard jakości funkcjonowania urzędów pracy przyczyni się do tego, że każdy klient otrzyma wysokiej jakości usługę, która będzie odpowiedzią na jego potrzeby w obszarze aktywizacji zawodowej. Wprowadzenie jednolitych procedur, spowoduje zwiększenie zaufania społecznego do urzędów pracy oraz pozwoli na zbudowanie pozytywnej relacji pracownik PSZ – klient urzędu pracy. Standard umożliwi kreowanie spójnego wizerunku urzędów pracy w oczach klientów, bez względu na to, kiedy i przez kogo są obsługiwani. Dodatkowo, usprawni proces związany z komunikacją wewnątrz urzędów, co przyczyni się do zwiększenia efektywności PSZ. Zaznaczyć należy, że wprowadzenie standardu usprawni również proces wdrażania nowych pracowników w pracę urzędu pracy.

Z uwagi na to, że cyfrowa rewolucja, zielona gospodarka oraz automatyzacja i sztuczna inteligencja (AI), mają bezpośredni wpływ na sytuację na rynku pracy, PSZ zarówno obecnie, jak i w niedalekiej przyszłości, będą obsługiwać klientów wymagających przystosowania się do zachodzących zmian, m.in. przez uzyskanie nowych kwalifikacji lub przekwalifikowanie się. W związku z tym Wnioskodawca zobowiązany będzie do uwzględnienia powyższej problematyki podczas sporządzania standardu jakości funkcjonowania PSZ, w szczególności w zakresie dotyczącym pracy z klientem urzędu pracy.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

8. Wnioskodawca zapewni przygotowanie wszystkich niezbędnych elementów do wdrożenia standardu jakości funkcjonowania PSZ uwzględniającego uniwersalne projektowanie wraz z modułem obsługi osób z niepełnosprawnością oraz systemem jego monitorowania. Standard zostanie wdrożony do praktyki funkcjonowania wszystkich urzędów pracy w Polsce w ramach procesu, na który będą składać się następujące elementy:

- i. konsultacje (zależnie od potrzeb) standardu z wybranymi wojewódzkimi i powiatowymi urzędami pracy (nie mniej niż 3 wojewódzkie urzędy pracy i nie mniej niż w 20 powiatowych urzędów pracy), MRiPS oraz organizacjami, które działają na rzecz osób z niepełnosprawnościami, celem jego ewentualnego uzupełnienia;
- ii. zaprezentowanie MRiPS, kierownictwu urzędów pracy (lub ich przedstawicielom) oraz organizacjom, które działają na rzecz osób z niepełnosprawnościami wypracowanego standardu (w ramach spotkania/spotkań zorganizowanych przez Wnioskodawcę);
- iii. zorganizowanie przez Wnioskodawcę szkoleń online dla pracowników urzędów pracy;
- iv. przekazanie do urzędów pracy przez Wnioskodawcę elektronicznej wersji podręcznika dot. standardów jakości funkcjonowania PSZ oraz narzędzia jego monitorowania;
- v. przekazanie propozycji zmian w regulaminach organizacyjnych PUP i WUP i innych dokumentach określających wewnętrzne procedury funkcjonowania UP;

Opis i uzasadnienie kryterium:

W Polsce funkcjonuje 356 urzędów pracy (16 WUP i 340 PUP), w których planowane jest wdrożenie standardu funkcjonowania urzędów pracy oraz systemu jego monitorowania (standard dotyczący obsługi klienta będzie zawierał moduły zarówno dla powiatowego, jak i wojewódzkiego urzędu pracy) poprzez m.in. szkolenia online oraz udostępnienie elektronicznego podręcznika. Z każdego urzędu pracy szkolenie powinno odbyć minimum 5 osób, przy tym zakłada się, że szkolenie ukończy jak największa liczba osób z danego urzędu pracy z uwagi na formę zdalną, która nie

wymaga dojazdu do miejsca szkolenia. Wnioskodawca może także zaproponować formę e-learningu dla pracowników PSZ, jeżeli taka forma będzie stanowiła rozwiązanie korzystniejsze dla odbiorców niż szkolenia online.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

9. Wnioskodawca zrealizuje projekt zgodnie z następującymi kamieniami milowymi:

Kamień milowy nr 1

Analiza rekomendacji z ewaluacji prowadzonej w tym obszarze w ramach Działania 2.4 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 „Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy” a następnie badanie potrzeb/oczekiwań klientów (w tym potencjalnych klientów) WUP i PUP przed opracowaniem standardu.

Przeprowadzenie badania potrzeb/oczekiwań klientów WUP i PUP (osoby bezrobotne, poszukujące pracy, pracodawcy) pod kątem zidentyfikowania obszarów niezbędnych do uwzględnienia w standardzie i zapewnienia jego inkluzywności.

Badanie powinno zostać przeprowadzone z wykorzystaniem metod ilościowych i jakościowych. Wybór metod należy do Wnioskodawcy z uwzględnieniem celu badania oraz wybranej grupy badawczej. Badanie dotyczące klientów PSZ powinno zostać przeprowadzone wśród różnorodnej grupy m.in. ze względu na status na rynku pracy, miejsce zamieszkania, płeć, wiek, wykształcenie, czy fakt wcześniejszego korzystania lub nie z usług urzędu pracy.

Część badania dotycząca potrzeb i oczekiwań klientów PSZ powinna zawierać odrębny moduł adresowany do osób z niepełnosprawnościami (OzN). Dodatkowo, zostanie przeprowadzony przegląd aktualnego i już nieobowiązującego stanu prawnego odnośnie tworzenia standardów; przegląd standardów zarządczych PSZ określonych w ramach kamienia milowego A52G dla reformy A4.1. Efektywne

instytucje na rzecz rynku pracy w Krajowym Planie Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO), uwzględnienie Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami 2021-2030 - w przypadku ich wypracowania, jako kontekstu dla standardów związanych z obsługą klienta oraz przegląd standardów stosowanych w 5 wybranych krajach Unii Europejskiej.

Minimalna liczba klientów WUP i PUP do objęcia badaniem: 14 000 osób. Minimalna liczba pracowników WUP i PUP do objęcia badaniem: 1 068 (średnio 3 osoby z każdego urzędu pracy, w tym jedna osoba z kadry zarządzającej). Po zakończeniu badań i poddaniu ich analizie, wykonawca opracuje raport zawierający diagnozę sytuacji, wnioski oraz rekomendacje dotyczące elementów koniecznych do uwzględnienia w standardzie.

Dodatkowo badanie powinno uwzględniać perspektywę pozostałych typów instytucji rynku pracy, w tym agencji zatrudnienia, np. wyspecjalizowanych w pośrednictwie pracy dla osób z niepełnosprawnościami. Minimalna liczba osób do objęcia badaniem to 100 osób.

Kamień milowy nr 2

Opracowanie jednolitego standardu jakości funkcjonowania PSZ uwzględniającego uniwersalne projektowanie wraz z modułem obsługi klientów z niepełnosprawnościami (OzN).

W ramach tego działania zostanie wypracowany jednolity standard jakości obsługi klientów PSZ uwzględniający uniwersalne projektowanie wraz z modułem obsługi osób z niepełnosprawnościami, na podstawie diagnozy sytuacji (w szczególności badania wskazanego w kamieniu milowy nr 1) oraz analizy rekomendacji z ewaluacji prowadzonej w tym obszarze w ramach Działania 2.4 Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 „Modernizacja publicznych i niepublicznych służb zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie ich do potrzeb rynku pracy”.

W ramach standardu Wnioskodawca opracuje, m.in.:

- i. podręcznik;
- ii. program szkoleń i harmonogram ich realizacji;
- iii. szablony dokumentów dotyczące oferowanych usług i instrumentów rynku pracy;

- iv. ramy współpracy urzędów pracy z partnerami rynku pracy, w tym podmiotami ekonomii społecznej;
- v. propozycję zmian w regulaminach organizacyjnych PUP i WUP i innych dokumentach określających wewnętrzne procedury funkcjonowania UP;
- vi. propozycję zmian legislacyjnych lub nowych aktów prawnych.

Wypracowane rozwiązania muszą uzyskać akceptację MRiPS.

Kamień milowy nr 3

Opracowanie opisu funkcjonalności narzędzia informatycznego, który posłuży do opracowania przez MRiPS produktu informatycznego umożliwiającego monitorowanie wdrażania standardu i jego efektywności.

Zaprojektowany opis powinien zawierać informacje niezbędne do zintegrowania narzędzia informatycznego z systemami dostępnymi obecnie w urzędach pracy. Wypracowany opis funkcjonalności narzędzia informatycznego będzie musiał uzyskać akceptację Komitetu Sterującego oraz kierownictwa MRiPS. Zaprojektowane narzędzie będzie udostępnione urzędom pracy i MRiPS.

Kamień milowy nr 4

Wnioskodawca po opracowaniu standardu jakości funkcjonowania PSZ uwzględniającego uniwersalne projektowanie wraz z modułem obsługi OzN oraz opisem funkcjonalności narzędzia informatycznego umożliwiającego jego monitorowanie, zobowiązany będzie do przeprowadzenia w Warszawie w formule stacjonarnej lub online konsultacji z przedstawicielami MRiPS oraz wybranych WUP i PUP (nie mniej niż 3 wojewódzkie urzędy pracy i nie mniej niż 20 powiatowych urzędów pracy), celem jego ewentualnego uzupełnienia.

Po zakończeniu konsultacji i uzyskaniu akceptacji MRiPS wypracowanego standardu oraz opisu funkcjonalności narzędzia informatycznego, Wnioskodawca zobowiązany będzie do:

- i. zaprezentowania wypracowanego standardu (w ramach spotkania/spotkań zorganizowanych przez Wnioskodawcę) MRiPS, kierownictwu urzędów pracy (lub ich przedstawicielom) oraz reprezentantom pozostałych typów instytucji rynku pracy (w zakresie modułu dotyczącego obsługi osób z

- niepełnosprawnościami przede wszystkim wyspecjalizowanych w pośrednictwie pracy dla osób z niepełnosprawnościami).
- ii. przeprowadzenia w Warszawie w formule stacjonarnej lub online próbnego szkolenia dla przedstawicieli Departamentu Rynku Pracy w MRiPS, z udziałem trenerów (szkoleniowców) odpowiedzialnych za prowadzenie szkolenia;
 - iii. przeprowadzenia szkolenia w formule online dla pracowników urzędów pracy (PUP i WUP),
 - iv. przekazanie elektronicznego podręcznika z opracowanym jednolitym standardem jakości funkcjonowania PSZ pracownikom urzędów pracy.

Zakładana liczba osób z każdego urzędu pracy do przeszkolenia: 5 osób. Dopuszcza się skierowanie większej bądź mniejszej liczby osób w zależności od sytuacji kadrowej danego urzędu pracy. Formułę realizacji szkoleń online charakteryzuje duża dostępność, w związku z czym pożądana jest jak największa frekwencja pracowników urzędów.

Wnioskodawca zobowiąże się również do prowadzenia konsultacji online dotyczących standardu oraz zapewni przygotowanie ankiet ewaluacyjnych po zakończeniu szkolenia.

Dodatkowo, Wnioskodawca zapewni przygotowanie informacji z realizacji wszystkich szkoleń oraz prześle ją do MRiPS. Jeżeli z analizy ankiet ewaluacyjnych wyniknie konieczność modyfikacji standardu, Wnioskodawca odpowiednio zmodyfikuje standard zgodnie z uwagami Ministerstwa.

Wnioskodawca w ścisłej współpracy z MRiPS przygotuje propozycję implementacji produktu do obowiązujących przepisów prawnych lub rekomendację wdrożenia przez urzędy pracy, wraz z propozycjami zmian w regulaminach organizacyjnych PUP i WUP i innych dokumentach określających wewnętrznie procedury funkcjonowania UP.

Kamień milowy nr 5

Wnioskodawca przeprowadzi badanie gotowości do wdrożenia jednolitego standardu jakości funkcjonowania PSZ uwzględniającego uniwersalne projektowanie wraz z modułem obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz opisem funkcjonalności

narzędzia informatycznego w ciągu 3 miesięcy od zakończenia realizacji zadań z kamienia milowego nr 4. Następnie, Wnioskodawca opracuje raport ewaluacyjny w ciągu 3 miesięcy od zakończenia badania, który następnie przedstawi MRiPS.

Wnioskodawca sporządzi także raporty z gotowości do wdrożenia jednolitego standardu jakości funkcjonowania wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy, przy uwzględnieniu opisu funkcjonalności narzędzia informatycznego i modułu obsługi osób z niepełnosprawnościami. Spełnienie ww. warunku zapewni Ministerstwu informacje dotyczące produktu wypracowanego na wszystkich etapach. Pozwoli uzyskać wiedzę na temat działań związanych z funkcjonowaniem wprowadzonego standardu i jego zakładanych efektach, przydatności oraz informacje na temat opisu funkcjonalności narzędzia informatycznego.

Na podstawie przeprowadzonego badania, wykonawca w ciągu 3 miesięcy od jego zakończenia sporządzi końcowy raport ewaluacyjny, który pozwoli na kompleksową ocenę projektu na wszystkich etapach jego wdrażania, ze szczególnym uwzględnieniem rezultatów. Badanie pozwoli dostarczyć rzetelnych i przydatnych informacji, niezbędnych w procesie decyzyjnym oraz procesie oceny zrealizowanego działania. Na podstawie jego wyników będzie możliwość ewentualnego zaimplementowania wypracowanego rozwiązania do porządku prawnego lub na jego zmodyfikowanie.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

10. Wnioskodawca w ścisłej współpracy z MRiPS przygotuje informacje na temat standardu, który zostanie wypracowany w wyniku realizacji projektu oraz propozycję zapisów dotyczących uwzględnienia wypracowanego standardu w obowiązujących przepisach prawnych lub rekomendację do jego wdrożenia przez urzędy pracy.

Opis i uzasadnienie kryterium:

Wnioskodawca, we współpracy z ekspertami MRiPS przedstawi propozycję brzmienia przepisów lub rozporządzenia dotyczącego wdrożenia wypracowanego standardu, na podstawie której MRiPS podejmie decyzję o sposobie zaimplementowania jednolitego standardu jakości funkcjonowania PSZ do obowiązujących przepisów prawnych lub zarekomenduje ww. standard urzędom pracy do stosowania.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Czy treść wniosku o dofinansowanie w części dotyczącej spełniania kryterium może być uzupełniana lub poprawiana w zakresie określonym w regulaminie wyboru projektów (na podstawie art. 55 ustawy z dnia 28 kwietnia 2022 r. o zasadach realizacji zadań finansowanych ze środków europejskich w perspektywie finansowej 2021-2027)?

- Tak

Kryteria premiujące:

1. Wnioskodawca lub partner jest instytucją rynku pracy, która w okresie 3 ostatnich lat doprowadziła do zatrudnienia co najmniej 100 osób z niepełnosprawnościami.

Waga: 5 punktów

Opis i uzasadnienie kryterium:

Instytucje rynku pracy wyspecjalizowane w zatrudnianiu osób z niepełnosprawnościami posiadają odpowiednią wiedzę i doświadczenie, które może zostać wykorzystane podczas przygotowania oraz wdrożenia jednolitego standardu jakości funkcjonowania PSZ. Premiowanie ww. podmiotów przełoży się na dostarczenie odpowiednich rozwiązań podczas sporządzania modułu dotyczącego osób z niepełnosprawnościami.

Stosuje się do typu/typów projektu (numer): 1

Podpis osoby upoważnionej do podejmowania decyzji w zakresie Roczego Planu Działania:

.....

.....

Miejscowość, data

Podpis osoby upoważnionej

.....

Data zatwierdzenia fiszki w ramach Roczego Planu Działania

(wypełnia Instytucja Zarządzająca FERS)