Nowy instrument i nowe wyzwania dla PUP w czasie epidemii – tarcza antykryzysowa. Jak w czasie epidemii ma odbywać się rejestracja bezrobotnych w PUP? Jak pracować i komunikować się z klientem i pracodawcą? Co ze stażami, pracami interwencyjnymi, jak realizować umowy z pracodawcami oraz wypłaty dla stażystów? Jak PUP może pomóc pracodawcy w realizacji aktualnych umów?

Wideoszkolenie skierowane jest do urzędów pracy, w szczególności pracowników CAZ, do osób zajmujących się rejestracją bezrobotnych, pośrednictwem pracy, komunikacją z klientem i pracodawcą oraz do dyrektorów i kierowników.

Nowy instrument w postaci tarczy antykryzysowej, w tym udzielanie mikropożyczek

Podczas wideoszkoelnia dowiedzą się Państwo jak poradzić sobie z brakiem możliwości bezpośredniego kontaktu z klientem, co zrobić, jeśli nie można wysyłać kandydatów do pracy, na staże; jak rejestrować bezrobotnych, którzy nie mogą albo nie chcą zarejestrować się on-line? Omówimy jak w kryzysie zorganizować pracę PUP? Czy wystarczy obsługiwać klienta telefonicznie, jakie informacje w takiej rozmowie należy przekazać klientowi, jakie są sposoby, aby nie zostawić klientów bez pomocy? Powiemy też o nowych wyzwaniach dla PUP – elementach tarczy antykryzysowej, na czym będą polegały zadania PUP w tym zakresie.

W programie m.in.:

- Jak teraz ma wyglądać udzielanie mikropożyczek?
- Czy mamy wymagać od pracodawców, aby przesyłali nam dowody osobiste? Do umowy należy wpisać numer PESEL, jak to później sprawdzić, czy faktycznie pracodawca podpisał daną umowę, skoro została ona wysłana mailem?
- Jak teraz ma odbywać się przygotowywanie umów na staż? Musimy je podpisać i wiedzieć, że ten pracodawca to jest on; sprawdzić dane z dowodu i spisać je w umowie – jak potwierdzać te dane bez kontaktu osobistego?
- Czy w ramach aktualnych umów, np. prace interwencyjne, doposażenia, pracodawcy mogą przerywać te umowy nie zwracając przy tym środków? Czy mogą wysłać bezrobotnego, czyli już swego pracownika na urlop bezpłatny? Czy wysłanie na urlop spowoduje rozwiązanie umowy? Czy z powodu stanu epidemii można ulżyć pracodawcy?
- Jak PUP może pomóc pracodawcy w realizacji aktualnych umów? pracodawca nie wie, czy ma wypowiedzieć umowę i wtedy mu przypiszemy środki do zwrotu, czy jednak można zrobić jakiś okres karencji?
- Co z kierowaniem bezrobotnych na staże? Co ze stażem, jeśli działalności gospodarcze nie funkcjonują?
- Co z pracami interwencyjnymi?
- Jakich metod używać do komunikacji z klientem? Co, jeśli kontakt telefoniczny, Internetowy i mailowy nie wystarczy w przypadku braku jakichś dokumentów?

Szczegółowy program szkolenia:

- Jak zorganizować rejestrację bezrobotnych? Rejestracja elektroniczna bezrobotnych
- Co robić, jeśli klient nie ma profilu zaufanego i podpisu elektronicznego?
- Brak możliwości osobistego kontaktu jako główny problem w realizacji wszelkich działań – jak zorganizować wykonywanie zadań w czasie epidemii?
- PUP jest zamknięty; jak w obecnej sytuacji dotrzeć do klientów czy pracodawców? Czy komunikacja i wysyłanie informacji pocztą lub mailem wystarczy?
- Czy w obecnej sytuacji wysyłać kandydatów do pracy na badania wstępne, skoro jest zagrożenie koronawirusem?
- Jak poradzić sobie z brakiem możliwości bezpośredniego kontaktu z klientem?
- Jak teraz przeprowadzać rekrutację, skoro jest tu potrzebny bezpośredni kontakt osoby bezrobotnej z doradcą klienta, aby ustalić fakty, przeanalizować potrzeby?
- Co zrobić, skoro nie możemy wysyłać kandydatów do pracy, na staże, do pracodawców, bo albo wszystko jest nieczynne, pozamykane, pracodawcy też pracują w ograniczonym zakresie albo po prostu osoby bezrobotne nie chcą wychodzić z domu i wybierać się do pracodawców?
- PUP wymaga dostarczania różnych dokumentów, co, jeśli niektórych nie można dostarczyć przez Internet?
- Co w sytuacji, jeśli klienci nie mają dostępu do komputera, Internetu albo innych mediów, którymi mogliby się z nami skomunikować by zastąpić kontakt osobisty?
- Co, jeśli okaże się, że ktoś w urzędzie zostanie objęty kwarantanną?
- Jak powinien wyglądać obieg dokumentów z zachowaniem odpowiednich środków ochrony? Czy każdy pracownik powinien nosić rękawiczki?
- Co, jeśli mamy podejrzenia, że ktoś jest chory albo miał kontakt z osobą chorą?
- W jaki sposób wydawać karty rejestracji?
- Jakich metod używać do komunikacji z klientem?
- Co w przypadku, gdy klient nie odbiera telefonu, a kontakt telefoniczny jest jedyną formą kontaktu z nim?
- Jak rozwiązać brak kontaktu, jeśli chodzi o oferty pracy?
- Co zrobić, jeśli do PUP przyjdzie zarejestrować się interesant będący na kwarantannie?
- Jak rejestrować bezrobotnych, którzy nie mogą albo nie chcą zarejestrować się on-line?
- Jakie procedury bezpieczeństwa zachować dla pracowników, jak i klientów?
- Jak poradzić sobie z natłokiem osób, które będą traciły pracę i będą się chciały zarejestrować?
- Czy możemy odłożyć wizyty, w których interesant przychodzi potwierdzić gotowość do pracy albo po to, by się odhaczyć? Czy można to odłożyć np. na maj, czerwiec?
- Jak przekonać naszych klientów do korzystania z usług on-line?
- Jak przekonać klientów do zakładania profilu zaufanego?
- Jak przekonać klientów, aby wszystko załatwiali zdalnie?
- Co z tymi, którzy nie mają do czynienia z komputerem?
- Jakie strefy bezpieczeństwa wyznaczać w PUP, jak chronić pracowników, jak chronić pozostałych, którzy będą stali w kolejce? Czy odległość 1,5 m wystarczy?
- Czy w czasie epidemii wykorzystywać zaległe urlopy?
- Czy praca zdalna może dotyczyć pracownika PUP, skoro możemy korzystać z systemu tylko i wyłącznie w urzędzie? Których pracowników oprócz informatyka może dotyczyć praca zdalna?
- Jak zorganizować pracę PUP, jeśli taka sytuacja potrwa dłużej niż dwa tygodnie, np. 2-3 miesiące?
- Co, jeśli okaże się, że któryś z pracowników był chory i mimo to przychodził do pracy, i wszyscy

będziemy musieli być na kwarantannie - czy mamy zamknąć urząd, aby nie funkcjonował przez dwa tygodnie?
- Po jakim czasie mogą być wybierane dokumenty ze skrzynki podawczej? Jak długo korespondencja powinna być przetrzymana i nie dotykana, czy wirus utrzymuje się na dokumentach? Czy są na to jakieś wytyczne?
- Czy maseczki i rękawiczki powinni nosić zarówno interesanci, jak i pracownicy?
- Ochrona osobista pracowników: jakie procedury bezpieczeństwa należy zachować dla obsługi klienta?
- Co z klientami, którzy rejestrują się bez profilu zaufanego i wrzucają swoje dokumenty do skrzynki podawczej?
- Jak teraz ma odbywać się przygotowywanie umów na staż? Musimy je podpisać i wiedzieć, że ten pracodawca to jest on; sprawdzić dane z dowodu i spisać je w umowie – jak potwierdzać te dane bez kontaktu osobistego?
- Czy mamy wymagać od pracodawców, aby nam przesyłali dowody osobiste? Do umowy należy wpisać numer PESEL, jak to później sprawdzić, czy faktycznie pracodawca podpisał daną umowę, skoro została ona wysłana mailem?
- Jak zawierać umowy z pracodawcą przy braku możliwości bezpośredniego kontaktu z nim?
- Jak należy zarządzać PUP w czasie epidemii?
- Czy PUP powinien być całkowicie zamknięty?
- Jak zorganizować pracę urzędników?
- Jak przygotować PUP na sprawne funkcjonowanie w czasie epidemii? Jakie ogłoszenia wywiesić na tablice przed urzędem, jak zorganizować skrzynkę nadawczą?
- Czy urzędnicy powinni pracować zdalnie, czy np. każdy w osobnym pomieszczeniu i to wystarczy?
- Czy skracać godziny pracy PUP? Ile godzin dziennie powinni pracować urzędnicy? Czy można skarać czas pracy pracownikom?
- Jak teraz ma odbywać się rejestracja bezrobotnych w PUP?
- Czy wystarczy obsługiwać klienta telefonicznie? Jakie informacje w takiej rozmowie należy przekazać klientowi?
- Co, jeśli klient nie ma komputera, nie ma kto mu udostępnić komputera i pomóc?
- Co, jeśli zajmowaliśmy się sprawą klienta, ale teraz on wyjechał i jest nieosiągalny?
- Czy możemy rejestrować klientów przez telefon? Jak w tej sytuacji sprawdzić tożsamość? Czy mamy wzywać klienta, aby okazał swój dowód osobisty w urzędzie, ale np. przez szybę, aby potwierdzić jego tożsamość?
- Jakie są sposoby, aby nie zostawić klientów bez pomocy?
- Nowe wyzwania dla PUP – elementy tarczy antykryzysowej, nowy instrument, na czym będą polegały zadania PUP w tym zakresie?
- Czy w ramach aktualnych umów, np. prace interwencyjne, doposażenia, pracodawcy mogą przerywać te umowy nie zwracając przy tym środków? Czy mogą wysłać bezrobotnego, czyli już swego pracownika na urlop bezpłatny? Czy wysłanie na urlop spowoduje rozwiązanie umowy? Czy z powodu stanu epidemii można pofolgować pracodawcy?
- Jak PUP może pomóc pracodawcy w realizacji aktualnych umów? pracodawca nie wie, czy ma wypowiedzieć umowę i wtedy mu przypiszemy środki do zwrotu, czy jednak można zrobić jakiś okres karencji?
- Co z kierowaniem bezrobotnych na staże?
- Co ze stażem, jeśli działalności gospodarcze nie funkcjonują?
- Co z pracami interwencyjnymi?

- Czy wysyłać bezrobotnego na staż, jeśli pracodawca wyraża zgodę przyjęcia na staż i potwierdza, że firma normalnie funkcjonuje?
- Co ze stażami dla kosmetyczek, fryzjerów?
- Czy PUP powinien wypłacić stypendium w całej wysokości stażyście, jeśli ten aktualnie przebywa teraz w domu, ponieważ zakład nie pracuje albo jeśli stażysta ma dziecko do 8 lat i szkoła jest zamknięta?
- Pośrednicy pracy, doradcy zawodowi, którzy mają ze swoimi klientami kontakt telefoniczny: warsztat pracy przez telefon, porady jak pracować zdalnie, czy przez telefon, czy przez Skype'a: intonacja głosu, jak prowadzić rozmowy; aspekt komunikacji, kiedy jesteśmy pozbawieni części niewerbalnej zostaje werbalna, a musimy zmotywować klienta do różnych działań; jak doskonalić się w tym zakresie pod względem technologicznym i komunikacyjnym, kiedy zmienia się organizacja pracy w czasie epidemii; jak wykorzystywać narzędzie głosu, dobieranie słów? Doskonalenie warsztatu pracy z klientem przez telefon.
- Ile czasu ma upłynąć, aby wybrać korespondencję ze skrzynki podawczej sprzed urzędu, aby nie było na niej zarazków?
- Jak teraz wygląda zatrudnianie cudzoziemców? zawieszenie działalności całego EURES-a od pracodawców międzynarodowych na czas epidemii
- Co, jeśli cudzoziemiec zdążył wjechać do kraju, czy na niego można złożyć oświadczenie czy zezwolenie?
- Nowy instrument w postaci tarczy antykryzysowej
- Jaka jest możliwość konstruowania i aneksowania umów w oparciu o naszą ustawę? Na co zezwala Kodeks Cywilny?
- Czy pracodawcy mogą skierować pracownika na urlop bezpłatny na jego wniosek?
- Czy można wysłać pracownika na urlop zaległy? Kodeks Pracy
- Kodeks Pracy a praca zdalna i inne elastyczne formy zatrudnienia
- Mówi się, że nie powinno się wychodzić z domu, ale klient nie ma dostępu do Internetu, albo nie potrafi zarejestrować się przez Internet – co powinien zrobić? Czy klient może stać w kolejce? Czy może dostać mandat w takiej sytuacji?
- Co robić, jeżeli ZUS nie wydał potrzebnego zaświadczenia petentowi – czy można wydłużyć terminy w takim wypadku?
- Co robić, jeżeli osoba przyjechała z zagranicy, nigdy nie pracowała, a rejestruje się tylko po to, aby mieć ubezpieczenie i nie zamierza szukać pracy?
- Jak pomóc osobom starszym przy rejestracji? Jak rozwiązać taki problem?
- Jak postąpić w przypadku stażysty, będącym na opiece nad dzieckiem, które ma powyżej 8 lat? Czy obowiązuje go zasiłek opiekuńczy? Jak postępować w takiej sytuacji?
- Co dalej robić ze stażami?
- Czy firmy, które otrzymały dofinansowanie z PUP powinny zawiesić, albo ograniczyć działalność? Czy będą musieli oddawać wtedy pieniądze?
- Czy stażysta i pracownik w czasie epidemii mają takie same prawa, np. do zasiłku albo opieki nad dzieckiem?
- Firmy zawieszają albo zamykają działalności na kilka dni – co robić ze stażystami?
- Czy firmy, które zawieszą działalność muszą oddawać środki do PUP?
- Czy firmy mogą stażystom zmniejszać godziny pracy?
- Czy specjalne miejsce, wyznaczone dla petentów, musi spełniać jakieś określone wymagania? Jak zorganizować takie miejsce?
- Jak zarejestrować mieszkańca, który nie ma podpisu elektronicznego?

- O ile można wydłużyć termin podpisu bezrobotnym?
- Problem z założeniem profilu zaufanego w czasie kwarantanny – jak pomóc?
- Jak postąpić w przypadku, gdy interesant nie ma dostępu do komputera albo Internetu i nie może założyć konta, ani utworzyć profilu?
- Bez jakich dokumentów można dokonać rejestracji?
- Bez jakich podpisów można dokonać rejestracji?
- Jak wypłacać stypendium stażowe, jeżeli firma zawiesiła albo ograniczyła działalność z powodu epidemii?
- Czy jeżeli stażysta jest na opiece nad dzieckiem, bo szkoły są zamknięte, to czy też będzie otrzymywał stypendium stażowe? Jeżeli tak, to w jakiej wysokości? Jak wtedy to policzyć?
- Czy jeżeli stażysta był nieobecny przez pewien czas, gdyż zajmował się dzieckiem, które nie chodziło do szkoły, to czy będzie można wydłużyć okres stażu, czy kończy się ten termin tak, jak było ustalone na początku? Jeżeli można wydłużyć, to na ile?
- Jak ma się rejestrować osoba, która nie ma dostępu do Internetu, nie umie obsługiwać komputera a nie można rejestrować się telefonicznie?
- Jak realizować oferty, skoro Ministerstwo nie zaleca wysyłania ludzi do pracodawców?
- Jak powinna przebiegać rejestracja osób bezrobotnych podczas stanu epidemii?
- Co z wizytami osób bezrobotnych?
- Jak rozwiązać brak możliwości bezpośredniej obsługi klienta?
- System nie jest przygotowany na rejestrację online. Jak to rozwiązać?
- Jak rozwiązać zakłócenia na linii interesant, a UP podczas trwającej epidemii?
- Czy wystarczy kontakt telefoniczny jako jedyne narzędzie do kontaktu z klientem? Efektywne przekazywanie informacji tą drogą
- Co z wizytami os. bezrobotnych, którym zbliża się termin na odhaczenie swojej obecności w UP?
- Czy można wyznaczyć kolejny termin wizyty? Celem oddania podpisu przez bezrobotnego?
- Czy przed PUP można postawić skrzynkę, do której będzie wkładana korespondencja kierowana od osób bezrobotnych?
- Czy UP powinien pracować przy zamkniętych drzwiach?
- Czy wystarczy tylko telefoniczny bądź mailowy kontakt z UP?
- Co z kierowaniem osób bezrobotnych do pracy?
- Czy pracodawcy chcą zostawiać oferty pracy dla bezrobotnych?
- Jak powinna przebiegać prawidła dezynfekcja UP?
- Czy pracowni powinni pracować z dłuższą przerwą? Tak, aby był czas pomiędzy zmianą zespołów pracujących na dezynfekcję miejsca pracy?
- Jak przygotować się do dużej rejestracji os. bezrobotnych?
- Czy przed UP można postawić okienko w celu rejestracji os. bezrobotnych?
- Czy osoba rejestrująca w okienku powinna być zabezpieczona w gogle ochronne i maskę?
- Jak prawidłowo powinny przebiegać kontrole związane z pobraniem przez osobę bezrobotną dofinansowania na utworzenie działalności?
- Standardowa kontrola odbywa się po 12 miesiącach od uzyskania dofinansowania, co w przypadku, gdy termin kontroli przypada na czas trwania epidemii?
- Czy zasiłki dla os. bezrobotnych są wypłacane tak jak dotychczas?
- Co ze stażami i projektami stażowymi?
- Czy nadal można kierować osoby bezrobotne na staż?
- Co w przypadku, gdy pracodawca ma taką osobę na stażu? Koszty stażowe ponosi UP, podczas trwania epidemii pracodawcy zamykają zakłady pracy, a co z takim stażystą i jego wynagrodzeniem?

Czy uzyska on 100% stażowego? Czy jakaś część zostanie mu zabrana?
- Pracownicy pełnią dyżury na terenie UP w wyznaczonych terminach i dniach. Ile h trwa taki dyżur?
- Czy zmniejszona liczba h, przepracowana przez takiego pracownika ma znaczący wpływ na wynagrodzenie?
- Jak dokonać rejestracji przez profil zaufany?
- Jak założyć profil zaufany?
- Nie każdy bezrobotny ma możliwość skorzystania z Internetu w celu rejestracji w UP. Co w tym wypadku? W jaki inny sposób można się zarejestrować?
- Czy można odmówić rejestracji osobie bezrobotnej?
- Wstrzymanie naborów do pracy – co z osobami, które chcą podjąć pracę, a przez epidemię zostaje im to uniemożliwione?
- Względy prawne – co zrobić z wnioskami, którym upłynął termin na rozpatrzenie?
- Jak być w dobrym kontakcie z pracodawcą? Skoro wcześniej przychodził on do UP w celu uzyskania informacji dot. otrzymania miejsca stażowego?
- Czy w ogóle można kierować osoby bezrobotne do pracy? Jeśli tak, to w jaki sposób?
- Czy telefonicznie można nanieść zmiany w systemie dotyczącym odbycia wizyty przez bezrobotnego, tak aby on nie stracił ubezpieczenia zdrowotnego?
- Co w przypadku, gdy dany UP prowadzi tylko rejestrację przez wniosek znajdujący się na stronie internetowej? Nie każdy bezrobotny potrafi wypełnić taki wniosek, czy wymagać podpisu elektronicznego?
- Co z utratą statusu osoby bezrobotnej? Skoro nie wstawiła się ta osoba w wyznaczonym terminie to traci status
- Jak dostarczyć dokumenty do rejestracji bezrobotnym, którzy nie mogą dokonać rejestracji online?
- Co z terminami dla osób bezrobotnych, którzy uzyskali decyzję o przyznanych funduszach na stworzenie nowej działalności gospodarczej? W jaki sposób mają teraz ustosunkować się do decyzji? Skoro termin na oddanie pisma mija, a muszą podać spis rzeczy, jakie chcą zakupić za uzyskane fundusze?
- Czy terminy wszystkich decyzji i ustosunkowanie się do nich, będzie chwilowo zawieszone i odroczone na inny czas?

Prowadzący:

Elżbieta Łaska - Kierownik Referatu Pośrednictwa Pracy i Marketingu w Powiatowym Urzędzie Pracy w Tomaszowie Mazowieckim.

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną