

## Indywidualny Plan Działania

Indywidualny Plan Działania w PUP w ujęciu praktycznym – analiza informacji warunkujących opracowanie skutecznego IPD. Tworzenie, monitorowanie, ewaluacja oraz warunki zakończenia IPD. Jak skutecznie diagnozować motywację klienta oraz jak postępować z osobą, która rejestruje się w urzędzie tylko dla ubezpieczenia?

**Wideoszkolenie PCC Poland** skierowane do osób zajmujących się obsługą klienta w zakresie tworzenia i nadzorowania Indywidualnych Planów Działania. Do udziału zapraszamy w szczególności doradców klienta oraz doradców zawodowych w powiatowych urzędach pracy, doradców zawodowych w WUP i OHP oraz osób świadczących doradztwo zawodowe w ramach projektów unijnych zakładających aktywizację zawodową osób poszukujących pracy

### **Co stanowi warunek zakończenia IPD? Jak postąpić w razie odmowy udziału w IPD?**

Celem szkolenia jest profesjonalizacja realizowanych działań na zajmowanym stanowisku pracy. Dowiedzą się Państwo, jak skutecznie stworzyć IPD i poznają metodologię jego tworzenia. Prowadząca przedstawi praktyczne wskazówki i przykłady rozwiązań dla problematycznych sytuacji, które pojawiają się w codziennej pracy. Powie także o dostępnych formach wsparcia, dokumentowaniu i modyfikacji IPD oraz narzędziach do kontroli klientów. W tej edycji programu wzbogacony zasób zagadnień! Decydując się na udział w tym videoszkoleniu otrzymują Państwo 7-dniowe darmowe konsultacje po videoszkoleniu, podczas których jest możliwość zadawania dodatkowych pytań, otrzymania przydatnych porad, rozwiązania sytuacji problemowych z codziennej pracy oraz skorzystania z bogatej wiedzy eksperckiej.

## W programie m.in.:

- Jak odróżnić cele główne od szczegółowych w trakcie planowania?
- Jak diagnozować motywację klienta do realizacji podjętych działań? Jak postępować z osobą, które rejestruje się w urzędzie tylko dla ubezpieczenia? Czy da się to zweryfikować?
- W jakiej formie powinny być robione modyfikacje – papierowej, elektronicznej, a może w obydwu? Kiedy warto modyfikować IPD? Czy rejestrujemy każdy kontakt bezrobotnego?
- Kiedy następuje przerwanie IPD, a kiedy jego zakończenie? Czy podjęcie pracy stanowi skuteczne zakończenie IPD? Czy odmowa udziału w szkoleniu jest równoznaczna z jego przerwaniem? Jak postąpić w sytuacji, gdy bezrobotny nie zaakceptuje IPD lub przerwie go w trakcie?
- Czy fakt przebywania na zwolnieniu lekarskim od początku ciąży, nawet do końca jego trwania nie koliduje z przepisem mówiącym, że klient może przebywać na zwolnieniach lekarskich ciągiem przez maksymalnie 90 dni?
- Jak monitorować realizację IPD, szczególnie w zakresie liczby, terminów i formy kontaktów, w tym rozmów z innymi pracownikami PUP?
- Jakie są wytyczne zawarte w protokołach pokontrolnych?

## Wzory pism, jakie otrzymają uczestnicy:

- Poza prezentacją otrzymają Państwo materiały ściśle związane z poszczególnymi zagadnieniami. Dodatkowo spis literatury i wykaz linków do publikacji online

# Szczegółowy program szkolenia:

## Pytania, na które odpowiedzieliśmy podczas ostatniego szkolenia:

- Jak interpretować termin, kiedy Syriusz wymaga podania konkretnej daty?
- Jeżeli IPD kończy się po roku i jest niezrealizowane, a osoba nadal widnieje w ewidencji, to w ciągu ilu dni należy sporządzić z klientem nowe IPD? Czy od razu po zakończeniu poprzedniego?
- Czy w Syriuszu trzeba podać konkretne daty? Jeżeli mamy wpisać planowany termin w miesiącach i tygodniach, to jak wprowadzić IPD do Syriusza?
- Czy konieczny jest kontakt z osobą odbywającą staż?
- Na jak długo powinny być sporządzane plany IPD?
- Jak wprowadzać IPD do Syriusza? Czy należy zaplanować i wprowadzić cały, czy z każdą wizytę odnotowywać na bieżąco?

## 1. Obowiązujące przepisy, cel, stosowane procedury w zakresie IPD

- Obowiązujące uregulowania prawne w zakresie IPD
- Jak w praktyce przebiega procedura tworzenia IPD?
- Jak w codziennej pracy umiejętnie wykorzystać metody stosowane w poradnictwie zawodowym do tworzenia i modyfikacji IPD; wywiad, narzędzia z zakresu doradztwa zawodowego
- Odpowiedzialność pracownika w indywidualnej współpracy doradcy klienta z bezrobotnym, trudności wynikające z wytycznych proceduralnych, a bezpośrednim kontaktem z klientem
- Kto jest uprawniony do sporządzenia IPD? Czy może to być jedynie pośrednik/doradca po min. 12 miesiącach pracy?
- Na jak długo sporządzane powinny być plany IPD?
- Jaki jest związek ustawowego IPD z planem działania przygotowywanym przez doradców zawodowych?
- Jakie źródła określają metodologię IPD? Skąd czerpać inspirację do pracy?
- Jakie elementy zawiera IPD jako zadanie ustawowe?
- Jakie są wytyczne zawarte w protokołach pokontrolnych?
- Jak przygotować się do opracowania IPD? Jakie informacje zebrać i z jakich pomocniczych narzędzi skorzystać?

## 2. Omówienie etapów i zasad tworzenia IPD - analiza przypadków, modyfikacja, uzasadnianie zmian w IPD. IPD a obsługa klientów w Syriuszu

- Jakie cechy musi posiadać dobry plan?
- W jaki sposób zaplanować i prowadzić ewaluację IPD?
- Jak odróżnić cele główne od szczegółowych w trakcie planowania?
- Jak zaplanować działania skuteczne i adekwatne do konkretnych grup bezrobotnych?
- Zakładanie IPD a obsługa klientów w Syriuszu - najczęstsze dylematy, sugestie, podpowiedzi rozwiązań. Co wpisywać, wprowadzać do systemu tworząc IPD?
- Jak interpretować odpowiedzi osób bezrobotnych, jak radzić sobie z barierami bezrobotnych, związanymi z szukaniem i podjęciem pracy?
- Jak analizować możliwości i ograniczenia klienta?
- Jak diagnozować motywację klienta do realizacji podjętych działań?
- Czy każdy kontakt zarejestrowanego bezrobotnego powinien być wpisywany do Indywidualnego Planu Działania?

- IPD - jakie są możliwości modyfikacji? W jakich przypadkach, jakie warunki trzeba spełnić?
- W jakiej formie powinny być robione modyfikacje – papierowej, elektronicznej, a może w obydwu?
- Kiedy warto modyfikować IPD, czy można ten plan na bieżąco dostosowywać do potrzeb klienta, np. bezrobotny miał ustalony plan, w ramach którego został mu zaproponowany bon zasiedleniowy, z którego nie skorzystał. Obecnie po znalezieniu pracy bezrobotny przychodzi z prośbą o ten sam bon, co sprawia, że wniosek i przyznanie bonu następuje w tym samym dniu, czyli potrzeba i modyfikacja planu przypada na ten sam dzień. Czy to jest właściwe postępowanie czy później nikt nie zarzuci tu nieprawidłowości?
- Jak postępujemy w sytuacji, gdy bezrobotny chce się szkolić w innej dziedzinie, bo zdobył jakieś dodatkowe kwalifikacje?
- Jak postąpić w sytuacji, gdy bezrobotny nie zaakceptuje IPD lub przerwie go w trakcie?
- W jakich sytuacjach może nastąpić przerwanie IPD? Czy odmowa udziału w szkoleniu jest równoznaczna z jego przerwaniem?
- Jak postąpić w razie odmowy udziału w IPD, zgłoszenia braku gotowości do podjęcia zatrudnienia z tytułu urodzenia dziecka i innych?
- Czy fakt przebywania na zwolnieniu lekarskim od początku ciąży, nawet do końca jego trwania nie koliduje z przepisem mówiącym, że klient może przebywać na zwolnieniach lekarskich ciągiem przez maksymalnie 90 dni?
- Kiedy następuje przerwanie IPD, a kiedy jego zakończenie? Co stanowi termin zakończenia? Co powinno być warunkiem zakończenia? Czy podjęcie pracy stanowi skuteczne zakończenie IPD?
- IPD a działalność gospodarcza. Jakie zapisy powinny znaleźć się w IPD, aby rozpatrując wniosek o tę dotację mieć pewność, że jest to właściwa pomoc?
- IPD z uwzględnieniem poszczególnych grup 45+ i -30
- Zakładanie IPD a obsługa klientów w Syriuszu – najczęstsze dylematy, sugestie, podpowiedzi rozwiązań. Co wpisywać, wprowadzać do sytemu tworząc IPD?
- Jak dokumentować udział klienta w opracowaniu IPD? Zatwierdzanie zmian
- W jaki sposób przygotowywać IPD na odległość?

### **3. Trafne i skuteczne zastosowanie katalogu form pomocy w aspekcie stworzonego IPD**

- IPD - jak radzić sobie z dużą liczbą zagadnień, jak przenieść dyspozycje, zalecenia na pracę z bezrobotnym?
- Katalog form pomocy z uwzględnieniem i grup 45+ i -30
- Indywidualna współpraca doradcy klienta z bezrobotnym – kwestie dotyczące odpowiedzialności pracownika, trudności wynikające z wytycznych proceduralnych a bezpośrednim kontaktem z klientem
- Jakie działania można zaproponować bezrobotnemu poza tymi wymienionymi w ustawie, aby najskuteczniej pomóc mu w powrocie na rynek pracy?
- Jak zachęcić klientów do realizacji IPD? Jak postępować z osobą, które rejestruje się w urzędzie tylko dla ubezpieczenia? Czy da się to zweryfikować?
- Jak ustalać dostępność form wsparcia i planować terminy ich realizacji?
- Czy jest rekomendowana liczba kontaktów z doradcą klienta?
- Jakie działania powinna podjąć osoba do samodzielnej realizacji?

### **4. Kontrola, działania z zakresu monitorowania jakości, analiza dotychczasowych efektów, sposoby i narzędzia komunikacji z klientami**

- Jak monitorować realizację IPD, szczególnie w zakresie liczby, terminów i formy kontaktów, w tym rozmów z innymi pracownikami PUP?
- Jakie mamy narzędzia do kontroli klientów?
- Jak przebiega kontrola IPD? Co jest sprawdzane?
- Czy kontrole zawsze są zapowiedziane?
- Na co zwracać uwagę pamiętając, że taka kontrola się odbędzie?

## **5. IPD w kontekście wsparcia obywateli Ukrainy na polskim rynku pracy**

- Jak opracować IPD dla obywateli Ukrainy?
- W przypadku obywateli z Ukrainy, w jakiej formie/ w jakim języku powinien być przedłożony IPD, aby uznać, że został przedłożony prawidłowo w sposób pozwalający na przyjęcie go do realizacji?
- Jeśli obywatele Ukrainy są w towarzystwie osoby tłumaczącej, to czy powinno się dopisywać, że przedstawiono IPD w obecności osoby tłumaczącej na język ukraiński?
- Jakie usługi i instrumenty są dostępne dla cudzoziemców z Ukrainy, które można wykorzystać w IPD?

## **6. Trudna sztuka motywacji w pracy doradcy podczas zaplanowania i realizacji IPD**

- Jak należy pracować z klientem nad motywacją klienta?
- Motywacja a wiek, czy ma znaczenie?
- Jak pomóc młodym ludziom w odnalezieniu się na rynku pracy i jak zachęcić ich do działania?
- Jak dotrzeć do osób, które są wycofane z rynku pracy?
- Jak motywować różne grupy w szczególnej sytuacji na rynku pracy? Jakich narzędzi należy użyć?
- Jak powinno się pracować z klientem trudnym?
- Jak skutecznie wzmacniać poczucie własnej wartości klienta, które pozytywnie wpłynie na motywację?

## **7. Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie pracy**

- Urząd pracy jako przestrzeń do pozytywnej współpracy i dialogu
- Specyfika pracy z klientem urzędu pracy w kontekście najnowszych uwarunkowań
- Jakie są zasady pracy z klientem?
- Indywidualizowanie pomocy jako szansa na podniesienie skuteczności i zdobycie zaufania klienta

## **Prowadzący:**

Dyrektor powiatowego urzędu pracy - od 26 lat związana z publicznymi służbami zatrudnienia. Podczas swojej kariery zdobyła wysokie kompetencje w zakresie nowoczesnego zarządzania instytucją rynku pracy oraz bezpośrednim wdrażaniem i realizacją szeroko pojętych usług i instrumentów rynku pracy.

Dyplomowany coach, specjalista ds. rynku pracy w zakresie doradztwa zawodowego, a także specjalista rozwoju zawodowego i projektów unijnych na rzecz rynku pracy, prawa pracy oraz zamówień publicznych. Uczy i wspiera pracowników w ich rozwoju, korzystając z własnych doświadczeń menedżerskich, zawodowych i życiowych. Doskonale łączy wiedzę teoretyczną z praktyką. Entuzjazm, otwartość na współpracę i indywidualne podejście sprawia, że prowadzone szkolenie są cennym doświadczeniem

zawodowym i dużą dawką wiedzy przekazanej w pozytywnej atmosferze.

*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*