

Veřejné služby zaměstnanosti v období pandemie Covid-19

*Miroslava Rákoczyová, Robert Trbola,
Tomáš Sirovátka*

Cíl

- **zachycení změn v kontextuálních podmínkách práce (externí, interní)**
- **reflexe proměn v postupech práce (individuální práce, implementace APZ)**
- **identifikace hlavních problémů a přijímaných řešení, inovace**

Metodologie

- kombinace 2 kvalitativních metod (expertní rozhovory x DELPHI dotazování)
- **expertní rozhovory:** červen - srpen 2021
 - 22 informantů z řad vedoucích odborů (oddělení) zprostředkování, poradenství a dalšího vzdělávání a trhu práce na vybraných pracovištích ÚP ČR, případně řídicích pracovníků
 - zařazena pracoviště z 8 krajů ČR
 - typologický výběr informantů z řad dřívějších spolupracovníků + metoda sněhové koule
- **Delphi dotazování:** listopad 2021
 - online dotazování prostřednictvím 9 otevřených otázek k dopřesnění zjištění z terénního šetření
 - zařazeno 25 informantů zejména z řad řídicích pracovníků ÚP ČR (obdobná struktura jako u expertního šetření)
 - informanti cíleně osloveni ve zbylých 6 krajích ČR

v rozhovorech jsme sledovali delší období, rok 2020 a značnou část 2021, zaměřovali jsme se na činnost ÚP ČR v době, kdy byly problémy s Covidem nejvýraznější a v době vládních opatření („peaky“)

vybraná zjištění

Trh práce

- nedošlo k silnému dopadu na nezaměstnanost (Antivirus), vznik a posílení jiných aktivit (e-shopy, dovážkové...), v některých regionech reorientace podniků
- mírný vzestup nezaměstnanosti pracovníků ve službách, pohostinství a cestovním ruchu – pouze krátkodobý, a u osob pečujících o děti
- určitý útlum v komunikaci s externími subjekty, ale přechod na alternativní formy, ve vztahu k zaměstnavatelům jako efektivní, pokrok v digitalizaci, data ČSSZ
- dopady na zatížení pracovníků, flexibilní reorganizace práce, vzájemná podpora, posun v týmové práci, reflexe zbytných agend (administrativa)

vybraná zjištění

Vnitřní reorganizace práce

- zvýšené administrativní nároky spojené s přechodem na nový (bezkontaktní, písemný) způsob registrace nových uchazečů do evidence
- bezkontaktní komunikace se zaměstnavateli i uchazeči
hodnocena pozitivně – urychlení
- využití digitalizace a nových forem práce - operativnost řízení, časové i finanční úspory
- přerozdělení agend v návaznosti na nutnost rychlé administrace cíleného programu Antivirus
- přerozdělování také mezi pobočkami + výpomoc pražským pobočkám při administraci žádostí v rámci programu Antivirus
- výskyt případů onemocnění Covid-19 mezi pracovníky, karantény jednotlivců i celých oddělení, čerpání OČR - zaměstnanci pracovišť rozdělování do skupin pracujících na směny, zastupitelnost - personální výpomoc mezi jednotlivými pracovišti

vybraná zjištění

- výkon některých agend v režimu práce z domova - omezení osobních kontaktů pracovníků + sladění pracovní povinnosti s pečovatelskými závazky
- provázání databází s ČSSZ v důsledku naléhavosti agendy Antivirus – výrazný efekt i na případné další agendy do budoucna
- vzájemná podpora, posun v týmové práci, reflexe zbytných agend (administrativa), vzájemná solidarita a flexibilita
- vysoké pracovní nasazení zaměstnanců ÚP ČR - přesčasy, někde za příplatek i víkendové směny
- krizové řízení organizace - pozitivní přístup GŘ ÚP při komunikaci vládních opatření + větší míra volnosti v jejich aplikaci vedoucími pracovníky + významná podpora krajských metodiků z hlediska výkonu agendy

Individuální práce s klienty a poradenství

- omezení přímých kontaktů
- prioritní úkony spojené s výplatou dávek a příspěvků (podpor v nezaměstnanosti, nepojistných sociálních dávek, příspěvků na náhrady mezd v rámci Antiviru)

zprostředkování

- intenzivní telefonické a písemné kontakty – malý zájem o zprostředkování online ze strany klientů
„Oslovili jsme zatím asi osmnáct set uchazečů, z toho dvacet mělo zájem.“, (P16)
- miniprezentace, jejichž prostřednictvím byly uchazečům o zaměstnání zprostředkovávány základní informace – také elektronicky
- pozornost věnována především aktivním klientům – snížení četnosti kontaktů s nemotivovanými – nemají mail, mnohdy neuvedou ani tel. kontakt - důsledkem i omezení doporučenek a sankcí
- osobní kontakty kratší, věcné a v omezené míře

vybraná zjištění

poradenství

- zejména výpomoc na oddělení zprostředkování a při administraci Antiviru
- podpůrné formy práce s klienty na dálku - zasílání informací a prezentací k poradenským tématům - online individuální poradenství (Skype, Teams), telefonicky, někde se ale nedařilo
- skupinové poradenství obtížné - nedostatečná vybavenost technikou na straně úřadu + absence skupinové dynamiky, redukce vzájemných podnětů + obtížné navázat důvěrnější vztah + chybějící počítačová gramotnost nezanedbatelné části uchazečů
 - „Samozřejmě těmito nástroji dosáhneme na ty v uvozovkách kvalitnější uchazeče; na toho dlouhodobého většinou tímhle způsobem moc nedosáhneme.“ (P6)
- osobní kontakt jako nezbytný předpoklad pro efektivní práci s dlouhodobě nezaměstnanými, nemotivovanými klienty

vybraná zjištění

nástroje APZ

- útlum v jejich využívání – agenda Antiviru, snížená ochota zaměstnavatelů k vytváření nových pracovních míst

rekvalifikace

- téměř úplné pozastavení zabezpečovaných rekvalifikací – vládní nařízení limitující činnosti vzdělávacích agentur + nižší zájem UoZ
- dopad na dodavatele – jen částečně možnosti kurzů online; část zánik (nutnost nových veřejných zakázek v budoucnu)
- lepší možnosti volitelné rekvalifikace řidiči, sociální pracovníci

SÚPM

- útlum – vyhrazené i samostatná výdělečná činnost
- nejistoty zaměstnavatelů – udržení stávajících zaměstnanců a Antivirus

vybraná zjištění

VPP

- nejednotné zkušenosti – přesto neproblematická realizace
- u většiny regionů zájem obcí/zaměstnavatelů trval (sezónnost), u velké části uchazečů rovněž, zejména když dříve se účastnili, dokonce se někde zvýšil v důsledku omezené mobility – ale obsazování méně znevýhodnění
- u nemotivovaných klientů omezená možnost aktivovat v důsledku omezené individuální práce
- problém v rámci projektu PDU – splnění podmínky poradenských aktivit, pracné dotahovat individuálními formami na dálku – jedna z příčin nerealizace VPP
- strategie prodlužování dohod

projekty

- adaptace při realizaci (např. individuální poradenství namísto skupinového, zvolené rekvalifikace namísto zabezpečených)
- zájem klientů o vstup nižší – pečovatelské závazky, obavy
- vstupovali motivovanější a schopni participovat distančně

vybraná zjištění

Spojené problémy

- zatížení pracovníků ÚP administrativou (došetřování, Antivirus)
- značný rozsah neproduktivních aktivit v podobě přepisování dat do mnoha formulářů a tabulek, ačkoliv by tato data bylo možné získat přímo ze systému
- nutnost neustále reorganizace práce – omezení, OČR, absence
- omezená připravenost části klientů ÚP na nové formy práce, podobně jako omezení ÚP v tomto směru (technika, software, připravenost pracovníků)
- neuspokojená potřeba školení v práci s daty a v elektronických formách komunikace s uchazeči + výpadek jejich vzdělávání
- nestabilita pracovníků na projektech
- nedocené pracovní úsilí pracovníků ÚP – nasazení pracovníků finančně nedocněno – psychické vyčerpání

vybraná zjištění

Významné inovace

- podpůrné formy práce s klienty na dálku, včetně zasílání různých sad informací a prezentací k různým poradenským tématům (životopis, sebeprezentace, finanční oddlužení), samostatná výdělečná činnost, rekvalifikace a další
- propojení databází s ČSSZ – posun v jejich dostupnosti
- osobní konzultace a poradenství na dálku, zejména telefonické kontakty namísto osobních návštěv (takto se často dařilo realizovat i roční a další poradenské pohovory, při dobrém plánování a potřebné časové dotaci na tyto aktivity)
 - pracovníci ÚP však současně jednoznačně reflektovali omezení využití a účinnosti těchto postupů ve vztahu k více znevýhodněným uchazečům
- řešení řady administrativních agend bez osobního styku s klienty

Podněty

- potřeba větší decentralizace rozhodování umožňující reagovat na nové situace ve specifických regionálních i lokálních podmínkách
- zkvalitnění informačního systému, zjednodušení systému, rozšíření a propojení agend i s dalšími institucemi
- možnosti využití řady inovací v práci s klienty, zaměstnavateli do budoucna, a tím současně uvolnění prostoru pro individuální práci s klienty
- zachování distanční komunikace s částí klientů
- potřeba systematického, kvalitního vzdělávání pracovníků ÚP (IP, ICT)
- potřeba vzájemné zastupitelnosti (kvalifikační předpoklady)
- potřeba větší flexibility nástrojů APZ, zejména v projektech
- potřeba silnějšího napojení/spolupráce ÚP na oblast sociálních služeb, terénní sociální práce (nemotivovaní a znevýhodnění klienti)

Děkuji za pozornost