

**w sprawie wprowadzenia Standardów prowadzenia usług pośrednictwa pracy i obsługi dla cudzoziemców w Powiatowym Urzędzie Pracy w Malborku**

Na podstawie § 21 ust.1 pkt. 13 Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Urzędu Pracy w Malborku stanowiącego załącznik do Uchwały Nr 23/2019 Zarządu Powiatu Malborskiego z dnia 22 stycznia 2019r., w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Powiatowego Urzędu Pracy w Malborku, **zarządza się co następuje:**

**§ 1**

Wprowadza się do stosowania przez pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Malborku **Standardy prowadzenia usług pośrednictwa pracy i obsługi dla cudzoziemców w Powiatowym Urzędzie Pracy w Malborku** stanowiące załącznik nr 1 do niniejszego zarządzenia.

**§ 2**

Zobowiązuje się koordynatorów i kierowników komórek organizacyjnych do wdrożenia i zapoznania pracowników z obowiązującymi standardami, wprowadzonymi niniejszym zarządzeniem.

**§ 3**

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się koordynatorom i kierownikom komórek merytorycznych.

**§ 4**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Z up. STAROSTY

*Joanna Reszka*  
DYREKTOR  
POWIATOWEGO URZĘDU PRACY

**Standardy prowadzenia usług pośrednictwa pracy i obsługi dla cudzoziemców  
w Powiatowym Urzędzie Pracy w Malborku**

1. Bezpośredni kontakt doradcy klienta w Powiatowym Urzędzie Pracy w Malborku z klientem cudzoziemcem będzie odbywał się (w miarę możliwości kadrowych Urzędu) w języku zrozumiałym dla klienta cudzoziemca (co najmniej w j. angielskim i rosyjskim), a w przypadku braku kadry posługującej się językiem zrozumiałym dla klienta, Urząd korzystał będzie z dostępnych internetowych słowników, pozwalających na tłumaczenie całych tekstów/ zwrotów,
2. W celu umożliwienia realizacji sprawnej i zrozumiałej dla klienta cudzoziemca obsługi spraw w Urzędzie, zgodnej z obowiązującym w Rzeczypospolitej Polskiej prawem, Urząd będzie dążył do systematycznego włączania do obiegu wzorów dokumentów opracowanych w językach, którymi posługuje się największa liczba cudzoziemców, dla których rejestrowane są oświadczenia o powierzeniu pracy cudzoziemcowi (co najmniej ukraiński, rosyjski); w przypadku braku dokumentu opracowanego w języku zrozumiałym dla klienta, Urząd dążył będzie do zapewnienia sprawnej obsługi ze strony personelu Urzędu, aby udzielić niezbędnej i zrozumiałej dla klienta pomocy w jego wypełnieniu,
3. Urząd zobowiązuje się, w miarę swoich możliwości, do opracowania jak również do rozpowszechniania w swojej siedzibie już opracowanych przez inne instytucje, materiałów informacyjnych,
4. Materiały informacyjne dla cudzoziemców rozpowszechniane będą również poprzez specjalnie dedykowaną w tym celu zakładkę na stronie internetowej PUP Malbork,
5. Jeśli w trakcie obsługi klienta zostanie ustalone, że jego prawa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej są lub mogą być realnie naruszone, w szczególności gdy klient cudzoziemiec nie posiada wymaganych dokumentów na skutek zagubienia ich lub kradzieży na terenie RP, lub też może być ofiarą handlu ludźmi, lub też gdy będzie wymagał innego wsparcia, pracownicy Urzędu dołożą wszelkich starań, aby klient uzyskał niezbędne wsparcie. W każdym przypadku klient – na jego prośbę – powinien uzyskać wszelkie niezbędne informacje o podmiotach lub organizacjach, które zawodowo lub społecznie zajmują się wsparciem dla imigrantów lub imigrantek. Wywiad prowadzony z klientem w trakcie ustalania Indywidualnego Planu Działania powinien zatem wychodzić poza minimalne ramy i być szczegółowo przeprowadzony,
6. Urząd zobowiązuje się do rozpowszechniania w miejscach do tego wyznaczonych w Urzędzie (tablice ogłoszeń) informacji o podmiotach lub organizacjach, które zawodowo lub społecznie zajmują się wsparciem dla imigrantów lub imigrantek, w tym o organizacjach zajmujących się wsparciem ofiar przestępstw,
7. Urząd zobowiązuje się do nawiązania ściślejszej współpracy z podmiotami i organizacjami w Polsce, które zajmują się wsparciem dla imigrantów i imigrantek, w szczególności w zakresie wymiany informacji o możliwych formach wsparcia przez te organizacje na terenie powiatu malborskiego,
8. Należy dążyć do ścisłej wymiany informacji i współpracy z Policją, Ośrodkami Pomocy Społecznej, Państwową Inspekcją Pracy oraz Strażą Graniczną w sytuacji, gdy podczas obsługi klienta okaże się, że cudzoziemiec może być ofiarą przestępstwa handlu ludźmi lub gdy łamane są jego prawa pracownicze lub socjalne – w tym celu pracownik Urzędu

- inicjuje spotkanie robocze z przedstawicielami ww. instytucji lokalnych i kontaktuje się e-mailowo lub pisemnie ze strażą graniczną,
9. Każdy pracownik Urzędu powinien dążyć do poszerzania swojej wiedzy i podnoszenia kompetencji w zakresie obsługi klientów cudzoziemców i rozwijania ich kompetencji kluczowych,
  10. Raz na miesiąc, w ramach monitoringu prowadzonych zadań przygotowujemy jest wydruk rejestrujących się cudzoziemców i kontrolowane jest przyznane danej osobie wsparcie i realizacja standardów (wybór celowy),
  11. W celu oceny wsparcia oferowanego cudzoziemcom, każdy nowo zarejestrowany klient w okresie do 4 m-cy od rejestracji wypełnia ankietę ewaluacyjną – tłumaczoną co najmniej na język angielski lub ukraiński,
  12. Urząd dba o zapewnić możliwości skorzystania każdemu cudzoziemcowi/ cudzoziemce w pełnego katalogu wsparcia z zachowaniem zasady równości szans (na takich samych zasadach jak pozostałym osobom bezrobotnym zarejestrowanym w Urzędzie),
  13. Urząd i jego pracownicy dbają o tworzenie atmosfery przyjaznej wobec cudzoziemców,
  14. Urząd dba o poszerzanie wiedzy pracowników, w zakresie obsługi cudzoziemców, w tym przede wszystkim poprzez realizację projektów UE umożliwiających bazowanie na sprawdzonych praktykach innych krajów i uczenie się na bazie wymiany wiedzy i czerpanie doświadczeń z dobrych praktyk zagranicznych,
  15. Każdy nowozatrudniony cudzoziemiec ma prawo do udziału w warsztatach rozwijających kompetencje obywatelskie pn. Program Kulturowy - organizowanych w ramach usług poradnictwa zawodowego.

Z up. STAROSTY

*Joanna Rzeszka*  
DYREKTOR  
POWIATOWEGO URZĘDU PRACY

Nazwa i zakres szkolenia	<b>Przygotowanie kulturowe</b>
Czas i miejsce trwania szkolenia	18h Powiatowy Urząd Pracy w Malborku
Uczestnicy porady	Cudzoziemcy chcący podjąć zatrudnienie na terenie Polski
Cel porady	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Podniesienie wiedzy uczestników na temat kultury i zwyczajów panujących w Polsce</li> <li>● Podniesienie wiedzy uczestników na temat możliwości podjęcie zatrudnienia w Polsce</li> </ul>
Plan nauczania oraz opis treści szkolenia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stereotyp – czym jest stereotyp oraz jakie stereotypy związane są z Polską?</li> <li>2. Kultura Polska: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ludzie</li> <li>● Transport</li> <li>● Rozmowy</li> <li>● Humor</li> <li>● Jedzenie</li> <li>● Ubiór</li> <li>● Życie/praca</li> <li>● Pogoda</li> <li>● Sport</li> <li>● Rozrywka</li> </ul> </li> <li>3. Stres – czym jest stres i jak sobie z nim radzić?</li> <li>4. Komunikacja niewerbalna – a co jak zabraknie nam słów?</li> <li>5. Zasady sporządzania życiorysu w wersji europejskiej i polskiej.</li> <li>6. Podstawy prawa pracy w Polsce.</li> <li>7. Autoprezentacja – jak przełamywać bariery językowe oraz kulturowe?</li> <li>8. Długotrwałe poszukiwanie pracy - czyli co zrobić jeżeli spotykają Cię niepowodzenia?</li> </ol>