# Pomoc oferowana przez Doradcę Klienta

Departament Rynku Pracy Data publikacji: 03.06.2014 Data modyfikacji: 19.03.2021

## Kim jest doradca klienta?

Doradca klienta to pracownik powiatowego urzędu pracy, zatrudniony na jednym z czterech stanowisk w urzędzie: pośrednika pracy, doradcy zawodowego, specjalisty ds. rozwoju zawodowego lub specjalisty ds. programów, któremu powierzona została funkcja doradcy klienta.

Istotą funkcji doradcy klienta jest stała opieka nad klientem urzędu pracy czyli:

- osobą zarejestrowaną w urzędzie pracy jako bezrobotny lub poszukujący pracy,
- pracodawcą lub innym podmiotem, do którego mają zastosowanie przepisy ustawy stosowane do pracodawców, tzn. przedsiębiorcą, podmiotem zainteresowanym zatrudnieniem cudzoziemca, spółdzielnią rolniczą.

## Jak doradca klienta może pomóc osobie zarejestrowanej?

Do zadań doradcy klienta należy stała opieka nad bezrobotnym lub poszukującym pracy, w szczególności przygotowanie i nadzór nad realizacją indywidualnego planu działania, świadczenie podstawowych usług rynku pracy w formie indywidualnej oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie.

Doradca klienta, który w urzędzie opiekuje się bezrobotnym lub poszukującym pracy:

- **ustala potrzeby klienta** – nawiązuje z nim kontakt, pozyskuje informacje o jego sytuacji zawodowej (doświadczeniu, kompetencjach, barierach uniemożliwiających wejście lub powrót na rynek pracy, etc.), analizuje zgłaszane przez klienta potrzeby, analizuje sytuację na rynku pracy pod kątem potrzeb i możliwości klienta;
- **informuje o formach pomocy**, które mogą być zastosowane w przypadku bezrobotnego lub poszukującego pracy;
- **ustala wspólnie z klientem zasady współpracy**; w przypadku bezrobotnego obowiązkowo przygotowuje z klientem IPD, zaś w przypadku poszukującego pracy, jeśli wspólnie z klientem uznają to za celowe również przygotowywany jest IPD; bada możliwości realizacji form pomocy odpowiadających potrzebom klienta oraz ustala z innymi pracownikami urzędu pracy lub pracownikami innych instytucji terminy udzielenia klientowi pomocy;
- **realizuje zadania związane z udzielaniem klientowi pomocy** – wykonuje przewidziane dla niego w ramach współpracy z klientem zadania oraz kieruje klienta do odpowiednich pracowników urzędu pracy lub innych instytucji. Jeśli w ramach współpracy z klientem przewidziana jest realizacja IPD na bieżąco monitoruje jego przebieg; ocenia potrzebę zastosowania innych sposobów i form pomocy, które mogą w skuteczny sposób pomóc klientowi w wejściu lub powrocie na rynek pracy i dokonuje stosownych zmian w IPD zawsze, gdy wymaga tego sytuacja;
- **aktualizuje informacje w karcie rejestracyjnej** – odnotowuje działania własne i dokumentuje działania klienta, wszystkie zmiany dotyczące wcześniej ustalonych z klientem zasad współpracy, IPD.

Doradca klienta indywidualnego powinien działać zgodnie z zasadami obowiązującymi przy obsłudze w ramach tzw. "jednego okienka" co oznacza, że wszystkie działania, które może zrealizować, powinien podjąć i przeprowadzić samodzielnie, oczywiście z zachowaniem zasad regulaminu obowiązującego w urzędzie. Doradca opiekujący się klientem powinien towarzyszyć mu od dnia rejestracji w urzędzie do momentu, gdy osoba zostaje wyrejestrowana. Wskazane jest, aby klient, który wraca do rejestru "trafiał" do tego samego doradcy klienta.

## Podstawa prawna

- ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy - art. 91 ust. 2 – 5