

31. Odpoveď ministra práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky J. Richtera na interpeláciu poslankyne Národnej rady Slovenskej republiky J. Žitňanskej podanú 17. februára 2014 vo veci prístupu k žiadateľom o prácu na úrade práce

Ján Richter

minister práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky

SEKRETARIÁT PREDSEDU NÁRODNEJ RADY SLOVENSKEJ REPUBLIKY		
Dátum zaevidovania: 14-03-2014		
Číslo spisu: PREDS-241/2014		
Listy: 1/-	Prílohy: 2/8	
RZ	ZH	LU

Bratislava 11. marca 2014
Číslo: 4301/2014-M_OPVA-8223

Vážená pani poslankyňa,

na Vašu interpeláciu a otázky položené v súvislosti s medializovaným neprofesionálnym postupom zamestnancov Úradu práce, sociálnych vecí a rodiny Bratislava k nezamestnaným občanom hľadajúcim si prácu v internetovej miestnosti úradu mi dovoľte uviesť nasledovné:

Otázka 1:

Aké osobnostné a profesionálne kritériá musia spĺňať pracovníci na pozíciách určených pre kontakt s verejnosťou – nezamestnanými, ktoré sa vyznačujú vyššími nárokmi na empatiu a odolnosť voči stresu?

Zamestnanci na pozíciách určených pre kontakt s verejnosťou – nezamestnanými (sprostredkovatelia a poradcovia) sú do stálej štátnej služby prijímaní v zmysle zákona č. 400/2009 Z. z. o štátnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Už pri vyhlásení oznámenia o konaní výberu na voľné štátnozamestnanecké miesta sú kladené požiadavky na osobnostné predpoklady ako napr. vyrovnaná a harmonická osobnosť, analytické, koncepčné a strategické myslenie, profesionalita, schopnosť prejavovať pozornosť k ľuďom, poradiť, podporiť, spolupráca s ľuďmi, svedomitosť, zodpovednosť. Následne pri osobnom pohovore na výberovom konaní komisia spomedzi uchádzačov vyberá toho kandidáta, ktorý svojím prejavom a vystupovaním prezentuje tieto osobnostné vlastnosti a schopnosti čo najlepšie.

Dovoľujem si poznamenať, že na úradoch práce je väčšina klientskych pracovísk, na ktorých sú pracovníci v dennom kontakte s klientmi, a to buď uchádzačmi o zamestnanie, klientmi v hmotnej núdzi, zdravotne postihnutými atď. Práca na všetkých klientskych pracoviskách je veľmi náročná po odbornej stránke a, samozrejme, z povahy problematiky aj po ľudskej stránke.

Otázka 2:

Aké pracovné povinnosti vyplývajú pracovníkom úradov práce vo vzťahu k žiadateľovi o prácu v internetovej miestnosti? S akou škálou problémov a otázok sa žiadatelia o prácu môžu na personál úradu obrátiť?

Internetová miestnosť je priestor na úradu práce, kde sú klientom k dispozícii počítače s prístupom na internet, tlačiareň, propagačné materiály a výveska s aktuálnymi voľnými pracovnými miestami. Do strediska prichádzajú uchádzači o zamestnanie, záujemcovia o zamestnanie a všetci občania, ktorí majú záujem ho navštíviť. Vyhľadávanie informácií, týkajúcich sa trhu práce, je samoobslužné. Uchádzači o zamestnanie, ktorí sú zaradení na výkon absolventskej praxe, primárne vykonávajú dohľad nad tým, aby bola výpočtová a kancelárska technika využívaná iba na účely uplatnenia sa na trhu práce. Zároveň podávajú klientom úradu základné informácie ohľadom evidencie nezamestnaných. V prípade zložitejších otázok od klientov kontaktujú príslušného odborného zamestnanca, t.j. sprostredkovateľa alebo poradcu, a zistia odpoveď. Ich úlohou je tiež pomáhať klientom pri vytváraní profilov v Internetovom sprievodcovi trhom práce (ISTP), pri kontaktovaní agentov pre vyhľadávanie voľných pracovných miest, úprave formátov životopisov a pod.

Otázka 3:

Ak je pravda, že v internetovej miestnosti pracujú mladí nezamestnaní a majú tu nadobúdať pracovné návyky, je zarážajúce, že ich pracovná náplň má pozostávať len zo zapisovania a kontroly poriadku. Je podľa Vás takáto pracovná náplň postačujúca na takomto mieste? Aké pracovné zručnosti získajú podľa Vás touto praxou?

Je pravdou, že v internetovej miestnosti pracujú mladí uchádzači o zamestnanie v rámci absolventskej praxe. Na tomto pracovnom poste sa striedajú, aby nadobudli skúsenosti s viacerými pracovnými činnosťami. V prípade bratislavského úradu dal generálny riaditeľ Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny pokyn, aby uchádzači o zamestnanie na absolventskej praxi boli vybraní tak, aby boli schopní poskytovať záujemcom poradenstvo v oblasti počítačových zručností a počítačovej gramotnosti. Inými slovami, pri práci v internetovej miestnosti budú pripravení pomôcť uchádzačom, ktorí budú mať o to záujem, s obsluhou a poskytnúť základné typy na vyhľadávanie informácií. Táto prax je na ostatných úradoch bežná.

Otázka 4:

Považujete Vy, ako minister práce, sociálnych vecí a rodiny toto správanie pracovníkov k uchádzačom o prácu za štandardné? Ak nie, aké kroky hodláte uskutočniť, aby sa v budúcnosti zabránilo podobným prejavom spávania sa zo strany štátom platených úradníkov a pracovníkov?

Ako som už uviedol, práca na úradoch je „prácou ľudí s ľuďmi“. Na oboch stranách je teda ľudský faktor so svojimi emóciami, vnútorným prežívaním, povahou. Je preto pochopiteľné, že sa v tejto interakcii vyskytnú nepríjemné situácie spôsobené aktuálnym komunikačným nedorozumením. Podobná situácia nastala aj v tomto prípade: riaditeľka úradu absolvovala osobné rozhovory so všetkými zúčastnenými pracovníkmi úradu, prezrela kamerové záznamy a pri osobnom stretnutí sa stretla aj s klientkou, ktorá sa sťažovala. Aj v tomto prípade „bola pravda uprostred“. Klientka sama uznala, že reagovala neadekvátne, prehnane emocionálne a predpokladalo sa, čo ju následne mrzelo.

Na druhej strane uznávam, že mladí pracovníci v internetovej miestnosti musia prejsť základným komunikačným školením, aby dokázali zvládať konfliktné a stresové situácie.

Otázka 5:

Vykonáte kontrolu na spomínanom úrade práce a prešetríte okolnosti opísané v oboch článkoch? Vyvodíte zodpovednosť voči konkrétnym pracovníkom, resp. ich nadriadeným osobám, ktorí v danom prípade zlyhali?

Zamestnanci odboru kontroly Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny navštívili úrad práce Bratislava, prešetril situáciu a riaditeľke úradu nariadil prijať opatrenia. Úrad práce Bratislava písomne predložil prijaté opatrenia na zamedzenie či predchádzanie emočne vypätým a konfliktným situáciám. Uplatňovanie týchto opatrení bude preverované odborom kontroly ústredia.

S pozdravom



Vážená pani
Jana Ž i t ň a n s k á
poslankyňa
Národnej rady
Slovenskej republiky
B r a t i s l a v a