# Pomoc oferowana przez Doradcę Klienta

Departament Rynku Pracy Data publikacji: 03.06.2014 Data modyfikacji: 23.03.2021

## 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 o promocji zatrudnienia (…) stosowane do pracodawców, tzn. przedsiębiorcę, podmiot zainteresowany zatrudnieniem cudzoziemca, spółdzielnię rolniczą.

## Jak Doradca Klienta może pomóc pracodawcy?

Do zadań doradcy klienta należy stała współpraca z pracodawcą w zakresie pomocy określonej w ustawie, w szczególności ustalanie zapotrzebowania na nowych pracowników i pozyskiwanie ofert pracy w ramach pośrednictwa pracy oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie.

Doradca klienta, który stale współpracuje z pracodawcą lub innym podmiotem, do którego mają zastosowanie przepisy ustawy stosowane do pracodawców zwany dalej „klientem instytucjonalnym" realizuje w szczególności następujące zadania:

- ustala potrzeby klienta – nawiązuje kontakt z klientem, pozyskuje informacje o jego sytuacji i potrzebach, w szczególności o możliwościach zatrudnienia nowych pracowników (w tym w formie zatrudnienia subsydiowanego), miejscach stażu lub przygotowania zawodowego dorosłych oraz o wymaganych od kandydatów do pracy kwalifikacjach, uprawnieniach czy umiejętnościach;
- informuje o możliwej pomocy ze strony urzędu pracy (prezentuje klientowi wszystkie formy wsparcia przewidziane ustawą, które mogą mieć zastosowanie w jego przypadku);
- ustala wspólnie z klientem zasady współpracy, w tym częstotliwość i formy kontaktów, osoby upoważnione do stałych kontaktów, ustala ogólne warunki kierowania bezrobotnych do pracodawców, którzy zgłosili ofertę pracy; kierowania na staż lub przygotowanie zawodowe dorosłych oraz ich zatrudnienia po zakończeniu aktywizacji; na bieżąco ustala z innymi pracownikami urzędu pracy możliwość udzielenia innej pomocy oczekiwanej przez klienta;
- realizuje zadania związane z udzielaniem klientowi pomocy - przyjmuje na bieżąco oferty pracy, w razie potrzeby pomaga klientowi w trakcie składania ofert pracy, np. w uzupełnieniu wszystkich wymaganych przepisami informacji, wyjaśnia ewentualne wątpliwości klienta, wprowadza oferty pracy do systemu SyriuszStd, upowszechnia je w CBOP oraz w inny sposób przewidziany przepisami, organizuje dla klienta giełdy pracy, zaprasza do udziału w targach pracy oraz ułatwia dostęp do innych form pomocy określonych w ustawie np. umawia terminy spotkań;
- prowadzi dokumentację w zakresie współpracy z klientem - zakłada kartę pracodawcy; na bieżąco aktualizuje dane klienta i w zakresie działań własnych uzupełnia kartę.

## Podstawa prawna

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