

# **Izvešće o aktivnostima Centra tržišta rada Hrvatskog zavoda za zapošljavanje 2012. – 2013.**

## **UVOD**

U sklopu Komponente I IPA programa prepristupne pomoći EU: „Pomoć u tranziciji i jačanje institucija“ proveden je projekt „Centar tržišta rada Hrvatskog zavoda za zapošljavanje“ (dalje u tekstu CTR). U okviru projekta osposobljeno je za trenere 40 radnika HZZ-a i 10 osoba iz institucija i organizacija koje su dionici na tržištu rada. Implementacija projekta je trajala 22 mjeseca (od listopada 2010. do kolovoza 2012. godine).

Po završetku provedbe projekta, Odjel razvoja i obrazovanja radnika Zavoda je u svojstvu koordinatora CTR-a nastavio s aktivnostima za jačanje znanja i vještina novoosposobljenih trenera i koordinirati provedbu aktivnosti osposobljavanja zaposlenika HZZ-a i dionika tržišta rada u izvedbi trenera CTR-a.

Treneri osposobljeni kroz projekt CTR-a nastavili su provoditi treninge prilagođene potrebama zaposlenika HZZ-a i dionika tržišta rada.

## **REGIONALNA POKRIVENOST S TRENERIMA I EDUKACIJAMA**

Pri odabiru kandidata za sudjelovanje u osposobljavanju za trenere u sklopu projekta CTR-a strogo se vodilo računa o regionalnoj pokrivenosti i zastupljenosti svih poslovnih procesa (ključnih i potpornih) u sastavu skupine koja je odabrana za edukaciju, i to u postotnom omjeru u odnosu na poslovni proces.

Od 23 ureda (22 područna i Središnji ured), 17 područnih ureda i Središnji imali su po jednoga ili više trenera (ukupno 18 ureda), dok je bez trenera bilo 5 ureda (Gospić, Karlovac, Kutina, Varaždin i Vukovar).

### **Broj trenera tijekom izvještajnog razdoblja**

Tijekom 2013. godine ostalo je 37 trenera s tim da je aktivan bio 31 trener, od čega pet iskusnih, odnosno stalno zaposlenih trenera. U usporedbi s 15.08.2012. (kad je završen 22-mjesečni projekt CTR-a), na dan 31.12.2013. dvije trenerice više nisu bile zaposlene u Hrvatskom zavodu za zapošljavanje, jedna je trenerica imenovana predstojnicom područnog ureda, što joj nije ostavilo prostor za obavljanje obrazovnih aktivnosti u sklopu CTR-a. Nadalje, četiri su trenerice bile na porodnom, dok je dvoje povremenih trenera za trajanja izvještajnog razdoblja bilo neaktivno.

### **Zastupljenost trenera po poslovnim procesima**

Promatrano prema poslovnim procesima na početku osamostaljivanja CTR-a, 19 trenera (ili 47%) bilo je iz ključnog poslovnog procesa Zavoda, odnosno posredovanja, 6 (ili 15%) iz obrazovanja (uključujući 5 iskusnih trenera), 5 (ili 12%) iz pripreme za zapošljavanje, i po dvoje iz aktivne politike zapošljavanja, analitike i statistike, prava za vrijeme nezaposlenosti i projekata te dvije koje su za trajanja ovog razdoblja promijenile u poslovni proces rada.

## **Regionalna podjela trenera po četiri regionalna centra CTR-a**

Izrađena je regionalna podjela unutar četiri regionalna centra (Osijek, Rijeka, Split i Zagreb) sa zaduženjima regionalnih koordinatora (iskusnih trenera) u smislu odgovornosti, odnosno praćenja, koordiniranja i održavanja radionica po područnim uredima u izvedbi CTR trenera.

Pri podjeli se vodilo računa o broju CTR trenera i njihovoj opterećenosti, broju područnih ureda, mogućem broju polaznika edukacija te broju područnih ureda koji nemaju trenere.

Nastojalo se maksimalno voditi računa o geografskom položaju i udaljenostima, međutim nažalost, nije se moglo doći do optimalnog rješenja. No, računamo da će se ta situacija djelomice ravnomjernije izbalansirati po povratku na posao trenerica koje su na duljim odsutnostima sa svojih radnih mjesta.

## **OBRAZOVNE AKTIVNOSTI CTR-a 2013.**

Do kraja 2013. godine treneri su prema utvrđenim procedurama i zadanim dokumentima CTR-a proveli ukupno 121 obrazovnu aktivnost u sveukupnom trajanju od 125 dana te uz obuhvat od 1.633 polaznika (uključujući klasične edukacije i stručne prezentacije).

Praćenje provedbe edukacija podijeljeno je u dvije kategorije, s tim da se prva odnosi na grupu klasičnih edukacija (treninzi i radionice koji traju 1-2 dana), a druga na stručne prezentacije za razne ciljane skupine (polaznike iz Zavoda, polaznike iz redova dionika i ostale grupacije). Prema načinu izvedbe ova druga kategorija traje nekoliko sati i može biti u obliku klasične prezentacije, on-line prezentacije ili kombinacija prezentacije i interaktivnog dijela tipa radionice.

Standardnim edukacijama obuhvaćena su 942 polaznika (ili 72%), a stručnim prezentacijama 691 osoba (ili 28%).

Osim radnika Zavoda i polaznika iz redova dionika, u edukacije CTR-a uključene su i osobe na stručnom osposobljavanju u Zavodu bez zasnivanja radnog odnosa. Promatrajući ukupan broj polaznika edukacija CTR-a, 11% polaznika bile su osobe na SOR-u.

CTR je tematski bio fokusiran na potrebe koje su pokazali rezultati analize upitnika koje su ispunili novoosposobljeni treneri. Stoga su iskusni treneri (nositelji CTR-a iz Odjela razvoja i obrazovanja radnika Zavoda):

- osmislili i proveli 2-dnevnu Pripremnu pilot radionicu za osvježavanje znanja i vještina novoosposobljenih trenera u sklopu CTR-a,
- izradili Priručnik sa svim nastavnim materijalima, skriptom i pratećim alatima i pomagalicama za samostalnu ili potpomognu izvedbu 1-dnevne radionice Prevenirajuća prigovora ciljanu na polaznike koji rade izravno s klijentima.

Većina trenera se odlučila na izvedbu te edukacije. Provedeno je 87 edukacija s tom temom uz obuhvat od 682 polaznika.

Nadalje, provedena su dva dvodnevna treninga s obuhvatom od ukupno 19 polaznika za dionike Osječko-baranjske i Zadarske županije.

Za svaku je edukaciju „CTR trener“ proveo analizu upitnika svojih polaznika, što je bio temelj za izradu Zbimnu analize svih analiza na tu temu, a koju je proveo i izradio Odjel razvoja i obrazovanja radnika Zavoda.

Osim navedene teme, treneri su uz samostalnu pripremu i izvedbu proveli još 14 radionica s ukupno 145 polaznika, čime su pokrivena sljedeća tema za radnike Zavoda i dionika: *Znanja i vještine vezane za tržište rada; Osnovni orijentacijski modul; Ključni poslovni procesi; Poslovno dopisivanje; Mjere aktivne politike za zapošljavanje; Strukturirani intervju.*

Što se tiče tema stručnih prezentacija, provedeno je 15 stručnih prezentacija s ukupno 465 polaznika ciljano namijenjenih i osmišljenih isključivo polaznicima iz redova dionika.

Teme koje su obrađene za dionike: Mjere javnih radova i stručnog osposobljavanja; Aktivnosti Zavoda u području zapošljavanja mladih; Mjere iz Nacionalnog plana poticanja zapošljavanja i novi paket Garancija za mlade te Mjere aktivne politike zapošljavanja koje se provode u nadležnosti Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Nadalje, 18 stručnih prezentacija s ukupno 220 polaznika iz Zavoda tematski je pokrilo potrebe za upoznavanjem s informacijama vezanim uz nove postupke pri pristupanju Hrvatske EU, uz novine u relevantnom zakonodavstvu pa tako i u poslovnim procesima Zavoda. Teme obrađene kroz te edukacije jesu kako slijedi:

- Usluge HZZ-a klijentima - unaprjeđenje cjeloživotnog profesionalnog usmjeravanja,
- EURES asistent,
- Koordinacija socijalne sigurnosti,
- E-radna knjižica,
- Nacionalni plan za poticanje zapošljavanja – mjere za mlade i mjere za zapošljavanje u turizmu,
- Provedba Nacionalnog plana poticanja zapošljavanja,
- Prezentacija Naviguide projekta -metode grupnog profesionalnog savjetovanja,
- Prezentacija Projekta resocijalizacije ovisnika o drogama i protokola suradnje,
- EURES i koordinacija sustava socijalne sigurnosti,
- Paket mjera Garancija za mlade i
- Nacionalni plan za poticanje zapošljavanja - potpore za samozapošljavanje i potpore za poslodavce iz djelatnosti turizma.

## **OBRASCI CTR-a**

Kao koordinator CTR-a, Odjel razvoja i obrazovanja radnika Zavoda je izradio standardizirane dokumente vezane uz održavanje edukacija, a koji su svakom treneru u njegovom radu neophodne:

- Uzorak Pozivnog pisma koje sadrži primjer programa i ciljeve edukacije, što se upućuje polaznicima;
- Obrazac potpisne liste (koja se uručuje na potpis polaznicima);
- Dnevnik trenera (u koji trener unosi osnovne pojedinosti o svakoj provedenoj edukaciji, kao npr. naziv edukacije, datum, vrijeme i mjesto održavanja, imena i prezimena voditelja edukacije (ako su radili u paru), vrstu edukacije (prema ugrađenom meniju), ciljni skupinu (odabir prema meniju), dodatne napomene, broj polaznika, kratak opis radionice, uz navođenje svrhe edukacije, svih cjelina koje su obrađene, metodologiju rada te rubrika za unošenje komentara voditelja edukacije koja će izraziti zapažanja i sugestije što je zamišljeno kao pomoć i smjerokaz trenerima koji će istu temu obrađivati na svojim sljedećim edukacijama.
- Upitnik za vrednovanje edukacije (koji ispunjavaju polaznici i ocjenjuju provedenu edukaciju po njezinom završetku);
- Analiza upitnika za vrednovanje edukacije (koju izrađuje trener temeljem ispunjenih upitnika za ocjenu edukacije);
- Izvješće o radu trenera u 2013. godini (koje ispunjava trener nakon svake provedene edukacije; sva se pojedinačna izvješća kasnije fuzioniraju u zbirna izvješća svakoga pojedinog trenera, potom regionalnog centra i u konačnici cijelog CTR-a);
- Kalendar edukacija trenera u 2013. (služi kao plan preostalih edukacija koje trener treba provesti u nekom zadanom razdoblju; ispunjava ga trener i dostavlja regionalnim koordinatorima i koordinatoru CTR-a).

Navedeni dokumenti su sastavni dio *Priručnika sa standardiziranim obrascima, procedurama i uputama CTR-a*, koji je u izvještajnom razdoblju tri puta ažuriran. Priručnik je potrebno ažurirati, jer edukacije prate rad Zavoda i kretanja na tržištu rada, a time i novonastale potrebe u poslovnim procesima. Na taj način dolazi do prilagodbe ranije utvrđenog plana rada CTR-a te izrade dodatnih uputa i novih obrazaca.

## **ARHIVIRANJE DOKUMENATA CTR-a**

Kako je prema sustavu procedura koje su utvrđene *Priručnikom sa standardiziranim obrascima, procedurama i uputama CTR-a*, svaki trener dužan profesionalno obaviti određene Priručnikom utvrđene korake i potkrijepiti gore navedenim dokumentima. U tu je svrhu bilo potrebno izraditi sustav za pohranu svih navedenih oblika dokumenata bilo da su u izvornom, digitalnom ili skeniranom obliku.

Osmišljen je sustav šifriranje dokumenata, s tim da šifra svakog dokumenta u sebi sadrži: kraticu naziva regionalnog centra, redni broj od tri znamenke (redni brojevi se temelje na kronološkom redu održavanja edukacije u sklopu tog regionalnog centra za tekuću godinu), kraticu grada, odnosno mjesta održavanja edukacije, kraticu matičnog ureda, inicijale trenera, datum održavanja edukacije i standardizirani naziv dokumenta.