



Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025 - 2027

Warszawa, 2025

Spis treści

Spis treści	2
Słownik skrótów	4
Wstęp	5
I. Publiczne służby zatrudnienia w Polsce.....	7
1. Zadania i struktura publicznych służb zatrudnienia.....	7
2. Kadry publicznych służb zatrudnienia	9
3. Realizacja zadań publicznych służb zatrudnienia	10
II. Wyzwania dla Publicznych Służb Zatrudnienia.....	13
1. Wyzwania wewnętrzne – niewykorzystany potencjał PSZ.....	13
1.1. Reforma publicznych służb zatrudnienia	13
1.2. Zarządzanie w systemie zdecentralizowanym PSZ.....	13
1.3. Rozwój potencjału kadrowego PSZ	15
1.4. Zmiany technologiczne.....	15
2. Wyzwania zewnętrzne – wynikające z sytuacji na rynku pracy.....	15
2.1. Duża liczba osób biernych zawodowo, długotrwale bezrobotnych i bezrobotnych z grup wrażliwych.....	15
2.2. Wyzwania stojące przed przedsiębiorcami w tworzeniu wysokiej jakości miejsc pracy	17
2.3. Niedobory kadrowe i zmieniające się zapotrzebowanie na umiejętności.....	17
2.4. Wzrost znaczenia migracji zarobkowych.....	18
III. Priorytety polityki rynku pracy	19
1. Rozwój nowoczesnych Publicznych Służb Zatrudnienia.....	19
2. Wspieranie bezrobotnych, pracowników, biernych zawodowo i pracodawców na zmieniającym się rynku pracy	19
IV. Działania do podjęcia przez publiczne służby zatrudnienia w latach 2025-2027.....	20
1. Poprawa efektywności działania PSZ z wykorzystaniem nowych przepisów.....	20
2. Wzmocnienie koordynacji działań PSZ.....	22
3. Rozwój kadr PSZ	25
4. Cyfryzacja PSZ i wykorzystanie danych.....	26
5. Zwiększenie liczby zatrudnionych, w tym poprzez aktywizację osób bezrobotnych oraz biernych zawodowo	28
6. Wspieranie przedsiębiorczości oraz przedsiębiorców w zakresie tworzenia miejsc pracy wysokiej jakości i utrzymania dotychczasowych miejsc pracy.....	32
7. Dostosowanie kwalifikacji i umiejętności osób bezrobotnych, poszukujących pracy i pracujących do potrzeb gospodarki, w tym w związku z cyfrową i zieloną transformacją	34
8. Wspieranie bezpiecznej i odpowiedzialnej migracji zarobkowej	37
V. Standardy i wskaźniki funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia.....	39
1. Standardy funkcjonowania PSZ	39
1.1. Standardy zarządzania strategicznego i współpracy.....	39
1.2. Standardy obsługi klienta	40
2. Wskaźniki ilościowe funkcjonowania PSZ.....	42

2.1.	Wskaźniki jakości funkcjonowania PSZ	42
2.2.	Wskaźniki efektywności i adekwatności wsparcia oferowanego przez PSZ	44
2.3.	Wskaźniki kontekstowe obrazujące sytuację na rynku pracy do zobrazowania zmian jakie zaszły na rynku pracy w okresie realizacji planu	46
VI.	Monitorowanie realizacji Planu Rozwoju PSZ	48
	Bibliografia	49

Słownik skrótów

BAEL – Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności

CIC – Centrum Integracji Cudzoziemców

CUS – Centrum Usług Społecznych

EFŚ+ – Europejski Fundusz Społeczny

EMCO – Komitet Zatrudnienia Unii Europejskiej

ESCO – Europejska Klasyfikacja Umiejętności/Kompetencji, Kwalifikacji i Zawodów

EPSZ – Sieć Europejskich Publicznych Służb Zatrudnienia

FERS – Program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027

GUS – Główny Urząd Statystyczny

IPD – Indywidualny Plan Działania

KFS – Krajowy Fundusz Szkoleniowy

KPO – Krajowy Plan Odbudowy i Zwiększania Odporności

KRAZ – Rejestr Agencji Zatrudnienia

KZiS – Klasyfikacja Zawodów i Specjalności

MRPiPS – Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

MZ – Ministerstwo Zdrowia

OHP – Ochotnicze Hufce Pracy

OPS – Ośrodek Pomocy Społecznej

OWES – Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej

PCPR – Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie

Plan Rozwoju PSZ – Plan Rozwoju Publicznych Służb Zatrudnienia na lata 2025-2027

POWER – Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

PSZ – publiczne służby zatrudnienia

PUP – powiatowy urząd pracy

RIS – Rejestr Instytucji Szkoleniowych

UE – Unia Europejska

UW – urząd wojewódzki

WUP – wojewódzki urząd pracy

ZRK – Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji

Wstęp

Publiczne służby zatrudnienia to instytucje zaangażowane w realizowanie polityki państwa w zakresie zatrudnienia i przeciwdziałania bezrobociu. W ich skład wchodzi: organy zatrudnienia (minister właściwy do spraw pracy, minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego w sprawach z zakresu koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, wojewodowie, marszałkowie województw i starostowie), urząd obsługujący ministra właściwego do spraw pracy (obecnie MRPiPS), wojewódzkie i powiatowe urzędy pracy, a także częściowo urzędy wojewódzkie, kiedy ich działania dotyczą rynku pracy. PSZ wspierają osoby poszukujące pracy, aktywizują bezrobotnych i osoby bierne zawodowo, wspierają pracodawców w rekrutacji i rozwoju kwalifikacji pracowników, a także legalizują pracę cudzoziemców.

PSZ w ciągu ostatnich dwóch dekad w dużym stopniu przyczyniły się do zmniejszenia bezrobocia w Polsce. Dziś stoją przed nowymi wyzwaniami i aby im sprostać muszą się wciąż doskonalić. Wspomnianych wyzwań jest wiele, bo zmiany technologiczne i te dotyczące kształtu globalnej gospodarki bardzo przyspieszyły w ostatnich latach. Do tego dochodzi także konieczność adaptacji rynku pracy do stale pogarszającej się sytuacji demograficznej. Wymaga to strategicznej koordynacji ich działania – czemu służyć ma Plan Rozwoju PSZ.

Opracowanie Planu Rozwoju PSZ wynika z przepisów ustawy z dnia 20 marca 2025 r. o rynku pracy i służbach zatrudnienia (Dz. U. poz. 620). To pierwszy tego rodzaju dokument w historii polityki zatrudnienia w Polsce. Będzie on tworzony cyklicznie na okresy trzyletnie. Jego celem jest wskazanie priorytetów polityki zatrudnienia w Polsce wynikających z aktualnej sytuacji i wyzwań na rynku pracy oraz zdefiniowanie sposobów realizacji tych priorytetów, a także zakładanych efektów działań realizowanych przez PSZ. W dokumencie określone zostały wartości docelowe dla ilościowych i jakościowych wskaźników realizacji polityk rynku pracy przez PSZ.

Plan rozwoju PSZ, w swojej pierwszej edycji, na lata 2025-2027, realizuje również zobowiązania Polski wskazane w kamieniu milowym A52G Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO).

Plan rozwoju PSZ stanowi uzupełnienie aktów prawnych regulujących funkcjonowanie publicznych służb zatrudnienia: ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia, ustawy z 20 marca 2025 r. o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. poz. 621) oraz ustawy z 16 listopada 2022 r. o systemie teleinformatycznym do obsługi niektórych umów (Dz.U. z 2024 r. poz. 1661, z późn. zm.), a także aktów wykonawczych do tych ustaw.

Komplementarne do Planu Rozwoju PSZ będą projekty realizowane w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027¹. W ramach tych projektów opracowane zostaną szczegółowe standardy obsługi osób bezrobotnych (w tym z niepełnosprawnością), osób młodych, długotrwale bezrobotnych, a także cudzoziemców. Po ich opracowaniu standardy te będą wdrażane i realizowane przez urzędy pracy, a monitorowanie tego procesu będzie możliwe dzięki kolejnym Planom Rozwoju PSZ.

Opracowanie Planu Rozwoju PSZ to wynik dyskusji, konsultacji i spotkań z przedstawicielami powiatowych i wojewódzkich urzędów pracy, w tym w ramach spotkań warsztatowych, jak

¹ <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-2021-2027/fers/>

również dyskusji z partnerami społecznymi (także w ramach Rady Rynku Pracy) i wybranymi instytucjami, już po wejściu w życie ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia. Wykorzystane zostały również wyniki wielu raportów i artykułów naukowych poświęconych tematyce służb zatrudnienia. Wśród nich znalazły się m.in. raporty zespołu Polskiego Towarzystwa Polityki Społecznej pod kierunkiem prof. M. Grewińskiego (2022), prof. J. Męciny (2021), firmy Deloitte (2023), a także opracowanie KE i Icon Institute Public Sector, podsumowujące proces samooceny polskich PSZ (2023).

W I rozdziale Planu Rozwoju PSZ omówiona została aktualna sytuacja PSZ, w tym ich struktura wynikająca z obowiązujących przepisów, ich stan kadrowy oraz rezultaty podejmowanych przez nie działań. Rozdział II podsumowuje wyzwania przed którymi stoją PSZ. W rozdziale III wskazane są priorytety PSZ w okresie obowiązywania Planu Rozwoju PSZ wynikające ze zidentyfikowanych wyzwań. W rozdziale IV rozpisane zostały działania do podjęcia w celu realizacji priorytetów, zarówno na poziomie centralnym, jak i na poziomie województw oraz powiatów. Rozdział V zawiera wskaźniki funkcjonowania PSZ, zarówno jakościowe, monitorujące wdrażanie standardów, jak i ilościowe, z określeniem wartości do osiągnięcia. W rozdziale VI omówiono sposób monitorowania realizacji Planu Rozwoju PSZ.

Plan Rozwoju PSZ, wspierający funkcjonowanie PSZ, powinien przyczynić się do unowocześnienia PSZ, zwiększenia społecznego zaufania do PSZ, a także poprawy ich efektywności i zdolności do realizacji priorytetów polityki zatrudnienia.

I. Publiczne służby zatrudnienia w Polsce

1. Zadania i struktura publicznych służb zatrudnienia

Urzędy składające się na PSZ

System PSZ jest w Polsce zdecentralizowany. Opiera się na współdziałaniu administracji rządowej i samorządowej. Funkcję koordynatora PSZ pełni minister właściwy do spraw pracy.

PSZ składają się z organów zatrudnienia² wraz z obsługującymi je urzędami:

- ❖ urzędem obsługującym ministra właściwego do spraw pracy – obecnie są to właściwe departamenty Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej,
- ❖ wojewódzkimi urzędami pracy – 16 urzędów,
- ❖ powiatowymi urzędami pracy – 340 urzędów³,
- ❖ urzędami wojewódzkimi (ich komórki organizacyjne realizujące działania w zakresie aktywności zawodowej, wspierania zatrudnienia oraz rynku pracy) – 16 urzędów.

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej

Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS) przygotowuje regulacje dotyczące funkcjonowania rynku pracy, w tym PSZ. Koordynuje działania PSZ, m.in. poprzez dysponowanie środkami Funduszu Pracy, opracowywanie i monitorowanie Planu Rozwoju PSZ, zarządzanie Krajowym Funduszem Szkoleniowym, prowadzenie badań i analiz rynku pracy, tworzenie i upowszechnianie narzędzi na potrzeby pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, prowadzenie Bazy Ofert Pracy – ePraca, prowadzenie systemów IT na potrzeby PSZ oraz współpracę z PSZ innych państw. Ponadto minister właściwy do spraw pracy jest organem drugiej instancji, m.in. w postępowaniach dotyczących legalizacji pracy cudzoziemca, a minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego w postępowaniach dotyczących ustalenia prawa do zasiłku dla bezrobotnych z zakresu koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego.

Wojewódzkie urzędy pracy

Wojewódzkie urzędy pracy (WUP) to jednostki organizacyjne samorządu województwa, których działalnością kieruje i kontroluje zarząd województwa. Koordynują regionalną politykę rynku pracy w ramach strategii rozwoju województwa. Do ich zadań należy m.in. dokonywanie podziału środków Funduszu Pracy, w tym Krajowego Funduszu Szkoleniowego, programowanie i realizacja działań finansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego +, prowadzenie badań i analiz, w tym badanie zapotrzebowania na zawody, kwalifikacje i umiejętności oraz przygotowywanie analiz dotyczących oferowanych wynagrodzeń na lokalnych rynkach pracy. Obok zadań koordynacyjnych WUP świadczą także usługi indywidualnym klientom, m.in. usługi

² Organami zatrudnienia są: minister właściwy do spraw pracy, minister właściwy do spraw zabezpieczenia społecznego w sprawach z zakresu koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego, wojewodowie, marszałkowie województw, starostowie.

³ Od 1 stycznia 2026 r. ich liczba wzrośnie do 341 w związku z utworzeniem Miejskiego Urzędu Pracy w Radomiu.

poradnictwa i informacji zawodowej oraz organizują międzynarodowe pośrednictwo pracy w ramach sieci EURES⁴. WUP realizują również zadania związane z prowadzeniem KRAZ i RIS.

Powiatowe urzędy pracy

Powiatowe urzędy pracy (PUP) wchodzi w skład powiatowej administracji zespolonej i działają pod zwierzchnictwem starosty lub prezydenta miasta na prawach powiatu. Mamy w Polsce 380 powiatów i 340 PUP, stąd część urzędów obsługuje 2 powiaty (najczęściej grodzki i ziemski). PUP zajmują się przede wszystkim świadczeniem usług indywidualnym klientom: bezrobotnym, poszukującym pracy oraz pracodawcom. Pozyskują i realizują oferty pracy od pracodawców, rejestrują bezrobotnych i poszukujących pracy, a następnie udzielają im wsparcia w ramach m.in. pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego, szkoleń, staży oraz prac interwencyjnych i robót publicznych, współuczestniczą w powstawaniu nowych przedsiębiorstw, udzielając jednorazowych środków na ten cel. Do nowych zadań PUP należy od 1 czerwca 2025 r. również inicjowanie, docieranie i motywowanie do aktywności zawodowej osób niezarejestrowanych, w tym biernych zawodowo. Ponadto PUP zajmują się legalizacją pracy cudzoziemców (oświadczenia o powierzeniu wykonywania pracy cudzoziemcom oraz zezwolenia na pracę sezonową cudzoziemca). PUP realizują również działania finansowane z EFS+.

Urzędy wojewódzkie

Częściowo do PSZ zaliczają się również komórki organizacyjne urzędów wojewódzkich (UW), które nadzorują funkcjonowanie wojewódzkich i powiatowych urzędów pracy, a także legalizują pracę cudzoziemców (rozpatrują wnioski o zezwolenie na pracę dla cudzoziemców). Wojewoda, poprzez urząd wojewódzki, czuwa nad prawidłowym wydawaniem środków z Funduszu Pracy, przestrzeganiem zasad akredytacji agencji zatrudnienia oraz realizacją zadań wynikających z ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia.

Polskie PSZ na tle UE

Polskie PSZ należą do bardziej zdecentralizowanych systemów PSZ w Unii Europejskiej, obok m.in. Niemiec, Hiszpanii, Belgii czy Danii. Systemy takie charakteryzują się zazwyczaj dużym udziałem władz regionalnych i lokalnych oraz wyzwaniem w zakresie spójności stosowanych rozwiązań czy finansowania działań. Jest to z jednej strony wyzwanie dla koordynacji wszystkich poziomów PSZ, z drugiej zaś niewątpliwy potencjał prowadzenia działań odpowiadających potrzebom lokalnych i regionalnych rynków pracy oraz tworzenia synergii polityki rynku pracy z innymi działaniami prowadzonymi przez samorząd wojewódzki i powiatowy. Nie zapominając o konieczności uwzględniania specyfiki polskich rozwiązań instytucjonalnych, należy też w jak największym stopniu korzystać z dorobku innych państw zmagających się z podobnymi wyzwaniami, np. w ramach sieci EPSZ, EMCO lub innych gremiów UE.

Komunikacja i współpraca w ramach PSZ

Harmonizacja działań wszystkich organów i urzędów wchodzących w skład PSZ wymaga regularnej wymiany informacji i doświadczeń. Bardzo ważnym narzędziem koordynacji działań PSZ jest portal [Praca.gov.pl](https://praca.gov.pl), utrzymywany przez ministra właściwego ds. pracy, a szczególnie funkcjonujący w ramach tego portalu Intranet Publicznych Służb Zatrudnienia. Intranet zapewnia pracownikom PSZ dostęp do zasobów potrzebnej wiedzy i umożliwia szybką wymianę

⁴ Sieć ułatwiająca łączenie pracodawców i poszukujących pracy w UE.

informacji. Rozwój i wymianę wiedzy naukowej na tematy ważne dla PSZ zapewnia również kwartalnik „Rynek Pracy” wydawany przez Departament Rynku Pracy MRPiPS.

Ważną rolę pełnią również Konwent Dyrektorów WUP, Konwent Dyrektorów PUP i wojewódzkie konweny dyrektorów PUP, które umożliwiają urzędowi pracy współpracę bez pośrednictwa MRPiPS.

Z kolei współpraca PSZ z partnerami społecznymi i środowiskiem ekspertów do spraw rynku pracy realizowana jest poprzez krajową Radę Rynku Pracy oraz wojewódzkie i powiatowe rady rynku pracy. Pod auspicjami ministra właściwego do spraw pracy funkcjonują również zespoły tematyczne, takie jak powołana w 2024 r. Rada do Spraw Kobiet na Rynku Pracy.

Ważnym partnerem PSZ w aktywizacji młodzieży szczególnie zagrożonej wykluczeniem społecznym są OHP. Istotna jest również współpraca z instytucjami edukacyjnymi oraz z resortami i urzędami właściwymi do spraw gospodarki, pomocy społecznej, migracji i innymi.

2. Kadry publicznych służb zatrudnienia

Zatrudnienie w urzędach pracy

W końcu grudnia 2024 r. łącznie w wojewódzkich i powiatowych urzędach pracy zatrudnionych było dokładnie 20 050 osób, z czego 16 459 w PUP oraz 3 591 osób w WUP. O ile w ostatnich latach liczba pracowników WUP utrzymuje się na zbliżonym poziomie, to liczba pracowników PUP spada od 2011 r., kiedy to wynosiła 20 137 osób.

W końcu grudnia 2024 r. na stanowiskach kierowniczych zatrudnionych było 2 861 pracowników urzędów pracy, tj. 14,3% ogółu zatrudnionych w urzędach pracy (13,8% zatrudnionych w PUP i 16,4% zatrudnionych w WUP).

Łącznie w końcu grudnia 2024 r. na tzw. stanowiskach kluczowych, czyli związanych z bezpośrednią obsługą klienta, zatrudnione były 7 662 osoby (7 258 osób w PUP i 404 osoby w WUP). W skali roku ich liczba zmniejszyła się o 122 osoby, tj. o 1,6%. Osoby zatrudnione na stanowiskach kluczowych stanowiły tylko 38,2% zatrudnionych (44,1% pracowników PUP i 11,3% WUP) wobec 38,6% w końcu 2023 r.

Z liczby pracowników zatrudnionych na stanowiskach kluczowych w końcu grudnia 2024 r. wymienić należy: 3 416 pośredników pracy⁵ (z czego 3 406 w PUP, w tym 458 osób realizowało zadania EURES); 1 539 doradców zawodowych (w tym 1 325 osób w PUP); 736 specjalistów do spraw rozwoju zawodowego (w tym 734 osoby w PUP); 1 918 specjalistów do spraw programów (w tym 1 793 osoby w PUP); 53 pracowników w ramach kadry EURES w WUP. Obsługą procedur związanych z zatrudnianiem cudzoziemców zajmowało się 820 pracowników PUP (5,0%).

Z punktu widzenia obsługi klienta i jakości świadczonych przez PUP usług, szczególnie ważna jest liczba pracowników kluczowych, którzy obecnie stanowią około 44% wszystkich zatrudnionych w PUP. W 2024 r. w Polsce na jednego pracownika kluczowego PUP przypadało 108 osób bezrobotnych. Warto zwrócić uwagę na silne zróżnicowanie tych wskaźników w poszczególnych urzędach. Liczba bezrobotnych przypadających na jednego pośrednika pracy w PUP wynosiła średnio 231 osób, przy czym najniższa wartość wskaźnika to 52 osoby bezrobotne

⁵ Nazwa tego stanowiska w ustawie o rynku pracy to doradca ds. zatrudnienia.

na pośrednika pracy w PUP w Kępnie, a maksymalna wartość – 849 osób bezrobotnych na pośrednika pracy w PUP w Opatowie. Liczba bezrobotnych przypadających na jednego doradcę zawodowego w PUP kształtowała się od 145 osób bezrobotnych przypadających na doradcę zawodowego w PUP w Rudzie Śląskiej, do aż 2 456 osób w PUP w Przysusze. Średnio w Polsce doradca zawodowy udzielał ciągłej pomocy 593 osobom.

Wśród zatrudnionych w powiatowych i wojewódzkich urzędach pracy w końcu 2024 r. dominowały: kobiety – 85,0% zatrudnionych (86,3% zatrudnionych w PUP i 78,6% zatrudnionych w WUP); osoby w wieku 35-44 lata – 37,0% zatrudnionych (36,4% w PUP i 40,0% w WUP); z wykształceniem wyższym – 84,6% zatrudnionych (82,8% w PUP i 93,3% w WUP); ze stażem pracy w służbach zatrudnienia od 10 do 20 lat – 34,4% (33,5% w PUP i 38,8% w WUP).

Rozwój umiejętności pracowników PSZ

Istotną rolę w podnoszeniu jakości świadczonych usług odgrywa odsetek pracowników PSZ, którzy doksztalają się. W 2024 r. w kształceniu ustawicznym wzięło udział 14 533 pracowników PUP i WUP (72,6% pracowników urzędów pracy, 71,6% zatrudnionych w PUP oraz 77,2% zatrudnionych w WUP). Odsetek pracowników podnoszących kwalifikacje zbliża się obecnie do poziomów sprzed 2020 r., po spadku do poziomu niewiele powyżej 60% w związku z pandemią Covid-19. Jest też istotnie wyższy niż odsetek osób podnoszących kwalifikacje dla ogółu pracowników w Polsce.

3. Realizacja zadań publicznych służb zatrudnienia

Aktywizacja osób bezrobotnych

PUP realizują wiele działań związanych z obsługą osób bezrobotnych i poszukujących pracy, jak również ze szkoleniami finansowanymi z Krajowego Funduszu Szkoleniowego (KFS) i obsługą pracodawców chcących zatrudnić cudzoziemca. Od początku 2017 r. do końca 2024 r. w PUP zarejestrowało się ponad 11,4 mln bezrobotnych, a wyrejestrowano prawie 12 mln osób, z tego ponad 6,3 mln podjęło pracę (subsydiowaną i niesubsydiowaną).

Liczba bezrobotnych zmniejszyła się z 1,3 mln w końcu grudnia 2016 r. do 786,2 tys. w końcu 2024 r.

W latach 2017-2024 działaniami aktywizacyjnymi objęto 2,4 mln bezrobotnych (jedna osoba mogła skorzystać z kilku form). Najwięcej osób objętych działaniami aktywizacyjnymi rozpoczęło pracę subsydiowaną – 1,2 mln, z czego wsparcie rozpoczęcia działalności gospodarczej otrzymało 286 tys., natomiast 279,3 tys. rozpoczęło udział w pracach interwencyjnych, a 203,4 tys. podjęło pracę w ramach refundacji kosztów zatrudnienia bezrobotnego (utworzenie lub wyposażenie i doposażenie stanowiska pracy). Ponadto staże rozpoczęło 817,4 tys. bezrobotnych, a szkolenia 275,1 tys. bezrobotnych.

Tabela 1. Liczba bezrobotnych rozpoczynających aktywne formy wsparcia w latach 2017-2024 w podziale na kategorie z uwzględnieniem rodzaju pracy subsydiowanej

Zakres		2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Razem w latach 2017-2024
Praca subsydiowana		235 558	165 581	131 840	103 131	135 814	144 758	120 163	116 663	1 153 508
w tym	prace interwencyjne	43 059	37 912	35 506	26 484	37 021	38 453	30 996	29 857	279 288
	roboty publiczne	36 073	27 090	18 185	15 968	20 001	24 299	19 851	19 313	180 780
	podjęcie działalności gospodarczej	42 429	37 493	32 607	29 541	39 029	39 242	32 574	33 132	286 047
	refundacja kosztów zatrudnienia bezrobotnego	36 062	29 179	23 729	19 159	25 506	26 853	22 468	20 426	203 382
	podjęcie pracy poza miejscem zamieszkania w ramach bonu na zasiedlenie	13 176	10 735	9 852	7 082	8 250	9 298	8 820	8 143	75 356
Szkolenia		50 432	38 678	34 226	19 849	30 101	42 804	29 319	29 684	275 093
Staże		164 381	115 627	101 728	75 793	96 266	105 685	80 459	77 510	817 449
Przygotowanie zawodowe dorosłych		150	51	55	27	32	41	42	18	416
Prace społecznie użyteczne		34 533	23 752	19 858	14 705	16 091	14 521	13 574	12 954	149 988
Aktywne formy razem		485 054	343 689	287 707	213 505	278 304	307 809	243 557	236 829	2 396 454

Źródło danych: sprawozdanie MRIPS-01 o rynku pracy.

Wsparcie PUP jest szczególnie ważne w przypadku grup takich jak np. osoby młode, zamieszkałe na wsi, osoby powyżej 50. roku życia, osoby z niepełnosprawnością czy też długotrwale bezrobotni, a więc takich osób, którym może być trudniej odnaleźć się na rynku pracy.

W latach 2017-2024 wśród aktywizowanych bezrobotnych było:

- ❖ 1,3 mln kobiet (55,1% ogółu bezrobotnych),
- ❖ 1,2 mln osób zamieszkałych na wsi (48,9%),
- ❖ 1,1 mln osób do 30 roku życia (46,1%),
- ❖ 620,3 tys. osób długotrwale bezrobotnych (25,9%),
- ❖ 342,3 tys. osób powyżej 50 roku życia (14,3%).

Niektóre grupy bezrobotnych, jak osoby powyżej 50 roku życia i długotrwale bezrobotni, korzystały z aktywnych programów rynku pracy rzadziej niż wskazywałyby na to ich udział wśród zarejestrowanych bezrobotnych ogółem. Z kolei inne były nadreprezentowane wśród rozpoczynających aktywne formy – widać to m.in. na przykładzie osób młodych. To prowadzi do wniosku, że sytuacja w tym zakresie powinna się zmienić w kierunku wyrównywania szans grup z największymi trudnościami na rynku pracy,

Urzędy pracy wspierając osoby bezrobotne i poszukujące pracy, korzystają nie tylko ze środków Funduszu Pracy, ale również ze środków europejskich – przede wszystkim Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+). W ramach działań w trakcie obecnej perspektywy finansowej (2021-2027) PUP wraz z OHP do końca 2024 r. objęły wsparciem 95 tys. osób, w tym 20 tys. osób długotrwale bezrobotnych, 46,3 tys. osób młodych, 4,3 tys. osób powyżej 55 roku życia oraz 4 tys. osób z niepełnosprawnością. Po zakończeniu projektu prace podjęło niemal 60 tys. osób, 17,7 tys. osób otrzymało środki na założenie własnej firmy zaś 10 tys. osób podniosło swoje kwalifikacje. Wydatkowano w tym celu niecałe 3,3 mld zł, z czego wkład UE wyniósł około 2,7 mld zł.

Pośrednictwo pracy

W latach 2017-2024 r. pracodawcy zgłosili do PUP 10,4 mln wolnych miejsc pracy i miejsc aktywizacji zawodowej. Oferty pracy są upowszechniane w bazie ePraca dostępnej przez internet (wcześniej CBOP), oraz aplikacji ePraca na urządzenia mobilne. W 2024 roku CBOP odnotowała 27 mln wyświetleń strony, dziennie na stronę wchodzi ponad 60 tys. osób. Z aplikacji ePraca korzysta ponad 40 tys. osób. Dodatkowo z ofert pracy w CBOP korzystają komercyjne serwisy, które upowszechniają je na swoich stronach. Aktualnie oferty z aplikacji ePraca są pobierane przez 69 takich podmiotów, m.in. Gratka.pl, Pracuj.pl, Gowork.pl. Oferty składane przez serwis ePraca są dokładnie sprawdzane pod kątem warunków i rzetelności pracodawców, co stanowi istotną wartość dodaną w porównaniu do części ofert funkcjonujących na rynku.

Krajowy Fundusz Szkoleniowy (KFS)

Pracodawcy mogą korzystać także ze wsparcia na szkolenie osób, które już zatrudniają, składając wniosek do PUP o środki z KFS. Dzięki temu podnosi się potencjał pracowników i zmniejsza ryzyko utraty przez nich pracy, a także zwiększa się konkurencyjność polskich przedsiębiorców. W ostatnich latach ze wsparcia KFS korzystało ponad 20 tys. pracodawców oraz ponad 100 tys. pracowników rocznie. Tylko w 2024 r. środki na kształcenie ustawiczne otrzymało 27,7 tys. pracodawców, z tego ponad połowę (52,3%) stanowiły podmioty zatrudniające poniżej 10 osób. W ramach tych środków wsparciem KFS objęto ponad 131 tys. osób, które najczęściej dzięki temu wsparciu mogły uczestniczyć w kursach, ale też mogły opłacić koszty egzaminów, czy kształcić się na studiach podyplomowych. Co ważne, udział w corocznym procesie wyznaczania priorytetów KFS mają partnerzy społeczni.

Legalizacja pracy cudzoziemców

PSZ odgrywają istotną rolę w legalizacji pracy cudzoziemców. UW w latach 2023-2024 wydawały ok. 320 tys. zezwoleń na pracę cudzoziemca rocznie, z kolei PUP rejestrowały ponad 400 tys. rocznie oświadczeń o powierzeniu wykonywania pracy cudzoziemcowi i wydawały około 16 tys. zezwoleń na pracę sezonową cudzoziemców. Dodatkowo pracodawcy, za pomocą systemów IT, zgłaszali ok. 1 mln powiadomień o powierzeniu pracy obywatelom Ukrainy. PSZ przyczyniały się tym samym do uzupełniania niedoborów pracowników coraz częściej zgłaszanych przez polskich pracodawców. Na koniec 2024 r. w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) ubezpieczonych było prawie 1,2 mln cudzoziemców co stanowiło ok. 7% wszystkich ubezpieczonych. Jeszcze dziesięć lat temu, na koniec 2014 r., w ZUS ubezpieczonych było zaledwie 124 tys. cudzoziemców.

II. Wyzwania dla Publicznych Służb Zatrudnienia

1. Wyzwania wewnętrzne – niewykorzystany potencjał PSZ

1.1. Reforma publicznych służb zatrudnienia

Wdrożenie nowych przepisów

PSZ przechodzą największą od lat zmianę. Wejście w życie ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz ustawy o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom na terytorium RP to dopiero początek tych zmian. Ustawom towarzyszą rozporządzenia wykonawcze, umożliwiające wdrożenie przepisów ustawy. Zmianie uległy również wymogi wobec druków, formularzy i innych dokumentów praktycznych. Wdrażane są nowe narzędzia wsparcia klientów PSZ i nowe procedury. Dostosowania wymagają systemy teleinformatyczne PSZ. Odbывают się szkolenia dla kadry PSZ, które mają za zadanie ułatwić pracownikom urzędów pracy stosowanie nowych przepisów i narzędzi. Mając na uwadze wątpliwości urzędów związane z interpretacją przepisów wdrożono dedykowane narzędzie informatyczne do gromadzenia pytań i udzielania odpowiedzi. Jest to niewątpliwie okres wytężonej pracy pracowników PSZ wszystkich poziomów.

Rola Planu Rozwoju PSZ

Niniejszy dokument jest także ważnym etapem zmiany. Ma on wzmocnić koordynację działań PSZ, zdefiniować działania do podjęcia w najbliższym czasie na wszystkich poziomach PSZ oraz nadać impulsy zwiększające efektywność PSZ, także poprzez określenie wartości docelowych jakościowych i ilościowych wskaźników funkcjonowania PSZ.

1.2. Zarządzanie w systemie zdecentralizowanym PSZ

Silniejsza rola MRPiPS

Decentralizacja systemu PSZ w Polsce powoduje, że szczególnego znaczenia nabiera sposób w jaki poszczególne poziomy zarządzania wiążą się ze sobą. Dostępne ekspertyzy wskazują, że znacząco wzmocniona powinna być rola szczebla centralnego jako koordynatora PSZ (m.in. Komisja Europejska, Icon Institute 2023). MRPiPS powinno silniej niż obecnie koordynować działania urzędów, przy jednoczesnym zapewnieniu mechanizmów wzmacniania autonomii i innowacyjności WUP i PUP (np. poprzez system grantów na pilotaże lokalne). Samo tworzenie regulacji, a następnie wspieranie urzędów w przestrzeganiu tych regulacji jest dalece niewystarczające. Konieczne jest m.in. bardziej precyzyjne wskazywanie działań koniecznych do podjęcia, określania standardów realizacji tych działań, wyznaczanie celów do osiągnięcia czy wskazywanie obszarów do poprawy.

Wykorzystanie potencjału szczebla regionalnego i lokalnego

Jednocześnie w procesie wzmacniania roli szczebla centralnego należy unikać pokusy nadmiernej centralizacji. Nowoczesne zarządzanie w tak złożonych sieciach jak PSZ, podlegających zmiennym warunkom zewnętrznym (m.in. technologicznym, geopolitycznym, ekonomicznym i społecznym) wymaga krótkiego łańcucha decyzyjnego oraz dużej samodzielności lokalnych i regionalnych podmiotów.

W niedostateczny sposób wykorzystywany jest dziś potencjał i kreatywność urzędów na poziomie lokalnym i regionalnym. Często bardzo dobre pomysły, które sprawdziły się w skali powiatu i województwa nie są szerzej znane w innych częściach kraju. Powoduje to, że wiele problemów jest rozwiązywanych na nowo, bez wykorzystania doświadczeń i narzędzi wytworzonych już wcześniej przez inny urząd. Obniża to efektywność całego systemu i zwiększa jego koszty. Pomocne mogłyby być działania polegające na stworzeniu i rozwijaniu bazy dobrych praktyk i narzędzi, nowe podejście do programów pilotażowych czy większa liczba wytycznych i rekomendacji, przygotowywanych przez MRPiPS na podstawie zebranych dowodów oraz doświadczeń.

Optimalizacja działań PSZ nabiera znaczenia w sytuacji rosnących potrzeb rynku pracy przy ograniczonych możliwościach finansowych urzędów pracy. Ważne, aby dostępne środki były wykorzystywane w sposób maksymalnie efektywny i przynosiły wymierne rezultaty dla osób poszukujących pracy i pracodawców.

Racjonalizacja wskaźników określających funkcjonowanie PSZ

Należy doskonalić i rozwijać system badania efektywności urzędów pracy, także na tle szerszego i bardziej zróżnicowanego zestawu wskaźników niż obecnie. Warto podkreślić, że istniejące w Polsce rozwiązania polegające na gromadzeniu danych dot. efektywności kosztowej i zatrudnieniowej zostały wskazane przez europejską sieć PSZ jako jedna z 15 dobrych praktyk realizowanych w UE w 2024 r.⁶

Efektywność zatrudnieniowa, czyli udział procentowy liczby osób, które zostały zatrudnione w trakcie lub po zakończeniu udziału w formach aktywizacji zawodowej, od lat pozostaje na wysokich poziomach. W 2023 r. wyniosła ona 82,6%, od 2017 r. przekraczała 80%, a w latach 2018-2020 nawet 85%. Nadmierne skupienie się na wskaźniku efektywności zatrudnieniowej może mieć jednak pewne negatywne skutki. Wśród nich wymienić można selekcję osób i udzielanych form wsparcia ze względu na prawdopodobieństwo zatrudnienia, a nie ze względu na rzeczywiste potrzeby i długoterminowe rezultaty wsparcia.

Skupienie się na wskaźnikach efektywności zatrudnieniowej i kosztowej oraz na stopie bezrobocia bardzo upraszcza złożony obraz rynku pracy i wyzwań, które należy podejmować. Stąd konieczność większego uwypuklenia innych aspektów funkcjonowania PSZ, w tym zwrócenia uwagi na wsparcie grup wrażliwych.

Mocniejszy akcent na satysfakcję klientów

Konieczne jest większe niż do tej pory skupienie się na satysfakcji klientów ze świadczonych usług o czym świadczą opracowania i raporty publikowane przez różnorodne instytucje (m.in. Komisja Europejska, Icon Institute 2023; Deloitte 2023a). Obecnie takie działania podejmowane są fragmentarycznie przez poszczególne urzędy do oceny części swoich działań oraz w sposób niejednorodny metodologicznie, co w praktyce uniemożliwia porównanie między urzędami lub usługami. W tym celu pomocne mogłoby być wdrożenie jednolitego narzędzia do badania satysfakcji klientów, które pozwalałoby zidentyfikować obszary wymagające poprawy z uwzględnieniem doświadczeń klientów.

⁶ Online: https://employment-social-affairs.ec.europa.eu/news/pes-network-publishes-15-new-pes-practices-2024-2025-02-17_en?prefLang=pl.

1.3. Rozwój potencjału kadrowego PSZ

Kadry są największym potencjałem PSZ, co zostało podkreślone m.in. w ostatniej edycji oceny zewnętrznej przeprowadzonej w ramach Inicjatywy Benchlearning (Komisja Europejska, Icon Institute 2023). Kadry PSZ zostały określone w tym badaniu jako jedna z 3 najsilniejszych stron PSZ, obok zdolności do radzenia sobie z kryzysami i nacisku na efektywność świadczonych usług. Z tego punktu widzenia dość niepokojące są wyniki badań przeprowadzonych wśród pracowników urzędów pracy (Grewiński i in. 2022), wskazujące, że efektywne działanie PSZ utrudniają niski prestiż i wynagrodzenia w urzędach pracy (wg 85,4% badanych), nadmierna biurokracja i zbędne procedury (69,7%) oraz wypalenie zawodowe części kadry (50,2%). Co czwarty ankietowany wskazał na rutynę w urzędach pracy oraz brak nastawienia na potrzeby klienta – wynika ona często z nadmiaru obowiązków i dużego obciążenia pracą.

Wyzwaniem jest fakt, że polityka kadrowa jest realizowana odrębnie na poziomie władz samorządowych województwa i powiatu, co ogranicza możliwość ujednolicenia polityki kadrowej w systemie PSZ. Konieczne jest jednak zwiększenie wsparcia ze strony MRPiPS, m.in. w zakresie organizacji szkoleń ze środków europejskich czy tworzenia modelowych i rekomendowanych rozwiązań w tym obszarze.

1.4. Zmiany technologiczne

Cyfryzacja usług świadczonych przez PSZ

Zmiany technologiczne to zarazem wyzwanie, jak i szansa dla PSZ. Urzędy pracy w większym niż do tej pory stopniu muszą zacząć korzystać z nowoczesnych technologii. Klienci PSZ powinni mieć dostęp do intuicyjnych narzędzi, nieodstających możliwościami od tych dostępnych w sektorze prywatnym, wykorzystujących narzędzia uczenia maszynowego czy sztucznej inteligencji. Wymaga to działań zarówno ze strony MRPiPS (rozwój i integracja istniejących systemów i ich dostosowanie do nowych regulacji, wsparcie w zakresie korzystania z systemów) jak i samych urzędów (doskonalenie kadr, wsparcie dla klientów, zmiana przyzwyczajeń).

Pełniejsze wykorzystanie danych

Potencjał danych zgromadzonych w systemach informatycznych stworzonych na potrzeby PSZ jest ogromny. PSZ poprzez systemy Syriusz, Viator i inne gromadzą bardzo szeroki zakres danych o klientach. Zasób ten w ograniczonym zakresie wykorzystywany jest do doskonalenia procesów realizowanych w PSZ. Wielkim wyzwaniem jest pełniejsze wykorzystanie tych zasobów, szczególnie do analizy skuteczności form wsparcia wobec poszczególnych typów klientów, w poszczególnych powiatach i województwach, a także automatyzacja tych procesów z wykorzystaniem uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji.

2. Wyzwania zewnętrzne – wynikające z sytuacji na rynku pracy

2.1. Duża liczba osób biernych zawodowo, długotrwale bezrobotnych i bezrobotnych z grup wrażliwych

Bezrobotni z grup wrażliwych

W Polsce występuje obecnie jeden z najniższych poziomów bezrobocia w UE. Możliwe i wskazane jest więc skupienie uwagi na aktywizacji osób z grup wrażliwych, długotrwale

bezrobotnych czy pomoc w wejściu na rynek pracy osobom mieszkającym w miejscach, gdzie istnieją istotne bariery wejścia na rynek pracy (np. komunikacyjne). Konieczne będzie ściślejsze monitorowanie sytuacji związanej ze zwolnieniami pracowników oraz oferowanie natychmiastowego wsparcia zwalnianym pracownikom, gdyż od roku obserwowana jest rosnąca skala zwolnień.

Osoby bierne zawodowo i niespełniające kryteriów do rejestracji jako bezrobotne

Skupiając się na rejestracji i aktywizacji osób bezrobotnych urzędy pracy w niewielkim stopniu dostrzegały potrzeby osób nieaktywnych zawodowo oraz już pracujących. Widać to choćby po statystykach osób zarejestrowanych jako poszukujące pracy (w ostatnich latach stanowiły one poniżej 3% osób zarejestrowanych jako bezrobotne). Ustawa o rynku pracy i publicznych służbach zatrudnienia daje nowe narzędzia, m.in. możliwość docierania do osób obecnie niepracujących i nieposzukujących pracy oraz rozszerzenie wsparcia, jakie może być udzielane osobom zarejestrowanym jako poszukujące pracy, które z różnych powodów nie chcą lub nie mogą zarejestrować się jako bezrobotni (najczęściej z powodu wykonywania pracy). Otwarcie się na wszystkie kategorie osób, a nie tylko zarejestrowanych bezrobotnych będzie kluczowe dla uzyskania większego wpływu na procesy jakie dzieją się na rynku pracy.

Potrzeba indywidualnego i kompleksowego wsparcia

Doświadczenia wyniesione m.in. z przeprowadzanych w ostatnich latach projektów pilotażowych wskazują, że wsparcie klientów nie powinno ograniczać się do wąsko rozumianego pośrednictwa pracy i doradztwa zawodowego. Coraz większego znaczenia nabiera potrzeba zapewnienia kompleksowego wsparcia uwzględniającego różne sfery życia klienta. Dotyczy to m.in. wsparcia psychologicznego, w zakresie coachingu, w budowie odpowiedniego wizerunku, doradzania w innych sferach życia istotnych z punktu widzenia rynku pracy (np. zarządzanie finansami osobistymi, opieka nad osobami zależnymi, zdrowie). Wyzwaniem będzie uwolnienie jak największej ilości zasobów ludzkich i czasowych PSZ do pracy aktywizacyjnej.

Regionalne zróżnicowanie rynków pracy

Stopa bezrobocia na poziomie województw waha się między 3 % i 8%, ale między powiatami różnice są znacznie większe – stopa wynosi od ok. 1% do 22%. W większości województw mamy zarówno powiaty ze stopą bezrobocia poniżej 3% jak i powyżej 15% co oznacza, że wyzwania przed jakimi stoją urzędy pracy, pracownicy, bezrobotni i pracodawcy są bardzo różne. Wysoki poziom bezrobocia rejestrowanego jest przede wszystkim w powiatach położonych w znacznej odległości od dużych metropolii lub na granicy zewnętrznej UE, słabo zurbanizowanych, o niewielkiej liczbie mieszkańców i mało uprzemysłowionych. Warto podkreślić, że na obszarach wysokiego bezrobocia działalność urzędów pracy jest szczególnie potrzebna. Bezrobotni częściej wyrejestrowują się z PUP w związku z uzyskaniem zatrudnienia dzięki aktywnym formom wsparcia właśnie w powiatach cechujących się wysoką stopą bezrobocia, tam gdzie trudniej jest samodzielnie znaleźć pracę. Jednak również urzędy pracy działające na obszarach o niskim poziomie bezrobocia mają do odegrania istotną rolę w uzupełnianiu niedoborów kadrowych, podnoszeniu kwalifikacji pracowników, czy w aktywizacji grup defaworyzowanych.

2.2. Wyzwania stojące przed przedsiębiorcami w tworzeniu wysokiej jakości miejsc pracy

Biurokracja, deficytowe umiejętności i niski poziom inwestycji

W Polsce utrzymuje się kultura przedsiębiorczości i wysoki odsetek osób prowadzących działalność gospodarczą. Jednocześnie należy przewidywać, że wraz ze starzeniem się społeczeństwa, może zmniejszać się skłonność do podejmowania ryzyka gospodarczego. Niepokojący jest też niski wzrost inwestycji, w tym w sektorach wymagających nowoczesnych technologii i tworzących miejsca pracy wysokiej jakości. Konieczne jest zatem wspieranie rozwoju przedsiębiorstw, ułatwianie im podejmowania decyzji o inwestycjach i tworzeniu miejsc pracy oraz wspieranie pracodawców w rekrutacji pracowników o potrzebnych kwalifikacjach. Dużą rolę w tym procesie powinny odegrać urzędy pracy, które mogą stać się głównym partnerem po stronie administracji dla lokalnych przedsiębiorców oraz inwestorów z zewnątrz.

Zarówno analizy na poziomie europejskim (Raport Draghiego)⁷ jak i działania Rządowego Zespołu ds. Deregulacji⁸ wskazują na duże obciążenia regulacyjne, którym podlegają przedsiębiorcy. Również w działaniach PSZ należy zatem szukać możliwości odbiurokratyzowania współpracy z przedsiębiorcami, która zwiększy przystępność oferty PSZ dla tej kluczowej dla rozwoju rynku pracy grupy.

Zapotrzebowanie na nowe rozwiązania atrakcyjne dla pracowników

Zwiększanie elastyczności i zdolności adaptacji rynku pracy nie może oznaczać wzrostu segmentacji i pogarszania się standardów na rynku pracy. Przeciwnie, zwiększanie produktywności pracowników jest możliwe tylko przez konsekwentne odchodzenie od konkurencji niskimi kosztami pracy na rzecz wytwarzania produktów i usług o większej wartości dodanej. Oznacza to, że pracownicy muszą mieć przestrzeń do rozwoju osobistego, zachowania równowagi między życiem rodzinnym i zawodowym, a także realnego wpływu na warunki pracy. Musimy być gotowi do testowania nowych rozwiązań w zakresie prawa pracy czy dialogu społecznego.

2.3. Niedobory kadrowe i zmieniające się zapotrzebowanie na umiejętności

Zmiany demograficzne

Kluczową kwestią na rynku pracy pozostają zmiany demograficzne, przede wszystkim niewielka liczebność roczników wchodzących na rynek pracy, malejąca liczba ludności w wieku produkcyjnym i starzenie się społeczeństwa. Perspektywy nie są optymistyczne, bowiem już do 2030 r. GUS prognozuje – w wariancie średnim – spadek liczby ludności w wieku produkcyjnym o kolejne 0,5 mln osób (do 21,5 mln)⁹. Oznacza to, że w najbliższych latach spadać będzie podaż pracy. Niedobory kadrowe mogą dotyczyć szczególnie zawodów nieatrakcyjnych, o niskim prestiżu czy wymagających pracy w uciążliwych lub niebezpiecznych warunkach. Doroczne prognozy Barometru Zawodów wskazują, że najbardziej narażone na braki kadrowe będą branże: budowlana, edukacyjna, medyczno-opiekuńcza, TSL (transport, spedycja,

⁷ Online: https://commission.europa.eu/topics/eu-competitiveness/draghi-report_en.

⁸ Online: <https://www.gov.pl/web/premier/raport-o-deregulacji--efekty-wspolpracy-rzadu-ze-strona-spoleczna>.

⁹ GUS, Prognoza ludności na lata 2023-2060, online: <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/prognoza-ludnosci/prognoza-ludnosci-na-lata-2023-2060,11,1.html>.

logistyka), finansowo-prawna, elektro-energetyczna, produkcyjno-przetwórcza, mechaniczno-motoryzacyjna oraz ochrony i bezpieczeństwa. Należy się również spodziewać, że wzrastać będzie przeciętny wiek pracownika, co podnosi znaczenie uczenia się przez całe życie.

Cyfrowa i zielona transformacja oraz zwiększenie niepewności ekonomicznej

Na transformację demograficzną nakładają się wyzwania związane z transformacją energetyczną i cyfrową, w tym przyspieszający rozwój automatyzacji i sztucznej inteligencji. Cykle gospodarcze mogą w najbliższych latach ulec skróceniu i być bardziej dynamiczne. Okresy przyspieszenia gospodarczego mogą być przeplatane okresami zakłóceń, związanych np. z sytuacją geopolityczną, wojnami handlowymi, czy zrywaniem łańcuchów dostaw.

Deficyty umiejętności

Kluczowe będzie rozwijanie zdolności do elastycznego dostosowywania się do zmieniających się warunków zarówno wśród pracowników jak i pracodawców, a także stałe podnoszenie umiejętności i kompetencji. Jak wynika z prognoz Barometru Zawodów (zarówno na rok 2025, jak i wcześniejszych) brak odpowiednich umiejętności i kwalifikacji to druga – po demografii – najistotniejsza przyczyna deficytów kadrowych w Polsce. Niedobory umiejętności występują zarówno w zawodach wymagających wyższych jak i średnich kwalifikacji oraz dotyczą zarówno sektora prywatnego jak i publicznego.

2.4. Wzrost znaczenia migracji zarobkowych

Rośnie udział pracowników z zagranicy w polskim rynku pracy. Wyzwaniem jest odpowiednie zarządzanie migracjami, które nie spowoduje negatywnych skutków dla osób już zatrudnionych oraz zagrożeń dla spójności społecznej i bezpieczeństwa państwa. Jednocześnie migranci już pracujący i przybywający do pracy w Polsce muszą mieć zagwarantowane bezpieczne i godne warunki pracy, a także łatwy dostęp do wszystkich potrzebnych informacji i możliwość korzystania ze wsparcia ze strony administracji oraz sektora pozarządowego.

Poza granicami Polski przebywa obecnie czasowo ok. 1,55 mln polskich obywateli. Znaczna część z nich to migranci poakcesyjni, osoby w dużej mierze jeszcze młode, przedsiębiorcze i potrafiące pracować w środowisku międzynarodowym, które zgromadziły duże doświadczenie zawodowe, a nierzadko również kapitał finansowy. Wyzwaniem jest dotarcie z informacją i ofertą dotyczącą możliwości kontynuacji kariery zawodowej, przedsiębiorczej lub inwestorskiej w Polsce do osób biorących pod uwagę powrót do ojczyzny.

III. Priorytety polityki rynku pracy

Przedstawione w Planie Rozwoju PSZ priorytety stanowią odpowiedź na zidentyfikowane wyzwania zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne wobec których stoją PSZ. Do nich przyporządkowano kierunki działań do realizacji przez PSZ w latach 2025–2027.

1. Rozwój nowoczesnych Publicznych Służb Zatrudnienia

- 1) Poprawa efektywności działania PSZ z wykorzystaniem nowych przepisów;
- 2) Wzmocnienie koordynacji działań PSZ;
- 3) Rozwój kadr PSZ;
- 4) Cyfryzacja PSZ i wykorzystanie danych.

2. Wspieranie bezrobotnych, pracowników, biernych zawodowo i pracodawców na zmieniającym się rynku pracy

- 1) Zwiększenie liczby zatrudnionych, w tym poprzez aktywizację osób bezrobotnych oraz biernych zawodowo;
- 2) Wspieranie przedsiębiorczości oraz przedsiębiorców w zakresie tworzenia miejsc pracy wysokiej jakości i utrzymania dotychczasowych miejsc pracy;
- 3) Dostosowanie kwalifikacji i umiejętności osób bezrobotnych, poszukujących pracy i pracujących do potrzeb gospodarki, w tym w związku z cyfrową i zieloną transformacją;
- 4) Wspieranie bezpiecznej i odpowiedzialnej migracji zarobkowej.

IV. Działania do podjęcia przez publiczne służby zatrudnienia w latach 2025-2027

Działania zapisane w niniejszym rozdziale odpowiadają priorytetom polityki rynku pracy wskazanym w rozdziale III. Grupy działań od 1 do 4 wpisują się w priorytety związane z rozwojem nowoczesnych Publicznych Służb Zatrudnienia, natomiast grupy działań od 5 do 8 wpisują się priorytety związane ze wsparciem bezrobotnych, pracowników, biernych zawodowo i pracodawców.

1. Poprawa efektywności działania PSZ z wykorzystaniem nowych przepisów

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia			
		MRPiPS	WUP	PUP	UW
1.1	Zapewnienie pracownikom PSZ wiedzy na temat nowych przepisów w celu ich prawidłowego stosowania	❖ szkolenia na temat nowych przepisów dla PUP, WUP i UW - ze środków KPO; ❖ monitorowanie sposobu stosowania przepisów ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz ustawy o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i niezwłoczne reagowanie na zidentyfikowane problemy praktyczne, zarówno po stronie PSZ, jak i ich klientów;	❖ udział ok. 50% pracowników w szkoleniach ze stosowania nowych przepisów w ramach KPO i szkolenia wewnętrzne pozostałych pracowników; ❖ monitorowanie w województwie sposobu stosowania przepisów ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz ustawy o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom na terytorium województwa i wspieranie rozwiązywania problemów praktycznych, zarówno po stronie PUP, jak i ich klientów;	❖ udział ok. 50% pracowników w szkoleniach ze stosowania nowych przepisów w ramach KPO i szkolenia wewnętrzne pozostałych pracowników; ❖ zapewnienie dostępu do intranetu Q&A wszystkim pracownikom;	❖ udział ok. 50% pracowników zaangażowanych w zadania PSZ w szkoleniach ze stosowania nowych przepisów w ramach KPO i szkolenia wewnętrzne pozostałych pracowników; ❖ monitorowanie sposobu stosowania przepisów ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz ustawy o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i niezwłoczne reagowanie na zidentyfikowane problemy

		❖ rozwój internetowego narzędzia do zadawania pytań i udzielania odpowiedzi w ramach Intranetu PSZ;	❖ zapewnienie dostępu do intranetu Q&A wszystkim pracownikom;		praktyczne, zarówno po stronie PSZ, jak i ich klientów; ❖ zapewnienie dostępu do intranetu Q&A wszystkim pracownikom;
1.2	Orientacja na satysfakcję klientów PSZ	❖ stworzenie systemu IT do badania satysfakcji klientów PSZ; ❖ przygotowanie rekomendacji dot. zorganizowania komfortowej i dostępnej przestrzeni obsługi klienta w urzędach należących do PSZ;	❖ wdrożenie systemu badania satysfakcji klientów i wykorzystywanie jego wyników do poprawy jakości obsługi; ❖ zapewnienie komfortowej i dostępnej przestrzeni obsługi klienta; ❖ zapewnienie punktu z kompleksową informacją nt. usług świadczonych w urzędzie;	❖ wdrożenie systemu badania satysfakcji klientów i wykorzystywanie jego wyników do poprawy jakości obsługi; ❖ zapewnienie komfortowej i dostępnej przestrzeni obsługi klienta; ❖ zapewnienie punktu z kompleksową informacją nt. usług świadczonych w urzędzie;	❖ skrócenie czasu procedowania wniosków;
1.3	Poprawa wizerunku PSZ	❖ wykorzystanie stron internetowych oraz mediów do prezentacji oferty, osiągnięć i nowoczesnego wizerunku PSZ; ❖ dostosowanie systemów dedykowanych dla klientów PSZ i stron internetowych PUP i WUP prowadzonych w ramach Wortalu PSZ do standardu stron w domenie gov.pl opublikowanego przez KPRM;	❖ wykorzystanie stron internetowych oraz mediów do prezentacji oferty i osiągnięć i nowoczesnego PSZ w regionie; ❖ aktualizacja stron i materiałów informacyjnych pod kątem spójności wizualnej w ramach sieci PSZ, atrakcyjności i prostego języka;	❖ aktualizacja stron internetowych i materiałów informacyjnych pod kątem spójności wizualnej w ramach sieci PSZ, atrakcyjności i prostego języka;	❖ aktualizacja stron internetowych i materiałów informacyjnych pod kątem spójności wizualnej w ramach sieci PSZ, atrakcyjności i prostego języka;

2. Wzmocnienie koordynacji działań PSZ

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia			
		MRPiPS	WUP	PUP	UW
2.1	Wyznaczanie priorytetów działania PSZ na poziomie krajowym, wojewódzkim i powiatowych oraz ocena ich realizacji	❖ coroczny monitoring realizacji Planu Rozwoju PSZ oraz jego zgodności z kierunkami polityki społecznej i gospodarczej państwa; ❖ opracowanie Planu Rozwoju PSZ na kolejny okres w porozumieniu z partnerami społecznymi;	❖ określenie w strategii rozwoju województwa głównych wyzwań w obszarze własnej działalności i celów do osiągnięcia w związku z tymi wyzwaniami; ❖ konsultacje wyzwań i celów z reprezentantami pracodawców i pracowników w województwie; ❖ zapoznanie z nimi pracowników urzędu;	❖ określenie w powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych głównych wyzwań w obszarze własnej działalności i celów do osiągnięcia w związku z tymi wyzwaniami; ❖ konsultacje wyzwań i celów z reprezentantami pracodawców i pracowników w powiecie; ❖ zapoznanie z nimi pracowników urzędu;	❖ określenie głównych wyzwań działalności urzędu w obszarze rynku pracy i celów do osiągnięcia w związku z tymi wyzwaniami; ❖ zapoznanie z nimi właściwych pracowników urzędu;
2.2	Wdrożenie dzielenia się wiedzą w ramach PSZ	❖ utworzenie w intranecie PSZ narzędzia do gromadzenia i dzielenia się dobrymi praktykami oraz narzędziami wypracowanymi na poziomie lokalnym i regionalnym; ❖ wprowadzenie corocznych wyróżnień za najlepsze i najbardziej przydatne dobre praktyki oraz narzędzia; ❖ regularny transfer wiedzy o rozwiązaniach i modelach zagranicznych dotyczących problematyki rynku pracy i działań	❖ inspirowanie i stwarzanie przestrzeni do dzielenia się doświadczeniami i dobrymi praktykami przez PSZ w regionie, np. jako coroczne wydarzenie organizowane przez WUP lub w partnerstwie z PUP służące do wymiany doświadczeń i dobrych praktyk pomiędzy urzędami; ❖ przygotowywanie propozycji do bazy dobrych	❖ wdrażanie nowych rozwiązań na poziomie powiatu z wykorzystaniem bazy dobrych praktyk; ❖ przygotowywanie propozycji do bazy dobrych praktyk na poziomie powiatu; ❖ wymiana dobrych praktyk w ramach konwentów dyrektorów PUP; ❖ upowszechnianie dobrych praktyk wypracowanych w ramach sieci EPSZ;	❖ udział przedstawicieli UW w seminariach, szkoleniach, wizytach studyjnych i konferencjach organizowanych przez MRPiPS; ❖ przygotowywanie propozycji do bazy dobrych praktyk z zakresu działalności UW;

		PSZ (w tym aktywny udział w pracach sieci EPSZ); ❖ organizacja cyklicznych konferencji dla pracowników urzędów wojewódzkich, pełniących funkcje organu wyższego stopnia w postępowaniu administracyjnym w sprawach regulowanych ustawą o rynku pracy; ❖ zapraszanie przedstawicieli WUP, PUP i UW do udziału w seminariach, szkoleniach, wizytach studyjnych i konferencjach organizowanych przez MRPiPS; ❖ rozwój czasopisma Rynek Pracy popularyzującego wiedzę na temat rynku pracy, polityki zatrudnienia i aktywnych form wsparcia z naciskiem na możliwość praktycznego stosowania;	praktyk na poziomie województwa; ❖ wymiana dobrych praktyk w ramach Konwentu Dyrektorów WUP; ❖ upowszechnianie dobrych praktyk wypracowanych w ramach sieci EPSZ; ❖ zgłaszanie tekstów do publikacji w kwartalniku „Rynek Pracy”, prezentujących wyniki prowadzonych analiz;		
2.3	Spójność stosowania przepisów i świadczenia usług	❖ opublikowanie przydatnych wzorów formularzy i decyzji administracyjnych oraz dostosowanie do zmian prawnych formularzy elektronicznych udostępnianych klientom PSZ w systemie Praca.gov.pl; ❖ wytyczne w intranecie PSZ w przypadku stwierdzenia	❖ zapewnienie wszystkim pracownikom dostępu do informacji i wytycznych z Intranetu PSZ; ❖ konsultacje wątpliwości interpretacyjnych z MRPiPS oraz w ramach Konwentu Dyrektorów WUP;	❖ zapewnienie wszystkim pracownikom dostępu do informacji i wytycznych z Intranetu PSZ; ❖ konsultacje wątpliwości interpretacyjnych z MRPiPS oraz w ramach Konwentu Dyrektorów PUP;	❖ udział w corocznych spotkaniach orzeczników UW w formie online lub stacjonarnej; ❖ zapewnienie dostępu do informacji z Intranetu PSZ dla wszystkim pracownikom realizujących

		niespójności w stosowaniu przepisów; ❖ realizacja projektu FERS „Wypracowanie oraz wdrożenie jednolitego standardu jakości funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia oraz systemu jego monitorowania”;			zadania z zakresu polityki rynku pracy;
	Tworzenie grup zadaniowych w celu wypracowania nowych rozwiązań i metod pracy	❖ utworzenie stałych grup roboczych w obszarach: pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego, aktywnych form wsparcia, kształcenia ustawicznego, analiz rynku pracy, koordynacji systemów zabezpieczenia społecznego oraz zatrudniania cudzoziemców, w celu wymiany wiedzy i wypracowywania pomysłów nowych rozwiązań z udziałem przedstawicieli WUP, PUP i UW, przedstawicieli MRPiPS oraz upowszechnianie efektów prac grup w intranecie PSZ; ❖ przygotowanie założeń, przy współpracy z przedstawicielami UW, WUP i PUP, zmian w systemie finansowania PSZ;	❖ utworzenie grup zadaniowych na poziomie województwa w przypadku potrzeby wypracowywania rozwiązań istotnych dla regionalnego rynku pracy; ❖ rozwój koordynacji w ramach Konwentu Dyrektorów WUP;	❖ udział w wojewódzkich grupach zadaniowych i wdrażanie rozwiązań wypracowywanych w ramach krajowych i wojewódzkich grup zadaniowych; ❖ rozwój koordynacji w ramach Konwentu Dyrektorów PUP;	❖ udział przedstawicieli UW w stałych grupach roboczych;

3. Rozwój kadr PSZ

N r	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia			
		MRPiPS	WUP	PUP	UW
3.1	Doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników PSZ	❖ studia podyplomowe dla 2,1 tys. pracowników PSZ w ramach projektu FERS „Nowoczesne i profesjonalne PSZ = wysoka jakość świadczonych usług”; ❖ organizacja szkoleń stacjonarnych lub on-line nt. wprowadzanych zmian prawnych i organizacyjnych; ❖ udostępnianie materiałów, które mogą posłużyć do tworzenia szkoleń na poziomie lokalnym i regionalnym;	❖ delegowanie pracowników do udziału w studiach podyplomowych; ❖ organizacja szkoleń dla pracowników UW, WUP i PUP;	❖ delegowanie pracowników do udziału w studiach podyplomowych; ❖ organizacja szkoleń dla pracowników w tym szkoleń z zakresu pozyskiwania i utrzymywania klientów;	❖ delegowanie pracowników UW do udziału w studiach podyplomowych; ❖ organizacja szkoleń dla pracowników;
3.2	Budowanie trwałego i przejrzystego systemu motywacyjnego dla pracowników PSZ	❖ przygotowanie rekomendacji dla WUP i PUP dotyczących tego co powinien zawierać system motywacyjny, na podstawie, którego WUP i PUP będą mogły przygotować swoje systemy motywacyjne oraz wynagradzania i premiowania za wyniki, możliwość awansu i rozwoju kariery w strukturach PSZ	❖ przygotowanie lub udoskonalenie systemu motywacyjnego w urzędzie, obejmującego w szczególności kwestie wynagradzania, premiowania za wyniki, rozwoju kariery oraz podnoszenia kwalifikacji;	❖ przygotowanie lub udoskonalenie systemu motywacyjnego w urzędzie, obejmującego w szczególności kwestie wynagradzania, premiowania za wyniki, rozwoju kariery oraz podnoszenia kwalifikacji;	❖ przygotowanie lub udoskonalenie systemu motywacyjnego w urzędzie, obejmującego w szczególności kwestie wynagradzania, premiowania za wyniki, rozwoju kariery oraz podnoszenia kwalifikacji;

3.3	Dbłość o dobrostan i zapobieganie wypaleniu zawodowemu pracowników PSZ	❖ promowanie kultury zdrowia psychicznego i równowagi między życiem zawodowym a prywatnym w ramach sieci PSZ; ❖ promowanie partycypacji pracowniczej, w tym działalności związkowej;	❖ badanie satysfakcji pracowników; ❖ wdrożenie rozwiązań z zakresu kultury zdrowia psychicznego, równowagi między życiem zawodowym a prywatnym i partycypacji pracowniczej;	❖ badanie satysfakcji pracowników; ❖ wdrożenie rozwiązań z zakresu kultury zdrowia psychicznego, równowagi między życiem zawodowym a prywatnym i partycypacji pracowniczej oraz bezpieczeństwa pracowników;	❖ badanie satysfakcji pracowników; ❖ wdrożenie rozwiązań z zakresu kultury zdrowia psychicznego, równowagi między życiem zawodowym a prywatnym i partycypacji pracowniczej;
-----	---	---	--	--	--

4. Cyfryzacja PSZ i wykorzystanie danych

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia		
		MRPiPS	WUP	PUP
4.1	Modernizacja systemu informatycznego PSZ	❖ wdrożenie nowych funkcjonalności w systemach IT obsługujących PSZ i dostosowanie do nowych przepisów oraz zapewnienie wsparcia szkoleniowego; ❖ zapewnienie wsparcia technicznego i help -desków przy wprowadzaniu nowych rozwiązań IT; ❖ konsultowanie z urzędami pracy wprowadzanych zmian w systemie informatycznym PSZ;	❖ wykorzystywanie nowych funkcjonalności przez wszystkich pracowników realizujących zadania w konkretnych obszarach;	❖ wykorzystywanie nowych funkcjonalności przez wszystkich pracowników realizujących zadania w konkretnych obszarach;

4.2	Upowszechnianie łatwego i intuicyjnego kontaktu z urzędem z wykorzystaniem narzędzi IT	❖ rozwój bazy ofert pracy ePraca oraz aplikacji mobilnej ePraca, w tym w zakresie automatycznego łączenia ofert pracy i kandydatów; ❖ promowanie wykorzystywania elektronicznych narzędzi komunikacyjnych do codziennej pracy, w tym kontaktów z klientami;	❖ zwiększenie wykorzystywania elektronicznych narzędzi komunikacyjnych w kontaktach z klientami;	❖ zwiększenie wykorzystywania elektronicznych narzędzi komunikacyjnych w kontaktach z klientami;
4.3	Podniesienie poziomu wykorzystania danych zgromadzonych w systemach informatycznych PSZ	❖ opracowanie nowych pulpitów informacyjnych w systemie CeSAR prezentujących dane statystyczne dot. działalności PSZ i form aktywizacji; ❖ współpraca z WUP w Krakowie nad doskonaleniem badania „Barometr zawodów”; ❖ weryfikacja i ewentualne umożliwienie rozbudowy narzędzia „Blender danych” prezentującego dane nt. rynku pracy (dostępność ofert pracy, atrakcyjność warunków pracy i dostępność zasobów pracy), tak by obejmowało całą Polskę; ❖ zapewnienie dostępu do źródeł danych administracyjnych na potrzeby prowadzenia badań, analiz i ewaluacji, w tym prowadzenia analizy wynagrodzeń;	❖ uruchomienie obserwatoriów rynku pracy w WUP, które jeszcze ich nie stworzyły; ❖ koordynacja „Barometru zawodów” w województwach (oraz koordynacja w kraju przez WUP w Krakowie); ❖ rozwój umiejętności analitycznych pracowników; ❖ opracowanie propozycji jednolitej metodologii badania wyników pomocy udzielonej ze środków KFS;	❖ systematyczne wpisywanie wszystkich faktów, zdarzeń dotyczących obsługiwanych klientów czy prowadzonych działań do systemów informatycznych; ❖ przeprowadzanie paneli eksperckich i prognozy BZ dla powiatu; ❖ rozwój umiejętności analitycznych pracowników;

5. Zwiększenie liczby zatrudnionych, w tym poprzez aktywizację osób bezrobotnych oraz biernych zawodowo

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia		
		MRPiPS	WUP	PUP
5.1	Podnoszenie aktywności zawodowej osób powyżej 50 roku życia	❖ ocena skuteczności nowych form wsparcia dedykowanych osobom powyżej 50 roku życia i ich udoskonalanie;	❖ identyfikacja w województwie obszarów najmocniej dotkniętych starzeniem się ludności i projektowanie wsparcia dla PUP z tych obszarów poprzez projekty EFS+, programy z rezerwy ministra lub programy regionalne i inne działania; ❖ programy poradnictwa zawodowego dla osób powyżej 50 roku życia; ❖ akcje promujące aktywność zawodową po osiągnięciu wieku emerytalnego; ❖ współpraca z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców w zakresie zatrudniania osób powyżej 50 roku życia;	❖ podnoszenie umiejętności klientów powyżej 50 roku życia, które są im szczególnie potrzebne do adaptacji na rynku pracy (obsługa nowych technologii, praca w trybie projektowym, języki obce); ❖ programy poradnictwa zawodowego dla osób powyżej 50 roku życia; ❖ tworzenie lokalnych programów aktywizacyjnych z placówkami ochrony zdrowia skierowanych do klientów powyżej 50 roku życia z problemami zdrowotnymi utrudniającymi znalezienie pracy; ❖ współpraca z przedsiębiorstwami społecznymi w zakresie wsparcia osób powyżej 50 roku życia; ❖ tworzenie pakietów aktywizacyjnych; ❖ akcje promujące aktywność zawodową po osiągnięciu wieku emerytalnego; ❖ współpraca z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców w zakresie zatrudniania osób powyżej 50 roku życia;

5.2	Wspieranie aktywności zawodowej osób długotrwale bezrobotnych	opracowanie standardów udzielania kompleksowego wsparcia osobom długotrwale bezrobotnym wraz ze sposobem monitorowania wdrożenia standardu w ramach projektu FERS „Standardy wsparcia osób młodych oraz długotrwale bezrobotnych w powiatowych urzędach pracy”; ❖ opracowanie modelu punktu kompleksowego wsparcia osób długotrwale bezrobotnych w ramach konkursu FERS „Opracowanie modelu punktu kompleksowej obsługi osób młodych i osób długotrwale bezrobotnych, tzw. one-stop-shop”; ❖ udoskonalenie systemu informatycznego w zakresie monitorowania zawodowych losów osób długotrwale bezrobotnych po uzyskaniu wsparcia w ramach projektu FERS „Koordynacja wsparcia osób młodych i długotrwale bezrobotnych na rynku pracy i wzmocnienie jej skuteczności z poziomu krajowego”;	❖ identyfikacja w województwie obszarów o wysokim odsetku osób długotrwale bezrobotnych w populacji i projektowanie dedykowanego wsparcia PUP dla tych obszarów poprzez projekty EFS+, programy z rezerwy ministra lub programy regionalne lub inne działania; ❖ programy poradnictwa zawodowego dla długotrwale bezrobotnych; ❖ priorytetowe traktowanie osób długotrwale bezrobotnych przez doradców zawodowych;	❖ priorytetowe traktowanie osób długotrwale bezrobotnych przez doradców zawodowych i programy poradnictwa zawodowego dla długotrwale bezrobotnych; ❖ rozwój specjalistycznych programów wsparcia psychologicznego i społecznego we współpracy z właściwymi instytucjami na poziomie lokalnym (przede wszystkim z ośrodkami pomocy społecznej i z udziałem psychologa);
5.3	Wspieranie dla aktywności zawodowej osób zamieszkałych na wsi	❖ upowszechnianie informacji o poszerzeniu możliwości korzystania ze wsparcia PSZ przez rolników; ❖ inwentaryzacja i krytyczna analiza dobrych praktyk w aktywizacji osób z terenów wiejskich wypracowanych w projektach pilotażowych;	❖ upowszechnianie informacji o poszerzeniu możliwości korzystania ze wsparcia PSZ przez rolników;	❖ upowszechnianie informacji o poszerzeniu możliwości korzystania ze wsparcia PSZ przez rolników; ❖ aktywne stosowanie form wsparcia związanych z podnoszeniem mobilności i ułatwianiem dostępu do opieki dla niesamodzielnych członków rodziny;

5.3	Podnoszenie aktywności zawodowej osób z niepełnosprawnością	❖ ocena i zwiększanie komplementarności wsparcia udzielanego osobom niepełnosprawnym w oparciu o ustawę o rynku pracy oraz ustawę z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (w tym w zakresie programu aktywizacyjnego dla osób niepełnosprawnych lub opiekunów osób niepełnosprawnych);	❖ wsparcie PUP w aktywizacji osób z niepełnosprawnością w ramach projektów EFS+, programów realizowanych z rezerwy Ministra lub programów regionalnych i innych działań; ❖ współpraca z agencjami zatrudnienia w zakresie aktywizacji osób z niepełnosprawnością (w oparciu o art. 320 ustawy o rynku pracy); ❖ współpraca z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnością;	❖ aktywne stosowanie na rzecz osób z niepełnosprawnością fakultatywnych form wsparcia przewidzianych w ustawie o rynku pracy (umowy z pracodawcami w oparciu o art. 143 ustawy o rynku pracy, granty na utworzenie miejsca pracy zdalnej, programy specjalne) ❖ współpraca z innymi instytucjami i organizacjami realizującymi projekty skierowane do osób niepełnosprawnych lub zajmujących się reintegracją niepełnosprawnych; ❖ współpraca z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców w zakresie zatrudniania osób z niepełnosprawnością;
5.4	Wsparcie osób młodych (do 30 roku życia)	❖ opracowanie standardów udzielania kompleksowego wsparcia osobom do 30 r. ż. wraz ze sposobem monitorowania wdrożenia standardu w ramach projektu FERS „Standardy wsparcia osób młodych oraz długotrwale bezrobotnych w powiatowych urzędach pracy”; ❖ opracowanie modelu punktu kompleksowego wsparcia osób młodych w ramach konkursu FERS „Opracowanie modelu punktu kompleksowej obsługi osób młodych i osób długotrwale bezrobotnych, tzw. one-stop-shop”; ❖ udoskonalenie systemu informatycznego w zakresie monitorowania zawodowych losów osób	❖ uruchamianie punktów kompleksowej obsługi osób do 30 roku życia; ❖ współpraca z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców w zakresie zatrudniania osób do 30 roku życia;	❖ uruchamianie punktów kompleksowej obsługi osób do 30 roku życia; ❖ współpraca z organizacjami pracodawców i przedsiębiorców w zakresie zatrudniania osób do 30 roku życia;

		do 30 r. ż. po uzyskaniu wsparcia w ramach projektu FERS „Koordynacja wsparcia osób młodych i długotrwale bezrobotnych na rynku pracy i wzmocnienie jej skuteczności z poziomu krajowego”;		
5.5	Aktywizacja osób biernych zawodowo	❖ ogłoszenie naboru na projekty pilotażowe dot. aktywizacji osób biernych zawodowo;	❖ upowszechnianie na terenie województwa informacji nt. możliwości wsparcia dla osób biernych zawodowo i docieranie z informacją do osób biernych zawodowo;	❖ docieranie z informacją do osób biernych zawodowo, również przy współpracy z właściwymi instytucjami i organizacjami pozarządowymi;
5.6	Rozwijanie dostępu do usług psychologicznych	❖ popularyzowanie możliwości korzystania przez PUP ze skierowań klientów PSZ na badania psychologiczne; ❖ analiza możliwości zwiększenia wsparcia psychologicznego w ramach PSZ we współpracy z MZ;	❖ zapewnienie dostępu do porad psychologicznych w ramach WUP lub doradcy zawodowego z wykształceniem psychologicznym; ❖ nawiązywanie współpracy na poziomie regionalnym z instytucjami świadczącymi wsparcie psychologiczne;	❖ identyfikowanie klientów wyrażających potrzebę wsparcia psychologicznego i kierowanie ich do właściwych instytucji; ❖ nawiązywanie współpracy na poziomie lokalnym z instytucjami świadczącymi wsparcie psychologiczne;
5.7	Tworzenie partnerstw na rzecz ograniczania wykluczenia społecznego	❖ promocja w kraju partnerstw lokalnych i dobrych praktyk w zakresie ich funkcjonowania; ❖ zacieśnienie współpracy wewnątrzresortowej między komórkami nadzorującymi PSZ, OPS, CUS;	❖ zawieranie partnerstw z ROPS i innymi podmiotami zaangażowanymi w zapobieganie wykluczeniu społecznemu w województwie;	❖ organizowanie partnerstw lokalnych z OPS, CUS, PCPR i innymi podmiotami zaangażowanymi w zapobieganie wykluczeniu społecznemu w powiecie;
5.8	Poprawa jakości staży w Polsce	❖ przygotowanie rozwiązań ustawowych zakazujących bezpłatnych staży w Polsce i wprowadzających minimalne standardy odbywania staży;	❖ analiza rozpowszechnienia i jakości staży na wojewódzkim rynku pracy;	❖ weryfikacja jakości staży oferowanych w ramach usług PUP;

5.9	Efektywna współpraca z podmiotami ekonomii społecznej	❖ przygotowanie rozwiązań prawnych umożliwiających stabilne, racjonalne i celowe finansowanie zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w przedsiębiorstwach społecznych i/lub spółdzielniach socjalnych; ❖ promowanie partnerskiej i uporządkowanej współpracy między ośrodkami wsparcia ekonomii społecznej, a WUP i PUP;	❖ identyfikowanie potencjału podmiotów ekonomii społecznej, a w szczególności przedsiębiorstw społecznych i spółdzielni socjalnych do tworzenia miejsc pracy dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, w szczególności dla bezrobotnych z grup wrażliwych i osób biernych zawodowo; ❖ promowanie na terenie województwa dobrych praktyk w zakresie współpracy PUP z OWES;	❖ zawieranie trwałych partnerstw z OWES, umożliwiających wymianę informacji o możliwościach i potrzebach podmiotów ekonomii społecznej w zakresie zatrudniania osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz racjonalne i celowe wydatkowanie środków z Funduszu Pracy na ten cel;
-----	--	--	--	--

6. Wspieranie przedsiębiorczości oraz przedsiębiorców w zakresie tworzenia miejsc pracy wysokiej jakości i utrzymania dotychczasowych miejsc pracy

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia		
		MRPiPS	WUP	PUP
6.1	Ułatwianie rekrutacji i zatrudniania pracowników	❖ wdrożenie systemu IT umożliwiającego funkcjonowanie ustawy z dnia 16 listopada 2022 r. o systemie teleinformatycznym do obsługi niektórych umów; ❖ przygotowanie przepisów rozszerzających krąg podmiotów mogących zawierać umowy drogą elektroniczną; ❖ podnoszenie użyteczności serwisu ePraca;	❖ promowanie – po wdrożeniu systemu IT – możliwości zawierania umów drogą elektroniczną wśród pracodawców, pracowników i osób poszukujących pracy; ❖ publikowanie analiz i prognoz zapotrzebowania na zawody i umiejętności na regionalnym rynku pracy; ❖ współpraca z instytucjami edukacyjnymi w tworzeniu oferty kształcenia pod kątem	❖ aktywne działania mające na celu pozyskiwanie ofert pracy do realizacji, m.in. poprzez identyfikowanie nowych pracodawców na lokalnym rynku pracy i docieranie do nich z informacją o usługach urzędu pracy, w tym możliwości zgłoszenia oferty pracy; ❖ utrzymywanie stałych kontaktów z pracodawcami oraz zachęcanie ich do współpracy; ❖ aktywne prowadzenie rekrutacji na zgłoszone oferty pracy;

		❖ analiza możliwości obniżenia obciążeń biurokratycznych, którym podlegają pracodawcy korzystający z usług PSZ; ❖ podnoszenie użyteczności oraz popularyzacja serwisu ePraca;	prognozowanego zapotrzebowania na zawody i kwalifikacje na regionalnym rynku pracy;	❖ organizacja targów pracy i giełd pracy; ❖ promowanie – po wdrożeniu systemu IT – możliwości zawierania umów drogą elektroniczną wśród pracodawców, pracowników i osób poszukujących pracy; ❖ publikowanie analiz i prognoz zapotrzebowania na zawody i umiejętności na lokalnym rynku pracy;
6.2	Kompleksowe wsparcie pracodawcy	❖ analiza i podnoszenie komplementarności wsparcia udzielanego przez PSZ z działaniami innych organów publicznych;	❖ stała współpraca z pracodawcami wyznaczonych doradców zawodowych, w tym udzielanie porad zawodowych, stosowanie testów kompetencyjnych i innych narzędzi;	❖ stała opieka nad pracodawcami wyznaczonych doradców ds. zatrudnienia, w tym pomoc w rekrutacji pracowników, indywidualne porady zawodowe, testy kompetencyjne inne narzędzia gwarantujące wiedzę dla pracodawców korzystających z form aktywnych;
6.4	Promowanie postaw przedsiębiorczości	❖ rozwój metod i narzędzi w zakresie oceny predyspozycji i uzdolnień przedsiębiorczych;	❖ upowszechnianie wśród doradców zawodowych WUP i PUP metod i narzędzi oceny predyspozycji i uzdolnień przedsiębiorczych;	❖ uwzględnienie w IPD oceny predyspozycji i uzdolnień przedsiębiorczych wśród bezrobotnych zainteresowanych otwarciem działalności gospodarczej; ❖ prowadzenie otwartych szkoleń z zakresu podstaw przedsiębiorczości, w tym wskazywania mocnych i słabych stron takiej formy aktywności zawodowej
6.5	Badanie praktycznych możliwości wprowadzania skróconego czasu pracy	❖ przeprowadzenie projektu pilotażowego mającego na celu przetestowanie różnych modeli skróconego czasu pracy;	❖ popularyzacja wiedzy wśród pracodawców i innych podmiotów nt. pilotażu, jego wyników oraz idei skracania czasu pracy;	❖ popularyzacja wiedzy wśród pracodawców i innych podmiotów nt. pilotażu, jego wyników oraz idei skracania czasu pracy;

7. Dostosowanie kwalifikacji i umiejętności osób bezrobotnych, poszukujących pracy i pracujących do potrzeb gospodarki, w tym w związku z cyfrową i zieloną transformacją

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia		
		MRPiPS	WUP	PUP
7.1	Zaprojektowanie narzędzi umożliwiających podnoszenie czy zmianę posiadanych kwalifikacji w każdym momencie aktywności zawodowej	❖ współpraca z PARP w zakresie pilotażu indywidualnych rachunków szkoleniowych; ❖ realizacja projektu FERS „Opracowanie interaktywnych narzędzi ułatwiających tworzenie ścieżek kariery i ścieżek edukacyjnych przy wykorzystaniu istniejących materiałów zawodoznawczych, baz danych i klasyfikacji” obejmującego: – stworzenie interaktywnych narzędzi ułatwiających korzystanie z informacji o zawodach i udostępnienie ich na stronie Praca.gov.pl¹⁰, – zorganizowanie na nowo zasobów zawodoznawczych w 10 wybranych	❖ wspieranie mechanizmów współpracy i koordynacji w zakresie uczenia się przez całe życie, w tym przez dialog społeczny na rzecz rozwijania umiejętności i kwalifikacji dla potrzeb rynku pracy w województwie oraz popularyzowanie uczenia się przez całe życie i upowszechnianie dobrych praktyk w tym zakresie, w szczególności we współpracy z powiatowymi urzędami pracy; ❖ popularyzowanie wśród klientów uczenia się przez całe życie; ❖ upowszechnienie interaktywnych narzędzi ułatwiających tworzenie ścieżek kariery i ścieżek edukacyjnych przy wykorzystaniu istniejących materiałów zawodoznawczych wśród pracowników	❖ korzystanie z dobrych praktyk w zakresie podnoszenia umiejętności i kwalifikacji pracowników na lokalnym rynku pracy i bezrobotnych; ❖ popularyzowanie wśród klientów uczenia się przez całe życie; ❖ upowszechnienie interaktywnych narzędzi ułatwiających tworzenie ścieżek kariery i ścieżek edukacyjnych przy wykorzystaniu istniejących materiałów zawodoznawczych wśród pracowników PUP;

¹⁰ Narzędzie będzie umożliwiać wyszukiwanie zawodów według określonych filtrów, porównywanie zawodów, wymagań, zadań, kwalifikacji itp. przede wszystkim przez doradców zawodowych, personel działów HR, osoby planujące przekwalifikowanie lub podnoszenie swoich kompetencji. Narzędzia zostaną wykonane w formacie pozwalającym na udostępnianie ich na Wortalu Publicznych Służb Zatrudnienia (<https://psz.praca.gov.pl>).

		branżach strategicznych dla rozwoju gospodarczego i rynku pracy ¹¹ , – opisanie nowo powstałych zawodów w wybranych 10 branżach, wprowadzone do KZiS;	WUP i pracowników szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych;	
7.2	Wdrożenie zmian w Krajowym Funduszu Szkoleniowym (KFS) wynikających z wejścia w życie ustawy z dnia 20 marca 2025 roku o rynku pracy i służbach zatrudnienia	❖ optymalizacja podziału dostępnej puli KFS w danym roku na poszczególne województwa; ❖ przygotowanie 4 ogólnopolskich priorytetów wydatkowania środków KFS; ❖ aktualizacja i dostosowanie do nowych przepisów elektronicznego wniosku o dofinansowanie z KFS, jednolitego dla całego obszaru kraju, który obowiązywać będzie od początku roku 2026; ❖ promowanie KFS; ❖ udział w konsultacjach i szkoleniach dotyczących nowych/zmodyfikowanych przepisów; ❖ monitorowanie wydatkowania środków Funduszu;	❖ przygotowanie do 3 priorytetów wydatkowania środków KFS obowiązujących na terenie danego województwa; ❖ udzielanie wyjaśnień i interpretacji treści przyjętych priorytetów wojewódzkich; ❖ wsparcie powiatowych urzędów pracy w realizacji zadań związanych z wydatkowaniem Funduszu; ❖ promocja KFS; ❖ badanie wyników udzielanej pomocy m.in. we współpracy między PUP i WUP;	❖ przygotowanie priorytetu wydatkowania KFS na dany rok obowiązującego na terenie danego powiatu; ❖ zadania związane z organizacją naboru wniosków o dofinansowanie, podpisaniem i monitorowaniem a następnie rozliczeniem zawartych umów o dofinansowanie; ❖ promocja KFS; ❖ ocena wyników udzielanej pomocy;
7.3	Promowanie kierunków szkoleniowych powiązanych z	❖ upowszechnianie w społeczeństwie wiedzy o dostępnych systemach oceny i prognozowania zapotrzebowania na zawody i umiejętności;	❖ działania informacyjne na temat zawodów i umiejętności deficytowych w województwie – w szczególności upowszechnianie tych informacji wśród uczniów szkół ponadpodstawowych;	❖ działania, akcje informacyjne na temat zawodów i umiejętności deficytowych w powiecie oraz przedstawienie wyników badania pt. „Barometr Zawodów” w szczególności upowszechnianie tych informacji w

¹¹ W trakcie prac zostaną wykorzystane Informacje o zawodach opracowane dotychczas w ramach projektu „Rozwijanie, uzupełnianie i aktualizacja informacji o zawodach oraz jej upowszechnianie za pomocą nowoczesnych narzędzi komunikacji – INFODORADCA+” realizowanego w Działaniu 2.4 POWER. Te informacje zostaną zweryfikowane i uzupełnione, m.in. o umiejętności z wykorzystaniem klasyfikacji ESCO i kwalifikacje z wykorzystaniem ZRK, potrzeby rynkowe.

	zawodami deficytowymi			ostatnich klasach szkół podstawowych i wśród uczniów szkół średnich;
7.4	Rozwój kompetencji cyfrowych i przygotowanie do pracy w środowiskach opartych o nowe technologie	❖ opracowanie standardów dokonywania oceny umiejętności cyfrowych osób młodych wraz ze sposobem monitorowania wdrożenia standardu w ramach projektu FERS „Standardy wsparcia osób młodych oraz długotrwale bezrobotnych w powiatowych urzędach pracy” – z perspektywą ich zastosowania w stosunku do pozostałych klientów urzędów pracy;	❖ identyfikacja najbardziej potrzebnych w województwie umiejętności związanych ze zmianami technologicznymi i upowszechnianie tych informacji w PUP;	❖ przeprowadzanie analizy umiejętności cyfrowych klientów PUP (również powyżej 30 roku życia) i oferowanie możliwości podniesienia tych umiejętności;
7.5	Wsparcie pracowników zagrożonych utratą pracy z powodu zmian strukturalnych oraz działania na rzecz zrównoważonego rozwoju i zielonej gospodarki	❖ opracowanie i przeprowadzanie corocznej ankiety wśród wszystkich PUP i WUP nt. wpływu zielonej, cyfrowej i srebrnej transformacji na lokalne i regionalne rynki pracy; ❖ opracowania narzędzia do prognozowania zapotrzebowania na umiejętności zielone i cyfrowe;	❖ identyfikacja w województwie obszarów i grup pracowników najmocniej dotkniętych skutkami transformacji; ❖ analiza zapotrzebowania na pracowników i umiejętności związane z transformacją; ❖ współpraca z pracodawcami i wspieranie ich w procesach adaptacyjnych oraz w programach regionalnych;	❖ aktywne i prewencyjne docieranie z ofertą PUP do pracodawców i pracowników zagrożonych utratą pracy z powodu zmian strukturalnych; ❖ współpraca z reprezentacją pracodawców w zakresie wykorzystania form wsparcia PUP na rzecz wzmocnienia ich potencjału wobec transformacji; ❖ wysoka jakość programów zwolnień monitorowanych;

8. Wspieranie bezpiecznej i odpowiedzialnej migracji zarobkowej

Nr	Nazwa działania	Zadania publicznych służb zatrudnienia			
		MRPiPS	WUP	PUP	UW
8.1	Uczciwa rekrutacja cudzoziemców sprzyjająca zapewnieniu standardów na rynku pracy	❖ udział w procesie legislacyjnym projektu unijnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE ws. Unijnej Puli Talentów; ❖ przygotowanie propozycji systemu wdrożenia rozporządzenia w Polsce w celu podjęcia decyzji o ewentualnym przystąpieniu Polski do Unijnej Puli Talentów; ❖ opracowanie modelu procesu rekrutacji pracowników z państw trzecich do Polski w ramach projektu FERS „Wsparcie polskich pracodawców zatrudniających cudzoziemców poprzez optymalizację procesu rekrutacji”;	❖ koncentracja działań w ramach sieci EURES na wspieraniu polskich pracodawców w pozyskiwaniu pracowników z UE i EFTA	❖ przygotowanie i coroczna aktualizacja listy zawodów w stosunku do których odmawia się wydania zezwolenia na pracę cudzoziemca ze względu na trudną sytuację na lokalnym rynku pracy; ❖ koncentracja działań w ramach sieci EURES na wspieraniu polskich pracodawców w pozyskiwaniu pracowników UE i EFTA;	❖ weryfikacja pod kątem potrzeb wojewódzkiego rynku pracy powiatowych list zawodów, w stosunku do których odmawia się wydania zezwolenia na pracę cudzoziemca ze względu na trudną sytuację na lokalnym rynku pracy;

8.2	Integracja cudzoziemców na rynku pracy	❖ opracowanie standardu obsługi cudzoziemców przez PSZ oraz dofinansowanie stworzenia lub modernizacji 50 punktów obsługi cudzoziemców w ramach sieci PSZ jako element realizacji projektu FERS „Standaryzacja obsługi cudzoziemców w PSZ”;	❖ włączenie się w prace nad standardem obsługi cudzoziemców i wdrożenie go w urzędzie po przyjęciu przez ministerstwo; ❖ współpraca z CIC tworzonymi w województwie;	❖ włączenie się w prace nad standardem obsługi cudzoziemców i wdrożenie go w urzędzie po przyjęciu przez ministerstwo;	❖ aktywna współpraca z samorządem województwa w tworzeniu i prowadzeniu CIC;
8.3	Wzmocnienie działań informacyjnych na rzecz pracowników zagranicznych i pracodawców chcących zatrudnić cudzoziemców	❖ realizacja projektu FERS „Working and Living in Poland - wielokanałowa platforma obsługi cudzoziemców”;	❖ działania informacyjne w województwie na rzecz pracowników zagranicznych i pracodawców chcących zatrudniać cudzoziemców;	❖ utworzenie dedykowanych numerów telefonów lub skrzynek email dedykowanego cudzoziemcom i pracodawcom chcącym zatrudnić cudzoziemca – umożliwiających uzyskanie informacji przez cudzoziemca oraz pracodawcę;	❖ utworzenie infolinii informacyjnych dla cudzoziemców;
8.4	Stymulowanie powrotów Polaków z zagranicy	❖ wsparcie OHP w rozwoju portalu Powroty.gov.pl; ❖ akcje informacyjne w mediach społecznościowych na temat form wsparcia dla migrantów powrotnych; ❖ analiza potencjału migracji powrotnych do Polski;	❖ analiza potencjału migracji powrotnych do województwa; ❖ wspieranie powrotów Polaków z UE/EFTA w ramach sieci EURES;	❖ przygotowanie i publikowanie informacji o dostępnym wsparciu dedykowanemu Polakom wracającym z emigracji;	❖ nie dotyczy.

V. Standardy i wskaźniki funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia

1. Standardy funkcjonowania PSZ

1.1. Standardy zarządzania strategicznego i współpracy

Standard	Definicja	Podmiot
Wyraźnie określone priorytety interwencji na powiatowym rynku pracy	Każdy urząd ma określone główne wyzwania w obszarze własnej działalności i cele do osiągnięcia w związku z tymi wyzwaniami – zapisane w powiatowej strategii rozwiązywania problemów społecznych. Zostały one skonsultowane z reprezentantami pracodawców i pracowników. Pracownicy urzędu zostali z nimi zapoznani.	PUP
Wyraźnie określone priorytety interwencji na wojewódzkim rynku pracy	Każdy urząd ma określone główne wyzwania w obszarze własnej działalności i cele do osiągnięcia w związku z tymi wyzwaniami – zapisane w strategii rozwoju województwa. Zostały one skonsultowane z reprezentantami pracodawców i pracowników. Pracownicy urzędu zostali z nimi zapoznani.	WUP
Wyraźnie określone priorytety działalności urzędu w obszarze rynku pracy	Każdy urząd ma określone główne wyzwania we własnej działalności w obszarze rynku pracy i cele do osiągnięcia w związku z tymi wyzwaniami. Pracownicy odpowiednich wydziałów są z nimi zapoznani.	UW
Weryfikacja skuteczności działań	Urząd dokonał oceny poziomu realizacji celów wyznaczonych na poprzedni rok oraz opracował wnioski na rok bieżący i kolejny	WUP PUP UW
Porozumienie o współpracy pomiędzy PUP a instytucjami pomocy społecznej	Każdy PUP ma zawarte porozumienie o współpracy z właściwymi PCPR, OPS i CUS, które koordynuje realizację działań kierowanych do wspólnego klienta	PUP
Porozumienie o współpracy pomiędzy WUP a ROPS	Każdy WUP ma zawarte porozumienie o współpracy z właściwym ROPS, które koordynuje realizację działań kierowanych do wspólnego klienta	WUP

Badanie satysfakcji pracowników	Urząd pracy wprowadził do 2027 r. badanie satysfakcji swoich pracowników przy użyciu anonimowej ankiety. Badane obejmuje m.in. zadowolenie pracowników z organizacji pracy, relacji wewnątrz organizacji, warunków pracy, a także ich motywację i zaangażowanie w wykonywane zadania	WUP PUP UW
--	--	------------------

1.2. Standardy obsługi klienta

Standard	Definicja	Podmiot
Punkt informacyjny i wstępnej obsługi klienta	Każdy urząd pracy dysponuje estetycznym i przystępnym punktem pierwszej obsługi klienta. Punkt spełnia wymogi dostępności. W godzinach pracy urzędu w punkcie dyżuruje pracownik urzędu. Pracownik dyżurujący w punkcie udziela informacji, zapoznaje się z celem, w jakim klient przyszedł do urzędu i kieruje do właściwych pracowników merytorycznych	WUP PUP UW
Zapewniony dostęp do usług cyfrowych PSZ dla osób wykluczonych cyfrowo	Na terenie każdego urzędu udostępniono stanowisko komputerowe dla osób, które nie posiadają dostępu do komputera i narzędzi cyfrowych oraz zapewniono pomoc takim osobom ze strony pracowników urzędu	WUP PUP UW
Przegląd stron internetowych urzędu	Każdy urząd dokonał przeglądu stron internetowych, za których treść odpowiada pod kątem spójności wizualnej w ramach sieci PSZ, atrakcyjności i prostego języka	WUP PUP UW
Udzielanie informacji pracodawcom	Każdy urząd obsługuje dedykowany numer telefonu lub skrzynkę email umożliwiającą uzyskanie informacji przez pracodawców	WUP PUP UW
Udzielanie informacji cudzoziemcom	Każdy urząd obsługuje dedykowany numer telefonu lub skrzynkę email umożliwiającą uzyskanie informacji przez cudzoziemca	PUP UW
Akcje informacyjne dla szkół	Urząd pracy realizował co najmniej jedną akcję informacyjną rocznie dedykowaną uczniom w szczególności ostatnim klasom szkół ponadpodstawowych (np. spotkanie z uczniami na temat poradnictwa zawodowego, oferty wsparcia dla młodych)	WUP PUP

Działania informacyjne i promocyjne, w tym skierowane do osób zamieszkałych na wsi	Urząd pracy zrealizował w ciągu roku co najmniej jedną kampanię informacyjną na temat usług oferowanych przez urząd i co najmniej jedno wydarzenie na tematy związane z rynkiem pracy lub aktywnie uczestniczył w podobnym wydarzeniu np. poprzez wystawienie stoiska lub prezentację (np. dotyczące kształcenia się przez całe życie, well-beingu, zarządzania wiekiem, różnorodności w miejscu pracy). Standard nie obejmuje akcji dedykowanych szkołom	WUP PUP
Zwolnienia monitorowane	W odpowiedzi na każde zgłoszenie zwolnień monitorowanych urząd przygotował program wsparcia dla zwalnianych pracowników. Program uwzględnia indywidualną sytuację i potrzeby osób, którym udzielane jest wsparcie oraz angażuje lokalnych pracodawców	PUP
Badanie satysfakcji klientów	Urząd pracy przeprowadza badanie satysfakcji w podziale na klientów indywidualnych i pracodawców. Urząd zachęca klientów do udziału w badaniu. Badanie na podstawie anonimowej ankiety wypełnianej przez osoby zarejestrowane jako bezrobotne lub poszukujące pracy lub niezarejestrowane oraz pracodawców w szczególności w zakresie satysfakcji, jakości i trafności oferowanej pomocy	WUP PUP

2. Wskaźniki ilościowe funkcjonowania PSZ

2.1. Wskaźniki jakości funkcjonowania PSZ

Wskaźnik	Definicja	Wartość docelowa na 2027 r.*	Podmiot
Odsetek pracowników kluczowych	udział procentowy pracowników realizujących zadania z ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz pracowników realizujących zadania z ustawy o warunkach dopuszczalności powierzania pracy cudzoziemcom (doradców ds. zatrudnienia, doradców zawodowych, specjalistów ds. rozwoju zawodowego, specjalistów ds. programów, kadry EURES, kadry kierowniczej komórek merytorycznych realizujących zadania z powyższych ustaw) w liczbie wszystkich pracowników	Co najmniej 50% etatów w każdym PUP Co najmniej 15% etatów w każdym WUP	WUP PUP
Liczba klientów obsługiwanych przez jednego doradcę ds. zatrudnienia	Iloraz liczby bezrobotnych i poszukujących pracy zarejestrowanych w urzędzie w roku sprawozdawczym i średniorocznej liczby obsadzonych etatów doradców ds. zatrudnienia w urzędzie	Nie więcej niż 300 bezrobotnych i poszukujących pracy na jednego doradcę ds. zatrudnienia w każdym PUP	PUP
Liczba klientów obsługiwanych przez jednego doradcę zawodowego	Iloraz liczby bezrobotnych i poszukujących pracy zarejestrowanych w urzędzie w roku sprawozdawczym i średniorocznej liczby obsadzonych etatów doradców zawodowych	Nie więcej niż 900 bezrobotnych i poszukujących pracy na jednego doradcę zawodowego w każdym urzędzie	WUP PUP
Rotacja kadr	Udział procentowy wszystkich pracowników, którzy odeszli z organizacji w ostatnim roku w średniej liczbie pracowników zatrudnionych w roku (średnia obliczana z liczby zatrudnionych na koniec roku analizowanego i poprzedniego) ¹²	Nie więcej niż 10%	WUP PUP

¹² Wskaźnik nie uwzględnia osób przechodzących na emeryturę, zgonów i pracowników zatrudnionych na zastępstwo, jak również osób zwolnionych dyscyplinarnie.

Wskaźnik	Definicja	Wartość docelowa na 2027 r.*	Podmiot
Poziom satysfakcji pracowników	Stopień zadowolenia mierzony w badaniu satysfakcji pracowników przeprowadzanym przez urząd	Co najmniej 50% ocen pozytywnych (w jednolitej ankiecie dla WUP i PUP)	WUP PUP
Szkolenie pracowników	Odsetek pracowników urzędu zatrudnionych według stanu na 31 grudnia roku sprawozdawczego, którzy uczestniczyli w podnoszeniu kwalifikacji lub umiejętności zawodowych w danym roku (bez szkoleń BHP)	Co najmniej 75% w każdym WUP i PUP	WUP PUP
Wsparcie osób do 30 roku życia	Odsetek WUP i PUP, które prowadzą kompleksowy punkt obsługi osób młodych	Co najmniej 30% PUP i WUP	WUP PUP
Stopień zadowolenia klientów indywidualnych	Stopień zadowolenia mierzony w systemie badania satysfakcji klienta	Co najmniej 50% odpowiedzi pozytywnych w każdym WUP i PUP	WUP PUP
Stopień zadowolenia pracodawców	Stopień zadowolenia mierzony w systemie badania satysfakcji klienta	Co najmniej 50% odpowiedzi pozytywnych w każdym WUP i PUP	WUP PUP
Współpraca PUP z OWES	Odsetek PUP i WUP, które nawiązały współpracę z OWES ¹³	Co najmniej 10%	WUP PUP
Wskaźnik aktywizacji migrantów powrotnych	Liczba obywateli polskich powracających po co najmniej rocznym pobycie za granicą, którzy podjęli zatrudnienie ze wsparciem PUP	wskaźnik do obserwacji – bez wartości docelowej	PUP

*Wartość do osiągnięcia do końca 2027 r., chyba że podano inną datę.

¹³ Przez nawiązanie współpracy należy rozumieć co najmniej robocze kontakty dotyczące wymiany informacji co najmniej w zakresie możliwości i potrzeb podmiotów ekonomii społecznej w zakresie zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym w przedsiębiorstwach społecznych lub spółdzielniach socjalnych.

2.2. Wskaźniki efektywności i adekwatności wsparcia oferowanego przez PSZ

Wskaźnik	Definicja	Wartość docelowa na 2027 r.*	Podmiot
Efektywność zatrudnieniowa podstawowych form pomocy	Udział procentowy liczby osób, które w trakcie lub nie później niż w okresie 180 dni od dnia zakończenia realizacji podstawowych form pomocy w roku budżetowym wykonywały pracę niesubsydiowaną przez co najmniej 90 dni, w stosunku do liczby osób, które w danym roku zakończyły realizację tych form pomocy	Co najmniej 70%	PUP
Efektywność kosztowa	Stosunek kwoty wydatków Funduszu Pracy poniesionych przez samorządy powiatowe na finansowanie podstawowych form aktywizacji zawodowej do liczby osób, które w trakcie lub po zakończeniu udziału w podstawowych formach aktywizacji zawodowej zostały wykazane jako zatrudnione	Nie wyższa niż na poziomie z 2024 r. (waloryzowanym o wskaźnik inflacji)	PUP
Adekwatność wsparcia bezrobotnych posiadających Kartę Dużej Rodziny	Iloraz udziału zarejestrowanych bezrobotnych posiadających Kartę Dużej Rodziny rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP
Adekwatność wsparcia bezrobotnych powyżej 50. roku życia	Iloraz udziału zarejestrowanych bezrobotnych powyżej 50. roku życia rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP

Wskaźnik	Definicja	Wartość docelowa na 2027 r.*	Podmiot
Adekwatność wsparcia bezrobotnych bez kwalifikacji zawodowych	Iloraz udziału zarejestrowanych bezrobotnych bez kwalifikacji zawodowych rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP
Adekwatność wsparcia bezrobotnych niepełnosprawnych	Iloraz udziału zarejestrowanych bezrobotnych niepełnosprawnych rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP
Adekwatność wsparcia długotrwale bezrobotnych	Iloraz udziału zarejestrowanych długotrwale bezrobotnych rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP
Adekwatność wsparcia bezrobotnych i poszukujących pracy do 30. roku życia	Iloraz udziału zarejestrowanych bezrobotnych i poszukujących pracy do 30. roku życia rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych i poszukujących pracy w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP

Wskaźnik	Definicja	Wartość docelowa na 2027 r.*	Podmiot
Adekwatność wsparcia bezrobotnych samotnie wychowujących co najmniej jedno dziecko	Iloraz udziału zarejestrowanych bezrobotnych samotnie wychowujących co najmniej jedno dziecko rozpoczynających aktywne programy rynku pracy w ogólnej liczbie osób rozpoczynających aktywne programy rynku w powiecie (licznik) i udziału osób z tej grupy w ogólnej liczbie zarejestrowanych bezrobotnych w powiecie (mianownik)	Co najmniej 0,9	PUP
Poziom zniechęcenia bezrobotnych	Iloraz liczby wyrejestrowanych bezrobotnych z tytułu braku kontaktu z PUP i z tytułu dobrowolnej rezygnacji (licznik) oraz liczby wyrejestrowanych bezrobotnych ogółem w danym roku (mianownik)	Spadek o min. 5% w stosunku do wartości bazowej rok do roku	PUP
Poradnictwo zawodowe	Iloraz liczby osób, którym udzielono porady zawodowej (indywidualnej lub grupowej) lub dla których przeprowadzono badanie testowe (licznik) oraz liczby doradców zawodowych zatrudnionych w Centrach Poradnictwa Zawodowego WUP w województwie (mianownik)	Wzrost o min. 10% w stosunku do wartości bazowej (wartość bazowa to wartość wskaźnika na rok 2024)	WUP

*Wartość do osiągnięcia do końca 2027 r., chyba że podano inną datę.

2.3. Wskaźniki kontekstowe obrazujące sytuację na rynku pracy do zobrazowania zmian jakie zaszły na rynku pracy w okresie realizacji planu

Wskaźnik	Definicja	Poziom pomiaru	Źródło
Stopa bezrobocia rejestrowanego	Stosunek liczby bezrobotnych zarejestrowanych w urzędach pracy do liczby cywilnej ludności aktywnej zawodowo, tj. bez pracowników jednostek budżetowych prowadzących działalność w zakresie obrony narodowej i bezpieczeństwa publicznego	powiat województwo kraj	GUS

Wskaźnik	Definicja	Poziom pomiaru	Źródło
Współczynnik aktywności zawodowej osób w wieku produkcyjnym (18-59/64 lata)	Procentowy udział aktywnych zawodowo w wieku produkcyjnym (18-59/64 lata) w ogólnej liczbie ludności w wieku produkcyjnym	województwo kraj	GUS, BAEL
Współczynnik aktywności zawodowej osób niepełnosprawnych w wieku produkcyjnym	Procentowy udział aktywnych zawodowo w wieku produkcyjnym (18-59/64 lata) mających orzeczenie o niepełnosprawności w ogólnej liczbie ludności w wieku produkcyjnym mających orzeczenie o niepełnosprawności	kraj	GUS, BAEL
Wskaźnik zatrudnienia osób w wieku produkcyjnym (18-59/64 lata)	Procentowy udział pracujących w wieku produkcyjnym (18-59/64 lata) w ogólnej liczbie ludności w wieku produkcyjnym	województwo kraj	GUS, BAEL
Wskaźnik zatrudnienia osób starszych (w wieku 50-59/64 lata)	Procentowy udział pracujących w wieku 50-59/64 lata w ogólnej liczbie ludności w tym wieku	województwo kraj	GUS, BAEL
Wskaźnik zatrudnienia osób młodych (w wieku 15-29 lat)	Procentowy udział pracujących w wieku 15-29 lat w ogólnej liczbie ludności w tym wieku	województwo kraj	GUS, BAEL
Wskaźnik NEET	Procentowy udział osób młodych (15-29 lat) niepracujących, nieuczących się i niedokształcających się w ogólnej liczbie ludności w tym wieku	województwo kraj	GUS, BAEL

VI. Monitorowanie realizacji Planu Rozwoju PSZ

MRPiPS będzie co roku przygotowywać sprawozdanie z realizacji Planu Rozwoju PSZ. Sprawozdanie za dany rok będzie sporządzane przez MRPiPS w terminie do 31 marca roku następnego. Sprawozdanie będzie publikowane na stronie internetowej MRPiPS oraz w Intranecie PSZ i przekazywane do wiadomości Radzie Rynku Pracy.

Dane potrzebne do przygotowania sprawozdania w maksymalnie możliwym zakresie będą gromadzone automatycznie przez MRPiPS przy wykorzystaniu funkcjonującej już sprawozdawczości realizowanej przez urzędy należące do PSZ. Dane ilościowe o wsparciu świadczonym przez PSZ na rzecz klientów będą generowane ze sprawozdania MRPiPS-01 o rynku pracy i załączników do niego, jak również z systemu analityczno-raportowego Cesar. Dane o zatrudnieniu będą zbierane w ramach dorocznego badania o zatrudnieniu w urzędach pracy (IORP). Automatycznie generowane będą również dane z badania satysfakcji klientów WUP i PUP¹⁴.

W celu pozyskania danych potrzebnych do określenia poziomu osiągnięcia wskaźników jakościowych (standardów), poziomu satysfakcji pracowników PSZ, wskaźnika wsparcia osób do 30 roku życia, współpracy PUP z OWES oraz wskaźnika aktywizacji migrantów powrotnych, MRPiPS roześle w styczniu do WUP, PUP i UW ankietę za pośrednictwem Intranetu PSZ. Ankieta zawierać będzie również pytania weryfikujące czy dany urząd realizuje działania przewidziane w Planie. Urząd należące do PSZ prześlą MRPiPS wypełnioną ankietę do 15 lutego każdego roku.

Wartości wskaźników kontekstowych określone zostaną na podstawie publikowanych przez GUS wyników BAEL.

Oprócz tego pracownicy MRPiPS przeprowadzać będą wizyty studyjne w urzędach w celu zapoznania się z wyzwaniami w realizacji Planu na poziomie wojewódzkim i powiatowym.

Sprawozdanie za rok 2025 będzie miało uproszczoną formę z uwagi na krótki czas upływający od przyjęcia niniejszego Planu Rozwoju PSZ do przygotowania sprawozdania.

¹⁴ Dane zebrane z ankiet dla klientów urzędów pracy będą zbierane w systemie teleinformatycznym PSZ, a informacje o wynikach statystycznych będą udostępnione w obrębie danego urzędu pracy, natomiast zbiorcze statystyki będą udostępnione MRPiPS.

Bibliografia

1. Deloitte: *Strategiczne wsparcie dla urzędów pracy. Definicja i diagnoza*, 2023a.
2. Deloitte: *Strategiczne wsparcie dla urzędów pracy. Opcje strategiczne*, 2023b.
3. Draghi M.: *The future of European Competitiveness*. Komisja Europejska, 2024.
4. Flaszyńska E.: *Interwencyjna polityka państwa na rynku pracy po 2004 r.* Oficyna Wydawnicza Aspra JR, 2022.
5. Grewiński M. i in.: *Raport z badania i rekomendacje. Skuteczność i wyzwania dla publicznych służb zatrudnienia w kontekście wypracowania zarządczych ram wykonania (Management Performance Framework)*. Polskie Towarzystwo Polityki Społecznej, 2022
6. Komisja Europejska, Icon Institut Public Sector GmbH: *Inicjatywa Benchlearning. Ocena zewnętrzna. Raport Podsumowujący 3. Cykl – Polska*. 2023.
7. Męcina J. i in.: *Rekomendacje i zakres reform rynku pracy*. Katedra ustroju pracy i rynku pracy Wydziału Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych Uniwersytetu Warszawskiego. 2021.
8. Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej: *Krajowy Plan Działań na rzecz Zatrudnienia na lata 2024-2026*, 2024.

.....