



Raport

**Badanie publicznych służb zatrudnienia
w zakresie świadczenia usług klientkom
i klientom z niepełnosprawnościami**

Opracowanie: dr Sylwia Daniłowska, mgr Agata Gawska, dr Aleksandra Tatko

Opracowanie

Badanie publicznych służb zatrudnienia w zakresie świadczenia usług klientkom i klientom z niepełnosprawnościami

Realizator:

Fundacja Aktywizacja

Kierowniczka badania:

mgr Agata Gawska

Redakcja merytoryczna:

dr Sylwia Daniłowska

Zespół badawczy:

Monika Chrin, Sylwia Daniłowska, Przemysław Dawidziuk, Justyna Fiedorowicz, Marta Filip, Agata Gawska, Magdalena Jakonis, Joanna Jasińska, Agnieszka Jaśkiewicz-Kłowska, Dorota Jesion, Natalia Kosiorowska, Kamila Kowalczyk, Joanna Ostręga-Gozdalik, Magdalena Pietrowska, Justyna Przybylska, Klaudia Rusin, Paulina Statkiewicz, Aleksandra Tatko, Maria Zdanowicz.

Opracowanie graficzne:

Marcin Grant

ISBN 978-83-64734-27-4

W badaniu Fundacja Aktywizacja korzystała z narzędzia Webankieta.

Raport

**Badanie publicznych służb zatrudnienia
w zakresie świadczenia usług klientkom
i klientom z niepełnosprawnościami**

Warszawa, wrzesień 2024 r.

Spis treści

7	Wstęp	
13	Metody badawcze	
14	Cel badawczy	
14	Hipotezy badawcze	
15	Triangulacja metodologiczna	
19	Grupa badana	
20	Profil respondentek i respondentów	
21	Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w urzędzie	
25	Klientki i klienci z niepełnosprawnościami	
26	Osoby bezrobotne	
26	Osoby poszukujące pracy	
26	Bezrobotne osoby z niepełnosprawnościami	
27	Osoby z niepełnosprawnościami poszukujące pracy	
28	Stopień niepełnosprawności osób zarejestrowanych	
29	Rodzaje niepełnosprawności	
31	Udział osób z niepełnosprawnościami we wsparciu Urzędów Pracy	
32	Bariery i wyzwania w obsłudze klientek i klientów z niepełnosprawnościami	
35	Usługi rynku pracy oferowane przez Powiatowe Urzędy Pracy osobom z niepełnosprawnościami	
36	Sposób uwzględniania niepełnosprawności klientek i klientów w działaniach aktywizacyjnych PUP	
37	Oferowane zatrudnienie	
39	Zakres świadczonych usług	
45	Kompetencje kadry PUP do świadczenia usług dla klientek i klientów z niepełnosprawnościami	
51	Współpraca międzysektorowa	
52	Podmioty, z jakimi współpracują PUP	
53	Zakres współpracy międzysektorowej	
55	Możliwości rozwoju współpracy międzysektorowej	
59	Dostępność usług	
62	Aktualny stan zapewnienia dostępności w ocenie kadry badanych urzędów	
71	Wnioski i rekomendacje	
79	Bibliografia	
83	Spis wykresów, rysunków	



Wstęp

Zgodnie z „Informacją Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2022 r. na rzecz realizacji postanowień uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych”¹ w 2022 r. w Powiatowych Urzędach Pracy z różnych form wsparcia skorzystało ok. 10,3 tys. bezrobotnych z niepełnosprawnościami (w porównaniu do 2021 roku liczba ta wzrosła o ok. 1,4 tys., tj. 15,9%), w tym:

- 1,4 tys. bezrobotnych z niepełnosprawnościami ukończyło szkolenie (wzrost r/r o 0,5 tys., tj. 50,3%);
- 3,4 tys. bezrobotnych z niepełnosprawnościami ukończyło staż (wzrost r/r o 0,6 tys., tj. 19,8%);
- 1,5 tys. bezrobotnych z niepełnosprawnościami ukończyło roboty publiczne (wzrost r/r o 0,1 tys., tj. 7,6%);
- 1,4 tys. bezrobotnych z niepełnosprawnościami ukończyło prace interwencyjne (wzrost r/r o 0,4 tys., tj. 38,4%);
- 1,4 tys. bezrobotnych z niepełnosprawnościami ukończyło prace społecznie

użyteczne (spadek r/r o 0,1 tys., tj. o 3,8%).

Osoby z niepełnosprawnościami stanowiły 4% bezrobotnych, którzy ukończyli aktywne programy rynku pracy w 2022 r. i niemal 55% poszukujących pracy. Najwyższy odsetek osób z niepełnosprawnościami wśród ogółu bezrobotnych odnotowano w ramach prac społecznie użytecznych – 11,2% (w przypadku prac społecznie użytecznych w ramach PAI nawet 19,0%), dofinansowania wynagrodzenia (8,3%) oraz robót publicznych (6,7%).

Przedmiotowe dane pokazują, że tylko niewielki odsetek osób z niepełnosprawnościami pozostających poza rynkiem pracy korzysta ze wsparcia Powiatowych Urzędów Pracy. Dane te nie korespondują ze strategicznymi założeniami dotyczącymi roli PUP w procesie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami.

Zgodnie ze „Strategią na rzecz osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030” PUP mają być obok NGO i agencji zatrudnienia kluczowymi podmiotami odpowiedzialnymi za realizację usług rynku pracy dla tej grupy osób, w tym organizację procesu

nabywania odpowiednich kwalifikacji niezbędnych do rozpoczęcia pracy wraz ze wsparciem przy znalezieniu pracy.²

Przedmiotowe cele wymagają istotnej zmiany w sposobie funkcjonowania publicznych służb zatrudnienia. Znaczne obciążenie obowiązkami administracyjnymi, brak wystarczającej liczby wykwalifikowanej kadry to tylko jedno z wielu obecnych problemów w tych instytucjach, widocznych chociażby w liczbie klientów i klientek przypadających na jednego doradcę zawodowego. Na koniec 2022 r. np. na 1 doradcę zawodowego w PUP przypadało od 575 do 4326 zarejestrowanych bezrobotnych. Na 1 pośrednika pracy przypadało od 50 do 852 zarejestrowanych bezrobotnych, a na jednego pracownika kluczowego (bezpośrednio pracującego z klientami) zatrudnionego w PUP od 31 do 240 zarejestrowanych bezrobotnych³.

Odpowiedzią na zdiagnozowane problemy ma być obecnie procedowana ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia⁴. Ustawa poszerza grono odbiorców usług urzędów pracy o osoby bierne zawodowo. W świetle ustawy PUP będą odpowiadały za identyfikację, dotarcie oraz aktywizację osób biernych zawodowo. Będą

mogły również realizować projekty finansowane z Europejskiego Funduszu Społecznego Plus (EFS+) przeznaczone dla osób biernych zawodowo oraz stosować różne formy pomocy. Rozwiązanie to ma przyczynić się do zwiększenia wskaźnika aktywności zawodowej w Polsce oraz do zmniejszenia wydatków państwa na cele pomocy społecznej.

W świetle powyższych uwarunkowań funkcjonowania PUP oraz planowanych zmian niezbędne jest poszerzenie wiedzy na temat obecnych potrzeb i wyzwań, jakie widzą przedstawiciele i przedstawicielki PUP w obszarze obsługi osób z niepełnosprawnościami. Niniejsze badanie poszukuje odpowiedzi m.in. na to zagadnienie.

W związku ze specyfiką potrzeb tej grupy w badaniu szczególną uwagę poświęcono tematowi dostępności. Powiatowe Urzędy Pracy, podobnie jak inne podmioty publiczne są zobowiązane do zapewnienia dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej. Podstawowymi aktami prawnymi obowiązującymi ww. instytucje w zakresie dostępności są:

- Konwencja ONZ o prawach

¹ Informacja Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2022 r. na rzecz realizacji postanowień uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, <https://www.sejm.gov.pl/sejm9.nsf/druk.xsp?nr=3647>, dostęp: 20.08.2024.

² Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030, <https://niepelnosprawni.gov.pl/p,170,strategia-na-rzecz-osob-z-niepelnosprawnosciami-2021-2030>, dostęp: 20.08.2024 r.

³ <https://www.gov.pl/web/premier/projekt-ustawy-o-rynku-pracy-i-sluzbach-zatrudnienia>

⁴ Projekt ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia, <https://legislacja.gov.pl/projekt/12385409>, dostęp: 28.08.2024 r.

osób z niepełnosprawnościami sporządzona w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz.1169), dalej: Konwencja,

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696), dalej: ustawa o dostępności,
- Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848), dalej: ustawa o dostępności cyfrowej,
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się Dz.U. 2011 Nr 209 poz. 1243), dalej: ustawa o środkach komunikowania się.

Przedmiotowe zagadnienie, podobnie jak i inne wątki związane z kształtowaniem procesów aktywizacyjnych oraz obsługi klientów i klientek ze szczególnymi potrzebami uwzględniono zarówno w badaniu ilościowym, jak i jakościowym.

W niniejszym raporcie przedstawiono wyniki pozyskane w ramach trzech technik badawczych (ankieta CAWI/ CATI, wywiady indywidualne – IDI oraz analiza desk research). Badanie miało na celu ocenę zakresu i jakości wsparcia

oferowanego tej grupie przez PUP oraz identyfikację barier i wyzwań, z jakimi borykają się urzędy w tym obszarze. **W badaniu ilościowym wzięty udział 82 Powiatowe Urzędy Pracy (24% wszystkich PUP).** Badanie przeprowadzono w okresie kwiecień-maj 2024 r.





Metody badawcze

Cel badawczy

Głównym celem badania było **rozpoznanie zakresu wsparcia kierowanego przez Powiatowe Urzędy Pracy do klientek i klientów, w tym przede wszystkim do klientek i klientów z niepełnosprawnościami oraz określenie poziomu dostępności świadczonych usług.**

Zrealizowane badanie posłużyło zmapowaniu kontekstów, w jakich przedstawiane było przez urzędy podejście do usług realizowanych wobec osób z niepełnosprawnościami. Przeprowadzona analiza miała pomóc w identyfikacji konkretnych działań, jakie urzędy podejmowały w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej, a także cyfrowej. Dodatkowo analizie poddano kompetencje pracowniczek i pracowników urzędów do świadczenia usług dla osób z niepełnosprawnościami i ich wiedzę w zakresie dostępności. Objęcie

badaniem Urzędów ze wszystkich województw w Polsce umożliwiło poznanie perspektywy instytucji z uwzględnieniem kontekstu regionu, w którym się znajdowały. Pogłębienie wiedzy w zakresie działań realizowanych przez Urzędy w aspekcie wsparcia udzielanego osobom z niepełnosprawnościami było kluczowe wobec dalszych możliwości poprawy jakości usługi świadczonej wobec tej grupy osób.

Analiza dostępności urzędu, a także kompetencji kadry kierowniczej stanowiła istotne uzupełnienie wiedzy o jego funkcjonowaniu. Na podstawie zgromadzonych informacji, przedstawiono dokładny i rzetelny obraz rzeczywistych działań podejmowanych przez Powiatowe Urzędy Pracy, w tym określono te obszary, które powinny ulec poprawie na rzecz udzielanego na co dzień klientkom i klientom z niepełnosprawnościami wsparcia.

Hipotezy badawcze

Na potrzeby realizowanego badania założono kilka hipotez badawczych. Przedstawione hipotezy stanowiły punkt wyjścia dla zakresu

przedmiotowego badania.

W badaniu założono następujące **hipotezy badawcze:**

Hipoteza główna

Powiatowe Urzędy Pracy wspierają osoby z niepełnosprawnościami w ograniczonym zakresie z uwagi na brak wiedzy i kompetencji w obszarze wsparcia tej grupy oraz istotne luki w obszarze dostępności.

Hipotezy szczegółowe

1. Powiatowe Urzędy Pracy nie dysponują odpowiednimi narzędziami do obsługi osób z niepełnosprawnościami (np. tłumacz PJM, pętle indukcyjne itp.).
2. Powiatowe Urzędy Pracy nie realizują zindywidualizowanych ścieżek wsparcia adekwatnie do specyfiki potrzeb wynikających ze specyfiki funkcjonowania danej osoby z niepełnosprawnościami

3. Powiatowe Urzędy Pracy selekcionują oferty pracy pod kątem możliwości i ograniczeń osób z niepełnosprawnościami, jednocześnie zakładają, że nie mogą one aplikować na każde oferowane przez Urząd stanowisko pracy.
4. Powiatowe Urzędy Pracy nie podejmują współpracy z organizacjami pozarządowymi i traktują je jako podmioty konkurencyjne.

Tak sformułowane hipotezy umożliwiły weryfikację i tym samym poznanie tych obszarów podejmowanej problematyki badawczej, które z uwagi na główny cel badania oraz cele szczegółowe stanowiły kwestie priorytetowe.

Triangulacja metodologiczna

W toku realizowanego badania zastosowano kilka metod i technik badawczych. Pozwoliły one na zebranie odpowiednich informacji, ich prawidłową analizę oraz ostatecznie opracowanie rzetelnych i użytecznych wniosków. Zastosowana w badaniu metodologia zapewniła również wysoki poziom triangulacji (widoczny m.in. w użytych metodach i technikach

badawczych oraz wykorzystania zróżnicowanych źródeł wiedzy). Dodatkowym wymiarem triangulacji, który pozostawał szczególnie istotny na etapie wnioskowania, było zróżnicowane doświadczenie poszczególnych członkiń i członków zespołu badawczego.

Analiza desk research (DS)

W ramach analizy danych zastanych przeprowadzono research dostępnych materiałów źródłowych, w tym raportów tematycznych oraz danych statystycznych, dotyczących sytuacji osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy w Polsce. Ponadto zebrano informacje na temat wsparcia oferowanego przez Powiatowe Urzędy Pracy, które ma na celu pomóc tej grupie w znalezieniu pracy oraz poprawie ich warunków zawodowych.

Szczególną uwagę w trakcie tego etapu badania poświęcono charakterystyce usług świadczonych na co dzień

osobom z niepełnosprawnościami, kwalifikacjom i kompetencjom kadry pracowniczej, a także dostępności Urzędu oraz współpracy międzysektorowej. Przeprowadzona na tym etapie analiza umożliwiła poznanie zakresu i specyfiki działań podejmowanych przez wymienione instytucje wobec klientów i klientek, w tym osób z niepełnosprawnościami. Scharakteryzowane zostały narzędzia, z których mogły one skorzystać w ramach wyboru ścieżki kariery i przygotowania do sprawnego poruszania się po rynku pracy.

CAWI/CATI

W trakcie projektu przeprowadzono badanie ilościowe. W ramach tej metody badawczej zrealizowano dwa typy wywiadów - wspomagane komputerowo przy pomocy strony www (CAWI – Computer-Assisted Web Interview) i uzupełniające wywiady telefoniczne (CATI – Computer-Assisted Telephone Interview). Forma ta stanowiła swojego rodzaju pomoc i niejednokrotnie ułatwiała ankietowanym przejście przez kolejno następujące po sobie pytania. Zastosowanie zastępczo CATI nie spowodowało

zaburzenia zgromadzonych w wyniku realizowanego badania ilościowego danych - wręcz przeciwnie – pozwoliło na zachowanie ich komplementarności.

Ankieta została wypełniona **przez 82 osoby reprezentujące Powiatowe Urzędy Pracy w całej Polsce**. Z każdego województwa przynajmniej jedna osoba z danego urzędu odpowiedziała na pytania zawarte w kwestionariuszu ankiety. Dobór próby badawczej miał charakter celowy (*purposive sampling*). Badanie było realizowane w okresie 03-05.2024 r.

Kwestionariusz ankiety zawierał **53 pytania**, w tym 3 pytania metryczkowe. Osoby ankietowane zostały wcześniej poinformowane o długości ankiety. Wypełnienie kwestionariusza wymagało posiadania wiedzy merytorycznej pracowniczek i pracowników urzędu, dlatego otrzymywały i otrzymywali wcześniej ramowy zakres informacji, które są niezbędne do udzielenia odpowiedzi na

postawione w ankiecie pytania.

Każdy urząd otrzymywał indywidualny link do badania. Na pytania zawarte w kwestionariuszu odpowiadały osoby zajmujące w instytucji różne stanowiska, jednocześnie mające specjalistyczną wiedzę w zakresie usług realizowanych na rzecz klientek i klientów z niepełnosprawnościami i funkcjonowania urzędu w ogóle.

Indywidualne wywiady pogłębione (IDI)

W ramach modułu jakościowego badania, przeprowadzonych zostało w okresie 05-06.2024 r. **15 wywiadów pogłębionych**, w tym:

- 13 wywiadów z reprezentantkami i reprezentantami Powiatowych Urzędów Pracy,
- 2 wywiady z reprezentantkami i reprezentantami Wojewódzkich Urzędów Pracy.

Wywiady zrealizowane zostały z przedstawicielkami i przedstawicielami kadry kierowniczej oraz doradczyniami i doradcami zawodowymi. Zakres wywiadów dotyczył następujących bloków tematycznych:

- profil klientek i klientów Urzędu z niepełnosprawnościami,

- obsługa klientek i klientów z niepełnosprawnościami,
- dostępność Urzędu,
- współpraca międzysektorowa.

Wszystkie wywiady zostały przeprowadzone z wykorzystaniem przygotowanych w tym celu wcześniej scenariuszy wywiadów. Scenariusze wywiadów zawierały kilkanaście pytań, a czas każdorazowej rozmowy wynosił średnio 30-40 minut. Wywiady były nagrywane i następnie transkrybowane.

Grupa badana

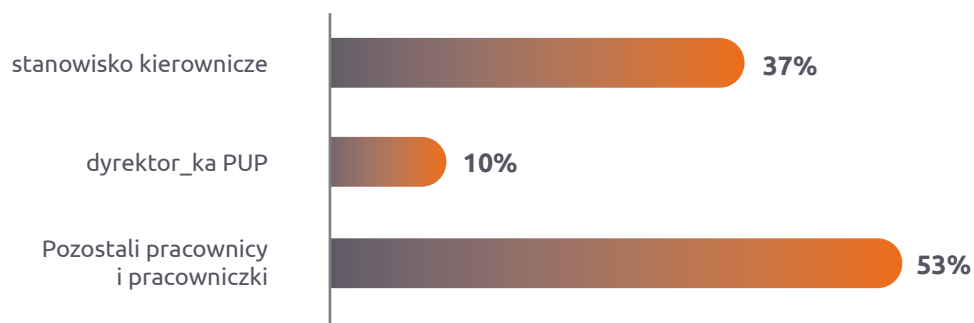
Wśród ankietowanych znalazły się osoby reprezentujące Powiatowe Urzędy Pracy ze wszystkich województw w Polsce. Najwięcej odpowiedzi udzieliły i udzielił przedstawiciele i przedstawicielki z województwa warmińsko-mazurskiego (15), podlaskiego (11)

i mazowieckiego (11). Najmniej badanych reprezentowało województwo pomorskie (1) i zachodniopomorskie (1). Liczba pracowniczek i pracowników Urzędów dla pozostałych województw wyniosła od 6 do 2 odpowiadających na jedno województwo.

Profil respondentek i respondentów

Najwięcej osób biorących udział w badaniu ankietowym pracowało w urzędzie na stanowisku kierowniczym (37%), a także reprezentowało grupę pracowniczek i pracowników instytucji (m. in. kadra kierownicza różnych działów, koordynatorka/koordynator dostępności, pośredniczka i pośrednik

pracy, a także doradczyni i doradca zawodowy) (37%). 16% osób zajmowało stanowisko merytoryczne (najczęściej doradczyni i doradca zawodowy oraz pośredniczka i pośrednik pracy), a 10% stanowiła kadra dyrektorska Powiatowych Urzędów Pracy.



Wykres 1. Osoba wypełniająca ankietę, n=82

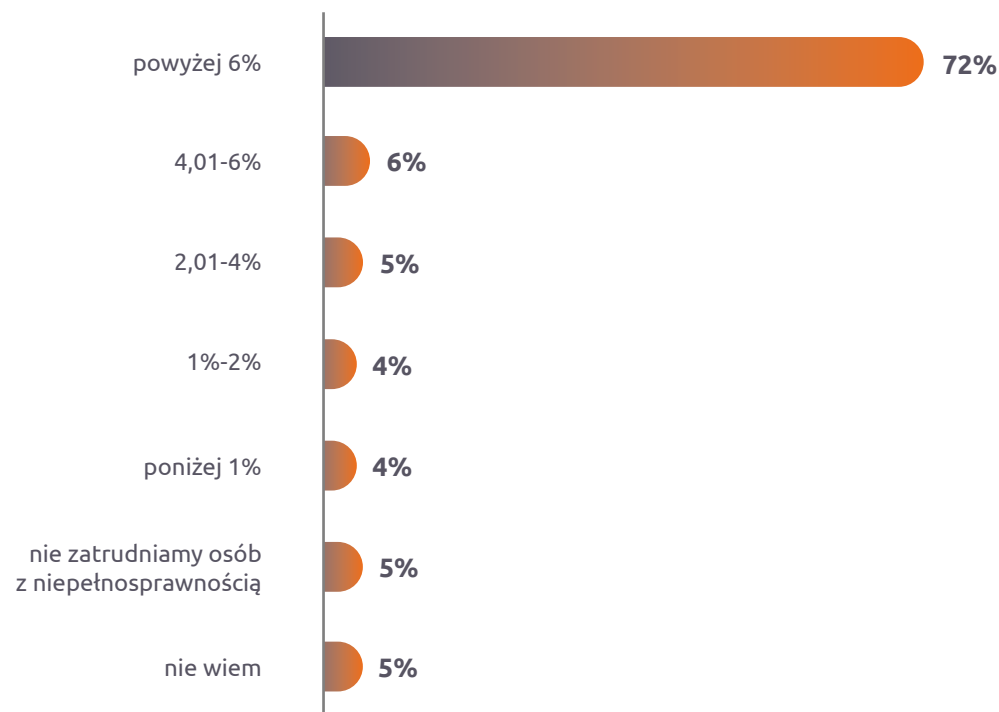
Źródło: opracowanie własne.

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w urzędzie

Większość Urzędów osiągała na dzień 31.12.2023 r. **wskaźnik zatrudnienia⁵ osób z niepełnosprawnościami na poziomie powyżej 6% (72% badanych)**. Wśród 6% Urzędów wskaźnik wynosił od 4,01 do 6%, a wśród 5% od 2,01 do 4%. 5% podmiotów zadeklarowało, że nie zatrudnia osób z niepełnosprawnościami. Tyle samo nie miało na ten temat żadnej wiedzy. W 4% badanych instytucjach wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami wyniósł 1-2%. W tyłu samo instytucjach grupa ta stanowiła mniej niż 1% zespołu.



⁵ Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami jest to określony procentowo udział osób z niepełnosprawnościami w zatrudnieniu ogółem w odniesieniu do pełnego wymiaru czasu pracy. Stosowany wobec pracodawcy zatrudniającego minimum 25 pracowniczek i pracowników w przeliczeniu na pełny wymiar czasu pracy. Pracodawcy osiągający wskaźnik zatrudnienia osób niepełnosprawnych powyżej 6% są zwolnieni z obowiązku co miesięcznych wpłat na PFRON (art. 2 ust. 6, art. 21 oraz art. 22 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jedn.: Dz.U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 ze zm.))



Wykres 2. Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami, n=82

Źródło: opracowanie własne.

Zatrudnione w Urzędach osoby z niepełnosprawnościami to przede wszystkim pracowniczki i pracownicy, które i którzy nabyli i nabyli swoją niepełnosprawność w trakcie realizowanego u pracodawcy zatrudnienia (53%). 33% osób podjęło pracę posiadając już wcześniej orzeczenie o niepełnosprawności. 14% ankietowanych nie potrafiło udzielić na to pytanie jednoznacznej odpowiedzi.

Podsumowując powyższe informacje, w przeważającej liczbie urzędów osoby z niepełnosprawnościami stanowiły co najmniej 6% wśród wszystkich zatrudnionych pracowniczek

i pracowników. Częściej były to osoby, który nabyły swoją niepełnosprawność w trakcie zatrudnienia u pracodawcy.

Zatrudnienie osób z niepełnosprawnościami w badanych urzędach potwierdzają respondentki oraz respondenci wywiadów. Wskazują oni, że część z tych pracowniczek i pracowników nabyła niepełnosprawność w trakcie zatrudnienia.

„U nas w urzędzie mieliśmy kiedyś tylko dwie osoby z niepełnosprawnościami, w ubiegłym roku mieliśmy już ich chyba 7 czy 8. Dwie osoby mieliśmy takie, które przyszły do pracy już z orzeczoną niepełnosprawnością, a reszta osób to faktycznie nabyła niepełnosprawność w trakcie zatrudnienia z różnych powodów.

Osoby uczestniczące w wywiadach indywidualnych podkreślały, że starają się wspierać te osoby, dostosowując warunki pracy do ich indywidualnych potrzeb, co pozwala im na pełne uczestnictwo w życiu zawodowym.





Klientki i klienci z niepełnosprawnościami

Osoby bezrobotne

Jak wynika z odpowiedzi ankietowanych, największa liczba osób zarejestrowanych w danym Urzędzie jako bezrobotne wyniosła **18 188** osób. Z kolei, najmniejsza liczba osób zarejestrowanych jako bezrobotne stanowiła **100 osób**. Łączna liczba zarejestrowanych jako osoby

bezrobotne we wszystkich Urzędach, które wzięły udział w badaniu wyniosła na koniec 2023 roku **189 857**. Średnia stanowiła **2 434** osób. Mediana⁶ liczby osób zarejestrowanych w Urzędach jako bezrobotne to **2 000 osób**.

Osoby poszukujące pracy

Największa liczba osób zarejestrowanych w Urzędzie jako poszukujące pracy wyniosła **1 649**. Najmniejsza liczba osób poszukujących pracy w danym Urzędzie stanowiła **5** osób. Wśród Urzędów biorących udział w badaniu, jeden zadeklarował, że nie ma żadnej osoby, która poszukiwałaby zatrudnienia. Łączna liczba zarejestrowanych jako osoby poszukujące pracy we wszystkich

Urzędach, które wzięły udział w badaniu wyniosła na koniec 2023 roku **6 736**. Średnia osób poszukujących pracy stanowiła **82** osób. Mediana liczby osób zarejestrowanych w Urzędach jako poszukujące pracy to **45**.

Wśród 189 857 osób zarejestrowanych w Urzędach, **3%** stanowiły osoby poszukujące pracy.

Bezrobotne osoby z niepełnosprawnościami

Z udzielonych w ankiecie odpowiedzi wynika, że najliczniejsza grupa

bezrobotnych klientek i klientów z niepełnosprawnościami wyniosła

⁶ Mediana to wartość środkowa w uporządkowanym zbiorze danych. Dzieli ona dane na dwie równe części: połowa wartości jest mniejsza lub równa medianie, a druga połowa jest większa lub równa medianie (James T. McClave, P. George'a Benson, Terry'ego Sincich, „Statistics for Business and Economics”, 2022).

w danym Urzędzie **1597** osób. Z kolei, najmniejsza liczba osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych jako bezrobotne stanowiła **18**, przy czym jeden Urząd zadeklarował, że w swoich rejestrach nie ma w ogóle klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Łączna liczba zarejestrowanych osób z niepełnosprawnościami jako bezrobotne we wszystkich Urzędach, które wzięły udział w badaniu wyniosła na koniec 2023 roku **17 562**. Średnia

stanowiła **215** osób. Mediana liczby osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędach jako bezrobotne to **138**.

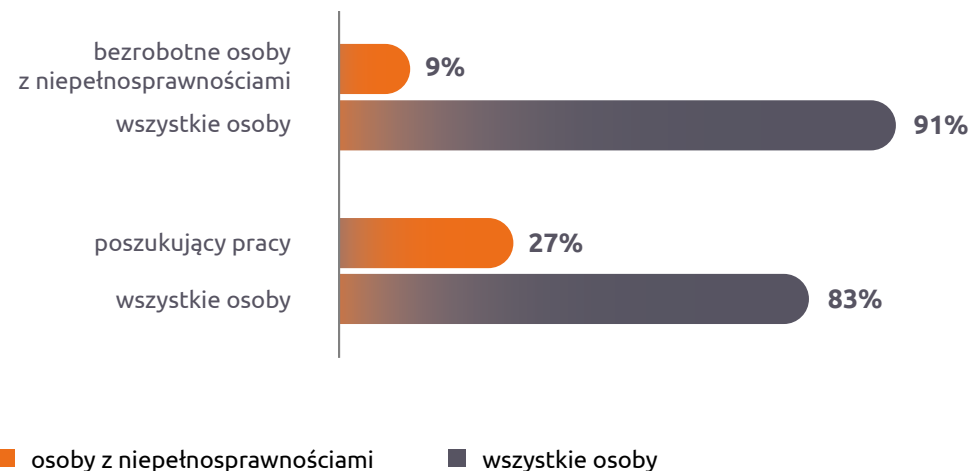
Liczba klientek i klientów z niepełnosprawnościami zarejestrowanych jako bezrobotne stanowiła **9%** wśród wszystkich zarejestrowanych jako osoby bezrobotne.

Osoby z niepełnosprawnościami poszukujące pracy

Najliczniejsza grupa klientek i klientów z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędzie jako osoby bezrobotne wyniosła **1597**, jako poszukujących pracy **337**. Najmniejsza liczba osób z niepełnosprawnościami bezrobotnych w danym Urzędzie wyniosła **18** osoby. Jeden urząd pracy zadeklarował, że nie ma w swoich rejestrach żadnej osoby z niepełnosprawnością, która jest zarejestrowana jako poszukująca pracy. Łączna liczba osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych jako bezrobotne we wszystkich Urzędach, które wzięły udział w badaniu wyniosła na koniec 2023 roku **16 759**,

poszukujących pracy **2 473**. Mediana liczby osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędach jako bezrobotnych wyniosła **161** poszukujące pracy to **28**.

Liczba klientek i klientów z niepełnosprawnościami zarejestrowanych jako bezrobotne stanowiła **9%**, poszukujących pracy **27%** wśród wszystkich zarejestrowanych osób w danych kategoriach.

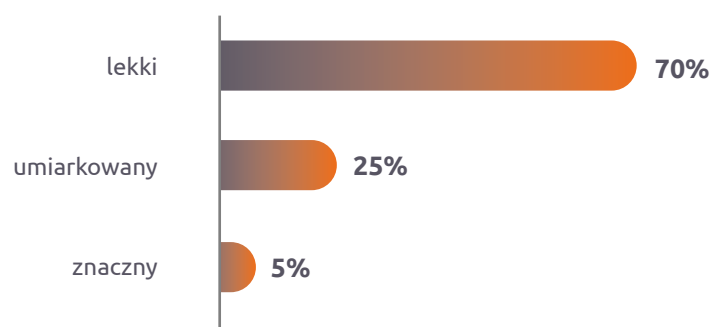


Wykres 3. Udział osób z niepełnosprawnościami w populacji osób zarejestrowanych w badanych PUP (n=82)
Źródło: opracowanie własne.

Stopień niepełnosprawności osób zarejestrowanych

Ze względu na stopień niepełnosprawności, w rejestrze Urzędów **przeważała grupa osób o stopniu lekkim (70%).**

Osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności stanowiły 25%, a ze znacznym 5%.

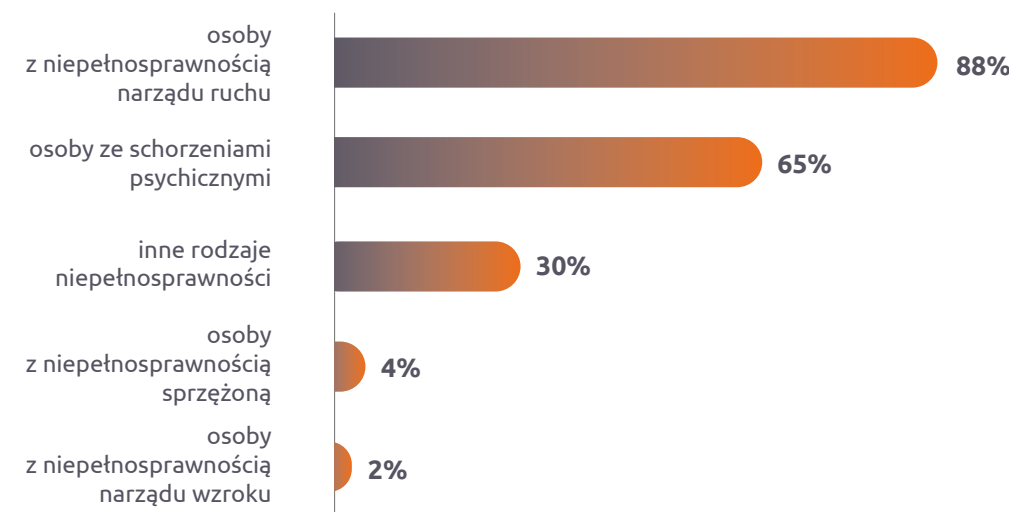


Wykres 4. Stopień niepełnosprawności zarejestrowanych w Urzędzie klientek i klientów (bez względu na status), n=82
Źródło: opracowanie własne.

Rodzaje niepełnosprawności

Według pracowniczek i pracowników Urzędów, **najwięcej zarejestrowanych było osób z niepełnosprawnością narządu ruchu (87%) i osób ze schorzeniami psychicznymi (67%).** Inne rodzaje niepełnosprawności

stanowiły 28%. 3% wskazywało na obecność w rejestrach osób z niepełnosprawnością narządu wzroku oraz z niepełnosprawnością sprzężoną, a 1% na osoby z niepełnosprawnością narządu słuchu.



Wykres 5. Rodzaje niepełnosprawności osób zarejestrowanych w Urzędzie jako bezrobotne i poszukujące pracy (można było zaznaczyć do dwóch odpowiedzi), n=82
Źródło: opracowanie własne.

Wyniki ankiety potwierdzają respondentki i respondenci wywiadów indywidualnych, które i którzy wskazują, że wśród klientek i klientów urzędu najwięcej osób ma orzeczenie o lekkim stopniu niepełnosprawności. Kolejną grupą są osoby z umiarkowanym stopniem niepełnosprawności.

Najmniejszy odsetek stanowią osoby ze znacznym stopniem niepełnosprawności. Analiza struktury osób z niepełnosprawnościami pod kątem rodzaju niepełnosprawności pokazuje, że wśród klientek i klientów z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędach Pracy dominują choroby psychiczne

oraz schorzenia narządu ruchu. Rozmówczynie i rozmówcy podkreślali i podkreślali, że te dwie grupy zamiennie zajmują pierwsze miejsce pod względem liczby zarejestrowanych osób.

Podczas jednego z wywiadów tak do tej kwestii odniosła się jedna z uczestniczek badania:

„W 2000 roku pracowałam na obsłudze, obsługiwałam osoby bezrobotne i proszę mi wierzyć, to były naprawdę osoby jednostkowe, ale może niekoniecznie miały problem ze zdrowiem psychicznym, co raczej problemy alkoholowe, co wiązało się z agresją i z różnymi ich zachowaniami. Natomiast naprawdę od kilku lat, po pandemii szczególnie, ten wzrost osób z zaburzeniami, z depresją jest ogromny. Mamy nawet informacje od naszych pracodawców, do których wysyłamy na przykład osoby na staż, gdzie oni stwierdzają, że faktycznie w trakcie (stażu) im się osoby przyznają, że mają depresję, że nie zawsze sobie radzą. Widać, że to się pogłębia.



Udział osób z niepełnosprawnościami we wsparciu Urzędów Pracy

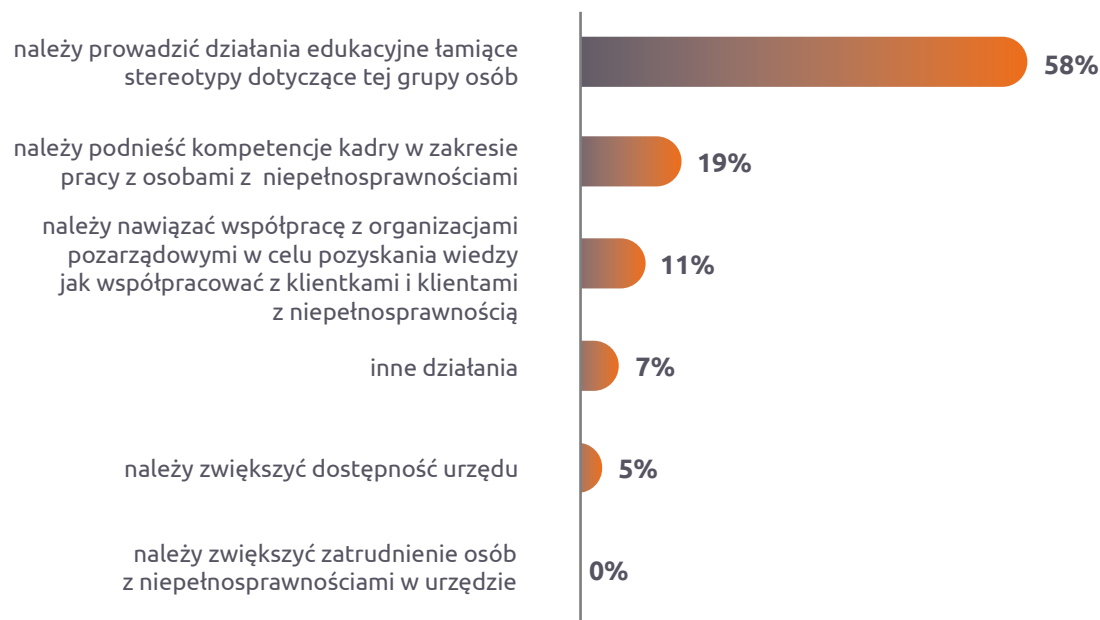
Osoby z niepełnosprawnościami najczęściej były klientkami i klientami Urzędu kilka razy w miesiącu. (31%) osób korzystało ze wsparcia PUP raz na miesiąc lub rzadziej. Jednocześnie, jak wynika z odpowiedzi ankietowanych, 25% wśród tych osób przychodziło do Urzędu codziennie, a 12% miało wizytę 2-3 razy w tygodniu.

Zdaniem respondentek i respondentów motywacja osób z niepełnosprawnościami do podjęcia zatrudnienia jest zróżnicowana. Dla wielu osób z niepełnosprawnościami praca jest niezwykle ważna, ponieważ zapewnia im środki finansowe do życia. Wskazywano również, że osoby te często mają silną chęć przełamywania swoich barier i aktywnego uczestnictwa w życiu zawodowym. Rozmówczynie i rozmówcy podkreślali i podkreślali, że mimo trudności zdrowotnych, osoby z niepełnosprawnościami wykazywały dużą determinację w poszukiwaniu pracy. Z drugiej jednak strony wśród osób korzystających ze wsparcia urzędów pracy są osoby, którym brak motywacji i nie są zainteresowane uczestnictwem w formach wsparcia. Tak mówi o tym aspekcie jedna z osób badanych:

„Jeżeli chodzi o motywację, to często też jest tak, że musimy z tymi osobami rozmawiać i im tłumaczyć, że też muszą od siebie coś zrobić, także, że muszą się też starać, pokazywać, bo to nie polega tylko na tym, że urząd skieruje i ma podejść na rozmowę, ale też do rozmowy się musi, że tak powiem, przygotować tak ze swojej strony, musi taką aktywność wykazywać i tę chęć do pracy. Więc to też różnie bywa. Tak samo jak z osobami bezrobotnymi.

Warto podkreślić, że w opinii badanych pracowniczek i pracowników urzędów motywacja do podjęcia zatrudnienia była kluczowym czynnikiem wpływającym na aktywność zawodową osób z niepełnosprawnościami.

Na pytanie o to, jakie najważniejsze działania należy podjąć, aby osoby z niepełnosprawnościami częściej trafiały do PUP w celu uzyskania wsparcia w zakresie znalezienia zatrudnienia ankietowane i ankietowani wskazywały i wskazywali przede wszystkim na konieczność prowadzenia działań edukacyjnych łamiących stereotypy dotyczące tej grupy osób.



Wykres 6. Jakie najważniejsze działania należy podjąć, aby osoby z niepełnosprawnościami częściej trafiły do PUP w celu uzyskania wsparcia w zakresie znalezienia zatrudnienia? (wielokrotny wybór) (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Bariery i wyzwania w obsłudze klientek i klientów z niepełnosprawnościami

Badane urzędy dostrzegają bariery, które utrudniają poprawę jakości funkcjonowania osób z niepełnosprawnościami. Wśród najczęściej wymienianych znajdują się: bariery architektoniczne oraz wysoki koszt ich likwidacji. Badane i badani zwracają także uwagę na to, że jak dotąd osoby z niepełnosprawnościami nie stanowiły dużej grupy klientek i klientów urzędu (33% badanych).

Wśród pozostałych barier wskazano na brak odpowiedniego doświadczenia w obsłudze klientek i klientów z niepełnosprawnościami (10%) oraz brak wiedzy na temat pracy z osobami z niepełnosprawnościami (7%) czy możliwe uprzedzenia/stereotypy funkcjonujące wśród kadry w stosunku do osób z niepełnosprawnościami (5%).

Jednocześnie 1/3 badanych urzędów nie dostrzega barier, które utrudniają

świadczenie usług dla klientek i klientów z niepełnosprawnościami.

Większość badanych urzędów nie posiada procedur wewnętrznych dotyczących pracy z klientkami i klientami z niepełnosprawnościami. Procedury takie posiada tylko 10% urzędów. Wynik ten znajduje potwierdzenie w przeprowadzonych wywiadach pogłębionych, gdzie rozmówczynie i rozmówcy wyraźnie podkreślali i podkreślali, że urzędy, w których pracują takich procedur nie mają. Dodatkowo z rozmów tych wynika, że istniejące procedury dotyczące obsługi klientek i klientów urzędów pracy nie zawierają elementów dotyczących obsługi tej grupy.

Z wywiadów pogłębionych wynika, że ścieżka wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami jest w dużej mierze podobna do tej oferowanej innym grupom bezrobotnych. Respondentki i respondenci mówili i mówili, że podstawowe narzędzia, takie jak staże, szkolenia, prace interwencyjne i dotacje na działalność gospodarczą, są dostępne dla wszystkich. Jednakże, zdaniem respondentek i respondentów, osoby z niepełnosprawnościami napotykają na specyficzne bariery, które wpływają na realizację tej ścieżki wsparcia. Bariery te obejmują ograniczenia zdrowotne, które mogą uniemożliwiać udział

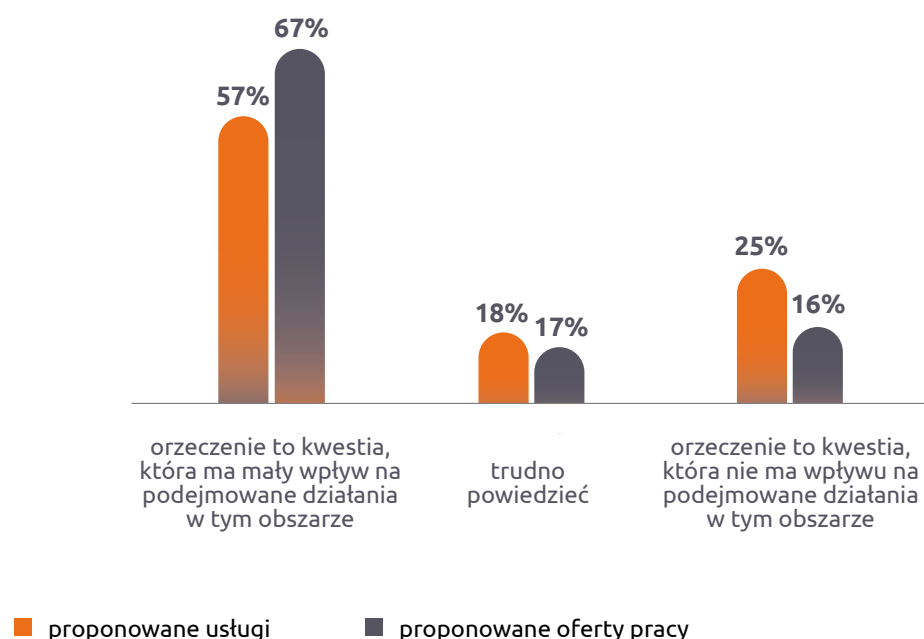
w niektórych formach aktywizacji, a także bariery architektoniczne i komunikacyjne. Wskazywali również na problemy z motywacją i gotowością do podjęcia pracy, które są często wynikiem długotrwałego bezrobocia i braku wsparcia psychologicznego.

**Usługi rynku pracy
oferowane przez
Powiatowe Urzędy
Pracy osobom
z niepełnosprawnościami**

Sposób uwzględniania niepełnosprawności klientek i klientów w działaniach aktywizacyjnych PUP

Półowa Urzędów deklarowała, że **orzeczenie o niepełnosprawności klientek i klientów w małym stopniu determinowało podejmowane przez Urząd działania w obszarze proponowanych usług (57%)**. 24% ankietowanych odpowiedziało, że orzeczenie stanowiło kwestię, która nie miała wpływu na podejmowane w tym obszarze działania, a 19% trudno było to określić. W przypadku

proponowanych ofert pracy, 15% odpowiadających stwierdziło, że orzeczenie o niepełnosprawności nie miało znaczenia wobec przygotowanych przez Urząd dla osób z niepełnosprawnościami ofert pracy, a 17% trudno było się na ten temat wypowiedzieć.



Wykres 7. Orzeczenie o niepełnosprawności, a działania podejmowane przez Urząd, n=82
Źródło: opracowanie własne.

Proporcje odpowiedzi dla proponowanych przez Urzędy usług i ofert pracy przedstawiają się podobnie. Nieco więcej osób uznało, że orzeczenie miało mały wpływ na działania podejmowane w aspekcie proponowanych osobom z niepełnosprawnościami ofert pracy

w stosunku do proponowanych usług. Także nieco więcej osób stwierdziło, że orzeczenie jest kwestią, która nie ma żadnego znaczenia w odniesieniu do oferowanych przez Urzędy usług w stosunku do proponowanych ofert pracy.

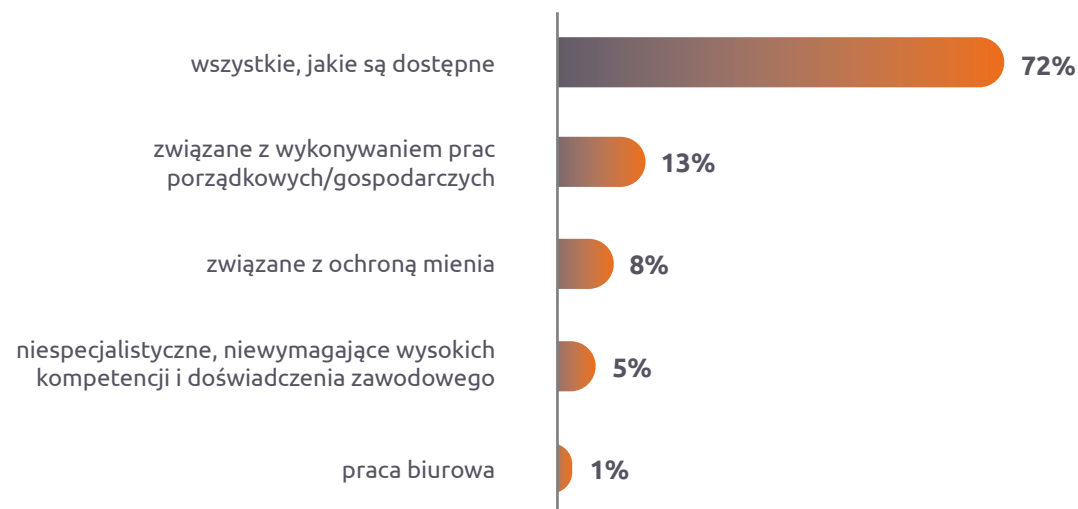
Oferowane zatrudnienie

Jak wynika z wypowiedzi ankietowanych, osobom z niepełnosprawnościami najczęściej oferowane były wszystkie dostępne w urzędach oferty pracy. Stwierdziło tak 70% osób biorących udział w badaniu. 25% podkreśliło, że były to oferty wprost kierowane do klientek i klientów z niepełnosprawnościami, a 3% wskazywało na oferty znajdujące się na chronionym rynku pracy⁷ (zakłady pracy chronionej, zakłady aktywności zawodowej).

na stanowiskach związanych z wykonywaniem prac porządkowych i gospodarczych, a 8% z ochroną mienia. 5% ofert pracy dotyczyło stanowisk niespecjalistycznych, które nie wymagały wysokich kompetencji i doświadczenia zawodowego, a tylko 1% odnosił się do pracy biurowej.

Klientkom i klientom z niepełnosprawnościami **większość urzędów proponowała pracę na wszystkich stanowiskach, jakie były dostępne (72%)**. 13% osób z niepełnosprawnościami otrzymywało propozycje zatrudnienia

⁷ Rynek chroniony obejmuje pracodawców posiadających status Zakładu Pracy Chronionej lub Zakładu Aktywności Zawodowej – oba statusy przyznawane są pracodawcom z dużym udziałem (powyżej 50%) pracowniczek i pracowników z niepełnosprawnościami na podstawie ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.



Wykres 8. Oferty pracy dla klientek i klientów z niepełnosprawnościami w Urzędach Pracy, n=82

Źródło: opracowanie własne.

Powiatowe urzędy pracy podejmują różnorodne działania na rzecz aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. Respondentki i respondenci wskazywały i wskazywali, że jednym z głównych narzędzi są środki z Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON), które są przeznaczane na staże, szkolenia, prace interwencyjne oraz dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Zdaniem badanych, te działania są podobne do tych, które są oferowane innym grupom bezrobotnych, różnią się jednak większym naciskiem na indywidualne podejście i dostosowanie do specyficznych potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Osoby

uczestniczące w wywiadach wskazywały, że PUP współpracują również z różnymi organizacjami pozarządowymi oraz innymi podmiotami, takimi jak Zakłady Aktywności Zawodowej, aby zapewnić osobom z niepełnosprawnościami kompleksowe wsparcie. Różnice we wsparciu polegają także na większej elastyczności w terminach zgłoszeń - stawienia się w urzędzie oraz na dostosowaniu infrastruktury urzędu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, co jest mniej istotne w przypadku innych grup bezrobotnych. Niemniej większość badanych wskazała na brak wyraźnych różnic w świadczonego wsparciu. Tak mówiła o tym jedna z osób badanych:

„Jeżeli chodzi o takie formy wsparcia, które urząd proponuje osobom bezrobotnym, czy to są szkolenia, czy aktywne formy wsparcia, czy skorzystanie ze stażu, czy z jakiś innych form dofinansowania do podjęcia działalności gospodarczej, czy tworzenie stanowisk pracy dla

pracodawców, czyli de facto osoby z niepełnosprawnością też biorą w tym udział, tak jak każda osoba zarejestrowana bezrobotna w naszym urzędzie.

Zakres świadczonych usług

Zakres usług kierowanych przez urzędy do klientek i klientów z niepełnosprawnościami jest według znacznej części ankietowanych taki sam jak wobec pozostałych osób (81%). Według 16% ankietowanych osoby z niepełnosprawnościami nie są w stanie brać udziału w niektórych usługach rynku pracy, dlatego kadra Urzędu oferuje im usługi dopasowane do ich potrzeb i możliwości. 4% stwierdziło, że osoby z niepełnosprawnościami nie są zainteresowane udziałem w tych samych usługach, w których biorą udział inne klientki i inni klienci Urzędu, dlatego w nich nie uczestniczą.

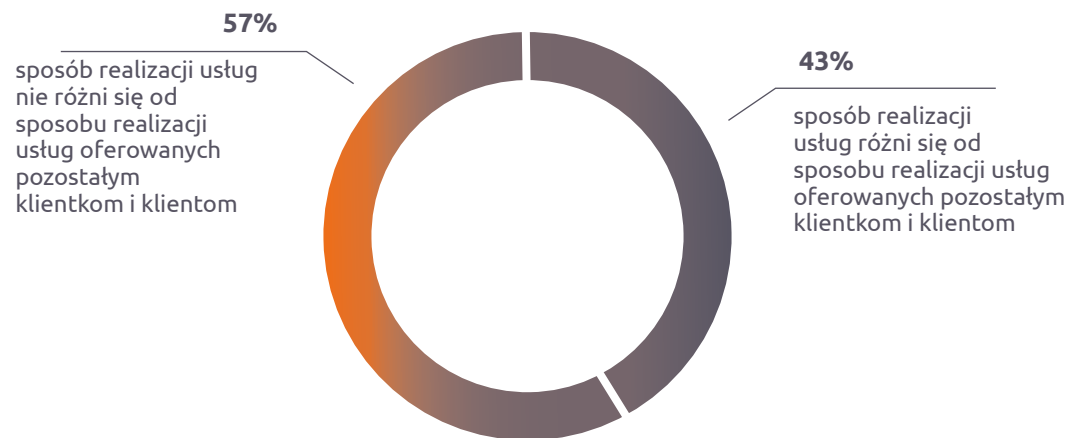
Jednocześnie w pytaniu otwartym o to, czym oferowane przez Urząd usługi różnią się od usług oferowanych innym klientkom i klientom, 57% odpowiadających deklarowało, że usługi dla obydwu grup nie różnią się od siebie niczym. Mówiła o tym jedna z osób biorących

udział w wywiadach: „Klientom z niepełnosprawnością proponujemy takie same usługi jak innym klientom, to klient decyduje czy chce z nich skorzystać.”

Natomiast pozostała część osób (43%) wskazywała przede wszystkim na różnice wynikające z posiadanej niepełnosprawności oraz źródła finansowania usług dla tej grupy osób.

Rozmówczynie i rozmówcy biorący udział w wywiadach wskazywały i wskazywali, że indywidualizują wsparcie, mówiąc m.in. :

„Do każdej osoby zarejestrowanej w PUP podchodzimy indywidualnie, natomiast u osób z niepełnosprawnościami dodatkowo pracownicy uwzględniają ograniczenia zdrowotne wynikające z posiadanego orzeczenia.

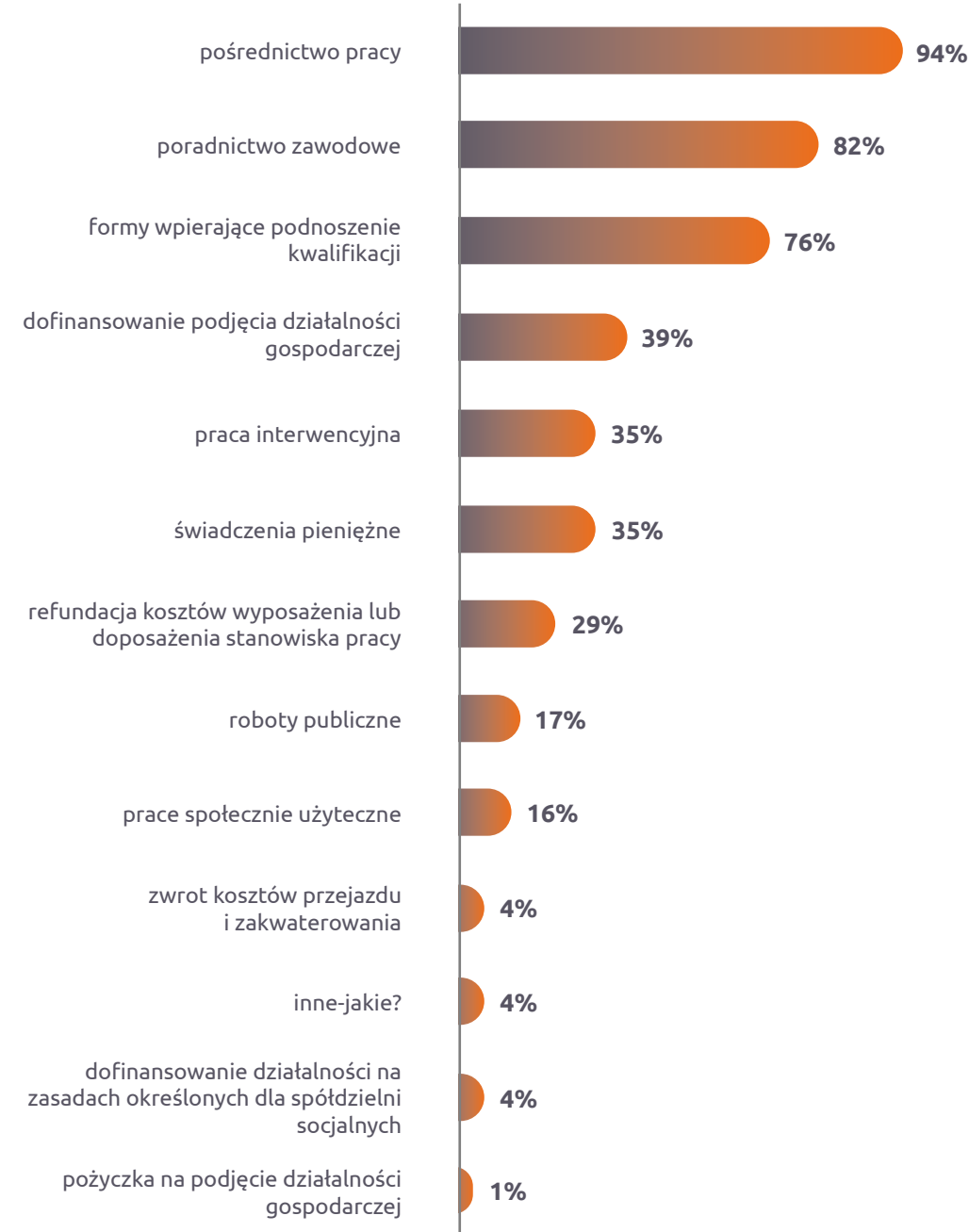


Wykres 9. Usługi oferowane przez Urzędy Pracy osobom z niepełnosprawnościami - różnice w ofercie, n=82

Źródło: opracowanie własne.

Odpowiedzi ankietowanych wskazują, że osoby z niepełnosprawnościami najchętniej korzystały z usługi pośrednictwa pracy (94%), poradnictwa zawodowego (82%) oraz form wspierających podnoszenie kwalifikacji (76%) (np. staże, szkolenia, stypendia, dofinansowanie do studiów podyplomowych i inne). Według badanych, 39% klientek i klientów z niepełnosprawnościami korzystało z dofinansowania do podjęcia działalności gospodarczej. Po 35% deklarowało, że osoby z niepełnosprawnościami wybierały usługę świadczeń pieniężnych (np. zasiłek dla bezrobotnych) oraz prac interwencyjnych, 29% refundację dla kosztów wyposażenia lub dofinansowania stanowiska pracy, 17% roboty publiczne,

a 16% prace społecznie użyteczne. Rzadziej w opinii badanych, osoby z niepełnosprawnościami korzystały z usługi zwrotu kosztów przejazdu i zakwaterowania (4%), dofinansowania podjęcia działalności na zasadach określonych dla spółdzielni socjalnych (4%) oraz pożyczki na podjęcie działalności gospodarczej (1%). Ankietowane osoby wskazały, że osoby z niepełnosprawnościami nie korzystały z usługi refundacji kosztów opieki nad dzieckiem do lat 7 lub osobą zależną, bonu zatrudnieniowego oraz bonu na zasiedlenie. 4% badanych odpowiedziało, że osoby z niepełnosprawnościami korzystały z innych usług w formie staży oraz indywidualnego programu zatrudnienia socjalnego realizowanego przez centra integracji społecznej.



Wykres 10. Usługi, z których najchętniej korzystają w Urzędzie Pracy osoby z niepełnosprawnościami (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź), n=82

Źródło: opracowanie własne.

Według respondentek i respondentów osoby z niepełnosprawnościami najchętniej korzystają z usług, takich jak staże i szkolenia. Badane i badani mówili i mówiły, że te formy wsparcia są popularne, ponieważ pozwalają na zdobycie nowych umiejętności i doświadczenia zawodowego w relatywnie krótkim czasie. Z kolei najmniej chętnie osoby z niepełnosprawnościami korzystają z dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Zdaniem respondentek i respondentów, wynika to z obaw związanych z ryzykiem prowadzenia własnej firmy oraz z braku odpowiednich kwalifikacji i doświadczenia w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Badane i badani mówili i mówili również, że osoby z niepełnosprawnościami często mają ograniczoną motywację do podejmowania działań wymagających większego zaangażowania i odpowiedzialności, co również wpływa na mniejsze zainteresowanie dotacjami na działalność gospodarczą.

Badane urzędy wskazywały, że starają się aktywizować osoby z niepełnosprawnościami, zachęcając do rejestracji czy oferując im staże. Jednocześnie respondenci i respondenci wywiadów wyraźnie podkreślali zaangażowanie pracowniczek i pracowników urzędów w działania na rzecz aktywizacji zawodowej osób

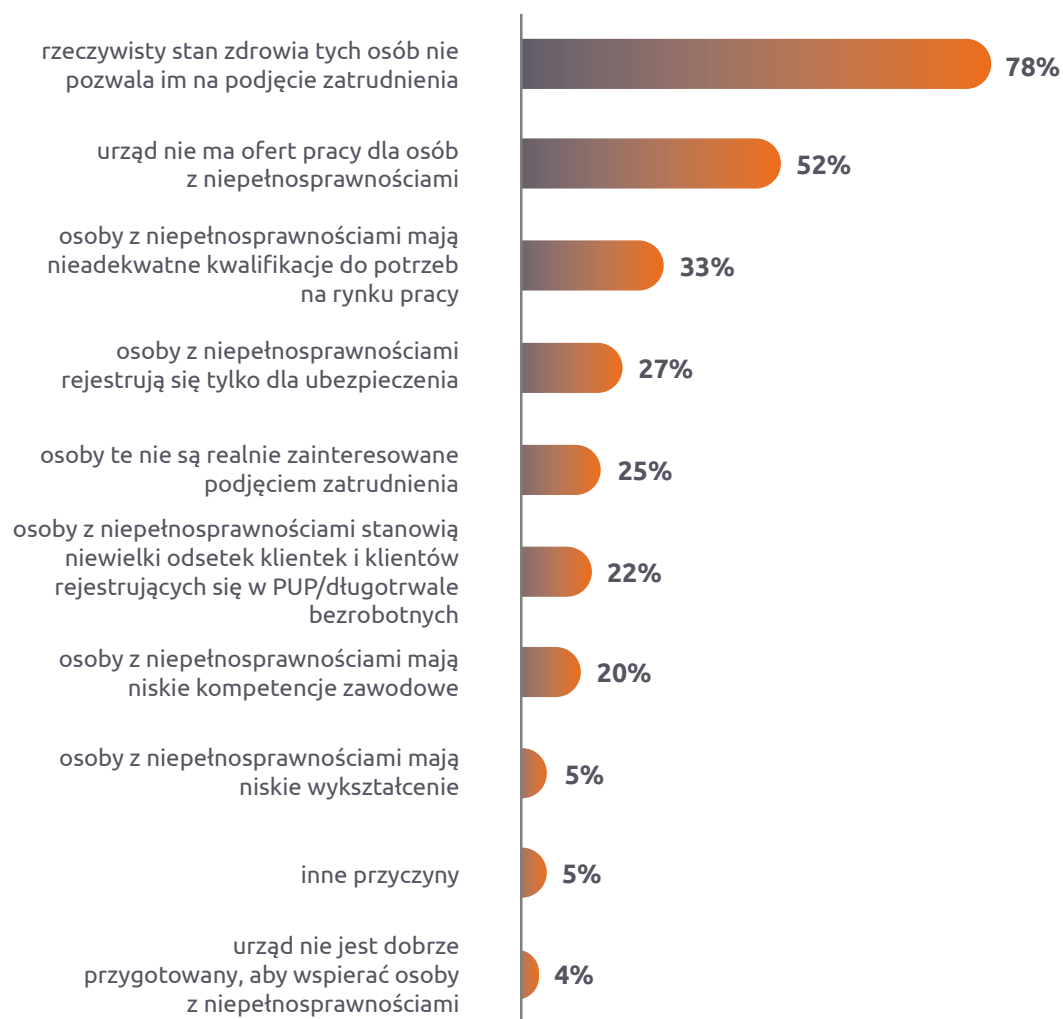
z niepełnosprawnościami. Jeden z badanych urzędów wskazywał na to, że w każdym roku poza tradycyjną ofertą szkoleń stara się zorganizować co najmniej jedno szkolenie grupowe skierowane do osób z niepełnosprawnościami finansowane ze środków PFRON. Jak dotąd temu urzędowi udało się zrealizować szkolenia z zakresu: pomocy kuchennej, przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu osób niepełnosprawnych czy zielone warsztaty – zakładanie i pielęgnacja terenów zielonych.

42% ankietowanych uważało, że udział osób z niepełnosprawnościami w usługach urzędu jest proporcjonalny do udziału w nich pozostałych klientek i klientów. Tyle samo osób stwierdziło, że udział osób z niepełnosprawnościami w usługach urzędów nie jest proporcjonalny do udziału w nich pozostałej części usługobiorczyń i usługobiorców. Pozostałe osoby nie udzieliły na to pytanie jednoznacznej odpowiedzi.

Wśród najczęściej wskazywanych przyczyn tego, że osoby z niepełnosprawnościami stanowią istotną część grupy osób długotrwale bezrobotnych w rejestrach Urzędów, znalazły się odpowiedzi: **rzeczywisty stan zdrowia tych osób nie pozwala im na podjęcie zatrudnienia (78%), Urząd nie ma ofert pracy dla osób z niepełnosprawnościami (52%) oraz**

osoby z niepełnosprawnościami mają nieadekwatne kwalifikacje do potrzeb rynku pracy (33%). Wśród pozostałych odpowiedzi wymieniono: osoby z niepełnosprawnościami rejestrują się tylko dla ubezpieczenia (27%), osoby te nie są realnie zainteresowane podjęciem zatrudnienia (25%), osoby z niepełnosprawnościami stanowią niewielki odsetek klientek i klientów rejestrujących się w PUP/ długotrwale bezrobotnych (24%) oraz osoby z niepełnosprawnościami mają niskie kompetencje zawodowe (20%). Rzadziej zwracano uwagę na kwestie takie jak: niskie wykształcenie osób z niepełnosprawnościami (5%), inne przyczyny (5%) oraz fakt, iż urząd nie jest dobrze przygotowany, aby wspierać osoby z niepełnosprawnościami (4%).





Wykres 11. Przyczyny długotrwałego bezrobocia osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędach, n=82
Źródło: opracowanie własne.

Z powyższych odpowiedzi wynika, że kluczową kwestią warunkującą duży odsetek klientek i klientów z niepełnosprawnościami wśród długotrwale bezrobotnych osób z niepełnosprawnościami są w opinii reprezentantek i reprezentantów urzędów ograniczenia wynikające ze

stanu zdrowia tej grupy osób oraz brak dopasowanych do ich możliwości ofert pracy.

Kompetencje kadry PUP do świadczenia usług dla klientek i klientów z niepełnosprawnościami

W badaniu ankietowym PUP wskazywały, że wiedzą, jak rozmawiać z osobami z niepełnosprawnościami oraz, że podnoszą kompetencje pracowniczek i pracowników w zakresie obsługi klientek i klientów

z niepełnosprawnościami. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że większość PUP nie prowadzi badania satysfakcji z obsługi wśród klientek i klientów – tylko 1/5 badanych urzędów realizuje takie badania.



Wykres 12. Przygotowanie urzędu do obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Skala ocen 1-5, gdzie 1 jest najniższą, a 5 najwyższą oceną (n=82)
Źródło: opracowanie własne.

Analizowane urzędy wskazały, że w większości (67%) badane są potrzeby pracowniczek i pracowników w zakresie szkoleń związanych z obsługą klientek i klientów z niepełnosprawnościami.

Na przestrzeni ostatnich 3 lat w badanych PUP realizowano szereg szkoleń związanych z obsługą klientek i klientów z niepełnosprawnościami,

wśród nich najczęściej realizowano szkolenia:

- obsługa klientki i klienta z niepełnosprawnością - 53% urzędów,
- metody pracy w procesie aktywizacji zawodowej osoby z niepełnosprawnością - 31% urzędów,

- dostępność cyfrowa - 24% urzędów,
- dostępność informacyjno-komunikacyjna - 20,5% urzędów,
- komunikacja i język prosty lub podobne - 17% urzędów,
- dostępność architektoniczna - 17% urzędów,
- znajomość funkcjonowania różnych grup osób z niepełnosprawnościami - 11% urzędów,
- savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami lub podobne - 8,5% urzędów.

Wśród realizowanych szkoleń dominują szkolenia z obszaru dostępności. Jednocześnie 21% badanych PUP wskazuje, że w latach 2021-2024 nie było realizowanych żadnych szkoleń z zakresu obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami.

Wyniki badania pokazują, że w latach 2021-2023 liczba pracowniczek i pracowników biorąca udział w ww. szkoleniach stanowiła do 10% zespołu (45% wskazań) oraz 11-50% zespołu (16%) wskazań. Tylko 1 badany PUP wskazał, że szkoleniami został objęty cały zespół pracowniczy.

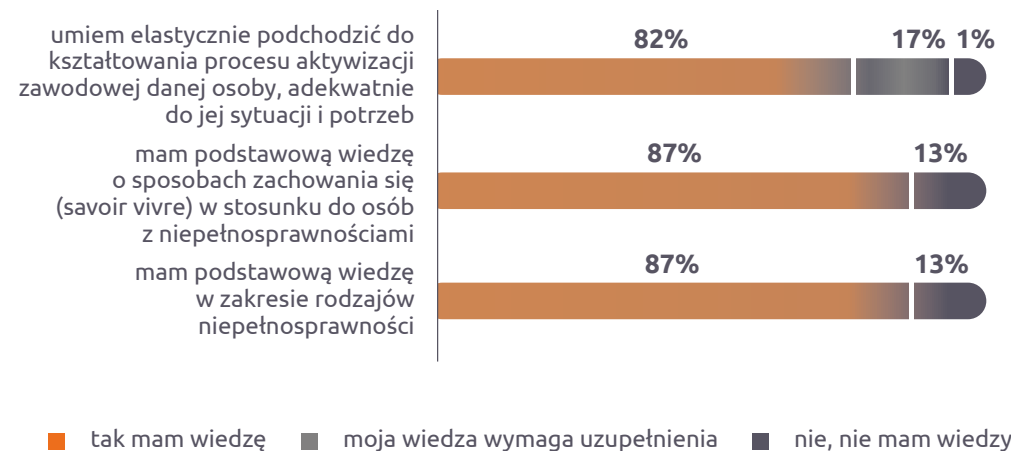
Podnoszenie kompetencji kadry może odbywać się także poprzez systematyczne przekazywanie zespołowi informacji dotyczących współpracy z osobami

z niepełnosprawnościami. Jak pokazuje badanie, urzędy najczęściej wykorzystują w tym celu mailing, intranet oraz spotkania wewnętrzne zespołów.

Respondentki i respondenci wywiadów mówili, że urząd przekazuje pracowniczkom i pracownikom informacje dotyczące współpracy z osobami z niepełnosprawnościami za pomocą różnych kanałów komunikacji. Wskazywano na regularnie organizowane spotkania i szkolenia, na których omawiane są kwestie związane z obsługą osób z niepełnosprawnościami.

Wskazywano również, że informacje te są przekazywane za pomocą wewnętrznych komunikatorów, e-maili oraz newsletterów. Dodatkowo, w urzędach funkcjonują wewnętrzne portale, na którym pracowniczki i pracownicy mogą znaleźć materiały szkoleniowe i wytyczne dotyczące współpracy z osobami z niepełnosprawnościami.

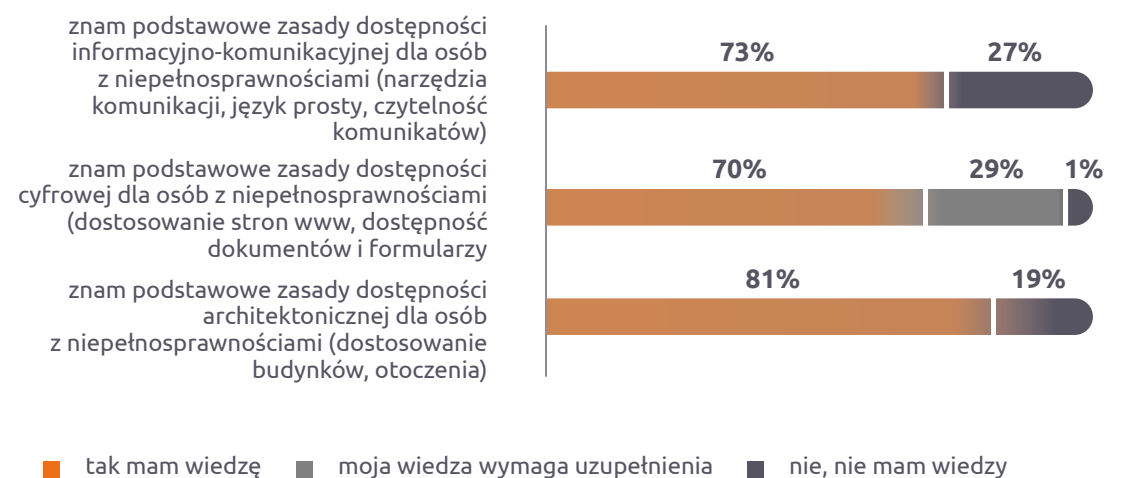
Samoocena urzędów w zakresie wiedzy o obsłudze klientek i klientów z niepełnosprawnością jest wysoka. Odpowiedź „tak, mam wiedzę” wynosi 82-87% w poszczególnych kategoriach merytorycznych. Najwyżej oceniona została wiedza w zakresie sposobów zachowania się oraz rodzajów niepełnosprawności (po 87%).



Wykres 13. Samoocena przygotowania do pracy z klientkami i klientami z niepełnosprawnościami (n=82).
Źródło: opracowanie własne.

Samoocena urzędów w zakresie wiedzy o dostępności jest również wysoka. Odpowiedź „tak, mam wiedzę” wynosi 70-81% w poszczególnych obszarach

dostępności. Najwyżej oceniona została wiedza w zakresie dostępności architektonicznej, najniższej cyfrowej.



Wykres 14. Samoocena wiedzy w różnych obszarach dostępności (n=82).
Źródło: opracowanie własne.

Respondentki i respondenci wywiadów indywidualnych mówiły i mówili, że jako urząd są częściowo przygotowane i przygotowani do pracy z klientkami i klientami z niepełnosprawnościami. Ich zdaniem pracowniczki i pracownicy urzędów regularnie uczestniczą w szkoleniach dotyczących obsługi osób z niepełnosprawnościami, w tym w szkoleniach z zakresu komunikacji z osobami niesłyszącymi i niewidomymi. Respondenci wskazywali jednak, że mimo tych działań, wciąż istnieje potrzeba dalszego podnoszenia kompetencji personelu pracowniczego, szczególnie w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami psychicznymi.

Połowa badanych urzędów wskazuje, że w 2024 roku planują podnoszenie kompetencji pracowniczek i pracowników w zakresie obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Potwierdzały i potwierdzali to respondentki i respondenci wywiadów, wskazując, że planowane są kolejne szkolenia, które mają na celu zwiększenie wiedzy i umiejętności pracowników w zakresie obsługi osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

Jednocześnie respondentki i respondenci wywiadów indywidualnych wskazywały i wskazywali, że w obsłudze klientek i klientów z niepełnosprawnościami urzędy spotykają się z wieloma

wyzwaniami.

Badane i badani mówiły i mówili, że jednym z głównych problemów są bariery architektoniczne, które utrudniają dostęp do urzędu. Kolejnym wyzwaniem są bariery komunikacyjne, szczególnie w przypadku osób z niepełnosprawnościami słuchu i mowy. Zdaniem respondentek i respondentów, osoby pracujące w urzędzie często nie mają odpowiednich kompetencji do komunikacji z tymi osobami, co utrudnia efektywną obsługę. Przedmiotowe trudności występują mimo wcześniejszych deklaracji dotyczących posiadania wiedzy w zakresie niepełnosprawności.

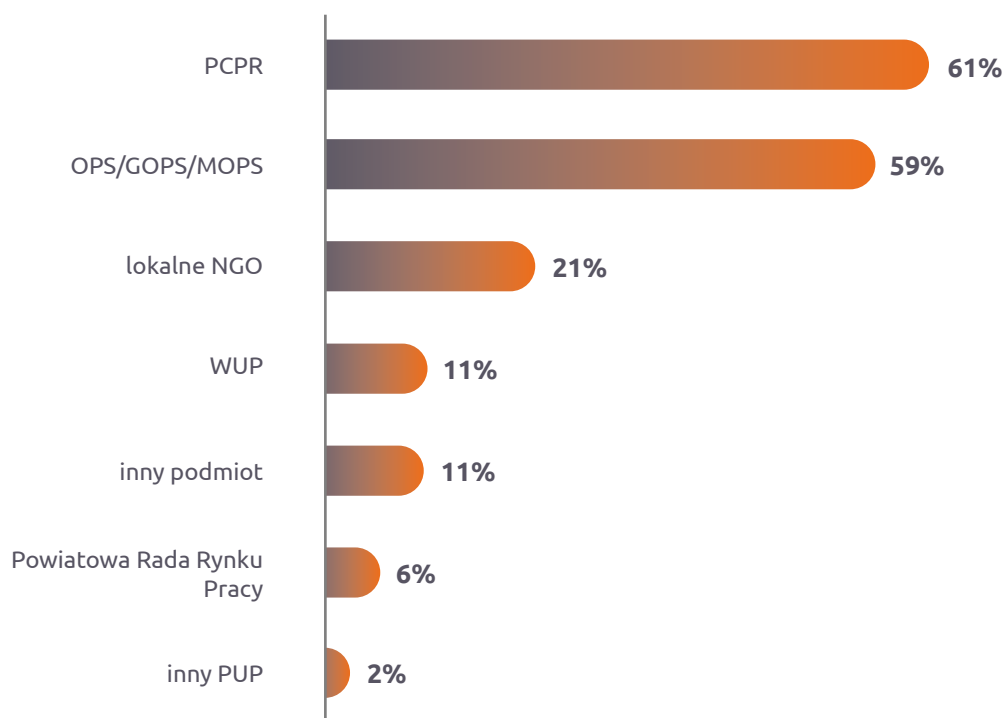


Współpraca międzysektorowa

Podmioty, z jakimi współpracują PUP

Powiatowe Urzędy Pracy wskazują, że współpracę podejmują najczęściej z jednostkami takimi, jak PCPR czy jednostki pomocy społecznej. Z lokalnymi NGO współpracuje tylko

co trzeci badany urząd. Trudno zatem mówić o współpracy międzysektorowej, gdyż jako podstawowe instytucje współpracujące wskazywane zostały podmioty publiczne.



Wykres 15. Podmioty, z jakimi najczęściej współpracują badane PUP na rzecz aktywizacji zawodowej klientek i klientów z niepełnosprawnościami? (wielokrotny wybór) (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Wśród innych podmiotów, z jakimi współpracują PUP wskazano m.in. jednostki samorządu terytorialnego (urzędy, szkoły, przedszkola, biblioteki, domy kultury itp.) czy PFRON. Trzeba

podkreślić, że podmioty te również pochodzą z sektora publicznego.

Respondentki i respondenci wywiadów wskazywały i wskazywali na współpracę

w zakresie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami dodatkowo na Specjalne Ośrodki Szkolno-Wychowawcze czy Domy Pomocy Społecznej. Współpraca z organizacjami pozarządowymi pojawiała się w wywiadach zdecydowanie rzadziej.

Zgodnie z wynikami uzyskanymi w ramach badania ilościowego, na terenie działania badanych urzędów znajdują się lokalne, regionalne i ogólnopolskie organizacje pozarządowe wyspecjalizowane w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami. Tylko 3 urzędy wskazały, że nie ma takich podmiotów lub nie mają wiedzy w tym

zakresie.

Większość urzędów współpracuje z organizacjami pozarządowymi w formule niesformalizowanej (np. organizując wspólnie targi pracy, spotkania). Na tę formę współpracy wskazało 55% badanych.

Respondentki i respondenci wywiadów indywidualnych wskazywały i wskazywali, że urzędy współpracują z różnymi podmiotami na rzecz aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami, w tym z organizacjami pozarządowymi, domami pomocy społecznej oraz zakładami aktywności zawodowej.

Zakres współpracy międzysektorowej

45% ankietowanych wskazało, że ich instytucje nie podejmują współpracy międzysektorowej. Jednocześnie te podmioty, które współpracę podejmują, realizują ją w formie wspólnych inicjatyw, takich jak np. organizacja targów

pracy, czy w ramach innych działań, najczęściej o charakterze informacyjno-promocyjnym. Podobne wnioski prezentowano podczas wywiadów indywidualnych.



Wykres 16. Rodzaje współpracy międzysektorowej pomiędzy PUP a NGO w latach 2020-2023 (n=82) (wielokrotny wybór)
Źródło: opracowanie własne.

Najczęściej wskazywanymi przez respondentki i respondentów wywiadów formami współpracy PUP z NGO były targi pracy, warsztaty oraz szkolenia, które mają na celu zwiększenie szans osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy. Dodatkowo podejmowane są również działania informacyjno-promocyjne, np. promowanie projektów realizowanych przez organizacje pozarządowe na stronach internetowych urzędów pracy.

„Robimy takie spotkanie co roku, na którym są pracownicy urzędu, PFRON i ZUS. Osoby z niepełnosprawnościami kompleksowo, w jednym miejscu

mogą się dowiedzieć o zasadach otrzymania tych środków na podjęcie działalności.

W wywiadach podkreślano specyfikę relacji podejmowanych przez PUP z NGO. Dominują relacje o charakterze wykonawczym, brakuje współpracy partnerskiej i wspólnych inicjatyw zakładających równorzędną pozycję obu podmiotów.

„Współpracujemy z Zakładem Aktywności Zawodowej, Stowarzyszeniami, ze wszystkimi domami pomocy społecznej. Na zasadzie takiej, że wspomagamy. Nawet jeżeli oni piszą jakieś projekty, to my ich wspomagamy jako sponsorzy nagród.

Warto podkreślić, że w latach 2020-2023 tylko 2 badane urzędy zlecały zadania dot. aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami do realizacji przez NGO. Zlecenia obejmowały realizację staży i szkoleń. PUP rzadko zlecały zadania dotyczące aktywizacji zawodowej osób

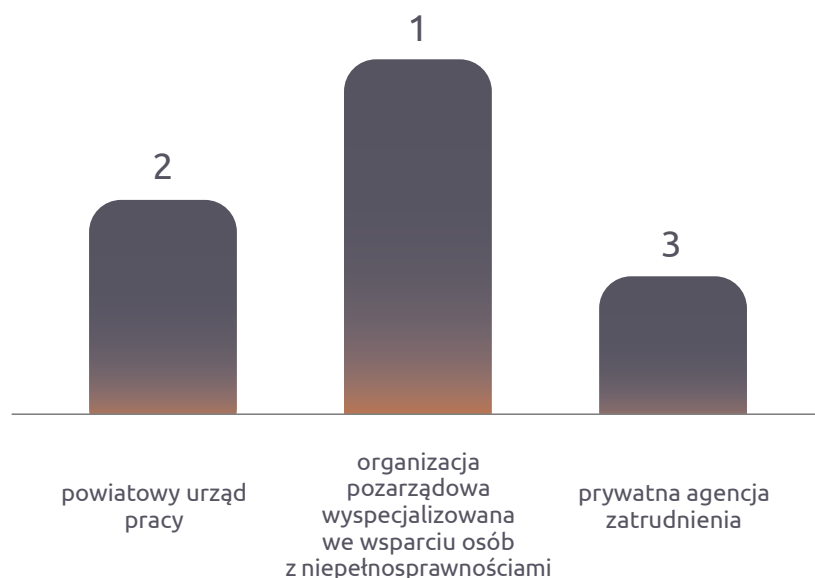
z niepełnosprawnościami bezpośrednio do organizacji pozarządowych. Organizacje pozarządowe realizowały również szkolenia, warsztaty oraz doradztwo zawodowe. Przedmiotowe działania nie były jednak realizowane odpłatnie.

Możliwości rozwoju współpracy międzysektorowej

Respondentki i respondenci wywiadów wskazywały i wskazywali, że widzą możliwość rozszerzenia współpracy międzysektorowej. Przedmiotowa współpraca byłaby jednak możliwa tylko wtedy, gdy dana organizacja wystąpi z inicjatywą jej podjęcia do PUP.

Pomimo obecnie występujących uwarunkowań i praktyk w zakresie kształtowania współpracy międzysektorowej, PUP wyraźnie dostrzegają istotną rolę organizacji pozarządowych w systemie wsparcia

osób z niepełnosprawnościami. Na postawione pytanie: „Jaki w Państwa opinii, typ podmiotu najefektywniej wspiera osoby z niepełnosprawnościami w trwałym wejściu/powrocie na rynek pracy?” aż 62% badanych urzędów wskazało, że jest to organizacja pozarządowa wyspecjalizowana we wsparciu osób z niepełnosprawnościami. 37% uznało, że jest to PUP, a tylko 1%, że jest to prywatna agencja zatrudnienia.



Rysunek 1. Podmioty, które według badanych, najefektywniej wspierają osoby z niepełnosprawnościami w trwałym wejściu/powrocie na rynek pracy.

Źródło: opracowanie własne.

Respondentki i respondenci wywiadów wskazywały i wskazywali, że możliwy zakres współpracy PUP z organizacjami pozarządowymi obejmuje szeroki wachlarz działań. Zdaniem respondentek i respondentów, organizacje pozarządowe mogą wspierać PUP w organizowaniu szkoleń, warsztatów oraz doradztwa zawodowego dla osób z niepełnosprawnościami. Ponadto, organizacje te mogą uczestniczyć w projektach mających na celu poprawę dostępności usług oferowanych przez PUP. Współpraca może również

obejmować wspólne działania informacyjno-promocyjne, które mają na celu zwiększenie świadomości na temat dostępnych form wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami.

Respondentki i respondenci wskazywały i wskazywali także, że organizacje pozarządowe mogą wspierać PUP w procesie aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami na wiele sposobów. Zdaniem respondentek i respondentów, organizacje te mogą prowadzić specjalistyczne szkolenia

i warsztaty, które pomogą osobom z niepełnosprawnościami zdobyć nowe kwalifikacje i umiejętności. Ponadto, organizacje pozarządowe mogą oferować doradztwo zawodowe oraz wsparcie psychologiczne, które jest kluczowe dla osób zmagających się z trudnościami w sprawnym wejściu i funkcjonowaniu na rynku pracy. Współpraca może również obejmować organizowanie targów pracy oraz innych wydarzeń, które umożliwią osobom z niepełnosprawnościami nawiązanie kontaktów z potencjalnymi pracodawcami. Badane i badani dostrzegali i dostrzegali także, że współpraca merytoryczna byłaby możliwa, o czym mówi jedna z osób badanych:

Organizacje pozarządowe mają też specjalistów (...), powinniśmy się nawzajem uzupełniać.

Pomimo dostrzegania korzyści ze współpracy oraz uznania istotnej roli organizacji pozarządowych w aktywizacji zawodowej osób z niepełnosprawnościami większość urzędów wciąż patrzy na tę współpracę

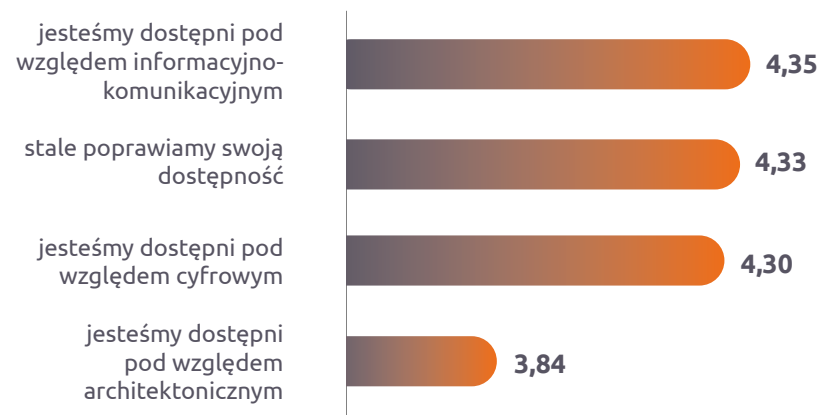
wąsko – głównie przez pryzmat wspólnych działań o charakterze informacyjno - promocyjnym.

Ważnym zagadnieniem podejmowanych podczas wywiadów było określenie warunków niezbędnych do rozwoju współpracy PUP i NGO wspierających osoby z niepełnosprawnościami. W tej kwestii respondentki i respondenci wskazywały i wskazywali, że konieczne jest zwiększenie świadomości i zrozumienia wzajemnych potrzeb i możliwości. Zdaniem badanych ważne jest również stworzenie formalnych ram współpracy, które określą zasady i cele wspólnych działań. Ponadto, istotne jest zapewnienie odpowiednich środków finansowych na realizację wspólnych projektów oraz regularne spotkania i wymiana informacji. Współpraca powinna być oparta na wzajemnym zaufaniu i zaangażowaniu obu stron.

Dostępność usług



Samoocena badanych urzędów pod względem dostępności ich usług jest wysoka. PUP najwyżej oceniły swoją dostępność w obszarze informacyjno-komunikacyjnym – średnia ocen wyniosła 4,35 punktów w skali 1-5.



Wykres 17. Przygotowanie urzędu do obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Skala ocen 1-5, gdzie 1 jest najniższą, a 5 najwyższą oceną (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Aspekt dostępności usług był również podejmowany podczas wywiadów. W przeciwieństwie do badania ankietowego, uczestniczki i uczestnicy wywiadów częściej dostrzegały i dostrzegali problemy w obszarze dostępności, jednocześnie podkreślając, że w razie takiej potrzeby usługa jest maksymalnie dostosowywana do potrzeb klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Badane i badani wskazywały i wskazywali, że największe bariery w obszarze

Osoby ankietowane wysoko oceniły także poziom działań podejmowanych na rzecz stałej poprawy dostępności (4,33 pkt).

dostępności urzędów dotyczą przede wszystkim barier architektonicznych. Zdaniem respondentek i respondentów, problemem jest brak windy w budynkach urzędów, co utrudnia dostęp osobom z niepełnosprawnościami ruchowymi. Wskazywano również na wąskie wejścia, które nie pozwalają na swobodne poruszanie się wózkami inwalidzkimi, o czym mówi jedna z osób badanych:

„Osoba, która przyjeżdża do nas, chce się zarejestrować jako poszukująca pracy jest na wózku. Mamy wjazd, mamy dzwonek, ale mamy bardzo wąskie wejście. Czasami ten przejazd wózkiem jest trudny, te nowoczesne wózki są dużo węższe i one bez problemu przejeżdżają tą drugą częścią budynku. Natomiast głównym wejściem taka osoba z niepełnosprawnością nie jest w stanie się dostać.

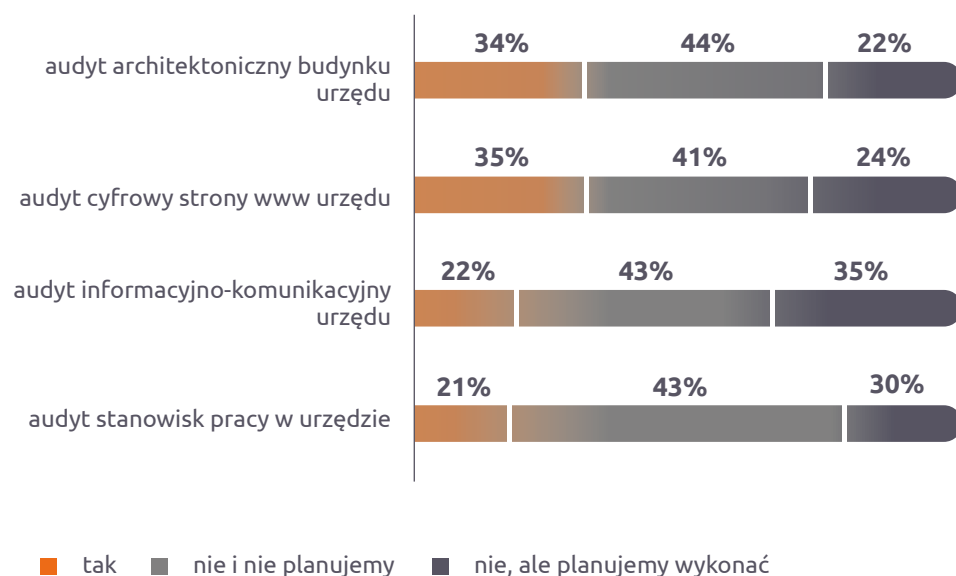
Respondentki i respondenci wskazywały i wskazywali także na brak odpowiednich oznaczeń i podjazdów, co dodatkowo utrudnia dostęp do urzędu. W obszarze barier cyfrowych duży problem stanowi brak dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niedowidzących oraz brak tłumacza migowego online. Rozmówczynie i rozmówcy wskazywały i wskazywali również na niedostateczne przeszkolenie zespołu pracowniczego w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami, co wpływa na jakość komunikacji i obsługi.

Ważnym elementem działań na rzecz poprawy dostępności mogłaby być współpraca z trzecim sektorem. Zwracały i zwracali na nią uwagę respondentki i respondenci wywiadów indywidualnych. Zdaniem badanych, organizacje mogą doradzać w zakresie dostosowania infrastruktury urzędów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, w tym w zakresie likwidacji barier architektonicznych. Ponadto, organizacje pozarządowe mogą wspierać urzędy w dostosowywaniu stron internetowych oraz materiałów informacyjnych do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Współpraca może również obejmować organizowanie szkoleń dla zespołu pracowniczego urzędów, aby zwiększyć ich kompetencje w zakresie obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami.

Aktualny stan zapewnienia dostępności w ocenie kadry badanych urzędów

Część badanych urzędów wykonywała audyty architektoniczne (34%), cyfrowe (35%), informacyjno-komunikacyjne (22%) i stanowisk pracy w urzędzie (21%). Udział wykonanych audytów w badanej grupie nie jest jednak wysoki. Relatywnie wysoki odsetek

badanych urzędów deklaruje, że w ogóle nie planuje wykonywać audytów, przy czym najwięcej nie planuje realizować audytu informacyjno-komunikacyjnego (35%).



Wykres 18. Audyty wykonane oraz planowane do wykonania w badanych podmiotach (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Około 1/3 wszystkich wykonanych audytów zrealizowały podmioty zewnętrzne, część wykonana została we własnym zakresie przez pracowniczki i pracowników urzędów. Najwięcej zleconych do wykonania na zewnątrz audytów to audyty architektoniczne – 73% wszystkich wykonanych audytów, kolejno cyfrowe – 59% wykonanych audytów.

Wszystkie, poza jednym, badane urzędy mają przygotowaną deklarację dostępności zgodnie z ustawą

o dostępności cyfrowej.

64% badanych urzędów przygotowywało również plany na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Obowiązek przygotowania tego dokumentu wynika z ustawy o zapewnieniu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami. Część urzędów wskazała, że taki plan został przygotowany w powiecie i obejmuje działania PUP.

Dostępność architektoniczna

W zakresie dostępności architektonicznej samoocena urzędów obejmowała kilka kluczowych aspektów – wejście do budynku, poziome i pionowe ciągi komunikacyjne, stanowisko obsługi klientów.

Zdecydowana większość badanych urzędów wskazała, że do budynku może wejść osoba z problemami w poruszaniu się. Część budynków posiada wejście z poziomu ulicy i nie ma progów powyżej 2 cm (35%), część wyposażona jest w podjazdy/pochylnie lub ma zamontowaną windę/podnośnik (56%). 7% badanych (6 urzędów) wskazało, że w budynku urzędu występują bariery, które uniemożliwiają wejście do budynku osobie na wózku.

Samo wejście do budynku w większości badanych urzędów jest wolne od barier, drzwi mają przynajmniej 90 cm szerokości i można je otworzyć bez użycia znacznej siły – wskazuje tak 78% badanych.

Przestrzeń komunikacyjną, jak pokazuje analiza wyników, są w większości niedostępne, w przestrzeniach obiektów (korytarze, przejścia, ciągi komunikacyjne) występują różnice w wysokości, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają osobie poruszającej się na wózku lub osobie z niepełnosprawnością wzroku bezpieczne poruszanie się po obiekcie. Tylko 26% badanych urzędów wskazuje na dostępność przestrzeni.

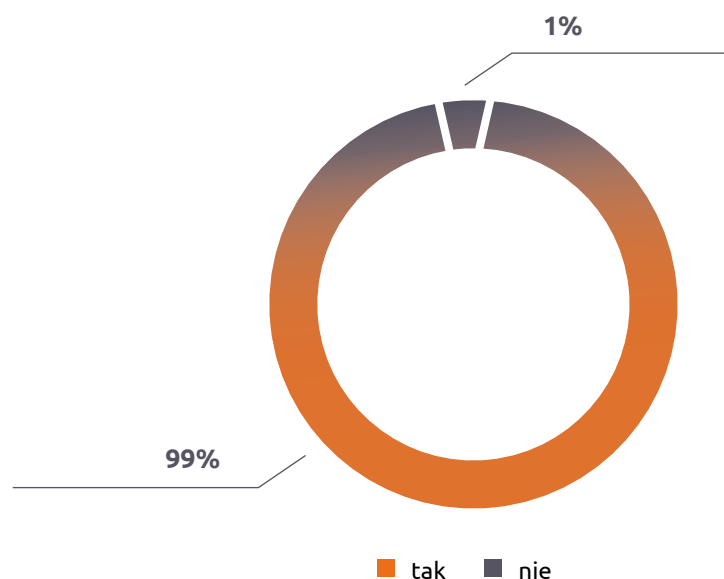
Pozostałe 40% twierdzi, że przestrzenie są niedostępne, a 34% wskazuje na dostępność częściową.

Drzwi zewnętrzne i wewnętrzne wykonane z przezroczystego materiału (np. tafla szkła), czytelnie oznaczone (np. mają pasy ostrzegawcze w kontrastowych kolorach, naklejone na co najmniej dwóch poziomach) funkcjonują jedynie w 54% badanych podmiotach.

Co trzeci badanych urząd nie zapewnia stanowiska obsługi dostępnego dla klientek i klientów

poruszających się na wózkach (obniżony blat, możliwość podjechania wózkiem pod blat).

Prawie wszyscy badani wskazują, że zapewniają możliwość wejścia do budynku z psem asystującym (99%).



Wykres 19. Możliwość wejścia do budynku z psem asystującym (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

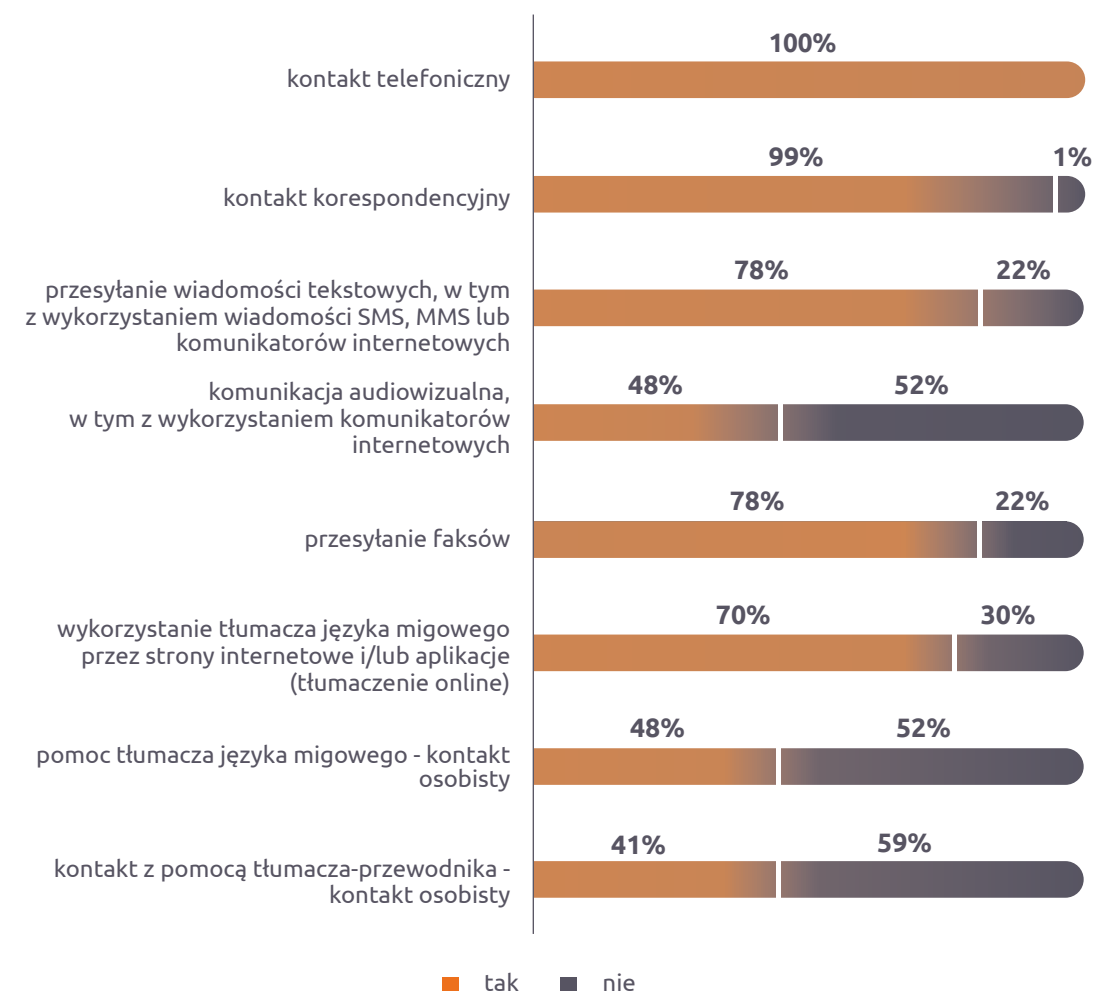
Badane podmioty wskazały, że podejmują działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności architektonicznej, np. pozyskując dofinansowanie z PFRON. Dzięki temu możliwe jest wyposażenie

w windy dla osób poruszających się na wózkach, czy wykonanie nawierzchni antypoślizgowych w ciągach komunikacyjnych.

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

Badane urzędy w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej umożliwiają komunikację z urzędem zarówno w formie telefonicznej, jak i pisemnej. Pozostałe formy komunikacji są nie w pełni dostępne, przy czym widoczny jest brak możliwości komunikowania się klientki

czy klienta z wykorzystaniem tłumacza PJM (kontakt osobisty). Taką formę kontaktu zapewnia jedynie niecała połowa badanych urzędów (48%). Komunikacja z pomocą tłumacza-przewodnika (kontakt osobisty) jest możliwa w 41% badanych urzędów.



Wykres 20. Możliwe sposoby komunikowania się z urzędem (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Kontakt osobisty z tłumaczem PJM urzędy zapewniają najczęściej w terminie do 3 dni roboczych. 8% urzędów potrzebuje na zorganizowanie tej formy komunikacji więcej niż 3 dni, a 35% urzędów wskazuje, że nie posiada takiej usługi w ogóle.

Większość badanych podmiotów – aż 70% nie posiada urządzeń lub środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, takich jak np. pętle

indukcyjne, systemy FM, systemy na podczerwień (IR), systemy Bluetooth.

Urzędy podejmują działania na rzecz poprawy dostępności informacyjno-komunikacyjnej. Badane i badani wskazywały i wskazywali na plany zakupów pętli indukcyjnej, która mogłaby w przyszłości wspomóc komunikację z osobami z niej korzystającymi.

Działania podejmowane na rzecz poprawy zapewnienia dostępności

Analiza wyników badania ankietowego wykazała, że urzędy podejmują działania na rzecz poprawy dostępności. Wśród tych działań znalazły się m.in. przeprowadzenie prac remontowych/modernizacyjnych, które spowodowały, że budynek jest bardziej dostępny architektonicznie - działania takie miały miejsce w 55% badanych urzędów. 13% podmiotów planuje realizację takich przedsięwzięć. Najwięcej działań zrealizowano jednak

w zakresie poprawy dostępności cyfrowej treści umieszczonych na stronie www podmiotu - 84% urzędów wskazało na podjęcie takich działań, a kolejne 6% planuje ich realizację.



Wykres 21. Podjęte i planowane działania na rzecz zapewnienia poprawy dostępności (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Wśród dodatkowych działań wspierających dostępność, najczęściej badanych urzędów pojawiały się prace nad wypracowaniem procedur w obszarze dostępności - 59% badanych tego typu działanie przeprowadziło, a kolejne 15% badanych je planuje.

Przedmiotowe działania pojawiały się również w wywiadach, podczas których respondentki i respondenci podkreślały i podkreślali, że w ich instytucjach funkcjonują procedury i standardy dotyczące obsługi klientki i klienta z niepełnosprawnościami. Zdaniem badanych, dokumenty te zawierają wytyczne dotyczące komunikacji z osobami z różnymi

rodzajami niepełnosprawności, w tym z osobami niesłyszącymi i niewidomymi. Rozmówczynie i rozmówcy wskazywały i wskazywali również, że w dokumentach tych znajdują się informacje na temat dostępności architektonicznej urzędu oraz procedur związanych z udzielaniem wsparcia osobom z niepełnosprawnościami. Dodatkowo, w urzędach funkcjonuje ogólny standard obsługi klientki i klienta, który zawiera elementy dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami, takie jak np. elastyczność w zakresie ustalania terminów poszczególnych działań oraz indywidualne podejście do każdej osoby.

W ramach działań poprawiających dostępność zrealizowano także szkolenia dla pracowniczek i pracowników. Ich celem było zwiększenie otwartości na klientki i klientów z niepełnosprawnościami – wskazało na nie 53% badanych, kolejne 18% je planuje. Pojawiła się

również kwestia podjęcia współpracy z organizacjami pozarządowymi na rzecz poprawy dostępności – 56% badanych ją podjęło, kolejne 12% ma ją w planach, a 6% nie planuje takiej współpracy podejmować.



Wykres 22. Podjęte i planowane działania wspierające poprawę dostępności. (n=82)

Źródło: opracowanie własne.

Wśród innych działań, jakie zostały podjęte na rzecz zapewniania poprawy dostępności znalazły się m.in. powołanie zespołu ds. dostępności, szkolenia PJM dla pracowniczek i pracowników, oznakowanie drzwi, wejść, klamek dla osób niedowidzących, montaż i udostępnienie pętli indukcyjnej.

Respondentki i respondenci wywiadów wskazywały i wskazywali, że w ostatnich latach urzędy podejmowały różnorodne działania

mające na celu zwiększenie dostępności urzędu dla osób z niepełnosprawnościami. Wykonano m.in. podjazdy, oznaczenia dla osób słabowidzących oraz przeszkolono osoby zatrudnione w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami. Badane i badani wskazywały i wskazywali również na współpracę z organizacjami pozarządowymi oraz lokalnymi instytucjami, które wspierają osoby z niepełnosprawnościami w zakresie poprawy stanu dostępności. W ramach

planów na kolejne lata deklarowano dostosowywanie infrastruktury urzędów, w tym instalacje wind, rozwijanie dostępności cyfrowej czy wprowadzenie tłumacza migowego online.

Respondentki i respondenci wywiadów podkreślały i podkreślali, że klientki i klienci z niepełnosprawnościami rzadko zgłaszają swoje potrzeby dotyczące dostępności usług. Zgłoszenia te najczęściej dotyczą barier architektonicznych, takich jak brak windy czy wąskie wejścia. Zgłoszenia dotyczą również potrzeby dostosowania dokumentów i formularzy do potrzeb osób niedowidzących oraz potrzeby tłumacza migowego online. Zdarzają się również zgłoszenia dotyczące potrzeby większej elastyczności w ustalaniu terminów wizyt oraz skorzystania ze wsparcia psychologicznego. Respondentki i respondenci wskazywali, że starają się reagować na zgłoszenia klientek i klientów i w miarę możliwości dostosowywać usługi do ich potrzeb.

Respondentki i respondenci wskazywali, że w urzędzie powinno się wprowadzić kilka kluczowych zmian, aby klientki i klienci z niepełnosprawnościami mogły i mogli być obsługiwani z pełną dostępnością i dostosowaniem do ich potrzeb. Zdaniem badanych, priorytetowe działanie powinna stanowić poprawa dostępności architektonicznej – m.in. instalacja

wind oraz poszerzenie wejść i przejść w korytarzach, aby umożliwić swobodne poruszanie się wózkami. Wyraźnie artykułowano również potrzebę korzystania z usług tłumacza PJM oraz dostosowania stron internetowych do potrzeb osób słabowidzących i niewidomych. Zdaniem rozmówczyń i rozmówców ważne jest również zwiększenie liczby szkoleń dla pracowniczek i pracowników w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz wprowadzenie standardów obsługi tych osób. Potrzeba szkoleń wynika z codziennych wyzwań, o których tak mówi jedna z osób:

„Szkolenia się pojawiają i bywamy na tych szkoleniach. Nie korzystamy jednak z tego tak na co dzień. I wciąż nie mamy tej wiedzy, pomimo szkoleń i sygnałów jak pracować z taką grupą osób.

Respondentki i respondenci wywiadów indywidualnych wskazywały i wskazywali, że jedną z dobrych praktyk w zakresie obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami jest indywidualne podejście do każdej osoby. Ważne jest, aby każda osoba z niepełnosprawnością była traktowana z empatią i zrozumieniem. Wskazywano również na praktykę wychodzenia naprzeciw potrzebom klientek i klientów, np. poprzez obsługę na parterze budynku, gdy osoba nie może wejść na wyższe piętra.

Wnioski i rekomendacje

Liczne obawy i braki specjalistycznej wiedzy w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnościami

Badanie potwierdziło, że wśród pracowniczek i pracowników PUP wciąż istnieją stereotypy i obawy dotyczące obsługi osób z niepełnosprawnościami. Wskazano na brak odpowiedniego doświadczenia i wiedzy dotyczącej pracy z tą grupą i dostosowywania oferty pracy do indywidualnych potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Pracowniczki i pracownicy PUP często obawiają się, że nie będą w stanie odpowiednio zrozumieć i właściwie odpowiedzieć na potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Stereotypy dotyczące niepełnosprawności i jej wpływu na możliwości zatrudnienia na różnych stanowiskach pracy są widoczne zarówno w aspekcie oferowanych usług, jak i miejsc oraz rodzajów oferowanej pracy.

W wyniku tego typu działań osoby z niepełnosprawnościami relatywnie rzadko korzystają ze wsparcia aktywizacyjnego PUP i stanowią istotną część osób bezrobotnych długoterminowo.

Na przygotowanie do wsparcia osób z niepełnosprawnościami bez wątpienia ma również wpływ oferta szkoleniowa i ograniczone możliwości podnoszenia wiedzy, przez pracowniczki i pracowników

PUP, w tym zakresie. W rezultacie, osoby z niepełnosprawnościami często napotykają na bariery komunikacyjne i organizacyjne, które utrudniają im dostęp do wsparcia i usług oferowanych przez PUP. Zwiększenie częstotliwości i zakresu tematycznego szkoleń dotyczących obsługi i kształtowania wsparcia aktywizacyjnego dla osób z niepełnosprawnościami dla kadry PUP mogłoby istotnie wpłynąć na poprawę ich przygotowania do pracy z tą grupą osób. Docelowo mogłoby skutkować zwiększeniem liczby osób obsługiwanych przez PUP z tej grupy i wpłynąć na poprawę efektów zatrudnieniowych (krótszy czas aktywizacji zawodowej i wyższy wskaźnik zatrudnienia) tej grupy osób.

Niewystarczający dostęp do narzędzi wspierających obsługę klientek i klientów z niepełnosprawnościami

Wyniki badania pokazują, że większość urzędów nie posiada odpowiednich narzędzi do obsługi osób z niepełnosprawnościami. Tylko 3% PUP posiada urządzenia do obsługi osób słabosłyszących, a 70% urzędów nie posiada takich urządzeń jak pętle indukcyjne, czy systemy FM. Brak odpowiednich narzędzi technologicznych i komunikacyjnych sprawia, że osoby z niepełnosprawnościami mają utrudniony dostęp do informacji

i usług oferowanych przez PUP. Na przykład, brak tłumacza PJM online oznacza, że osoby niesłyszące nie mogą skutecznie komunikować się z kadrą urzędów. Ponadto, brak dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niedowidzących i niewidomych sprawia, że mają one duże trudności z uzyskaniem potrzebnych informacji. Istotną rolę w ograniczeniu dostępu do usług odgrywają także wciąż licznie występujące w urzędach bariery architektoniczne. W efekcie osoby z niepełnosprawnościami są wykluczone z pełnego korzystania z usług PUP, co ogranicza ich możliwości znalezienia pracy i aktywnego uczestnictwa w rynku pracy. Warto również zauważyć, że brak odpowiednich narzędzi do obsługi osób z niepełnosprawnościami może prowadzić do frustracji i zniechęcenia zarówno wśród klientek i klientów, jak i pracowniczek i pracowników urzędów. Pracownicy PUP mogą czuć się bezradni i niewłaściwie przygotowani do pracy z tą grupą osób, co może negatywnie wpływać na ich motywację i zaangażowanie w pracę.

Wprowadzenie odpowiednich narzędzi technologicznych i komunikacyjnych, takich jak pętle indukcyjne, systemy FM, tłumacze PJM online oraz dostosowanie stron internetowych i poprawa dostępności architektonicznej mogłoby znacząco poprawić sytuację

i zwiększyć dostępność usług dla osób z niepełnosprawnościami. Ponadto, regularne szkolenia i warsztaty dla pracowniczek i pracowników PUP w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami mogłyby zwiększyć ich kompetencje i pewność siebie w pracy z tą grupą klientek i klientów.

Niewielka skala prowadzenia zindywidualizowanych działań wspierających procesy aktywizacyjne osób z niepełnosprawnościami

Badanie wykazało, że większość urzędów oferuje osobom z niepełnosprawnościami te same usługi, co pozostałym klientkom i klientom, bez uwzględnienia specyficznych potrzeb tej grupy. Tylko 16% urzędów oferuje usługi dopasowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Brak dedykowanych działań wspierających sprawia, że osoby z niepełnosprawnościami mają poważne trudności w znalezieniu pracy i aktywnym uczestnictwie w rynku pracy. Brak specjalistycznych szkoleń i warsztatów dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami sprawia, że proces podnoszenia ich kwalifikacji i zdobywania nowych umiejętności jest mniej efektywny, niż w sytuacji uwzględnienia w nim specyfiki ich funkcjonowania.

Ponadto, rzadko występujące jednostkowe podejście do osoby z niepełnosprawnością sprawia, że ich indywidualne potrzeby i ograniczenia nie są uwzględniane w procesie wsparcia. Przedmiotowe działanie może realnie wpływać na skalę dotarcia i objęcia usługami rynku pracy w PUP osób z niepełnosprawnościami.

Wprowadzenie tego typu działań wspierających, takich jak specjalistyczne szkolenia, warsztaty, doradztwo zawodowe oraz wsparcie psychologiczne, mogłoby znacząco poprawić sytuację i zwiększyć szanse osób z niepełnosprawnościami na znalezienie pracy i aktywne uczestnictwo w rynku pracy.

Selekcja ofert pracy pod kątem możliwości i ograniczeń osób z niepełnosprawnościami

Wyniki badania pokazują, że część PUP dokonując selekcji ofert pracy dla osób z niepełnosprawnościami uwzględnia aspekt niepełnosprawności. 25% badanych wskazało, że przedstawia osobom z niepełnosprawnościami jedynie oferty wprost kierowane do tej grupy osób. 70% urzędów oferuje osobom z niepełnosprawnościami wszystkie dostępne oferty pracy.

Selekcja ofert pracy pod kątem możliwości i ograniczeń osób z niepełnosprawnościami może prowadzić do ograniczenia ich realnych

szans na znalezienie odpowiedniego zatrudnienia. W efekcie stosowania takiego podejścia do procesu pośrednictwa pracy klientki i klienci z niepełnosprawnościami mają ograniczone możliwości wyboru interesujących ofert pracy, co z kolei skutkuje akceptowaniem ofert pracy, które nie zawsze odpowiadają ich kwalifikacjom i preferencjom. Dodatkowym aspektem, jaki warto mieć na uwadze jest wpływ stosowania selektywnego wyboru ofert pracy na utrwalanie stereotypów i uprzedzeń dotyczących zdolności do pracy osób z niepełnosprawnościami zarówno wśród instytucji publicznych, jak i współpracujących z nimi pracodawców.

Zmiana podejścia do wyszukiwania ofert pracy dla osób z niepełnosprawnościami i położenie większego nacisku na kompetencje i potencjał zawodowy danej osoby, zamiast jej niepełnosprawności, mogłaby znacząco zwiększyć ich szanse na znalezienie stabilnego i oferującego różne możliwości rozwoju zatrudnienia.

Brak współpracy międzysektorowej

Badanie wykazało, że współpraca między PUP a organizacjami pozarządowymi jest bardzo ograniczona, zarówno jeśli chodzi o skalę, jak i jej zakres. Tylko co trzeci urząd współpracuje z lokalnymi

NGO, a współpraca ta najczęściej dotyczy działań o charakterze informacyjno-promocyjnym. Brakuje współpracy partnerskiej i wspólnych działań oraz zlecania realizacji usług aktywizacyjnych. Biorąc pod uwagę niewielką liczbę osób z niepełnosprawnościami korzystających ze wsparcia PUP, podejmowanie współpracy z NGO działającymi dużo bliżej społeczności lokalnych i mających większe doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, znacznie oddalonymi od rynku pracy mogłoby istotnie poprawić skalę dotarcia do tej grupy osób i objęcia ich usługami rynku pracy. Współpraca z organizacjami pozarządowymi mogłaby również wesprzeć PUP w zakresie przygotowania kadry do pracy i prowadzenia działań dla tej grupy osób, co przełożyłoby się na zwiększenie efektywności oferowanego wsparcia. Organizacje pozarządowe dzięki koncentracji na pracy z tą grupą osób dysponują specjalistyczną wiedzą i doświadczeniem, które mogłoby być cennym wsparciem dla PUP. Ponadto, współpraca z NGO mogłaby prowadzić do wymiany doświadczeń i najlepszych praktyk możliwych do wykorzystania również w procesach aktywizacji prowadzonych przez pracowniczki i pracowników publicznych służb zatrudnienia. Współpraca z organizacjami pozarządowymi

mogłaby również dotyczyć realizacji działań dostępnościowych w urzędach. Obecny model współpracy okazjonalnej i dotyczącej głównie działań pomocniczych, a nie usług rynku pracy nie gwarantuje przepływu wiedzy i wykorzystania potencjału NGO, jaki mają one w obszarze rynku pracy i dostępności.

Budując współpracę partnerską warto zakładać regularność spotkań, wzajemne uczenie się i wymianę informacji między PUP a NGO tak, aby lepiej rozumieć wzajemne potrzeby partnerek i partnerów i możliwości działania.

Brak pełnej dostępności budynków oraz świadczonych usług

Samoocena urzędów w zakresie dostępności jest wysoka, waha się od 4,35 dla dostępności informacyjno – komunikacyjnej do 4,30 dla dostępności cyfrowej (skala 1-5). Jednak analiza szczegółowych danych w badanych obszarach dostępności pokazuje, że urzędy powinny podjąć jeszcze wiele działań. Konieczna jest poprawa dostępności architektonicznej- liczne bariery utrudniają dostęp do urzędu. Zidentyfikowano także liczne bariery komunikacyjne, szczególnie dot. osób głuchych. Brakuje także kompetencji, wiedzy i zrozumienia dla potrzeby zapewniania dostępności.

Podsumowanie

Uzyskane wyniki badania potwierdzają założoną hipotezę główną oraz hipotezy szczegółowe. Powiatowe Urzędy Pracy wspierają osoby z niepełnosprawnościami w ograniczonym zakresie. Do kluczowych przyczyn tego stanu zaliczają się: brak specjalistycznej wiedzy i kompetencji w obszarze wsparcia tej grupy oraz różnego typu problemy w obszarze dostępności. Mając na uwadze wskazania PUP niezbędne jest wprowadzenie strategicznej zmiany w sposobie funkcjonowania PUP. Poza rozszerzeniem zakresu osób, które mogą być wspierane przez PUP (zgodnie z nową ustawą będą mogły być to też osoby bierne zawodowo), niezbędne jest właściwe przygotowanie urzędów do pracy z grupami szczególnie defaworyzowanymi na rynku pracy.

W tym celu niezbędne jest podjęcie następujących działań:

- systemowa analiza procedur funkcjonujących w PUP zarówno w zakresie obsługi, jak i prowadzonych procesów aktywizacji zawodowej;
- analiza procedur funkcjonujących w PUP dotyczących zatrudniania, adaptacji i pracy w urzędach – biorąc pod uwagę obecne problemy kadrowe otwarcie się na zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami w samych urzędach może nie tylko pomóc w podniesieniu wskaźnika zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami w ogóle, ale też podnieść kompetencje pracowniczek i pracowników PUP do współpracy z tą grupą osób, co będzie miało też przełożenie na sposób świadczenia przez nich wsparcia;
- zapewnienie szkoleń podnoszących kompetencje pracowniczek i pracowników PUP, nie tylko w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami, ale też metodologii pracy i kształtowania procesów aktywizacji zawodowej z uwzględnieniem specyfiki funkcjonowania danej osoby;
- poprawa dostępności architektonicznej, informacyjno-komunikacyjnej i cyfrowej urzędów, możliwa m.in. dzięki zapewnieniu w budżetach instytucji środków na rozwiązania dostępnościowe. Przedmiotowe rozwiązania są niezwykle ważne z perspektywy obsługi osób z niepełnosprawnościami i możliwości zapewnienia im

dostępnych procesów aktywizacji zawodowej;

rozwój współpracy międzysektorowej:

- systematyczne szkolenia i warsztaty dotyczące korzyści i zakresu i możliwych sposobów formalizowania współpracy międzysektorowej – działania edukacyjne mogą wpłynąć na poprawę nastawienia urzędów do tego obszaru działań;
- wypracowanie i wdrożenie przyjaznych procedur umożliwiających sprawne formalizowanie współpracy PUP z innymi podmiotami niepublicznymi i zlecanie im usług, do których te podmioty mają lepszy potencjał realizacyjny;
- zlecanie NGO specjalizującym się w realizacji usług rynku pracy dla osób z niepełnosprawnościami prowadzenia szkoleń i warsztatów dla kadry PUP dotyczących obsługi i wsparcia osób z niepełnosprawnościami (nie tylko dla osób zajmujących się obsługą klientek i klientów, ale dla szerszej grupy pracowniczej, w tym też kadry managerskiej i HR);
- systemowe premiowanie PUP, które wdrażają model współpracy międzysektorowej w ramach usług aktywizacyjnych i dostępnościowych. Jak pokazuje praktyka taka współpraca powoduje, że PUP otrzymują wyższe wyniki w zakresie liczby wspieranych osób z niepełnosprawnościami oraz w zakresie wskaźnika ich zatrudnienia.



Bibliografia

Bibliografia

1. Dane z jednostkowych raportów o stanie zapewniania dostępności przygotowanych przez Powiatowe Urzędy Pracy udostępnione Fundacji Aktywizacja przez Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej.
2. Informacja Rządu Rzeczypospolitej Polskiej o działaniach podejmowanych w 2022 r. na rzecz realizacji postanowień uchwały Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 1 sierpnia 1997 r. Karta Praw Osób Niepełnosprawnych, <https://www.sejm.gov.pl/sejm9.nsf/druk.xsp?nr=3647>
3. Konwencja ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami sporządzoną w Nowym Jorku 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz.1169).
4. Projekt ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia, <https://legislacja.gov.pl/projekt/12385409>
5. Strategia na rzecz osób z niepełnosprawnościami na lata 2021-2030, <https://niepelnosprawni.gov.pl/p,170,strategia-na-rzecz-osob-z-niepelnosprawnosciami-2021-2030>
6. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2019 poz. 1696).
7. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848 ze zm.).
8. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się Dz.U. 2011 Nr 209 poz. 1243 ze zm.).
9. Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 roku o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jedn.: Dz.U. z 2011 r. Nr 127, poz. 721 ze zm.).

Spis wykresów, rysunków

Spis wykresów

Wykres 1. Osoba wypełniająca ankietę, n=82	20
Wykres 2. Wskaźnik zatrudnienia osób z niepełnosprawnościami, n=82	22
Wykres 3. Udział osób z niepełnosprawnościami w populacji osób zarejestrowanych w badanych PUP (n=82)	28
Wykres 4. Stopień niepełnosprawności zarejestrowanych w Urzędzie klientek i klientów (bez względu na status), n=82	28
Wykres 5. Rodzaje niepełnosprawności osób zarejestrowanych w Urzędzie jako bezrobotne i poszukujące pracy (można było zaznaczyć do dwóch odpowiedzi), n=82	29
Wykres 6. Jakie najważniejsze działanie należy podjąć, aby osoby z niepełnosprawnościami częściej trafiły do PUP w celu uzyskania wsparcia w zakresie znalezienia zatrudnienia? (wielokrotny wybór) (n=82)	32
Wykres 7. Orzeczenie o niepełnosprawności, a działania podejmowane przez Urząd, n=82	36
Wykres 8. Oferty pracy dla klientek i klientów z niepełnosprawnościami w Urzędach Pracy, n=82	38
Wykres 9. Usługi oferowane przez Urzędy Pracy osobom z niepełnosprawnościami - różnice w ofercie, n=82	40
Wykres 10. Usługi, z których najchętniej korzystają w Urzędzie Pracy osoby z niepełnosprawnościami (można było zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź), n=82	41
Wykres 11. Przyczyny długotrwałego bezrobocia osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędach, n=82	44
Wykres 12. Przygotowanie urzędu do obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Skala ocen 1-5, gdzie 1 jest najniższą, a 5 najwyższą oceną (n=82)	45
Wykres 13. Samoocena przygotowania do pracy z klientkami i klientami z niepełnosprawnościami (n=82).	47

Wykres 14. Samoocena wiedzy w różnych obszarach dostępności (n=82).	47
Wykres 15. Podmioty, z jakimi najczęściej współpracują badane PUP, na rzecz aktywizacji zawodowej klientek i klientów z niepełnosprawnościami? (wielokrotny wybór) (n=82)	52
Wykres 16. Rodzaje współpracy międzysektorowej pomiędzy PUP a NGO w latach 2020-2023 (n=82) (wielokrotny wybór)	54
Wykres 17. Przygotowanie urzędu do obsługi klientek i klientów z niepełnosprawnościami. Skala ocen 1-5, gdzie 1 jest najniższą, a 5 najwyższą oceną (n=82)	60
Wykres 18. Audyty wykonane oraz planowane do wykonania w badanych podmiotach (n=82)	62
Wykres 19. Możliwość wejścia do budynku z psem asystującym (n=82)	64
Wykres 20. Możliwe sposoby komunikowania się z urzędem (n=82)	65
Wykres 21. Podjęte i planowane działania na rzecz zapewniania poprawy dostępności (n=82)	67
Wykres 22. Podjęte i planowane działania wspierające poprawę dostępności. (n=83)	68

Spis rysunków

Rysunek 1. Podmioty, które według badanych, najefektywniej wspierają osoby z niepełnosprawnościami w trwałym wejściu/powrocie na rynek pracy.	56
--	----

