

Raport



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



Grupa badana - 82 Powiatowe Urzędy Pracy ze wszystkich województw w Polsce

Metody badawcze:



82 PUP

ankieta z modułem samooceny w zakresie dostępności urzędu



15 PUP

wywiady indywidualne pogłębione

Kluczowe wyniki badania:

- w **72%** urzędów wskaźnik zatrudnienia pracowniczek i pracowników z niepełnosprawnościami wynosi ponad **6%**,
- osoby z niepełnosprawnościami stanowią **9%** zarejestrowanych osób bezrobotnych i **27%** osób zarejestrowanych jako poszukujące pracy,
- mediana liczby osób z niepełnosprawnościami zarejestrowanych w Urzędach jako bezrobotne to **161**, poszukujące pracy to **21**,
- przeważają osoby z orzecznym lekkim stopniem niepełnosprawności,
- przeważającą grupą są osoby z orzeczeniem z uwagi na narząd ruchu.

Wsparcie oferowane przez PUP zarejestrowanym osobom z niepełnosprawnościami:

Orzeczenie o niepełnosprawności klientek i klientów często determinowało podejmowane przez Urząd działania w obszarze proponowanych usług - tylko **57%** urzędów wskazuje, że sposób realizacji usługi nie różni się od tych oferowanych wszystkim klientom i klientkom.

57%
sposób realizacji usług nie różni się od sposobu realizacji usług oferowanych pozostałym klientkom i klientom



43%
sposób realizacji usług różni się od sposobu realizacji usług oferowanych pozostałym klientkom i klientom

zakres usług kierowanych przez urzędy do klientek i klientów z niepełnosprawnościami jest według znacznej części ankietowanych taki sam jak wobec pozostałych osób (**81%**),

większość urzędów proponowała pracę na wszystkich stanowiskach, jakie były dostępne (**72%**),

Kompetencje kadry urzędu:

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%**).

W latach 2021-2023 liczba pracowniczek i pracowników biorąca udział w szkoleniach z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnościami stanowiła najczęściej do **10%** zespołu (wskazuje tak **45%** badanych).

Współpraca międzysektorowa:

Powiatowe Urzędy Pracy wskazują, że współpracę podejmują najczęściej z jednostkami takimi, jak PCPR czy jednostki pomocy społecznej oraz innymi jednostkami publicznymi. **Z lokalnymi NGO współpracuje tylko co trzeci badany urząd.**

Dostępność urzędów i świadczonych usług:

Samoocena badanych urzędów pod względem dostępności ich usług jest wysoka. PUP najwyżej oceniły swoją dostępność w obszarze informacyjno-komunikacyjnym (skala 1-5).

4,35

jesteśmy dostępni pod względem informacyjno-komunikacyjnym

4,30

jesteśmy dostępni pod względem cyfrowym

3,84

jesteśmy dostępni pod względem architektonicznym

Średnia ocen w zakresie stałej poprawy swojej dostępności w badanych urzędach wyniosła **4,33**.

Główne wnioski z badania

1. liczne obawy i braki specjalistycznej wiedzy w zakresie wsparcia osób z niepełnosprawnościami,
2. niewystarczający dostęp do narzędzi wspierających obsługę klientek i klientów z niepełnosprawnościami,
3. niewielka skala prowadzenia zindywidualizowanych działań wspierających procesy aktywizacyjne osób z niepełnosprawnościami,
4. selekcja ofert pracy pod kątem możliwości i ograniczeń osób z niepełnosprawnościami,
5. brak współpracy międzysektorowej,
6. brak pełnej dostępności budynków oraz świadczonych usług.