

Normativní instrukce č. 29/2009

„Postup při zajišťování bilanční diagnostiky jako poradenského nástroje na úřadech práce“

Určeno pro: úřady práce

Vypracoval: odb. 42, Mgr. Maroušek
Počet stran: 6 stran + 4 strany příloh
Č.j.: 2009/40146 - 421

Datum platnosti: od 7.9.2009

Datum účinnosti: od 7.9.2009

Ruší: Oznámení č. 3/2000

Doplňuje: Normativní instrukci č. 19/2009

I. Úvod

Tato normativní instrukce stanovuje jednotný postup úřadů práce při realizaci bilanční diagnostiky, která je jednou z forem poradenství, realizovanou veřejnými službami zaměstnanosti podle § 22 odst. 1 písm. b) vyhlášky č. 518/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyhláška“).

Bilanční diagnostika jako poradenský proces s využitím komplexních odborných diagnostických metod směřuje k optimálnímu využití schopností a potenciálu člověka při jeho pracovním uplatnění. Speciální poradci úřadu práce (psychologové) se pomocí bilanční diagnostiky snaží zjistit co nejvhodnější využití schopností, dovedností, zájmů a motivace klienta pro jeho optimální začlenění na trhu práce.

Jedním z článků proaktivních opatření v oblasti zaměstnanosti, daných Usnesením vlády ČR č. 640 z 23. 6. 1999, o opatřeních na podporu zaměstnanosti osob obtížně umísťitelných na trhu práce, je budování sítě bilančně diagnostických pracovišť (BDP) pro potřeby komplexního zhodnocení schopností a možností člověka vzhledem k jeho budoucímu pracovnímu uplatnění. Základní kvalifikační předpoklady a rámcová metodika pro realizaci bilanční diagnostiky jsou popsány v této normativní instrukci.

Bilanční diagnostika má praktické využití ve dvou rovinách:

- a. Využití dosavadních schopností a získaných zkušeností člověka pro vykonávání příbuzných povolání.
- b. Definování nezbytných dovedností a vědomostí, které je schopen uchazeč o zaměstnání získat dalším profesním vzděláváním pro to, aby mohl následně vykonávat jiné povolání, nebo si udržet povolání stávající a zjistil své reálné předpoklady pro kariérový růst.

Bilanční diagnostika je určena fyzickým osobám evidovaným na úřadu práce. Při výběru fyzických osob evidovaných na úřadu práce do bilanční diagnostiky jsou úřady práce povinné postupovat v souladu s § 4 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole.

V případě dlouhodobě nezaměstnaných, obtížně umístitelných uchazečů o zaměstnání, s nízkou motivací k hledání zaměstnání a nejasnou či málo reálnou představou o vhodném zaměstnání může být bilanční diagnostika používána jako nástroj pro stanovení aktivit individuálního akčního plánu nebo jeho aktualizaci.

Služby bilanční diagnostiky jsou ve veřejných službách zaměstnanosti zajišťovány úřady práce samostatně nebo prostřednictvím externích dodavatelů.

II. Metodická síť bilanční diagnostiky úřadů práce

1. Metodickou síť bilanční diagnostiky úřadů práce tvoří následující úřady práce, které pod vedením odboru realizace služeb zaměstnanosti sekce politiky zaměstnanosti a trhu práce MPSV zabezpečují dodržování jednotného metodického postupu a standardů kvality při výkonu bilanční diagnostiky pro potřeby veřejných služeb zaměstnanosti.

Jedná se vždy o dvě metodická pracoviště v každé územní jednotce NUTS 2 ¹

SEVEROZÁPAD	ÚP Děčín	ÚP Teplice
JIHOZÁPAD	ÚP Plzeň - město	ÚP Tábor
STŘEDNÍ ČECHY	ÚP Kolín	ÚP Beroun
SEVEROVÝCHOD	ÚP Pardubice	ÚP Hradec Králové
JIHOVÝCHOD	ÚP Třebíč	ÚP Brno – město
STŘEDNÍ MORAVA	ÚP Zlín	ÚP Olomouc
SEVERNÍ MORAVA	ÚP Ostrava	ÚP Nový Jičín
PRAHA	ÚP hl. m. Prahy	

2. Zástupci metodických bilančně diagnostických pracovišť a dalších úřadů práce, které samostatně poskytují bilanční diagnostiku jako poradenskou službu, ředitelka odboru realizace služeb zaměstnanosti a vedoucí oddělení dalšího profesního vzdělávání a volby povolání tvoří pracovní skupinu při odboru realizace služeb zaměstnanosti sekce politiky zaměstnanosti a trhu práce MPSV pro zabezpečení jednotnosti, funkčnosti a kvality služeb bilanční diagnostiky

¹ Podle společné evropské klasifikace územních statistických jednotek, která je právně závazná v členských zemích EU v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1059/2003 ze dne 26. května 2003.

zajišťovaných úřady práce na území ČR.

3. Pracoviště ÚP Děčín jako gesční metodické pracoviště koordinuje s pracovní skupinou činnost v oblasti normotvorné, metodické a v oblasti kontroly kvality.

III. Hlavní úkoly metodických pracovišť:

- průběžné ověřování metodiky používaných bilančně diagnostických metod,
- supervizní činnost při interpretacích diagnostických technik ve spádové oblasti,
- návrhy a ověřování aplikace nových metod,
- odborná pomoc spádovým bilančně diagnostickým pracovištím při úřadech práce,
- pomoc při sestavování dohod uzavřených mezi úřady práce a externími institucemi zabezpečujícími bilančně diagnostické služby, včetně kontroly jejich obsahu,
- průběžné sledování odborné připravenosti a kontrola odborných výstupů institucí a pracovníků poskytujících služby v oblasti bilanční diagnostiky v roli externího dodavatele úřadům práce na základě smluvního vztahu (souvisí s personálním, technickým a metodickým vybavením),
- průběžné sledování odborné připravenosti pracovníků poskytujících služby v oblasti bilanční diagnostiky na úřadech práce (návrhy na školení, konzultace atd.).

Úřad práce v roli zadavatele bilanční diagnostiky z důvodu zajištění úkolů uvedených v kapitole III. této normativní instrukce informuje úřad práce, který plní funkci místně příslušného metodického pracoviště pro bilanční diagnostiku o výběru dodavatele bilanční diagnostiky.

IV. Externí dodavatelé v oblasti bilanční diagnostiky

1. Z výčtu hlavních úkolů metodických pracovišť je zřejmé, že bilančně diagnostické služby mohou poskytovat pro úřady práce i externí poskytovatelé, vybraní v zadávacím řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“) úřadem práce jako smluvní partner. Tito externí poskytovatelé musí splňovat mimo základních rovněž profesní a technické kvalifikační požadavky uvedené v § 54 a § 56 odst. 2 zákona o veřejných zakázkách, které podrobněji stanovuje úřad práce v roli veřejného zadavatele. Úřad práce stanoví tyto kvalifikační požadavky minimálně v rozsahu uvedeném v části V. této normativní instrukce.

2. Další podrobné informace týkající se metodiky výkonu a sledování kvality bilanční diagnostiky jsou obsaženy v *Metodice práce při bilanční diagnostice*, která je přílohou této normativní instrukce.

3. Z organizace a způsobu zabezpečování bilanční diagnostiky vyplývá, že způsob zajišťování této služby (interní nebo externí) závisí na podmínkách a rozhodnutí úřadu práce.

4. Bilančně diagnostické služby poskytované externími institucemi pro potřeby úřadu práce jsou hrazeny z prostředků státního rozpočtu a ESF určených pro oblast

aktivní politiky zaměstnanosti v souladu se zákonem č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou.

V. Profesní a technické kvalifikační předpoklady podle § 54 a § 56 odst. 2) zákona o veřejných zakázkách pro poskytování bilanční diagnostiky závazné pro úřady práce v rámci zadávací dokumentace na výběr externího dodavatele

Profesní kvalifikační předpoklady

Splnění profesních kvalifikačních předpokladů prokáže dodavatel, který předloží:

a) výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán,

b) doklad o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci, tj. v tomto případě:

živnostenské oprávnění k živnosti vázané:

- **"Psychologické poradenství a diagnostika"** (příloha č. 2 k zákonu č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů)

Splnění profesního kvalifikačního předpokladu dle písmene b) prokáže dodavatel samostatně nebo prostřednictvím subdodavatele v souladu s § 51 odst. 4 zákona o veřejných zakázkách.

Technické kvalifikační předpoklady

Splnění technických kvalifikačních předpokladů prokáže dodavatel samostatně nebo prostřednictvím subdodavatele v souladu s § 51 odst. 4 zákona o veřejných zakázkách:

- Osvědčením o vzdělání a odborné kvalifikaci na úrovni:
 - (i) vysokoškolské vzdělání v oboru psychologie, a současně
 - (ii) odborná praxe v alespoň jedné z následujících oblastí:
 - psychologická diagnostika;
 - psychologie práce,
 - poradenská psychologie,
 - pedagogická psychologie,

v případě odborného garanta v rozsahu 3 roky praxe u jednooborové psychologie a 5 let u dvouoborové psychologie, v případě ostatních osob odpovědných za poskytování bilanční diagnostiky v rozsahu 1 rok praxe u jednooborové psychologie a 3 roky praxe u dvouoborové psychologie.

- Doložením výborné znalosti a schopností samostatné práce s diagnostickým softwarem DiarosWin nebo jiným testově, kvalitativně a technicky obdobným softwarem a dalšími standardizovanými psychodiagnostickými metodami odborného garanta a ostatních osob odpovědných za poskytování bilanční diagnostiky.

Dodavatel doloží vzdělání a odbornou kvalifikaci osob odpovědných za poskytování bilanční diagnostiky:

1. písemným dokladem o dosaženém vzdělání,
 2. písemným potvrzením o délce praxe,
 3. písemným dokladem nebo referencemi o schopnostech práce s diagnostickým softwarem DiarosWin nebo jiným testově, kvalitativně a technicky obdobným softwarem, tj. například kopií pracovní smlouvy s dřívějším zaměstnavatelem nebo smlouvami, které dokládají odbornou praxi v provádění bilanční diagnostiky, případě tyto doklady v kombinaci s vyjádřením či referencemi dřívějšího zaměstnavatele či dřívějšího zadavatele.
- Doložením vlastnictví odpovídajících psychodiagnostických testů pro poskytování bilanční diagnostiky - software DiarosWin nebo jiného testově, kvalitativně a technicky obdobného softwaru a dalších standardizovaných psychodiagnostických testů.

V rámci smluvních ujednání mezi zadavatelem – úřadem práce a dodavatelem služby - externím poskytovatelem bilanční diagnostiky, úřad práce stanoví dodavateli povinnost:

- respektovat základní metody a výstupy stanovené v *Metodice práce při bilanční diagnostice*, která je přílohou této normativní instrukce,
- respektovat Chartu kvality, která je součástí *Metodiky práce při bilanční diagnostice*,
- umožnit úřadům práce, které pro daný NUTS 2 vykonávají funkci metodického pracoviště pro bilanční diagnostiku, provedení kontroly kvality metodického postupu a výstupů z poskytované služby,
- sdílet odborná data zjištěná při bilanční diagnostice,
- dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů
- nepostoupit osobní údaje třetí straně, přičemž za třetí stranu není považováno metodické pracoviště bilanční diagnostiky podle příslušného NUTS 2 a úřad práce, kde je uchazeč o zaměstnání evidován, v případě, že zadavatelem bilanční diagnostiky je jiný úřad práce.

Kontrolu plnění smluvních podmínek mezi dodavatelem a zadavatelem při výkonu bilanční diagnostiky provádí a na místě šetří úřad práce v roli zadavatele ve spolupráci s metodickým pracovištěm bilanční diagnostiky v rámci kontroly kvality poskytování služby.

Úřad práce ve smlouvě mezi zadavatelem a dodavatelem stanoví ujednání o vypovězení smlouvy v případě neplnění povinností ze strany dodavatele.

Přílohy

Metodika práce při bilanční diagnostice

V Praze dne 2. září 2009

Ing. Štefan Duháň

zastupující vrchní ředitel sekce politiky zaměstnanosti a trhu práce

Příloha normativní instrukce „Postup při zajišťování bilanční diagnostiky jako poradenského nástroje na úřadech práce“

METODIKA PRÁCE PŘI BILANČNÍ DIAGNOSTICE

Bilanční diagnostika (dále jen „BDG“) je proces poměrně časově náročný. Sestává ze skupinových a individuálních konzultací, sběru dat, analýzy a syntézy potřebných poznatků. Vychází z pracovní psychologie, psychodiagnostických metod, využívá poznatků z oblasti lidských zdrojů, analýzy a prognózy regionálního trhu práce, konkrétních profesních a anamnestických údajů klienta a dalších potřebných údajů.

Informativní vstupní část

Vysvětlení klientovi, čeho se BDG týká, co pro něho může znamenat, jaké postupné kroky budou po sobě následovat, jaké očekávané výsledky může klient využít. Součástí tohoto vstupního bloku je i působení na motivační složku klienta, na jeho iniciativu, aktivitu a osobní angažovanost.

Sběr dat

Jedná se o posouzení jak subjektivně vnímaných, tak i objektivně zjištěných údajů o klientovi, většinou sejmутých písemnou formou při využití skupinových aktivit:

- Sebehodnocení,
- test schopností,
- osobnostní dotazníky,
- výkonové testy,
- projektivní techniky.

Individuální rozhovor

Slouží k doplnění potřebných údajů o klientovi, zjištění jeho postojů, zájmů, pracovní motivace, kompetencí, profesních zkušeností, rodinného zázemí, atd.

I v průběhu individuálního rozhovoru je znovu třeba působit na klientovu motivaci, posilovat jeho sebevědomí, vytvářet podmínky k pozitivnímu náhledu na jeho uplatnění na trhu práce. Může zde být i prostor pro orientaci v prvních návrzích možných „projektů“ řešení individuální situace klienta.

Vytvoření strategie

Poradce na základě zjištěných údajů o klientovi svou diagnostickou úvahou vytváří prioritní projekty pro klienta. Jsou zpracovány variantním způsobem.

Závěrečný individuální rozhovor

Konzultace nad navrženými projekty je finální fází BDG. S těmito variantami řešení by se měl klient plně identifikovat. Musí mít pocit, že vytypované prioritní oblasti vycházejí z něho, jsou produktem jeho myšlení, jeho rozhodnutí.

Doporučená časová dotace

Práce s klientem: 16 hod

- vstupní pohovor (zájmy, motivace, profesní kariéra)
- testování – DiarosWin nebo jiný testovč, kvalitativně a technicky obdobný software a další standardizované psychodiagnostické metody
- vyhodnocení testů a zjištění anamnestických údajů o klientovi
- závěrečný pohovor

Interpretace a vypracování zprávy pro úřad práce: 2 – 4 hod.

Celkem 18 – 20 hod.

Individuální práci s klientem mohou předcházet skupinové aktivity zaměřené na motivačně sebereflektivní část s využitím prvků skupinové dynamiky. Doporučený rozsah skupinové práce je 10 hod.

Tento počet hodin je možno rozšířit v závislosti na „obtížnosti klienta“ (skupiny). Například dlouhodobě nezaměstnaní bez vzdělání apod.

VÝSTUPY BDG

Výstupem poradenského procesu BDG je „Závěrečná zpráva bilanční diagnostiky“, která je pro klienta dokumentem, který mu má usnadnit orientaci v jeho předpokladech, silných stránkách osobnosti, případně vhodných postupech k nalezení pracovní příležitosti. Umožní mu však i orientaci v jeho případných nedostacích, rezervách, či nevhodných řešení další profesní dráhy.

Závěrečnou zprávu, která obsahuje výstupy BDG může v případě externích dodavatelů podepsat jen odborný garant nebo jiná osoba odpovědná za poskytování bilanční diagnostiky, jejichž prostřednictvím dodavatel prokazuje splnění technických kvalifikačních předpokladů podle části V. Normativní instrukce 29/2009. Garant ručí za kvalitu a dodržování příslušných vydaných norem Sekce politiky zaměstnanosti a trhu práce MPSV.

Závěrečnou zprávu může klient využít pro eventuální doložení jeho vhodnosti pro poptávanou profesi při

- jednání s konkrétním zaměstnavatelem
- účasti na výběrovém řízení

Komplexní závěrečná zpráva o BDG je vlastnictvím pouze a jenom klienta !!!

Úřad práce, který je zadavatelem poradenského procesu BDG a úřad práce, u kterého je klient evidován, dostávají k dispozici „Závěrečnou zprávu“, která obsahuje všechna tvrdá data o klientovi (anamnestické a profesní údaje, rámcově zdravotní stav, vzdělání a kvalifikace) plus závěrečná doporučení a směry, kterými se má klient, ale i poradenský pracovník ÚP řídit.

Na základě těchto doporučení může potom ÚP využívat další poradenské aktivity, jako jsou :

- intenzivní individuální poradenský proces,
- účast na Job clubových aktivitách,
- rekvalifikační aktivity,

- zvýšení či rozšíření stávající, případně získání nové kvalifikace formou dalšího studia,
- další nástroje aktivní politiky zaměstnanosti

CHARTA KVALITY

Pro zachování jednotných výstupů z poradenského procesu BDG a jejich vysoké kvalitativní úrovně, a tedy i praktické využitelnosti, byla zpracována tzv. **Charta kvality**. Jedná se o soubor kritérií, jejichž dodržování bude předmětem kontroly. Každý subjekt poskytující služby v oblasti poradenského procesu BDG se zavazuje tuto Chartu kvality dodržovat.

Charta kvality má devět bodů, které se týkají jednotlivých oblastí činnosti:

1. Struktura a organizace BDG

- Je plně přizpůsobena potřebám BDG a to v prostorovém uspořádání a vybavení.
- Personální vybavení plně odpovídá potřebám BDG a je v souladu s „metodikou“.
- Všechny používané prostředky, testy, metodické pomůcky, softwarové vybavení atd. jsou pouze legálního původu.
- Nositel BDG je otevřen širokému okolí, odkud čerpá nejnovější poznatky a sám dává k dispozici aktuální dokumentární zdroje.

2. Lidské zdroje

- Za odborné zpracování BDG je zodpovědný psycholog, který úzce spolupracuje s dalšími odborníky.
- Cílem BDG je vždy klient, je v zájmu nositele BDG neustálé zkvalitňování poskytovaných služeb a to především neustálým vzděláváním všech zúčastněných, aktivním získáváním nejnovějších poznatků a účastí na odborných akcích týkajících se BDG.

3. Klientela BDG

- Nositel BDG je povinen chránit všechny údaje o klientovi, a pracovat vždy podle etických norem, kodexu psychologa ve veřejných službách zaměstnanosti a kodexu poradce.
- Při provádění BDG je nositel povinen přísně dbát všech zákonných norem a právních úprav.

4. Nositel BDG má vždy poradní a podpůrnou roli, klient je aktivním prvkem BDG.

5. Prováděná BDG musí být u každého klienta výrazně individuální.

6. Pro každého klienta musí být stanoven reálný akční plán profesního uplatnění klienta.

- Klient musí být se závěry a akčním plánem srozumitelně seznámen včetně časových předpokladů a dílčích aktivit.
- Klient sám nese zodpovědnost za realizaci akčního plánu.

7. Závěrečná zpráva musí odpovídat požadavkům metodiky.

- Závěrečná zpráva je majetkem klienta a může být využita pouze v jeho prospěch a s jeho souhlasem.

8. BDG může být předmětem odborné a věcné kontroly pro zlepšování kvality procesu.

- Kontrolu může provádět pouze metodické pracoviště bilanční diagnostiky nebo v případě externí služby zadavatel (případně v součinnosti obou). Po dohodě s MPSV je možno dočasně pověřit touto činností další subjekt.

9. Nositel BDG je povinen neustále dodržovat kvalitu poskytované služby.

- BDG je především a pouze poradenský proces a služba klientovi.