

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ  
ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ООН В УКРАЇНІ



# ПРОФІЛЮВАННЯ ТА КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

П О С І Б Н И К



Проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні»  
напрямок «Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення і жінок»

МІНІСТЕРСТВО СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ  
ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ООН В УКРАЇНІ



# ПРОФІЛЮВАННЯ ТА КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ НАСЕЛЕННЯ

П О С І Б Н И К

---

Проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні» напрям  
«Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення і жінок»

---

2017



**Посібник «Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення»** підготовлено в межах проекту «Підтримка реформи соціального сектору в Україні» за напрямом «Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення та жінок», який був реалізований Програмою розвитку Організації Об'єднаних Націй (ПРООН) за фінансової підтримки Уряду Туреччини, у партнерстві з Державною службою зайнятості України та Міністерством соціальної політики України протягом 2017 року. Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають офіційну позицію Уряду Туреччини, або Організації Об'єднаних Націй, зокрема ПРООН або інших агенцій ООН.

**Профілювання та кейс-менеджмент в сфері зайнятості населення: метод. посібник** [авт. кол.: О. Волгіна, Н. Гусак] / упорядн. – заг. ред. О. Іванова, О. Волгіна; ПРООН в Україні, Проект «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». – К.: Ваіте, 2017. – 72 с.

ISBN 978-966-2310-84-9

У посібнику представлені матеріали з питань проведення процедури профілювання та застосування підходу кейс-менеджмент центрами зайнятості при роботі з безробітними, надано інструменти та практичні рекомендації щодо їх застосування.

Матеріали, розміщені в даному посібнику, розраховані на фахівців центрів зайнятості, які безпосередньо працюють з безробітними, зокрема вразливими на ринку праці групами населення та жінок.

Висловлюємо щирю подяку колегам та партнерам за участь в реалізації проекту, апробації, наданні консультацій та рекомендацій щодо вдосконалення матеріалів, а також за надану підтримку: фахівцям Регіонального бюро ПРООН для країн Східної Європи та СНД Весні Дзутеска-Бішевій та Ясміні Папа; фахівцям Державної служби зайнятості (Центрального апарату) Бершадській Л. В., Плачинді В. О., Власенко А. А., Рассахацькій О. В., Ровнялічевій О. І.; фахівцям пілотних центрів зайнятості: Вінницького, Донецького, Житомирського, Львівського, Одеського, Полтавського, Харківського обласних центрів зайнятості; Житомирського, Львівського, Одеського, Харківського, Маріупольського міських центрів зайнятості, Лівобережного міжрайонного центру зайнятості м. Вінниці, Кременчуцького міськрайонного центру зайнятості, а також Чернівецького обласного центру зайнятості.

# Зміст

## Вступ

Вступ.....	5
Перелік умовних скорочень .....	7
Визначення основних понять та термінів.....	7

## Розділ 1

### ПРОФІЛЮВАННЯ ЗАРЕЄСТРОВАНИХ БЕЗРОБІТНИХ

1.1. Основні засади профілювання зареєстрованих безробітних.....	9
1.2. Профільні групи та програми сприяння зайнятості.....	12

## Розділ 2

### КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ВРАЗЛИВИХ НА РИНКУ ПРАЦІ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

2.1. Завдання та функції кейс-менеджменту в сфері зайнятості населення.....	15
2.2. Процес кейс-менеджменту.....	18
2.2.1. Встановлення контакту.....	18
2.2.2. Вивчення ситуації та оцінка потреб .....	19
2.2.3. Планування.....	22
2.2.4. Виконання індивідуального плану.....	25
2.2.5. Моніторинг .....	26
2.2.6. Оцінювання результатів.....	27
2.2.7. Завершення роботи.....	28
2.2.8. Організація соціального супроводу після працевлаштування .....	29

## Розділ 3

### СПРИЯННЯ БЕЗРОБІТНІЙ ОСОБІ В ОТРИМАННІ НЕОБХІДНИХ ПОСЛУГ

3.1. Типи допоміжних та підтримуючих зайнятості послуг .....	33
3.2. Направлення .....	35
Використана література .....	36

## Додатки до розділу 1

### ПРОФІЛЮВАННЯ ЗАРЕЄСТРОВАНИХ БЕЗРОБІТНИХ

Додаток 1.1. Порядок проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості .....	37
Додаток 1.1.1. Анкета визначення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування .....	43
Додаток 1.1.2. Форма уточнення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування .....	45
Додаток 1.1.3. Форма визначення потенціалу працевлаштування безробітної особи .....	48
Додаток 1.1.4. Рекомендовані питання для визначення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування .....	50
Додаток 1.1.5. Перелік заходів та послуг сприяння працевлаштуванню .....	51

## Додатки до розділу 2

### КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ВРАЗЛИВИХ НА РИНКУ ПРАЦІ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

Додаток 2.1. Карта оцінки індивідуальних потреб безробітної особи в наданні соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці .....	56
Додаток 2.2. Індивідуальний план надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці .....	60
Додаток 2.3. Договір про здійснення соціального супроводу при працевлаштуванні .....	61
Додаток 2.4. Карта проведення моніторингу після працевлаштування .....	64

## Додатки до розділу 3

### СПРИЯННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЮ ДОСТУПУ БЕЗРОБІТНОЇ ОСОБИ ДО НЕОБХІДНИХ ПОСЛУГ

Додаток 3.1. Методичні рекомендації з картування послуг для представників вразливих на ринку праці груп населення.....	65
Додаток 3.2. Приклад форми для фіксування фахівцем ЦЗ інформації про направлення.....	70

# ВСТУП

Сучасний ринок праці України характеризується наявністю комплексу проблем, серед яких: зростання пропозиції робочої сили та скорочення попиту на неї, брак робочих місць для висококваліфікованих працівників, низький рівень заробітної плати, поширення тіньової зайнятості населення, збільшення кількості робочої сили старших вікових груп. Значною часткою клієнтів центрів зайнятості є малоконкурентні на ринку праці групи населення, зокрема: особи передпенсійного віку, жінки з малолітніми дітьми, молодь, яка шукає перше місце роботи, люди з інвалідністю, внутрішньо-переміщені особи, колишні ув'язнені.

Однією з передумов модернізації та розвитку державної служби зайнятості як сервісної установи сучасного формату з клієнтоцентрованим підходом до обслуговування безробітних є потреба у впровадженні нових підходів щодо повернення шукачів роботи, в тому числі з числа вразливих на ринку праці груп населення та жінок, до активної зайнятості.

У зв'язку з цим, перед державною службою зайнятості постало завдання щодо застосування принципово нових технологій та методів, спрямованих на запобігання довготривалому безробіттю, зміни філософії надання послуг, розширення спектру заходів взаємодії з безробітним населенням з урахуванням їх індивідуальних характеристик, мотивації та потенціалу до працевлаштування.

Вивчення передового досвіду розвинутих країн світу свідчить про те, що в сфері зайнятості населення зберігаються тенденції застосування «активних» програм запобігання довготривалому безробіттю, профілювання, а також використання індивідуального, орієнтованого на клієнта, підходу в роботі з безробітними.

Система профілювання широко застосовується та довела свою ефективність у роботі центрів зайнятості багатьох країн світу, наприклад, Словенії, Нідерландах, Польщі, Німеччині, Данії, Ірландії, Швеції, США та деяких країнах СНД. Більшість країн світу, які активно застосовують профілювання у своїй практиці, використовують комбінування методів формального та неформального профілювання. Формальний метод профілювання базується на побудові статистичної моделі зайнятості, а неформальний – на експертних опитуваннях фахівців у сфері зайнятості. Розбіжності в підходах до профілювання визначаються лише ступенем пріоритетності того чи іншого методу профілювання. Вивчення світової практики організації профілювання безробітних дозволяє виділити наступні підходи: а) профілювання із залученням соціальних працівників; б) профілювання на основі статистичних даних (статистичне профілювання). Більшість державних служб зайнятості при визначенні профілю безробітних покладаються на оцінки своїх працівників<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. Л.М. Ільїч, Н.С. Якимова. Економіка та держава № 8/2015

У даному посібнику запропоновано для розгляду технологію профілювання із залученням фахівців центрів зайнятості.

Застосування профілювання в роботі центрів зайнятості населення дозволяє вже на початкових етапах швидко виявляти групи безробітних з високим ризиком довготривалого безробіття та надавати їм послуги, що прискорюють їх працевлаштування.

Однією з таких послуг є соціальний супровід при працевлаштуванні, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент. Індивідуальна робота за підходом кейс-менеджмент передбачає тісну взаємодію фахівця центру зайнятості (ЦЗ) з безробітною особою, під час якої відбувається оцінка ситуації, розробляється індивідуальний план роботи, надається допомога у розв'язанні особистих та соціальних проблем, які заважають працевлаштуванню, шляхом залучення інших організацій та фахівців до надання необхідних послуг.

У цьому посібнику представлено практичні рекомендації для фахівців центрів зайнятості населення, матеріали та інструменти щодо технології профілювання безробітних та соціального супроводу при працевлаштуванні за підходом кейс-менеджмент. Посібник розроблено в рамках проекту Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні» за напрямом «Залучення до ринку праці найуразливіших груп населення та жінок». Зазначені підходи було апробовано в семи пілотних центрах зайнятості в містах Харків, Одеса, Вінниця, Кременчук, Маріуполь, Львів, Житомир, які були безпосередньо долучені до апробації інноваційного підходу в роботі ЦЗ, поєднання соціальних та послуг сприяння зайнятості.

## Перелік умовних скорочень

<b>ДСЗУ</b>	Державна служба зайнятості України
<b>ЦЗ</b>	Центр зайнятості
<b>ПРООН</b>	Програма розвитку Організації Об'єднаних Націй
<b>МСП</b>	Міністерство соціальної політики України
<b>ЦСССДМ</b>	Центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді
<b>МСЕК</b>	Медико-соціальна експертна комісія
<b>ЛКК</b>	Лікарсько-консультаційна комісія
<b>ГО</b>	Громадські організації
<b>ВПО</b>	Внутрішньо переміщені особи

## Визначення основних понять та термінів

**Безробітний** – особа віком від 15 до 70 років, яка через відсутність роботи не має заробітку або інших передбачених законодавством доходів як джерела існування, готова та здатна приступити до роботи.

**Зареєстрований безробітний** – особа працездатного віку, яка зареєстрована в територіальному органі центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері зайнятості населення та трудової міграції, як безробітна і готова та здатна приступити до роботи.

**Конкурентоспроможність працівника** – сукупність якостей особи, що характеризують її здатність працювати, рівень володіння знаннями, уміннями та навичками.

**Ринок праці** – система правових, соціально-трудоових, економічних та організаційних відносин, що виникають між особами, які шукають роботу, працівниками, професійними спілками, роботодавцями та їх організаціями, органами державної влади у сфері задоволення потреби працівників у зайнятості, а роботодавців – у найманні працівників відповідно до законодавства.

**Працевлаштування** – комплекс правових, економічних та організаційних заходів, спрямованих на забезпечення реалізації права особи на працю.



**Профільювання** – система поділу безробітних на групи залежно від прогнозованого ризику тривалого безробіття, який оцінюється на підставі індивідуальних характеристик безробітної особи, що відображають потенціал працевлаштування та мотивацію до працевлаштування, з подальшим визначенням оптимального, з огляду на підвищення можливостей працевлаштування, пакету програм зайнятості для тих безробітних, допомога яким з боку державної служби зайнятості є економічно ефективною при заданих ресурсних обмеженнях.

**Кейс-менеджмент** – це підхід, який передбачає оцінку ситуації та потреб клієнта / клієнтки, визначення цілей та планування заходів задля їх досягнення, моніторинг та оцінювання результатів роботи<sup>1</sup>.

**Кейс (випадок)** – в системі зайнятості населення під конкретним випадком розглядається ситуація особи, яка звернулась до центру зайнятості за допомогою в працевлаштуванні, та яка не здатна на рівних умовах конкурувати на ринку праці, має складні життєві обставини, які перешкоджають працевлаштуванню, бажає працевлаштуватися та потребує допомоги і підтримки в цьому.

**Оцінка** – збір, узагальнення та аналіз детальної інформації про ситуацію й різні аспекти функціонування безробітної особи, її цілі, ресурси та обмеження. Оцінка здійснюється на початку роботи з випадком і оновлюється у разі зміни ситуації клієнта/ клієнтки. За результатами оцінки розробляється індивідуальний план.

**Планування** – це процес спільного з безробітною особою визначення цілей та завдань роботи, заходів досягнення мети, необхідних для неї послуг / ресурсів, встановлення періодичності її зустрічей з фахівцями, укладання угоди про отримання послуг та підписання поінформованої згоди. Планування здійснюється з урахування доступних ресурсів.

**Моніторинг** – це процес регулярного збору та аналізу кількісних та якісних даних за попередньо встановленими показниками з метою аналізу процесу і якості виконання індивідуального плану заходів, а також своєчасного реагування на зміну ситуації, забезпечення ефективного використання ресурсів. Здійснення моніторингу дозволяє отримувати необхідну для оцінювання інформацію.

**Допоміжні послуги** – послуги, які збільшують потенціал безробітної особи до працевлаштування (стажування, трудова чи професійна реабілітація), сприяють її закріпленню на робочому місці та продуктивній зайнятості (наставництво, адаптація робочого місця, транспортування на / з роботи людей з інвалідністю, переклад жестовою мовою).

**Підтримуючі послуги** – послуги, що допомагають у розв'язанні особистісних та сімейних проблем безробітної особи, які постають бар'єрами для її працевлаштування (денний догляд, представництво інтересів, посередництво (медіація), соціально-психологічна реабілітація, психологічна підтримка).

<sup>1</sup> Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. – К., 2015. – 62 с.

# 1

## РОЗДІЛ

# ПРОФІЛЮВАННЯ ЗАРЕЄСТРОВАНИХ БЕЗРОБІТНИХ

## 1.1. Основні засади профілювання зареєстрованих безробітних

Профілювання безробітних – це процедура поділу безробітного населення на окремі профільні групи залежно від ризику їхнього перебування в стані довготривалого безробіття, який визначається на основі індивідуальних характеристик, досвіду роботи, потенціалу, а також рівня мотивації до працевлаштування.

Для проходження профілювання спрямовуються шукачі роботи, які бажають зареєструватися в ЦЗ, мають в наявності документи, які необхідні для реєстрації, і для них відсутня підходяща робота.

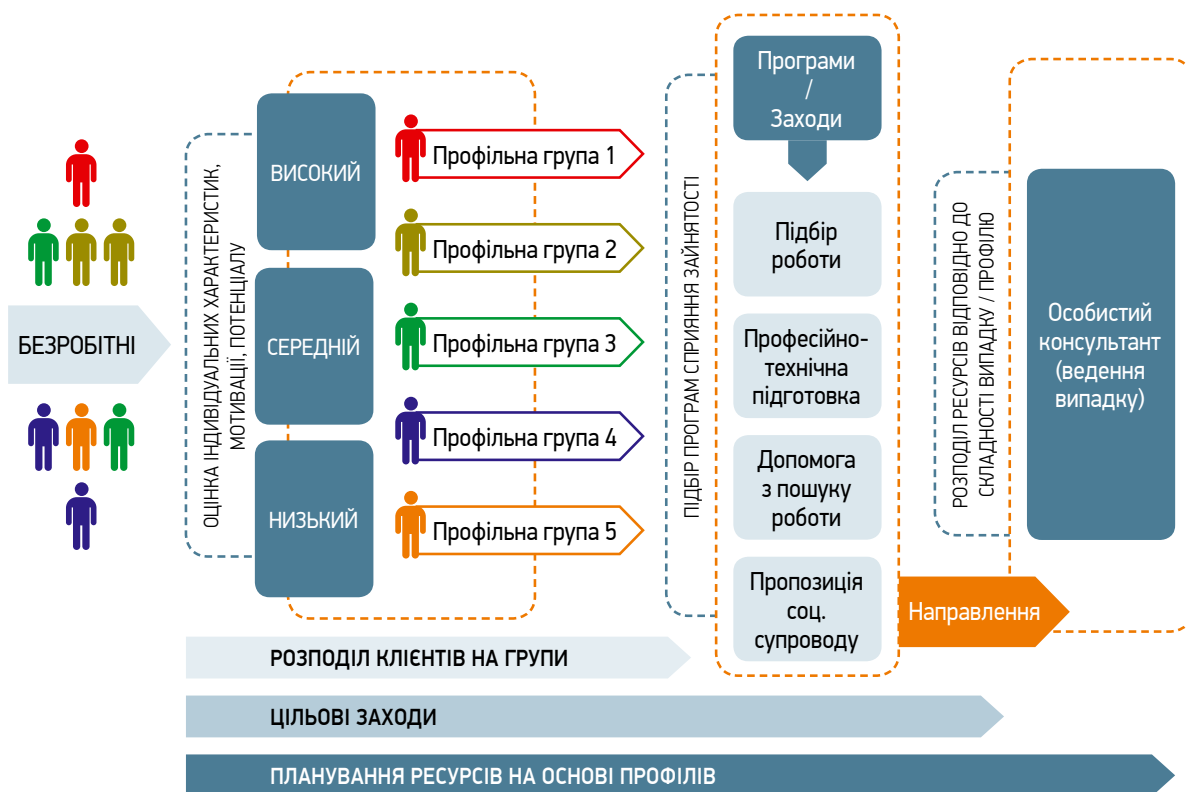


Рис. 1. Профілювання зареєстрованих безробітних

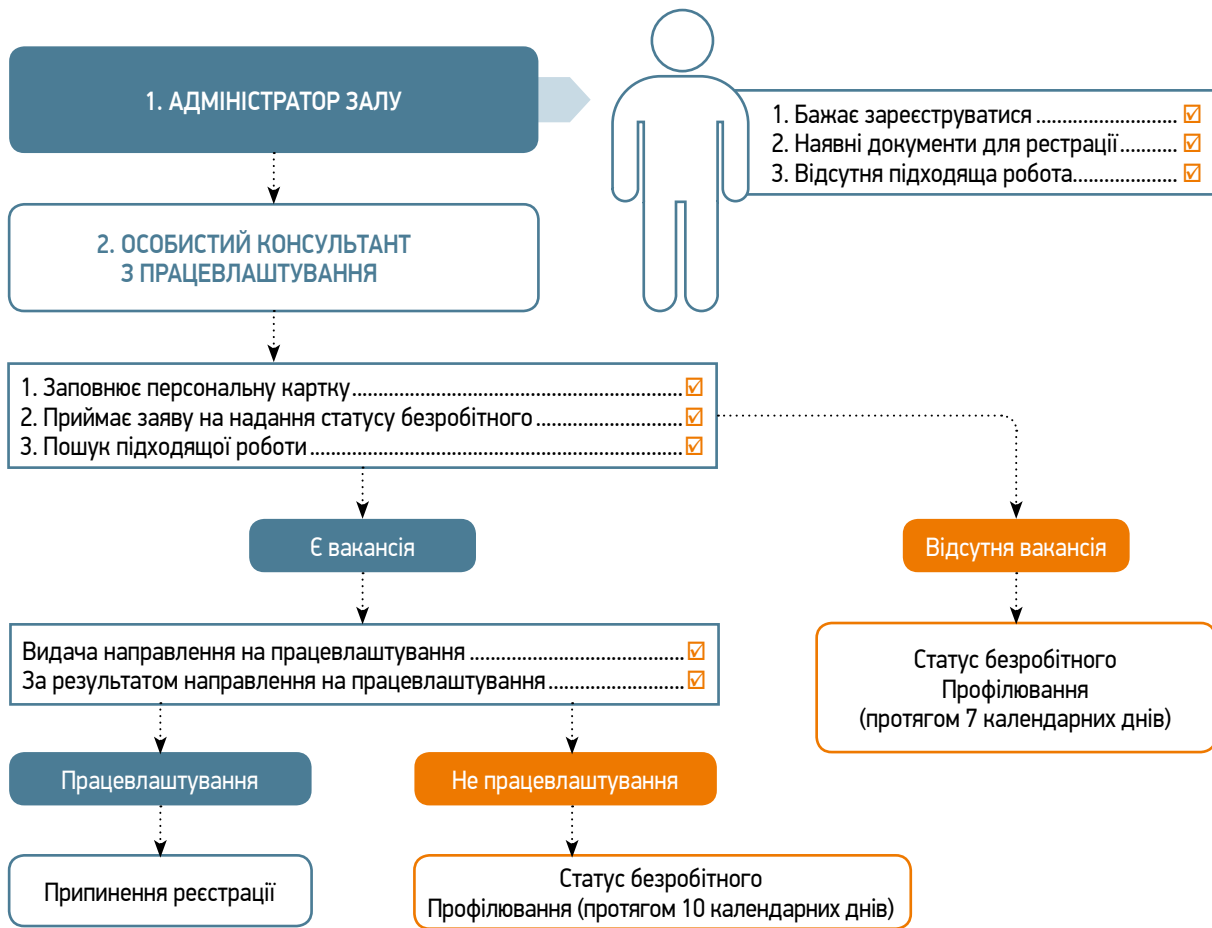


Рис. 2. Направлення безробітної особи на профілювання

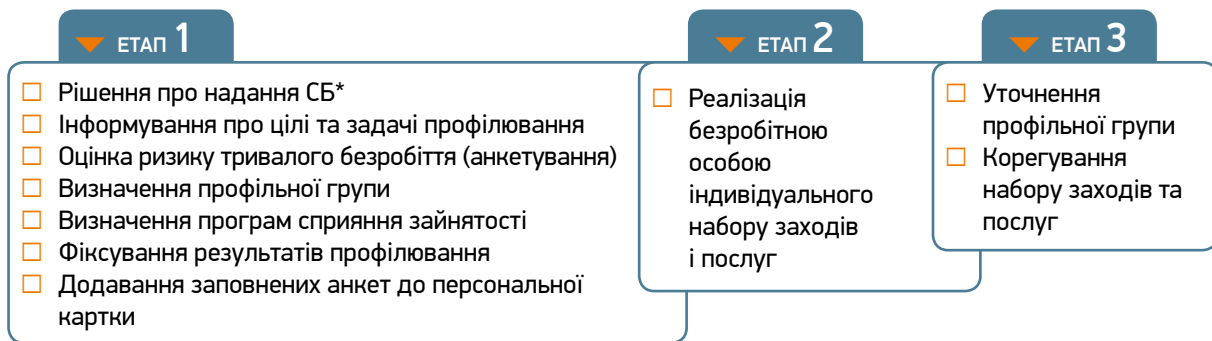


Схема 1. Порядок проведення профілювання

\* СБ – статус безробітного

Порядок проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості, а також інструменти для проведення профілювання представлені в додатках до Розділу 1.

Профілювання безробітних осіб в центрі зайнятості складається з таких етапів:

### Етап 1. Визначення профільної групи

На першому етапі ухвалюється рішення про надання / поновлення статусу безробітного, що є необхідною умовою проведення профілювання. Після цього відбувається зустріч фахівця ЦЗ з безробітною особою під час якої особу інформують про цілі та завдання профілювання, роз'яснюють переваги включення в роботу за цією технологією. Фахівець ЦЗ проводить оцінку ризику довготривалого безробіття шляхом аналізу даних персональної картки, анкетування безробітної особи з метою визначення рівня мотивації до працевлаштування та потенціалу працевлаштування, заповнює відповідні анкети (Додаток 1.1.1 та Додаток 1.1.3. до Розділу 1). На підставі даних персональної картки безробітної особи та результатів анкетування визначає профільну групу і відповідні програми сприяння зайнятості, рекомендовані для цієї профільної групи. Безробітну особу обов'язково ознайомлюють з результатами профілювання, які заносяться до індивідуального переліку заходів та послуг сприяння працевлаштуванню (Додаток 1.1.5. до Розділу 1). Заповнені під час профілювання анкети додаються до персональної картки безробітної особи.

### Етап 2. Реалізація безробітною особою заходів сприяння працевлаштуванню

На другому етапі профілювання реалізується індивідуальний набір заходів і послуг з числа рекомендованих для визначеної профільної групи, до якої віднесено безробітну особу. На цьому етапі безробітна особа може зайняти активну позицію в процесі працевлаштування, вчасно відвідуючи запропоновані заходи, або відкладати виконання на останній день чи не виконувати взагалі. Тому важливим залишається питання уточнення рівня мотивації до працевлаштування та корегування профільної групи.

### Етап 3. Уточнення профільної групи

На цьому етапі відбувається уточнення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування та корегування її профільної групи.

Уточнення мотивації може бути проведено не пізніше 30 днів після проведення першої зустрічі з профілювання. Фахівець ЦЗ спільно з безробітною особою заповнюють відповідну форму (Додаток 1.1.2. до Розділу 1). За результатами цієї форми підраховують бали, які підсумовуються з результатами анкети визначення рівня мотивації (Додаток 1.1.1. до Розділу 1). За підсумковим балом двох анкет приймається остаточне рішення щодо приналежності безробітної особи до певної профільної групи, відповідно чого корегується профільна група, а також заходи та послуги сприяння зайнятості.

Профілювання проводиться у термін не пізніше 10 днів з дати подання особою заяви на надання (поновлення) статусу безробітного. На проведення профілювання для однієї особи відводиться до 60 хвилин.

У разі необхідності процедура профілювання може бути проведена повторно у випадку не працевлаштування особи протягом 6 місяців.

**Методи** профілювання безробітних:

- ▶ Анкетування безробітної особи
- ▶ Спостереження за поведінкою безробітної особи.

## 1.2. Профільні групи та програми сприяння зайнятості

### ПРОФІЛЬНІ ГРУПИ

Профільна група безробітної особи визначається відповідно до її рівня мотивації до працевлаштування та потенціалу працевлаштування. Для кожної профільної групи рекомендовано набір програм сприяння зайнятості, що включають в себе різні заходи та послуги ЦЗ, які надаються безробітним особам з урахуванням їх профільної групи з метою підвищити конкурентоспроможність на місцевому ринку праці, прискорити процес пошуку роботи та працевлаштування.

Безробітна особа вибирає та погоджує з фахівцем ЦЗ, який здійснює профілювання, прийнятні для неї заходи та послуги сприяння зайнятості в тій послідовності, які їй необхідні. Ці дані вносять в її індивідуальний перелік заходів та послуг сприяння зайнятості.

**Мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості надається всім профільним групам та включає такі заходи:**

- інформування безробітної особи про наявні вакансії;
- підбір роботи;
- участь у постійно діючих міні-ярмарках та ярмарках вакансій, презентаціях роботодавця, днях відкритих дверей;
- семінар із загальних питань зайнятості населення та стану ринку праці.

Основні принципи при підборі заходів і послуг сприяння зайнятості:

- ▶ для безробітних осіб з низьким рівнем мотивації до працевлаштування слід обирати заходи і послуги, спрямовані на підвищення їх рівня мотивації;
- ▶ для осіб з низьким потенціалом працевлаштування варто пропонувати послуги, що підвищуватимуть їх конкурентоспроможність на ринку праці;
- ▶ для осіб з високим рівнем мотивації до працевлаштування і потенціалом працевлаштування доцільно забезпечити необхідною інформацією для якнайшвидшого пошуку роботи.

Таблиця 1

## ПРОФІЛЬНІ ГРУПИ ТА РЕКОМЕНДОВАНІ ПРОГРАМИ СПРИЯННЯ ЗАЙНЯТОСТІ

№ профільної групи та її характеристики	Опис профілю	Програми сприяння зайнятості
<b>Профільна група 1</b> Високий рівень мотивації до працевлаштування і високий потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ повна відповідність особистих і професійних якостей вимогам ринку праці;</li> <li>▶ готовність розпочати роботу;</li> <li>▶ бажання працювати та активність у пошуку роботи;</li> <li>▶ наявність професії, на яку є попит на ринку праці;</li> <li>▶ наявність досвіду роботи, вмінь та навичок;</li> <li>▶ відсутність досвіду довготривалого безробіття;</li> <li>▶ відсутність медичних протипоказань до роботи за наявною професією.</li> </ul>	мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості
<b>Профільна група 2</b> Високий рівень мотивації до працевлаштування та середній або низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ наявність бажання працювати та активність у пошуку роботи;</li> <li>▶ наявність навичок пошуку роботи, самопрезентації;</li> <li>▶ недостатній рівень кваліфікації;</li> <li>▶ відсутність професії;</li> <li>▶ наявність спеціальності, що не користується попитом на ринку праці;</li> <li>▶ відсутність стажу роботи;</li> <li>▶ наявність тривалої перерви в роботі.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ послуги з професійної орієнтації;</li> <li>▶ послуги з професійного навчання;</li> <li>▶ підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру;</li> <li>▶ орієнтація на підприємництво та самозайнятість;</li> <li>▶ соціальний супровід при працевлаштуванні (за згодою безробітної особи).</li> </ul>
<b>Профільна група 3</b> Середній або низький рівень мотивації до працевлаштування і середній або низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ низький рівень кваліфікації;</li> <li>▶ відсутність стажу роботи за спеціальністю (професією);</li> <li>▶ відсутність навичок самопрезентації;</li> <li>▶ наявність значних труднощів в процесі пошуку роботи.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ семінари з техніки пошуку роботи;</li> <li>▶ ознайомлення з успішним досвідом інших клієнтів у пошуку роботи;</li> <li>▶ орієнтація на підприємництво та самозайнятість;</li> <li>▶ засоби психологічної підтримки із залученням партнерських організацій що надають соціальні, психологічні послуги;</li> <li>▶ участь у мотиваційних заходах;</li> <li>▶ послуги з професійної орієнтації;</li> <li>▶ послуги з професійного навчання;</li> <li>▶ підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру;</li> <li>▶ соціальний супровід при працевлаштуванні (за згодою безробітної особи).</li> </ul>

№ профільної групи та її характеристики	Опис профілю	Програми сприяння зайнятості
<p><b>Профільна група 4</b> Високий потенціал працевлаштування, і низький або середній рівень мотивації до працевлаштування</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ наявність професії, на яку є попит на ринку праці;</li> <li>▶ наявність досвіду роботи за фахом (професією), вмінь та навичок;</li> <li>▶ відсутність бажання працювати.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ ознайомлення з успішним досвідом інших клієнтів у пошуку роботи;</li> <li>▶ семінари з техніки пошуку роботи;</li> <li>▶ засоби психологічної підтримки із залученням партнерських організацій що надають соціальні, психологічні послуги;</li> <li>▶ участь у мотиваційних заходах.</li> </ul>
<p><b>Профільна група 5</b> Низький рівень мотивації до працевлаштування і низький потенціал працевлаштування</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ неготовність стати до праці;</li> <li>▶ наявність тривалої перерви в роботі;</li> <li>▶ відсутність досвіду роботи;</li> <li>▶ наявність частих змін місця роботи;</li> <li>▶ наявність звільнень за дисциплінарні порушення трудової дисципліни;</li> <li>▶ налаштованість на максимально довге перебування в статусі безробітного;</li> <li>▶ наявність серйозних проблем зі здоров'ям;</li> <li>▶ відсутність професії (спеціальності) на ринку праці;</li> <li>▶ не володіння необхідними навичками та вміннями пошуку роботи.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ послуги з професійної орієнтації;</li> <li>▶ послуги з професійного навчання (стажування);</li> <li>▶ тренінги щодо побудови кар'єри та професійного розвитку;</li> <li>▶ професіографічна екскурсія;</li> <li>▶ підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру;</li> <li>▶ засоби психологічної підтримки із залученням партнерських організацій що надають соціальні, психологічні послуги;</li> <li>▶ ознайомлення з успішним досвідом інших клієнтів у пошуку роботи;</li> <li>▶ соціальний супровід при працевлаштуванні (за згодою безробітної особи).</li> </ul>

За результатами профілювання заповнюється індивідуальний перелік заходів та послуг сприяння працевлаштуванню, що підписується безробітною особою. Фахівець центру зайнятості з працевлаштування додає до особової справи безробітної особи:

- ▶ заповнені анкети та результати їх обробки;
- ▶ заповнений перелік заходів та послуг сприяння працевлаштуванню.

# 2

РОЗДІЛ

## КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ВРАЗЛИВИХ НА РИНКУ ПРАЦІ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

### 2.1. Завдання та функції кейс-менеджменту в сфері зайнятості населення

Основним завданням кейс-менеджменту є забезпечення підтримки і надання допомоги безробітним, які відносяться до вразливих на ринку праці груп населення, в процесі їх працевлаштування для підвищення конкурентоздатності шляхом: розвитку необхідних навичок пошуку роботи, підготовки резюме, проходження співбесіди, закріплення на робочому місці, сприяння доступу до допоміжних та підтримуючих зайнятості послуг, координації залучених послуг.

#### ФУНКЦІЇ КЕЙС – МЕНЕДЖЕРА

- вивчення ситуації та оцінка потреб безробітної особи, її сильних і слабких сторін щодо працевлаштування;
- визначення бар'єрів на шляху безробітної особи до працевлаштування;
- розробка індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці;
- направлення клієнта до надавачів соціальних послуг з метою забезпечення доступу до необхідних допоміжних та/або підтримуючих зайнятості послуг;
- підвищення конкурентоздатності безробітної особи на ринку праці через мотивування, посилення необхідних навичок тощо;
- представництво інтересів безробітної особи;
- моніторинг надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці;
- оцінювання результатів надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці;
- ведення документації в межах надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці;
- взаємодія з організаціями та фахівцями, які надають необхідні безробітній особі допоміжні та/або підтримуючі зайнятості послуги.

**Критерії, за якими безробітним пропонується послуга соціального супроводу при працевлаштуванні, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент:**

- ▶ приналежність безробітної особи до вразливої на ринку праці групи населення;



- ▶ наявність не однієї, а кількох проблем, які унеможливають працевлаштування (наприклад, сімейні проблеми – потреба щоденного догляду за дітьми та/або членами родини літнього віку, з інвалідністю, захворюваннями та тими, які перебувають в інших станах, що потребують сторонньої допомоги, неможливість влаштувати дитину до дитячого садочку; особистісні проблеми – труднощі з професійним самовизначенням, проблеми зі здоров'ям, зневіра у власних силах, небажання перекваліфікації тощо);
- ▶ неможливість самостійно мінімізувати або подолати проблеми, які унеможливають працевлаштування безробітної особи;
- ▶ необхідність залучення інших партнерських організацій щодо розв'язання наявних проблем безробітної особи.

**Наявність не менше ніж 2 критеріїв є підставою залучення безробітної особи до надання послуги соціального супроводу при працевлаштуванні за підходом кейс-менеджмент**

### До вразливих на ринку праці груп населення належать:

- 1) один з батьків або особа, яка їх замінює і:
  - має на утриманні дитину (дітей) віком до шести років;
  - виховує без одного з подружжя дитину віком до 14 років або дитину з інвалідністю;
  - утримує без одного з подружжя людину, що має встановлену інвалідність з дитинства (незалежно від віку), та/або людину з встановленою інвалідністю I групи (незалежно від причини інвалідності);
- 2) діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування, особи, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу;
- 3) особи, звільнені після відбуття покарання або примусового лікування;
- 4) молодь, яка закінчила або припинила навчання у загальноосвітніх, професійно-технічних і вищих навчальних закладах, звільнилася зі строкової військової або альтернативної (невійськової) служби (протягом шести місяців після закінчення або припинення навчання чи служби) і яка вперше приймається на роботу;
- 5) особи, яким до настання права на пенсію за віком залишилися 10 і менше років;
- 6) люди з інвалідністю, які не досягли пенсійного віку;
- 7) особи, яким виповнилося 15 років та які за згодою одного з батьків або особи, яка їх замінює, можуть, як виняток, прийматися на роботу;
- 8) учасники бойових дій;
- 9) внутрішньо переміщені особи;
- 10) довгострокові безробітні;
- 11) жінки після декретної відпустки та/або з малими дітьми.

**Приналежність безробітної особи тільки до вразливої групи ще не є підставою для її залучення до надання послуги соціального супроводу за підходом кейс-менеджмент !**



## ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ

Ольга – одинока мати, яка виховує маленьку дитину. Жінка довгий час залишалась без роботи, оскільки численні спроби працевлаштуватись самостійно були не успішними. Робочий графік на вакансіях, що вона знаходила, не давав можливості вчасно забирати дитину з дитячого садочку або роботодавці не погоджувалися брати на роботу матір з малою дитиною. В Ольги немає рідних, які б допомогли їй піклуватись про дитину. Перебуваючи довгий час без роботи, вона частково втратила свою кваліфікацію та почувала себе невпевнено. До того ж Ольга з дитиною опинилися у скрутному матеріальному становищі.

ЕТИЧНИЙ КОДЕКС  
ВЗАЄМОДІЇ KEYС-МЕНЕДЖЕРІВ З БЕЗРОБІТНИМИ

Кейс-менеджери під час взаємодії з безробітними повинні дотримуватись таких етичних принципів та цінностей:

**Індивідуальний підхід** – кейс-менеджери вивчають індивідуальні характеристики, ситуацію кожної безробітної особи, її сильні сторони, вподобання, цілі тощо, сприяють її добровільній участі в процесі подолання бар'єрів на шляху до працевлаштування.

**Активна участь клієнта** – кейс-менеджери залучають безробітну особу на всіх етапах роботи, таким чином розподіляючи з нею відповідальність за виконання запланованих заходів, досягнення кінцевого результату.

**Орієнтація на сильні сторони** – кейс-менеджери визначають сильні сторони безробітної особи, щодо наявної освіти, досвіду роботи, навичок, рівня мотивації до працевлаштування, особистісних характеристик тощо та орієнтуються на них під час пошуку роботи.

**Наснаження** – кейс-менеджери мобілізують потенціал безробітної особи, сприяють підвищенню її компетентності, посиленню рівня мотивації до працевлаштування, наполегливості, впевненості в собі, допомагають розвивати вміння та навички, надають практичну підтримку в процесі пошуку роботи.

**Повага** – кейс-менеджери при роботі з безробітними особами враховують те, що кожна людина є неповторною та унікальною, не допускаючи жодного прояву зневаги до особистості.

**Конфіденційність** – кейс-менеджери інформують безробітних осіб про те, як забезпечується принцип конфіденційності, для чого вона необхідна, а також про обмеження щодо її дотримання. Дотримання принципу конфіденційності виключає можливість розголошення будь-яких відомостей про безробітних осіб, за винятком тих випадків, коли це робиться за їхньої згоди чи у встановленому законом порядку. Інформація, отримана від безробітної особи, зберігається в особовій справі.

**Принцип компетентності** – кейс-менеджери працюють в межах своєї компетентності, вдосконалюючи свої знання та навички.

**Партнерські стосунки між клієнтом та кейс-менеджером** сприяють більш ефективному досягненню безробітною особою своїх цілей. У кейс-менеджменті відповідальність за результат роботи розподіляється між безробітною особою та кейс-менеджером.

## 2.2. Процес кейс-менеджменту

Процес кейс-менеджменту передбачає організацію роботи фахівця ЦЗ з безробітною особою за чітко визначеними етапами. Процес кейс-менеджменту складається з 8 етапів: встановлення контакту, оцінка, планування, виконання, моніторинг, оцінювання результатів, завершення, соціальний супровід після працевлаштування.

В той же час, варто зазначити, що кейс-менеджмент – це не завжди лінійний процес, він може бути циклічним, що може передбачати закінчення стосунків з клієнтом / вихід на друге коло процесу/ повернення до будь-якої попередньої стадії з переглядом рішень<sup>1</sup>.

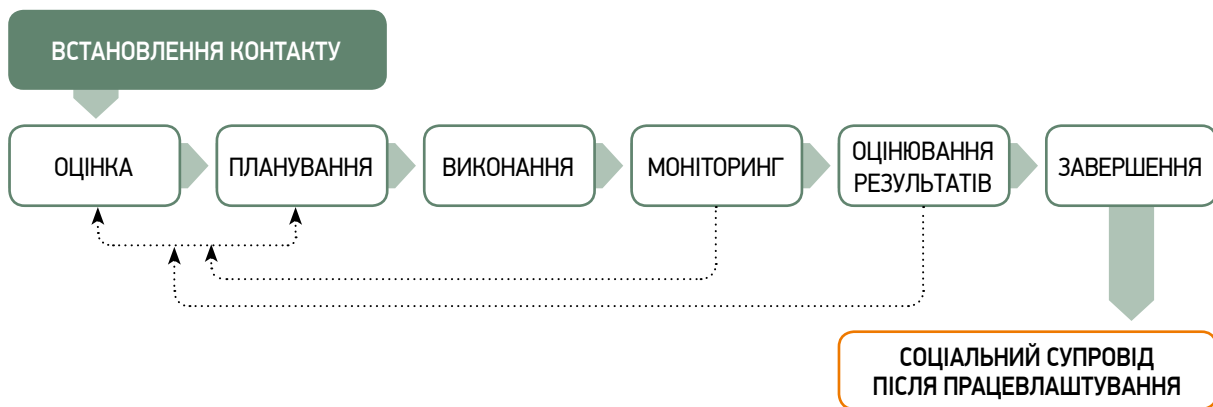


Схема 2. Схема процесу кейс-менеджменту

### 2.2.1. ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

Фахівець ЦЗ, який працює за підходом кейс-менеджмент, на початковому етапі роботи встановлює контакт з безробітною особою, що передбачає налагодження взаємодії та ефективної комунікації, прояв зацікавленості до безробітної особи, ведення діалогу, використання базових навичок консультування (активне слухання, спостереження невербальних проявів безробітної особи, ставлення запитань, підсумовування, переповідання та повторення слів особи, віддзеркалення її почуттів), створення доброзичливої атмосфери для подальшої роботи.

Про успішне встановлення контакту з безробітною особою може свідчити її зацікавленість в спілкуванні з особистим консультантом, активність, запитання щодо можливості працевлаштування, підвищення кваліфікації, а також відкрита поза, жести тощо.

На даному етапі безробітній особі пояснюють мету, завдання кейс-менеджменту, умови співпраці, пропонують послугу соціального супроводу при працевлаштуванні. У разі якщо безробітна особа не надає згоди на отримання цієї послуги, робота з нею продовжується і вона отримує стандартні послуги ЦЗ.

<sup>1</sup> Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. – К., 2015. – 62 с.



Схема 3. Встановлення контакту

У разі надання позитивної відповіді на пропозицію соціального супроводу при працевлаштуванні, робота з безробітною особою продовжується відповідно до порядку надання цієї послуги.

### 2.2.2. ВИВЧЕННЯ СИТУАЦІЇ ТА ОЦІНКА ПОТРЕБ

Цей етап передбачає особисту взаємодію безробітної особи з фахівцем ЦЗ, який працює за підходом кейс-менеджмент та здійснює соціальний супровід при працевлаштуванні, збір інформації про ситуацію, аналіз потреб, можливостей з метою подальшої розробки індивідуального плану.

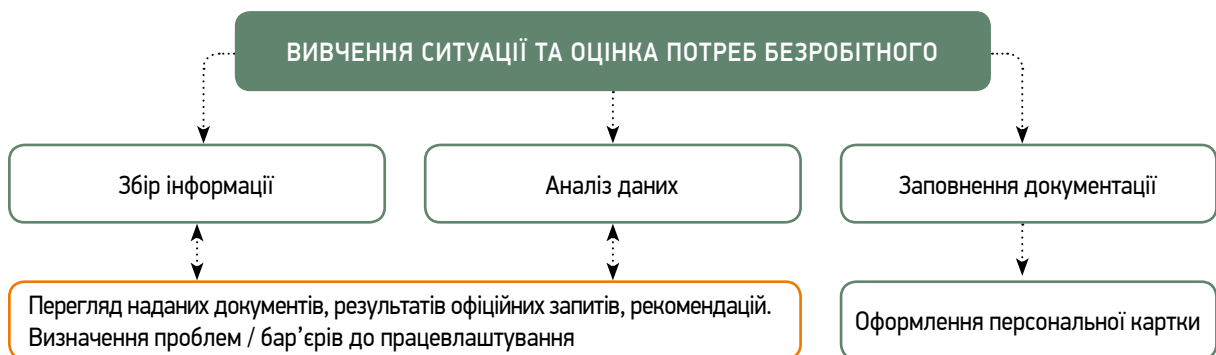


Схема 4. Вивчення ситуації та оцінка потреб

Вивчення ситуації та оцінка потреб передбачає:

- ▶ збір, узагальнення та аналіз інформації про ситуацію й різні аспекти функціонування безробітної особи;
- ▶ визначення мети звернення до центру зайнятості;
- ▶ отримання інформації про потреби, бачення ситуації та очікувань безробітної особи;
- ▶ аналіз наявних зовнішніх та внутрішніх ресурсів клієнта (до внутрішніх ресурсів відноситься рівень мотивації безробітної особи, навички комунікації, емоційна стабільність, здатність логічно мислити тощо; до зовнішніх ресурсів – соціальні зв'язки безробітного, які надають необхідну підтримку);
- ▶ аналіз особистих обставин безробітної особи, бар'єрів на шляху до працевлаштування;
- ▶ аналіз документів, які засвідчують наявність інвалідності / функціональних порушень стану здоров'я, протипоказань до умов роботи;
- ▶ аналіз документів безробітної особи, що свідчать про освітній та професійно-кваліфікаційний рівень;
- ▶ аналіз навичок пошуку роботи та можливостей працевлаштування на ринку праці;
- ▶ інше.

Етап вивчення ситуації та оцінки потреб включає також упорядкування отриманих результатів, заповнення форм оцінювання, оформлення особової справи.

Цей етап є фундаментом для ефективного кейс-менеджменту, розробки індивідуального плану.

Фахівець ЦЗ, який працює за підходом кейс-менеджмент, з метою проведення якісної оцінки направляє безробітну особу до інших профільних фахівців ЦЗ (наприклад, до профконсультанта для оцінки / виявлення професійних здібностей безробітної особи тощо).

### Яку інформацію варто збирати?

- рівень освіти;
- досвід роботи;
- наявність професії, загальний стаж роботи;
- кваліфікації, компетенції, трудові навички;
- причини та стан безробіття, його тривалість;
- стан здоров'я та пов'язані з цим потреби щодо умов роботи;
- наявність інвалідності, обмежень життєдіяльності (до самообслуговування, пересування, орієнтації, спілкування, контролю за поведінкою, до трудової діяльності, професійного навчання, отримання освіти тощо);
- протипоказання щодо характеру та умов праці;
- місце проживання;
- сім'я та оточення (наприклад, хто з членів родини може супроводжувати безробітну особу на робоче місце; хто з членів родини потребує додаткового догляду (діти віком до 3 років, діти до 6 років; діти віком від 6 до 10 років; діти від 6 до 14 років; батьки літнього віку тощо), що може бути бар'єром у процесі працевлаштування або хто з членів родини може допомогти доглядати за дитиною тощо);
- транспортне забезпечення;
- об'єктивні вимоги щодо умов, режиму праці та відпочинку;
- прийнятний графік роботи;
- умови праці, які є підходящими / невідходящими;
- яку роботу безробітна особа не погодиться виконувати за жодних умов;

- професійні прагнення, побажання та уявлення про підходящу роботу і гідну оплату праці
- потреба в допоміжних та підтримуючих соціальних послугах;
- потреба в додатковому професійному навчанні: професійній підготовці, перепідготовці, підвищенні кваліфікації, в тому числі шляхом стажування безпосередньо на робочому місці;
- потреба в додатковому навчанні технікам пошуку роботи, навичкам самопрезентації, проходження співбесіди, підготовки резюме;
- обставини, що перешкоджають працевлаштуванню;
- причини відмови роботодавця у працевлаштуванні;
- інше.



### ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ

Катерина, 53 роки, звернулась до центру зайнятості за допомогою у працевлаштуванні.

Під час вивчення ситуації та проведення оцінки потреб фахівців центру зайнятості з працевлаштування проаналізував ситуацію та виявив бар'єри, з якими вона зіткнулась і які унеможлилювали влаштування на роботу.

Жінка довгий час намагалась самостійно знайти роботу, але так і не змогла цього зробити, натомість зіштовхнувшись із численними викликами та відмовами. За освітою вона економіст, проте вже багато років залишалась безробітною. Через вік та складні сімейні обставини, а саме, необхідність доглядати за матір'ю літнього віку, знайти підходящу роботу для Катерини було складним завданням. Влаштуватись на постійну роботу за звичним графіком жінка не мала можливості, оскільки це б вимагало від неї залишати матір одну вдома без догляду кожного дня. До того ж коштів на належний догляд за матір'ю не вистачало. Ситуація ускладнювалась тривалою перервою у трудовій діяльності Катерини, через що жінка почувала себе невпевнено, хвилювалась за свою компетентність та потребувала психологічної підтримки, а також підвищення рівня кваліфікації.

Вивчення ситуації та оцінка потреб здійснюється впродовж 7 робочих днів з дати звернення безробітного до фахівця ЦЗ, який працює за підходом кейс-менеджменту.

Отримані дані фіксуються в спеціальній формі. Повторне визначення індивідуальних потреб та виявлення перешкод у працевлаштуванні проводиться через місяць із дня початку здійснення супроводу при працевлаштуванні, надалі – за потребою залежно від індивідуальної ситуації безробітної особи, але не рідше ніж один раз на квартал<sup>1</sup>.

### МЕТОДИ ВИВЧЕННЯ СИТУАЦІЇ ТА ОЦІНКИ ПОТРЕБ

До методів вивчення ситуації та оцінки потреб відносяться:

- ▶ інтерв'ювання;
- ▶ аналіз документів (про освіту, довідки, характеристики, попередні записи трудової книжки тощо, окрім того медичні висновки та індивідуальний план реабілітації (ІПР) – для осіб з інвалідністю);
- ▶ спостереження за особливостями поведінки безробітної особи, способами спілкування;
- ▶ офіційні запити;
- ▶ тестування;
- ▶ та інші.

<sup>1</sup> Державний Стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці (затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044)

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИВЧЕННЯ СИТУАЦІЇ ТА ОЦІНКИ ПОТРЕБ

В процесі вивчення ситуації та проведення оцінки потреб фахівці ЦЗ повинні:

- ▶ задавати більше відкритих запитань;
- ▶ стимулювати безробітну особу надати більше інформації про проблему, ситуацію та потреби;
- ▶ фокусувати увагу безробітної особи на найактуальнішій проблемі;
- ▶ проявляти емпатію в процесі вивчення ситуації та оцінки потреб (за допомогою тону голосу, виразу обличчя, мови тіла тощо);
- ▶ розпізнавати значення слів безробітної особи та її невербальну мову (постава, вираз обличчя, жести тощо);
- ▶ із розумінням та повагою ставитись до вразливості безробітної особи;
- ▶ проявляти толерантність; розуміти різноманітність світоглядів, особливості впливу ситуації на психологічний стан безробітної особи, залишатись підтримуючим;
- ▶ пояснювати безробітній особі все, що відбувається або буде відбуватись, залишати час на запитання;
- ▶ дотримуватись етичних принципів та цінностей, уникати спорів, залишатися неупередженими;
- ▶ обережно проясняти суперечності та невідповідності в наданих безробітною особою даних;
- ▶ допомогти безробітній особі подолати гнів, образи, розчарування або вийти з оборонної позиції.

Під час вивчення ситуації та оцінки потреб особистий консультант, що працює за підходом кейс-менеджмент, спільно з безробітною особою можуть використовувати SWOT-аналіз (інструмент, який допомагає визначити сильні, слабкі сторони, можливості та ризики для безробітного в процесі працевлаштування).



### ПРИКЛАДИ ЗАПИТАНЬ ДЛЯ ЗБОРУ ІНФОРМАЦІЇ ПРО БЕЗРОБІТНУ ОСОБУ ТА ОБСТАВИНИ, В ЯКИХ ВОНА ПЕРЕБУВАЄ:

- Розкажіть, будь ласка, більш детально про обставини, за яких Ви втратили роботу?
- Розкажіть про свій досвід роботи?
- Яка у Вас освіта?
- Хто проживає разом з Вами та може допомогти Вам дістатися на роботу? *(якщо перед вами людина з інвалідністю, яка потребує такої допомоги)*
- Хто з Ваших близьких потребує додаткового догляду та Вашої участі, що може завадити швидкому працевлаштуванню? *(якщо перед вами людина, яка попередньо піднімала цю тему)*
- Яка мінімальна бажана заробітна плата, на яку б Ви погодились? *(для окремих груп громадян, відповідно до чинного законодавства про зайнятість)*
- Які вакансії Ви не розглядаєте як можливі для працевлаштування?
- Яку саме роботу Ви зацікавлені знайти?
- Які Ви маєте навички для виконання цієї роботи?
- Які Ваші переваги перед іншими кандидатами на цю вакансію?
- Чи відчуваєте Ви свою готовність до роботи? В чому це проявляється?
- Що Ви вже самостійно зробили для пошуку роботи?
- Чи є що-небудь, що може заважати Вам влаштуватись на роботу або може бути бар'єром? Розкажіть про це більш детально.

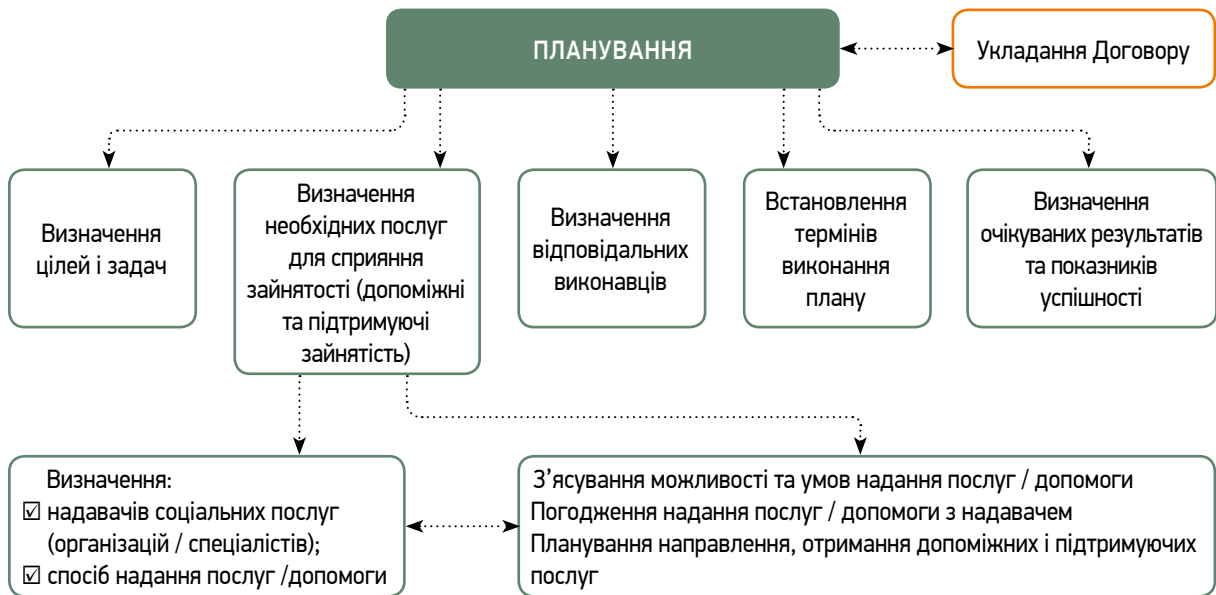
2.2.3. ПЛАНУВАННЯ<sup>1</sup>

Схема 5. Планування

Розробка індивідуального плану здійснюється особистим консультантом, який працює за підходом кейс-менеджмент, спільно з безробітною особою.

План розробляється на основі даних щодо ситуації безробітної особи, її потенціалу, рівня мотивації, визначених потреб та очікувань безробітної особи, з урахуванням її індивідуальних обставин, бар'єрів на шляху працевлаштування, а також поточної та перспективної ситуації на ринку праці. При плануванні узгоджуються завдання, заходи та кроки щодо працевлаштування, закріплення на робочому місці, необхідні допоміжні та підтримуючі соціальні послуги та їх надавачі, умови/спосіб їх отримання; визначається роль та функції особистого консультанта та безробітної особи; встановлюються терміни виконання запланованого та проведення перегляду результатів виконання індивідуального плану, а також визначаються методи, періодичність робочих зустрічей та частота підтримки контакту між особистим консультантом і безробітною особою.

Пріоритетність і послідовність заходів при плануванні залежить від потреб безробітної особи.

На етапі розробки індивідуального плану, в разі потреби, особистий консультант (фахівець з працевлаштування) може залучати інших фахівців (наприклад, фахівця по роботі з роботодавцями (рекрутера) для забезпечення адресних заходів щодо підбору підходящої роботи).

Заходи та кроки індивідуального плану повинні бути запропоновані та узгоджені з безробітною особою з урахуванням його/її профільної групи, визначених потреб щодо працевлаштування, необхідних умов праці; потреб та побажань щодо професійного навчання за певними професіями/спеціальностями; потреб у професійних консультаціях, заходів самостійного пошуку роботи тощо.

<sup>1</sup> Довгострокова мета – працевлаштування;

Короткострокові цілі передбачають заходи / кроки, що сприятимуть досягнення довгострокової мети, наприклад, забезпечення догляду за дитиною, навчання, перекваліфікація тощо.



Індивідуальний план може включати заходи щодо прискорення працевлаштування безробітної особи, зокрема: складання відео резюме, професійну консультацію, професійне навчання, опанування методів самостійного пошуку роботи, участь у громадських та інших роботах тимчасового характеру, започаткування власної справи, організацію онлайн-співбесід з роботодавцем тощо.

Індивідуальний план переглядається спільно з безробітною особою щомісяця з обов'язковим врахуванням її думки та побажань. За потреби, вносяться корективи та доповнення.

Індивідуальний план включає наступні компоненти, але не обмежується лише ними:

- ▶ цілі (довгострокові, короткострокові);
- ▶ завдання;
- ▶ допоміжні та підтримуючі послуги та їх надавачі;
- ▶ терміни виконання плану / заходів;
- ▶ індикатори успішності виконання запланованих заходів;
- ▶ примітки.

Індивідуальний план складається у двох примірниках, кожен з яких підписується безробітною особою та особистим консультантом, який працює за підходом кейс-менеджмент.

При цьому один примірник індивідуального плану залишається у безробітної особи, а другий зберігається в його персональній справі в ЦЗ.



### ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ

Аліна, 26 років, дівчина мала інвалідність 3-ї групи та на момент звернення до ЦЗ була вагітною. Аліна не могла самостійно працевлаштуватися, отримувала численні відмови роботодавців, понад рік залишалась безробітною. Через це жінка звернулася до центру зайнятості населення за допомогою. Має повну вищу освіту та досвід роботи медичною сестрою, а також має протипоказання щодо фізичних навантажень.

Під час вивчення ситуації та здійснення оцінки потреб жінка виявила бажання працевлаштуватися на посаду швачки, при цьому вона зазначила, що має навички пошиття верхнього та нижнього одягу, постільної білизни.

Робота кейс-менеджера з Аліною була запланована в декількох напрямках:

- допомога у складанні резюме;
- розміщення резюме на Інтернет-порталі «Труд»;
- покращення психоемоційного стану – залучено психолога партнерської організації з метою надання соціальної та психологічної підтримки Аліні;
- направлення на навчання для перекваліфікації на посаду «швачка»;
- проведення переговорів з роботодавцем;
- працевлаштування на посаду «швачка» відповідно до рекомендацій МСЕК та з урахуванням умов та характеру праці.

## УКЛАДАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ З ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

На етапі планування з кожною безробітною особою протягом 7 робочих днів<sup>1</sup> укладається договір про надання соціального супроводу при працевлаштуванні, додатком до якого є індивідуальний план.

<sup>1</sup> З дати надання згоди особи на отримання послуги з супроводу при працевлаштуванні, що фіксується у Додаток 1 до ПК

Договір про надання соціальної послуги з працевлаштування підписується безробітною особою та фахівцем ЦЗ, який надає послугу соціального супроводу при працевлаштуванні за підходом кейс-менеджмент.

Кожна зі сторін отримує один примірник договору. Примірна форма Договору про здійснення соціального супроводу при працевлаштуванні представлена у Додатку 2.3. до Розділу 2. Кейс-менеджмент вразливих на ринку праці груп населення.

### 2.2.4. ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПЛАНУ

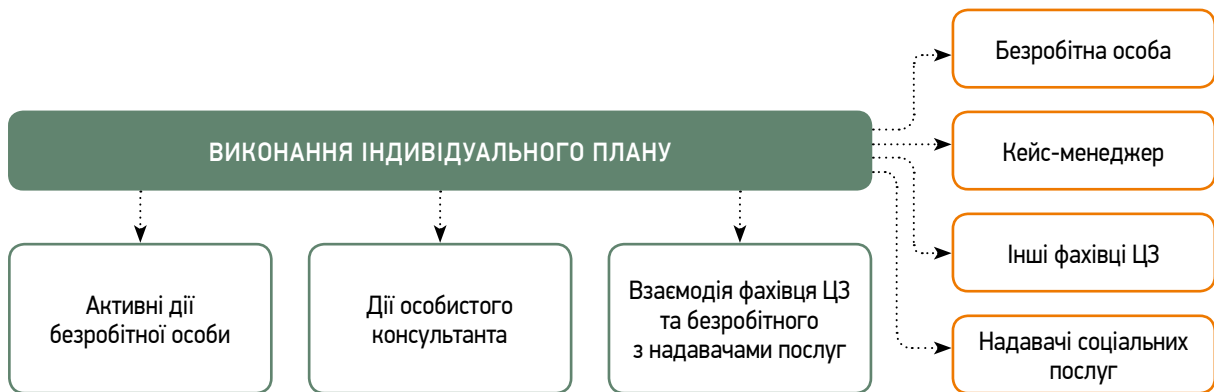


Схема 6. Виконання

Одним із завдань особистого консультанта на цьому етапі є підтримка безробітної особи у виконанні визначених в індивідуальному плані заходів, його мотивування до змін, залучення та координація необхідних допоміжних / підтримуючих послуг.

Реалізація індивідуального плану передбачає:

- ▶ *самостійні дії безробітної особи* в межах виконання індивідуального плану (розміщення резюме, відвідування роботодавців, інформаційно-консультативних, навчальних заходів, в т.ч. з пошуку роботи, проходження співбесід, пошук роботи тощо);
- ▶ *безпосередні дії особистого консультанта* (підбір підходящої роботи; видача направлень на працевлаштування; телефонне спілкування та відвідування роботодавця; за потреби направлення безробітної особи на навчання, різноманітні заходи до організацій соціальних партнерів ЦЗ, інших фахівців ЦЗ; систематична підтримка контакту з клієнтом (телефонні дзвінки, робочі зустрічі тощо), представництво інтересів безробітного тощо);
- ▶ *дії надавачів соціальних послуг* (надання необхідних безробітній особі допоміжних та підтримуючих зайнятості послуг).

Термін надання соціальної послуги з працевлаштування складає не більше шести місяців від дати укладання договору про надання соціальної послуги з працевлаштування.

Зміст та обсяг соціальної послуги для кожної безробітної особи визначаються залежно від індивідуальних потреб клієнта.



### ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ

Людмила, 53 роки, більше року залишалась безробітною. Жінка відноситься до групи осіб, яким до настання права на пенсію за віком залишилося 10 і менше років, водночас, є внутрішньо переміщеною особою, має інвалідність (загальне захворювання, цукровий діабет) та потребує гнучкого графіку роботи. Під час пошуку роботи зітнулась з упередженим ставленням роботодавців до себе через вік, ймовірну занижену працездатність, невідповідність професійного досвіду наявним вакансіям. У той же час Людмила через перерву в роботі побоювалась складнощів адаптації до умов на новому робочому місці, в новому колективі.

Жінка має повну вищу освіту, закінчила Донецький державний університет за спеціальністю «Облік і аудит» та отримала кваліфікацію «економіст». Довгий час працювала на посаді «головний бухгалтер». Кейс-менеджер спільно з Людмилою розробили індивідуальний план. Центром зайнятості було надано послугу підбору роботи, а також консультаційні та інформаційні послуги. Жінка відвідала семінари з техніки пошуку роботи та «Жінка на ринку праці». Для покращення психологічного стану Людмила була направлена до організації – соціального партнера, де вона взяла участь в серії тренінгів, що посприяли підвищенню її впевненості в собі. Кейс-менеджером проведені переговори з роботодавцем щодо необхідності гнучкого графіку роботи через стан здоров'я. В результаті роботи Людмила працевлаштована на посаду «бухгалтер».

## 2.2.5. МОНІТОРИНГ



Схема 7. Моніторинг

Моніторинг – це процес постійного збору інформації про хід виконання індивідуального плану, зміни в ситуації безробітної особи, який здійснюється з метою внесення корегувань до плану.

Моніторинг є невід’ємною частиною надання послуг сприяння працевлаштуванню. Завдяки моніторингу особистий консультант отримує інформацію для ухвалення рішень щодо корегування плану, зміни тактики реалізації заходів, залучення необхідних фахівців, забезпечення доступу до підтримуючих, допоміжних послуг тощо.

В ході моніторингу рекомендується отримати відповіді на наступні запитання:

Чи завдання виконуються відповідно до плану?

Якими заходами варто доповнити план?

Які послуги отримала безробітна особа?

Чи у відповідності з планом здійснюються заходи (вчасно та без затримки)?

Які проблеми виникли в ході реалізації індивідуального плану та яких заходів для усунення цих проблем було вжито?

Яких фахівців варто залучити додатково?

На основі даних отриманих за результатами моніторингу виконання індивідуального плану, може виникнути потреба повернутись на етап вивчення ситуації та оцінки потреб, переформулювання цілей та завдань, оновлення плану.

### ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ

- регулярний перегляд плану (аналіз ходу виконання плану);
- дзвінки безробітному та роботодавцю (за згодою безробітного);
- візити на підприємство;
- відгуки та пропозиції безробітної особи;
- відгуки та пропозиції роботодавця;
- листи-запити;
- та інші.

Отримані в ході моніторингу дані фіксуються в індивідуальному плані.

Моніторинг здійснюється під час кожного відвідування безробітною особою особистого консультанта ЦЗ, який працює за підходом кейс-менеджмент.

### 2.2.6. ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ



Схема 8. Оцінювання результатів

Цей етап кейс-менеджменту має на меті аналіз отриманих результатів роботи і передбачає отримання відповідей на важливі запитання, які стосуються успішності усього процесу надання допомоги безробітній особі.

В ході оцінювання результатів важливо отримати відповіді на наступні запитання:

Чи досягли цілей та завдань?

Наскільки результати відповідають поставленим завданням та плану?

Чи задоволена безробітна особа результатами роботи?

Якими є перспективи застосування безробітною особою отриманого досвіду в подальшому?

Чи готова безробітна особа завершити співпрацю з особистим консультантом ЦЗ?

Оцінювання результатів роботи відбувається зазвичай на передостанній або останній зустрічі безробітної особи та кейс-менеджера. У цей же час безробітна особа заповнює оціночні форми у яких фіксуються її думка щодо результатів роботи.

За результатами оцінювання робота / надання послуг безробітній особі може завершитися або відбудеться повернення на попередні етапи роботи.



### ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ

Ірина, 55 років, має вищу освіту за кваліфікацією «Філолог», працювала вчителем російської мови та літератури, мала досвід роботи на харчоблоці. Жінці до настання права на пенсію залишилось менше 10 років. Під час пошуку роботи вона зустрілась з упередженим ставленням роботодавців до неї через вік, ймовірну занижену працездатність, невідповідність професійного досвіду наявним вакансіям. Досить серйозним бар'єром при працевлаштуванні став стан здоров'я жінки (протипоказання за висновком МСЕК: тяжка фізична праця, підняття тяжкостей, нічні зміни, переохолодження, довготривале перебування на ногах). Жінка понад 5 років залишалась безробітною. За цей час вона втратила впевненість у собі та своїй компетенції.

Робота з Іриною планувалася з врахуванням її ситуації, побажань, досвіду роботи.

У ЦЗ Ірина отримала наступні послуги:

- підбір підходящої роботи;
- профконсультація;
- послуга з професійного навчання;
- пропозиція щодо участі в громадських роботах.

Кейс-менеджер звернувся до громадської організації, з якою центр зайнятості уклав угоду про співпрацю в сприянні працевлаштуванню особам, уразливим на ринку праці.

Жінці було запропоновано взяти участь у громадських роботах в місцевій адміністрації на посаді «соціальний робітник», яка передбачала роботу з документами в архіві, на що вона погодилася. Попрацювавши в цій організації, Ірина, після довготривалої перерви, змогла подолати невпевненість у власних силах, страх перед роботою загалом, адаптуватися до умов роботи в новому колективі, відчула радість від власної значущості – вона знову потрібна суспільству. В свою чергу керівництво організації оцінило старанність Ірини та, після закінчення громадських робіт, запропонувало їй працевлаштуватись на посаду «архіваріус». Ірина дуже задоволена результатом співпраці з кейс-менеджером ЦЗ.

## 2.2.7. ЗАВЕРШЕННЯ РОБОТИ

У разі досягнення поставленої мети та завдань робота з безробітною особою завершується.



Схема 9. Завершення роботи

Крім того, робота може бути завершена і в інших випадках, зокрема:

- ▶ в односторонньому порядку за бажанням безробітної особи (письмова відмова безробітної особи);
- ▶ за ініціативи особистого консультанта в разі невиконання безробітною особою індивідуального плану, порушення умов договору;
- ▶ у разі зміни місця проживання/перебування безробітної особи та припинення реєстрації в центрі зайнятості;
- ▶ звільнення клієнта з роботи за власним бажанням в період здійснення індивідуального супроводу;
- ▶ якщо особа працевлаштована та працює понад шість місяців;
- ▶ у разі настання права на призначення і виплату державної допомоги у зв'язку з вагітністю та пологами та у подальшому – у разі оформлення відпустки по догляду за дитиною до 3-х річного віку;
- ▶ досягнення клієнтом пенсійного віку;
- ▶ смерті клієнта.

Завершення роботи відбувається під час спільної робочої зустрічі з клієнтом, на якій підводяться підсумки роботи, клієнту пропонується надання послуги індивідуального супроводу після працевлаштування. У разі погодження, спільно з клієнтом узгоджується зміст, формат супроводу, обговорюються деталі здійснення соціального супроводу після працевлаштування, необхідність залучення інших надавачів соціальних послуг, необхідні допоміжні / підтримуючі послуги тощо.

У разі не отримання згоди на здійснення супроводу після працевлаштування, робота з клієнтом завершується.

### 2.2.8. ОРГАНІЗАЦІЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ПІСЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

По завершенні терміну надання послуг соціального супроводу при працевлаштуванні та наданні безробітною особою добровільної згоди на супровід після працевлаштування особистий консультант продовжує підтримувати робочий контакт з клієнтом протягом визначеного періоду часу (до 6 місяців після влаштування на роботу).



**Схема 10.** Соціальний супровід після працевлаштування

Особистий консультант здійснює моніторинг ситуації після працевлаштування, контактує з клієнтом з метою аналізу ситуації, отримання даних щодо необхідності надання подальшої підтримки, відповідності умов та рівня оплати праці заявлених роботодавцем, рівня задоволеності роботою, виявлення проблем на робочому місці, додаткових потреб щодо адаптації та збереження робочого місця.

#### Методи здійснення моніторингу після працевлаштування:

- телефонне спілкування з клієнтом;
- телефонне спілкування з роботодавцем (за згодою клієнта);
- зустрічі з клієнтом;
- зустрічі з роботодавцем (за згодою клієнта);
- відгуки клієнта;
- відгуки роботодавця;
- візити на підприємство для відвідування отримувача послуги та / або роботодавця;
- та інші.

Задля здійснення соціального супроводу після працевлаштування особистий консультант ЦЗ може залучати фахівців організацій-партнерів для надання необхідних допоміжних та підтримуючих послуг:

- ▶ адаптація до умов роботи в новому робочому колективі;
- ▶ медіація конфліктів на робочому місці;
- ▶ пристосування робочого місця;
- ▶ психологічне консультування;
- ▶ тощо.

Отримані під час проведення моніторингу соціального супроводу після працевлаштування дані фіксуються в спеціальній формі (Додаток 2.4. Картка проведення моніторингу після працевлаштування особи до Розділу 2. Кейс-менеджмент вразливих на ринку праці груп населення).

**Приклади з практики кейс-менеджерів ЦЗ****ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ**

Ганна, 26 років, була вимушена переїхати до Харкова через військовий конфлікт на сході України. Має статус внутрішньо переміщеної особи (ВПО). Переїхавши до нового міста, вона зіткнулась з рядом труднощів та проблем, з якими часто стикаються ВПО: вимушена зміна місця проживання часто вимагає тривалого процесу адаптації та пристосування на новому місці проживання, встановлення нових соціальних зв'язків, забезпечення можливості задовольняти свої потреби. Під час пошуку роботи Ганна зіткнулась з упередженим ставленням роботодавців щодо неї через її молодий вік, статус ВПО (зазвичай роботодавців лякає те, що працівник несподівано може вирішити повернутися на місце свого постійного проживання та звільниться у зв'язку з чим виникне необхідність терміново шукати йому заміну), а також ймовірність декретної відпустки в недалекому майбутньому. Тому дівчина, незважаючи на високий потенціал працевлаштування, зумовлений наявністю вищої освіти, досвідом роботи, а також високий рівень мотивації до працевлаштування залишалась безробітною.

Кейс-менеджер залучив до роботи з Ганною громадську організацію – соціального партнера, де дівчина відвідала спеціальні тренінги для ВПО, отримала безкоштовну юридичну консультацію, мотиваційну та психологічну підтримку, внаслідок чого покращила свій психоемоційний стан та прискорила процес соціальної адаптації.

В результаті проведеної роботи Ганна була працевлаштована на посаду «фахівець з питань зайнятості» в міський ЦЗ.

**ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ**

Іван, 32 роки, учасник бойових дій в зоні проведення антитерористичної операції, повернувся до мирного життя і стикнувся з рядом психологічних, матеріальних, житлових проблем, а також труднощів у працевлаштуванні.

Чоловік винаймав житло, проте коштів на оплату оренди не вистачало. Іван потребував допомоги та психологічної підтримки в процесі адаптації до мирних умов життя. Під час спілкування з кейс-менеджером Іван розказав про свою мрію, що наштовхнуло кейс-менеджера на думку запропонувати Івану започаткування власного бізнесу.

Після обговорення та отримання певних порад щодо розвитку малого бізнесу були надані пропозиції отримання грантів від Донецької обласної адміністрації, Програми розвитку ООН та інших грантодавців. Івану ця ідея сподобалась, і він, за підтримки кейс-менеджера, подав заявку на професійне навчання за напрямом «Фахівець з ефективності підприємництва».

Для отримання пільги на оплату комунальних послуг за орендоване житло було залучено управління соціального захисту населення, а для покращення його психологічного стану – психолога ЦСССДМ.

У результаті співпраці з кейс-менеджером Іван успішно захистив бізнес-план на теми «Виробництво металевих виробів, дверей і вікон» та «Ремонт автомобіля», отримав допомогу по безробіттю та кошти для започаткування власної справи. Робота з Іваном продовжується – він перебуває під індивідуальним супроводом щодо підтримки підприємництва.





## ПРИКЛАД З ПРАКТИКИ

Вікторія, 41 років, мати двох неповнолітніх дітей. Залишалась безробітною протягом чотирьох років. Бар'єрами при працевлаштуванні був її стан здоров'я. За висновком ЛКК, Вікторії була протипоказана робота, пов'язана з підняттям та переміщенням ваги понад 7 кг, м'язовою напругою пальців чи руки, перебуванням у змушеній робочій позі, роботою в нічний час. Раніше Вікторія мала групу інвалідності, яка після проходження МСЕК не була подовжена. Двоє дітей потребували уваги та турботи матері, й тому Людмила не могла працевлаштуватися на повний робочий день зі звичним графіком роботи. Через значну перерву в роботі Людмила втратила впевненість у власні сили.

Жінка мала вищу освіту за спеціальністю «правознавство», кваліфікація «юрист». Однак за фахом вона не працювала. Натомість мала досвід роботи як менеджер з постачання, секретар, діловод.

Вікторія мала середній рівень потенціалу та високу мотивацію до працевлаштування.

Кейс-менеджер ЦЗ спільно з Вікторією розробили план дій відповідно до її ситуації. Жінка отримала профконсультацію, взяла участь у семінарах ЦЗ. Зважаючи на те, що Вікторія досить довго не працювала, а за освітою (юрист) не працювала зовсім, вона під час пошуку роботи стикнулася з психологічними бар'єрами, які вдалося подолати завдяки консультаціям, наданим особистим консультантом – кейс-менеджером. Також для надання психологічної підтримки Вікторії була долучена ГО – соціальний партнер ЦЗ.

Тренінги, які особа відвідала в ГО, допомогли їй більш впевнено триматися на співбесідах з роботодавцями, повірити у власні сили. Вікторія була працевлаштована в університет на посаду «секретар».

## 3.1. Типи допоміжних та підтримуючих зайнятості послуг

Часто питання влаштування на роботу тісно пов'язане з іншими проблемами, обставинами, які ускладнюють та/або унеможливають працевлаштування, наприклад:

- ▶ Відсутність послуг денного догляду для дітей з інвалідністю чи хоспісного догляду для людей на термінальних стадіях життя стає бар'єром для працевлаштування тих осіб – зазвичай жінок, – які мають дітей з інвалідністю, хворих членів родини тощо;
- ▶ Непристосованість інфраструктури та місцевого транспорту – це бар'єри до працевлаштування людей з інвалідністю;
- ▶ Упереджене ставлення роботодавців до осіб передпенсійного віку, молоді без досвіду роботи чи жінок з малими дітьми не дає можливості цим людям отримати бажану роботу.

Тому успішність роботи кейс-менеджера напряду залежить від наявних в громаді послуг, налагодженої взаємодії та співпраці між різними надавачами соціальних послуг.

Кейс-менеджери, за результатами аналізу ситуації та індивідуальних обставин безробітної особи мають визначати та залучати необхідні допоміжні та підтримуючі зайнятості послуги, а також координувати участь усіх зацікавлених сторін.

Задля цього фахівцям центрів зайнятості слід налагоджувати співпрацю з різними надавачами соціальних послуг у громаді, збирати інформацію про наявні, доступні послуги, умови їх отримання, заповнювати карти соціальних послуг у громаді і залучати організації-партнери до надання необхідних для безробітних допоміжних та підтримуючих зайнятості послуг.

Методичні рекомендації з картування послуг для представників вразливих на ринку праці груп населення представлені в додатку 3.1. до розділу 3. Сприяння забезпеченню доступу безробітної особи до необхідних послуг.

Взаємодія з соціальними партнерами передбачає обізнаність щодо наявних послуг та умови їх отримання, підтримку контактів з різними організаціями та фахівцями, залучення необхідних спеціалістів та усвідомлення суті роботи кожного фахівця, обмін інформацією щодо кейсів, планування спільних дій для розв'язання складних життєвих обставин безробітної особи, які заважають її працевлаштуванню.

Допоміжні послуги для зайнятості		Підтримуючі послуги, що сприяють зайнятості	
	Адаптація робочого місця		Консультування (індивідуальне та сімейне)
	Наставництво/ стажування		Представництво інтересів
	Супровід на робочому місці		Психологічна підтримка
	Трудова реабілітація		Догляд вдома
	Послуги перекладу (жестовою мовою)		Денний догляд
	Послуги з вивчення державної мови		Посередництво (медіація)
	Транспортування на/з роботи		Соціально-психологічна реабілітація
			Послуга соціальної інтеграції та реінтеграції

**Рис.3.** Допоміжні та підтримуючі зайнятість послуги

**Приклади випадків, в яких необхідна взаємодія ЦЗ із соціальними партнерами для працевлаштування або закріплення безробітної особи на робочому місці**

Безробітні	Приклади допоміжних та підтримуючих зайнятість послуг
Люди з інвалідністю	Супровід на робочому місці, транспортування на/з роботи, навчання додатковим компетенціям, консультування роботодавців з питань гнучких форм зайнятості, адаптації робочого місця тощо
Економічно неактивні особи, які доглядають дітей та дорослих людей з інвалідністю, на термінальній стадії захворювання тощо	Послуги денного догляду (перебування) для людей з інвалідністю, тимчасовий догляд, хоспісний догляд, тощо
Люди, які повернулися з місць позбавлення волі	Послуги соціальної адаптації, соціальні гуртожитки, представництво інтересів
Випускники інтернатних закладів	Психологічна підтримка, супровід на робочому місці, соціальні гуртожитки, стажування, наставництво
Люди із залежністю від психоактивних речовин	Послуги реабілітації
Економічно неактивні молоді жінки з дітьми	Розширення мережі дошкільних навчальних закладів, зміна часу їх роботи, організація продовженого перебування та дозвілля для школярів молодшого віку
Учасники АТО	Програми реабілітації, психологічна підтримка, індивідуальне та сімейне консультування, юридична допомога
Люди без постійного місця проживання	Представництво інтересів, відновлення документів, реєстрація місця проживання тощо

## 3.2. Направлення

Направлення клієнтів може відбуватися до державних або громадських організацій. Важливою передумовою ефективної роботи системи направлення клієнтів є наявність узгодженого між партнерами, а (подекуди й юридично закріпленого) механізму направлення.

### Алгоритм роботи фахівця ЦЗ при здійсненні направлення безробітної особи до організацій – соціальних партнерів

Алгоритм направлення може передбачати наступні кроки у роботі фахівця:

- 1) **виявити проблему або потребу** безробітної особи;
- 2) **визначити, яка організація може розв'язати проблему:** користуючись картою соціальних послуг визначити надавачів послуг, які можуть надати допомогу. Рекомендується зв'язатися з надавачами послуг заздалегідь, щоб дізнатися більше про їхні послуги та критерії відповідності вимогам до надання таких послуг (у разі якщо до цього часу не було встановлено співробітництва);
- 3) **зв'язатися з надавачем послуг**, щоб підтвердити право безробітного на отримання послуг;
- 4) **пояснити** причину направлення: чому рекомендується направлення; які послуги надаються; що потрібно для отримання послуги; де знаходиться надавач послуг та яким чином можна туди дістатися;
- 5) **документально оформити згоду** на використання особистої інформації у разі, якщо особа погоджується на направлення і передбачений обмін інформацією з організацією-партнером. Згоду необхідно отримати до того, як здійснюватиметься будь-який обмін даними і уточнити, які саме його дані можуть використовуватися.
- 6) **здійснити направлення:** заповнити форму направлення, надати безробітній особі контактну інформацію приймаючої організації. Направлення може здійснюватися телефоном, електронною поштою, письмово (бланк направлення – Додаток 3.2. до Розділу 3. Сприяння безробітній особі в отриманні необхідних послуг);
- 7) **здійснювати контроль** надання послуг приймаючою організацією чи отримання цих послуг особою, щоб впевнитися в ефективності направлення та обмінюватися інформацією, якщо це передбачено згодою отримувача послуг. Контроль передбачає отримання такої інформації: чи отримано заплановані послуги; яким був результат (чи вирішена проблема); чи була безробітна особа задоволена результатом направлення;
- 8) **зберігати конфіденційність.** Всі документи стосовно направлення мають зберігатися разом із файлами особистої справи безробітної особи у відповідних місцях, що унеможливорює доступ до них незалученими до справи особам.

## ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Державний Стандарт соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці (затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 21.09.2016 № 1044). Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1359-16>
2. Єдина технологія надання соціальних послуг центрами зайнятості України / Маршавін Ю.М., Фокас Л.М., Ляміна Л.Є., Маршавін Д.Ю. Науково-дослідна робота. Київ. 2010. – Режим доступу: <http://ipk.edu.ua/upload/medialibrary/205/205d657fed8f6b37123366fadbbff6f9.pdf>
3. Закон України «Про зайнятість населення» від 05.07.2012 № 5067-VI. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/ru/5067-17>
4. Закон України «Про соціальні послуги» від 21.02.2016 № 966-15. Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
5. Кейс-менеджмент внутрішньо-переміщених осіб: методичні рекомендації / Автор-упорядник: Гусак Н.Є. – К., 2015. – 62 с.
6. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм Персональної картки та додатків до неї, заяви про надання (поновлення) статусу» від 17.08.2015 № 848. Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1065-15>
7. Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Методичних рекомендацій щодо здійснення та документування оцінки потреб» від 09.07.2014 № 450
8. Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати затверджений Наказом Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 № 537
9. Наказ Міністерства соціальної політики України від 14.04.2017 № 626 «Про затвердження змін до Переліку соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати». Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0615-17>
10. Профилірование безработных граждан как эффективный инструмент предупреждения длительной безработицы в Беларуси. Е.В. Ванквич, Е.Н. Коробова. / Белорусский экономический журнал. 2007. № 1. С. 110 – 121. Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/966-15>
11. Савчук О. Оцінка потреб клієнта/ Савчук Олена, Сієцина Каріна, 2013. Режим доступу: <http://network.org.ua/wp-content/uploads/2017/03/8a8a673b307a5f3ca63190b6408a253e.pdf>
12. Савчук О. Работа з випадком / Савчук Олена, Сієцина Каріна, 2013. Режим доступу: <http://network.org.ua/wp-content/uploads/2017/03/a524c8f8d1c2c3019098cdf9aec62ead.pdf>
13. Сучасні технології профілювання безробітного населення та можливості їхнього застосування в Україні. Л. М. Ільч, Н. С. Якимова. Економіка та держава № 8/2015
14. Can Welfare Case Management Increase Employment? Evidence from a Pilot Program Evaluation. Laura R. Peck and Ronald J. Scott Jr. *The Policy Studies Journal*, Vol. 33, No. 4, 2005
15. Effective case management: Key Elements and the practice of the field. Elizabeth Laird and Pamela Holcomb. Issuebrief 2011

## Додатки до Розділу 1.

# ПРОФІЛЮВАННЯ ЗАРЕЄСТРОВАНИХ БЕЗРОБІТНИХ

### Додаток 1.1

## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПРОФІЛЮВАННЯ БЕЗРОБІТНИХ ОСІБ, ЗАРЕЄСТРОВАНИХ В ДЕРЖАВНІЙ СЛУЖБІ ЗАЙНЯТОСТІ

### 1. Загальні положення

Цей Порядок розроблений з метою визначення процедури профілювання категорій безробітних осіб, які мають труднощі при працевлаштуванні, і є схильними до ризику тривалого (понад 6 місяців) безробіття, та потребують підтримки в працевлаштуванні за допомогою реалізації набору програм сприяння зайнятості населення.

Впровадження профілювання дозволить раціонально розподілити фінансові та людські ресурси, спрямовані на допомогу безробітним, зменшити кількість безробітних осіб та підвищити ефективність роботи Державної служби зайнятості.

### 2. Визначення понять

Профілювання безробітних – це процедура поділу безробітного населення на окремі профільні групи залежно від ризику їхнього перебування в стані довготривалого безробіття, який визначається на основі соціально-демографічних даних, індивідуальних характеристик, потенціалу працевлаштування, а також рівня мотивації до працевлаштування.

Потенціал працевлаштування – це можливості працевлаштування безробітної особи, яка шукає роботу, обумовлені набором індивідуальних характеристик (стать, вік, наявність професії (спеціальності), рівень освіти, досвід роботи, кваліфікація, затребуваність наявної професії на ринку праці, місце проживання, наявність утриманців, стан здоров'я, готовність до перекваліфікації та/або зміни професії (спеціальності), отримання нових компетенцій тощо).

Рівень мотивації до працевлаштування – це психологічна готовність і бажання безробітної особи знайти та приступити до роботи.

Набір програм зайнятості – заходи та послуги центру зайнятості, які проводяться з метою сприяння безробітній особі в пошуку роботи і надання допомоги в працевлаштуванні.

Процедура профілювання безробітних – заходи щодо оцінки ризику довготривалого безробіття, що здійснюються шляхом аналізу даних про безробітну особу, занесених до персональної картки; анкетування для визначення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування та потенціалу працевлаштування, віднесення безробітної особи до тієї чи іншої профільної групи та визначення для неї індивідуального набору програм сприяння зайнятості.

Профільна група – група безробітних осіб, яка визначається відповідно до їх рівня мотивації до працевлаштування та потенціалу працевлаштування.

### 3. Процедура профілювання

Профілювання впроваджується з метою виявлення тих осіб, які перебувають в стані ризику довготривалого безробіття, та своєчасного залучення їх до спеціальних програм сприяння зайнятості населення для прискорення процесу працевлаштування.

Підставою для проведення профілювання є рішення Центру зайнятості про надання (поновлення) статусу безробітного, з яким особа ознайомлюється в Додатку № 2 до Персональної картки (Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм Персональної картки та додатків до неї, заяви про надання (поновлення) статусу безробітного та направлення на працевлаштування» № 848 від 17.08.2015).

До проведення профілювання залучаються фахівці центру зайнятості з працевлаштування, профконсультанти або інші фахівці ЦЗ, наділені такими повноваженнями.

Заходи з профілювання безробітних громадян включають:

- інформування безробітної особи про цілі та задачі профілювання;
- оцінку ризику тривалого безробіття (анкетування безробітних осіб);
- визначення профільної групи;
- підбір відповідного набору програм сприяння зайнятості;
- у разі необхідності уточнення профільної групи та відповідного набору програм сприяння зайнятості.

Процедура профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в центрі зайнятості, здійснюється за такими етапами:

1. оцінка ризику тривалого безробіття та визначення профільної групи;
2. реалізація безробітною особою заходів сприяння працевлаштуванню;
3. уточнення профільної групи.

#### Етап 1: Оцінка ризику тривалого безробіття та визначення профільної групи

Після ухвалення рішення про надання / поновлення статусу безробітного особа направляється на індивідуальну зустріч до фахівця ЦЗ, відповідального за проведення профілювання.

Профілювання проводиться у термін не пізніше 10 днів з дати подання особою заяви на надання (поновлення) статусу безробітного. На проведення профілювання для однієї особи відводиться до 60 хвилин.

Під час індивідуальної зустрічі безробітну особу інформують про цілі та завдання профілювання, роз'яснюють переваги включення в роботу за цією технологією. Фахівець ЦЗ проводить оцінку ризику довготривалого безробіття шляхом аналізу даних персональної картки, анкетування безробітної особи з метою визначення рівня мотивації до працевлаштування та потенціалу працевлаштування, заповнює відповідні анкети (Додаток 1.1.1 та Додаток 1.1.3. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості).

Рівень мотивації до працевлаштування та потенціал працевлаштування може бути визначено як високий, середній або низький.

На підставі даних персональної картки безробітної особи та результатів анкетування фахівець ЦЗ визначає профільну групу і пропонує відповідні програми сприяння зайнятості, рекомендовані для цієї профільної групи. Безробітну особу ознайомлюють з результатами профілювання, які заносяться до індивідуального переліку заходів та послуг сприяння працевлаштуванню (Додаток 1.1.5. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості). Заповнені під час профілювання анкети додаються до персональної картки безробітної особи (Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм Персональної картки та додатків до неї, заяви про надання (поновлення) статусу безробітного та направлення на працевлаштування» № 848 від 17.08.2015).

#### Етап 2. Реалізація безробітною особою заходів сприяння працевлаштуванню

На другому етапі профілювання реалізується індивідуальний набір заходів і послуг з числа рекомендованих для визначеної профільної групи, до якої віднесено безробітну особу.

### Етап 3. Уточнення профільної групи

Уточнення рівня мотивації до працевлаштування може бути проведено не пізніше 30 днів після проведення першої зустрічі з профілювання. Фахівець ЦЗ, який здійснює профілювання, спільно з безробітною особою заповнюють відповідну форму (Додаток 1.1.2. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості). За результатами цієї форми підраховують бали, які підсумовуються з результатами анкети визначення рівня мотивації до працевлаштування (Додаток 1.1.1. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості).

Визначення рівня мотивації відбувається як за результатами даних, отриманих під час анкетування, так і за допомогою спостереження за поведінкою безробітного в період пошуку роботи. Для уточнення рівня мотивації фахівцем центру зайнятості можуть бути задані уточнюючі питання. Приблизний перелік питань для уточнення рівня мотивації до працевлаштування безробітного (Додаток 1.1.4 до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості).

За підсумковим балом двох анкет (Додаток 1.1.1 і Додаток 1.1.2 до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості) приймається остаточне рішення щодо приналежності безробітної особи до певної профільної групи, відповідно чого уточнюється профільна група, а також заходи та послуги сприяння зайнятості.

У випадку не працевлаштування особи протягом 6 місяців процедура профілювання може бути проведена повторно.

## 4. Профільні групи

Таблиця 1. ПРОФІЛЬНІ ГРУПИ

Профільні групи	Опис профілю
<b>Профіль 1</b> Високий рівень мотивації до працевлаштування і високий потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ повна відповідність особистих і професійних якостей вимогам ринку праці;</li> <li>▶ готовність розпочати роботу;</li> <li>▶ бажання працювати та активність у пошуку роботи;</li> <li>▶ наявність професії, на яку є попит на ринку праці;</li> <li>▶ наявність досвіду роботи, вмінь та навичок;</li> <li>▶ відсутність досвіду довготривалого безробіття;</li> <li>▶ відсутність медичних протипоказань до роботи за наявною професією.</li> </ul>
<b>Профіль 2</b> Високий рівень мотивації до працевлаштування та середній або низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ наявність бажання працювати та активність у пошуку роботи;</li> <li>▶ наявність навичок пошуку роботи, самопрезентації;</li> <li>▶ недостатній рівень кваліфікації;</li> <li>▶ відсутність професії;</li> <li>▶ наявність спеціальності, що не користується попитом на ринку праці;</li> <li>▶ відсутність стажу роботи;</li> <li>▶ наявність тривалої перерви в роботі.</li> </ul>
<b>Профіль 3</b> Середній або низький рівень мотивації до працевлаштування і середній або низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ низький рівень кваліфікації;</li> <li>▶ відсутність стажу роботи за спеціальністю (професією);</li> <li>▶ відсутність навичок самопрезентації;</li> <li>▶ наявність значних труднощів в процесі пошуку роботи.</li> </ul>



Профільні групи	Опис профілю
<b>Профіль 4</b> Високий потенціал працевлаштування, і низький або середній рівень мотивації до працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ наявність професії, на яку є попит на ринку праці;</li> <li>▶ наявність досвіду роботи за фахом (професією), вмінь та навичок;</li> <li>▶ відсутність бажання працювати.</li> </ul>
<b>Профіль 5</b> Низький рівень мотивації до працевлаштування і низький потенціал працевлаштування	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ неготовність стати до праці;</li> <li>▶ відсутність професії (спеціальності) на ринку праці;</li> <li>▶ відсутність вмінь і активності у пошуку роботи;</li> <li>▶ наявність тривалої перерви в роботі;</li> <li>▶ відсутність досвіду роботи;</li> <li>▶ наявність частих змін місця роботи;</li> <li>▶ наявність звільнень за дисциплінарні порушення трудової дисципліни;</li> <li>▶ налаштованість на максимально довге перебування в статусі безробітного;</li> <li>▶ наявність серйозних проблем зі здоров'ям.</li> </ul>

## 5. Програми сприяння зайнятості

Програми сприяння зайнятості спрямовані на узгодження зусиль працівників Державної служби зайнятості та безробітних осіб у напрямі підвищення конкурентоздатності останніх з урахуванням як їхніх індивідуальних інтересів, так і потреб локальних ринків праці.

Набір програм сприяння зайнятості підбирається відповідно до індивідуальних характеристик безробітної особи, її потенціалу працевлаштування, рівня мотивації до працевлаштування, особистих обставин, а також з урахуванням потреб ринку праці.

Для всіх профільних груп безробітних осіб пропонується **мінімальний базовий набір послуг сприяння зайнятості**, що включає наступне:

- інформування про наявні вакансії;
- підбір роботи;
- участь у постійно діючих міні-ярмарках та ярмарках вакансій, презентаціях роботодавця, днях відкритих дверей;
- семінар із загальних питань зайнятості населення та стану ринку праці.

Кожна профільна група має рекомендований набір програм сприяння зайнятості, який у разі потреби може бути розширений.

Безробітна особа вибирає та погоджує з фахівцем ЦЗ, який здійснює профілювання, прийнятні для неї заходи та послуги сприяння зайнятості в тій послідовності, які їй необхідні. Ці дані вносять в її індивідуальний перелік заходів та послуг сприяння зайнятості (Додаток 1.1.5. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості).

Всім особам, які мають “особисті обставини”, що перешкоджають процесу працевлаштування, пропонується послуга соціального супроводу при працевлаштуванні, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент.

Відмова від послуги соціального супроводу при працевлаштуванні фіксується у (Додатку 1 до Персональної картки (Наказ Міністерства соціальної політики України «Про затвердження форм Персональної картки та додатків до неї, заяви про надання (поновлення) статусу безробітного та направлення на працевлаштування» № 848 від 17.08.2015).

Рекомендовані заходи органу служби зайнятості в залежності від потенціалу працевлаштування безробітного і його рівня мотивації до працевлаштування визначається фахівцем центру зайнятості на основі Таблиці 2.

Рекомендований перелік заходів та послуг відображається в Додатку 1.1.5 до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості, та підписується безробітним і фахівцем центру зайнятості, відповідальним за проведення профілювання.

Фахівець центру зайнятості з працевлаштування додає до персональної картки безробітної особи заповнені анкети, результати їх обробки, перелік заходів та послуг сприяння зайнятості.

**Таблиця 2. ОПИС НАБОРУ ПРОГРАМ СПРИЯННЯ ЗАЙНЯТОСТІ**

№ профільної групи	Програми сприяння зайнятості
<b>Профільна група 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості</li> </ul>
<b>Профільна група 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ послуги з професійної орієнтації;</li> <li>▶ послуги з професійного навчання;</li> <li>▶ підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру;</li> <li>▶ орієнтація на підприємництво та самозайнятність;</li> <li>▶ соціальний супровід при працевлаштуванні (за згодою безробітної особи).</li> </ul>
<b>Профільна група 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ семінари з техніки пошуку роботи;</li> <li>▶ ознайомлення з успішним досвідом інших безробітних осіб у пошуку роботи;</li> <li>▶ орієнтація на підприємництво та самозайнятність;</li> <li>▶ засоби психологічної підтримки із залученням партнерських організацій що надають соціальні, психологічні послуги;</li> <li>▶ участь у мотиваційних заходах;</li> <li>▶ послуги з професійної орієнтації;</li> <li>▶ послуги з професійного навчання;</li> <li>▶ підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру;</li> <li>▶ соціальний супровід при працевлаштуванні (за згодою безробітної особи).</li> </ul>
<b>Профільна група 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ ознайомлення з успішним досвідом інших безробітних осіб у пошуку роботи;</li> <li>▶ семінари з техніки пошуку роботи;</li> <li>▶ засоби психологічної підтримки із залученням партнерських організацій що надають соціальні, психологічні послуги;</li> <li>▶ участь у мотиваційних заходах.</li> </ul>
<b>Профільна група 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ мінімальний базовий набір програм сприяння зайнятості;</li> <li>▶ послуги з професійної орієнтації;</li> <li>▶ послуги з професійного навчання (стажування);</li> <li>▶ тренінги щодо побудови кар'єри та професійного розвитку;</li> <li>▶ професіографічна екскурсія;</li> <li>▶ підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру;</li> <li>▶ засоби психологічної підтримки із залученням партнерських організацій що надають соціальні, психологічні послуги;</li> <li>▶ ознайомлення з успішним досвідом інших безробітних осіб у пошуку роботи;</li> <li>▶ соціальний супровід при працевлаштуванні (за згодою безробітної особи).</li> </ul>

## ФУНКЦІІ ФАХІВЦЯ ЦЗ, ЯКИЙ ЗДІЙСНЮЄ ПРОФІЛЮВАННЯ

На першому етапі профілювання фахівець центру зайнятості, який здійснює профілювання:

- інформує безробітну особу про цілі і завдання профілювання;
- проводить опитування безробітного для визначення мотивації до працевлаштування і заповнює анкету (Додаток 1.1.1. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості);
- проводить опитування безробітного для визначення потенціалу працевлаштування відповідно до анкети (Додаток 1.1.3. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості);
- за результатами анкет (Додаток 1.1.1. та Додаток 1.1.3. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості) визначає профільну групу;
- відповідно до визначеної групи профілю пропонує перелік індивідуальних заходів та послуг (Додаток 1.1.5. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості) та погоджує його з безробітною особою;
- пропонує послугу соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент, та фіксує результат;
- додає заповнені анкети до персональної картки безробітної особи.

На другому етапі профілювання фахівець центру зайнятості, який здійснює профілювання:

- підтримує контакт з безробітною особою;
- призначає та контролює процес виконання визначених заходів.

На третьому етапі профілювання фахівець центру зайнятості, який здійснює профілювання

- проводить повторну зустріч з безробітною особою;
- заповнює форму уточнення рівня мотивації до працевлаштування (Додаток 1.1.2. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості);
- сумує бали Анкети визначення рівня мотивації до працевлаштування (Додаток 1.1.1. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості) та форму уточнення рівня мотивації до працевлаштування (Додаток 1.1.2. до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості);
- за результатами отриманих балів уточнює профільну групу безробітної особи та її індивідуальний перелік заходів і послуг сприяння працевлаштуванню;
- у разі необхідності додає необхідні заходи до переліку заходів та послуг сприяння працевлаштуванню (Додаток 1.1.5 до Порядку проведення профілювання безробітних осіб, зареєстрованих в державній службі зайнятості).

## Додаток 1.1.1

### АНКЕТА ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ МОТИВАЦІЇ БЕЗРОБІТНОЇ ОСОБИ ДО ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

№	Запитання	Можливі відповіді та відповідні бали		
1.	Яким чином Ви шукаєте або плануєте шукати роботу?	<input type="checkbox"/> важко відповісти	0 балів	
		<input type="checkbox"/> за допомогою ЦЗ	1 бал	
		<input type="checkbox"/> самостійно, за допомогою друзів, близьких, рідних та ЦЗ	2 бали	
		<input type="checkbox"/> самостійно, за допомогою друзів, близьких, рідних, ЦЗ та ЗМІ	3 бали	
		<input type="checkbox"/> самостійно, за допомогою друзів, близьких, рідних, ЦЗ, звертаюсь на підприємства	4 бали	
2.	Чому для Вас важливо працювати? Чому Ви хочете знайти роботу?  Робота для Вас – це:	<input type="checkbox"/> джерело заробітку, заборона матеріального благополуччя;		
		<input type="checkbox"/> забезпечення певного соціального статусу та самооцінки;		
		<input type="checkbox"/> засіб необхідний для спілкування, повноцінного життя;		
		<input type="checkbox"/> спосіб реалізації себе як особистості, професіоналу;		
		<input type="checkbox"/> інше.		
<input type="checkbox"/> важко відповісти	0 балів			
<input type="checkbox"/> зазначає 1 причину	1 бал			
<input type="checkbox"/> зазначає 2-3 причини	2 бали			
<input type="checkbox"/> зазначає 4 і більше причини	3 бали			
3.	Чи обрали Ви вже посаду, вид діяльності, – за якою будете шукати роботу?	<input type="checkbox"/> так	3 бали	
		<input type="checkbox"/> маю певні ідеї, але ще сумніваюся у виборі	2 бали	
		<input type="checkbox"/> ні, хоча думаю про це	1 бал	
		<input type="checkbox"/> навіть не замислювався / лась над цим питанням	0 балів	
4.	В разі появи підходящої пропозиції, чи готові Ви вийти на роботу протягом 3-х днів?	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> не знаю	<input type="checkbox"/> ні
		2 бали	1 бал	0 балів
5.	Чи погоджуєтесь Ви на складання резюме (відео резюме) та в подальшому на його розсилку до роботодавців?	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> не знаю	<input type="checkbox"/> ні
		2 бали	1 бал	0 балів
6.	Чи готові Ви пройти підготовку, перепідготовку або підвищення кваліфікації, якщо це допоможе Вам при працевлаштуванні?	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> не знаю	<input type="checkbox"/> ні
		2 бали	0 балів	0 балів

7.	Чи згодні Ви, що якщо довгий час немає пропозицій підходящої роботи, то краще прийняти навіть не дуже привабливу пропозицію роботи?	<input type="checkbox"/> так 2 бали	<input type="checkbox"/> не знаю 1 бал	<input type="checkbox"/> ні 0 балів
8.	Чи вважаєте Ви, що успіх у Вашому в житті пов'язаний з Вашою роботою?	<input type="checkbox"/> так 2 бали	<input type="checkbox"/> не знаю 1 бал	<input type="checkbox"/> ні 0 балів
9.	Чи можете Ви собі дозволити взагалі не працювати (наприклад, бути на утриманні чоловіка/дружини)?	<input type="checkbox"/> так 0 балів	<input type="checkbox"/> не знаю 1 бал	<input type="checkbox"/> ні 2 бали
10.	Чи були б Ви зацікавлені в пошуку роботи, якби допомогу по безробіттю можна було отримувати як завгодно довго?	<input type="checkbox"/> так 2 бали	<input type="checkbox"/> не знаю 0 балів	<input type="checkbox"/> ні 0 балів

Результат \_\_\_\_\_ балів<sup>1</sup>

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> 0–13 балів – мотивація до працевлаштування низька або відсутня  
14–19 балів – мотивація до працевлаштування середня  
20–24 балів – мотивація до працевлаштування висока

## Додаток 1.1.2

### УТОЧНЕННЯ РІВНЯ МОТИВАЦІЇ БЕЗРОБІТНОЇ ОСОБИ ДО ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

ПІБ безробітної особи \_\_\_\_\_

№	Характеристика поведінки	Ознаки високої мотивації до працевлаштування	Ознаки середньої мотивації працевлаштування	Ознаки низької мотивації працевлаштування
<b>ЧАСТИНА 1. ЗА НАЯВНОСТІ В РАЙОНІ ВАКАНСІЙ</b>				
1.	Характер вакансій, що цікавлять безробітну особу	<input type="checkbox"/> Безробітна особа розглядає вакансії, що не зовсім відповідають її спеціальності (професії) або останній заробітній платі, від яких могла би відмовитися відповідно до закону	<input type="checkbox"/> Безробітна особа розглядає вакансії, що відповідають її спеціальності (професії) та останній заробітній платі	<input type="checkbox"/> Безробітна особа відмовляється від споріднених вакансій
		2 бали	1 бал	0 балів
2.	Бажання працювати з вакансіями	<input type="checkbox"/> Безробітна особа просить надавати їй більше направлень. Жаліється, що мало вакансій	<input type="checkbox"/> Безробітна особа не прагне отримувати більше вакансій	<input type="checkbox"/> Безробітна особа жаліється, що за 7 днів не зможе обійти всіх роботодавців, до яких була направлена
		2 бали	1 бал	-1 бал
3.	Коли приходить до роботодавця	<input type="checkbox"/> Безробітна особа приходить до роботодавця за направленням в перший же день	<input type="checkbox"/> Безробітна особа приходить до роботодавця, але не в перший і не в останній день	<input type="checkbox"/> Безробітна особа приходить до роботодавця за направленням в останній день або не приходить взагалі
		2 бали	1 бал	-2 бали

№	Характеристика поведінки	Ознаки високої мотивації до працевлаштування	Ознаки середньої мотивації працевлаштування	Ознаки низької мотивації працевлаштування
4.	Як ставиться до відвідування центру зайнятості?	<input type="checkbox"/> Безробітна особа приходить чи телефонує, щоб дізнатися чи не з'явилися нові вакансії	<input type="checkbox"/> Безробітна особа приходить на прийом, коли їй призначено	<input type="checkbox"/> Безробітна особа не приходить або запізнюється на прийом
		2 бали	1 бал	-1 бал
5.	Як безробітна особа взаємодіє зі фахівцем з працевлаштування?	<input type="checkbox"/> Активно та зацікавлено	<input type="checkbox"/> Особливої зацікавленості не проявляє, взаємодія нейтральна	<input type="checkbox"/> Взаємодіє неохоче, з обов'язку. Проявляє негативізм
		2 бали	1 бал	0 балів
<b>ЧАСТИНА 2. ЗА ВІДСУТНОСТІ В РАЙОНІ ВАКАНСІЙ</b>				
1.	Чи згодні Ви на громадські та інші роботи тимчасового характеру, професійне навчання, отримання іншої професії за відсутності вакансій за вашою спеціальністю (професією)?	<input type="checkbox"/> Погоджується на все з перерахованого	<input type="checkbox"/> Погоджується на щось одне з перерахованого	<input type="checkbox"/> Не погоджується
		2 бали	1 бал	0 балів
2.	Чи намагалася безробітна особа шукати роботу будь-якими іншими шляхами, крім центру зайнятості	<input type="checkbox"/> Намагалася 2-3 способами (друзі, рідні, ЗМІ, реклама, звернення на підприємство)	<input type="checkbox"/> Намагалася якимось одним способом	<input type="checkbox"/> Ні, не намагалася
		2 бали	1 бал	0 балів
3.	Якби не допомога по безробіттю (потреба в отриманні довідки по малозабезпеченості, субсидії, потреба в наявності статусу безробітного), чи скористалися б Ви послугами центру зайнятості для пошуку роботи?	<input type="checkbox"/> так	<input type="checkbox"/> не знаю	<input type="checkbox"/> ні
		2 бали	1 бал	-1 бал
4.	Як безробітна особа ставиться до відвідування центру зайнятості?	<input type="checkbox"/> Безробітний приходить чи телефонує, щоб дізнатися чи не з'явилися нові вакансії	<input type="checkbox"/> Безробітний приходить на прийом, коли їй призначено	<input type="checkbox"/> Безробітний не приходить або запізнюється на прийом
		2 бали	1 бал	-1 бал

№	Характеристика поведінки	Ознаки високої мотивації до працевлаштування	Ознаки середньої мотивації працевлаштування	Ознаки низької мотивації працевлаштування
5.	Як безробітна особа взаємодіє з фахівцем з працевлаштування?	<input type="checkbox"/> Активно та зацікавлено	<input type="checkbox"/> Особливої зацікавленості не проявляє, взаємодія нейтральна	<input type="checkbox"/> Взаємодіє неохоче, з обов'язку. Проявляє негативізм
		2 бали	1 бал	0 балів

Результат \_\_\_\_\_ балів<sup>1</sup>

Сума балів за результатами Додатків 1.1.1 та 1.1.2<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

**Висновок** щодо рівня мотивації до працевлаштування згідно отриманих результатів за підрахунками балів двох анкет \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Граничні показники балів по Формі уточнення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування  
Від 0 до 3 – низький рівень мотивації. Від 4 до 7 – середній рівень мотивації. Від 8 до 10 – високий рівень мотивації

<sup>2</sup> Граничні показники за результатами суми отриманих балів за Додатками 1.1.1. та 1.1.2 (Анкета визначення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування та Форма уточнення рівня мотивації безробітної особи до працевлаштування)  
Від 0 до 17 – низький рівень мотивації. Від 18 до 26 – середній рівень мотивації. Від 27 до 34 – високий рівень мотивації



## Додаток 1.1.3

ФОРМА ВИЗНАЧЕННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ  
БЕЗРОБІТНОЇ ОСОБИ

ПІБ безробітної особи \_\_\_\_\_

Запитання	Варіанти відповідей (обирається один із варіантів)	Бали
Стать	<input type="checkbox"/> а. жіноча	3
	<input type="checkbox"/> б. чоловіча	3
Освіта	<input type="checkbox"/> а. відсутня або базова середня освіта	-1
	<input type="checkbox"/> б. повна загальна середня освіта	0
	<input type="checkbox"/> в. професійно-технічна освіта	2
	<input type="checkbox"/> г. вища освіта	3
Місце проживання	<input type="checkbox"/> а. місто	3
	<input type="checkbox"/> б. сільська місцевість	0
	<input type="checkbox"/> в. віддалені регіони	-3
Вік (років)	<input type="checkbox"/> а. менше 20	2
	<input type="checkbox"/> б. від 20 до 24	3
	<input type="checkbox"/> в. від 25 до 35	5
	<input type="checkbox"/> г. від 36 до 40	4
	<input type="checkbox"/> д. від 41 до 50	3
	<input type="checkbox"/> е. понад 50	-1
Наявність дітей, утриманців в родині	<input type="checkbox"/> а. діти до 3-х років	1
	<input type="checkbox"/> б. діти від 3-х до 16 років	2
	<input type="checkbox"/> в. дитина з інвалідністю	0
	<input type="checkbox"/> г. наявність декількох дітей різного віку	0
	<input type="checkbox"/> д. наявність рідних на утриманні	0
	<input type="checkbox"/> д. утриманців не має	3
Загальний стаж роботи (років)	<input type="checkbox"/> а. стаж відсутній	-1
	<input type="checkbox"/> б. менше 1 року	1
	<input type="checkbox"/> в. від 1 до 5	3
	<input type="checkbox"/> г. від 6 до 15	5
	<input type="checkbox"/> д. від 16 до 25	4
	<input type="checkbox"/> е. понад 25 років	3
Стаж роботи на останньому робочому місці (років)	<input type="checkbox"/> а. стажу відсутній	-1
	<input type="checkbox"/> б. менше ніж 1 рік	1
	<input type="checkbox"/> в. від 1 до 5 років	4
	<input type="checkbox"/> г. від 6 до 15 років	3
	<input type="checkbox"/> д. від 15 до 29 років	2
	<input type="checkbox"/> д. понад 30 років	0

Запитання	Варіанти відповідей (обирається один із варіантів)	Бали
Чи підвищували кваліфікацію протягом останніх 2-х років	<input type="checkbox"/> а. так	2
	<input type="checkbox"/> б. ні	0
Чи бачите Ви перспективу щодо вашого працевлаштування протягом місяця?	<input type="checkbox"/> а. так	2
	<input type="checkbox"/> б. ні	0
Тривалість перерви в роботі	<input type="checkbox"/> а. немає перерви	5
	<input type="checkbox"/> б. до 1 місяця	4
	<input type="checkbox"/> в. від 1 до 6 місяців	1
	<input type="checkbox"/> г. від 6 місяців до 1 року	0
	<input type="checkbox"/> д. понад 1 рік	-1
Наявність обмежень щодо працездатності за станом здоров'я	<input type="checkbox"/> а. є (висновки ЛКК)	-5
	<input type="checkbox"/> б. немає	2
Наскільки легко знайти роботу з професією, яка є у безробітної особи	<input type="checkbox"/> а. дуже складно	-3
	<input type="checkbox"/> б. достатньо складно	-1
	<input type="checkbox"/> в. середня складність	0
	<input type="checkbox"/> г. радше не складно	1
Рівень мотивації до працевлаштування (кількість балів згідно Додатку 1.1.1)	<input type="checkbox"/> д. не складно	3
		Всього <sup>1</sup>

Які основні труднощі виникають у безробітної особи, на її думку, в процесі працевлаштування

---



---

Яка проблема, на думку безробітної особи, є основною

---



---

### Висновок

(вказати рівень мотивації до працевлаштування і потенціал працевлаштування, визначити профільну групу)

---



---

Рекомендовано послугу соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент Так \_\_\_\_\_ Ні \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Від 0 до 15 – потенціал працевлаштування – низький рівень  
Від 16 до 25 – потенціал працевлаштування – середній рівень  
Від 26 до 40 – потенціал працевлаштування – високий рівень

## Додаток 1.1.4

**РЕКОМЕНДОВАНИЙ ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ  
ДЛЯ УТОЧНЕННЯ МОТИВАЦІЇ БЕЗРОБІТНОЇ ОСОБИ ДО ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ**

1. З якою метою Ви звернулись до центру зайнятості? ( підвищення кваліфікації, отримання довідки про перебування на обліку, пошук роботи, отримання допомоги по безробіттю тощо)
2. Чи намагалися Ви знайти роботу самостійно? Яким чином?
3. Чи намагаєтеся Ви активно шукати інформацію про вільні робочі місця?
4. Чи отримуєте Ви соціальну допомогу? Як довго Ви отримуєте соціальну допомогу?
5. Як Ви оцінюєте потребу у працівниках за Вашою професією та кваліфікацією?
6. Який стиль роботи Вам більше імпонує?
7. Чи готові Ви з сьогоднішнього дня активно розпочати пошук роботи?
8. Чи сумуєте Ви без роботи?
9. Чи бажаєте Ви відкрити власну справу, якщо Вам не вдасться знайти роботу?
10. Якби роботу за Вашою професією/спеціальністю можна було б знайти тільки в іншій місцевості, чи погодилися б Ви на переїзд?
11. Чи готові Ви розглядати ті пропозиції, які не зовсім відповідають Вашій кваліфікації?
12. Чи готові Ви розглядати ті пропозиції, де заробітна плата менше, ніж Ви отримували на останньому місці роботи?
13. Якби Ви виграли дуже багато грошей в лотерею, чи вважали б Ви за краще деякий час не працювати?
14. Якщо Вам не буде виплачуватись допомога по безробіттю, чи будете ви користуватись послугами центру зайнятості?

## Додаток 1.1.5

### ПЕРЕЛІК ЗАХОДІВ ТА ПОСЛУГ сприяння працевлаштуванню

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

#### Профільна група № 1 (високий рівень мотивації до працевлаштування та високий потенціал працевлаштування)

Активні заходи та послуги	Заплановано	Відповідальний фахівець ЦЗ	Термін виконання / проведення	Результати проведення заходів
мінімальний базовий пакет послуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ інформування про наявні вакансії;</li> <li>■ підбір роботи;</li> <li>■ участь у постійно діючих міні-ярмарках та ярмарках вакансій, презентаціях роботодавця, днях відкритих дверей;</li> <li>■ семінар із загальних питань зайнятості населення та стану ринку праці.</li> </ul>				

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

## ПЕРЕЛІК ЗАХОДІВ ТА ПОСЛУГ сприяння працевлаштуванню

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

### Профільна група № 2 (високий рівень мотивації до працевлаштування та середній або низький потенціал працевлаштування)

Активні заходи та послуги	Заплановано	Відповідальний фахівець ЦЗ	Термін виконання / проведення	Результати проведення заходів
мінімальний базовий пакет послуг				
семінар з техніки пошуку роботи				
навчання навичкам самопрезентації				
орієнтація на підприємництво та самозайнятність				
послуги з професійної орієнтації				
послуги з професійного навчання				
підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру				
індивідуальне консультування				
залучення організацій – партнерів <sup>1</sup>				

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Деталізувати (назва організації-партнера, мета залучення тощо)

## ПЕРЕЛІК ЗАХОДІВ ТА ПОСЛУГ сприяння працевлаштуванню

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

### Профільна група № 3 (Середній або низький рівень мотивації до працевлаштування і середній або низький потенціал працевлаштування)

Активні заходи та послуги	Заплановано	Відповідальний фахівець ЦЗ	Термін виконання / проведення	Результати проведення заходів
мінімальний базовий пакет послуг				
семінар з техніки пошуку роботи				
ознайомлення з успішним досвідом інших безробітних осіб у пошуку роботи				
навчання навичкам самопрезентації				
орієнтація на підприємництво та самозайнятість				
послуги з професійної орієнтації				
послуги з професійного навчання				
тренінги щодо побудови кар'єри та професійного розвитку				
підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру				
стажування				
залучення організацій – партнерів <sup>2</sup>				
професіографічна екскурсія				

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> Деталізувати (назва організації-партнера, мета залучення тощо)

**ПЕРЕЛІК ЗАХОДІВ ТА ПОСЛУГ  
сприяння працевлаштуванню**

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

**Профільна група № 4  
(Високий потенціал працевлаштування, і низький  
або середній рівень мотивації до працевлаштування)**

Активні заходи та послуги	Заплановано	Відповідальний фахівець ЦЗ	Термін виконання / проведення	Результати проведення заходів
мінімальний базовий пакет послуг				
семінар з техніки пошуку роботи				
ознайомлення з успішним досвідом інших безробітних осіб у пошуку роботи				
залучення організацій – партнерів <sup>3</sup>				
психологічна підтримка із залученням НУО				
участь у мотиваційних заходах				

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>3</sup> Деталізувати (назва організації-партнера, мета залучення тощо)

## ПЕРЕЛІК ЗАХОДІВ ТА ПОСЛУГ сприяння працевлаштуванню

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

### Профільна група 5 (Низький рівень мотивації до працевлаштування і низький потенціал працевлаштування)

Активні заходи та послуги	Заплановано	Відповідальний фахівець ЦЗ	Термін виконання / проведення	Результати проведення заходів
мінімальний базовий пакет послуг				
семінар з техніки пошуку роботи				
ознайомлення з успішним досвідом інших безробітних осіб у пошуку роботи				
послуги з професійної орієнтації				
послуги з професійного навчання				
стажування				
тренінги щодо побудови кар'єри та професійного розвитку				
підбір громадських та інших робіт тимчасового характеру				
залучення організацій – партнерів <sup>4</sup>				
професіографічна екскурсія				

Дата \_\_\_\_\_

Підпис фахівця ЦЗ \_\_\_\_\_

Підпис безробітної особи \_\_\_\_\_

<sup>4</sup> Деталізувати (назва організації-партнера, мета залучення тощо)



## Додатки до Розділу 2.

# КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ ВРАЗЛИВИХ НА РИНКУ ПРАЦІ ГРУП НАСЕЛЕННЯ

### Додаток 2.1

#### КАРТА ОЦІНКИ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПОТРЕБ БЕЗРОБІТНОЇ ОСОБИ В НАДАННІ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ПРИ ПРАЦЕВЛАШТУВАННІ ТА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ ЗА ПІДХОДОМ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ

_____	_____
(повна назва центру зайнятості)	(дата заповнення)
ПІБ особистого консультанта ЦЗ	

#### I. Відомості про безробітну особу

Прізвище, ім'я, по батькові \_\_\_\_\_

#### Категорія безробітної особи:

Учасник бойових дій  так  ні

Особа передпенсійного віку  так  ні

Особа, якій до настання права на пенсію за віком залишилось 10 і менше років  так  ні

Особа, яка відбула покарання у виді обмеження або позбавлення волі на певний строк:  так  ні

Особа з інвалідністю  так  ні (вказати групу) \_\_\_\_\_

Інше вказати \_\_\_\_\_

Стаж роботи за професією \_\_\_\_\_, тривалість безробіття: \_\_\_\_\_ (місяців, років)

Володіння декількома професіями  так  ні.

Зазначити якими саме професіями володіє безробітна особа

---

---

Бажання перекваліфікації/перенавчання  так  ні. Зазначити в якій сфері

\_\_\_\_\_

Причини безробіття \_\_\_\_\_

Кваліфікації / компетенції та трудові навички \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Уміння, навички безробітної особи	Знає, вміє	Бажає навчитися
Навички володіння комп'ютером		
Знання комп'ютерних програм		
Навички користування Інтернетом		
Навички пошуку роботи		
Навички підготовки резюме		
Досвід проходження інтерв'ювання		
Самопрезентація		
Проходження співбесіди		
Знання іноземних мов		

Інше \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## II. Сім'я та оточення

Сімейний стан:

одружений(а)  удівець/удова  неодружений(а) орозлучений(а)

інше зазначити \_\_\_\_\_

Наявність дітей  так  ні Кількість дітей \_\_\_\_\_

Вік дітей \_\_\_\_\_

Чи є потреба в догляді за дітьми?  так  ні

Обґрунтувати \_\_\_\_\_

Чи діти відвідують навчальні заклади регулярно? (дитячий садочок, школу тощо)  так  ні

Обґрунтувати \_\_\_\_\_

Чи діти отримують послуги, які обмежують безробітну особу в її можливості працевлаштування / вимагають від неї пропуску/запізнення на роботу?  так  ні

Обґрунтувати \_\_\_\_\_

Чи є інші рідні, близькі люди в домогосподарстві, які потребують догляду?  так  ні

Обґрунтувати \_\_\_\_\_

Наявність рідних або осіб, які можуть допомогти щодо догляду за дітьми/дорослими  так  ні

Можливість скористатися допомогою (у чому можуть допомогти):

рідні \_\_\_\_\_

друзі \_\_\_\_\_

сусіди \_\_\_\_\_

### III. Інформація щодо працевлаштування

#### Потреби безробітної особи щодо працевлаштування

*(заповнюється згідно з представленими документами, опитуванням Клієнта)*

Наявність фаху:  немає  є (назва) \_\_\_\_\_

Уподобання безробітної особи щодо трудової діяльності, виду зайнятості (згідно її слів)

Який графік роботи найбільш прийнятний:  повний робочий день

неповний робочий день

неповний робочий тиждень

змінна робота о вільний графік

надомна праця о дистанційна праця

інше вказати \_\_\_\_\_

Які умови праці є підходящими? \_\_\_\_\_

Чи існує додаткова потреба в перервах під час виконання роботи:  так  ні

З яких причин \_\_\_\_\_

Як часто \_\_\_\_\_

Тривалість додаткових перерв \_\_\_\_\_

**Додаткова інформація** (коротко): \_\_\_\_\_

Наявність протипоказань щодо характеру та умов праці  так  ні

Які умови праці є невідходящими? \_\_\_\_\_

Яку роботу безробітна особа не погодиться виконувати за жодних умов?

Професійні прагнення, побажання і уявлення про підходящу роботу і гідну оплату праці

Потреба в додатковому професійному навчанні:

професійній підготовці

перепідготовці

підвищенні кваліфікації, в тому числі шляхом стажування безпосередньо на робочому місці

## IV. Висновки

Трудовий потенціал безробітної особи щодо соціальної послуги:

 високий       середній       низький

Можливі варіанти працевлаштування	Без додаткового навчання та перепідготовки	За умови перепідготовки чи навчання
<input type="checkbox"/> на підприємстві		
<input type="checkbox"/> на спеціально пристосованому робочому місці на підприємстві		
<input type="checkbox"/> на підприємстві, в громадських організаціях інвалідів		
<input type="checkbox"/> денна зайнятість		
<input type="checkbox"/> надомна праця		
<input type="checkbox"/> самозайнятість		
<input type="checkbox"/> дистанційна робота		
<input type="checkbox"/> неповний робочий тиждень		
<input type="checkbox"/> інше		

## Потреба в додаткових соціальних послугах (підтримуючих та допоміжних)

Назва послуги	Зміст соціальної послуги	Місце надання послуги	Умови / процедури отримання послуги
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/>			

Інше \_\_\_\_\_

Інші рекомендації \_\_\_\_\_

Висновок особистого консультанта ЦЗ: \_\_\_\_\_

Бар'єри щодо працевлаштування: \_\_\_\_\_

Сильні сторони безробітної особи:

\_\_\_\_\_

Яким чином сильні сторони безробітної особи допоможуть подолати/мінімізувати бар'єри?

\_\_\_\_\_

Безробітна особа

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ПІБ)

Фахівець ЦЗ, який надає соціальну послугу соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці за підходом кейс-менеджмент

\_\_\_\_\_ (підпис)

\_\_\_\_\_ (ПІБ)

## Додаток 2.2

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПЛАН НАДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ  
СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ПРИ ПРАЦЕВЛАШТУВАННІ ТА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ ЗА ПІДХОДОМ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ

## 1. Загальні відомості про безробітну особу:

Прізвище, ім'я, по батькові

Мета – працевлаштування

Завдання:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Перелік запланованих заходів / послуг сприяння зайнятості	Строки виконання запланованих заходів/послуг	Виконавці (підпис)	Реалізація заходів, зауваження фахівців (виконано, в процесі, не виконано)	Індикатори успішності виконання запланованих заходів	Примітки

Кінцевий результат: \_\_\_\_\_

Я ознайомлений(на), погоджуюся зі змістом індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент Отримав(ла) його в письмовому вигляді та сприятиму його виконанню<sup>1</sup>.

Фахівець ЦЗ, який надає соціальну послугу соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент

(підпис)

Безробітна особа

(підпис)

<sup>1</sup> Персональні дані використовуються з метою надання послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці безробітній особі, захищаються і обробляються відповідно до вимог Закону України „Про захист персональних даних”.

## Додаток 2.3

### ПРИМІРНА ФОРМА

**Договір  
про здійснення соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці,  
що здійснюється за підходом кейс-менеджмент**

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*місце укладення*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ р.

\_\_\_\_\_ центр зайнятості (далі – Центр) в \_\_\_\_\_

*(назва)*

особі \_\_\_\_\_,

*(ПІБ фахівця з працевлаштування ЦЗ, який діє за дорученням директора Центру зайнятості (Наказ № \_\_\_\_ від \_\_\_\_\_),*

з однієї сторони, та громадянин \_\_\_\_\_ (далі – Клієнт),

*(ПІБ безробітної особи)*

з другої сторони, що далі іменуються Сторони, уклали цей Договір про таке:

#### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

Зобов'язання Центру та Клієнта щодо здійснення заходів, спрямованих на працевлаштування Клієнта.

#### 2. ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

##### 2.1. Центр зобов'язується:

2.1.1. Всіляко сприяти якнайшвидшому працевлаштуванню Клієнта, а саме:

а) здійснювати соціальний супровід при працевлаштуванні та на робочому місці за підходом кейс-менеджмент, що передбачає:

- вивчення ситуації та аналіз потреб Клієнта щодо працевлаштування;
- спільну розробку індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент;
- залучення допоміжних та підтримуючих послуг, інших фахівців з метою подолання соціальних проблем Клієнта;

- виконання плану;
- проведення моніторингу;
- оцінювання результатів соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент;

– завершення надання послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент;

– організацію супроводу після працевлаштування (за згодою Клієнта).

2.1.2. У разі необхідності та відповідно до законодавства України безоплатно надавати Клієнту послуги з профорієнтації, професійної підготовки, перепідготовки, підвищення кваліфікації та забезпечувати можливість участі в громадських та інших роботах тимчасового характеру, започаткування власної справи тощо.

2.1.3. Забезпечувати конфіденційність одержаної від Клієнта інформації в межах, визначених законодавством України.

2.1.4. Забезпечити звітування особистого консультанта Клієнта (фахівця з працевлаштування Центру) перед керівництвом Центру про результати та ефективність вжитих заходів щодо сприяння працевлаштуванню Клієнта.

2.1.5. Здійснені заходи щодо сприяння працевлаштуванню Клієнта фахівець відображає в персональній картці Клієнта.

### **2.2. Клієнт зобов'язується:**

2.2.1. Виконувати в повному обсязі заплановані заходи з працевлаштування, викладені в індивідуальному плані надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, та в разі потреби інформувати про їх виконання особистого консультанта та керівництво Центру.

2.2.2. Активізувати власні зусилля, спрямовані на пошук роботи та прискорення власного працевлаштування.

2.2.3. У разі працевлаштування у 3-денний термін, сповістити про це Центр.

2.2.4. У разі не працевлаштування після одержання спрямування або направлення Центру на працевлаштування Клієнт зобов'язаний протягом 7-ми календарних днів з дня отримання такого направлення центру зайнятості подати письмову відповідь роботодавця про працевлаштування або відмову у працевлаштуванні.

2.2.5. Клієнт інформує Центр зайнятості про відмову роботодавця особисто під час проведення прийому.

## **3. ПРАВА СТОРІН**

### **3.1. Клієнт має право:**

3.1.1. Безоплатно одержувати послуги державної служби зайнятості в обсязі, передбаченому законодавством України та необхідному для ефективного працевлаштування.

3.1.2. Вносити обґрунтовані пропозиції щодо змін та уточнень індивідуального плану надання соціальної послуги сприяння працевлаштуванню та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент.

3.1.3. Одержувати від Центру повну інформацію про свої права та обов'язки щодо соціального захисту на випадок безробіття.

3.1.4. Одержувати від Центру відомості про себе, що містяться в його персональній картці, банку даних, та вимагати забезпечення їх конфіденційності в межах, визначених законодавством України.

3.1.5. Оскаржувати дії або бездіяльність фахівців Центру до керівництва Центру, регіонального центру зайнятості та Державної служби зайнятості (Центрального апарату), інших органів державної влади та судів.

3.1.6. Одержувати матеріальне забезпечення згідно чинного законодавства України.

### **3.2. Центр має право:**

3.2.1. Отримувати від Клієнта відомості, необхідні для сприяння його працевлаштуванню або надання (повнення) статусу безробітного.

3.2.2. Отримувати від Клієнта інформацію про його дії щодо пошуку роботи та сприяння власному працевлаштуванню відповідно до індивідуального плану надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент.

3.2.3. Перевіряти інформацію, одержану від Клієнта.

## **4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

4.1. За невиконання або неналежне виконання своїх обов'язків щодо сприяння працевлаштуванню Клієнта фахівці Центру несуть відповідальність згідно чинного законодавства України.

4.2. За невиконання вимог законодавства України про зайнятість населення та загально обов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття, письмових рекомендацій фахівців Центру, викладених у цьому Договорі, відмову від двох пропозицій підходящої роботи, відмову від професійного навчання, подання неправдивих відомостей про себе, які впливають на розмір та тривалість виплати допомоги по безробіттю, Клієнт несе відповідальність, передбачену законодавством України, в тому числі припинення та скорочення тривалості виплати допомоги по безробіттю, припинення реєстрації безробітного, повернення коштів, одержаних незаконно.

4.3. Цей Договір не може бути підставою для притягнення Сторін до матеріальної відповідальності, крім випадків, передбачених законами України «Про загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття» та «Про зайнятість населення».

## 5. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1. Договір діє з дня підписання та протягом 6 місяців надання послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент. В разі працевлаштування та надання згоди на здійснення соціального супроводу після працевлаштування термін дії Договору продовжується на наступні 6 міс.

5.2. Договір може бути достроково припинений за ініціативою Центру в разі, якщо Клієнт не здійснює заходів, визначених у індивідуальному плані надання соціальної послуги соціального супроводу при працевлаштуванні та на робочому місці, що здійснюється за підходом кейс-менеджмент, або виявляє небажання планувати реалістичний комплекс заходів з власного працевлаштування. У цьому випадку до Клієнта застосовуються санкції, передбачені чинним законодавством про зайнятість та загальнообов'язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття.

5.3. Договір може бути припинений достроково за ініціативою Клієнта шляхом письмового повідомлення Центру, в якому вказуються причини дострокового розірвання Договору.

## 6. ІНШІ УМОВИ

6.1. Окремі положення Договору не можуть бути змінені або припинені в односторонньому порядку.

6.2. Будь-які зміни та доповнення до цього Договору вносяться в письмовій формі за підписом обох Сторін та є його невід'ємними частинами.

6.3. Спори, що виникають між Клієнтом і Центром у зв'язку з реалізацією цього Договору, розв'язуються в порядку, встановленому законодавством України.

## 7. ПІДПИСИ СТОРІН

Центр

\_\_\_\_\_

*(посада фахівця Центру,*

*прізвище, ініціали)*

\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Клієнт *(прізвище, ініціали)*

\_\_\_\_\_

Паспорт: серія \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

виданий \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

конт. тел. \_\_\_\_\_

моб. тел. \_\_\_\_\_



## Додаток 2.4

## КАРТА ПРОВЕДЕННЯ МОНІТОРИНГУ ПІСЛЯ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ

ПІБ працевлаштованої особи \_\_\_\_\_

Дата прийняття на роботу за направленням державної служби зайнятості « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Дата проведення моніторингу	_____ 20__ р.		_____ 20__ р.		_____ 20__ р.	
	Результати	Джерело інформації	Результати	Джерело інформації	Результати	Джерело інформації
На дату проведення моніторингу особа фактично працює на підприємстві, куди була працевлаштована за сприяння служби зайнятості	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше
Умови зайнятості та оплата праці відповідають таким, що були заявлені роботодавцем	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше
Проведена необхідна адаптація/приспосовування робочого місця	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше
Адаптація/приспосовування забезпечують можливість ефективної роботи працевлаштованої особи	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше
Є потреба у додаткових заходах щодо адаптації/приспосовування робочого місця	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше	<input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні	<input type="checkbox"/> лист-запит <input type="checkbox"/> звіт роботодавця <input type="checkbox"/> зі слів особи <input type="checkbox"/> зі слів роботодавця <input type="checkbox"/> інше
Якщо особа залишила робоче місце, то якими є <i>фактичні</i> причини звільнення						

Підпис фахівця ЦЗ, який проводив моніторинг

## Додатки до Розділу 3.

# СПРИЯННЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЮ ДОСТУПУ БЕЗРОБІТНІЙ ОСОБІ ДО НЕОБХІДНИХ ПОСЛУГ

### Додаток 3.1

#### МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ з картування послуг для представників вразливих на ринку праці груп населення

1. В цих рекомендаціях з картування соціальних послуг для представників вразливих на ринку праці груп населення (далі – Рекомендації) містяться ключові аспекти змісту та процесу картування послуг на рівні адміністративно-територіальної одиниці.

2. Основною метою картування послуг є визначення установ/служб/організацій та послуг, які вони надають представникам вразливих на ринку праці груп населення, а також дотичних програм та проектів, які вони впроваджують (додаток А).

3. Зміст карти соціальних послуг (далі – карта) може містити наступне:

a. Загальна інформація про установу/службу/організацію, зокрема:

- i. назва;
- ii. адреса;
- iii. ПІБ керівника;
- iv. контактні номери телефонів;
- v. адреса електронної пошти, веб-сайт.

b. Перелік послуг для представників кожної з вразливих на ринку праці груп населення, зокрема таких як:

- i. молодь, яка шукає перше місце роботи;
- ii. жінки (вагітні, після декретної відпустки з малолітніми дітьми);
- iii. люди з інвалідністю;
- iv. люди передпенсійного віку;
- v. люди, які звільнилися з місць позбавлення волі;
- vi. бездомні люди;
- vii. внутрішньо переміщені особи;
- viii. учасники АТО;
- ix. інші.

c. Соціальні програми та проекти, які впроваджуються, включаючи таку інформацію:

- i. назва проекту/програми;
- ii. мета;
- iii. цільові групи;

- iv. тривалість;
- v. джерела фінансування;
- vi. партнери/співвиконавці.

4. У карті доцільно вказувати конкретні послуги, які надає організація (наприклад, гуманітарна допомога, психологічне консультування, відновлення документів тощо), термін (постійно, одноразово, в рамках проекту з ... по... тощо), умови їх надання (безоплатно, платно), а також перелік документів, необхідних для отримання послуги.

5. Карта може містити один загальний та окремі підрозділи (вкладки) для представників кожної з вразливих на ринку праці груп населення. У загальному розділі доцільно вказувати лише назву послуги для конкретної групи, а у підрозділах (вкладках) доцільно деталізувати послуги (наприклад, «гарячі обіди»; надаються безоплатно щопонеділка з 12.00 до 14.00 за адресою .....; з 15 вересня по 15 квітня; документи не потрібні).

6. Карта може бути розроблена у форматі Excel, де кожна інша вкладка – це опис послуг для представників однієї із вразливих на ринку праці груп населення.

7. Наповнення карти послуг може бути організовано централізовано фахівцями структурних підрозділів з питань соціального захисту населення. При цьому, кожна організація, яка вперше подає відповідну інформацію, має заповнити відповідний «Бланк подання інформації про організацію та її послуги» (див. додаток Б). Організація, яка має намір поновити інформацію про себе та свої послуги, заповнює відповідний «Бланк оновлення інформації про організацію та її послуги» (див. додаток В). Заповнені бланки можуть надаватися в електронному форматі (надсилатися електронною поштою).

8. Оновлення інформації, представленої у карті, може відбуватися за потреби, у разі змін в діяльності організації та установи, але не рідше одного разу в рік (наприклад, до 30 січня).

9. Карта може бути розміщена на сайті регіональних або місцевих органів державної влади чи самоврядування у розділах «соціальний захист» або «довідник організацій» тощо.

## Додаток А.

## ШАБЛОН КАРТИ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

(проект)

Організація	назва	Організація 1	Організація 2	Організація 3	Організація 4	Організація 5
	адреса					
	керівник					
	телефон					
	e-mail, сайт					
Представники вразливих на ринку праці груп населення	Молодь, яка шукає перше місце роботи	Послуга...	Послуга...	Послуга...	Послуга...	
	Жінки (вагітні, після декретної відпустки з малолітніми дітьми)		Послуга...		Послуга...	
	Люди з інвалідністю	Послуга...		Послуга...	Послуга...	
	Люди передпенсійного віку	Послуга...		Послуга...		
	Люди, які звільнилися з місць позбавлення волі	Послуга...			Послуга...	Послуга...
	Бездомні люди		Послуга...			
	Внутрішньо переміщені особи	Послуга...	Послуга...	Послуга...		Послуга...
	Учасники АТО	Послуга...	Послуга...	Послуга...		
Програми та проекти	Назва					
	Мета					
	Цільові групи					
	Тривалість					
	Джерела фінансування					
	Партнери / співвиконавці					

## Додаток Б

## БЛАНК ПОДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ ТА ЇЇ ПОСЛУГИ

(проект)

## Інформація про заклад/установу/організацію

назва організації

адреса

керівник

телефон

e-mail, сайт

Інформація про послуги, які надає заклад/установа/організація  
(для кожної послуги окремо)**Назва послуги 1**

Цільова група

Термін надання (постійно, одноразово, в  
рамках проекту з ... по...)

Умови (безоплатно/платно)

Документи, необхідні для отримання послуги

**Назва послуги 2**

Цільова група

Термін надання (постійно, одноразово, в  
рамках проекту з ... по...)

Умови (безоплатно/платно)

Документи, необхідні для отримання послуги

Інформація про програми та проекти, які впроваджує заклад/установа/організація  
(для кожної програми/проекту окремо)**Назва проекту/програми 1**

Мета

Цільові групи

Тривалість

Джерела фінансування

Партнери / співвиконавці

**Назва проекту/програми 2**

Мета

Цільові групи

Тривалість

Джерела фінансування

Партнери / співвиконавці

## Додаток В

## БЛАНК ОНОВЛЕННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ ТА ЇЇ ПОСЛУГИ

(проект)

	БУЛО	СТАЛО
<b>Інформація про заклад/установу/організацію</b>		
назва організації		
адреса		
керівник		
телефон		
e-mail, сайт		
<b>Інформація про послуги, які надає заклад/установа/організація (для кожної послуги окремо)</b>		
<b>Назва послуги 1</b>		
Цільова група		
Термін надання ( <i>постійно/ одноразово/ в рамках проекту з ... по...</i> )		
Умови ( <i>безоплатно/платно</i> )		
Документи, необхідні для отримання послуги		
<b>Назва послуги 2</b>		
Цільова група		
Термін надання ( <i>постійно/ одноразово/ в рамках проекту з ... по...</i> )		
Умови ( <i>безоплатно/платно</i> )		
Документи, необхідні для отримання послуги		
<b>Інформація про програми та проекти, які впроваджує заклад/установа/організація (для кожної програми/проекту окремо)</b>		
<b>Назва проекту/програми 1</b>		
Мета		
Цільові групи		
Тривалість		
Джерела фінансування		
Партнери / співвиконавці		
<b>Назва проекту/програми 2</b>		
Мета		
Цільові групи		
Тривалість		
Джерела фінансування		
Партнери / співвиконавці		

**Додаток 3.2**

**ПРИКЛАД ФОРМИ ДЛЯ ФІКСУВАННЯ ФАХІВЦЕМ ЦЗ  
ІНФОРМАЦІЇ ПРО НАПРАВЛЕННЯ<sup>1</sup>**

Код безробітної особи	Дата	Місто	ПІБ фахівця ЦЗ, який здійснив направлення	Посада фахівця ЦЗ, який здійснив направлення	Назва організації, в яку направлено безробітну особу	Контактна інформація організації, до якої здійснено направлення	Потреби безробітної особи (критерії направлення)	Для отримання яких послуг було направлено	Опис змісту послуги, на яку направлено безробітну особу	Форма направлення (телефоном, електронною поштою, особистий супровід тощо)	Дата контакту після направлення		Кінцеві результати направлення (опишіть)	Коментарі
											з організацією	з безробітною особою		

<sup>1</sup> Організація може використовувати іншу, зручну для неї форму





НАУКОВО-МЕТОДИЧНЕ ВИДАННЯ

ВОЛГІНА Оксана Миколаївна  
ГУСАК Наталія Євгенівна  
ІВАНОВА Олена Леонідівна

ПРОФІЛЮВАННЯ  
ТА КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ  
В СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ  
НАСЕЛЕННЯ  
МЕТОДИЧНИЙ ПОСІБНИК

За ред. О. Іванової, О. Волгіної

Підписано до друку 20.11.2017.  
Формат 84x108 1/16. Папір крейдований.  
Гарнітура Arial. Друк офсет.  
Ум. друк. арк. 75. Зам. 35.  
Тираж 4500.

Видавництво ТОВ «Компанія ВАІТЕ»  
01042, м. Київ, вул. Саперне поле, 26, к. 27.  
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи  
серія ДК № 2570 від 27.07.2006 р.



ПРОФІЛЮВАННЯ  
ТА КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ  
В СФЕРІ ЗАЙНЯТОСТІ  
НАСЕЛЕННЯ

П О С І Б Н И К

ISBN 978-966-2310-84-9



9 789662 310849 >