

Związek Agencji Pracy Tymczasowej

STANDARD ZAPT 2008

Treść Standardu ZAPT została opracowana przez zespół przedstawicieli Związku Agencji Pracy Tymczasowej oraz firmy KEMA Quality Polska.
Wyłączne autorskie prawa majątkowe do Standardu posiada Związek Agencji Pracy Tymczasowej.



Kontakt z biurem ZAPT:
ul. Grzybowska 77
+48 22 661 58 11
zapt@zapt.pl
www.zapt.pl

Spis treści:

1	WPROWADZENIE	3
2	ZAKRES	3
3	ZASTOSOWANIE	3
4	TERMINY I DEFINICJE	4
5	WYMAGANIA OGÓLNE	5
5.1	Stosowanie standardu	5
5.2	Wymagania dotyczące dokumentacji	5
5.3	Nadzór nad dokumentami i zapisami	5
6	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA	7
6.1	Polityka Zatrudnienia Tymczasowego	7
6.2	Organizacja	7
6.3	Odpowiedzialność i uprawnienia	7
6.4	Poufność	7
6.5	Przegląd zarządzania	7
6.6	Świadomość i komunikacja	8
7	NAWIĄZYWANIE WSPÓŁPRACY Z PRACODAWCĄ – UŻYTKOWNIKIEM.....	9
7.1	Analiza potrzeb i sprawdzenie pracodawcy użytkownika	9
7.2	Zawieranie umowy	9
7.3	Komunikacja i przekazywanie informacji	9
8	REKRUTACJA I SELEKCJA	10
8.1	Poszukiwanie kandydatów	10
8.2	Przygotowanie ofert pracy pracowników tymczasowych	10
8.3	Rejestracja kandydatów	11
8.4	Rozmowy kwalifikacyjne i przekazanie informacji o warunkach świadczenia pracy	11
8.5	Testy	11
8.6	Wybór kandydatów	12
8.7	Badania lekarskie	12
8.8	Decyzja o zatrudnieniu i skierowanie do pracy	12
9	ZATRUDNIENIE PRACOWNIKA TYMCZASOWEGO.....	13
9.1	Zawarcie umowy	13
9.2	Szkolenie	13
9.3	Monitorowanie warunków pracy i reagowanie na sytuacje niestandardowe	13
10	ROZLICZENIE CZASU PRACY I WYNAGRODZENIA.....	15
10.1	Ewidencja czasu pracy	15
10.2	Naliczanie wynagrodzeń	15
10.3	Wypłata wynagrodzeń	15
11	OBSŁUGA PRACOWNICZA	16
11.1	Urlopy	16
11.2	Bieżąca obsługa kadrowa	16
11.3	Archiwizacja dokumentacji	16
11.4	Prowadzenie akt osobowych	17
11.5	Obsługa zobowiązań publicznoprawnych	17
12	ROZPATRYWANIE SKARG I REKLAMACJI	18
13	DOSKONALENIE	19
13.1	Badanie zadowolenia pracowników tymczasowych	19
13.2	Działania korygujące i zapobiegawcze	19
	Załączniki A: Wykaz podstawowych aktów prawnych dotyczących zatrudnienia pracowników tymczasowych	20

1 Wprowadzenie

Zaleca się, aby przyjęcie Standardu Pracy Tymczasowej ZAPT (dalej „Standard ZAPT”) było strategiczną decyzją danej organizacji. Projekt i wdrożenie systemu zarządzania w APT spełniającego wymagania Standardu ZAPT, zależne jest od zmieniających się potrzeb, poszczególnych celów, rodzaju i zakresu dostarczanych usług, zastosowanych procedur wewnętrznych oraz od wielkości i struktury organizacji.

Nie jest celem Standardu ZAPT ujednoczenie struktury systemów lub ujednoczenie dokumentacji.

Standard ZAPT stanowi zbiór wymagań dodatkowych obowiązujących łącznie z wymaganiami normatywnymi zawartymi w Ustawie i musi być stosowany łącznie z Ustawą.

Model systemu zarządzania APT, którego podstawą jest spełnienie wymagań Ustawy oraz Standardu ZAPT w procesie rekrutacji pracowników tymczasowych i obsługi zatrudnienia tymczasowego jest oparty o zasadę PDCA znaną jako „Planuj – Wykonaj – Sprawdź - Działaj”.

PDCA można po opisać następująco:

- Planuj:** ustal zasady, procesy, procedury i zapisy niezbędne do dostarczenia usług pracy tymczasowej zgodnie z ustawą i Standardem ZAPT
- Wykonaj:** wdróż zasady, procesy, procedury i zapisy
- Sprawdź:** monitoruj stosowanie i zasady, procesów, procedur i zapisów na zgodność z wymaganiami ustawy i Standardu ZAPT
- Działaj:** podejmij działania dotyczące doskonalenia

2 Zakres

W niniejszym dokumencie wymieniono wymagania dotyczące systemu zarządzania APT, gdy APT:

- a) potrzebuje wykazać zdolność do ciągłego dostarczenia usług pracy tymczasowej zgodnie z Ustawą i Standardem ZAPT
- b) dąży do zwiększenia zadowolenia pracownika tymczasowego przez skuteczne stosowanie systemu, łącznie z procesami dotyczącymi doskonalenia.

3 Zastosowanie

Wymagania podane w Standardzie ZAPT są przeznaczone do stosowania przez wszystkie APT zrzeszone w Związku Agencji Pracy Tymczasowej, bez względu na ich formę prawną, wielkość sprzedaży, zakres dostarczanych usług pracy tymczasowej oraz jednoczesne prowadzenie działalności innego rodzaju lub też jej nie prowadzenie.

Niniejszy Standard ZAPT mogą stosować inne APT, nie zrzeszone w ZAPT, jak również jednostki kontrolujące w celu uzupełniającej weryfikacji zdolności APT do spełnienia wymagań formalnoprawnych i jakościowych w zakresie zapewniania usług pracy tymczasowej.

4 Terminy i definicje

Termin	Definicja
Stosunek pracy	Przez nawiązanie stosunku pracy pracownik zobowiązuje się do wykonywania pracy określonego rodzaju na rzecz pracodawcy i pod jego kierownictwem oraz w miejscu i czasie wyznaczonym przez pracodawcę, a pracodawca – do zatrudniania pracownika za wynagrodzeniem
Praca tymczasowa	Wykonywanie na rzecz danego pracodawcy użytkownika, przez okres nie dłuższy niż wskazany w ustawie, zadania: a) o charakterze sezonowym, okresowym, doraźnym lub b) których terminowe wykonanie przez pracowników zatrudnionych przez pracodawcę - użytkownika nie byłoby możliwe, lub c) których wykonanie należy do obowiązków nieobecnego pracownika zatrudnionego przez pracodawcę-użytkownika.
Pracownik tymczasowy	Pracownik zatrudniony przez agencję pracy tymczasowej wyłącznie w celu wykonywania pracy tymczasowej na rzecz i pod kierownictwem pracodawcy użytkownika
Pracownik APT APT	Pracownik APT nie będący pracownikiem tymczasowym Agencja Pracy Tymczasowej zatrudniająca pracowników tymczasowych na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej pod warunkiem spełniania określonych prawem wymagań, a w szczególności: - praca nie jest świadczona w określonym miejscu i czasie - pod kierownictwem - brak obowiązku osobistego świadczenia pracy.
ZAPT Pracodawca - użytkownik	Związek Agencji Pracy Tymczasowej Pracodawca lub podmiot nie będący pracodawcą w rozumieniu Kodeksu pracy. Pracodawcą użytkownikiem jest podmiot na rzecz którego i pod którego kierownictwem wykonywana jest praca tymczasowa przez Pracownika tymczasowego.
Umowa o pracę tymczasową Zleceniobiorca	Umowa zawarta między APT a pracownikiem tymczasowym na czas określony albo na czas wykonania określonej pracy. Osoba fizyczna wykonująca pracę tymczasową na podstawie umowy cywilnoprawnej
System zarządzania APT	System organizowania, kierowania oraz nadzorowania działalności APT w odniesieniu do celów i wymagań związanych ze świadczeniem usług pracy tymczasowej
Ustawa	Ustawa z dnia 9 lipca 2003r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych - akt prawny regulujący zasady zatrudniania pracowników tymczasowych przez APT oraz zasady kierowania pracownikami tymczasowymi do wykonywania pracy na rzecz Pracodawcy użytkownika.
Jednostki kontrolujące	Jednostki uprawnione do przeprowadzania kontroli/audytu na mocy obowiązującego prawa lub na mocy zawartej z nimi umowy

5 Wymagania ogólne

5.1 Stosowanie standardu

APT powinna ustanowić, udokumentować, wdrożyć, monitorować i utrzymywać system zarządzania APT oraz ciągle doskonalić jego skuteczność zgodnie z wymaganiami niniejszego standardu oraz wymaganiami ustawy i kodeksu etycznego ZAPT.

UWAGA 1 Standard ZAPT stanowi zbiór wymagań dodatkowych obowiązujących łącznie z wymaganiami normatywnymi zawartymi w Ustawie i musi być stosowany łącznie z Ustawą.

Jeżeli APT zleca na zewnątrz realizację jakiegokolwiek działania mającego wpływ na zgodność z wymaganiami Standardu ZAPT, wówczas APT powinna zapewnić nadzór nad takimi działaniami.

5.2 Wymagania dotyczące dokumentacji

UWAGA 1 Jeśli w niniejszym standardzie pojawia się termin „udokumentowana procedura”, oznacza to, że procedura ta jest ustanowiona, udokumentowana, wdrożona i utrzymywana.

UWAGA 2 Zakres dokumentacji może być różny w poszczególnych organizacjach w zależności od:

- wielkości agencji i rodzaju prowadzonej działalności,
- złożoności procesów i ich wzajemnego oddziaływania,
- i kompetencji personelu.

UWAGA 3 Dokumentacja może mieć dowolną formę i dowolny rodzaj nośnika.

Dokumentacja systemu zarządzania w APT powinna zawierać:

- a) kodeks ZAPT lub własny kodeks zgodny z zapisami w kodeksie ZAPT odpowiednio udokumentowany i zatwierdzony przez osoby zarządzające APT,
- b) szablony stosowanych umów z pracownikami tymczasowymi,
- c) dokumenty potrzebne agencji do zapewnienia skutecznego planowania, przebiegu i nadzorowania procesów rekrutacji i obsługi pracowników tymczasowych (w tym m.in.: opis lub procedura(y) rekrutacji/ nawiązania współpracy, wypłat wynagrodzeń, udzielania zwolnień, usprawiedliwiania nieobecności i obsługi pracowniczej, zakończenia współpracy, rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o pracę),
- d) zapisy wymagane postanowieniami niniejszego Standardu ZAPT.

5.3 Nadzór nad dokumentami i zapisami

Uwaga 1

Zapis to:

- Dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań zgodnie z obowiązującymi i opisanymi w dokumentach procedurami lub wymaganiami lub przyjętymi zasadami postępowania;
- nie podlega aktualizacji po jego sporządzeniu

Dokumenty wymagane w systemie zarządzania APT powinny być nadzorowane w taki sposób, aby:

- a) dokumenty, zanim zostaną wydane, były zatwierdzone, pod kątem ich adekwatności do wymagań ustawy, Standardu ZAPT, kodeksu etycznego ZAPT oraz przyjętych wewnętrznych rozwiązań organizacyjnych danej APT,

- b) wykonywany był okresowy przegląd dokumentów oraz ich aktualizacja,
- c) zidentyfikować zmiany i aktualny status zmian dokumentów,
- d) zapewnić dostęp do udokumentowanych procedur wszystkim pracownikom agencji zajmujących się obsługą pracy tymczasowej,
- e) zapewnić, że dokumenty są zawsze czytelne i łatwe do zidentyfikowania,
- f) zapobiegać niezamierzonemu stosowaniu nieaktualnych dokumentów.

Zapisy należy ustanowić i utrzymywać w celu dostarczenia dowodów zgodności z wymaganiami STP i dowodów skuteczności działania systemu zarządzania APT.

Należy ustanowić w agencji nadzór potrzebny do: identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, wyszukiwania, zachowywania przez określony czas zapisów oraz dysponowania nimi.

6 Odpowiedzialność kierownictwa

6.1 Polityka Zatrudnienia Tymczasowego

APT zobowiązana jest przestrzegać zasady kodeksu etycznego ZAPT i Standardu ZAPT, których stosowanie zapewni nienaruszalność podstawowych praw pracowników tymczasowych wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz ciągle podnoszenie jakości warunków w zakresie zatrudnienia tymczasowego.

6.2 Organizacja

APT zobowiązana jest do zarejestrowania działalności w zakresie pracy tymczasowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności uzyskać odpowiedni wpis do rejestru agencji zatrudnienia .

Osoby zarządzające APT powinny wyznaczyć osobę lub osoby odpowiedzialne za sprawowanie nadzoru nad właściwym procesem obsługi pracy tymczasowej.

6.3 Odpowiedzialność i uprawnienia

APT zobowiązana jest do przygotowania struktury organizacyjnej, z uwzględnieniem stanowisk zajmujących się obsługą zatrudnienia tymczasowego i określeniem zasad ich podległości służbowej.

Osoby zarządzające APT powinny zapewnić, że odpowiedzialność i uprawnienia w zakresie zatrudnienia tymczasowego są określone, udokumentowane i zakomunikowane wszystkim pracownikom APT, którzy wykonują czynności dotyczące obsługi pracy tymczasowej.

6.4 Poufność

APT zobowiązana jest do przestrzegania zapisów Ustawy o ochronie danych osobowych w stosunku do Pracowników Tymczasowych;

APT ma obowiązek zapewnić, że informacje o charakterze osobowym podane do wiadomości APT w ramach procedury rekrutacyjnej oraz informacje uzyskane i gromadzone w procesie obsługi pracowników tymczasowych będą chronione i nie będą wykorzystywane do innych celów niż związane z zatrudnieniem tymczasowym/ i stałym, zgodnie z treścią odpowiednich oświadczeń / zgód na przetwarzanie danych osobowych.

Uwaga 1 Zobowiązanie to nie dotyczy informacji, które:

- a) zostały podane do publicznej wiadomości w sposób nie stanowiący naruszenia umowy z pracownikiem tymczasowym;
- b) są znane z innych źródeł, bez obowiązku zachowania ich w tajemnicy oraz bez naruszenia umowy;

Uwaga 2 Zobowiązanie określone nie narusza obowiązku którejkolwiek ze Stron do dostarczania informacji uprawnionym do tego organom.

6.5 Przegląd zarządzania

Osoby zarządzające APT zobowiązane są dokonywać okresowo, nie rzadziej niż co 12 miesięcy przeglądów zarządzania w celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania APT zgodnego ze Standardem ZAPT i Ustawą. Przeglądem zarządzania należy objąć ocenę potrzeby zmian i możliwości doskonalenia na podstawie następujących informacji:

- a) Wyników oceny zadowolenia pracowników tymczasowych

- b) Wniosków z załatwiania skarg i reklamacji
- c) Wyników kontroli jednostek kontrolujących
- d) Zmian przepisów prawnych
- e) Wniosków doskonalących

Wyniki przeglądu zarządzania powinny być udokumentowane w postaci raportu i zawierać zatwierdzony przez osoby zarządzające APT plan działań doskonalących z określeniem: celów, zadań, osób odpowiedzialnych, terminów oraz zasobów potrzebnych do realizacji.

6.6 Świadomość i komunikacja

Polityka w zakresie świadczenia usług zatrudnienia tymczasowego oraz wyniki przeglądu zarządzania muszą być w sposób zrozumiały zakomunikowane oraz wdrożone w APT na wszystkich poziomach działalności APT.

7 Nawiązywanie współpracy z pracodawcą użytkownikiem

7.1 Analiza potrzeb i sprawdzenie pracodawcy użytkownika

APT w ramach procesu pozyskiwania pracodawców użytkowników zobowiązana jest do poinformowania potencjalnego pracodawcy użytkownika o wymaganiach i obowiązkach odnoszących się do korzystania z pracowników tymczasowych wynikających z Ustawy.

APT zobowiązana jest uzyskać od pracodawcy użytkownika pisemne oświadczenie w tej sprawie.

7.2 Zawieranie umowy

APT zobowiązana jest zawrzeć z Pracodawcą użytkownikiem umowę o współpracy przed zawarciem umowy o pracę z pracownikiem tymczasowym

Umowa o współpracy musi być sporządzona w formie pisemnej i podpisana przez obie strony oraz zawierać następujące informacje:

- a) rodzaj pracy, która ma być powierzona pracownikowi tymczasowemu
- b) kwalifikacje niezbędne do jej wykonywania,
- c) przewidywany okres wykonywania pracy tymczasowej,
- d) wymiar czasu pracy pracownika tymczasowego,
- e) miejsce wykonywania pracy tymczasowej,
- f) zasady udzielania urlopu wypoczynkowego,
- g) zasady dotyczące przekazywania informacji o:
 - wynagrodzeniu za pracę, która ma być powierzona pracownikowi tymczasowemu, określone w przepisach o wynagrodzeniu obowiązujących u pracodawcy użytkownika
 - warunkach wykonywania pracy tymczasowej w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i higieny pracy
 - ewidencji czasu pracy i terminów jej przekazywania
 - terminie i okolicznościach zaistnienia wypadku przy pracy lub zdarzenia wypadkowego
- h) zasady równego traktowania pracownika tymczasowego wynikające z zapisów ustawy,
- i) zasady przetwarzania danych osobowych kandydatów i pracowników tymczasowych
- j) załącznikiem do umowy powinna być: informacja od pracodawcy użytkownika o zasadach wynagradzania i warunkach pracy na stanowiskach powierzanych pracownikom tymczasowym oraz opis warunków, w jakich będzie pracował pracownik tymczasowy.

7.3 Komunikacja i przekazywanie informacji

APT zobowiązana jest przed przystąpieniem do realizacji umowy o współpracy określić i wdrożyć skuteczne zasady komunikacji z pracodawcą użytkownikiem dotyczące:

- a) terminów i osób odpowiedzialnych za przekazywanie informacji związanych z zatrudnieniem pracowników tymczasowych (koordynatorów)
- b) formy przekazywania informacji i kanały komunikacji
- c) realizowania zamówień na usługi pracy tymczasowej, łącznie ze zmianami,
- d) informacji zwrotnej, w tym dotyczącej skarg/reklamacji.

8 Rekrutacja i selekcja

8.1 Poszukiwanie kandydatów

APT zobowiązana jest traktować zarówno kandydatów do pracy tymczasowej, jak i pracowników tymczasowych z godnością i szacunkiem, jak również zapewnić im równy dostęp do możliwości zatrudnienia w oparciu o kwalifikacje zawodowe, niezależnie od rasy, koloru skóry, narodowości, pochodzenia etnicznego, płci, wieku, wyznania, religii, przekonań politycznych, przynależności związkowej i orientacji seksualnej.

APT zobowiązana jest prowadzić komunikację marketingową (oferty pracy, broszury, strona internetowa) w sposób przejrzysty i zgodny z kodeksem etycznym ZAPT.

APT zobowiązana jest udzielać każdemu potencjalnemu kandydatowi do pracy tymczasowej pełni informacji na temat podstawowych zasad i cech charakterystycznych dla takiego zatrudnienia.

APT zobowiązana jest w swoich ofertach umieszczać określenie „agencja pracy tymczasowej i numeru certyfikatu”. Agencja zobowiązana jest poinformować potencjalnych kandydatów o sposobie składania aplikacji i wymaganych dokumentach.

APT zobowiązana jest posiadać i stosować w praktyce zasady prowadzenia rekrutacji pracowników tymczasowych.

APT jest zobowiązana pozyskiwać dane osobowe kandydatów do pracy, oraz je przechowywać, przetwarzać i udostępniać zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi.

8.2 Przygotowanie ofert pracy pracowników tymczasowych

APT zobowiązana jest do tworzenia ofert pracy tymczasowej pod konkretne zapotrzebowanie na zatrudnienie tymczasowe lub traktować zamówienie otrzymane od pracodawcy użytkownika jako ofertę pracy, o ile zawiera ono zbiór kompletnych i poprawnie opisanych wymagań wobec kandydata do pracy, jak również warunki pracy i zatrudnienia takiej osoby.

APT zobowiązana jest po zapoznaniu się z warunkami zatrudnienia, przed rozpoczęciem procesu rekrutacji, podjąć decyzję o rodzaju umowy, która będzie miała zastosowanie do konkretnego stanowiska pracy tymczasowej. Standardową formą zatrudnienia jest umowa o pracę.

APT określi na piśmie kryteria i przesłanki do zastosowania umowy cywilnoprawnej oraz wskaże osoby uprawnione do podejmowania decyzji w tym zakresie. APT przeszkoli swój personel zajmujący się zawieraniem umów i kierowaniem pracownikami tymczasowymi z zagadnień dotyczących przesłanek dla zastosowania zatrudnienia w formie cywilnoprawnej oraz pracowniczego w celu właściwej oceny warunków zatrudnienia i dokonania odpowiedniej rekomendacji.

Oferty zatrudnienia muszą być przygotowane pisemnie na podstawie informacji uzyskanych od pracodawcy użytkownika, w szczególności odnośnie zasad wynagradzania i warunkach pracy na stanowiskach powierzanych pracownikom tymczasowym. Oferty będą każdorazowo aktualizowane, jeżeli pracodawca użytkownik dokonał zmiany lub aktualizacji informacji o warunkach zatrudnienia

APT zobowiązuje się prowadzić proces rekrutacji oraz zawrzeć umowę z pracownikiem tymczasowym zgodnie z przygotowaną pisemną ofertą

8.3 Rejestracja kandydatów

APT w posiadanej bazie kandydatów dokonuje wyszukania profili kandydatów odpowiadających wymaganiom i przedstawia im ofertę zatrudnienia.

8.4 Rozmowy kwalifikacyjne i przekazanie informacji o warunkach świadczenia pracy

APT zobowiązana jest do przeprowadzania rozmów kwalifikacyjnych z wybranymi kandydatami i przedstawienia im pełnej informacji na temat warunków zatrudnienia zgodnie z pisemną ofertą.

APT zobowiązana jest do odpowiedniej organizacji rozmów kwalifikacyjnych, aby zapewnić:

- a) osoby kompetentne do przeprowadzania rekrutacji,
- b) treść i przebieg rozmowy zgodny z ofertą,
- c) miejsce rozmów
- d) rejestrowanie wyników rozmów i
- e) ewentualne raportowanie ich Pracodawcy użytkownikowi.

APT zobowiązana jest do przedstawienia w formie pisemnej informacji dotyczących zasad pracy tymczasowej w celu uświadamiania i informowania kandydatów zainteresowanych podjęciem pracy tymczasowej, jak i tych już zatrudnionych pracowników tymczasowych.

APT zobowiązana jest przygotować taką informację w formie regulaminu lub broszury uwzględniając następujący zakres informacji:

- a) trójstronny charakter pracy,
- b) limit okresu zatrudnienia,
- c) podstawy prawne,
- d) brak umów na czas nieokreślony,
- e) informacja o ustawowej możliwości rezygnacji z pracownika tymczasowego,
- f) informacja, na temat obowiązków agencji, jako formalnego pracodawcy (czyli m.in. wypłaty wynagrodzeń, przygotowywania umów, świadectw pracy, wniosków urlopowych, zwolnień lekarskich, nieobecności, rezygnacji z pracy oraz wszelkich zagadnień, problemów czy nieprawidłowości związanych z zatrudnieniem).

Przedstawiając ofertę zatrudnienia APT zobowiązana jest do podania informacji charakteryzujących pracodawcę użytkownika i poinformować kandydata o warunkach pracy z uwzględnieniem informacji z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy.

8.5 Testy

Jeżeli pracodawca użytkownik lub APT wyraża potrzebę przeprowadzenia testu kandydatom, APT zobowiązana jest przekazać tę informację kandydatom. APT zobowiązana jest poinformować kandydata o obowiązującej procedurze, ale nie może zmusić go do poddania się testom. W takiej sytuacji, kandydat zostanie poinformowany, że odmowa udziału w procedurze jest równoznaczna z odrzuceniem z dalszej części procesu rekrutacji.

Jeżeli APT wyraża potrzebę przeprowadzenia testów kandydatom, to zobowiązana jest określić kryteria podejmowania takich decyzji i osoby uprawnione. Uprawnienia takie powinny być zawarte w zakresie obowiązków osoby prowadzącej rekrutację.

Testy przeprowadzone w ramach rekrutacji, muszą mieć jasny cel oraz być przeprowadzone w sposób niezależny od pozostałych działań rekrutacyjnych.

Kandydat ma prawo do otrzymania informacji zwrotnej na temat wyników testów, jakim został poddany. Wyniki przeprowadzonych testów powinny być przechowywane na takich samych zasadach jak inne dokumenty kandydata (CV, aplikacje).

8.6 Wybór kandydatów

APT zobowiązana jest w przypadku zgłoszenia większej liczby kandydatów niż zapotrzebowanie opracować kryteria wyboru kandydatów. Kryteria wyboru kandydatów pod konkretne zatrudnienie powinny uwzględniać wymagania pracodawcy użytkownika.

Kandydat powinien otrzymać od APT informację zwrotną dotyczącą akceptacji lub odrzuceniu jego kandydatury w danym procesie rekrutacyjnym, nie wyłączając sytuacji gdy APT nie otrzyma uzasadnienia decyzji o wyborze od PU.

8.7 Badania lekarskie

APT zobowiązana jest zadbać o to, aby kandydat przeszedł odpowiednie dla danego rodzaju pracy profilaktyczne badania medycyny pracy. W tym celu wszystkim kandydatom spełniającym wymagania pracodawcy użytkownika wystawiane jest skierowanie na badania lekarskie, **chyba, że strony umówią się, że przeprowadzenie badań lekarskich będzie po stronie pracodawcy użytkownika.**

Skierowanie lekarskie powinno być wystawione na podstawie otrzymanej od Pracodawcy użytkownika informacji o warunkach wykonywania pracy tymczasowej w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy i uwzględniać potencjalne zagrożenia dla życia i zdrowia oraz występujące na stanowisku pracy ryzyko zawodowe

Orzeczenie lekarskie powinno być wystawione na piśmie i przechowywane w aktach osobowych pracownika zgodnie z obowiązującymi przepisami.

8.8 Decyzja o zatrudnieniu i skierowanie do pracy

W przypadku, gdy APT na etapie prowadzonej procedury selekcyjnej podejmuje samodzielnie lub na żądanie pracodawcy użytkownika decyzję, że kandydat uczestniczący w procesie rekrutacji na stanowisko zamówione przez pracodawcę użytkownika nie kwalifikuje się, kandydatowi przysługuje prawo do otrzymania w odpowiednim okresie uzasadnienia odrzucenia przez agencję jego kandydatury.

APT po wybraniu kandydata zobowiązana jest przekazać mu informacje potrzebne do rozpoczęcia pracy tymczasowej z uwzględnieniem informacji szczegółowych umożliwiających kandydatowi stawienie się u Pracodawcy użytkownika i podjęcie pracy.

Zakres przekazanych informacji musi zawierać co najmniej:

- a) Nazwę pracodawcy użytkownika i adres miejsca, w którym będzie świadczona praca tymczasowa
- b) Datę i godzinę rozpoczęcia pracy
- c) Imię i Nazwisko osoby, do której należy się zgłosić
- d) Imię i Nazwisko konsultanta agencji odpowiedzialnego za współpracę z danym pracodawcą użytkownikiem.
- e) Telefon kontaktowy do konsultanta agencji

Wskazane jest, by informacja taka miała formę pisemną (skierowanie do pracy).

Skierowanie nie jest wymagane w przypadku kontynuacji zatrudnienia (kolejnej umowy) u tego samego pracodawcy użytkownika lub gdy na miejsce pracy wprowadza pracownika tymczasowego osoba wyznaczona przez APT.

9 **Zatrudnienie pracownika tymczasowego**

9.1 Zawarcie umowy

APT zobowiązana jest zawrzeć umowę z pracownikiem tymczasowym przed rozpoczęciem pracy tymczasowej, a w przypadkach gdy jest to niemożliwe, po rozpoczęciu pracy, jednak nie później niż w drugim dniu jej wykonywania.

Umowa musi być sporządzona w formie pisemnej i podpisana przez obie strony. Umowa musi zawierać następujące informacje:

- a) rodzaj umowy (umowa o pracę, umowa cywilnoprawna)
- b) datę zawarcia umowy
- c) nazwę pracodawcy użytkownika
- d) okres wykonywania pracy na rzecz pracodawcy użytkownika
- e) wymiar czasu pracy
- f) stanowisko pracy lub rodzaj pracy
- g) miejsce wykonywania pracy
- h) wynagrodzenie za pracę oraz termin i sposób wypłacenia tego wynagrodzenia przez agencję
- i) okres wypowiedzenia.

APT zobowiązana jest przestrzegać terminów wypowiedzenia umów o pracę. Obowiązuje trzydniowe wypowiedzenie, gdy umowa o pracę została zawarta na okres nie przekraczający 2 tygodni oraz jednodniowe wypowiedzenie (biegnące od soboty do soboty), gdy umowa została zawarta na okres dłuższy niż 2 tygodnie.

Dla umów cywilnoprawnych może mieć zastosowanie okres wypowiedzenia określony przez strony w umowie.

9.2 Szkolenie

APT nie jest zobowiązana do zapewnienia szkolenia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, taka odpowiedzialność leży po stronie pracodawcy użytkownika.

APT zobowiązana jest przechowywać w aktach osobowych zaświadczenia potwierdzające odbycie szkolenia bhp i oświadczenia potwierdzające zapoznanie się z obowiązującymi warunkami pracy i regulaminem pracy.

Szkolenia takie muszą być przeprowadzone przez osoby posiadające odpowiednią wiedzę i uprawnione do prowadzenia tego typu szkoleń zgodnie z odpowiednimi przepisami.

9.3 Monitorowanie warunków pracy i reagowanie na sytuacje niestandardowe

APT zobowiązana jest do monitorowania informacji dotyczących rzeczywistych warunków pracy w jakich są zatrudnieni pracownicy tymczasowi.

W przypadku, gdy do APT docierają informacje o nie przestrzeganiu przez pracodawcę użytkownika wcześniej deklarowanych w umowie warunków zatrudnienia, a w szczególności dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy, APT zobowiązana jest podejmować działania interwencyjne.

Wszelkie działania interwencyjne i wyjaśnienia prowadzone przez APT powinny być udokumentowane.

W sytuacji nastąpienia wypadku przy pracy lub zdarzenia wypadkowego, w którym uczestniczył pracownik tymczasowy, APT zobowiązana jest uzyskać od pracodawcy użytkownika pisemne wyjaśnienia dotyczące okoliczności wypadku lub zdarzenia

wypadkowego w formie protokołu, w trybie i terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami.

Każdy wypadek przy pracy z udziałem pracownika tymczasowego powinien być wyjaśniony, a dokumentacja powinna być przechowywana.

APT zobowiązana jest przeanalizować okoliczności i przyczyny wypadku i podjąć decyzje w porozumieniu z pracodawcą użytkownikiem, o działaniach, które mogłyby w przyszłości skuteczniej zapobiegać podobnym zdarzeniom.

APT zobowiązana jest prowadzić rejestr wypadków przy pracy, rejestr wypadków w drodze do/z pracy, rejestr występowania chorób zawodowych, uwzględniający zdarzenia dotyczące pracowników agencji i pracowników tymczasowych

10 Rozliczenie czasu pracy i wynagrodzenia

10.1 Ewidencja czasu pracy

Agencja zobowiązana jest uzyskiwać od pracodawcy użytkownika, z wyprzedzeniem, pozwalającym na prawidłowe obliczenie wysokości wynagrodzenia i jego wypłacenie, kartę ewidencji czasu pracy dla każdego zatrudnionego pracownika tymczasowego, w formie uzgodnionej z pracodawcą użytkownikiem.

Karta ewidencji czasu pracy obejmuje:

- a) Pracę w poszczególnych dobach, w tym w niedziele i święta, w porze nocnej, w godzinach nadliczbowych oraz w dni wolne od pracy wynikające z rozkładu czasu pracy w przeciętnie pięciodniowym tygodniu pracy,
- b) Dyżury,
- c) Urlopy,
- d) Zwolnienia od pracy,
- e) Inne usprawiedliwione i nieusprawiedliwione nieobecności.
- f) w stosunku do pracowników młodocianych - czas ich pracy przy pracach wzbronionych młodocianym, których wykonywanie jest dozwolone w celu odbycia przez nich przygotowania zawodowego.

Na żądanie pracownika APT zobowiązana jest do udostępnienia kart ewidencji czasu pracy i udzielenia wyjaśnień dotyczących tej ewidencji.

10.2 Naliczanie wynagrodzeń

Agencja zobowiązana jest do prawidłowego ustalenia i naliczenia wynagrodzenia za pracę oraz innych świadczeń związanych z pracą w oparciu o ewidencję czasu pracy, umowę zawartą z pracownikiem tymczasowym, oraz wszelkie inne regulacje obowiązujące w przedsiębiorstwie pracodawcy użytkownika i mające zastosowanie dla zapewnienia równego traktowania pracowników tymczasowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Jeżeli APT nie otrzymała, w uzgodnionym z pracodawcą użytkownikiem w umowie terminie, ewidencji czasu pracy zobowiązana jest do naliczenia wynagrodzenia zgodnie z umową zawartą z pracownikiem tymczasowym w wysokości odpowiadającej przewidzianemu w umowie okresowi zatrudnienia i wymiarowi czasu pracy.

10.3 Wypłata wynagrodzeń

APT zobowiązana jest terminowo wypłacać wynagrodzenie, które ma być do dyspozycji pracownika tymczasowego lub zleceniobiorcy w terminie ustalonym w zawartej z nim umowie.

APT ma obowiązek wystawić dokument (RMUA) zawierający informację o wysokości wynagrodzenia i wysokości składek odprowadzonych do ZUS.

Na żądanie pracownika tymczasowego APT zobowiązana jest udostępnić dokument (np. pasek wypłaty) potwierdzający wysokość wynagrodzenia faktycznie wypłaconego wraz z wyszczególnieniem poszczególnych jego składników.

11 Obsługa pracownicza

11.1 Urlopy

Wymiar urlopu jest uzależniony od czasu pozostawania w dyspozycji jednego lub więcej pracodawców użytkowników i wynosi 2 dni za każdy miesiąc pozostawania w tej dyspozycji.

APT w przypadku niewykorzystania urlopu wypoczynkowego w okresie wykonywania pracy tymczasowej, zobowiązana jest do wypłacenia pracownikowi tymczasowemu ekwiwalentu pieniężnego.

Jeżeli okres wykonywania pracy na rzecz danego pracodawcy użytkownika obejmuje 6 m-cy lub więcej, pracownik tymczasowy ma prawo do wykorzystania tego urlopu wypoczynkowego w naturze. W takim przypadku stosuje się także przepis uprawniający do skorzystania z prawa do urlopu "na żądanie" po miesiącu wykonywania pracy tymczasowej.

Jeżeli pracownik wykonuje prace tymczasową na podstawie umów krótszych niż 6 miesięcy, prawo do urlopu na żądanie nabywa po przepracowaniu łącznie 6 miesięcy.

Zasady oraz tryb udzielenia urlopów pracownikom tymczasowym powinny zostać ustalone pomiędzy APT i pracodawcą użytkownikiem na piśmie i powinny być podane do wiadomości pracownikom tymczasowym.

11.2 Bieżąca obsługa kadrowa

APT zobowiązana jest dostarczać na żądanie pracownika tymczasowego wszelkie zaświadczenia o uzyskanych dochodach i odprowadzonych składkach.

APT zobowiązana jest po ustaniu stosunku pracy z pracownikiem tymczasowym wystawić świadectwo pracy i doręczyć je niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu 7 dni po ustaniu stosunku pracy.

APT zobowiązana jest do wystawiania stosownych zaświadczeń na piśmie w terminie nie dłuższym niż 4 dni robocze od dnia zgłoszenia takiej potrzeby przez pracownika

11.3 Archiwizacja dokumentacji

APT zobowiązana jest do przechowywania dokumentacji dotyczącej zatrudnienia pracowników tymczasowych i ich obsługi. Wymagane dokumenty, które muszą być przechowywane przez agencję:

- a) Akta osobowe
- b) Karty ewidencji czasu pracy
- c) Listy płac
- d) Rejestr wypadków
- e) Dokumentacja powypadkowa
- f) Raporty RCA, RSA
- g) Rejestr skarg, reklamacji
- h) Protokoły skarg, reklamacji
- i) Dokumentacja związana z chorobami (np. Karta zasiłkowa, Rejestr zwolnień lekarskich itp.)

Jeżeli APT prowadzi własne archiwum, to zobowiązana jest zapewnić odpowiednie warunki przechowywania dokumentów i nadzorować je zgodnie z wymaganiami określonymi w punkcie 5.4. Jeżeli APT zleca na zewnątrz prowadzenie archiwum, to jest zobowiązana do

określenia i stosowania odpowiedniego nadzoru nad dostawcą zgodnie z wymaganiami określonymi w punkcie 5.1.

11.4 Prowadzenie akt osobowych

APT zobowiązana jest do prowadzenia akt osobowych pracowników tymczasowych zgodnie z wymaganiami prawnymi kodeksu pracy i rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z 28.05.1996r. w sprawie zakresu prowadzenia przez pracodawców dokumentacji w sprawach związanych ze stosunkiem pracy oraz sposobu prowadzenia akt osobowych pracownika.

11.5 Obsługa zobowiązań publicznoprawnych

APT zobowiązana jest terminowo i poprawnie naliczać i odprowadzać zaliczki na podatek dochodowy od osób fizycznych oraz składki na ubezpieczenia społeczne. Terminowo dostarczać roczną informację o dochodach i pobranych zaliczkach.

12 Rozpatrywanie skarg i reklamacji

APT zobowiązana jest określić i stosować procedurę rozpatrywania skarg i reklamacji zgłaszanych przez pracowników tymczasowych oraz skarg i reklamacji zgłaszanych przez Pracodawców użytkowników .

Procedura powinna obejmować następujące działania:

- a) rejestrowanie skarg/reklamacji,
- b) rozpatrywanie skarg/reklamacji i podejmowanie decyzji co do zasadności skarg/reklamacji
- c) podejmowanie decyzji co do potrzeby wprowadzenia działań naprawczych w związku z uznaniem skarg/reklamacji,
- d) przekazywanie odpowiedzi na skargę/reklamację w formie pisemnej
- e) czas od momentu zgłoszenia skarg/reklamacji do doręczenia odpowiedzi na skargę powinien być nie dłuższy niż 14 dni roboczych dla standardowych przypadków.
- f) nie rzadziej, niż co 12 miesięcy dokonywać analizy przyczyn skarg/reklamacji sporządzać raport z analizy i przekazywać kierownictwu agencji.

Procedura powinna także przewidywać możliwość złożenia skargi w ZAPT w przypadku braku porozumienia pomiędzy stroną składającą skargę a APT należącą do ZAPT. W przypadku, gdy bezpośrednio pracownik tymczasowy, pracodawca użytkownik lub zainteresowana osoba trzecia, która zgłosiła skarg/reklamację w APT i nie otrzymała odpowiedzi, lub otrzymała niezadowolającą odpowiedź, jest możliwe odwołanie się do ZAPT.

13 Doskonalenie

13.1 Badanie zadowolenia pracowników tymczasowych

APT zobowiązana jest przeprowadzać nie rzadziej niż co 12 miesięcy badanie zadowolenia pracowników tymczasowego oraz badanie zadowolenia pracodawców użytkowników w celu subiektywnej oceny co do tego, czy spełnione są ich oczekiwania.

Należy określić metody przeprowadzania badań, uzyskiwania i wykorzystywania informacji zwrotnych potrzebnych do doskonalenia systemu zarządzania agencji.

Wyniki badania zadowolenia pracowników tymczasowych i wyniki badania zadowolenia Pracodawców użytkowników powinny być udokumentowane w postaci raportu i zawierać:

- a) Cel badania
- b) Metodę badania i stosowane formularze
- c) Określenie liczby pracowników objętych badaniem
- d) Określenie liczby pracodawców – użytkowników objętych badaniem
- e) Określenie otrzymanego poziomu „zwrotności ankiet”
- f) Wyniki ocen

Raport oraz wnioski i zalecenia co do potrzeby i możliwości podjęcia działań doskonalących powinny być poddane przeglądowi przez osoby zarządzające APT podczas przeglądu jakościowego wraz z podjęciem decyzji co do ich realizacji.

UWAGA 1 Powszechnie stosowanymi metodami, które mogą mieć zastosowanie do badania zadowolenia pracownika tymczasowego i badania zadowolenia pracodawców użytkowników są: badanie ankietowe, wywiad indywidualny, wywiad grupowy, ocena pracownicza

UWAGA 2 W ramach prowadzonych badań zadowolenia zaleca się wykorzystanie informacji z analizy skarg i reklamacji.

13.2 Działania korygujące i zapobiegawcze

APT powinna podjąć działania eliminujące przyczyny niezgodności lub potencjalnych niezgodności w celu zapobiegania ich wystąpieniu. Działania korygujące i zapobiegawcze powinny być dostosowane do skutków, jakie powodują napotkane niezgodności.

Procedura podejmowania działań korygujących powinna określać:

- a) sposób zgłaszania niezgodności lub potencjalnych niezgodności,
- b) ustalania przyczyn niezgodności lub potencjalnych niezgodności,
- c) podjęcie działań korygujących,
- d) ustalanie i wdrażanie niezbędnych działań powodujących, że niezgodności nie wystąpią ponownie,
- e) przeprowadzenie oceny skuteczności i utrzymywanie zapisów wyników podjętych działań,
- f) przeglądu podjętych działań korygujących i zapobiegawczych.

Załączniki A: Wykaz podstawowych aktów prawnych dotyczących zatrudnienia pracowników tymczasowych

Działalność agencji pracy tymczasowej w Polsce regulują następujące akty prawne:

1. Ustawa z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych (Dz. U. Nr 166, poz. 1608 ze zm.).
2. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. 2004 nr 99 poz. 1001 ze zm.)
3. Ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 164, Poz. 1366)
4. Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 13 października 2005 r. w sprawie wpisu do rejestru podmiotów prowadzących agencje zatrudnienia oraz informacji składanych przez agencje zatrudnienia (Dz. U. Nr 212, poz. 1770)
5. Ustawa z dnia 7 kwietnia 2006 o informowaniu pracowników i przeprowadzaniu z nimi konsultacji(Dz. U. Nr 79, poz. 550)
6. Kodeks pracy (Dz.U. 1974 Nr 24 poz. 141, z późn. zm.)
7. Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych , zwana ustawą o ZUS, (Dz. U. Nr 137, poz. 887)
8. Ustawa z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa, zwana ustawą zasiłkową (Dz.U. Nr 60, poz. 636 z późn. zm.)
9. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, zwana ustawą zdrowotną, (Dz. U. Nr 210, poz. 2135)
10. Ustawa z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych, zwana ustawą o pdof. (Dz.U. z 2000 r. Nr 14, poz. 176, ze zm.)
11. Ustawa o ochronie danych osobowych z 1997r (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926)
12. Ustawa o PIP z 13 kwietnia 2007 (Dz.U. z 2007 r. nr 89, poz. 589)