**Pozyskiwanie dokumentów od pracowników outsourcingowych**

**W ostatnim czasie Dział Administracji firmy ABC boryka się z problemem pozyskania dokumentów od pracowników.**

Chodzi tu przede wszystkim o zwrot dokumentów od pracowników outsourcingowych. Sytuacja jest trudna, ponieważ firma ABC obsługuje klientów z całej Polski, a Dział Administracji zajmujący się obsługą kadrowo-płacową znajduje się w Wielkopolsce. Brak dosłania dokumentów przez pracowników firmy ABC skutkuje dla nich opóźnieniami w rozpoczęciu pracy i rozliczeniu ich wynagrodzeń. Dla klienta z kolei oznacza to opóźnienia w realizacji zaplanowanych projektów. Dla firmy ABC sytuacja ta może skutkować między innymi nieterminowymi zgłoszeniami pracowników do ubezpieczeń społecznych, co niesie konsekwencje prawne. Sytuacja jest stresująca dla wszystkich stron, dlatego firma ABC postanowiła podjąć próbę znalezienia rozwiązania problemu.

**Cel:**

- usprawnienie komunikacji: klient -> kandydat( przyszły pracownik) -> dział Administracji

- dotrzymywanie terminów związanych z obiegiem dokumentów pracowniczych

**Rozwiązanie:**

Pierwszym działaniem stało się sprawdzenie, jaki region-klient ma największy problem z terminowością związaną z obiegiem dokumentów. Kolejnym krokiem było sprawdzenie, jakie informacje, co do tematu dokumentacji zostają przekazane klientowi oraz kandydatowi na etapie pozyskiwania nowej osoby. Chodzi tu przede wszystkim o przedstawienie kolejnych etapów procesu podjęcia współpracy z nową osobą, między innymi związanymi z potrzebną dokumentacją. Jest to bardzo istotne, ponieważ procesem rekrutacji zajmuję się inny dział.

Dział Administracji zadbał przede wszystkim o przypomnienie mechanizmu całego procesu poprzez szkolenie wewnętrzne. Drugim działaniem było sprawdzenie oraz przeredagowanie korespondencji e-mailowej wysyłanej do kandydatów w związku z podjęciem współpracy. Było to potrzebne, ponieważ dotychczasowo stosowane szablony wiadomości zawierały za dużo treści , przez co mogły być niezrozumiałe. Za zgodą kandydata oraz klienta e-mailowa korespondencja trafia nie tylko do potencjalnego pracownika ale także do przełożonego po stronie klienta. To działanie zapobiega sytuacji, w której wiadomości nie trafiają do nikogo.

Dział Administracji postanowił zastosować dodatkowe przypomnienia o zaległych dokumentach – wykorzystał do tego wiadomości sms, e-mail i kontakt telefoniczny. Działanie jest cykliczne, prowadzone w każdy piątek.

Kolejnym rozwiązaniem było zaproponowanie zasady wysyłania raz w tygodniu zbiorczej korespondencji przesyłką pocztową lub kurierską firmy ABC. Jest to wygodne dla kandydata, ponieważ nie naraża go na koszty, ale również klienta, który ma pewność, że kandydat będzie mógł rozpocząć pracę w wyznaczonym terminie.

Ostatnim, ale wymagającym zaangażowania właścicieli firmy są prace nad wprowadzeniem systemu, który całkowicie zastąpi dokumentację w formie papierowej. Alternatywą miałby być system elektroniczny, pozwalający na wyeliminowanie problemu w większości przypadków.

**Rezultaty:**

Pierwsze rezultaty wprowadzonych działań można zauważyć już po pierwszym miesiącu wprowadzonych działań. W coraz większym stopniu udaje się zachować terminowość zadań działu. Co najważniejsze, firma ABC spotyka się z pozytywną reakcją wprowadzonych zmian ze strony klientów oraz pracowników.

*Case study przygotowany przez Dział Administracji firmy Smart MBC*