

A MAGYAR ÁLLAMI FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLAT MODERNIZÁCIÓJA

PHARE Twinning-program
2002–2004



A MAGYAR ÁLLAMI FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLAT MODERNIZÁCIÓJA

ELŐSZÓ

PHARE Twinning-program 2002–2004

HU/IB/2002/SO/02

Twinning-partnerek:

Foglalkoztatási Hivatal (FH) – Magyarország

Svéd Országos Munkaerő-piaci Felügyelet Nemzetközi Titkárság (AMS)

Dán Munkaerő-piaci Felügyelet (AMS)

A projekt kezdete: 2002. szeptember 19.

A projekt vége: 2004. szeptember 19.

Foglalkoztatási Hivatal

Magyarország

H-1089 Budapest

Kálvária tér 7.

Magyarország

Telefon: (+36 1) 303 9300

Fax: (+36 1) 303 1720

E-mail: fh@lab.hu

A magyar társadalom és az üzleti élet óriási változásokkal és kihívásokkal találkozott az EU-csatlakozást megelőző években, és ez a fejlődés nyilvánvalóan folytatódni fog.

Éppen ezért igen öröndetes, hogy a magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat elmondhatja, készen áll az eljövendő évek kihívásainak fogadására, modern informatikai eszközökkel támogatott ügyfélorientált szolgáltatási koncepcióval várja az ügyfeleit.

E tájékoztató „A magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációja” című projektben közreműködő partnerek szándéka szerint rövid áttekintést ad minden érdeklődőnek és résztvevőnek a program főbb tényeiről, eredményeiről.

Minderről részletesebb információkat olvashatnak az új szolgáltatási modell kézikönyvében, amely angol és magyar változatban egyaránt megtalálható.

Végezetül szeretnék köszönetet mondani az odaadó és elkötelezett munkáért mindazoknak, akik hozzájárultak a projekt eredményeihez és a kézikönyv létrejöttéhez.



Pirisi Károly
a Foglalkoztatási Hivatal főigazgatója

AZ EURÓPAI FOGLALKOZTATÁSI STRATÉGIA ÉS MAGYARORSZÁG

A Lisszaboni jegyzőkönyvben megfogalmazott európai uniós célokkal összhangban a tagországok foglalkoztatáspolitikájának hozzá kell járulnia az Európai Foglalkoztatási Stratégia átfogó céljainak teljesüléséhez, melyek a következők:

- teljes foglalkoztatottság,
- minőségi és produktív munka,
- nagyobb fokú társadalmi kohézió és befogadás.

AZ ÁFSZ HITVALLÁSA ÉS STRATÉGIAI CÉLJAI

Az ÁFSZ feladata a foglalkoztatottság növelése a munkaerőpiac hatékony működésének támogatásával.

STRATÉGIAI CÉLOK

- **növelni az ÁFSZ piaci részesedését a munkaközvetítésben,**
- **növelni a foglalkoztathatóságot,**
- **csökkenteni a munkaerőpiac regionális különbségeit,**
- **alkalmassá tenni az ÁFSZ-t az Európai foglalkoztatási stratégia magyarországi megvalósítására,**
- **növelni az ÁFSZ hatékonyságát a tartós munkanélküliség leküzdése céljából.**

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) országonkénti korszerűsítésével összefüggő jövőbeni feladatainak teljes összhangban kell lenniük a Stockholmban lefektetett európai foglalkoztatás-növelési célokkal, az állások minőségének javításával, a több és jobb állás létrejöttének követelményével.

A tagállamoknak a teljes foglalkoztatás megteremtésére irányuló tevékenységeik során olyan átfogó megközelítésen alapuló foglalkoztatáspolitikát kell megvalósítaniuk, amely a keresleti és a kínálati oldal igényeit összehangolva segíti elő a lisszaboni és a stockholmi célkitűzések teljesülését.

Mindezek a célok egy konkrét tartalmú és nagy integráló erejű európai foglalkoztatáspolitikai megvalósításának szándékát vetítik előre.

A magyar ÁFSZ-nek a PHARE-projekt keretében kidolgozott új szolgáltatási koncepciója jól megfelel a fent körvonalazott szakmai célkitűzéseknek, mivel hosszú távú céljai szintén a teljes foglalkoztatásra irányulnak.

A magyar ÁFSZ legfontosabb stratégiai célkitűzései a következőképpen összegezhetők:

1. Növelni az ÁFSZ munkaerő-piaci tevékenységekkel kapcsolatos piaci részesedését, növelni a foglalkoztathatóságot, szolgáltatásokat kialakítani a munkavállalók számára.

2. Egységes és magas szintű szolgáltatásokat kínálni az ügyfeleknek: munkanélkülieknek, munkavállalóknak, munkaadóknak stb.
3. Javítani a felkínált munkaerő-piaci eszközök hatékonyságát és bővíteni az ÁFSZ szerepét ezek biztosításában.
4. Továbbfejleszteni és korszerűsíteni az ÁFSZ informatikai és információs rendszerét, ösztönözni az öninformációs rendszerek bevezetését.
5. Megerősíteni az együttműködést a munkaügyi központok és a többszintű (térégi, megyei és körzeti) területfejlesztési intézmények között.
6. Az intézmény szolgáltatásai révén hozzájárulni a munkaerőpiac területi különbségeinek csökkentéséhez.
7. Elősegíteni a munkaerő-piaci esélyegyenlőséget.
8. A tartós munkanélküliség kezelése és megelőzése érdekében a hátrányos helyzetű csoportokra összpontosítani.

ÁTFOGÓ CÉL

Az ÁFSZ az Európai Unió Foglalkoztatási Irányvonalainak megfelelő működésének elősegítése.

KONKRÉT CÉLOK

- **Az álláskeresőknak és munkaadóknak nyújtott szolgáltatások hatékonyságának javítása.**
- **Új szolgáltatási modell kidolgozása és kísérleti jellegű bevezetése huszonegy munkaügyi kirendeltségen.**

9. Folyamatos belső képzésekkel biztosítani az ÁFSZ emberi erőforrásainak fejlesztését, az európai uniós csatlakozásból adódó újfajta feladatok ellátására való felkészülést.
10. Korszerűsíteni a munkaügyi kirendeltségek tárgyi feltételeit, kialakítani a szolgáltatási funkcióknak megfelelő modern irodai környezetet, és javítani az ÁFSZ külső kommunikációját.

A PROJEKT KERETE

A projekt a fővárosban és megyénként egy-egy kiválasztott kirendeltségen, valamint a Foglalkoztatási Hivatal EU-Integrációs Kirendeltségének bevonásával valósul meg. A projekt keretrendszere az alábbiak szerint tagozódik:

- nemzetközi szakértői segítségnyújtás (Twinning),
- informatikai infrastruktúrafejlesztés (Eszközbeszerzési tender I.),
- új irodai környezet kialakítása (Eszközbeszerzési tender II.),
- szoftver- és tananyagfejlesztés (Szolgáltatási tenderek).

A PROJEKT FŐ CÉLKITŰZÉSE

Javítani az ÁFSZ hatékonyságát és pedig azáltal, hogy

- **jobb szolgáltatásokat nyújt minden ügyfélnek,**
- **támogatja a munkaerőpiac működését,**
- **részletes munkaerő-piaci információkkal segíti a regionális fejlesztési programokat.**

Minden célt az EU Foglalkoztatási Stratégia irányvonalainak megfelelően kell megvalósítani.

A twinning-komponens keretében nemzetközi és magyar szakértők bevonásával hat munkacsoport készíti elő a modell szakmai-tartalmi kialakítását. A munkacsoportok a szolgáltatási modell kidolgozásával és bevezetésével összefüggő egy-egy részfeladat megvalósításáért felelősek.

AZ ÚJ SZOLGÁLTATÁSI MODELL TARTALMÁNAK LÉNYEGE

A modell célja segíteni a munkaerőpiac keresleti és kínálati oldalának találkozását szilárd munkavállalási megállapodások vagy szerződések formájában. Idetartozik az üres álláshely-bejelentések modern informatikai eszközök igénybevételével történő megkönnyítése, valamint a munkaügyi kirendeltségek vállalati kapcsolatainak megerősítése. A helyi és térségi munkaerő-piaci irányzatok felderítése céljából negyedévente – elsősorban kis- és középvállalkozások körében – felmérések készülnek, amelyek egy működésorientált negyedéves munkaerő-piaci jelentésben öltönek testet.

A program módszertana azon a meglátáson alapul, hogy nagyon sok állampolgár képes saját megoldást találni a munkaerő-piaci kihívásokra. Következésképpen a munkanélkülieket egyéni szükségletekkel és igényekkel bíró ügyfélként kell kezelni, nem passzív kliensként. Ebből adódóan azokat a munkanélkülieket vagy új állást kereső munkavállalókat, akik készek saját megoldást keresni, a módszer az önkiszolgáló eszközökhöz irányítja, amelyek tájékoztatják őket az aktuális üres álláshelyekről, képzési lehetőségekről és egyéb munkaerő-piaci

információkról. Az egyéni esetkezelésre vagy tanácsadásra szoruló ügyfelek viszont szükségleteiknek megfelelő szolgáltatásban részesülnek, számukra egyéni akcióterv (együttműködési megállapodás) készül.

AZ ÚJ SZOLGÁLTATÁSI MODELL TARTALMÁNAK LÉNYEGE

- 1. Az álláskeresőket nem passzív kliensként, hanem a munkaügyi kirendeltséggel együttműködő aktív, dinamikus ügyfélként kell kezelni.**
- 2. Erősíteni kell a munkáltatók és az ÁFSZ közötti rendszeres kapcsolatot.**
- 3. Az ÁFSZ munkaerő-piaci ismereteit célirányosabban és kiterjedtebben kell felhasználni munkaközvetítési részesedésének növelése érdekében.**

Az ÁFSZ így képes lesz szolgáltatásait erőteljesebben a legkomolyabb problémákkal küzdő, vagyis a szűk keresztmetszetet képező területekre és a tartós munkanélküliség által leginkább fenyegetett állampolgárokat irányítani.



AZ ÖNKISZOLGÁLÓ MODELL FILOZÓFIÁJA

- A munkakapcsolatokat magasan fejlett információs rendszeren keresztül kell létrehozni a hatékonyabb, stabilabb munkakapcsolatok biztosítása érdekében. Ez kevesebb költséget jelent a vállalkozások és a társadalom számára egyaránt.
- Az emberek képesek saját maguk megoldásokat találni a kereslet-kínálati helyzetekben; az ÁFSZ a legjobb egyéni megoldások megtalálásában támogatja őket. A kiindulási pont az, hogy sokan felelősséget tudnak vállalni saját problémáik és életük megoldására. Nem indokolt, hogy a magukon segíteni képes emberek az állami forrásokat és adminisztrációt használják.
- Az ÁFSZ azok számára biztosíthatná az aktíveszköz-támogatás forrásait, akik a tartós munkanélküliség kockázatával néznek szembe.



Az új szolgáltatási modell tehát egyidejűleg illeszkedik az Európai Foglalkoztatási Stratégiához, valamint a jelenlegi magyar jogszabályi környezethez, a munkaerő-piaci körülményekhez, a műszaki és gazdasági feltételekhez. Más szóval: az új foglalkoztatási modell nem a tagállamok meglévő modelljeinek másolata, hanem arra törekszik, hogy megfelelő módon változtassa meg a magyarországi szolgáltatásokat.

ÁLLÁSKERESŐKNEK

Kioszkok – üres állások – önéletrajzok – ÁFSZ portál – önálló adatfelvitel

Azoknak az ügyfeleknek, akik önálló álláskeresésre alkalmasak, az önkiszolgáló eszközök használata ajánlott. Az érintett kirendeltségek érintőképernyős álló-, és interaktív kommunikációs lehetőségekkel rendelkező ülőkioszkokat biztosítanak az egyéneknek. Néhány nagyobb iroda beépített kültéri kioskokkal is rendelkezik majd, amelyek a nap 24 órájában az ügyfelek rendelkezésére állnak.

Az álláskereső a megüresedett állások országos adatbázisához a kioszkokon keresztül és az Internet használatával férnek hozzá. Ez az adatbázis tartalmazza az ÁFSZ-hez beérkezett összes aktuális betöltetlen álláslehetőséget.

Az álláskereső a kioszkokon keresztül felvihetik szakmai önéletrajzaikat egy úgynevezett önéletrajz-adatbázisba, amelyben a potenciális munkáltatók közvetlenül kereshetnek. Ajánlatos, hogy a szakmai önéletrajzírás ne legyen kötelező, és hogy az önéletrajzokat kontrollt követően tegyék hozzáférhetővé az Interneten.

Munkaerő-piaci információk

A kioszkokon keresztül a munkavállalóknak lehetőségük nyílik az aktuális információk megtekintésére az elhelyezkedési és képzési lehetőségekről, az ÁFSZ egyéb szolgáltatásairól, és frissített információkról a helyi munkaerő-piaci körülményeket illetően.



Az állásváltókatok számára a legfontosabb információs forrás a megüresedett állások adatbázisa, valamint az érdekesnek és fontosnak ítélt helyi, regionális, és országos szintű munkaerő-piaci információk.

MUNKAADÓK SZÁMÁRA

A megüresedett állások bejelentése – munkaadói adatbázis – ÁFSZ portál

Egyszerűbbé válik a munkaadók számára a munkaerőigények bejelentése, csökken a kötelezően megadott információk száma, valamint lehetőség nyílik a munkaadók és munkaerőigények alapvető adatainak feldolgozására. A jelenleg alkalmazott személyesen, telefonon, postai úton és faxon történő állás-bejelentési forma kibővült az internetes lehetőséggel.

A munkaerőigény bejelentésekor a munkaadó választhat, hogy az üresedést az Interneten teszi közzé, vagy egyidejűleg közvetítési szolgáltatást is kér az ÁFSZ-től.

A munkaerőigény a bejelentés napján az Interneten és a közvetítési rendszerben is megjelenik.

A bejelentett munkaerőigényeket az Interneten történő közzététel előtt ellenőrzik. Ez a kontroll optimális esetben a kirendeltségen történik.



A napi kapcsolatok erősítése

Az ÁFSZ különböző módokon erősítheti a rendszeres kapcsolattartást a foglalkoztatókkal. Növeli a látogatásokat a vállalatoknál, együttműködési megállapodásokat köt, gyakrabban kezdeményez telefonos, kiegészítésképpen elektronikus kapcsolatot. Ezek közül kiemelt prioritást kell kapjanak a vállalati látogatások.

A foglalkoztatók negyedévenkénti munkaerő-piaci tervének és szolgáltatási igényeinek bejelentése

Az ÁFSZ a jövőben a negyedévente lebonyolított munkaerő-piaci bejelentésekkel, a gyakori munkaerőigényekkel megjelenő jelentős foglalkoztatók igényeinek felrajzolásával mutatja ki a foglalkoztatók negyedévenkénti munkaerő-piaci tervét és szolgáltatási igényeit. A foglalkoztatókat elsősorban a kis- és közepes vállalkozások közül választják ki. Ez a felmérés nem helyettesíti a jelenlegi rövid távú munkaerő-piaci előrejelzést, amely igen nagy számú együttműködő partner számára fontos. Igény mutatkozik azonban egy működőképes, gyors és hatékony információs csatorna kialakítására, amely megmutatja a kereslet-kínálat helyi és regionális helyzetére vonatkozó információkat.

Keresés a szakmai önéletrajzok adatbázisában – munkaerő-közvetítési szolgáltatások

Ezzel az eszközzel a munkaadók hozzáférhetnek az országos nyilvántartásban szereplő szakmai önéletrajzokhoz.

Az ÁFSZ jól működő adatbázisokat biztosít a kínálati és keresleti oldal számára egyaránt, amelyekkel a munkaerő-közvetítést a foglalkoztatási szolgálat munkatársai nélkül lehet lebonyolítani. E mellett az ÁFSZ-nek készen kell állnia arra, hogy igény szerint személyes szolgáltatásokat is nyújtson.

Munkaerő-piaci információk

A továbbfejlesztett munkaerő-piaci információs rendszer részeként a munkaadóknak biztosítják azt a lehetőséget, hogy on-line munkaerő-piaci információkhoz jussanak a helyi és regionális körülményekre vonatkozóan, pl. a legutóbbi negyedévi munkaerő-jelentés eredményeihez.

AZ ÁFSZ MUNKATÁRSAI SZÁMÁRA

Kategorizálás

Annak érdekében, hogy az ÁFSZ humánerőforrásait a leghatékonyabban lehessen hasznosítani, a munkanélküli ügyfelek munkaerő-piaci esélyének kimutatására egyéni módszert vezet be. Az alábbi három elemből álló módszert kategorizálásnak nevezi:

1. Ügyfél korábbi munkaerő-piaci kapcsolódásainak áttekintése.
2. A statisztikai valószínűségi modell eredményei.
3. A személyes beszélgetés eredményeinek értékelése.

A végső cél, hogy minden munkanélküli ügyfél együttműködési megállapodást kössön az ÁFSZ-szel, amelyben meghatározzák az ügyfél munkaerőpiacra történő visszakérülésének eszközeit.

A kísérleti fázisban az együttműködési megállapodást olyan ügyfelek esetében lehet bevezetni, akik nem az önkiszolgáló eszközöket, hanem egyéb támogatást igényelnek.



Az együttműködési megállapodás javasolt formáját és az értékelő lapot a jelen dokumentum IV., módszertani fejezete részletesen kifejti. Lényeges azonban kihangsúlyozni, hogy az együttműködési megállapodás sablonja támogatja a már meglévő formátumokat: pályakezdők és intenzív álláskeresői támogatásban részesülők, álláskeresőt ösztönző juttatásra jogosultak.

A PROJEKT HELYZETE – KÍSÉRLETI KIRENDELTSÉGEK

Huszonegy kísérleti kirendeltséget választottak ki az új szolgáltatási modell kipróbálására. A helyi vezetőket és munkatársakat – kb. 400 személyt – kiképezték és megismertették az új szolgáltatási modell tartalmával.

Vége felé jár a kísérleti kirendeltségek átépítése, melynek eredményeként a huszonegy kísérleti kirendeltség modellül szolgál majd a többi magyarországi munkaügyi kirendeltség számára. A korszerűsítését megkönnyítik a magyarországi Emberi erőforrás fejlesztési programot támogató ESZA-pénzek.

Az új kirendeltségek szépen felújított környezetben fogadják majd ügyfeleiket, modern bútorokkal, munkaállomásokkal és a nyilvános információs térben elhelyezett kioszkokkal (önkiszolgáló eszközökkel).



A fizikai környezet és az új arculat a legfontosabb célkitűzést szolgálja: a magyar állampolgárok kiszolgálását a munkaerőpiacra kapcsolatos ügyekben. Azt, hogy növekedjen a foglalkoztatás szintje, illetve csökkenjen a munkanélküliség és enyhüljenek annak negatív következményei. A fejlődésnek köszönhetően a magyarországi ÁFSZ lesz a munkáltatók legfontosabb együttműködő partnere.



KÉZIKÖNYV

MEGVALÓSÍTÁS

Az érdekeltek rendelkezésére áll már az új szolgáltatási modell kézikönyve, amelyben megtalálható ennek a korszerű módszernek az átfogó bemutatása az Európai Foglalkoztatási Stratégiai irányvonalaktól, az új szolgáltatási modell mögöttes filozófiáján át, a kirendeltségi projekt-megvalósítás módszertani irányelveig.



Az új szolgáltatási modellt két szakaszban valósítják meg a kísérleti kirendeltségek.

2004. februárja és szeptembere között a kirendeltségek elindítják a szorosabb munkáltatói kapcsolattartást, és az újonnan kialakított információs terekben megkezdődik az önkiszolgálás bevezetése.

2004. szeptemberétől 2005. júniusáig létrejön a modell teljes körű új hardver és szoftver támogatása.

A PROJEKT KOMPONENSEI

1. Új szolgáltatási modell szakmai koncepciójának kialakítása
2. Munkaerő-piaci információs rendszer (MIR) létrehozása
3. Új irodai környezet kialakítása
4. Képzés
5. Minőségfejlesztés, a munkaügyi szervezet felépítésének korszerűsítése
6. Informatikai rendszer fejlesztése
7. Projektirányítás

Projekt-finanszírozás

EU-PHARE hozzájárulás: 1,9 millió EURO

Magyar társfinanszírozás: 3,0 millió EURO