

KÉZIKÖNYV A MAGYAR
ÁLLAMI FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLAT
MODERNIZÁCIÓJÁRÓL



A kézikönyv az Európai Unió Phare-programja támogatásával készült.

Készítették: Bent Dupont, dr. Simkó János, Vladiszavlyev András és munkatársai

Közreműködtek: Vass István, Székely Éva, dr. Barta Zsuzsa,
dr. Madarász Sándor, Szántó Tamás, Béni Gabriella és munkatársaik

Szerkesztették: Béni Gabriella, Kövi László, Oroszlán Andrea

Projektvezető: Szarvas Sándor

Fordította: Balkay Fruzsina

Felelős kiadó: Pirisi Károly

Nyomdai előkészítés: Logomotív Kreatív Műhely

Nyomdai munkálatok: Balogh és Társa Kft.

Készült 700 példányban.

ISBN 963 216 739 2

Budapest, 2004.

TARTALOMJEGYZÉK

Köszöntő	7
Bevezetés	8
I. Szakmai háttérrendszer	9
I.1 Az Európai Unió Foglalkoztatási Stratégiája	9
I.2 A Nemzeti Fejlesztési Terv és a Közös Értékelés alapján megfogalmazott magyar foglalkoztatási stratégiai célok	11
I.3 Az ÁFSZ stratégiai céljai	12
I.4 A Phare modernizációs projekt keretrendszere	14
II. Az új szolgáltatási modell tartalma	18
II.1 Az önkiszolgáló modell filozófiája	18
II.2 Kiemelt ajánlások	18
II.3 Az ÁFSZ céljai az ügyfelek kiszolgálása érdekében	20
II.4 Eszközök	21
II.5 Munkaszervezet	24
II.6 Humán erőforrások	25
II.7 Az információs terek és az új irodai környezet kialakítására vonatkozó ajánlások	25
II.8 Informatikai támogatottság	28
II.9 Munkaerő-piaci információs rendszer, mutatószámok és minőségfejlesztés	32
II.10 Tájékoztatás és kommunikáció (publik relations)	34
III. A kísérleti periódus	36
III.1 Bevezető megjegyzések	36
III.2 A kísérlet első szakasza	36
III.3 A kísérlet második szakasza	37
IV. Az új szolgáltatási modell alapelvei, módszertana és feladatai	38
IV.1 Az új kirendeltségi működés alapelvei	38
IV.1.1 Az önkiszolgálás eszközrendszerének fejlesztése	38
IV.1.2 A foglalkoztatottak számának növelése	38
IV.1.3 Az ügyintézési mechanizmusok egyszerűsítése	39

IV.1.4	Törekvés a tartós munkanélküliség kialakulásának megakadályozására	39
IV.1.5	A személyre szabott ügyfélkezelés bevezetése	40
IV.1.6	A munkaerő-piaci igényekre történő gyors és szakszerű reagálás	40
IV.1.7	A kirendeltség munkaszervezésének racionalizálása	40
IV.1.8	A kirendeltség szervezeti átalakítása	41
IV.2	Módszertan	41
IV.2.1	Öninformáció	41
IV.2.1.1	Az öninformáció célja	41
IV.2.1.2	Öninformációs eszközök	41
IV.2.1.3	Öninformációs szolgáltatások	43
IV.2.1.4	Előfeltételek az öninformációs rendszer működéséhez	50
IV.2.2	Rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentés	51
IV.2.2.1	A rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentés célja	51
IV.2.2.2	A rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentés folyamata	51
IV.2.3	A profilíng módszer	54
IV.2.3.1	A profilíng célja	54
IV.2.3.2	A profilíng eszközrendszere	55
IV.2.3.3	A profilíng folyamata	55
IV.2.3.4	A profilíng kategóriái	56
IV.2.4	Együttműködési megállapodások	57
IV.2.4.1	Az együttműködési megállapodás célja	57
IV.2.4.2	Az együttműködési megállapodás célcsoportjai	57
IV.2.4.3	Az együttműködési megállapodás három formája	58
IV.2.4.4	Az együttműködési megállapodások tartalma	58
IV.2.5	Munkáltatói kapcsolattartás	62
IV.2.5.1	A munkáltatói kapcsolattartás célja	62
IV.2.5.2	A munkáltatói kapcsolattartás folyamata	63
IV.2.6	A kirendeltség felépítése, főbb funkciói	64
IV.2.6.1	A Kirendeltség felépítése	64
IV.2.6.2	Munkakörök	66
IV.2.6.3	Munkafolyamatok	68
IV.3	A projekt további feladatai	70
IV.3.1	A projektvezetés és a munkacsoportok feladatai az első kísérleti szakaszban	71

IV.3.2	<i>A Foglalkoztatási Hivatal feladatai az első kísérleti szakaszban</i>	73
IV.3.3	<i>A munkaügyi központok feladatai az első kísérleti szakaszban</i>	75
IV.3.4	<i>A kirendeltségek feladatai az első kísérleti szakaszban</i>	75
V.	Végrehajtási terv	77
VI.	Mellékletek	81
VII.	Folyamatábrák	95

KÖSZÖNTŐ

Kedves Olvasó!

Mindenki, akit érdekel a magyar gazdaság és társadalom fejlődése, versenyképességének alakulása, bizonyára érdeklődéssel figyeli a hazai foglalkoztatás helyzetét, a munkaerő-piaci politika intézményeinek és eszközeinek szemünk előtt zajló megújulását.

Ennek a munkaerő-piaci politikának összhangban kell lennie az Európai Stratégiai Alapelvekkel, ugyanakkor alkalmazkodnia kell a magyar hagyományokhoz és feltételekhez is. Ezért örülök, hogy ez a kézikönyv, amely a magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációja elnevezésű Phare Twinning-program eredményeként jött létre, megerősíti a kormány programját, a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium szakmai törekvéseit.

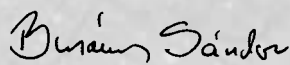
Az előttünk álló feladatok azt követelik, hogy az eddiginél hatékonyabban, közvetlenül és igényes módon használjuk fel azokat az információkat, ismereteket, amelyet a munkaerőpiac minden területéről az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) összegyűjt, és az irányító szervek, valamint a szakmai, tudományos és üzleti fórumok rendelkezésére bocsát. Alapvetően fontosnak tartom, – s a kézikönyv ezt elősegíti –, hogy az ÁFSZ a hatósági jellegű feladatai mellett megerősíti, és

fókuszba helyezi a különféle szolgáltatásait, amelyeket eljuttat a kulcsfontosságú ügyfeleihez: munkáltatókhoz, munkát keresőkhöz és a munkaerőpiac más szereplőihöz.

Az úgynevezett új szolgáltatási modell bevezetése 2004 februárjában országsszerte huszonegy munkaügyi kirendeltségen indult el kísérleti jelleggel. Ezek a teljesen felszerelt, a legmodernebb informatikai eszközökkel ellátott kirendeltségek – felhasználva a Phare-program tapasztalatait – lesznek a kiinduló pontjai az összes többi kirendeltség modernizálásának és az ügyfélközpontú szemlélet folyamatos fejlesztésének.

Befejezőképpen szeretném megköszönni mindenkinek a munkáját, akik közreműködtek a kézikönyv elkészítésében, és szeretném kifejezni, hogy a szolgáltatási modell folyamatos bevezetése minden támogatást megkap a munkaügyi tárca vezetőitől.

Budapest, 2004. május 20.



Burány Sándor

foglalkoztatáspolitikai és
munkaügyi miniszter

BEVEZETÉS

Jelen kézikönyv a magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációjával kapcsolatos másfél év munkájának összegzését tartalmazza.

A kézikönyv bemutatja a Phare-projekt eredményeként kialakult új szolgáltatási modellt, melynek megvalósulását megújult irodai környezetben korszerű, jövőorientált informatikai eszközök támogatják. E projekt keretében zajlott az érintett kirendeltségek munkatársainak képzése, illetve kialakításra került az új modell hatásfokának és hatékonyságának mérésére alkalmas munkaerő-piaci információs rendszer, valamint minőségbiztosítási rendszer.

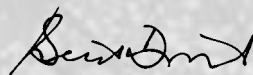
A modell kialakítása – a twinning-programok szellemében – igazi közös munka volt, az eredmény elérését számos szakértő segítette Svédországból, Dániából, Írországból és Magyarországról. Nevük a kézikönyv utolsó lapjain, az 1-es mellékletben olvasható.

Elismerés illeti Pirisi Károlyt, az FH főigazgatóját, dr. Simkó Jánost, az FH főigazgató-helyettesét, Szarvas Sándort az FH projektvezetőjét, valamint az egyes komponens vezetőjét, Vladiszavlyev Andrást, a Csongrád Megyei Munkaügyi Központ igazgatóját odaadó munkájáért.

Ezúton mondok köszönetet mindazoknak, akik a modell kialakításában, megvalósításában részt vettek, és ezzel hozzájárultak a magyar foglalkoztatási szolgálat európai szintűvé válásához.

Sok sikert kívánok az új szolgáltatási modell megvalósításához.

Budapest, 2004. június



Bent Dupont
előcsatlakozási szakértő

I. SZAKMAI HÁTTÉRRENDSZER

I.1 Az Európai Unió Foglalkoztatási Stratégiája

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációja a nemzeti foglalkoztatáspolitikai stratégia közép-pontjában áll, és ennek megfelelően a projekt fejlesztési céljai az Európai Unió Foglalkoztatási Irányvonalaihoz illeszkedően fogalmazódtak meg.

A Lisszaboni Jegyzőkönyvben meghatározott európai uniós célokkal összhangban a tagországok foglalkoztatáspolitikájának hozzá kell járulnia az európai foglalkoztatási stratégia átfogó céljainak teljesüléséhez, nevezetesen

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

hármasság egységének megteremtéséhez.

Az ÁFSZ korszerűsítésével összefüggő jövőbeni feladatoknak teljes harmóniában kell lenniük a Stockholmban lefektetett európai foglalkoztatásnövelési célokkal, az állások minőségének javításával, a több és jobb állás létrejöttének követelményével.

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

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

A fenti szakmai célrendszerbe jól illeszkedik a Phare-projekt keretében javasolt új szolgáltatási koncepció, melynek hosszú távú céljai szintén a teljes foglalkoztatás megteremtésére irányulnak.

Az EU-stratégia három átfogó céljának elérése érdekében a tagállamoknak foglalkoztatáspolitikájuk alakításakor a következő specifikus irányvonalakat, prioritásokat kell figyelembe venniük:

1. aktív és preventív intézkedések a munkanélküliek és az inaktívak számára;
2. munkahelyteremtés és vállalkozás;
3. felkészülés a változásokra, az alkalmazkodóképesség és a munkaerő-piaci mobilitás elősegítése;
4. a humántőke fejlesztése és az egész életen át tartó tanulás támogatása;
5. a munkaerő-kínálat növelése és az aktív öregedés elősegítése;
6. nők és férfiak egyenlősége;
7. a munkaerő-piaci integráció elősegítése, és küzdelem a munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő emberek diszkriminációja ellen;
8. ösztönzés a munkavállalásra, a munka kifizetődővé és vonzóvá tétele;
9. a be nem jelentett munkavégzés átalakítása bejelentett munkává;
10. a regionális munkaerő-piaci különbségek csökkentése.

Az Európai Unió foglalkoztatási irányvonalaiban megfogalmazott prioritások közül a Phare modernizációs projektben javasolt új szolgáltatási modell az egyes, a hármas és a hetes specifikus irányvonalhoz illeszkedik közvetlenül.

1. Aktív és preventív intézkedések a munkanélküliek és az inaktívak számára

Az új kirendeltségi modell keretében aktív, a megelőzésre irányuló intézkedéseket dolgozunk ki és valósítunk meg a munkanélküliség tartóssá válásának megelőzésére, a munkanélküli és inaktív emberek tartós, fenntartható foglalkoztatásának elősegítésére. Ennek keretében

- biztosítjuk, hogy a munkanélküliség korai szakaszában minden álláskereső segítséget kapjon az egyéni szükségletek felmérése, tanácsadási szolgáltatások, álláskeresői és aktíveszköz-támogatások, valamint személyre szabott cselekvési terv formájában,
- az egyéni szükségletek felmérése alapján hatékony és hatásos szolgáltatásokat kínálunk az álláskeresőknél, foglalkoztathatóságuk és beilleszkedési esélyeik javítása érdekében, különös figyelmet fordítva azokra az emberekre, akik a legnagyobb nehézségekkel néznek szembe a munkaerőpiacon.

3. Felkészülés a változásokra, az alkalmazkodóképesség és a munkaerő-piaci mobilitás elősegítése

Az EURES irányelvei szerint is legkésőbb 2005-ig minden tagállam foglalkoztatási szolgálatának alkalmassá kell válnia arra, hogy az üres álláshelyek az Interneten keresztül is hozzáférhetőek legyenek minden munkavállaló és álláskereső számára. A modernizációs program keretében meghatározott ajánlások ennek az irányvonalnak megfelelően fogalmazódtak meg.

7. A munkaerő-piaci integráció elősegítése és küzdelem a munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő emberek diszkriminációja ellen

A kísérletben résztvevő kirendeltségek az új modell alkalmazásával segítik a munkaerőpiac szempontjából hátrányos helyzetű személyek – köztük az iskolarendszerű oktatásból lemorzsolódók, az alacsony iskolai végzettségűek, a fogyatékkal élő emberek, a 45. év feletti munkanélküliek, az etnikai kisebbségek – munkaerő-piaci integrációját foglalkoztathatóságuk javításával, az álláslehetőségek bővítésével és a diszkrimináció valamennyi formájának lehetőség szerinti megelőzésével.

1.2 A Nemzeti Fejlesztési Terv és a Közös Értékelés alapján megfogalmazott magyar foglalkoztatási stratégiai célok

A Csatlakozási Partnerség ajánlásaival összhangban a Magyar Köztársaság Kormánya az Európai Bizottság Foglalkoztatási és Szociális Ügyek Főigazgatóságával együtt elkészítette a magyar foglalkoztatás- és munkaerőpiac-politika rövid távú prioritásainak Közös Értékelését.

A Közös Értékelés alapján a magyar foglalkoztatási stratégiában az alábbi öt célkitűzés köré csoportosíthatók az elkövetkezendő években megoldandó feladatok:

1. Foglalkoztatási arány növelése.
2. Munkanélküliség csökkentése.
3. Rugalmasabb munkaerőpiac kialakítása.
4. Emberi erőforrások fejlesztése.
5. Intézményes és jogi keretek megerősítése.

Ennek megfelelően a célkitűzések teljesítése érdekében a következő területeken kell lépéseket tenni:

- A meglévő munkaerő-piaci programok vizsgálata, értékelése és gondos felügyelete.
- A regionális mobilitás elősegítése a régiók közötti strukturális egyenlőtlenségek csökkentése érdekében az infrastruktúra és a humán erőforrás-fejlesztés támogatásával.
- Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése és a munkaközvetítés fontosságának megerősítése a munkaügyi szolgáltatásokon belül.
- A szociális partnerek bevonása a foglalkoztatáspolitikai megvalósításába és fejlesztésébe.
- A minimálbér-emelés munkaerő-piaci hatásának a szociális partnerekkel együtt történő értékelése.
- A foglalkoztatási ráta növelése a költségvetési konszolidáció fenntartásának, a gazdasági és társadalmi kohézióknak, illetve a fekete gazdaság törvényes gazdasági mederbe való terelésének összefüggésében.
- A Nemzeti Fejlesztési Terv előkészítésében való előrehaladás és a Nemzeti Foglalkoztatási Stratégia kidolgozása az Európai Szociális Alap (ESZA) szerepével és hozzájárulásával összefüggésben. Kormányzati feladatok az ESZA fogadására való felkészülést szolgáló intézményi struktúrák megteremtésében, a Közös Értékelésben megfogalmazott prioritásokat figyelembe véve.

Az Európai Bizottság és a Magyar Köztársaság Kormánya közösen kívánják figyelemmel kísérni a fenti célok megvalósításában elért előrehaladást, amelyben az ÁFSZ modernizációjának szerepe nyilvánvalóan kulcsfontosságú, hiszen a magyar gazdaság és versenyképességének növekedése feltételezi a munkaerő lényegesen nagyobb részvételét a munkaerőpiacon.

A Phare-projekt hozzájárul a Nemzeti Fejlesztési Terv „5.5 A foglalkoztatáspolitikai végrehajtása” című fejezetében foglalt célok megvalósításához is. A csatlakozást követően a Munkaerő-piaci Alap az ESZA által támogatott intézkedések legfőbb hazai finanszírozási forrása, míg az ÁFSZ az Európai Foglalkoztatási Stratégia megvalósításának legfontosabb intézménye lesz.

I.3 Az ÁFSZ stratégiai céljai

Magyarország Európai Unió csatlakozása az Állami Foglalkoztatási Szolgálat korszerűsítése területén is újfajta kihívásokat és feladatokat jelent. Az ÁFSZ-t tovább kell fejleszteni, hogy minden szervezeti szintjén valamennyi ügyfélnek azonos hozzáférési lehetőséget biztosítson a szolgáltatásaihoz, és hogy megfeleljen a változó munkaerőpiac új követelményeinek. Az ÁFSZ további fejlesztésében

külön kihívást jelent majd mindaz a feladat, amely különösen az Európai Szociális Alaphoz kapcsolódó jövőbeni tevékenységeiből, az Európai Foglalkoztatási Stratégia végrehajtásából és az Európai Foglalkoztatási Szolgálat hálózatában és információs szolgálatában való részvételből adódik.

A kormány felismerve az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak a munkaerőpiac hatékony működése elősegítésében játszott fontos szerepét, továbbfejlesztésében az alábbi elsődleges feladatokat határozta meg:

- Meg kell erősíteni az Állami Foglalkoztatási Szolgálat munkaerőpiacon betöltött szerepét, ami szükségessé teszi a munkahelyet keresőknek és a munkaadóknak nyújtott közvetítési, valamint tanácsadási szolgáltatások fejlesztését, a foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtó rendszer színvonalának emelését, különös tekintettel az alkalmazotti állományra és az informatikai eszközökre.
- A munkaadókkal fennálló kapcsolatokat bővíteni kell, hogy az ÁFSZ piaci részesedése, illetve a munkaügyi kirendeltségeknél bejelentett betöltetlen álláshelyek száma növekedjék.
- Az ÁFSZ munkájának hatékonyabbá tétele érdekében a helyi munkaügyi kirendeltségek számítógépes hálózatát, valamint számítógéppel támogatott szolgáltatásait teljessé kell tenni. Ez azt jelenti, hogy az elkövetkező évek során el kell érni, hogy a számítógépes rendszer tartalmazza az egész országban lévő összes álláskeresőt és valamennyi betöltetlen álláshelyet.
- Biztosítani kell valamennyi kirendeltségen az önkiszolgáló rendszer használatának lehetőségét.
- Csökkenteni kell a tanácsadókra nehezedő munkaterhelést a munkaügyi kirendeltségek irodai modernizálásával, például a számítógépes önkiszolgálás lehetőségeinek növelésével.
- A nagyobb hatékonyság érdekében fejleszteni kell az ÁFSZ alkalmazotti állományának szakmai felkészültségét is.

Az ÁFSZ legfontosabb stratégiai célkitűzései a következőképpen összegezhetők:

- Növelni kell az ÁFSZ munkaerő-piaci tevékenységekkel kapcsolatos piaci részesedését, növelni kell a foglalkoztathatóságot, szolgáltatásokat kell kialakítani a munkavállalók számára is.
- Egységes és magas szintű szolgáltatásokat kell kínálni az ügyfeleknek: munkanélkülieknek, munkavállalóknak, munkaadóknak stb.
- Javítani kell a felkínált munkaerő-piaci eszközök hatékonyságát, és bővíteni kell az ÁFSZ szerepét ezek biztosításában.
- Tovább kell fejleszteni, és korszerűsíteni kell az ÁFSZ informatikai, valamint információs rendszerét, ösztönözni kell az öninformációs rendszerek bevezetését.
- Meg kell erősíteni az együttműködést a munkaügyi központok és a többszintű (térégi, megyei és körzeti) területfejlesztési intézmények között.

- Az intézmény szolgáltatásai révén hozzá kell járulni a munkaerőpiac területi különbségeinek csökkentéséhez.
- Elő kell segíteni a munkaerő-piaci esélyegyenlőséget.
- A tartós munkanélküliség kezelése és megelőzése érdekében a hátrányos helyzetű csoportokra kell összpontosítani.
- Folyamatos belső képzésekkel biztosítani kell az ÁFSZ emberi erőforrásainak fejlesztését, az európai uniós csatlakozásból adódó újfajta feladatok ellátására való felkészülést.
- Javítani kell a munkaügyi kirendeltségek tárgyi feltételrendszerét, ki kell alakítani a szolgáltatási funkcióknak megfelelő modern irodai környezetet, és javítani kell az ÁFSZ külső kommunikációját.

I.4 A Phare modernizációs projekt keretrendszere

Az előző fejezetekben láthattuk, hogy a munkaügyi szervezet szerepe a foglalkoztatáspolitikai célok elérése szempontjából megkérdőjelezhetetlen és kulcsfontosságú. Az ÁFSZ teljes rendszerének korszerűsítése az előttünk álló évek nemzeti foglalkoztatási stratégiájának központi eleme lesz. A Phare-projekt fejlesztési céljai is ennek megfelelően az Európai Unió Foglalkoztatási Irányvonalaihoz illeszkedően fogalmazódtak meg.

Átfogó cél

Elősegíteni, hogy az ÁFSZ az Európai Unió Foglalkoztatási Irányvonalainak megfelelően működjön.

Konkrét célok

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

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

Egyes munkacsoport

Új szolgáltatási modell szakmai koncepciójának kialakítása

vezető: Vladiszavlyev András, a Csongrád Megyei Munkaügyi Központ igazgatója

Kettes munkacsoport

A munkaerő-piaci információs rendszer (MIR) létrehozása

vezető: Vass István, a Fővárosi Munkaügyi Központ igazgatója

Hármas munkacsoport

Új irodai környezet kialakítása

vezető: Székely Éva, a Baranya Megyei Munkaügyi Központ igazgatóhelyettese

Négyes munkacsoport

Képzés

vezető: dr. Barta Zsuzsa, a Foglalkoztatási Hivatal humánpolitikai vezetője

Ötös munkacsoport

Minőségfejlesztés, a munkaügyi szervezet felépítésének korszerűsítése

vezető: Madarász Sándor, a Veszprém Megyei Munkaügyi Központ minőségbiztosítási szakértője

Hatos munkacsoport

Informatikai rendszerfejlesztés

vezető: Szántó Tamás, a Foglalkoztatási Hivatal főigazgató-helyettese

A munkacsoportok tevékenységét Bent Dupont előcsatlakozási tanácsadó irányítja és fogja össze.

A projekt első fázisában, 2003. januárjától májusig ír, svéd és dán szakértők érkeztek Magyarországra. Tíz szakértő összesen közel százötven napot töltött a magyar foglalkoztatási szolgálat tanulmányozásával. A kiküldetések keretében a nemzetközi szakértők áttekintették a jelenlegi szakmai háttéranyagokat, látogatást tettek a kiválasztott munkaügyi kirendeltségeken, megbeszélést folytattak a munkacsoportokkal, majd szakértői jelentés formájában javaslatokat fogalmaztak meg az új szolgáltatási modell egyes elemeinek kialakítására vonatkozóan. A szakmai javaslatok alapján a munkacsoportok kialakították az egyes részterületekre vonatkozó elképzeléseiket és kidolgozták a szolgáltatási modell koncepcióját.

A projekt első évének végére elkészült az új szolgáltatási modell keretrendszere, melyet kiadványunk II. fejezetében mutatunk be.

Az új kirendeltségi modellben a szolgáltatási és a hatósági funkciók bizonyos mértékben elkülönülnek. A Phare-projekt e két alapfeladat közül kizárólag a szolgáltatási funkciók tartalmi, módszertani fejlesztésére összpontosít, és a megújult feladatrendszer fizikai infrastruktúrájának kialakítására nyújt lehetőséget.

Phare-projekt

Új kirendeltségi modell	
Szolgáltatási funkciók:	Hatósági funkciók:
- <i>öninformáció</i>	- <i>ellátás</i>
- <i>munkaközvetítés</i>	- <i>aktív eszközök adminisztrációja</i>
- <i>tanácsadás</i>	
- <i>aktív eszközbe, programba történő bevonás</i>	
- <i>munkáltatói kapcsolattartás</i>	

A Phare-projekt első évében a program második, harmadik és negyedik komponensében az új szolgáltatási modell tárgyi feltételrendszerének megteremtéséhez szükséges előkészítő munka valósult meg: a nemzetközi közbeszerzési eljárások alapját képező technikai specifikációk összeállítása, a tenderezési eljárások lebonyolításának, az igényelt eszközök és szolgáltatások beszerzésének (munkaállomások, szerverek, kioszkok, irodabútorok, irodai felszerelések, szoftverfejlesztés) előkészítése.

A projekt költségvetése millió EURO-ban

Keretrendszer elemei	Phare-támogatás			Hazai hozzájárulás	Összesen
	Beruházás támogatása (B)	Intézmény-fejlesztés (I)	Összes Phare-hozzájárulás(B+I)		
1. Beszerzés (informatikai eszközök)	0,700	0	0,700	0,900	1,600
2. Beszerzés (irodai környezet)	0,300	0	0,300	1,200	1,500
3. Szolgáltatás (szoftverfejlesztés)	0	0,300	0,300	0,280	0,580
4. Szolgáltatás (szerkesztés, video)	-	-	-	0,020	0,020
Twinning	0	0,600	0,600	0,600	1,200
Összesen	1,000	0,900	1,900	3,000	4,900

A munkaügyi kirendeltségek új funkcióknak megfelelő, felhasználóbarát, vonzó irodai környezetének kialakítása érdekében a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium a Phare-projekt költségvetési keretén túl, további központi támogatást, összesen 212 millió forintot, bocsátott rendelkezésre a Munkaerő-piaci Alapból. Ezen felül minden megyei munkaügyi központ további tízmillió forintot különített el saját költségvetési forrásából a kirendeltségek kisebb jellegű felújítási munkálatainak finanszírozására.

A projekt ütemezése

A nemzetközi szakértői segítségnyújtás és a hazai szakértői tevékenység eredményeként 2003. december végéig tehát elkészült a szolgáltatási modell részletes leírása, s megkezdődtek a fizikai infrastruktúra megteremtéséhez szükséges tenderezési eljárások.

Az információs terek fizikai környezetének kialakítása a huszonegy kiválasztott munkaügyi kirendeltségen a tervek szerint 2004. első negyedévének végére befejeződik.

A modell kísérleti fázisa 2004. februárjában indul az új szolgáltatási modell egyes elemeinek lépcsőzetes bevezetésével. A projekt lezárásának határideje 2005. november 30.

A bevezetés részletes leírását a Végrehajtási terv tartalmazza (V. fejezet).

II. AZ ÚJ SZOLGÁLTATÁSI MODELL TARTALMA

II.1 Az önkiszolgáló modell filozófiája

- A munkakapcsolatokat magasan fejlett információs rendszeren keresztül kell létrehozni a hatékonyabb, stabilabb munkakapcsolatok biztosítása érdekében. Ez alacsonyabb 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 alkalmasak arra, hogy felvállalják a felelősséget saját problémáik és életük megoldásában. Nem indokolt, hogy a magukon segíteni tudó emberek az állami forrásokat és adminisztrációt használják.
- Az ÁFSZ biztosíthatná az aktíveszköz-támogatás forrásait azok számára, akik a tartós munkanélküliség kockázatával néznek szembe.

Az új szolgáltatási modell ily módon egyidejűleg illeszkedik az Európai Unió Foglalkoztatási Stratégiájához, valamint a jelenlegi magyar jogszabályi környezethez, a munkaerő-piaci körülményekhez, illetve a műszaki és gazdasági feltételekhez. Más szóval, az új szolgáltatási modell nem a tagállamok meglévő modelljeinek másolata, hanem arra törekszik, hogy megfelelő módon változtassa meg a magyarországi ÁFSZ szolgáltatásait, valamint a magyarországi feltételeket.

II.2 Kiemelt ajánlások

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. Növelni kell az ÁFSZ munkaerő-piaci részesedését. Az ÁFSZ munkaerő-piaci ismereteit nagyobb mértékben és célirányosabban kell felhasználni az elhelyezkedések számának növelése érdekében.

1. Az álláskeresőket nem passzív kliensként, hanem a munkaügyi kirendeltséggel együttműködő aktív, dinamikus ügyfélként kell kezelni

Az ÁFSZ feladata az álláskereső folyamatának segítése egy modern szolgáltatásorientált megközelítéssel. El kell érni, hogy a passzív ügyfelek aktív, dinamikus ügyfelekké váljanak. Tudatosítani kell, hogy az egyének saját maguk is felelősek munkaerő-piaci helyzetük megoldásáért, amelyhez az ÁFSZ minden rendelkezésére álló információt nyitottá, elérhetővé tesz számukra. Az álláskeresőket dinamikus ügyfélként kell fogadni, akiknek az ÁFSZ információkkal, korszerű öninformációs technikai lehetőségekkel és egyes esetekben aktíveszköz-támogatásokkal, valamint személyre szabott szolgáltatásokkal képes segíteni.

Az ügyfélorientált megközelítést egy teljesen új irodai környezet hangsúlyozza és támogatja. Az ügyfelek otthonosan érezhetik magukat a nyitott információs térben, ahol személyes kapcsolatra is lehetőségük nyílik, hiszen találkozhatnak az ÁFSZ munkatársaival, akik a technikai segítségnyújtáson kívül konkrét, személyre szabott segítséget is nyújtanak.

2. Erősíteni kell a munkáltatók és az ÁFSZ közötti rendszeres kapcsolatot

Az ügyfelek másik fontos csoportját a magán és állami munkaadók képezik. Az ÁFSZ nem terem munkalehetőséget, ezt a munkaadók teszik, ezért a rendszeres, megbízható és profi párbeszéd, az új szolgáltatási modell lényeges előfeltétele. Az ÁFSZ-nek hangsúlyt kell fektetnie a munkaerőpiac valódi igényeire, és a támogatott foglalkoztatásról át kell térnie a nem támogatott munkalehetőségekre összpontosító párbeszéd folytatására.

E sikeres párbeszéd kialakításának előzetes feltétele az, hogy az ÁFSZ-nek olyan felkészült munkatársai legyenek, akik a munkáltatókkal azonos nyelven tudnak tárgyalni. Az ÁFSZ a munkáltatókat bürokráciamentesen és modern hangvételben szólítsa meg korszerű információ-technológia alkalmazásával.

3. Növelni kell az ÁFSZ munkaerő-piaci részesedését

Az ÁFSZ munkaerő-piaci ismereteit nagyobb mértékben és célirányosabban kell felhasználni az elhelyezkedések számának növelése érdekében. Ez a pont szorosan kapcsolódik az előzőhöz. A több és sikeresebb munkaerő-közvetítés érdekében lehetőséget kell adnia a munkaadóknak, hogy a betöltetlen állásaikat Interneten keresztül bejelenthessék, megjeleníthessék. Az állásoknak a közve-

títhetővé váláskor azonnal meg kell jelennie az Interneten. Ezen túlmenően munkáltatói adatbázist kell létrehozni, amely a munkáltatókra vonatkozó alapinformációkat tartalmazza.

Az ügyfelek számára jól funkcionáló információs rendszereket kell biztosítani, amellyel a munkaerő-közvetítést az ÁFSZ erőforrásai nélkül is le lehet bonyolítani. Ugyanakkor az ÁFSZ-nek fel kell készülnie arra, hogy igény és nehezebb közvetíthetőség esetén erőforrásokat, valamint személyes szolgáltatást biztosítson.

Alapvető feltételezés, hogy az ÁFSZ az a munkaerő-piaci intézmény, amely a legmélyebb és a szélesebb körű ismeretekkel rendelkezik a helyi, regionális és országos munkaerőpiacról. A modell célja az, hogy ezeket az információkat a gazdasági növekedés érdekében hatékonyan használja Magyarországon. A becslések szerint az ÁFSZ részesedése a munkaerő-közvetítés piacán jelenleg a teljes piac 15–40%-a között mozog. Az ÁFSZ viszonylag alacsony piaci részesedése nem jelent negatív kiindulási pontot Magyarország számára. Az azonban feltételezhető, hogy a legtöbb megüresedett állást a személyes kapcsolatok révén töltik be (magán források: barátok és család, újsághirdetések). Továbbra is az a feltevés, hogy ez, mint egy következmény, további instabil munkakapcsolathoz és erőforrás-pazarláshoz vezet.

II.3 Az ÁFSZ céljai az ügyfelek kiszolgálása érdekében

1. Álláskereső

A szándék az, hogy az álláskeresőt (munkanélkülit és az állással rendelkező, álláshelyet változtatni kívánó egyént) minél gyorsabban a nem támogatott állások felé irányítsák. A Magyarországon jelenleg alkalmazott intézkedések mellett az új szolgáltatási modell számos további szolgáltatásorientált és ügyfélbarát eszközt fog kínálni.

2. Munkaadók

Cél, a napi kapcsolatok erősítése a munkaadókkal annak érdekében, hogy időben megkaphassák a szükséges képzettségű munkaerőt. A Magyarországon jelenleg alkalmazott intézkedések mellett az új szolgáltatási modell modern eszközök egész sorát kínálja a munkaadóknak.

3. Az ÁFSZ munkatársai

A törekvés: növelni az ÁFSZ munkatársainak lehetőségeit, hogy elősegítsék a kereslet-kínálat találkozását a helyi és regionális munkaerőpiacon. Az új szolgáltatási modell a Magyarországon már ismert és alkalmazott módszereken túl korszerű, megfelelő eszközök egész sorát fogja biztosítani a munkatársak számára.

II.4 Eszközök

Állás keresőknek

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

Azoknak az ügyfeleknek, akik önálló állás keresésre alkalmasak, az önkiszolgáló eszközök használatát ajánlják fel. Az érintett kirendeltségek érintőképernyős álló-, és interaktív kommunikációs lehetőségekkel rendelkező ülőkioszkokat biztosítanak az egyéneknek. Néhány nagyobb iroda beépített kültéri kioszkkal rendelkezik majd, amely a nap 24 órájában az ügyfelek rendelkezésére áll.

Az állás keresők részére a megüresedett állások országos adatbázisához való hozzáférése a kioszkokon és Interneten keresztül válik lehetővé. Ez az adatbázis tartalmazza az ÁFSZ-hez beérkezett összes aktuális betöltetlen álláslehetőséget.

Az állás keresők 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 aktuális információk megtekintésére az elhelyezkedési és képzési lehetőségekről, az ÁFSZ egyéb szolgáltatásairól, valamint további munkaerő-piaci körülményekről.

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, amely a megadott kötelező információk csökkentését jelenti, valamint lehetőséget nyújt arra, hogy az alapvető információkat a munkaadókról és a munkaerőigényekről feldolgozzák. A jelenleg alkalmazott személyesen, telefonon, postai úton és faxon történő állásbejelentési 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 optimális esetben a kirendeltségen zajlik.

A napi kapcsolatok erősítése

Az ÁFSZ különböző módokon erősítheti a rendszeres kapcsolattartást a foglalkoztatókkal: látogatások a vállalatoknál, együttműködési megállapodások, gyakoribb telefonos és kiegészítésképpen elektronikus kapcsolatok. 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 negyedéves felmérés célja, hogy kiderítse a munkaadók rövid távú, három hónapos és hosszú távú, tizenkét hónapos foglalkoztatási szándékait. 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 helyi és regionális kereslet-kínálat helyzetére vonatkozó információkat. Továbbá a foglalkoztatási szolgálatnak meg kell ismernie a munkáltatók véleményét az ÁFSZ szolgáltatásairól egy rendszeresen elvégzett kérdőíves felmérésen keresztül.

Keresés a szakmai önéletrajzok adatbázisában – munkaerő-közvetítési szolgáltatások

Ezzel az eszközzel a munkaadók hozzáférhetnek az országos nyilvántartásban szereplő szakmai önéletrajzokhoz. Egyrészt az ÁFSZ jól működő adatbázisokat biztosít a kínálati és keresleti oldalnak, amelyekkel a munkaerő-közvetítést a foglalkoztatási szolgálat munkatársai nélkül lehet lebonyolítani. Másrészt pedig, az ÁFSZ-nek készen kell állnia arra, hogy igény szerint személyes szolgáltatásokat is biztosítson.

Munkaerő-piaci információk

A továbbfejlesztett munkaerő-piaci információs rendszer részeként a munkaadók számára biztosítják, hogy on-line munkaerő-piaci információkhoz jussanak a helyi és regionális körülményekre vonatkozóan, pl. tájékozódjanak a legutóbbi negyedév munkaerő-piaci jelentésének eredményeiről.

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. Ezt a módszert kategorizálásnak nevezik.

Egyéni cselekvési terv – együttműködési megállapodás

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

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

Az együttműködési megállapodás javasolt formáját, valamint az értékelőlapot a jelen dokumentum IV. módszertani fejezete részletesen kifejti. Lényeges azonban kihangsúlyozni, hogy az együttműködési megállapodás sablonja támogatja a már meglévő pályakezdeők, intenzív álláskeresési támogatásban részesülők és az álláskeresést ösztönző juttatásra jogosultak esetében alkalmazott formátumokat.

Adatbázisok

Az országos munkáltató-, önéletrajz- és munkaerőigény-adatbázis az ÁFSZ munkatársainak új és hatékony eszköze.

Informatikai támogatás

A modern munkaállomásokon keresztül minden munkatársnak el kell érnie az Internetet, ezzel az ÁFSZ portált és annak szolgáltatásait.

Eredményeket mérő mutatószámok

A munkatársaknak és a vezetőknek jogosultságtól függően nyújt áttekintést a kirendeltségek mutatóinak alakulásáról.

II.5 Munkaszervezet

A kísérleti kirendeltségek munkaszervezetében szükséges változtatásokra vonatkozó részletes információkat a módszertani rész tartalmazza.

Fontos ugyanakkor annak kiemelése, hogy a kísérleti kirendeltségek munkájának megszervezéséért viselt felelősség közösen hárul a megyei igazgatókra és a helyi vezetőkre. A munkaerő-piaci körülményektől függően több modell is alkalmazható az új szolgáltatási szervezet támogatásához. Néhány fontos elem, amit figyelembe kell venni

- a kísérleti kirendeltség ügyfélforgalmát támogató munkaszervezet kialakítása,
- tapasztalt munkatársak beosztása a nyílt információk területre,
- a felesleges adminisztratív eljárások csökkentése,
- a munkáltatói kapcsolattartók részlegének megszervezése, akik egyes esetekben egyéb feladatokat is elláthatnak.

II.6 Humánerőforrások

Az új szolgáltatási modell sikeres megvalósításának fő akadályát a humánerőforrások, a munkatársak hiánya jelenti.

Rövidtávon a szükséges erőforrások négy irányból biztosíthatók, ami a munkatársak belső át-csoportosításának kiindulópontja lehet, a II.5 szakaszhoz kapcsolódóan.

1. Kevesebb munkanélkülivel kellene az aktív eszközök működtetése és felajánlása formájában személyre szabottan foglalkozni. Kiemelt feladatok: több üres álláshely, mobilitás ösztönzése.
2. Az álláskeresőket az önkiszolgáló eszközökhöz kell irányítani. Ennek százalékaránya nem látható előre. Akadályozó tényezők lehetnek: a hagyomány és a megszokás, valamint az, hogy sok álláskereső nincs hozzászokva a személyi számítógépek használatához. Dánia és Svédország alapvető tapasztalata az, hogy az álláskereső a vártnál nagyobb arányban veszik igénybe az ön-információs eszközöket.
3. A felmondási idejüket töltő munkavállalókat ösztönözni kell arra, hogy munkanélkülivé válásukat megelőzően keressenek állást az öninformációs eszközökön keresztül, mielőtt munkanélküli-ellátásért folyamodnának. A munkanélküli-ellátás iránti kérelem, hatalmas adminisztratív munka kiindulási pontja. Amennyiben a kérelmet benyújtók száma, pl. tizenöt százalékkal csökkenne, rengeteg erőforrást lehetne megtakarítani és átcsoportosítani.
4. Az ÁFSZ munkatársai túl vannak terhelve az adminisztratív feladatokkal és a papírmunkával. A Foglalkoztatási Hivatalnak, a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztériumnak erőfeszítéseket kell tennie, hogy ez az adminisztratív teher csökkenthető legyen.

Hosszú távon az önálló adatfelvitel és az önkiszolgáló eszközök használata jelentős erőforrás-megtakarítást eredményezhet a kirendeltségeken.

II.7 Az információs terek és az új irodai környezet kialakítására vonatkozó ajánlások

Az új irodai elrendezés a szolgáltatási modellnek megfelelően az öninformációs rendszereket helyezi a középpontba. Nyílt információs tér kialakítását igényli, amely lehetővé teszi a zavartalan ügyféláramlást a nyilvántartásba vételtől az első interjúig a pultig és a tanácsadóiig. Az új kirendeltségi

épületek építészeti átalakításakor a személyre szabott, ügyfélbarát szolgáltatás tárgyi feltételrendszerének megteremtésére kell törekedni. Olyan irodai környezetet kell létrehozni, amely az ügyfelekre jó benyomást tesz, és az ÁFSZ részéről a segítő szándékot, a pozitív hozzáállást közvetíti.

A kirendeltségi épület külső megjelenése kelti az első benyomást az ügyfelekben, ezért a homlokzaton a bejárat helyét és a kirendeltség nevét jelző táblát esztétikus, figyelemfelkeltő módon kell elhelyezni. Az ügyfelek útvonalát egyértelműen kell kialakítani, illetve ha szükséges irányjelző feliratokkal pótolni. A portál (homlokzat, bejárat, ajtó, kilincsek, információs rendszer, szélfogó, világítás stb.) megtervezésére kiemelt figyelmet kell fordítani annak érdekében, hogy a kirendeltségi épület megjelenésével is méltó helyet foglaljon el a településen, és kifejezze a munkaügyi szolgáltatások társadalmi jelentőségét.

Az új kirendeltségi épületek esetében már az épület megközelítésekor ki kell alakítani az akadálymentes közlekedés feltételeit. Törekedni kell a szükséges számú parkolóhely biztosítására (lehetőség szerint minden húsz négyzetméter után minimum egy parkolóhely), továbbá ahol lehetséges biciklitárolók kialakítására (minimum tíz kerékpár elhelyezésére).

Az információs tér az új szolgáltatási modell legfontosabb elemének az öninformációs rendszereknek ad helyet, és lehetőséget teremt az ügyfelek számára az önálló álláskeresőre. A munkaügyi kirendeltségek belső átalakítása során olyan tágas, egységes, központi fogadó teret kell kialakítani, amely lehetőséget teremt a kioszkok elhelyezésére és kényelmes használatára. Újfajta színvilágával, berendezési tárgyaival már az első belépéskor jó benyomást tesz az ügyfelekre. Ez a „new entry” azt kell, hogy sugallja az álláskereső ügyfelek számára, hogy a munkaügyi szervezet a szolgáltatásokat értük nyújtja, és ehhez igyekszik támogató környezetet, megfelelő tárgyi feltételrendszert biztosítani. A cél az, hogy az ügyfél jól érezze magát a kirendeltségeken, felkeltse az érdeklődését mindaz, ami körülveszi. A falak színét úgy kell kialakítani, hogy a befogadás és az otthonosság érzését keltse, arra inspirálva az ügyfeleket, hogy szívesen fogjanak hozzá az álláskeresőhöz. Az információs térben használt színekkel a funkciót kell hangsúlyoznunk, azaz aktív színeket és megfelelő megvilágítást használjunk ott, ahol az ügyfelektől aktív közreműködést várunk. A falak javasolt színei a következők: fehér mennyezet és meleg, világossárga falak. A falak festésekor mosható, selyemfényű, a belsőépítészeti tervben meghatározott árnyalatú és minőségű okkersárga festék, kiegészítő színként a bútorok színével harmonizáló vörös és vörösesbarna színek használata ajánlott. Egy-két további markáns szín, pl. a vörös meleg vagy a kék természetes árnyalatainak használata, pl.: az ajtó, az ajtókeret és a lábazat festésére szintén ajánlott. Egy szép információs tér modern szemléletre utal, és azt a benyomást erősíti, hogy a munkatársak és az információk is naprakészek.

Ha az ember munkát keres, azt szereti, ha gyorsan jut hozzá a kívánt szolgáltatáshoz. Éppen ezért nagyon fontos, hogy az információs tér és a legfontosabb berendezési tárgyak (információs pult, kioszkok, információs anyagok) a kirendeltségi épület legkönnyebben elérhető részében legyenek.

Az ügyfelek számára igyekezzünk barátságos várakozó helyeket kialakítani, pl. „leülő csokorban” otthonos, hangulatos környezet kialakítására törekedjünk. A kioszkokhoz szabad hozzáférést kell biztosítani úgy, hogy az ügyfél háta szabadon legyen, szükség esetén a kirendeltségi munkatárs mögé állhasson. Az információs tér egyben a kapcsolattartás és a nyílt találkozók helyszínéül is szolgálhat, ezért tárgyaló asztalok, székek elhelyezése is ajánlott.

Az irodai környezet és az információs tér kialakításakor a világításnak központi szerepe van. Az általános megvilágítás mellett célszerű helyi, egyedi világítótesteket használni azokon a helyeken, amelyeket ki szeretnénk emelni – kioszk, információs pult, információs állványok, polcok. Az információk bemutatására szolgáló tárlókat is jól kell megvilágítani. Feltétlenül úgy kell elrendezni a világítótesteket, hogy a tér érdekes, világos, barátságos legyen.

Amennyiben az információs tér belmagassága megengedi, az információs térben lehetőség szerint helyezzünk el álmennyezetet egyrészt a gépészeti vezetékek elvezetése, másrészt a megfelelő világítás kialakítása céljából. A világítást az álmennyezet raszterébe süllyesztett, többszörösen tükrös, korszerű világítótestekkel alakítsuk ki. Az összes gépészeti vezeték falban vagy rejtetten kell vezetni (padló, álmennyezet), és az esetlegesen megjelenő gépészeti fülkéket (villanyóra, gázóra, elektromos elosztó és tűzoltószelekrény stb.) a fallal azonos színben, a bútorozással összhangban esztétikusan kell elhelyezni.

A burkolat tervezésekor a nagyobb igénybevételű helyeken kerámialap, irodahelyiségekben és zárt környezetben marmóleum beszerzésével javaslunk számolni. Lehetőség szerint ne küszöböt, hanem átmenő burkolatokat használjunk.

Ha a nyílászárókat le kell cserélni, azt az építész által készített konszignáció alapján végezzük. Modern vonalvezetésű (sima) utólag szerelhető ajtólapokat használjunk és a kilincsek, valamint az összes szerelvény krómozott vagy szálcsiszolt acélkivitellű legyen.

A gyengeáramú szerelést, amennyiben lehetséges az aljzatban elvezetve, padlócsatlakozó kiépítésével végezzük. Amennyiben erre nincs mód, akkor parapetsatornában, adott esetben pl. az információs pult energiaellátásánál mennyezetről, függesztett energiaoszloppal is megoldható. A fűtőttestek korszerű lemezzradiátorok legyenek.

A kirendeltségi épületek eddigi kialakításához képest újat, előremutatót leginkább az információs tér kialakítása mutat. Törekedjünk ezért arra, hogy a szolgáltatási funkció, és a modell szemléletmódjának megfelelően a tárgyi eszközrendszer kialakításával növeljük az ügyfelek komfortér-

zetét. Pl. legyen az információs térben sok virág, ivóvíz, visszafogott, nyugalmat sugárzó dekoráció és felirat. A dohányzásra kijelölt helyet külön helyiségben helyezzük el.

Az információs térben az információs pult elhelyezése különös gondosságot igényel. Az információs pultot az információs tér súlypontjában kell kialakítani, jól látható, a közlekedést és a térbeli tájékozódást segítő, egyértelmű, központi helyen. Az információs pult a belépést követően azonnal legyen látható, elhelyezése az ügyfélközpontú filozófiát közvetítse. Az információs pult nem tehető külön helyiségbe, ne legyen „fülke”, és lehetőség szerint ne legyen teljesen körbejárható.

A kirendeltségek egyéb funkcióinak megfelelő tevékenységekhez szükséges irodahelyiségeket, szobákat az épület többi részében lehet elhelyezni. A munkatársak irodáinak kialakításakor és felszerelésekor a felhasználóbarát, ergonomikus, célszerű és praktikus megközelítést igyekezzünk alkalmazni. Nagyon fontos, hogy az új kirendeltségi modell funkcióinak megfelelően vonzó irodai környezetet hozzunk létre, figyelembe véve az ügyfél logikai útvonaltát is. Ahol a lehetőségek adottak, az irodák falát egy fix üvegelemmel tegyük nyitottabbá.

A fentiekben meghatározott szempontok figyelembe vételével készült el a huszonegy kedvezményezett kirendeltségre vonatkozó belsőépítészeti tervdokumentáció, amely kirendeltségekre lebontva tartalmazza az új irodai berendezések technikai specifikációját, a részletes, ábrákkal illusztrált bűrtorterveket, a színtervet és anyag-meghatározást, a teljes információs rendszerre vonatkozó javaslatot, valamint a kirendeltségek egyedi berendezési tervét.

A Phare-szabályoknak megfelelő nemzetközi közbeszerzési eljárással új irodai berendezések beszerzésére kerül sor (irodabútorok, információs táblák, díszítőelemek, irodaszerek, árnyékolástechnika). A tenderfelhívás a tervek szerint 2004. első negyedévében jelenik meg, és az új irodai berendezések ezt követően szállíthatók a kedvezményezett kirendeltségekre.

II.8 Informatikai támogatottság

Öninformációs rendszerek

Az informatikai fejlesztés szempontjából az öninformációs eszközök bevezetése újfajta, de nem szokatlan kihívást jelent. Az elmúlt években Európában egyre elterjedtebbé váltak az önkiszolgáló rendszerek, melyek nyilvánvalóan az egyik leghatékonyabb eszközt jelentik a különböző nemzetek munkaügyi információs rendszereinek összekapcsolásában, az átjárhatóság megte-

remtésében. A munkaközvetítés szempontjából a modell egyik legfontosabb eleme az üres álláshelyekre és a potenciális munkavállalókra vonatkozó információk minél teljesebb módon és szélesebb körben történő hozzáférhetővé tétele. Ennek megfelelően mára sokkal inkább szokványosnak és elvárhatónak, mintsem különlegesnek tekinthető az önkiszolgálás fejlesztése a munkaügyi kirendeltségeknél.

Az önkiszolgáló rendszerek hatékony eszközök lehetnek a munkát keresők aktiválására. Az állás keresőnek nem kell arra várnia, hogy eljusson a közvetítőhöz – a kiosk segítségével azonnal alkalmi nyílik állást keresni az Interneten, pályázatokat írni stb. Az új szolgáltatási modell azt hangsúlyozza, hogy az állás kereső felelős saját helyzetéért és képes változtatni is rajta. Ha az állás kereső számára a kioszkok segítségével biztosítjuk az önálló állás keresés lehetőségét, egyéni felelősségvállalása és motivációja nyilvánvalóan nő.

Az önkiszolgálás további előnye a helyi kirendeltségeken kívüli információterjesztés. A fejlett önkiszolgáló rendszerek biztosítják, hogy mindenki ugyanahhoz a szolgáltatáshoz és információhoz férjen hozzá, az állás kereső vagy a munkaadó helyétől függetlenül.

Az önkiszolgáló rendszerek fejlesztésekor az egyik fő cél a közvetítők munkarutinjainak megváltoztatása. A közvetítőnek gyakran sok állás keresővel kell kapcsolatot tartania, és az állás keresőkkel való találkozók jelentős idejét a rutinszerű ügyintézés tölti ki. A teljes körűvé fejlesztett önkiszolgáló rendszer segítségével az állás kereső maga is elvégezheti az adatfelvételi munkálatok egy részét, mielőtt a közvetítővel találkozna. Ily módon a közvetítő az idő nagyobb részét fordíthatja szaktanácsadásra vagy megbeszélésekre.

Az Internet elérését az ügyfelek számára szintén az öninformációs rendszerekkel lehet könnyebben biztosítani a kirendeltségeken. Az öninformációs rendszerek jelentősége és elterjedése egyre nagyobb ütemű. A nyilvánosan hozzáférhető munkaállomások, a kioszkok, a lehető legszélesebb körben érdemes a közönség rendelkezésére bocsátani, és akár olyan helyeken is el lehet helyezni azokat, ahol munkaidőn kívül is hozzáférhetőek (könyvtár, szupermarket, városközpont stb.).

Informatikai infrastruktúra

Az új szolgáltatási modell informatikai támogatottságának biztosítása érdekében nemzetközi közbeszerzési eljárás keretében szervereket, routereket, a kirendeltség munkatársai részére munkaállomások, illetve az öninformáció tárgyi feltételrendszerének megteremtése érdekében érintőképernyős beltéri és kültéri álló-, valamint beltéri ülőkioszkokat fogunk beszerezni.

A svéd munkaügyi szervezet harminc ülőkioszkot ajándékozott a kiválasztott kirendeltségeknek, amelyek segítségével megkezdődött az új szolgáltatási eszközök alkalmazásához szükséges szoftverek tervezése. A Phare-projekt végére mind a huszonegy kirendeltségen legalább három ülő- és egy állókioszkot, továbbá hat településen egy-egy kültéri kioszkot is elhelyezünk kísérleti jelleggel.

A szolgáltatási modell szakmai tartalmának megfelelően megkezdődött a kioszkok és a munkaerő-piaci információs rendszer működtetéséhez szükséges szoftverfejlesztés és az e-learning keretrendszer szolgáltatásvásárlás formájában történő beszerzése is.

Az új szolgáltatási modell informatikai háttérrendszerének megteremtése

Az informatikai háttérrendszer a kirendeltség szakmai munkavégzéséhez szükséges informatikai eszközök (szerverek, munkaállomások, nyomtatók stb.) elhelyezését, és az eszközök működtetéséhez szükséges kommunikációs hálózat kiépítését foglalja magába az érvényben lévő műszaki előírások betartásával, a műszaki követelmények kielégítésével, valamint az eszközök védelméhez szükséges feltételek kialakításával.

Az informatikai eszközök elhelyezéséhez, védelméhez szükséges feltételek kialakítása

Szerverek elhelyezése, működtetése

A szervereket zárt területnek nyilvánított szerverszobában (helyiségben) kell üzemeltetni, amelyben csak belépési engedéllyel rendelkező személyek tartózkodhatnak. Azokon a kirendeltségeken, ahol szerverszoba nem alakítható ki, a szervereket az illetéktelen hozzáférés megakadályozása érdekében a lehető legvédelettebb módon, az ügyfelektől távol kell elhelyezni.

A szerverek, számítástechnikai eszközök működtetése

A villamos hálózat elégítse ki az érvényben lévő MSZ 1600 sorozatú szabványok előírásait. A folyamatos működés biztosításához szerverek tápáramellátását külön leágazással kell megoldani, valamint gondoskodni kell a lokális szünetmentes tápáramellátásról.

A túlfeszültség- és villámvédelem feleljen meg a kommunális lakóépületekre vonatkozó előírásoknak.

A gyártó által előírt környezeti hőmérsékletet (irányelveként 15–30 °C) és páratartalmat biztosítani kell. A szükséges környezeti hőmérsékletet, páratartalmat a helyiség klimatizálásával kell megoldani.

Lopás, károkozás elleni védelem, tűzvédelem

A szerverek és a hálózati központi elosztók elhelyezésére szolgáló helyiséget elektronikus riasztórendszerrel, füst- és mozgásérzékelővel kell ellátni. Amennyiben ez nem lehetséges, a védelmet a helyiségen belül, a bejárati ajtó mellett, vagy a helyiség erre alkalmas, jól megközelíthető pontján készenlétként tartott, az MSZ 1040/1–5 vagy az MSZ EN3 szabványnak megfelelő kézi tűzoltó készülék elhelyezésével kell biztosítani. A helyiséget a MABISZ és a rendőrség által jóváhagyott biztonsági zárral kell ellátni, a kulcskezelést szabályozottan kell végezni.

Kommunikációs hálózat kialakításának követelményei

A kommunikációs hálózat kiépítéséhez el kell készíteni az informatikai eszközök és a telefonkészülékek működtetéséhez szükséges tápáramellátást biztosító csatlakozók, valamint az informatikai hálózat végpontkiosztási tervét a kábely nyomvonalak bejelölésével. Célszerű tartalék végpontokat is kialakítani számítva az esetleges eszköz bővülésre.

A hálózat diszkrét elemeit (elosztószekrények, routerek, modem stb.) olyan zárható helyiségben kell elhelyezni, ahol megteremthetők az üzembiztos működéshez szükséges hőmérsékleti feltételek is.

A hálózat aktív elemeinek kiválasztásánál célszerű a CISCO gyártmányú sorozatot előnyben részesíteni, mert a szervezeten belül egységesen ezeket a típusokat szeretnénk üzembe állítani. Az aktív elemek átviteli sebessége lehetőség szerint 10/100 Mbit/s vagy 100 Mbit/s legyen.

A hálózat passzív elemeinek kiépítésénél a kommunikációs kábeleket műanyag védőburkolattal ellátott kábelcsatornában kell vezetni, a helyi lehetőségek által megszabott, lehető legnagyobb magasságban. A hálózatot strukturált kábelezési rendszerrel (UTP, FTP, S-FTP) kell kialakítani, legalább Cat5e vagy magasabb kategóriájú végpontkiépítéssel. A kivitelezést az ISO/IEC 11801 és az EN50173, illetve az MSZ 172 szabványok betartásával kell elvégezni. A hálózatkiépítéssel egyidejűleg célszerű a telefonos hálózatot is integrálni, és a telefonközpontot a szerverszobában elhelyezni.

A hálózat kiépítésekor a kábelrendszer csatlakozási pontjaiba címkék elhelyezésére alkalmas csatlakozóelemeket (végponti csatlakozóelemeket, patchpaneleket, rendezőegységeket stb.) kell elhelyezni.

Bővítés esetén a címkékre kerülő jelzéseknek a meglévő hálózatrészek jelölésrendszeréhez kapcsolódva, egységes jelölési rendszert kell képezniük.

A hálózatnak menedzselhetőnek, az eszközöknek rugalmasan bővíthetőeknek kell lenni. A kábelezési anyagokra, illetve az elvégzett munkára, valamint az aktív eszközökre a kivitelezőnek legalább három éves garanciát kell vállalni.

A hálózat műszaki átvételekor az átadás-átvételi jegyzőkönyvhöz mellékelteként a hálózat végleges kiépítési dokumentációját és mérési jegyzőkönyvét csatolni kell.

A lokális kirendeltségi hálózat és a megyei központi hálózat közötti sávszélességet minimum 512 kbit/sec-os sávszélességűre kell kiépíteni.

II.9 Munkaerő-piaci információs rendszer, mutatószámok és minőségfejlesztés

Ahhoz, hogy mérni tudjuk az új szolgáltatási modell minőségét, és hogy mit tekintünk pozitív kimenetnek, illetve jó teljesítménynek, először pontosan definiálni kell ezeket a fogalmakat. A számszerű mutatókat csak ezt követően lehet kidolgozni, és a kirendeltségeken alkalmazott új szolgáltatási modell hatásfokát, hatékonyságát mérni.

Általánosságban a munkaszervezetet annak leírásával kell támogatni, hogy az új szolgáltatásokban mi jó minőségű. Ez az általános minőségleírás támogatná és képezné a mutatószámok új rendszerének hátterét.

Az egyes mutatók kiszámításához szükséges adattartalmat a havi statisztikai zárással egyidejűleg kell feltölteni a statisztikai adatbázisba a jelenlegi statisztikai programok módosításával, vagy a külön erre a célra tervezett programok fejlesztésével. A mutatók kiszámításához egy vagy több év adatait kell figyelembe venni a havi állományokból a statisztikáknak megfelelően. Az összes mutató értékének kiszámítását kirendeltségi, megyei (fővárosi) és országos szinten kell elvégezni. A mutatók az elérendő célokra vonatkoznak, és ezek megvalósulásáról szolgáltatnak adatokat.

Az új mutatószámok

- A munkaügyi szervezetnek a munkavállalókat foglalkoztató munkáltatók legalább X százalékával kell kapcsolatot fenntartania.
- Az előző évvel összehasonlítva a bejelentett álláshelyek számának X%-kal kell növekednie.
- Az előző évhez képest X%-kal kell növekedni azok számának, akik állást találnak.

- A képzésben érintett ügyfelek arányának el kell érnie az érintett nyilvántartott ügyfelek X százalékát.
- Azoknak a száma, akik kilencven nappal a tanfolyam befejezését követően még a munkanélküli nyilvántartásban szerepelnek, nem haladhatja meg a tanfolyamot befejezők összlétszámának X százalékát.
- A tartós munkanélküliek száma nem haladhatja meg a X főt.
- Az elhelyezett csökkent munkaképességű munkavállalók számának el kell érnie az X főt.

Az általános minőségfejlesztés mellett hét irodában külön kísérleti program is megkezdődött, mely során ezek az irodák a Közös értékelési keretrendszer (CAF-modell) szerinti önértékeléssel és minőségfejlesztéssel fognak működni. A CAF az Európai Business Excellence modellnek, kifejezetten a közsférára adaptált változata. A munkára való felkészülés érdekében a kirendeltségvezetők, a minőségfejlesztő munkacsoport vezetői és a minőségügyi referensek részére novemberben három napos minőségügyi alapismereti és módszertani képzést, továbbá a kirendeltségvezetők részére, öt napos változásmenedzsment-képzést szerveztek.

A kirendeltségi munka megkezdéséig a komponens vezetése véglegesítette a bevezetés lépéseit, és döntött a Közös értékelési keretrendszer alkalmazása mellett.

A CAF szerinti önértékelést megvalósító minőségirányítási rendszer elemei az alábbiak

- szervezeti helyzetértékelés;
- minőségpolitika, küldetés, értékek, jövőkép, stratégia meghatározása;
- partnerazonosítás, igényfelmérés;
- minőségcélok meghatározása;
- minőségfejlesztési tervek készítése;
- tervek végrehajtása;
- eredmények mérése, elemzése;
- szabályozások elkészítése;
- a szervezet önértékelése;
- összehasonlító értékelés (benchmarking).

Az önértékelés területei: az adottságok, a folyamatok, a változásmenedzsment és az eredmények.

A minőségirányítási rendszer bevezetésével a kirendeltségeken az alábbi eredmények várhatók:

- Megvalósul a partnerközpontú működés a külső és belső partnerek rendszeres igény-, és elégedettség-mérésével.
- Kialakul a minőség iránt elkötelezett, a menedzszerszemléletű vezetés a megfelelő módszertan alkalmazásával.
- Az erőforrásokat tervszerűen és hatékonyan használó szervezeti működés jön létre.
- Integrálódik a szervezet a benchmarkingon keresztül az európai közigazgatási rendszerbe.

II.10 Tájékoztatás és kommunikáció (publik relations)

Az új szolgáltatási modell alapelveiben, szemléletmódjában, eszközrendszerében megújult hozzáállást és üzeneteket közvetít az ÁFSZ teljes ügyfélköre számára, amely igényli a szervezet külső-belső kommunikációjának felfrissítését, modernizációját is.

Az ÁFSZ-nek olyan, az ügyfelek egyéni felelősségvállalását ösztönző, ezzel egy időben az ügyfélközpontúságot, a szolgáltatási dimenziókat erősítő marketing és kommunikációs stratégiát kell kialakítania, amely összhangban van az európai uniós irányelvekkel, trendekkel és standardokkal egyaránt.

Az új kirendeltségi modell és az információs terek kialakításakor a belső kommunikáció szempontjából az alábbi fő üzenetek közvetítésére kell törekedni:

- Bízunk kell az ügyfelek önálló álláskereső-képességében, és erősíteniük kell egyéni felelősségvállalásukat.
- Az ügyfeleket nem egységes csoportnak, hanem egyéni szolgáltatásokat igénylő együttműködő partnereknek kell tekinteni.
- Hangsúlyoznunk kell az elektronikus szolgáltatások, programok, információs rendszerek és az Internet működésében rejlő lehetőségeket.
- A kirendeltségek irodai környezetének kialakításakor az ügyfelekben és a munkatársakban a nyugodt, önálló munkavégzés lehetőségének érzését igyekezzünk kelteni, az adminisztrációval terhelt hivatali ügyintézésel járó, sokszor kellemetlen benyomások helyett.

Az új szolgáltatási modell külső kommunikációja során a következő üzenetek fogalmazódnak meg:

- Az ÁFSZ együttműködő partner és szolgáltató, az ügyfelek egyéni igényeivel foglalkozik.
- Az ÁFSZ fő ügyfélcsoportjai az alábbiak
 - álláskereső,
 - munkáltatók,
 - a szervezet munkaerő-piaci partnerei.
- Az ÁFSZ kirendeltségi szolgáltatásokat biztosít az ügyfeleknek.
- Az ÁFSZ fő célja, hogy elősegítse a munkaerőpiac keresleti és kínálati oldalának találkozását.
- Az ÁFSZ modern informatikai eszközöket használ, hogy támogassa a szolgáltatások előtérbe kerülését.

Az új szolgáltatási modell bevezetésének sikerességét nagymértékben meghatározza az, hogy az ÁFSZ az elkövetkezendő években milyen marketing és kommunikációs tevékenységet fejt ki. Az egységes arculat (ÁFSZ arculati kézikönyve) kialakítása kulcskérdés, mely vonatkozik a kirendeltségi épületek belsőépítészeti kialakítására, a külső és belső információs rendszerekre, valamint minden egyes meghatározó arculati elemre (logó, internetportál, szóróanyagok, plakátok, munkatársak megjelenése stb.).

Az új arculat megfogalmazásakor a szervezet egészére vonatkozóan a szolgáltatásorientált megközelítést kell hangsúlyozni, és a modern társadalmi berendezkedés által megkövetelt igényeknek megfelelően egyre nagyobb teret nyitni a személyre szóló programok, az egyéni bánásmód, az ügyfélközponturn működést hangsúlyozó külső és belső kommunikáció számára.

A munkaügyi központok vezetőinek feladata, hogy az új kirendeltségi modell bevezetésével, hatékony alkalmazásával kapcsolatban a modellkirendeltségek és valamennyi kirendeltség vezetőjének, valamint munkatársainak elkötelezettségét erősítsék.

Az FMM és az FH szakmai vezetőinek, valamennyi munkaügyi központ igazgatójának és érintett kirendeltségvezetőjének feladata, hogy a közvéleményt megismertesse az új szolgáltatási modell előnyeivel, pozitív vonásaival.

III. A KÍSÉRLETI PERIÓDUS

III.1 Bevezető megjegyzések

Az alapmegállapodásban szereplő eredeti munkatervhez képest a kísérleti periódust kis mértékben el kellett csúsztatni, és ki kellett bővíteni. Ennek oka, hogy a tendereket nem sikerült az előírt menetrendnek megfelelően véglegesíteni, aminek következtében a modell teljes léptékű megvalósításához szükséges hardvert és szoftvert nem lehetett az eredetileg kitűzött időre leszállítani.

A kísérleti periódus új menetrendje

- első szakasz: 2004. február 1. – 2004. augusztus 31.
- második szakasz: 2004. szeptember 1. – 2005. június 30.

A szolgáltatási modell bevezetése lépésről lépésre fog megtörténni.

III.2 A kísérlet első szakasza

Felkészülés az operatív feladatok ellátására¹

Az első szakasz előfeltételei az alábbiak:

- Biztonságos és stabil internetelérés megvalósítása a kísérletben résztvevő kirendeltségeken.
- Kioszkok telepítése a kísérletben résztvevő irodákban.
- Az ÁFSZ portál eléréséhez szükséges szoftverkörnyezet kioszkokra telepítése.
- Az irodai környezet véglegesített vagy folyamatban lévő rekonstrukciós munkálatainak elvégzése.
- Az ÁFSZ portál stabil működésének megteremtése.

¹ A részletes feladatokat az V. fejezet tartalmazza.

A kísérletben résztvevő kirendeltségeknek fel kell készülniük az új szolgáltatási modell alábbi összetevőinek használatára:

- Kategorizálás (profiling) – a későbbiekben ismertetett első és harmadik lépés. A statisztikai prognosztikai módszer jelenleg nem bevezethető, ám a kategorizálás személyes benyomáson alapuló lépése megvalósítható.
- Az önálló álláskereső ügyfelek támogatása az üres álláshelyek keresésében.
- Az ügyfelek segítése az önéletrajz megírásában.
- Gyakoribb kapcsolat, látogatások a munkaadókkal.
- Szolgáltatási megállapodások megkötése a munkaadókkal.
- Az új munkaerőigény-bejelentőlap és az internetes állásbejelentés bevezetése.
- A munkaadók negyedéves munkaerő-gazdálkodási bejelentésének bevezetése.
- Az irodai rekonstrukció befejezése.

A módszertani részben (IV. fejezet) és a megvalósítási tervben (V. fejezet) még több részlet található az első fázisról.

III.3 A kísérlet második szakasza

A második szakaszra előírt feltételek az alábbiak:

- együttműködési megállapodás megkötése az álláskeresőkkal,
- hardverkészlet kipróbálása és telepítése,
- szoftverkészlet kipróbálása és telepítése a prioritások listája alapján,
- a munkatársak felkészítése az új eszközök használatára,
- az új munkaszervezet elindítása.

A modellt az adott prioritást követően apró lépésekben még ezután kell bevezetni.

IV. AZ ÚJ SZOLGÁLTATÁSI MODELL ALAPELVEI, MÓDSZERTANA ÉS FELADATAI

IV.1 Az új kirendeltségi működés alapelvei

Az új kirendeltségi modell összhangban a Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium irányelveivel és az Állami Foglalkoztatási Szolgálat stratégiájával, az alábbi alapelvekre épül.

IV.1.1 Az önkiszolgálás eszközrendszerének fejlesztése

Az ügyfelek maguk is felelősek munkaerő-piaci helyzetük megoldásáért, ezért erőfeszítéseket kell tenniük annak érdekében, hogy mielőbb visszatérhessenek a munkaerőpiacra. Törekedni kell arra, hogy passzív kliensekből dinamikus ügyfelekké váljanak.

Ezt a folyamatot két eszközzel kívánjuk elősegíteni. Egyrészt ennek megfelelően történik az önkiszolgáló tér kialakítása a kirendeltségeken, amely alkalmas arra, hogy az ügyfelek saját maguk is tevékenyen részt vegyenek helyzetük megoldásában. Másrészt az önkiszolgáló térben rendelkezésre állnak a kiadványtárló polcokon nyomtatott, az álló- és ülőkioszkokon pedig elektronikus formában elérhető információk.

IV.1.2 A foglalkoztatottak számának növelése

A munkanélküliség kezelésének egyik legfontosabb feladata a munkába helyezések számának növelése. Ennek érdekében az ÁFSZ-nek arra kell törekednie, hogy növelje a munkaadói kapcsolattartás számát, ezáltal minél több állást szerezzen meg, és gondoskodjon azok mielőbbi betöltéséről.

A modell kidolgozása során elvárásként fogalmazódott meg, hogy a kirendeltségeknek törekedniük kell a munkáltatói kapcsolattartás megújítására, amelynek keretein belül bevezetjük a munkáltatók negyedéves munkaerő-piaci tervének felmérését. A felmérés eredményeit feldolgozva lehetőség nyílik a munkáltatói igények pontosabb meghatározására, a képzési irányok előrejelzésére.

A munkáltatók felé irányuló szolgáltatások bővítésének másik eszköze az Interneten is hozzáférhető önéletrajz-adatbank, ahol a munkáltató a kirendeltség munkatársának közreműködése nélkül is kereshet az álláskeresők között számára megfelelő munkavállalót.

IV.1.3 Az ügyintézési mechanizmusok egyszerűsítése

Az ÁFSZ-nek gondoskodnia kell arról, hogy egyszerűsítse az ügyintézési mechanizmusokat, ezáltal a rendelkezésére álló humánerőforrás kapacitásának nagyobb részét fordíthatja az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások biztosítására.

Az alapelv megvalósítása érdekében bevezetésre kerül az internetes munkaerőigény-bejelentés, melynek keretében az álláshelyek felvitele Interneten keresztül történik egyszerűsített formában, csökkentett adattartalommal. Az ügyintézési folyamatok megkönnyítése érdekében kirendeltségi javaslatok kerültek megfogalmazására, amelyek azt mutatták, hogy a jogszabályi háttér keretein belül, valamint a jelenlegi tevékenységeket támogató számítástechnikai programok lehetőségeinek jobb kihasználásával a folyamatok egyszerűsíthetők.

IV.1.4 Törekvés a tartós munkanélküliség kialakulásának megakadályozására

Az ÁFSZ a tartós munkanélküliség kialakulásának elkerülése érdekében kategorizálási (profiling) rendszert dolgoz ki, amelyet az ügyfelek korai beazonosítása érdekében alkalmaz.

A korai beazonosítás informatikai háttérének megvalósításával az ügyfelek csoportosítása objektív szempontok alapján kerül megállapításra, az ügyintéző azonban a személyes benyomások alapján korrigálhatja a számítástechnikai program által elvégzett osztályozást. A kategorizálás segítséget nyújt ahhoz, hogy az ügyintéző az első interjú alkalmával önkiszolgálásra és önálló elhelyezkedésre alkalmasnak találva az ügyfelet, személyes támogatását a hátrányos helyzetű álláskeresők részére biztosítsa. A közvetítő hoz döntést az egyes aktív eszközökkel történő támogatásra vonatkozóan. Ezek pénzügyi fedezetének figyelésére, valamint nyilvántartásukra olyan programot célszerű kialakítani és működtetni, amely ügyintézőnként figyeli a keretfelhasználást.

IV.1.5 A személyre szabott ügyfélkezelés bevezetése

Az ÁFSZ a személyre szabott ügyféltámogatás megvalósítása érdekében együttműködési megállapodás megkötését ajánlja.

Az együttműködési megállapodásban foglaltak alapján az ügyfeleket szolgáltatással és támogatással kell segíteni az elhelyezkedésben. Az együttműködési megállapodás bevezetése erősíti a saját helyzet megoldásában szerepet vállalás alapelvén belül megfogalmazott elvárásokat azáltal, hogy a helyzetmegoldás érdekében az ügyfélre háruló tevékenységek megjelölése is az együttműködési megállapodás része.

IV.1.6 A munkaerő-piaci igényekre történő gyors és szakszerű reagálás

Az ÁFSZ-nek törekednie kell arra, hogy a munkaerőpiacot minél jobban megismerje annak érdekében, hogy reagálni tudjon a kihívásokra.

Ezen alapelv megvalósításának eszköze a negyedéves munkaerő-piaci bejelentés és az abból levont következtetéseket tartalmazó munkaerő-piaci jelentés. A munkáltatók tájékoztatása érdekében a negyedéves munkaerő-piaci terv felmérését követően az eredményt nyilvánosságra hozzuk, és azt igény szerint, közvetlenül eljuttatjuk a munkáltatóknak, valamint biztosítjuk az Interneten történő hozzáférést is.

IV.1.7 A kirendeltség munkaszervezésének racionalizálása

Annak érdekében, hogy a kirendeltség meg tudjon felelni a vele szemben támasztott új követelményeknek, egy kirendeltségi ütemező program kerül bevezetésre. Ez lehetővé teszi az ügyfelek időpontra történő bejegyzését, a kirendeltségi ügyintézők (közvetítők, tanácsadók, hatósági tevékenységet végzők) munkaszervezésének hatékonyabbá tételét.

A program megmutatja az egyes munkatársak ügyfelekkel való találkozásainak tervezett időpontját, valamint módot ad az ügyfelek adott időpontra történő előjegyzésére. Ezzel megszűnik a felesleges sorban állás, a több órás várakozás.

IV.1.8 A kirendeltség szervezeti átalakítása

A kirendeltség szervezeti felépítését a szolgáltatás nyújtása szempontjából a fenti elveknek megfelelően kell kialakítani: információ, közvetítés, tanácsadás, hatósági feladatok.

A kirendeltség létszámától függően javasoljuk a különböző funkciók csoportformában való ellátását. Az egyes feladatkörökhöz rendelt tevékenységek sokrétűek, amelyek összehangolását és ellátását ebben a formában célszerű megvalósítani. Az egész napon keresztül végzett ügyfelezés folyamatos figyelmet igényel, amely szinte megoldhatatlan a közvetítő számára. Javasoljuk, hogy a tevékenységek forgásával enyhítsék a közvetítők leterheltségét. Az információs térben ellátandó feladatokat, mint az információnyújtás, technikai segítségnyújtás, a közvetítői csoporton belül célszerű elvégezni.

IV.2 Módszertan

IV.2.1 Öninformáció

IV.2.1.1 Az öninformáció célja

Önállóan hozzáférhető és aktualizált információk, valamint információs eszközök biztosítása az ÁFSZ ügyfelei, álláskeresők, munkáltatók és más érdeklődők részére.

IV.2.1.2 Öninformációs eszközök

Az információs térben kell elhelyezni a tájékoztató eszközöket és szolgáltatásokat, azaz az információs pultot, ülő-, álló- és kültéri kioszkokat, nyomtatott ismertető anyagokat, amelyek segítségével az ügyfelek önállóan juthatnak hozzá a keresett információkhoz.

Információs pult

Az információs tér központi részén helyezkedik el az információs pult, melynél helyet foglaló munkatárs az első, akivel az ügyfél találkozik. Innen irányítják az önálló álláskeresőket az információs térbe, az egyéb intézkedést igénylő egyéneket pedig, az ütemező program segítségével az illetékes munkatársakhoz. Ezen a helyen lehet kitölteni és leadni azokat a dokumentumokat, amelyek nem igényelnek azonnali beavatkozást.

Az állókioszk

Az állókioszk elsősorban a gyors állás- és képzéskeresést segíti elő, és kifejezetten az ilyen jellegű információkat igénylő ügyfelek kiszolgálására alkalmas. Használatához semmiféle előképzettség nem szükséges.

Az érintőképernyő jellemzői a nagy gombok, egy képernyőn megjelenített adatok. Az érdeklődő rövid kérdéssorozat végén jut el a keresett állás- vagy képzésajánlat listájáig. A kérdésekre a képernyőn megjelenő lehetőségek közül választva léphet tovább. A kérdéssorozat végén egy áttekinthető lista jelenik meg, amelyen a keresés eredményei láthatók. Állások esetén a munkakör megnevezését, a felajánlott munkabért és a munkavégzés helyének megnevezését (városnév) tartalmazza. Az üres álláshely részletes leírását a munkakör megnevezését kiválasztva lehet megtekinteni. Képzések esetében a lista a képzés megnevezését, kezdetét, költségét, költségértékesítésének módját és a képző intézmény nevét, címét foglalja magában. A képzés megnevezésén keresztül lehet megtekinteni a képzés részletes leírását. A részletes leírást tartalmazó képernyőn található egy piktogram, ami az állás- illetve képzésajánlat adatainak a kinyomtatását teszi lehetővé. A keresés során az üres álláshelyek és a megyei munkaügyi központok által elfogadott és ajánlott képzések érhetők el.

Az ülőkioszk

Az ülőterminálokat billentyűzettel és egérrel látták el. Az ügyfelek az ülőkioszk mellett több időt tölthetnek el, mivel ezen keresztül biztosított számukra az informálódás és az adatbevitel lehetősége. Az ülőkioszkon keresztül minden, az ÁFSZ portálon elérhető információ megtalálható. Ezek az információk természetesen bármilyen internet-csatlakozási pontról is hozzáférhetők.

A kültéri kiosk

A kültéri kioszkok hat kísérleti kirendeltségen kerülnek beépítésre. Céljuk, hogy az információk a kirendeltség ügyfélfogadási idején túl, a nap huszonnégy órájában rendelkezésre álljanak az ügyfelek részére. A fejlesztés során indokolt esetben további kültéri terminálokat célszerű elhelyezni a település egy vagy több forgalmas pontján. Használata megegyezik a beltéri állókioszkok használatával.

Nyomtatott anyagok

Az ügyfeleket papír alapú információhordozók (kiadványok, prospektusok) is segítik a tájékozódásban. A nyomtatott információt kiadványtárlókon, átlátható rendszerben célszerű elhelyezni. Biztosítani kell a nyomtatott anyagok helyben történő tanulmányozásának lehetőségét csakúgy, mint azok elvitelét. Az ÁFSZ szolgáltatásait, támogatásait bemutató anyagokat egységes arculati formában kell megjelentetni.

A tárlókon megtalálhatók azok a nyomtatott anyagok is, amelyeket a munkaadók, a képző intézmények, a civil szervezetek szánnak a kirendeltség ügyfeleinek. Ezek lehetnek különböző tájékoztatók, ismertető, bemutatkozó anyagok.

IV.2.1.3 Öninformációs szolgáltatások

Az új modell keretében bevezetésre kerülő szolgáltatások között kiemelt helyet foglal el az ÁFSZ portálon keresztül elérhető internetes önéletrajz készítése és az elektronikus állásbejelentés.

Internetes önéletrajzírás

A szolgáltatási modell alapvető koncepciójának megfelelően az önéletrajzok készítése, és Interneten történő nyilvántartásba vételi lehetősége alkalmat nyújt az álláskeresőnek arra, hogy passzív kliensekből dinamikus, saját sorsuk alakítása érdekében felelősséget, tevékeny közreműködést vállaló ügyfelekké váljanak.

Az ÁFSZ munkatársainak ennek megfelelően abban kell közreműködniük – és amennyiben szükséges segítséget nyújtaniuk –, hogy az ügyfelek az internetes önéletrajz programjának segítségével saját maguk rögzítsék adataikat, és az önéletrajz elkészítésekor önállóan, személyes elképzeléseiknek és igényeiknek megfelelően alakítsák ki szakmai profiljukat.

Az önéletrajz

Az önéletrajz olyan dokumentum, amely az Interneten keresztül elérhető minta adatmezőinek kitöltésével készül, és a munkaerőpiacon történő elhelyezkedés érdekében, az álláskereső önkéntesen felajánlott és megadott álláskeresői adatait (személyes adatok, iskolai végzettség, szakmai tapasztalat, képzettség, személyes készségek, erősségek stb.) tartalmazza.

Az önéletrajzírás célja

Munkaadók számára

- Információnyújtás a munkát keresők álláskeresői adatairól,
- a munkaerőpiac igényeinek megfelelő munkavállaló kiválasztásának megkönnyítése,
- az álláskeresővel való közvetlen kapcsolatfelvétel segítése.

Álláskeresők számára

- Az álláskeresői adatok szisztematikus közzététele,
- a munkaadóval való közvetlen kapcsolatfelvétel segítése, és ezáltal az elhelyezkedési esélyek növelése.

Az önéletrajzírás folyamata

1. Az álláskereső döntése

Az önéletrajzírás folyamatának első lépése az álláskereső önkéntes szándékának és közreműködésének kifejezésre juttatása azáltal, hogy önéletrajzát elkészíti és közzéteszi az Interneten.

2. Regisztráció az ÁFSZ portálon

Önéletrajzot csak az ÁFSZ portálon bejegyzett felhasználó készíthet. A regisztrációval az álláskereső tagja lesz az információs rendszernek, regisztrációs számot kap, nyilatkozik az önkéntességről, és felelősséget vállal az önéletrajzban megadott adatok hitelességéért.

3. Az önéletrajz elkészítése

Az adatok rögzítését az álláskereső az Interneten keresztül, önállóan végzi. Az ÁFSZ információs munkatársa szükség esetén segítséget nyújt a kitöltésben. Az önéletrajz befejezését követően az internetes megjelenítés előtt moderátor gondoskodik arról, hogy diszkriminatív, illetve a jó ízlést sértő kijelentések ne jelenhessenek meg az önéletrajzban. Egy álláskereső csak egy önéletrajzot rögzíthet.

Az önéletrajz felépítése

- alapadatok,
- szakmai profil(ok),
- személyes kompetenciák, erősségek.

Az önéletrajzban az alapadatok egy részét kötelező megadni (név, lakóhely), de vannak olyanok is, amelyek közlése önkéntes (pl. mobiltelefonszám), ezt a kitöltés során az adatmezők automatikusan jelzik.

Az álláskereső az önéletrajzban több szakmai profilt is rögzíthet. Készíthet, pl. kereskedelmi cégnek, egy másikat pedig egy termelő vállalatnak. Így többféle végzettséget is feltüntethet és eldöntheti, hogy milyen információkat hoz nyilvánosságra azokban.

Az önéletrajz elkészítése csak azokban az esetekben célszerű, ha az álláskereső biztosítja elérhetőségét és vállalja, hogy rendszeresen ellenőrzi milyen visszajelzések érkeztek, azaz

- valamilyen formában nyilvánossá teszi nevét, címét, telefon- és faxszámát, üzenetküldésre alkalmas (mobil) telefonszámát stb.,
- rendelkezik otthon, ismerősnél, teleházban, kirendeltségen keresztül stb. internetelérési lehetőséggel, e-mail címmel, vagy
- vállalja, hogy elektronikus postafiókjában rendszeresen megnézi a számára érkezett üzeneteket.

Az ÁFSZ dolgozóinak a munkaadóktól az álláskereső számára közvetlenül érkező üzenetek továbbítása nem feladata.

4. Az önéletrajz Interneten keresztül történő közzététele

Az önéletrajz befejezését követően, az internetes megjelenítés előtt moderátor gondoskodik arról, hogy abban diszkriminatív, illetve a jó ízlést sértő kijelentések ne jelenhessenek meg. Amennyiben az önéletrajz ilyen információt nem tartalmaz, az megjelenik az ÁFSZ portálon, és erről az álláskereső értesítést kap.

5. Az önéletrajz gondozása, aktualizálása, érvényessége, törlése

Az álláskereső saját regisztrációs számával történő bejelentkezést követően bármikor módosíthatja a rögzített adatokat. Az álláskereső megszünése után, pl. elhelyezkedés vagy új állás megtalálása esetén érvénytelenítheti önéletrajzát. Egyébként mindaddig részt vesz a keresésben, amíg az önéletrajz érvényességi határideje le nem jár. Érvénytelenített önéletrajzot újra érvényessé lehet tenni, ha az álláskereső helyzete megváltozott, és ismét aktívan kíván munkalehetőséget keresni. Az önéletrajz módosításai, érvénytelenítései, újra érvényesítési lehetőségei mindaddig fennállnak, amíg az önéletrajzot az álláskereső, vagy az ÁFSZ munkatársa nem törli az adatbázisból. Az utolsó érvényességi határidő lejárta után három hónappal az önéletrajz automatikusan törlődik, már nem látható a rendszerben, így további módosításra, érvényesítésre nincs lehetőség. Ezt követően új önéletrajzot kell felvinni.

Az internetes önéletrajzás bevezetésekor az új technikát nem ismerő álláskeresők számára egyéni vagy csoportos tanácsadást célszerű biztosítani. Az imént ismertetett lépéseket az 1. folyamatábra mutatja.

Internetes állásbejelentés

Egyik kiemelt feladat az ÁFSZ piaci részesedésének növelése a közvetítés területén. Ennek érdekében mennyiségileg és minőségileg is jelentősen javítani kell az üres álláshelyek feltárásán. Az új szolgáltatási modell koncepciójának megfelelően az eredményorientált, gyakorlatias megközelítésű munkaerőigény-bejelentést szeretnénk ösztönözni. Ezt a szemléletet tükrözi az új munkaerőigény-bejelentőlap (2. melléklet) is, amely az internetes állásbejelentés lehetőségével új csatornát nyit.

Az internetes állásbejelentés célja

Az üres álláshelyek bejelentésének megkönnyítése a munkaadók számára

- az adatszolgáltatási kötelezettség egyszerűsítésével,
- az igényelt adatszolgáltatás minimumra szorításával,
- a bejelentési módok bővítésének (Internet, telefon, fax stb.) egyszerűsítésével,
- az Interneten keresztül történő kommunikáció ösztönzésével.

Minél több üres álláshely feltárása és közzététele az álláskeresők számára

- az üres álláshelyeknek a közvetíthetőség első napján történő közzétételével az Interneten,
- az állásbejelentés folyamatos ösztönzésével, minél több üres álláshely feltárásával,
- gyors információnyújtással a munkaadók által bejelentett állásokról.

A munkaadó és az álláskereső közvetlen kapcsolatfelvételének segítése, az elhelyezkedési esélyek növelése, továbbá a munkaerőigény minél rövidebb idő alatt történő kielégítése.

Az internetes állásbejelentés folyamata

Az internetes állásbejelentés az új munkaerőigény-bejelentőlap alapján történik a 2. folyamatábra szerint. A munkaerőigény-bejelentőlap és az önéletrajz adatmezői kapcsolódnak egymáshoz.

1. A munkaadó döntése

Az állásbejelentés folyamatának első lépése a munkaadó önkéntes szándékának és közreműködésének kifejezésre juttatása a munkaerőigény-bejelentés Interneten történő közzétételével.

2. Regisztráció az ÁFSZ portálon

Munkaerőigény-bejelentőlapot csak az ÁFSZ portálon bejegyzett munkaadó tölthet ki. A regisztrációval tagja lesz az információs rendszernek, azaz regisztrációs számot kap, felelősséget vállal a megadott adatok hitelességéért, továbbá lehetőséget kap üres álláshely bejelentésére, módosítására és törlésére.

3. A munkaerőigény-bejelentőlap kitöltése, az üres álláshely bejelentése

A munkaadó az üres álláshelyet a minta munkaerőigény-bejelentőlap alapján, adatainak önálló rögzítésével végzi az Interneten keresztül. Egy bejelentőlapra csak egy munkakör adatait lehet megadni. A munkaadó a munkaerőigény-bejelentőlapot az Interneten vagy e-mailen keresztül eljuttatja a kirendeltségre.

4. Az adatok ellenőrzése

A kirendeltségi moderátor ellenőrzi a munkaadó által megadott adatokat. Az üres álláshely csak ezután kerül be az állások nyilvántartási rendszerébe. A munkaadó bejelentett állásajánlatai az elfogadást követő napon megjelennek az ÁFSZ portálon. Az adatok gyors ellenőrzésének és felvitelének feltételrendszerét a munkaügyi kirendeltségeken kell megteremteni.

5. Az üres álláshely adatainak gondozása, aktualizálása, érvényessége, törlése

A munkaadó a saját regisztrációs számával az ÁFSZ portálra történő bejelentkezést követően bármikor módosíthatja a rögzített adatokat. Az üres álláshely betöltése után törölheti az állásokat. Amennyiben nem törli vagy érvényteleníti az adatokat, az állásbankban mindaddig szerepel az üres álláshely, amíg az érvényességi határideje le nem jár. Ez a munkaadó által megadott dátum, de legfeljebb hatvan nap.

Az állásbank információit minden felhasználó és az ÁFSZ minden munkatársa elérheti. Az üres álláshely adatai összhangban vannak az önéletrajz adataival (adatmezők, kódok stb.). Az internetes állásbejelentés bevezetésekor a vállalati kapcsolattartás részévé kell tenni az egyéni vagy csoportos konzultáció lehetőségét az új technikát megismerni kívánó munkaadók számára.

Keresési és kapcsolat-felvételi lehetőségek

Az önéletrajzbankban és az állásbankban minden felhasználó végezhet keresést, és a keresés eredménye alapján közvetlen kapcsolatfelvételt kezdeményezhet.

A munkaadó

- Az általa rögzített állások adatai között megjelölheti azokat a szempontokat (pl. iskolai végzettség, szakképzettség), amelyeket elvár az állás betöltőjétől, és ezek szerint kikeresheti azokat az önéletrajzokat, amelyek megfelelnek az általa megadott feltételeknek.
- A munkaerőigény bejelentéstől függetlenül, tetszőleges keresési szempontok alapján is végezhet keresést az önéletrajzbankban.
- A kiválasztott önéletrajzok alapján közvetlen kapcsolatfelvételt kezdeményezhet, vagy a megfelelő önéletrajzokat további elemzés, szűrés stb. céljából kinyomtathatja.
- Feladata a visszajelzéseket figyelni, és az önéletrajz írójával a kapcsolatot tartani.
- Az általa kiválasztott önéletrajzhoz kapcsolhat egy levelet, melyben értesítést küldhet az állás-kereső által megadott címre (pl. az állás-kereső e-mail címére). Amennyiben a munkaadó több önéletrajzot is megfelelőnek talál, lehetősége van arra, hogy csoportos értesítést küldjön, és egyszerre több állás-keresővel is kapcsolatfelvételt kezdeményezzen.
- A keresési feltételeket elmentheti, és az önéletrajzbankba később bekerülő, a megadott feltételeknek megfelelő önéletrajzról egy általa meghatározott e-mail címre automatikus értesítést kaphat.

Az állás-kereső

- Önéletrajzában megjelölheti azokat a jellemzőket (iskolai végzettség, szakképzettség stb.), amelyek alapján állást szeretne találni. E feltételek szerint keres az állásbankban, és amennyiben megfelelőt talál, a kiválasztott álláshoz kapcsolhat egy válaszlapot. Ezzel értesítést küldhet a munkaadó címére (pl. a munkaadó e-mail címére), és az Interneten keresztül azonnal továbbíthatja önéletrajzát a munkaadónak egy kísérő levéllel (az ún. motivációs levéllel) együtt.
- A keresési feltételeket elmentheti, és a későbbiekben az állásbankba bekerülő, a megadott feltételeknek megfelelő állásról e-mail címére automatikus értesítést kaphat.
- Feladata a visszajelzéseket figyelni, illetve megfelelő állásajánlat esetén felvenni a kapcsolatot a munkaadóval.

A teljes öninformációs szolgáltatási rendszer

A szolgáltatási modell középpontjában az Internet-alapú öninformációs rendszer fejlesztése áll. A teljes rendszer az ÁFSZ portálon keresztül az alábbi szolgáltatásokhoz nyújt hozzáférési lehetőséget a foglalkoztatási szolgálat teljes ügyfélköre (álláskeresők, munkaadók, egyéb együttműködő partnerek, ÁFSZ munkatársai) számára

- új ügyfél önálló adatfelvitele
- internetes állásbejelentés és az üres állások elhelyezése az állásbankban
- internetes önéletrajz készítése és elhelyezése az önéletrajzbankban
- információs rendszerek és keresési lehetőségek az ÁFSZ portálon keresztül
- álláskeresés
- önéletrajz-keresés
- képzéskeresés
- támogatási rendszerek
- tájékoztatási rendszerek
 - az ÁFSZ szolgáltatásai (munkaközvetítés, tanácsadás a regisztráció igénybevételének lehetőségéről, munkaerő-kölcsönzés, katalógusok stb.)
 - munkáltatók adatai
 - az ellátások és az ellátórendszer működése
 - országos, megyei és helyi munkaerő-piaci programok
 - a foglalkozások bemutatása, valamint az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges egészségügyi követelmények
 - a munkavállalási engedélyek kiadásának rendje
 - a polgári szolgálat ügyintézésének rendje
 - az AM könyvvel történő foglalkoztatás, munkavállalás lehetőségei
 - aktuális pályázati lehetőségek
 - munkaerő-piaci információk és statisztikák
 - munkaerő-piaci helyzetkép és egyéb munkanélküliséggel összefüggő mutatók
 - munkaerő-piaci prognózisok előrejelzések, felmérések
 - az ÁFSZ tevékenysége és szervezete, szervezeti egységei
 - a munkaügyi központok portáljai
 - publikációk, események
 - gyakran feltett kérdések és válaszok

- nyomtatványok, iratminták nyomtatási lehetősége.

Interneten keresztül elérhető egyéb szolgáltatások

Általános információs és keresési lehetőségek

- Álláskeresés (www.allas.lap.hu),
- képzéskeresés (www.felnottkepzes.lap.hu).

Tájékoztatási rendszerek

- A képzések tartalma és a végzettséggel betölthető munkakörök leírása (www.om.hu),
- pályaismertető rövidfilmek a foglalkozásokról (www.npk.hu),
- iskolai rendszerű középiskolai és felsőfokú képzések (www.npk.hu).

További lehetőségek

- Nyomtatható és elektronikus formában elérhető álláskeresési technikák,
- pályaválasztási információk (pályaválasztási projektek eredményei, pl.: epalya.hu),
- adott szakképesítéssel betölthető foglalkozások megtekintése,
- képző intézmények számára tanfolyam-megjelenési lehetőség, a tanfolyam bejelentése,
- magán-munkaközvetítői, munkaerő-kölcsönzői engedéllyel rendelkező szervezetek katalógusa.

IV.2.1.4 Előfeltételek az öninformációs rendszer működéséhez

Az új szolgáltatási modell sikerének alapvető meghatározója az Internet-alapú információs rendszer és ezen belül kiemelten az önéletrajz- és állásbank hatékony működése. A rendszer bevezetéséhez az alábbi előfeltételek szükségesek:

- Az új kód- és adatstruktúra harmonizálása az ÁFSZ által jelenleg használt adatstruktúrával.
- A jelenlegi kódrendszer felülvizsgálata és korszerűsítés.
- Az üres álláshelyek és az önéletrajzok adatmezői közötti közvetlen kapcsolat megteremtése, és a keresési lehetőségek létrehozása.
- A központi munkáltatói adattörzs működése.
- A szükséges tárgyi infrastruktúra és feltételrendszer megteremtése (hardverek, szerverek, megfelelő sávszélesség stb.).

- Az új munkaerőigény-bejelentőlap bevezetése (rendeletmódosítás).
- Az ÁFSZ portál stabil működése.

A végrehajtási terv (V. fejezet) részletebben is rögzíti ezen feladatokat. Az új szolgáltatási modell különböző elemeinek bevezetése az előfeltételek biztosításának függvényében, lépcsőzetesen történik.

IV.2.2 Rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentés

Az állásközvetítés szempontjából alapvető fontosságú tudni, hogy egy adott munkaügyi kirendeltség vonzáskörében lévő munkáltatók milyen létszám-gazdálkodási tervek szerint tevékenykednek a következő negyedévben. Ezen információkhoz egy rövid, gyakorlatias megközelítésű felmérés elvégzésével juthatunk hozzá. A már jól ismert munkaerő-piaci prognózis mellett, illetve annak kiegészítésére elsősorban azokat a kis és közepes méretű munkáltatókat kívánjuk a negyedéves, rövid távú felmérés keretében megkeresni, akik nem vesznek részt a prognózis adatfelvételében.

IV.2.2.1 A rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentés célja

A rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentéssel helyi és megyei szinten, negyedéves periódusokban, gyors, naprakész információkat gyűjthetünk a munkáltatók létszám-gazdálkodási tervéről, és elősegíthetjük az üres álláshelyek sikeres feltárását, közzétételét.

IV.2.2.2 A rövid távú munkaerő-gazdálkodási bejelentés folyamata

A munkaerő-gazdálkodás adatlap kiküldése

A munkaerő-gazdálkodási adatlap (3. melléklet) negyedéves periódusokat ölel fel. Az adatlapot elektronikus formában, az Interneten keresztül elérhetővé tesszük a negyedév első napján. Erről az internet-hozzáféréssel rendelkező munkáltatókat értesítenie kell. Az elektronikus eléréssel nem rendelkező munkáltatóknak azonban postai úton is megküldhető az adatlap. Egy munkáltató egy adatlapot kap.

A munkaerő-gazdálkodási adatlap kitöltése az Interneten

A munkaerő-gazdálkodási adatlap csak a legfontosabb alapinformációkat tartalmazza. Kitöltése legfeljebb tíz percet vesz igénybe, különösen a száz fő alatti munkáltatók esetében.

A munkaerő-gazdálkodási adatlap negyedéves időszakra szól, tehát a kitöltés időpontja rendkívül fontos, mert ennek a felmérésnek a gyorsaság az egyik erőssége. Az adatlapot a munkáltató elektronikus úton, vagy (az elektronikus levelezés feltételrendszerének hiányában) postai úton küldi vissza a kirendeltségnek. Az adatlapot, a negyedévet követő első két héten belül kell kitölteni.

A munkáltató belép az ÁFSZ portálra, megadja a felhasználói nevét és regisztrációs számát, jelszavát.

Az adatlap négy kérdéscsoportból áll.

1. Jelenlegi létszámadatok

Az első kérdéscsoport a munkáltató létszámadatait tartalmazza, amelyet értelemszerűen kell kitölteni.

2. Munkakörök

A második kérdéscsoport arra vonatkozik, hogy mely foglalkozások, munkakörök kerültek betöltésre, vagy melyekben volt létszámcsökkentés. A munkakörök beazonosítása egy felkínált listából történhet, amely egyszerűsíti a kitöltést.

3. A következő negyedéves időszak létszámadatainak várható változása

A harmadik kérdéscsoport a következő negyedévben alkalmazásra vagy leépítésre kerülő munkavállalók létszámadatait tartalmazza. A keresést itt is egy lenyíló, felkínált lista segíti. A megadott adatok számszaki ellenőrzése automatikus, az eltéréseket hibaüzenetet jelzi.

4. Igényelt szolgáltatások

A negyedik kérdéscsoport a kirendeltség és a megyei munkaügyi központ által nyújtott rendszeres szolgáltatásokat mutatja. Ebben a kérdéscsoportban jelezheti a munkáltató, hogy milyen munkaügyi szolgáltatásokat igényel. Ezek az információk a vállalati kapcsolattartók számára jelentenek alapvető segítséget munkájuk elvégzéséhez.

A munkaerő-gazdálkodási adatlap postai visszaküldése, feldolgozása

Az adatlapot a munkáltató visszaküldi a kirendeltségnek. A kirendeltség a negyedév első hónapjának végéig (két hét alatt) feldolgozza a beérkezett adatokat, hogy a hó végére a helyi és megyei szintű előrejelzések elkészülhessenek.

A létszámadatok feldolgozása lehetőséget ad arra, hogy figyelemmel kísérjük az egyes térségekben tevékenykedő munkáltatók foglalkoztatási adatait. Ez az előző negyedéves adatokkal való összehasonlítást is szolgálja.

A negyedév végi létszámadat azt a szándékot tükrözi, hogy az adott munkáltató bővíti, megtartja vagy csökkenti a létszámát. Ebből látni lehet a következő negyedév végén várható foglalkoztatási szintet. Az egy évvel későbbre prognosztizált létszám a távlati elképzelésekre utal és kifejezi, hogy a munkáltató helyzete saját elképzelése szerint milyen az adott munkaerőpiacon. Az előző időszakban felvettek száma arról tájékoztat, hogy milyen mozgás volt a munkáltatónál, a következő negyedévi felmérésnél viszont összehasonlítási alap a terv és a tényadatok tekintetében.

A munkakörökre vonatkozó kérdéscsoportban megadott információk az egyes munkakörökben megjelenő hiányt, illetve többletet jelzik. Ezekből az adatokból lehet következtetni arra, hogy az adott munkakörökben milyen a kereslet a munkanélküliek iránt, illetve elbocsátás esetén mely munkakörökben, várhatóan mekkora túlkínálat keletkezik.

A megjelölt szolgáltatások abban segítik a kirendeltséget és a munkaügyi központot, hogy a munkáltatók tényleges igényeinek megfelelően alakíthassák ki negyedéves tevékenységüket.

Rövid távú munkaerő-gazdálkodási jelentés készítése

A rövid távú, negyedéves munkaerő-gazdálkodási jelentéseket a felmérés kiértékelését követően a megyei munkaügyi központ készíti el. Az elkészült megyei szintű elemzést a Foglalkoztatási Hivatal is megkapja. A jelentés felépítése a kirendeltségi körzetenként begyűjtött adatokra épül, és ennek megfelelően mutatja be a legfontosabb várható változásokat, trendeket.

A rövid távú munkaerő-gazdálkodási jelentés felépítése:

1. Előrejelzés a megyei munkaerő-piaci folyamatokra

- Az elmúlt három hónap számszaki adataiból levezetett tények.
- A jelenlegi helyzet bemutatása.

- A következő három hónap várható trendjei.
- Az egy év múlva várható trendek.
- Mit tett a munkaügyi központ az elmúlt három hónapban a kitűzött célok eléréséért?
- Összesített adatok a be nem töltött foglalkozásokra vonatkozóan.
- Összesített adatok a túlkínálatti foglalkozásokra.
- A legfontosabb megyei célkitűzések a következő negyedévre.

2. Kirendeltségi szintű jelentések

- Az elmúlt három hónap számszaki adataiból levezetett tények.
- A jelenlegi helyzet bemutatása.
- A következő három hónap várható trendjei.
- Az egy év múlva várható trendek.
- Mit tett a kirendeltség az elmúlt három hónapban a kitűzött célok eléréséért?
- Összesített adatok a be nem töltött foglalkozásokra vonatkozóan.
- Összesített adatok a túlkínálatti foglalkozásokra.
- A legfontosabb kirendeltségi célkitűzések a következő negyedévre.

A rövid távú munkaerő-gazdálkodási jelentésben szereplő információkról a megyei munkaügyi tanácsot is rendszeresen tájékoztatni kell.

IV.2.3 A profiling módszer

IV.2.3.1 A profiling célja

A profiling (kategorizálás) módszer arra szolgál, hogy megkönnyítse azon személyek korai beazonosítását, akik nagy valószínűséggel fél éven túl sem tudnak elhelyezkedni. A profiling rendszer egy statisztikai módszeren alapul, amellyel ki lehet mutatni azokat a jellemzőket, amelyek alapján a legnagyobb a kockázata a tartós munkanélkülivé válásnak.

IV.2.3.2 A profiling eszközszerkezere

Az új szolgáltatási modellben a kategorizálás az alábbi három lépésből áll:

1. A munkanélküli ügyfél adatainak rögzítése, áttekintése. Ebből az áttekintésből alakulnak ki az első benyomások arról, hogy vajon van-e esélye az ügyfélnek nem támogatott állásba való elhelyezkedésre.
2. A statisztikai valószínűségi modell segítségével az egyén adatait összehasonlítják a már hosszú ideje állás nélkül levők adataival a helyi munkaerő-piaci körülmények figyelembe vételével. Ennek a statisztikai modellnek kell előre jelezni, hogy megvan-e a veszélye annak, hogy a munkát kereső tartós munkanélkülivé válhat.
3. Az ügyfél és az ÁFSZ munkatársa közötti párbeszéd kiszélesíti a statisztikai információk felhasználásának lehetőségét. Ha a statisztikai eredmény és a felmérő interjú egyaránt arra utal, hogy jó az esélye annak, hogy viszonylag rövid időn belül munkát tud vállalni az ügyfél, az önkiszolgáló rendszerhez irányítják. Abban az esetben, ha a hosszú távú munkanélküliség veszélye valóban fennáll, más intézkedéseket kell tenni (a magyar törvények és jogszabályok keretein belül) annak érdekében, hogy az ügyfél ne váljon tartós munkanélkülivé.

IV.2.3.3 A profiling folyamata

A profiling első lépésében az ügyfél adatait visszük fel az adatbázisba. A statisztikai vizsgálat lehetséges szempontjai az alábbi adatok lehetnek²

- életkor,
- iskolai végzettség,
- megváltozott munkaképesség,
- egészségi korlátozó tényezők,
- nem,
- szakképzettség,
- lakóhely,
- gyakorlati idő a keresett foglalkozásban,
- elhelyezkedési nehézség oka.

² Miután a módszer jelenleg fejlesztés alatt áll, elképzelhető az alábbiaktól eltérő adatok számbavétele is.

A következő lépésben az adatokat a program megvizsgálja, és kijelzi a képernyőre, hogy a személy várhatóan tartós munkanélkülivé válhat vagy nem.

A harmadik lépés az ügyintéző személyes benyomásain, illetve azokon a körülményeken alapul, amelyek a beszélgetés során kerülnek felszínre. Tehát a profiling eredményét az ügyintéző az állás-keresőről kialakult személyes véleménye alapján pontosítja, és alakítja ki az ügyfél munkaerőpiacon történő elhelyezkedésének valószínűségéről végső szakmai álláspontját.

IV.2.3.4 A profiling kategóriái

A közvetítő ügyintéző a profiling módszer segítségével, a kategorizálás három lépése során az ügyfeleket – azok várható jövőbeni támogatási, szolgáltatási igénye szerint – két fő kategóriába sorolja

- önálló álláskereső ügyfelekre,
- várhatóan tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek.

Önálló álláskereső ügyfelek

Ebbe a kategóriába tartoznak azok az álláskeresők, akik reális munkaerő-piaci célokkal, annak megfelelő munkaerő-piaci értékkel, az önálló elhelyezkedéshez megfelelő motivációval rendelkeznek. Ők azok, akik az önkiszolgáló rendszerek alkalmazása révén, az ÁFSZ munkatársainak igénybevétele nélkül, vagy legfeljebb minimális segítséggel önállóan képesek megtalálni a nekik megfelelő állást. A magukat kiszolgálni képes, vagy csak kisebb segítséget igénylő álláskeresőkkel – az erőforrásokkal való takarékos gazdálkodás jegyében – nem kell együttműködési megállapodást kötnie a kirendeltség munkatársának, kivéve, ha azt jogszabály írja elő.

Várhatóan tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek

Ez a kategória további két csoportra bontható.

1. Azon álláskeresők, akik elhelyezkedéséhez szükség van segítségre, és akik az ÁFSZ támogatásával, szolgáltatásaival visszavezethetők a munkaerőpiacra. Velük együttműködési megállapodást kell kötni.
2. Azok az álláskeresők, akik nem rendelkeznek eladható, piacképes munkavégző-képességgel, jelentős mértékben elveszítették munkaerő-piaci értéküket vagy sohasem rendelkeztek azzal,

és nagy valószínűséggel az ÁFSZ eszközei és szolgáltatásai révén belátható időn belül nem tudnak visszakerülni az elsődleges munkaerőpiacra. Ezek az ügyfelek csak hosszabb idő alatt, speciális, a foglalkoztathatóságukat javító, pl. tranzit foglalkoztatási programmal, illetve egyéb a munkavállalást akadályozó tényezők kiküszöbölésére irányuló alternatív munkaerő-piaci szolgáltatások igénybevételével válhatnak alkalmassá arra, hogy a fent említett első csoportba vagy az első kategóriába kerüljenek.

IV.2.4 Együttműködési megállapodások

Az álláskereső és a kirendeltség között létrejött – az ügyfél és az ügyintéző által aláírt – írásbeli megállapodás, amelyben a felek meghatározzák azon lépéseket, amelyek elősegítik az ügyfél munkaerőpiacon történő bennmaradását, a munkaerőpiacra történő be-, illetve visszakerülését.

IV.2.4.1 Az együttműködési megállapodás célja

Az ügyfelekkel azért kötünk együttműködési megállapodást, hogy megkönnyítsük álláshoz jutásukat, illetve a munkába helyezés szempontjából legcélravezetőbb eszközök, támogatások, programok, szolgáltatások közös meghatározásával nyomon kövessük munkakeresési „életútjukat”.

IV.2.4.2 Az együttműködési megállapodás célcsoportjai

Azon munkanélküliként nyilvántartott, és a szolgáltatás igénybevétele céljából adatai nyilvántartásához hozzájáruló ügyfelek csoportja, akik elhelyezkedését akadályozó tényező a munkaügyi szervezet hatáskörébe tartozó eszközökkel (támogatásokkal, szolgáltatásokkal) kezelhető, vagy a munkaerő-piaci szervezet által felajánlható – együttműködő partnerei közreműködésével biztosítható – komplex szolgáltatási körbe bevonható. Elsődleges célcsoport a tartós munkanélküliként nyilvántartott vagy a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek csoportja.

A jelenleg hatályos jogszabályok alapján kötelező együttműködési megállapodást kötni

- a pályakezdő munkanélküliként nyilvántartott, vagy

- az intenzív álláskeresői támogatás igénybevétele céljából együttműködő, vagy
- az álláskeresőt ösztönző juttatás (ÁKJ) igénybevétele céljából kiemelt együttműködést vállaló ügyfelekkel.

IV.2.4.3 Az együttműködési megállapodás három formája

Az együttműködési megállapodásnak a kiemelt célcsoportoknak megfelelően az alábbi három formája van.

1. Általános együttműködési megállapodás

A tartósan munkanélküli, illetve a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek és a pályakezdő munkanélküliek számára (4. melléklet).

2. Együttműködési megállapodás az intenzív álláskeresői támogatására

Az intenzív álláskeresői támogatás céljából együttműködő ügyfelek részére.

3. Együttműködési megállapodás az álláskeresőt ösztönző juttatás igénybevételére

Kiemelt együttműködést vállaló ügyfeleknek.

Egy ügyféllel egy időben csak egy együttműködési megállapodás köthető.

IV.2.4.4 Az együttműködési megállapodások tartalma

Az általános együttműködési megállapodás

Ez az együttműködési megállapodás az alábbiakat tartalmazza

- az ügyfél személyes adatait, azonosítóját, ügyintézőjének nevét, státuszát;
- az ügyfél helyzetének bemutatását (személyes és szakmai profilját, érdeklődését, elképzeléseit);
- a közvetítővel való beszélgetés során meghatározott tervet;
- a terv megvalósítása érdekében mindkét fél számára meghatározott feladatokat;
- a következő megbeszélés adatait (időpontját, helyszínét, ügyintéző nevét), keltezését és az aláírásokat.

Az általános együttműködési megállapodás keretein belül együttműködő ügyfeleknél, az ügyfél státuszának megváltozása esetén az együttműködési megállapodást módosítani kell. Például, amennyiben az ügyfél az együttműködési megállapodás megkötését követően emelt szintű együttműködést vállal, a további időszakra vonatkozóan az álláskeresést ösztönző juttatás igénybevételeire szolgáló együttműködési megállapodást kell vele megkötöni.

A tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek esetében a közvetítő a kategorizálást követő interjú során feltárja az ügyfél elhelyezkedését akadályozó tényezőket. Ezen tényezők, valamint az ügyfél profilja, elhelyezkedési tervei, továbbá a kirendeltség munkaerő-piaci jellemzői ismeretében, amennyiben a rendelkezésre álló támogatási vagy szolgáltatási eszközrendszer elősegítheti az ügyfél mielőbbi elhelyezkedését, a közvetítő felajánlja az együttműködési megállapodás megkötésének lehetőségét.

Az együttműködési megállapodást akkor kell megkötöni, amikor a közvetítő megállapítja, hogy az ügyfél önálló álláskeresésre nem alkalmas, számára valamilyen aktív eszköz vagy szolgáltatás biztosítása szükséges.

A pályakezdő ügyfelekkel a nyilvántartásba vételük időpontjában kötjük meg az együttműködési megállapodást.

Az intenzív álláskeresés céljából megkötött együttműködési megállapodás

Az általános együttműködési megállapodáshoz hasonló információkat tartalmazza (személyes adatok, az ügyfél helyzete, megvalósítási terv, a következő megbeszélés időpontja stb.). Ebben az együttműködési formában, a megállapodásban meghatározott tevékenység (a megvalósítási terv) az intenzív álláskeresés.

Az ügyfél feladatai között fel kell tüntetni az intenzív álláskeresésben történő részvételének módját, a cél elérése érdekében kifejtendő tevékenységeket, továbbá a feladatának ellátásához igénybe vehető szolgáltatásokat. Az együttműködési megállapodásban rögzíteni kell azoknak a munkáltatóknak az adatait is, amelyek felkereséséhez kapcsolódóan az ügyfél a helyközi utazási költségek megtérítését kér(het)i.

Az együttműködési megállapodást a támogatás megállapítását megelőzően kell megkötöni. Az álláskeresést ösztönző juttatás igénybevétele céljából megkötött együttműködési megállapodás a kiemelt együttműködést vállaló ügyfelekkel köthető meg. A megállapodás tartalmát a 7/2003. (VI. 12.) FMM rendelet szabályozza.

Ezen együttműködési megállapodás megkötésének időpontja az ügyfél részére megállapított munkanélküli-ellátás időtartamától, a munkanélküli-járadék 90–180. napja között köthető meg.

Amennyiben az álláskereső is vállalja az együttműködési megállapodással járó kötelezettségeket, a megállapodás megköthető. Mindhárom megállapodás a megfelelő adatmezők kitöltése után kinyomtatható. A megállapodást az ügyfél és a közvetítő írja alá.

Célok és tevékenységek meghatározása

Az együttműködési megállapodás alkalmas arra, hogy általa a foglalkoztatottá váláshoz, mint végső célhoz vezető rész cél(ok) is meghatározásra kerüljenek.

Az együttműködési megállapodás biztosítja annak a lehetőségét is, hogy munkaviszonyon kívüli foglalkoztatási forma kerüljön meghatározásra, amennyiben annak támogatása aktív munkaerőpiaci eszközzel támogatható (pl. önfoglalkoztatóvá válás).

Az együttműködési megállapodásban meghatározott rész cél(ok) lehet(nek) képzési vagy foglalkoztatási cél(ok). Amennyiben a rész célok megvalósulása ellenére sem sikerült az ügyfélnek elhelyezkednie, támogatott foglalkoztatásba történő bevonást kell rész célként megjelölni. Ez akkor indokolt, amikor az ügyfelet munkabér vagy annak járulékai átvállalására irányul támogatásba kívánjuk bevonni.

Nyomon követés

Az együttműködési tervben meghatározott tevékenységek értékelése a közvetítő és az ügyfél által közösen meghatározott időpontban történik. A szóbeli értékelés során az együttműködési megállapodásban foglaltak módosítására, kibővítésére is van lehetőség. Az együttműködési megállapodást módosítani kell, amennyiben az ügyfél státusza, a megállapodásban meghatározott tevékenység(ek), az ügyfél vagy a közvetítő feladatai, illetve a kirendeltség vállalása megváltozott. Az együttműködési megállapodás módosított változatát ki kell nyomtatni, és újra alá kell írni.

Amennyiben módosítás nem történik, a közös, szóbeli értékelés eredményét egy értékelőlapon (5. melléklet) kell meghatározni és rögzíteni. Az értékelőlap tartalmazza a következő értékelő megbeszélés időpontját, helyét és az ügyintéző nevét is. Az értékelés időpontja a kitűzött rész cél(ok) figyelembevételével határozható meg, kivéve az álláskeresőt ösztönző juttatás igénybevétele céljából kiemelt együttműködést vállaló ügyfelek csoportja esetén, akiknél az ér-

tékelés havonként kötelező. Az értékelőlapot a kitöltés után ki kell nyomtatni, és mindkét félnek alá kell írni. Aláírás után az értékelőlap egy példányát az ügyfél megkapja.

Lekérdezhetőség

Az együttműködési megállapodásban rögzített adatok bármikor lekérdezhetőek. A rendszer lehetőséget biztosít előre beállított szempontok szerinti, illetve általános lekérdezésre is.

Ütemező program

Az időpontok meghatározásánál az ütemező programot használjuk, melynek segítségével a kirendeltség valamennyi munkatársához, bármely munkatárs időpontot tud adni. Az ütemező program lehetőséget teremt továbbá a meghatározott munkakörben tevékenykedő munkatársaknak arra, hogy betekintést nyerjenek kollégáik munkájába. Láthassák mikor elfoglaltak, mikor tudnak az ügyfelek rendelkezésére állni, és ennek megfelelően bejegyezhessenek egymás naptárába tevékenységeket, illetve azoknak az ügyfeleknek a nevét, akikhez a tevékenységek kapcsolódnak.

A feladatütemezés során az időpont meghatározásakor lehetőség szerint figyelembe kell venni az ügyfél részére már előre bejegyzett jelentkezési időpontokat. A későbbi bejegyzéseknek igazodniuk kell a korábbi bejegyzéskor megjelölt időpontokhoz. Az ügyfél számára személyes megjelenés céljából korábban megjelölt időpont a későbbiek során módosulhat, ebben az esetben az ügyfelet értesíteni kell, hogy jelentkezési időpontja megváltozott.

Elemzés

Az elemzés lehetővé teszi az együttműködési megállapodásokban meghatározott feladatok csoportosítását. A csoportosítás segítségével biztosítható, hogy az ügyfelekből azonos szolgáltatásra, képzésre jelentkező ügyfélcsoportot alakíthassunk ki. Ez elősegíti a képzések, szolgáltatások mielőbbi megszervezését.

Az együttműködési megállapodás elemzési funkciója lehetővé teszi továbbá, hogy az együttműködési megállapodásokban rögzített (rész)célok és feladatok kiinduló pontot szolgáltatassanak a vezetői döntésekhez.

Az együttműködési megállapodás érvényességének megszüntetése

Az együttműködési megállapodás a munkanélküli nyilvántartásból való törlésével és a törlés okának feltüntetésével automatikusan érvényességét veszti. Amennyiben a munkanélküli nyilvántartásból történő törléséről rendelkező határozatot visszavonják, az együttműködési megállapodás ismételten érvényessé tehető és aktualizálható.

Az együttműködési megállapodás az ügyfél együttműködésének hiányában a közvetítő ügyintéző kezdeményezésére az értékelést követően megszüntethető. Kivéve az álláskeresést ösztönző juttatás igénybevétele céljából megkötött együttműködési megállapodást, melyre külön szabályok vonatkoznak.

A szolgáltatás igénybevétele céljából nyilvántartott ügyfelek esetében, amennyiben az ügyfél elhelyezkedik, az együttműködési megállapodás célja teljesül, vagy az ügyfél nem kívánja az ÁFSZ szolgáltatásait a továbbiakban igénybe venni, az együttműködési megállapodás az értékelést követően szintén megszüntethető.

A megszünt és megszüntetett együttműködési megállapodások elektronikus archívumba kerülnek.

IV.2.5 Munkáltatói kapcsolattartás

Az új kirendeltségi modell egyik leglényegesebb eleme a munkaadókkal való szorosabb együttműködés kialakítása. A munkáltatói kapcsolattartásra épül a kirendeltségi munka. Ez határozza meg, hogy az adott munkaerőpiac állásainak mekkora hányadát birtokolja a kirendeltség és ez által a teljes ÁFSZ.

IV.2.5.1 A munkáltatói kapcsolattartás célja

A munkáltatói kapcsolattartás során minél több munkáltatóval minél intenzívebb és hatékonyabb együttműködést kell kialakítani.

IV.2.5.2 A munkáltatói kapcsolattartás folyamata

Bemutakozó levél

A munkáltatót első alkalommal, egy ún. bemutatkozó levélben (6. melléklet) keressük fel, amelyben röviden szólunk az ÁFSZ szolgáltatásairól, és felajánljuk az együttműködés lehetőségét, megjelenítve ennek várható előnyeit. A levélben visszajelzést kérünk arra vonatkozóan, hogy a munkáltató kíván-e személyesen találkozni munkatársunkkal, és tájékoztatást kapni a lehetséges együttműködési formákról.

A munkáltatók felkeresése

A bemutatkozó levélre visszaérkező válaszok alapján lehet megtervezni az új munkáltatók látogatását. Az első látogatás alkalmával fel kell ajánlani

- a munkáltatói adatbázisba való belépés lehetőségét, mint további kapcsolat alapját, feltételét;
- a rövid távú munkaerő-gazdálkodási előrejelzésben való részvétel lehetőségét és előnyeit;
- az állásajánlat önálló felvitelét az ÁFSZ állásadatbázisába;
- amennyiben a munkáltatónak kb. egy éves távlatban látható munkaerő-kereslete lesz vagy van, akkor a szolgáltatási megállapodás lehetőségét.

Az első látogatás alkalmával meg kell állapodni a kapcsolattartás gyakoriságában, módjában, a kapcsolattartók személyében. Az első látogatásról rövid emlékeztetőt (7. melléklet) kell készíteni.

Kapcsolattartás

A munkáltatói kapcsolattartás során a folyamatosságra kiemelten kell törekedni. Adott munkáltatókkal adott vállalati kapcsolattartó működik együtt. A kirendeltség vezetője lehetőség szerint olyan vállalati kapcsolattartót jelöljön ki, aki tisztában van a munkáltató tevékenységével, és partner tud lenni a munkáltató által felvetett problémák megoldásában. A kapcsolattartást nem kell feltétlenül személyes látogatás formájában végezni, történhet e-mailen, munkáltatói fórumok szervezésével, illetve telefonon keresztül is. A rendszeres személyes kontaktus azonban elengedhetetlen.

A munkáltatói kapcsolattartás tervezésére, nyilvántartására, ütemezésére olyan informatikai programot kell biztosítani, amelyben naprakészen követhetők az események, igények, ígéretek, beleértve az szolgáltatási megállapodás tartalmát is.

Szolgáltatási megállapodás

A munkáltatókkal kötendő megállapodásra vonatkozó mintát a 8. melléklet tartalmazza. A szolgáltatási megállapodás jelentősége abban áll, hogy rögzíti az együttműködés kereteit, mindkét fél számára világos tartalmat ad a vállalt kötelezettségekről, és az évenkénti kiértékelés kapcsán felszínre kerülhetnek azok a hiányosságok, amelyek nem a megállapodásban rögzítettek szerint valósultak meg. Célszerű, hogy a szolgáltatási megállapodást a kirendeltségvezető és a munkáltató első számú vezetője kösse meg, amelyről a helyi média is tájékoztatást adhat.

IV.2.6 A kirendeltség felépítése, főbb funkciói

IV.2.6.1 A Kirendeltség felépítése

Az új szolgáltatási modell szerint működő kirendeltségeket úgy kell kialakítani, hogy a két fő ügyfélkör, az álláskereső és a munkáltatók igényeinek minél teljesebben megfeleljen.

Mit várnak az álláskereső?

- Több és jobb álláslehetőséget,
- kevesebb várakozási időt,
- több szolgáltatást,
- több és részletesebb információt,
- öninformálódási lehetőséget.

Mit várnak a munkáltatók?

- Rendszeres információkat a munkaerő-piaci folyamatokról,
- rendszeres tematikus kapcsolattartást,
- internetes szolgáltatások szélesítését,
- rendszeres tájékoztatást a munkaerőpiacra vonatkozó jogszabályokról,
- rendszeres tájékoztatást a szolgáltatásokról, a munkaerő-piaci helyzetről.

A kirendeltségi tevékenység fő célkitűzései

- A lehető legtöbb információ biztosítása,
- a munkáltatói kapcsolattartás megújítása, az álláshelyek számának növelése,
- a munkaerőigények minél jobb kielégítése,
- a tartós munkanélküliség kialakulásának megelőzése,
- hatékonyabb és gyorsabb feladatellátás.

A kirendeltség fő funkciói

1. Szolgáltatási tevékenység

- Információ – öninformáció,
- közvetítés,
- aktív eszköz alkalmazása,
- kapcsolattartás (álláskeresőkkal és munkaadókkal),
- tanácsadás.

2. Hatósági tevékenység

- Ellátások,
- aktíveszköz-támogatások adminisztrációja.

Az új kirendeltségi modell fő funkciói

- (Ön)információ,
- közvetítés (munkáltatói kapcsolattartás, aktív eszköz alkalmazása),
- tanácsadás (pályaválasztási és pályaeorientációs, munkavállalási, rehabilitációs, álláskeresői, pszichológiai, képzési stb.),
- ellátási ügyintézés,
- aktíveszköz-ügyintézés,
- az internetes állásajánlatok felülvizsgálata.

A kirendeltség szervezeti felépítését a 3. folyamatábra mutatja.

IV.2.6.2 Munkakörök

Információs munkatárs

- Általános információs feladatok az információs pultnál,
- az ügyfelek irányítása és tájékoztatása a kioszkoknál,
- segítségnyújtás az öninformációhoz,
- az önéletrajz- és állásbank működésével összefüggő információs feladatok,
- álláskeresői tréningek szervezése (esetleg külső erőforrások bevonásával).

Közvetítő

- Első interjú (különválasztva az első adatfelvételtől) a hozzá ütemezett álláskeresőkkal, kategorizálás (profiling),
- az esetleges járadék-megállapításhoz szükséges első közvetítési kísérlet és annak dokumentálása,
- közbenső interjú,
- munkaerő- és állásközvetítés,
- együttműködési megállapodások megkötése, azok megvalósításának elősegítése, nyomon követése,
- együttműködés intézményekkel, civil szervezetekkel az ügyfél szociális és egyéb problémáinak megoldása érdekében,
- keretgazdálkodás (az együttműködési megállapodásokban foglaltak megvalósításával összefüggésben döntési jogkör szükséges támogatásokról, képzésekről stb.),
- munkáltatói kapcsolattartás.

Az egyes funkciókhoz rendelt feladatok

A személyes ügyfélkör kialakítása és gondozása a közvetítői feladatkörben nagyon fontos követelmény. A közvetítői feladatokat a kirendeltség munkatársai látják el a kirendeltségen kialakított rotációs rendszerben. A közvetítőnek feladatai ellátásához pontos és világos cél- és feladatmeghatározásra, kompetenciára, erőforrásokra, szervezeten belüli és azon kívüli együttműködő

partnerekre, döntési hatáskörre, a hatáskörhöz felelősségvállalási képességre, valamint feladatai ellátását támogató informatikai eszközökre és programokra van szüksége.

Munkáltatói kapcsolattartás

- A kapcsolattartás, a kapcsolattartás dokumentálása,
- az állásbejelentések fogadása, illetve rögzítése,
- a bejelentésekre való közvetítések figyelése, áttekintése, szükség esetén ösztönzése,
- a 3-4 héten át betöltetlen álláshelyek problematikájának tisztázása, a munkáltatóval való egyeztetés,
- a felmerült támogatási igények képviselete, értékelése,
- tapasztalatainak beépítése a negyedéves munkaerő-piaci helyzet kidolgozásába.

Miután a munkáltatói kapcsolattartás az egyik alappillére az új szolgáltatási modellnek, fontos, hogy megfelelő személyek végezzék ezt a munkát. A munkáltatói kapcsolattartónak állandó munkáltatói köre legyen. A munkáltatói kapcsolattartók rendelkezzenek személyes tapasztalatokkal az adott területen. A kapcsolattartás személyi állományát ki kell képezni, és gondoskodni kell a továbbképzésükről is.

Szervezetileg a munkáltatói kapcsolattartót külön említjük, de feladataik a közvetítők feladatkörén belül is megjelenhetnek.

Az Interneten érkező állásajánlatok felülvizsgálatát (moderálás) a kirendeltségvezető által erre felhatalmazott munkatárs végzi.

Tanácsadás

Az ÁFSZ által az álláskereső ügyfelek részére biztosítható tanácsadás típusú szolgáltatásokat, mint munkaerő-piaci szolgáltatásokat „A munkaerő-piaci szolgáltatásokról, valamint az azokhoz kapcsolódóan nyújtható támogatásokról” szóló 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet definiálja:

- pályaválasztási- és pályaaorientációs tanácsadás,
- munkavállalási tanácsadás,
- rehabilitációs tanácsadás,
- álláskeresői tanácsadás,
- térségi (foglalkoztatási) tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás.

Hatósági feladatok

- Az ügyfél alapadatainak felvétele,
- ellátások hatósági feladatai,
- támogatások hatósági feladatai.

Új feladatként jelenik meg az ellátási ügyintéző számára az alapadatok felvétele a munkanélküliként való nyilvántartásba vételt megelőzően. Az ellátási ügyintéző az ütemező keretprogram segítségével időpontot és helyet biztosíthat a rövididejű álláskeresési tréningre. Az új kirendeltségi modell egyéb területeken nem érinti a kirendeltség ellátási területeit.

Aktív eszköz alkalmazása

Az aktív eszközök alkalmazásával összefüggő feladatok meghatározása nem része a Phare-projekt keretében megvalósuló fejlesztési feladatoknak.

IV.2.6.3 Munkafolyamatok

Információ

Az új ügyfél, amikor első alkalommal belép a kirendeltségre, feltehetően az információs pulthoz érkezik, ahol az információs munkatárs bemutatja az öninformáció által biztosított rendszerezett információk körét, és felajánlja az ügyfél számára az önkiszolgálás lehetőségét.

Amennyiben az önálló álláskereséssel párhuzamosan az ügyfél munkanélküli nyilvántartásba vételi, valamint járadék iránti kérelmet is szeretne beadni, az ügyintéző az ütemező keretprogram segítségével az ellátási ügyintézőhöz irányítja.

Ezzel egy időben az információs munkatárs az ütemező program segítségével harminc napon belüli, a munkanélküli-járadékot megállapító határozat meghozatala előtti időpontra a közvetítőhöz ütemezheti az ügyfelet első interjúra.

Az új ügyfelek önállóan (vagy az öninformációban dolgozó munkatárs segítségével) vihetik fel az ügyfélszolgálati program személyi adatokra vonatkozó részét. Az ülőkioszkon elérhető menüpontra egy olyan oldalt nyit meg, amelyen az ügyfél által önállóan megadott adatok egy ún. átmeneti adat-

állományba kerülnek. Az ügyfél által az átmeneti adatállományban rögzített adatokat az ügyintéző ellenőrzi és szükség esetén kiegészíti. A felvitt adatok ezt követően kerülnek be az ügyfélszolgálati adatbázisba. A személyes adatok ügyfél által történő rögzítése tehát ekkor még nem jelent nyilvántartásba vételt és munkanélküliségként való regisztrációt.

A 4. folyamatábra az információs tér működését írja le.

A munkanélküli nyilvántartásba vétele

Az álláskereső ügyfél az ellátási ügyintézőnél nyújthat be munkanélküliségként való nyilvántartásba vételt, illetve munkanélküli-járadék iránti kérelmet.

Az ügyfél által önállóan felvitt személyes adatokat az átmeneti adatállományból az ellátási ügyintéző kiemeli, és az ellenőrzést, illetve kiegészítést követően a végleges adatokat az ügyfélszolgálati rendszer adatállományába helyezi. Az ellátási ügyintéző tehát az ügyfélszolgálati programban rögzíti a kérelmet benyújtó ügyfél alapadatait a járadék megállapítása céljából.

Az ellátási ügyintéző az ütemező keretprogram segítségével időpontot és helyet biztosít az ügyfél számára az első interjúra, illetve a rövid idejű álláskeresői tréningre.

Közvetítés

A közvetítő ügyintéző az első interjú során, melynek meg kell valósulnia az ügyfél kirendeltségen történő első megjelenését követő harminc napon belül, a következő feladatokat látja el

- tisztázza, hogy az álláskereső munkára kész állapotban van-e,
- az ügyfelet a profiling módszer segítségével kategorizálja.

Ezt követően az első interjú és a kategorizálás eredményétől függően az alábbi lépések lehetségesek:

- A közvetítő, valamint az ügyfél megállapodnak abban és regisztrálják, hogy az ügyfél önálló álláskeresőként a következő találkozás időpontjáig, milyen önkiszolgáló rendszereket vesz igénybe, és hogy eredményeiről, milyen formában számol be. Az ügyfél az első jelentkezést követő száznyolcvan napig tekinthető önálló álláskeresőnek.
- Amennyiben az ügyfél a tartós munkanélküliség veszélyével áll szemben, további találkozásokra van szükség, illetve együttműködési megállapodást (egyéni akcióterv) kell vele kötni.

Amennyiben az ügyfél alkalmas arra, hogy valamilyen programban részt vegyen, meg kell egyezni a komplex szolgáltatási körre vonatkozóan, s ezt az együttműködési megállapodásban rögzíteni kell.

A közvetítő a terv – profil – munkaerőpiac összhangjának hiánya esetén a tanácsadóhoz irányítja az ügyfelet. A visszatérő ügyfél fő szabály szerint mindig korábbi közvetítőjéhez kerül vissza.

Az 5. folyamatábrán a közvetítés folyamata kísérhető nyomon.

Tanácsadás

A közvetítő az első vagy a további interjút követően az ütemező keretprogram segítségével irányítja az ügyfelet a tanácsadóhoz. A tanácsadás pályaválasztási és pályaeorientációs, munkavállalási, rehabilitációs és pszichológiai területekre terjed ki. Az ügyfél a tanácsadási folyamat végéig, azaz a terv – profil – munkaerőpiac összhangjának megteremtéséig áll kapcsolatban a tanácsadóval. A tanácsadás eredményes lebonyolítása után az ügyfél az ütemező keretprogram rendszerével kerül vissza a közvetítőhöz.

A tanácsadás dokumentálása a tanácsadási programon keresztül valósul meg.

Hatósági ügyintézés

Az első adatfelvételt a nyilvántartásba vétellel egy időben az ellátási ügyintéző végezze el. Az ellátási ügyintéző az ütemező program segítségével adhat időpontot és ügyintézőnevet az első interjúra.

Az új kirendeltségi modell egyéb területeken nem érinti a kirendeltség ellátási területeit.

IV.3 A projekt további feladatai

Az alábbiakban összefoglaljuk a modernizációs projekt hátralévő feladatait. Az összefoglalásban a következő felelősségi szinteket határoztuk meg: projektvezetés, Foglalkoztatási Hivatal, megyei munkaügyi központok, kirendeltségek.

Az új szolgáltatási modell bevezetése az alábbi két ütemben történik

- első kísérleti fázis: 2004. február – szeptember – a megfelelő tárgyi feltételrendszer kialakításával párhuzamosan,
- második kísérleti fázis: 2004. október – 2005. június – a szükséges eszközök birtokában.

Az alábbiakban az első kísérleti szakaszra eső feladatokat foglaljuk össze.

IV.3.1 A projektvezetés és a munkacsoportok feladatai az első kísérleti szakaszban

1. Az új kirendeltségek bútorzattenderének meghirdetése, a bírálók jelölése, a beszállító kiválasztása, a bútorok, irodai eszközök szállítása, telepítése. Kiviteli tervek kidolgozása, szerződészkötés a kivitelezőkkel, műszaki ellenőrzés. Az információs terek létrehozása, az átalakítási munkák lezárása.
2. A szoftver technikai specifikációjának jóváhagyatása.
3. Az új ütemtervet egyeztetni kell, a Minisztériummal és az Irányító Bizottsággal.
4. Az új ütemterv jóváhagyásának megfelelően módosítani kell az eredeti twinning-megállapodást.
5. Átfogó működési modell, a jelenlegi kézikönyv kidolgozása.
6. A Foglalkoztatáspolitikai és Munkügyi Minisztérium jóváhagyása.
7. Az érintettek tájékoztatása a szolgáltatási modell végső tartalmáról és a bevezetés ütemezéséről.
8. A kézikönyv elérhetővé tétele az intraneten az ÁFSZ valamennyi munkatársa számára.
9. A munkacsoportok szükség szerinti bevonásával az FH-nak új működési utasításokat kell kidolgoznia a következő területekre vonatkozóan
 - Álláshelyek bejelentése.
 - Szolgáltatási megállapodások kialakítása munkáltatókkal.
 - Hogyan lehet elérni, hogy a negyedéves értesítések eredményei megjelenjenek a kirendeltségi munkatervben?
 - Új eredménymutatók működtetése, és utasítás arra vonatkozóan, hogy miként lehet kisebb súlyt fektetni a meglévő mutatókra.
 - Együttműködési megállapodások megkötése (egyéni akciótervek).
 - Lista a kísérleti kirendeltségek aktuális eljárásainak könnyítéséről, hogy időt takaríthassanak meg a szolgáltatási modell bevezetésére a szakmai, 1. munkacsoport és a jogi csoport közös ajánlását követően.

10. Konzultáció a trénerekkel a korábbi munkatársi képzéseken felmerülő kérdésekről, tananyag-továbbfejlesztés, a modell oktatására felkészített trénerek továbbképzése a modell elkészült elemek gyakorlati oktatására. A munkatársak gyakorlatorientált képzése a kísérleti kirendeltségek bázisán. Az önkiszolgáló eszközök használata, a munkáltatói munkaerő-értések és a kategorizálási eszközök működtetése.
11. Az új szolgáltatási modell bevezetése során havi rendszerességgel történő konzultáció a Phare-projektben résztvevő szereplők között.
12. Az együttműködési megállapodást (egyéni akcióterv) kezelő program elkészítése, a program tesztelése, a tesztelés alapján a program módosítása, a tananyag elkészítése, az oktatás megszervezése, lebonyolítása, bevezetés (áttöltés), az együttműködési megállapodás felajánlása az ügyfeleknek.
13. Ütemező program elkészítése (ld. IV.1.7), tesztelés, a tesztelés alapján a program módosítása, tananyagkészítés, oktatás megszervezése, oktatás, bevezetés (feltöltés adott kirendeltség konkrét adataival). Az ütemező program tartalmazza a kapcsolattartás és a tanácsadás nyilvántartását is (IV.2.6.3).
14. A negyedéves munka-erőpiaci bejelentést végző program elkészítése, tesztelése, a tesztelés alapján a program módosítása, tananyagkészítés, oktatás megszervezése, oktatás, bevezetés, a program használata. A rendszeres bejelentést irányító koordinátor kijelölése.
15. A nyilvántartott adatok alapján végzett kategorizálás eredményét megmutató program elkészítése, tesztelése, a tesztelés eredménye alapján a program véglegesítése, bevezetése.
16. Az önéletrajz programjának elkészítése, a program tesztelése, a tesztelés eredménye alapján a program módosítása, a program tananyagának készítése, az önéletrajz készítés oktatása, a moderátor kijelölése, az önéletrajz program alkalmazása, bevezetése, az önéletrajzírás felajánlása az ügyfeleknek.
17. Az internetes állásbejelentő program elkészítése, a program tesztelése, a tesztelés eredménye alapján a program módosítása, a tananyag készítése, az oktatás megszervezése, oktatás, a program alkalmazása, bevezetése, az internetes állásbejelentés felajánlása az ügyfeleknek.
18. Kisebb csoportokban egyeztető megbeszélések a megyei igazgatókkal, a szakmai igazgatóhelyettesekkel és a modellkirendeltségek vezetőivel az alapvető ajánlások és a javasolt módszertan összehangolása céljából.
19. Az új szolgáltatási modell elemeit támogató szoftverekre vonatkozó tender meghirdetése, bírálók jelölése, beszállító kiválasztása, megállapodás a beszállítóval a prioritást élvező elemek kiszállításának ütemezéséről, kiszállítás és tesztelés. A kiszállítás ütemezését a prioritási listának megfele-

lően kell beosztani, azaz elsődleges prioritást kap a kiosk keretprogramja, az önéletrajz- és álláshelyadatbank, ezzel párhuzamosan az e-learning szoftver, és a MIR egy későbbi szakaszban.

IV.3.2 A Foglalkoztatási Hivatal feladatai az első kísérleti szakaszban

1. Az ÁFSZ húsz kísérleti kirendeltségén az adatáramlást szolgáló legalább 512 kbit/s sávszélesség és internetkapcsolat biztosítása. Annak elvi vizsgálata, hogy az említett sávszélesség garantálja-e az ÁFSZ portál és a kapcsolódó adatáramoltatások elvárt sebességét.
2. Az ÁFSZ portál folyamatos és biztonságos működésének biztosítása.
3. Az ÁFSZ portálon lévő információk folyamatos aktualizálása (pl. a jogszabályok változása miatt).
4. A jelenlegi gyakorlat szerint az új állások csak egy hét után kerülnek ki az ÁFSZ portál kínálatába. A munkáltatók számára ez elfogadhatatlan, mert számukra minden nap veszteség, amely növeli költségeiket, ezért a bejelentett állások az érvényessé válás napján jelenjenek meg az ÁFSZ portálon.
5. A munkáltatói kapcsolattartás megújításának alapvető feltétele, hogy a kirendeltségek folyamatosan aktualizált címlistával rendelkezzenek a körzetükben lévő munkáltatókról. A vállalkozások adatainak elérése az Igazságügyi Minisztérium Cégnyilvántartási és Céginformációs Szolgálat (1055 Budapest, Kossuth L. tér 4.) adatbázisából biztosítható. Célszerű az adatbázis megvásárlása, és a kirendeltségek részére elérhetővé tétele.
6. Az IK munkaadói nyilvántartásában önálló, lekérdezhető új mezők létrehozása, munkaadók email címének és amennyiben létezik a munkaadó internetcímének rögzítésére.
7. Országosan egységes, naprakész, papíralapú tájékoztató anyagok biztosítása, amelyek tartalma az ÁFSZ portálon pdf formátumban is hozzáférhető, és szükség szerint nyomtatható.
8. A várakozási idő csökkentése érdekében a jelenleg használt, megyei fejlesztésű ütemező programok és a működésüket leíró anyagok összegyűjtése és értéklelése. A Foglalkoztatási Hivatalnak a programok összehasonlítása után meg kell határoznia azt az ütemező programot amelyet minden kedvezményezett kirendeltségen, átmenetileg és egységesen be kell vezetni a kísérleti szakasz első fázisában.
9. Az ügyfelek e-mail címének, és sms fogadására alkalmas telefonszámának, a rögzítéséhez új mező kialakítása az ügyfélszolgálati program ügyfél alapadatai között.
10. A 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet munkaerőigény-bejelentőlap mellékletének módosítása.
11. A szolgáltatási modell bevezetésének és a projekt alakulásának folyamatos nyomon követése igazgatói értekezlet keretében.

12. A kísérleti kirendeltségek IT infrastrukturális és műszaki feltételeire vonatkozó helyzettelmérő tanulmány elkészítése.
13. A svéd kioszkok installálása és az üzemeltetési feltételeinek biztosítása (az ÁFSZ portál hatékony működtetése érdekében).
14. A „kormányzati gerinchez” való csatlakozás lehetőségének tesztelése.
15. Meg kell vizsgálni annak lehetőségét, hogy a szegedi állókioszkok szoftvere milyen módon adaptálható a svéd kioszkokra.
16. A munkáltatói adatbázis továbbfejlesztése, az országos munkáltatói adatbázis kialakítása.
17. Az ÁFSZ portálon megjelenő állások és képzések felgyűjtési, megjelenítési szabályairól, feltételeiről szakmai anyag összeállítása, megjelenítése az Intraneten keresztül.
18. Az ÁFSZ portál működését, tartalmát, felépítését, az egyes információk elérhetőségét a kijelölt munkatársaknak meg kell ismerni. Ennek érdekében a portál működésének tananyagát el kell készíteni, és Intraneten keresztül elérhetővé kell tenni a munkatársak számára.
19. A szükséges WINDOWS, WORD, Internet, és a szövegfelismerő program kezelésével kapcsolatos képzések megszervezése, tananyag biztosítása.
20. Az üzemeltetésben résztvevő megyei és FH-s informatikusok továbbképzése (MS WINDOWS 2003. szerver üzemeltetése).
21. A megyei és FH-s programozók továbbképzése az új adatbázis-kezelő rendszerekre.
22. Az elkészített tananyagok e-learning formában történő biztosítása.
23. Az ügyfélszolgálati programban az ügyfél adatainak, illetve közvetítési adatainak szétválasztása annak érdekében, hogy az ellátási ügyintéző az első interjú előtt, a közvetítési adatok rögzítése nélkül is megkezdhesse a hatósági feladatok elvégzését.
24. Az új hardverek installálási tervének kidolgozása.
25. Megfelelő szerver(ek), routerek működésének biztosítása, megyei igazgatók kötelezettségvállalása a routerek megvásárlására, kibérelésére a kísérleti kirendeltségek informatikai rendszerének megfelelő működése érdekében.
26. Központi szintű tájékoztatás a kipróbálás első szakaszának bemutatására – sajtóközlemény.
27. A profiling rendszer keretében új modellt kell kidolgozni a tartós munkanélkülivé válás kockázatának valószínűségi alapú leírására.

IV.3.3 A munkaügyi központok feladatai az első kísérleti szakaszban

1. Tudatosítani kell az adatfelvitelben érintett munkatársakkal, hogy az általuk rögzített adatok kontroll nélkül jelennek meg az ÁFSZ portál állás- és képzésadatbázisaiban. Emellett szükséges az ÁFSZ portálon megjelenő állás- és képzésmezők folyamatos ellenőrzése az ország összes kirendeltségén. (Pl. a szabályoknak megfelelően történt-e a rögzítés, értelmezhetetlen rövidítések, diszkriminációra utaló megjegyzés ne szerepeljen stb.)
2. A munkaadói kapcsolattartás megújítása kapcsán kiemelt figyelmet kell fordítani a munkaadói kapcsolattartások számának növelésére, a kapcsolattartáshoz szükséges eszközök lehetőség szerinti biztosítására (pl. vállalati gépkocsi, saját használatú gépkocsi költségterítése, telefonköltség stb.), a munkaadók új szolgáltatási modellről való előzetes tájékoztatására.
3. A civil szervezetek összegyűjtése és a kapcsolat felvétele annak felmérése érdekében, hogy a kirendeltségek által nyújtható szolgáltatásokon kívül milyen további szolgáltatásokat tudnak a munkanélküli ügyfelek részére felajánlani.
4. A tanácsadói kapacitás biztosítása.
5. Helyi szintű tájékoztatás a kísérlet első szakaszáról (a központi tájékoztatással összehangoltan).
6. A kísérleti kirendeltségek emberi erőforrásainak átcsoportosítása a kísérleti időszak első szakaszának végrehajtása céljából.

IV.3.4 A kirendeltségek feladatai az első kísérleti szakaszban

1. A kísérletben résztvevő kirendeltségi munkatársak WINDOWS, WORD, Internet ismereteinek felmérése. A szükséges képzési igényről az FH illetékes munkatársának tájékoztatása. A kísérleti kirendeltségek munkatársainak szervezett WINDOWS, WORD, Internet, és a szövegfelismerő képzésen való részvétel biztosítása.
2. Fel kell mérni a kirendeltségi ügyfelek számára nyújtandó tanácsadások biztosításához szükséges tanácsadói kapacitást, a szükséges tanácsadói kapacitásigény meghatározása.
3. A munkaadói kapcsolattartás feladataira való felkészülés során állandó munkáltatói kör kialakítása, figyelembe véve azt, hogy a kapcsolattartónak lehetőleg saját tapasztalattal kell rendelkeznie az adott területen.

4. A munkaadó telephelyén vagy a kirendeltségen történő személyes kapcsolattartás során ellenőrizni, aktualizálni kell a foglalkoztatókról rögzített adatokat, valamint ki kell egészíteni a hiányzó információkkal (pl. e-mail cím, mobil-telefonszám stb.).
5. A munkaadói kapcsolattartások során a negyedéves munkaerő-piaci tervvel kapcsolatos elképzelések bemutatása, felkérés a későbbiek során beinduló felmérésben való részvételre. Az együttműködési szándékot jelző munkaadók megjelölése az adatbázis erre a célra újonnan kialakított mezőjében.
6. Biztosítani kell, hogy minden kísérleti kirendeltségen bővíthetők legyenek az öninformálódási lehetőségek a szervezet által elkészített papíralapú tájékoztató anyagokkal (munkaadók, civil szervezetek, partner intézmények bemutatkozó anyagai, tájékoztatói stb.).
7. Az új szolgáltatási modell alapján az ügyintézés és az új munkafolyamatok végrehajtása. A kirendeltségi munkatársak átcsoportosítása és elkötelezettségük biztosítása.
8. A kirendeltségi szervezeti struktúra átalakítása az új szolgáltatási modell rendelkezésre álló elemei alapján, a folyamatok megtervezése.
9. A munkatársak támogatása az új szolgáltatási modell eszközrendszerének hasznosítása érdekében.
10. A kapcsolattartók képzésén történő részvétel biztosítása.
11. A munkaadói elégedettségi felmérésen keresztül vélemények, esetleges igények, javaslatok összegyűjtése, és a Phare-projekt menedzsment felé történő továbbítása.
12. Az álláskeresőkkel történő találkozások alkalmával fel kell ajánlani a más kirendeltségek által rögzített üres álláshelyeket az ügyfelek mobilizálása érdekében.
13. Az öninformálódási lehetőségek megjelenése érdekében a kirendeltségre bejelentett állásokat a kirendeltség lehetőségeitől függően helyezték ki faliújságra, térelválasztókra stb.
14. A svéd kioszkokon elérhető és folyamatosan bővülő elektronikus szolgáltatások ajánlása az álláskeresők és munkaadók részére.
15. Az ügyfelek e-mail címének, sms fogadására alkalmas telefonszámának rögzítése az ügyfélszolgálati programban e célra újonnan kialakított mezőbe.

V. VÉGREHAJTÁSI TERV

Sorszám	Szakaszok	Felelős	
	Tevékenység/hónapok		
1.	Tudatosítani kell az adatfelvitelben érintett munkatársakkal, hogy az általuk felvitt adatok kontroll nélkül jelennek meg az ÁFSZ portál állás- és képzésadatbázisaiban. Emellett szükséges az ÁFSZ portálon megjelenő állás- és képzésmezőinek folyamatos ellenőrzése (pl. a szabályoknak megfelelően történt-e a rögzítés, értelmezhetetlen rövidítések, diszkriminációra utaló megjegyzés ne szerepeljen stb.) az ország összes kirendeltségén.	MMK	
2.	A munkaadói kapcsolattartás megújítása kapcsán kiemelt figyelmet fordítsunk a munkaadói kapcsolattartások számának növelésére, a kapcsolattartáshoz szükséges eszközök lehetőség szerinti biztosítására (pl. vállalati gépkocsi, saját használatú gépkocsi költségtérítése stb.), a munkaadók új modellről való előzetes tájékoztatására.	MMK	
3.	A civil szervezetek összegyűjtése és a kapcsolat felvétele annak felmérése érdekében, hogy a kirendeltségek által nyújtható szolgáltatásokon kívül milyen további szolgáltatásokat tud a munkanélküli ügyfelek részére felajánlani.	MMK	
4.	Az ÁFSZ portállal kapcsolatos képzésen az érintett munkatársak részvételének biztosítása.	MMK	
5.	A tanácsadói kapacitás biztosítása.	MMK	
6.	Helyi szintű tájékoztatás a kísérlet első szakaszáról (a központi tájékoztatással összehangoltan).	MMK	
7.	A kísérleti kirendeltségek emberi erőforrásainak átcsoportosítása a kísérleti időszak első szakaszának végrehajtása céljából.	MMK	
1.	A kísérletben résztvevő kirendeltségi munkatársak WINDOWS, WORD, Internet ismereteinek felmérése.	Kirendeltségek	
2.	Fel kell mérni a kirendeltségi ügyfelek számára nyújtandó tanácsadások biztosításához szükséges tanácsadói kapacitást, a szükséges tanácsadói kapacitás meghatározása.	Kirendeltségek	
3.	A munkaadói kapcsolattartási feladatokra való felkészülés során állandó munkáltatói kör kialakítása, figyelembe véve azt, hogy a kapcsolattartónak lehetőleg saját tapasztalattal kell rendelkeznie az adott területen.	Kirendeltségek	
4.	A munkaadó telephelyén vagy a kirendeltségen történő személyes kapcsolattartás során ellenőrizni, aktualizálni kell a foglalkoztatókról rögzített adatokat, valamint ki kell egészíteni a hiányzó információkkal (pl. e-mail cím, mobil telefonszámok).	Kirendeltségek	

[illegible]

Sorszám	Szakaszok	felelős	
	Tevékenység/hónapok		
5.	A munkaadói kapcsolattartások során a negyedéves munkaerő-piaci tervvel kapcsolatos elképzelések bemutatása, felkérés a későbbiek során beinduló felmérésben való részvételre. Az együttműködési szándékot jelző munkaadók megjelölése az erre a célra újonnan kialakított mezőben.	Kirendeltségek	
6.	Az öninformálódási lehetőségeket bővíthetik a szervezet által elkészített papíralapú tájékoztató anyagok, munkaadók, civil szervezetek, partner intézmények bemutatkozó anyagai, tájékoztatói stb. tárlókra történő kihelyezése – a kirendeltség lehetőségeitől függően.	Kirendeltségek	
7.	A kísérleti kirendeltségek munkatársainak szervezett WINDOWS, WORD, Internet, és a szövegfelismerő képzésen való részvétel biztosítása.	Kirendeltségek	
8.	Az új szolgáltatási modell alapján az ügyintézés és az új munkafolyamatok végrehajtása. A kirendeltségi munkatársak átcsoportosítása és elkötelezettségük biztosítása.	Kirendeltségek	
9.	A kirendeltségi struktúra átalakítása az új szolgáltatási modell rendelkezésre álló elemei alapján, a folyamatok megtervezése.	Kirendeltségek	
10.	A személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében a kategorizálás technikai támogatása, valamint az együttműködési megállapodás elkészültéig, az ügyintézők szakmai tapasztalatukra alapozva készítsenek együttműködési terveket – a jogszabályban meghatározott ügyfélkörön felül – a várhatóan tartós munkanélkülivé váló ügyfelekkel is. A munka folyamán célszerű figyelni, hogy az ügyfelek kb. milyen arányban kerülnek a várhatóan tartós munkanélküliek közé, illetve alkalmasak önálló álláskeresésre. Ez az információ az új modell tényleges beindulásakor a kirendeltségi munka megszervezéséhez, az ügyintézői létszámok kialakításához, a szükséges kioszkok számának meghatározásához segítséget nyújthat.	Kirendeltségek	
11.	Az ügyfelek tanácsadókhöz irányítása az új szolgáltatási modell alapján.	Kirendeltségek	
12.	A kapcsolattartók képzésén történő részvételének biztosítása.	Kirendeltségek	
13.	A munkaadói vélemények, esetleges igények, javaslatok összegyűjtése, és a PHARE-projekt felé történő továbbítása.	Kirendeltségek	
14.	Az álláskeresőkkal történő találkozások alkalmával fel kell ajánlani a más kirendeltségek által rögzített üres álláshelyeket az ügyfelek mobilizálása érdekében.	Kirendeltségek	
15.	Az öninformálódási lehetőségek megjelenése érdekében a kirendeltségre bejelentett állásokat – a kirendeltség lehetőségeitől függően – helyezzék ki faliújságra, térelválasztókra stb. (A nyomtatáshoz szükséges program a Csongrád Megyei Munkaügyi Központban rendelkezésre áll.)	Kirendeltségek	
16.	A svéd kioszkokon elérhető és folyamatosan bővülő elektronikus szolgáltatások ajánlása az álláskeresők és munkaadók részére.	Kirendeltségek	
17.	Az ügyfelek e-mail címének, SMS fogadásra alkalmas telefonszámának rögzítése a találkozások alkalmával, az ügyfélszolgálati programban az erre a célra újonnan kialakított mezőben.	Kirendeltségek	

[illegible]

VI. MELLÉKLETEK

1. melléklet: A Phare Twinning-program résztvevői
2. melléklet: Munkaerőigény-bejelentőlap
3. melléklet: Munkaerő-gazdálkodási adatlap
4. melléklet: Általános együttműködési megállapodás
5. melléklet: Együttműködési megállapodás teljesítésének értékelése
6. melléklet: Bemutató levélminta
7. melléklet: Emlékeztető-minta
8. melléklet: Szolgáltatási megállapodás

1. melléklet A Phare Twinning-program résztvevői

1. Irányító Testület
2. Projektvezetés: projektvezetők, koordinátor- és Phare-csoport
3. Komponenscsoportok
4. Tagállamok szakértői

1. Irányító Testület

- Gerd Elmfeldt , tagállambeli projektvezető, AMS Stockholm, Svédország
- Jens Bech Andersen, tagállamban projektvezető-helyettes, AF Vejle, Dánia
- Leif Christitian Hansen, rangidős tanácsadó, AMS Koppenhága, Dánia
- Dr. Székely Judit, SPO, Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium (FMM), Budapest, Magyarország
- Szarvas Sándor, csatlakozó ország projektvezetője, Foglalkoztatási Hivatal (FH), Budapest, Magyarország
- Pirisi Károly, főigazgató, FH, Budapest, Magyarország
- Bent Dupont, előcsatlakozási szakértő, AF Viborg, Dánia
- Horváth Gábor, főtitkár, Mezőgazdasági Szövetkezők és Termelők Országos Szövetsége, Budapest, Magyarország
- Fehér József, főtitkár, Magyar Köztisztviselők és Közalkalmazottak Szakszervezete, Budapest, Magyarország
- Bakos András, EU-delegáció képviselőjében, Budapest, Magyarország
- Rónaszéki Gábor, CFCU igazgató, Budapest, Magyarország
- Danajka Noémi, FMM képviselőjében, Budapest, Magyarország

2. Projektvezetés: projektvezetők, koordinátor- és a Phare-csoport

- Gerd Elmfeldt , tagállambeli projektvezető, AMS Stockholm, Svédország
- Szarvas Sándor, csatlakozó ország projektvezetője, FH, Budapest, Magyarország
- Bent Dupont, előcsatlakozási szakértő, AF Viborg, Dánia
- Béni Gabriella, projektmenedzser, FH, Budapest, Magyarország
- Dr. Simkó János, projekt koordinátor, FH, Budapest, Magyarország
- Kövi László, gyakorlati koordinátor, FH, Budapest, Magyarország
- Szebeni Patricia, projektasszisztens, FH, Budapest, Magyarország

3. Komponenscsoportok

Egyes komponens

- Vladiszavlyev András, komponensvezető – igazgató, Csongrád Megyei Munkaügyi Központ (MMK), Szeged
- Kondor Árpádné, módszertani szakreferens, Csongrád MMK, Szeged
- Dr. Zámbó Anita, jogi tanácsadó, Csongrád MMK, Szeged
- Csuha Lászlóné, főtanácsadó, FMM, Budapest
- Janovics László, igazgatóhelyettes, Baranya MMK, Pécs
- Dr. Bajka Gábor, tanácsadó, Fővárosi Munkaügyi Központ (FMK), Budapest
- Kiss János, informatikai tanácsadó, Csongrád MMK, Szeged

Kettes komponens

- Vass István, komponensvezető – igazgató FMK, Budapest
- Demkó Olivér, tanácsadó, FH, Budapest
- Csécsi János, főosztályvezető, FMK, Budapest
- Tatosné Takács Andrea, igazgatóhelyettes, Pest MMK, Budapest

Hármas komponens

- Székely Éva, komponensvezető – igazgatóhelyettes, Baranya MMK, Pécs
- Vajdovics Jánosné, főosztályvezető, FH, Budapest
- Bíber Pálné, igazgatóhelyettes, Jász-Nagykun-Szolnok MMK, Szolnok
- Sasvári Gábor, osztályvezető, Baranya MMK, Pécs
- Kóbor Edit, osztályvezető, Baranya MMK, Pécs
- Czuczor József, osztályvezető, Baranya MMK, Pécs
- Gombás Zsolt, vezető munkaerő-közvetítő, Baranya MMK, Pécs
- Gellért Éva, ellenőr, Baranya MMK, Pécs
- Nádor Péter, osztályvezető, Baranya MMK, Pécs

Négyes komponens

- Dr. Barta Zsuzsa, komponensvezető – főosztályvezető, FH, Budapest
- Biermann Margit, igazgató, Veszprém MMK, Veszprém
- Dr. Madarász Sándor, minőségügyi vezető, FH, Budapest – Veszprém
- Weinper Mária, osztályvezető, FH, Budapest
- Szenes Tamás, szolgáltatási és módszertani szakreferens, FH, Budapest
- Dr. Simkó János, főigazgató-helyettes, FH, Budapest

- Dr. Madarász Sándor, komponensvezető – minőségügyi vezető, FH, Budapest – Veszprém
- Dr. Barta Zsuzsa, főosztályvezető, FH, Budapest
- Lőrincz Leo, főosztályvezető-helyettes, FH, Budapest
- Lengyel János, igazgató, Pest MMK, Budapest
- Rimányiné Somogyi Szilvia, igazgató, Győr-Moson-Sopron MMK, Győr
- Dr. Tarrné dr. Törzsök Piroska, igazgató, Somogy MMK, Kaposvár

- Szántó Tamás, komponensvezető – főigazgató-helyettes, FH, Budapest
- Farkas Zsolt, osztályvezető, Békés MMK, Békéscsaba
- Pákozdi Szabolcs, osztályvezető, Komárom-Esztergom MMK, Tatabánya
- Domonkos Erika, igazgatóhelyettes, FMK, Budapest
- Kiss János, informatikai tanácsadó, Csongrád MMK, Szeged
- Tóth József, főosztályvezető, FH, Budapest
- Juhász Imre, osztályvezető, FH, Budapest

4. Tagállamok szakértői

- Claes-Göran Lock, irodavezető, AMS Svédország
- Christer Florman, a monitoringért és értékelésért felelős szakértő, Svédország
- Tina Meehan, főtisztviselő, Szociális és Családügyi Osztály, Írország
- Claus Nue Möller, rangidős tanácsadó, ÁFSZ, Dánia
- Joakim Josephson, termékfejlesztő, AMS Svédország
- Sven-Otto Hansen, kirendeltségvezető, AF-Vejle, Dánia
- Ghita Thiesen, különleges tanácsadó, AMS Dánia
- Catarina Antonsson, osztályvezető, AMS Svédország
- Owe Maardh, építész, AMS Svédország
- Frode Faarup, munkaerő-piaci igazgató, AF-Vejle, Dánia
- Lars-Aake Svensson, belsőképzés-projektvezető, AMS Svédország
- Annelie Haakansson, belsőképzés-projektvezető, AMS Svédország
- Agnete Svennekjaer, rangidős tanácsadó, AF Vejle, Dánia
- Svend Erik Langberg, rangidős munkatanácsadó, AF Vejle, Dánia

2. melléklet Munkaerőigény-bejelentőlap

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat munkatársa tölti ki!

Az adatszolgáltató neve: _____ Feladó egyintésként neve: _____

Bejelentés módja: ☐ Telefonon ☐ Levélben ☐ E-mail-on ☐ Személyesen ☐ Telefonon ☐ E-mail-on

Érvényes: év _____ hó _____ nap _____

Telephely azonosító: _____

Állás azonosító: _____

Munkaerőigény bejelentőlap

Tisztelt Foglalkoztató!

Munkaerőigényét szíveskedjék szívesen a bejelentőlapra, vagy interneten a "nemzaf.hu" honlapon bejelenteni (ehhez előzőleg regisztrálnia kell magát). A foglalkoztató adatait tartalmazó "Foglalkoztatói adatlapot" első alkalommal a munkaerőigény bejelentéssel együtt kötelező kitölteni. A későbbiekben elegendő csak a bejelentőlapot használni.

A vastagon szedett rész kitöltése kötelező!

Előzetes költségvetési hely:

A munkaerőigényt bejelentő foglalkoztató adatai:

Neve: _____ Adószáma: _____

Címe: _____

Telephely: _____

Utca, házszám: _____

Munkakör megnevezése: _____ FEOR _____

Elvart gyakoriság: _____

A megnevezett munkakörben alkalmazni kívánt létszám: _____ és Várható havi bruttó kereset: _____

Állománycsoport: ☐ Regisztrált ☐ Újraalkalmazott ☐ Ismerős ☐ Félidő ☐ Félidő

☐ Betöltendő munkakör ☐ Újraalkalmazott ☐ Ismerős ☐ Félidő ☐ Félidő

☐ Szakmunkás ☐ Szakmunkás ☐ Szakmunkás ☐ Szakmunkás

A foglalkoztatásra irányuló jogviszony:

Munkaviszony (közalkalmazotti, köznevelési, stb. jogviszony is): ☐ Kísérleti jogviszony ☐ Kísérleti jogviszony

☐ Hosszú idejű jogviszony ☐ Hosszú idejű jogviszony

☐ Hosszú idejű jogviszony ☐ Hosszú idejű jogviszony

Kísérleti jogviszony ☐ Kísérleti jogviszony

Polgári jogviszony ☐ Polgári jogviszony

A fent megjelölt munkakörben várható-e: Munkaerő-készlet? ☐ igen ☐ nem Készenléti? ☐ igen ☐ nem

Készenléti? ☐ igen ☐ nem

A munkakör betöltéséhez szükséges iskolai végzettség(ek):

☐ Előzetes iskolai ☐ Szakiskola ☐ Elméleti ☐ Technikum ☐ Egyetem

☐ Általános iskolai ☐ Szakmunkás ☐ Szakmunkás ☐ Szakmunkás

A fent bejelentett állásra kéri-e közvetítésünket? ☐ igen ☐ nem

Ha nem kér közvetítést, csak a megjelöltés utáni záró blokkot fontos kitölteni (bejelentő, képzés, állás, stb.).

A munkakör betöltéséhez szükséges szakképzettség(ek) vagy képzettség(ek):

Elvart tapasztalat: _____

Elvart tapasztalat: _____

A munkakör betöltéséhez szükséges jártasság, készség, ismeret (pl. nyelv, számítástechnika, gépjárművezetés, stb.):

Elvart tapasztalat: _____

Elvart tapasztalat: _____

3. melléklet Munkaerő-gazdálkodási adatlap

Munkaerő-gazdálkodási adatlap

Azonosító*: _____

A munkáltató neve: _____

A munkáltató címe: _____

Adószáma: _____

Telefon: _____ Fax: _____ E-mail: _____

A kapcsolattartó neve: _____

1. A jelenlegi és a várható létszám alakulása:	fő
1.1. A jelenlegi létszám	
1.2. A várható létszám három hónap múlva	
1.3. A várható létszám tizenkét hónap múlva	
1.4. Az elmúlt három hónapban felvettek száma	

2. Kérjük, sorolja fel az elmúlt három hónapban felvett (+) elbocsátott (-) munkavállalók munkakörét, és létszámát.	fő (+)	fő (-)

3. Kérjük, sorolja fel a következő három hónapban alkalmazásra (+) elbocsátásra (-) kerülő munkakörök megnevezését és létszámát.	fő (+)	fő (-)

* Csak nyomtatott formában való alkalmazás esetén.

4. Kérjük, jelölje be (X) azokat a témaköröket, amelyekkel kapcsolatban szeretné, ha a jövőben (is) együttműködnénk Önökkel.

- ☐ Munkaközvetítés
- ☐ Munka melletti képzés
- ☐ Bértámogatás
- ☐ Tájékoztatás a munkaerőpiacról
- ☐ Toborzás
- ☐ Jogsabályok ismertetése
- ☐ Tájékoztatás a munkanélküliekről
- ☐ Alkalmi foglalkoztatás
- ☐ Tervezett programokról
- ☐ Hírlevélben való tájékoztatás
- ☐ Személyes találkozás igénye
- ☐ Létszámleépítésre vonatkozó szabályozás

Egyéb javaslat: _____

Kitöltés dátuma*: _____

4. melléklet Általános együttműködési megállapodás

Általános együttműködési megállapodás

Név: Ügyműködő neve:

Azonosító:

Leánykori név: _____

Anyja neve: _____

Születési helye, ideje: _____

Lakóhelye: _____

Tartózkodási helye: _____

Továbbiakban (státusza):

és a Megyei Munkaügyi Központ Kirendeltsége
az alábbiakban állapodnak meg:

Profil leírása

Az álláskereső képesítés

Az álláskereső érdeklődése, elképzelései, a végcél meghatározása:

Megállapodásban meghatározott rész(cél):

Az ügyfél feladata:

Megállapodásban meghatározott rész(cél):

Az ügyfél feladata:

A közvetítő feladata:

A következő közvetítői/tanácsadói megbeszélés időpontja:

helye:

Az ügyintéző neve:

Dátum :

Aláírással elismerem, hogy az együttműködési megállapodásban foglaltakat tudomásul vettem, és a fenti napon a megállapodás egy példányát átvettem

ügyintéző

ügyfél

5. melléklet Együttműködési megállapodás teljesítésének értékelése

Kirendeltség neve:

Címe:

Ügyintéző:

Iktatószám:

Együttműködési megállapodás teljesítésének értékelése

A munkanélküli adatai

Neve:

Anyja neve:

Születési helye:

Születési ideje:

Lakóhelye:

Megállapítom, hogy nevezett a(z) – időszakra vonatkozóan az iktatószámmal ellátott álláskeresői megállapodásban vállaltakat teljesítette / részben teljesítette / nem teljesítette.

Indokolás:

A fentiek alapján a megállapodás módosítása szükséges / nem szükséges.

Dátum :

ügyintéző

ügyfél

6. melléklet Bemutató levél minta

Tisztelt Munkáltató!

A Megyei Munkaügyi Központ Kirendeltsége együttműködést szeretne kialakítani az Önök vállalkozásával.

Az együttműködés kizárólag a foglalkoztatással összefüggő kérdéseket érinti. Engedje meg, hogy a továbbiakban személyesen tájékoztassuk az együttműködés lehetséges formájáról és tartalmáról.

Amennyiben a tájékoztatást elfogadja, kérem a mellékelt válasz levelezőlapot szíveskedjen hozzánk eljuttatni, vagy telefonon jelezni a telefonszámon.

Dátum :

Tisztelettel:

aláírás

7. melléklet Emlékeztető-minta

Azonosító: _____

Látogatás dátuma: _____

Emlékeztető a munkáltatói kapcsolattartásról

Munkáltató megnevezése:

Kapcsolattartó a munkáltató részéről:

A látogatás célja: _____

Megvalósulás: _____

Eredmény: _____

Megjegyzés: _____

Dátum:

aláírás

8. melléklet Szolgáltatási megállapodás

Szolgáltatási megállapodás

Amely létrejött a(z) (továbbiakban: munkáltató), valamint a Megyei Munkaügyi Központ Kirendeltsége (továbbiakban: kirendeltség) között az alábbiaknak megfelelően.

A kirendeltség az alábbi szolgáltatásokat biztosítja a munkáltató számára:

1. Negyedévente tájékoztatást nyújt a munkáltató profiljába tartozó munkaerő számáról és összetételéről pályakezdő, nem pályakezdő bontásban.
2. Megküldi a negyedéves munkaerő-piaci jelentést elektronikusan vagy postai úton*, illetve biztosítja annak elérhetőségét az Interneten.
3. A munkáltató külön kérésére, igényeinek megfelelő speciális közvetítést (igény szerinti előválogatást) végez.
4. A munkáltató kérésére tájékoztatást nyújt az egyes munkaerő-piaci eszközök működéséről.
5. Tájékoztatást nyújt az aktuális pályázati lehetőségekről.
6. Tájékoztatást nyújt a munkaügyi tanács munkáltatókat érintő döntéseiről.
7. A munkáltató kérésére munkaerő-toborzást végez az igényjellegű foglalkoztatás lebonyolítására.
8. Tájékoztatást nyújt a foglalkoztatást érintő jogszabályok változásairól.
9. A kirendeltség megbízza ügyintézőt, hogy a munkáltatóval rendszeres kapcsolatot tartson.

A munkáltató vállalja, hogy

1. Aktuális munkaerőigényéről folyamatosan tájékoztatja a kirendeltséget.
2. A munkáltatónál várható jelentősebb (tíz főt meghaladó) fejlesztési elképzelésekről tájékoztatást nyújt.
3. Kapcsolatot tart a kirendeltséggel a foglalkoztatással összefüggő kérdésekben, és ezzel a feladattal munkatársát bízza meg.
4. Részt vesz a negyedéves munkaerő-piaci felmérésben, és annak adatlapját kitöltve a kirendeltség rendelkezésére bocsátja.

A szerződő felek vállalják, hogy évente értékeli a szolgáltatási szerződésben foglaltakat és meghatározzák a szükséges módosításokat.

Dátum :

munkáltató képviselője

kirendeltség képviselője

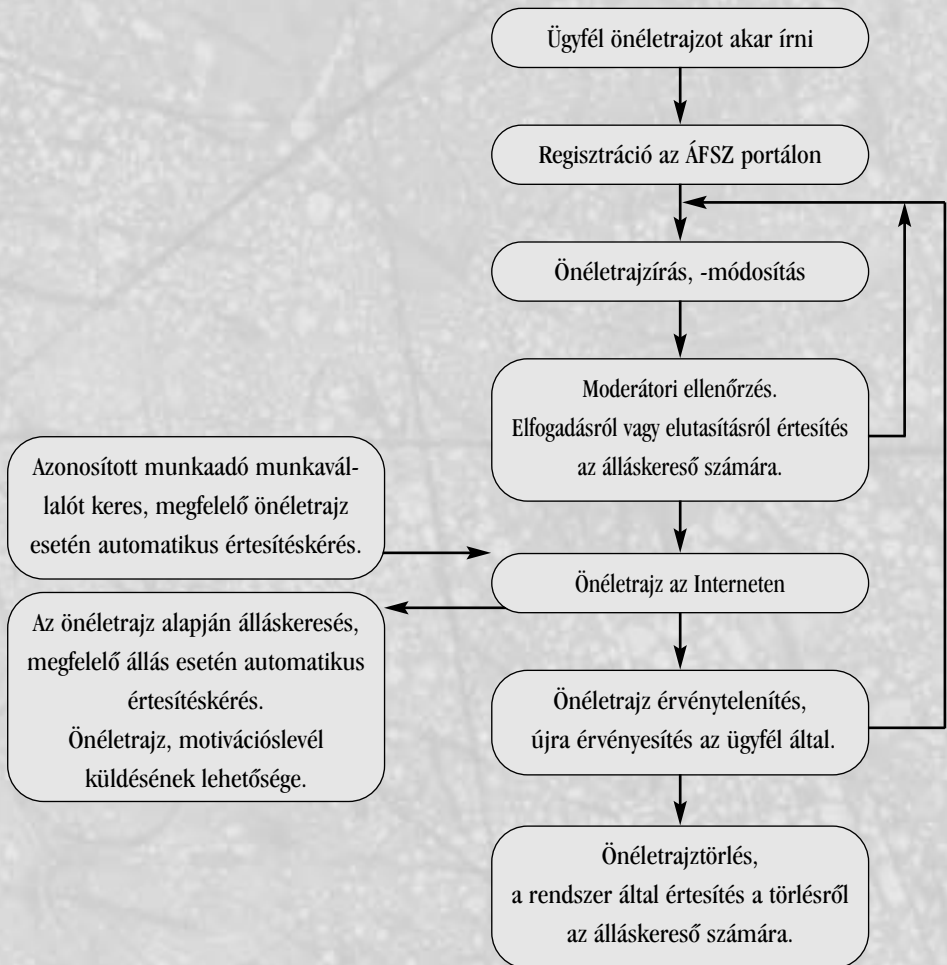
* A megfelelőt kérjük aláhúzni.

VII. FOLYAMATÁBRÁK

1. folyamatábra: Önéletrajz készítésének folyamatábrája
2. folyamatábra: Internetes állásbejelentés folyamatábrája
3. folyamatábra: A kirendeltség szervezeti felépítése
4. folyamatábra: Az információs tér működése
5. folyamatábra: A közvetítés folyamata

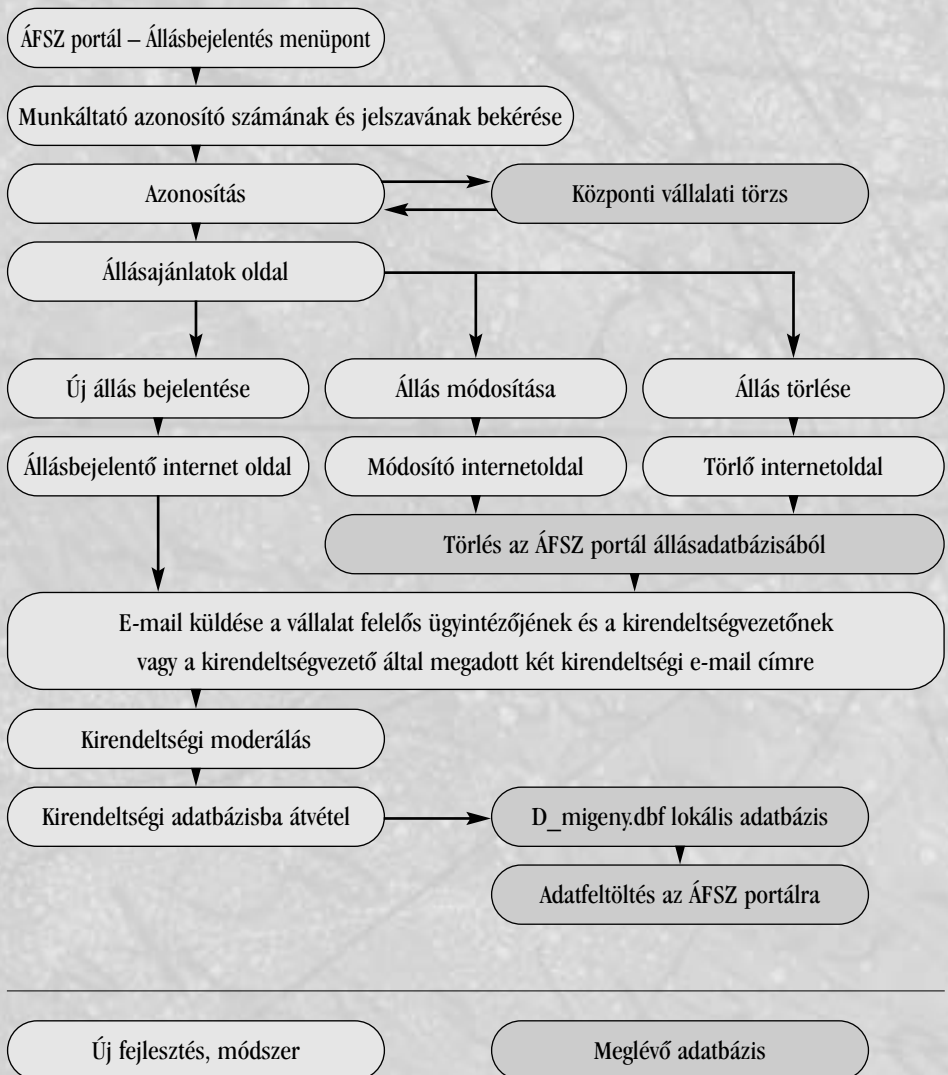
1. folyamatábra

Önéletrajz készítésének folyamatábrája



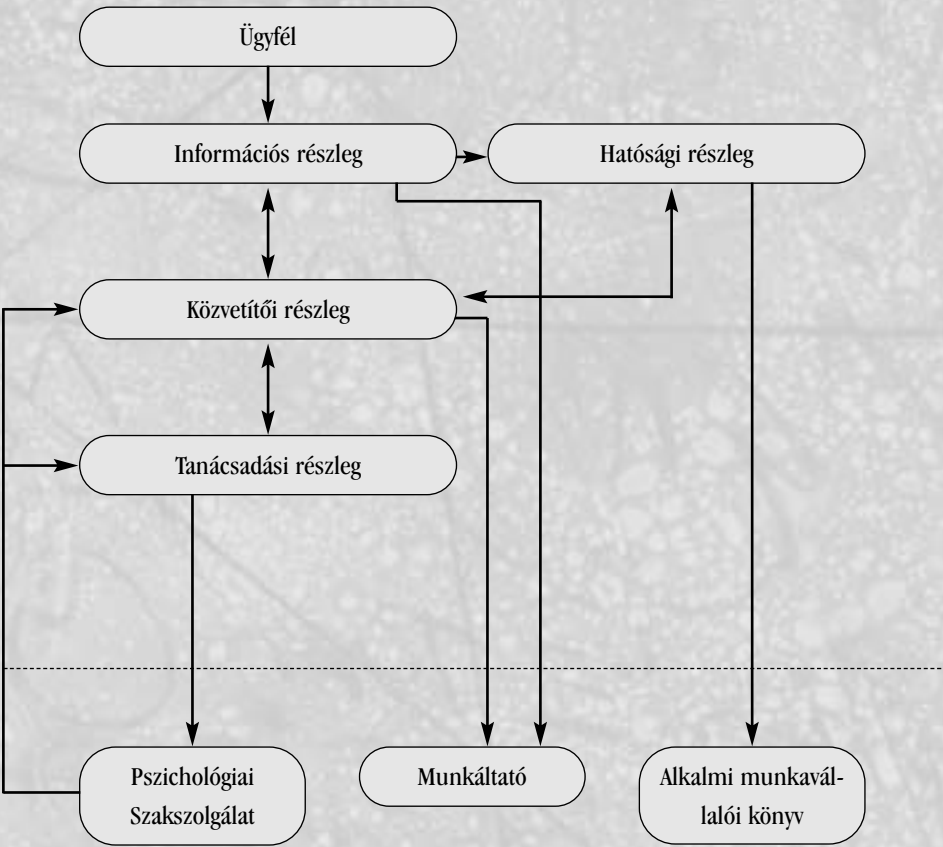
2. folyamatábra

Internetes állásbejelentés folyamatábrája



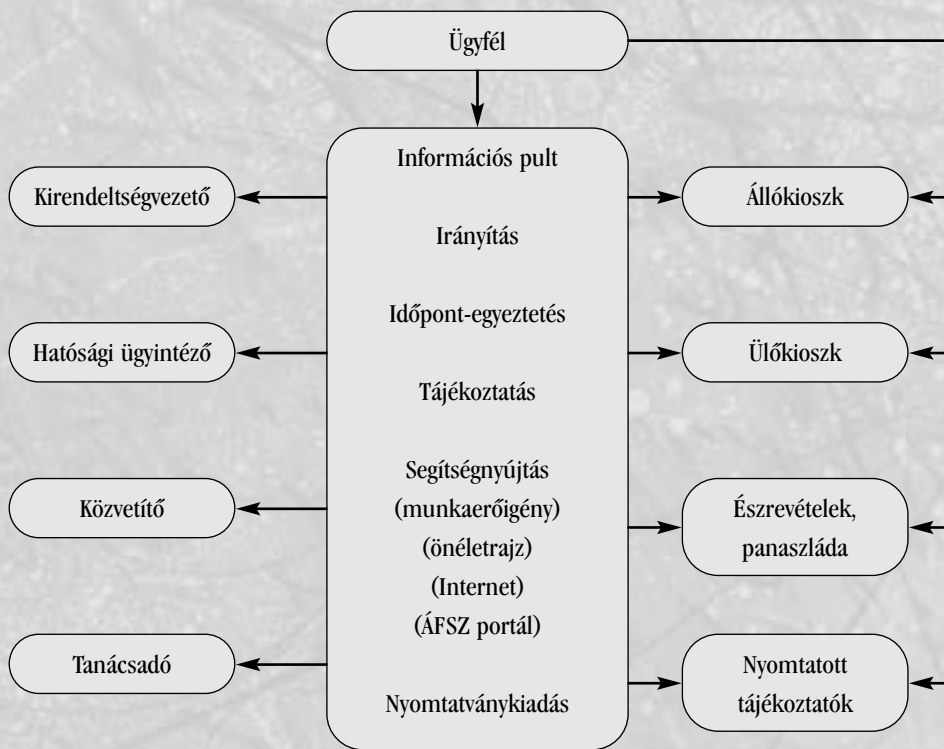
3. folyamatábra

A kirendeltség szervezeti felépítése



4. folyamatábra

Az információs tér működése



5. folyamatábra

A közvetítés folyamata

