



EURÓPAI SZEMESZTER – TEMATIKUS TÁJÉKOZTATÓ

ÁLLAMI FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLAT

1. BEVEZETÉS

Az állami foglalkoztatási szolgálat (Public Employment Services, PES; a továbbiakban: ÁFSZ) az elsődleges munkaerőpiaci intézmény, amely közvetlenül a kormánynak felelős és amelyet azért hoztak létre, hogy elősegítse az álláskeresők munkaerőpiaci integrációját és egyes esetekben a munkanélküli járadék és a szociális ellátás kifizetését. Bár az ÁFSZ kialakítása minden országban különböző, mindegyik a munkaerőpiaci kereslet és kínálat helyi, nemzeti és európai szintű információnyújtással, munkaközvetítéssel és aktív támogató szolgáltatásokkal való összepárosítást szolgálja. Hozzájárul emellett a sikeres munkaerőpiaci átmenethez és ennek következtében a hatékonyabb munkaerőpiaci összehangoláshoz, valamint javítja a növekedési lehetőségeket, a pénzügyi stabilitást és a társadalmi eredményeket.

A közelmúltbeli gazdasági válság során az ÁFSZ-ek jelentősen kivették a részüket a munkanélküliséggel szembeni küzdelemből. Számos tagállamban tapasztalható volt az álláskeresők számának jelentős növekedése, ugyanakkor számottevő pénzügyi és humán erőforrás csökkenéssel kellett szembenézni a közsféra leépítései és az állami kiadások visszaszorításának szükségessége következtében.

Ennélfogva az ÁFSZ-eknek a változó munkaerőpiaci körülményekhez való alkalmazkodás nehézségével kell megküzdeni úgy, hogy a tevékenységek és a szolgáltatások magasabb fokú

racionalizálásán keresztül hatékonyabbá váljanak. A cél az ÁFSZ-ek „átmenetkezelő ügynökségekké”¹ való átalakítása, amely az „aktív” és „passzív” funkciók új kombinációjával támogatja a fenntartható munkaerőpiaci átmenetet a munkavállalók karrierje tekintetében. Az „aktív” intézkedések közé tartoznak a képzések, a foglalkoztatási ösztönzők, a támogatott foglalkoztatás és rehabilitáció, a közvetlen munkahelyteremtés, valamint az induló innovatív vállalkozásokra vonatkozó ösztönzők. A „passzív” intézkedésekre példa a munkanélküliséghez kapcsolódó jövedelem-fenntartó támogatás és az előrehozott nyugdíj.

A jövőbeli nehézségekre tekintettel 2014. június 18-án lépett hatályba az ÁFSZ-ek közötti fokozott együttműködésről szóló határozat², amely létrehozta az állami foglalkoztatási szolgálatok hivatalos európai hálózatát. Ennek célja az ÁFSZ-ek teljesítményének összehasonlítására szolgáló platform létrehozatalával az azok kapacitásának, hatékonyságának és eredményességének megerősítése és az egymástól való tanulásra irányuló rendszer létrehozatala.

A tájékoztató felépítése a következő. A 2. rész az uniós országok teljesítményét vizsgálja, különös tekintettel a szakpolitikai kihívásokra. A 3. rész az e nehézségeket hatékonyan kezelő

¹ A Bizottság közleménye: [„Út a munkahelyteremtő fellendülés felé”](#), COM(2012) 173 final.

² Az Európai Parlament és a Tanács 2014. május 15-i 573/2014/EU határozata.

politikákra vonatkozó bizonyítékokat mutatja be, a 4. rész pedig az uniós országokban alkalmazandó helyes politikai gyakorlatokat vázolja fel.

2. SZAKPOLITIKAI KIHÍVÁSOK: AZ UNIÓS ORSZÁGOK TELJESÍTMÉNYÉNEK ÁTTEKINTÉSE

2.1. Az álláskeresők és a munkanélküliek nyilvántartásba vétele és a gazdaságilag inaktív személyek megszólítása (a munkaerő kínálat oldala)

Az álláskeresők nyilvántartásba vételének eltérő feltételei vannak az EU-ban. Egyes tagállamokban a nyilvántartásba vett álláskeresők közé tartozhatnak a gazdaságilag inaktív vagy más foglalkoztatásban álló személyek is.

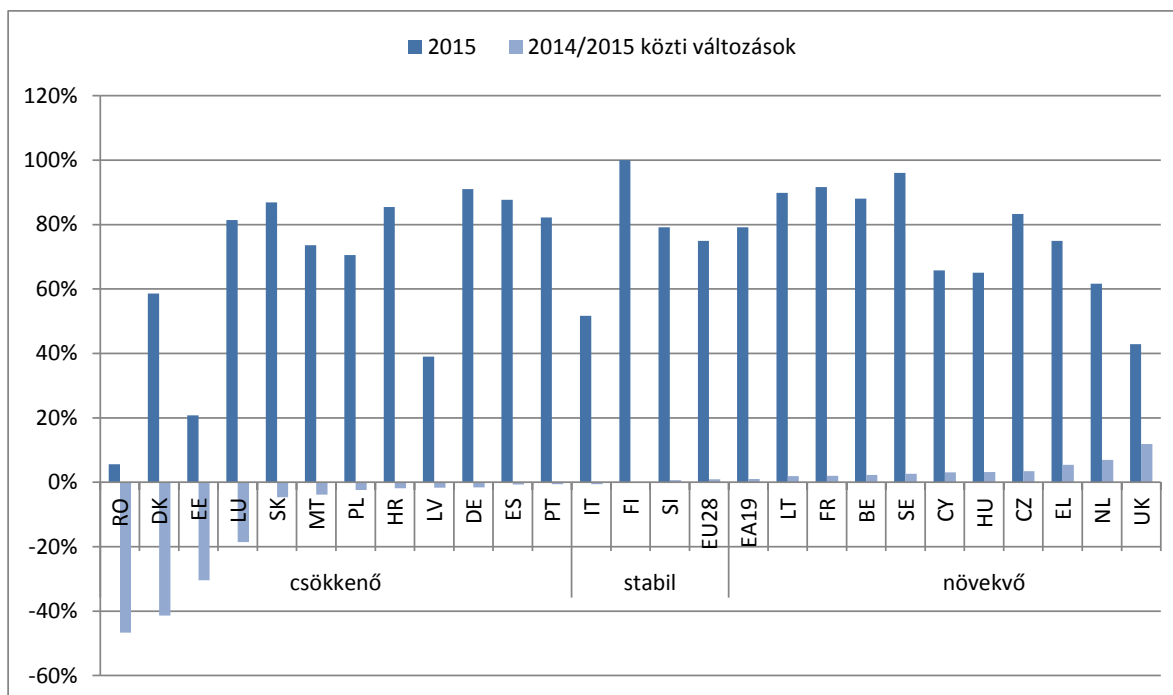
Az ÁFSZ-nél való nyilvántartásba vétel feltétele az aktív munkaerőpiaci intézkedésekhez és az álláskeresési támogatáshoz való hozzáférésnek. Ennek következtében a nyilvántartásba vételi arányok jelentős hatással vannak az ÁFSZ-ek gazdaságilag inaktív népesség – ideértve a fiatalokat, a nőket és az idősebb gazdaságilag inaktív népességet – megszólítására és a tartós munkanélküliség kezelésére vonatkozó képességére³.

A tartósan munkanélküli személyek nyilvántartásba vétele jelentősen eltér a tagállamok között. A magas nyilvántartásba vételi aránnyal (85% felett) rendelkező országok igen változatosak, ilyen Németország, Spanyolország és Szlovákia, ezek az arányok alacsonyabbak (50% vagy kevesebb) Olaszországban, az Egyesült Királyságban, Hollandiában és Bulgáriában, valamint nagyon alacsonyak Romániában (1. ábra).

A különböző országok regisztrációs arányaiban megfigyelhető eltérések hátterében több tényező is áll, többek között az állami foglalkoztatási szolgálatok minősége és vonzereje, az álláskeresési és szociális juttatások szintje, időtartama és a jogosultság feltételei, valamint a juttatásokhoz kapcsolódó kötelezettségek és szankcionálási mechanizmusok. Egyes tagállamokban a munkanélküli állampolgároknak kérelmezniük kell az ÁFSZ nyilvántartásába való felvételüket ahhoz, hogy bizonyos szolgáltatásokhoz, például az egészségügyi ellátáshoz hozzáférjenek.

1. ábra – a tartós munkanélküliség ÁFSZ által nyilvántartott aránya 2015-ben és a változás 2014-hez képest érvényesülő mértéke

³ Lásd még az európai szemeszter kifejezetten ezekkel a kérdésekkel foglalkozó tematikus tájékoztatóit.



Forrás: az Eurostat adatai alapján került kiszámításra (Ifsa_ugadra)

Megjegyzés: korlátozott mennyiségű adat volt elérhető Ausztria és Írország tekintetében.

2.2. Az álláslehetőségek összegyűjtése (a munkaerő-kereslet oldala)

Az ÁFSZ-ek egyik legfőbb kihívása az álláskeresők számára elérhető munkalehetőségek számának maximalizálása. Éppen ezért az álláslehetőségekre vonatkozó információk összegyűjtése az ÁFSZ alapvető feladata. A munkáltatók számos csatornán keresztül bejelenthetik a munkalehetőségeiket (díjmentes telefonszámokon, faxon vagy internet alapú alkalmazásokkal). Az ÁFSZ emellett közvetlenül is felveszi a kapcsolatot a munkáltatókkal az álláslehetőségekre vonatkozó információszerezés céljából, telefonos interjúkon, kérdőíveken, valamint látogatásokon és közvetlen kapcsolaton keresztül. 2012 és 2015 között a munkalehetőségekre vonatkozó információk átlagos havi beáramlásának aránya jelentősen nőtt. 2015-ben átlagosan 200 000-rel több álláslehetőséget jelentettek be a havi összesített adatokat nyújtó 25 ÁFSZ-nek mint 2012-ben⁴.

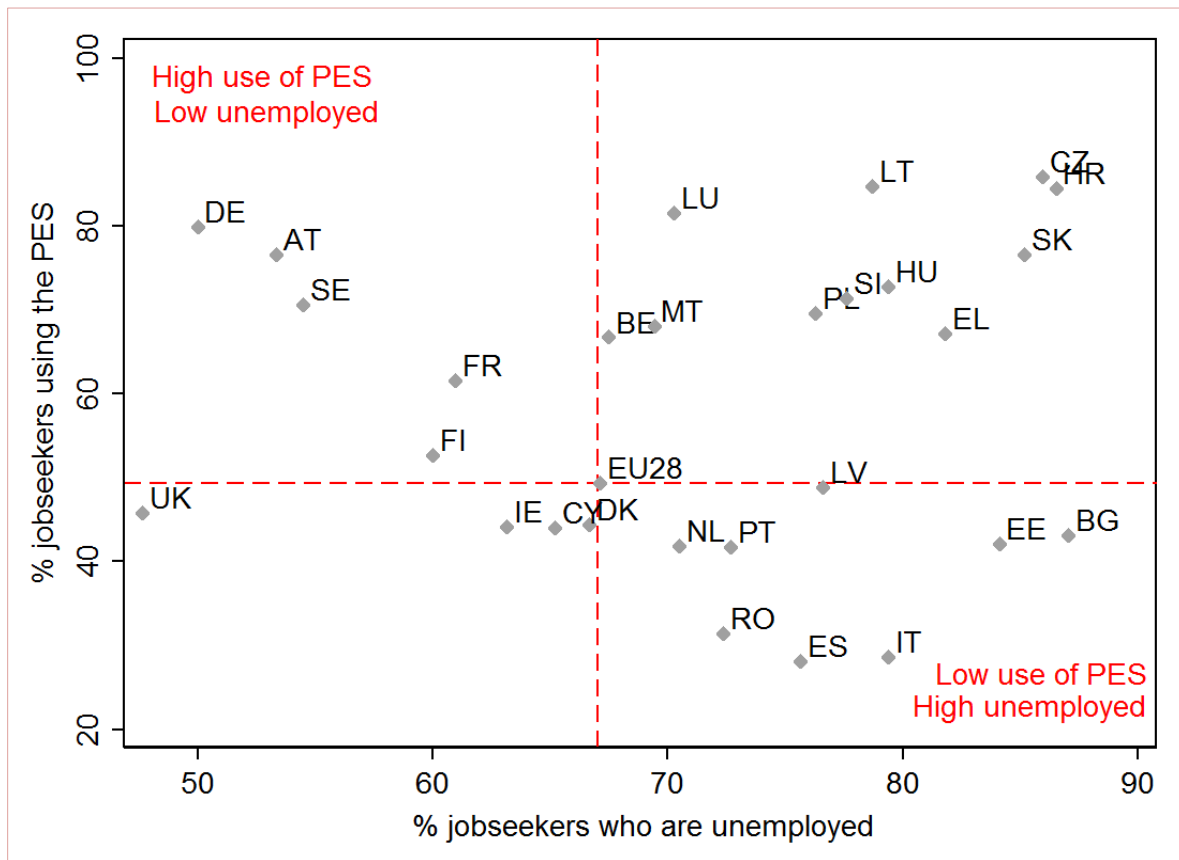
2.3. Az ÁFSZ álláskeresésben és munkaközvetítésben való hatékony alkalmazásának biztosítása (a kereslet és a kínálat párosítása)

Egyes országokban, például Németországban, Ausztriában és Svédországban az ÁFSZ munkakeresésre való használata jóval az uniós átlag felett van, annak ellenére, hogy az álláskeresők viszonylag kis része munkanélküli. Ezzel szemben az ÁFSZ alkalmazása jóval az átlag alatt van Bulgáriában, Spanyolországban és Olaszországban annak ellenére, hogy az álláskeresők jelentős része munkanélküli.

E különbségek oka az ÁFSZ hatóköre, a rendelkezésre álló szolgáltatások minősége, valamint az egyéb felektől, például a magán-munkaközvetítő ügynökségektől való alternatív támogatások elérhetősége.

⁴ Az adatok [Az ÁFSZ kapacitásáról szóló 2016. évi értékelő jelentésből](#) származnak.

2. ábra – Az ÁFSZ igénybevétele az álláskeresés során és a munkanélküli álláskeresők megoszlása 2014-ben



Forrás: Eurostat, Labour Force Survey 2014 (2014. évi munkaerő-felmérés).

A legutóbbi adatok szerint 2012-ben az ÁFSZ a közelmúltban felvett személyek foglalkoztatásának 9,4%-ában vett rész valamilyen mértékben. Ez az arány 15% Horvátországban, Luxemburgban, Magyarországon és Finnországban, és kevesebb, mint 3% Spanyolországban, Olaszországban és Cipruson. Annak ellenére, hogy az újonnan felvett személyek a legtöbb esetben fiatalok, ennek a csoportnak a tekintetében az ÁFSZ részvétele a munkaközvetítésben alacsonyabb volt (8,5%), mint az idősebb korosztály tekintetében (9,3% a 25–49 éveseknél és 12,1% a 50–64 éveseknél). Ez azonban nem igaz minden tagállamra nézve; Belgiumban, Horvátországban, Lengyelországban és Romániában az ÁFSZ nagyobb mértékben vett részt a fiatalok munkaközvetítésében mint bármely másik korosztály tekintetében.

A munkaerőpiacok fellendítése érdekében az európai ÁFSZ-ek maguk is

Ezt különösen az alábbiak javításával lehet megvalósítani:

- a munkaerőpiac kínálat és kereslet oldali szereplőinek nyújtott személyre szabott szolgáltatások, ideértve az e-szolgáltatásokat és a digitalizálási lehetőségek fejlesztését;
- egyénre szabott foglalkoztathatóság-támogató szolgáltatások nyújtása korai szakaszban;
- a szolgáltatások nyújtásának javítása érdekében – ideértve a többi tagállamot is – szoros partneri kapcsolatok kialakítása és a megerősített (többszintű) koordináció, különösen a többi foglalkoztatási szolgálattal.

3.1. Az erőforrások kapacitása és szintje

A rendelkezésre álló bizonyítékok szerint az ÁFSZ humánerőforrásai a válság kezdetén jellemző csökkentéseket

megállapították⁵, hogy segítséget kell nyújtaniuk a karrierbeli átmenetekhez. Ezért – tekintettel az átmeneti munkaerőpiacok által támasztott nehézségekre – az aktivizálási politikáknak a fenntartható eredmények kidolgozására kell koncentrálnia.

3. SZAKPOLITIKAI ESZKÖZÖK A POLITIKAI KIHÍVÁSOK KEZELÉSÉRE

A munkaerőpiac optimális működésének biztosításához és a munkanélkülieknek az álláslehetőségekhez való gyors hozzáférése érdekében az ÁFSZ-eknek úgy kell átalakítaniuk a szolgáltatásaikat, hogy azok segítségével elérhetőek legyenek az Európa 2020 stratégia foglalkoztatási célkitűzései.

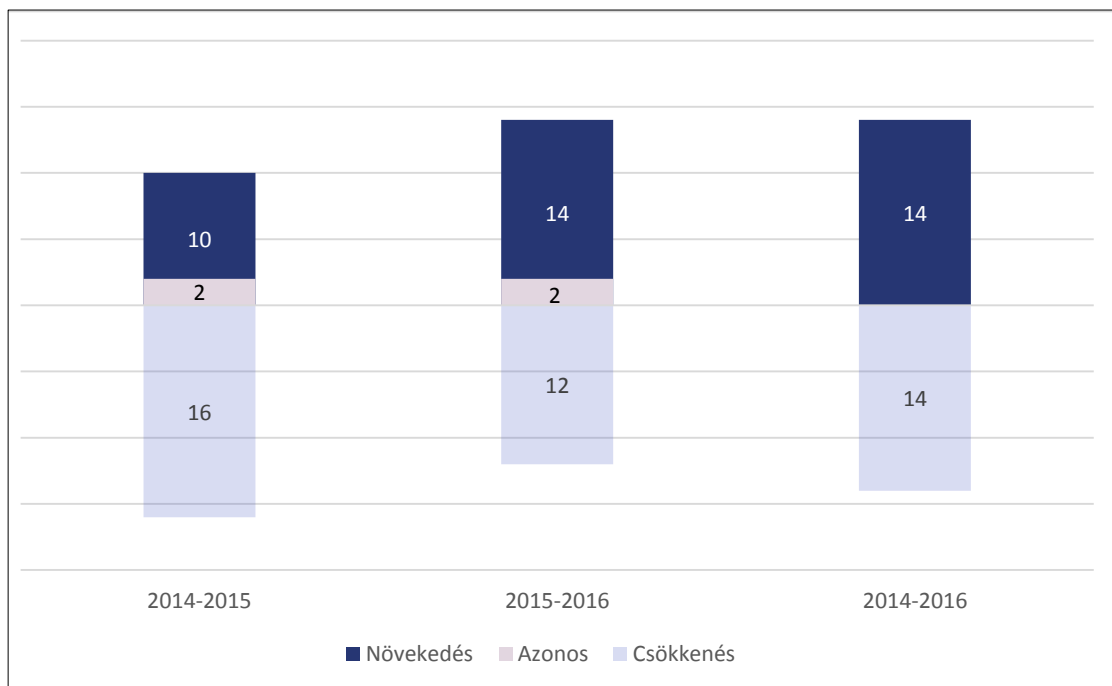
A munkaerőpiac optimális működésének biztosításához és a munkanélkülieknek az álláslehetőségekhez való gyors hozzáférése érdekében az ÁFSZ-eknek úgy kell átalakítaniuk a szolgáltatásaikat, hogy azok segítségével elérhetőek legyenek az Európa 2020 stratégia célkitűzései.

követően 2012-ben újból növekedésnek indultak.

A rendelkezésre álló bizonyítékok szerint az ÁFSZ-nél dolgozó személyek száma a válság kezdetén jellemző csökkentéseket követően 2012-ben újból növekedésnek indult. Az ÁFSZ alkalmazottainak száma 2014 óta stabil. 2014 és 2016 között 1,6%-os növekedés volt tapasztalható. Ezek az összesített adatok azonban elfedik az egyes ÁFSZ-ek különbségeit: azoknak az ÁFSZ-eknek a felében, amelyek tekintetében ismert erre vonatkozó adat, 2014 és 2016 között csökkent az alkalmazottak száma. A közelmúltban 2015-höz képest 12 ÁFSZ csökkentette a 2016. évi állományának számát.

⁵ [Az állami foglalkoztatási szolgálatok hozzájárulása az EU 2020 célkitűzéseinek megvalósításához, A PES 2020 stratégia eredményeit összegző dokumentum.](#)

3. ábra – A teljes létszám tekintetében csökkenést vagy növekedést mutató ÁFSZ-ek száma (FTE), 2014–2016

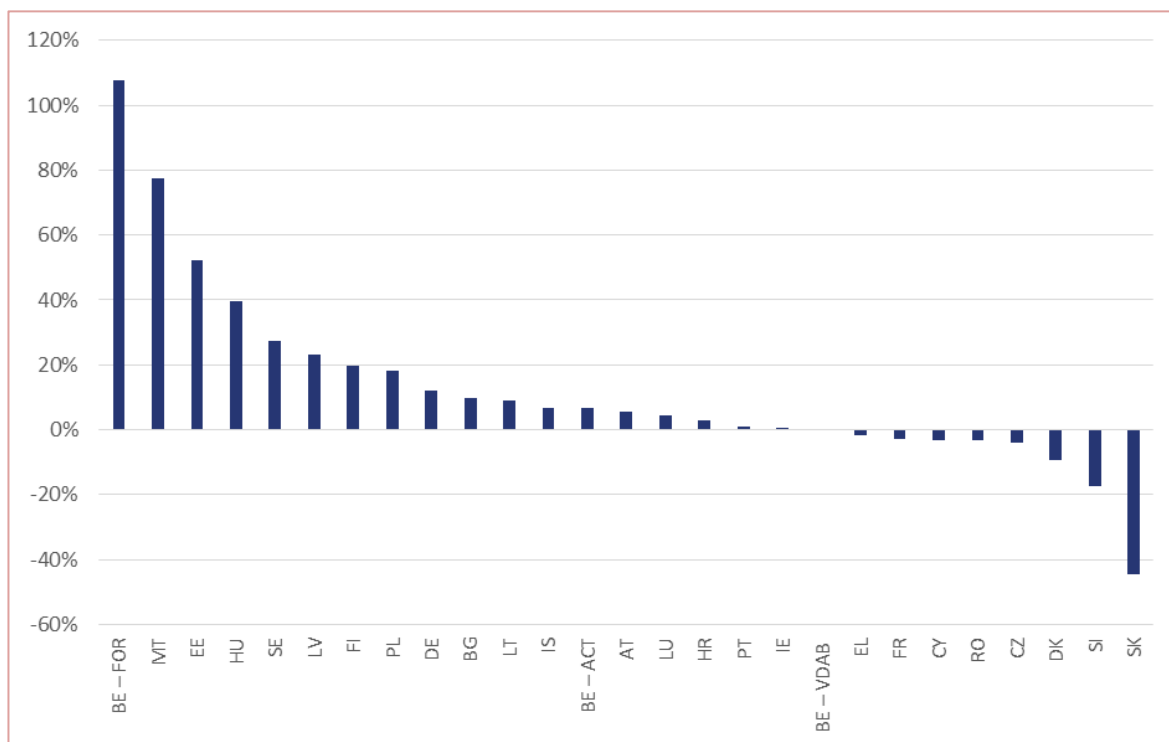


Forrás: Az adatok [az ÁFSZ kapacitásról szóló 2016. évi értékelő jelentésből](#) származnak.

Az ÁFSZ költségvetések 2013-as és 2014-es növekedést mutató trendje 2015-ben és 2016-ban is folytatódott. Azok közül az ÁFSZ-ek közül, amelyekre vonatkozóan rendelkezésre állnak adatok

2015-ben tíz ÁFSZ számolt be az elmúlt évi kiadásainak növekedéséről, míg a 2016-ra vonatkozó előrejelzések ezt a számot 19-re becslik.

4. ábra – Az ÁFSZ kiadásainak százalékos változásai, kivéve az álláskeresői járadékot, 2015–2016



Forrás: Az adatok [az ÁFSZ kapacitásáról szóló 2016. évi értékelő jelentésből](#) származnak.

3.2. A források felhasználása profilalkotás és az ügyfelek szegmentálása

A forrásokat és a támogatásokat a profilalkotó eszközöktől származó adatok alapján osztják fel az ügyfelek csoportjai között. A tartós munkanélküliség kockázatának kitett és a korai beavatkozásból leginkább profitáló álláskeresőket azonosítja a tevékenység végzésének hatékony módja. Az ÁFSZ-ek különböző profilalkotási és ügyfél szegmentációs eszközöket alkalmaznak.

Ezek lehetnek: statisztikai profilalkotás, a statisztikai profilalkotás és szociális munkás mérlegelésének kombinációja, a puha-profilalkotás (a támogathatóssági szabályoknak, a szociális munkás mérlegelésének és az adminisztratív adatoknak a kombinációja), a szubjektívebb, minőségi értékelések és a pszichológiai megfigyelő eszközök, valamint az egyszerű, szociális munkás által meghatározott szegmentáció.

1. táblázat – A profilalkotás és a szegmentáció alkalmazása az ÁFSZ-ben, 2014⁶

	Profilalkotás és ügyfél szegmentáció	Profilalkotás ügyfél szegmentáció nélkül	A kidolgozás / felülvizsgálat alatt álló profilalkotási rendszerek	Nincs profilalkotás / ügyfél szegmentáció
Országok	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE,	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

⁶ [Az európai állami foglalkoztatási szolgálatok álláskeresőket érintő profilalkotási eszközeire vonatkozó aktuális trendek és folyamatban lévő fejlesztések azonosítása, 2015](#)

3.3. Az ifjúsági garancia kidolgozása

Tekintettel az ÁFSZ-ek ifjúsági garancia végrehajtásában játszott kulcsfontosságú szerepére, a fiatal álláskeresőknek nyújtott szolgáltatások fejlesztése a következő években is a fő kihívások között marad. Az ifjúsági garancia ÁFSZ-ek általi végrehajtásáról szóló 2016. évi jelentés⁷ szerint az ÁFSZ-ek növelték a partneri kapcsolatokban való részvételüket és megkönnyítették a különböző célú, nemzeti és regionális szintű partneri kapcsolatok kialakítását.

2014-ben az ÁFSZ-ek több mint fele hozott létre az ifjúsági garancia végrehajtására vonatkozó kísérleti projektet, ideértve a hátrányos helyzetű és kiszolgáltatott helyzetben lévő fiatalokra összpontosító projekteket. Szintén 2014-ben az ÁFSZ-ek több mint fele biztosított a fiatalokkal való foglalkozásra vonatkozó képzést alkalmazottai számára. Az ÁFSZ-ek kétharmada végzett megkereső munkát nem foglalkoztatott, oktatásban és képzésben nem részesülő fiatalokkal, főként iskolákkal, nem kormányzati szervezetekkel és ifjúsági szervezetekkel együttműködésben.

4. A SZAKPOLITIKAI HELYZET ÁTTEKINTÉSE

A jelenlegi kihívások és korlátozott erőforrások tükrében a hatékonyság továbbra is magasan van az ÁFSZ-ek célkitűzéseinek sorrendjében. Ezzel szemben, annak ellenére, hogy az ÁFSZ-ek egyre nagyobb mértékben alkalmaznak teljesítménycélokat, az értékelési gyakorlatok továbbra sem elterjedtek. Az ÁFSZ-eknek csak kétharmada végez a munkanélkülieknek vagy a munkáltatóknak nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó értékelést. Eddig egyik ÁFSZ sem hozott létre az átfogó holisztikus integrált hatékonyság mérésére szolgáló eszközt. A teljesítmény nyomon követése érdekében teljes minőségi módszertant elfogadó számos ÁFSZ kiegyensúlyozott vállalászási teljesítménymutatót alkalmaz. Ez a megközelítés hatékony lehet az egyes (kizárólagosan alkalmazott) célok által kiváltott rendellenes magatartások megelőzésében, de önmagában nem elég kifinomult ahhoz, hogy meghatározza az erőforrások elosztását. Egyes ÁFSZ-ek korlátozottabb költségeredmény elemzéseket vezettek be a konkrét munkaerőpiaci programokra vonatkozóan, amely kevésbé teljes körű összehasonlító elemzést tesz lehetővé.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

A hatékonyság javításának a költségek megtakarításán túl is számos aspektusa van. A szolgáltatások hatékonyabbak, ha a véges erőforrásokat az azokra leginkább rászoruló ügyfelek között osztják szét és, ha a költséghatékonyság jó minőségű szolgáltatással párosul. A hatékonyság növelése nagyban függ az ÁFSZ belső lebonyolító szervezet megalkotására és olyan új munkamódszerek, eszközök és szolgáltatások kidolgozására vonatkozó kapacitásától, amelyek eredményesebben elégitik ki az érdekeltek változó igényeit.

Az ÁFSZ-ek közötti fokozott együttműködésről szóló határozat⁸ 2014. június 18-án lépett hatályba. A határozat létrehozta az ÁFSZ-ek európai hálózatát, amelynek célja az európai-szintű teljesítményértékelés és kölcsönös tanulás („összehasonlító ismeretszerzés”) kidolgozása és végrehajtása az ÁFSZ-ek további modernizálása és az ÁFSZ-ek teljesítményének javítása érdekében.

Ezen az európai hálózaton keresztül minden ÁFSZ részt vehet az összehasonlító ismeretszerzésben, vagyis a teljesítményértékelési és a kölcsönös tanulási tevékenységek rendszerszintű és integrált kapcsolatának kidolgozására irányuló eljárásban. Az ÁFSZ hálózatán belül az összehasonlító ismeretszerzés a helyes gyakorlatok indikátor alapú teljesítményértékelő rendszerek segítségével történő beazonosításából áll, ideértve az adatgyűjtést, az adathitelesítést, az adatok összesítését és értékelését, amelyet a beazonosított elsőbbségi területeken folytatott kölcsönös tanulási tevékenységek követnek. Ez javítani fogja a teljesítményre vonatkozó adatok gyűjtését és a szolgáltatásnyújtás értékelését.

Az ÁFSZ által alkalmazott, hatékonyság növelésére irányuló helyes gyakorlatokat⁹ öt csoportba lehet osztani:

- 1) Az ÁFSZ-ek szervezetének reformja, ideértve az intézményes felépítések

⁸ A 2014. május 15-i 573/2014/EU európai parlamenti és tanácsi határozat, amely 2014. június 18-án lépett hatályba.

⁹ [ÁFSZ-ek értekezlete – ÁFSZ hatékonysági munkacsoport 2013. évi végső jelentése.](#)

racionalizálását, a humánerőforrások szolgáltatások irányába való újraelosztását, valamint a kiszervezésre és a köz- és magánszféra partnerségére vonatkozó innovatív modellek bevezetését.

- 2) A teljesítmény kezelésére vonatkozó új modellek alkalmazása a teljesítmény nyomon követése és a pénzügyi ösztönzők kívánt eredményekkel való összehangolása érdekében.
- 3) Az információs és kommunikációs technológiák (IKT) fejlesztése az ügyfelek több csatornán keresztül történő hatékonyabb megszólítása¹⁰ és az önkiszolgálás segítségével a szolgáltatások portfóliójának kiterjesztése érdekében. Az e-szolgáltatások kiterjesztése, a többi szervezetekkel és hatóságokkal való hatékonyabb koordináció. A belső ügyintézési feladatok modernizálása az eljárások egységesítésén és az automatizáción keresztül.
- 4) Az álláskeresők számára a szolgáltatások profilalkotáson és ügyfél szegmentáción, valamint a hatékony partneri kapcsolatok kihasználásával a munkaerőpiactól legtávolabb álló csoportok elérését szolgáló (a fent említett IKT-n túli) új módszerek alkalmazásán keresztül történő javítása. A rossz tömegközlekedési összeköttetések és a kis méretű szétosztott népséget támogató irodai hálózat fenntartására vonatkozó nehézségek különösen nagy problémát okoznak a szolgáltatások mindenki

¹⁰ Az osztrák ÁFSZ által készített tanulmány az online felületeket használók elégedettségének növekedését mutatta ki, míg a gyorsabb reintegráció a többcsatornás megközelítéshez volt köthető. Ebből arra lehet következtetni, hogy az egyediesített többcsatornás stratégiára van szükség a digitális kapcsolattartási technológiára vonatkozó befektetések előnyeinek optimalizálása érdekében. A tanulmány az ügyfél elégedettségen és az irányítási- és kontrollcsoportra vonatkozó munkanélküliségi intézkedések időtartamán alapult.

számára elérhetővé tételének biztosításában¹¹.

- 5) A munkáltatókat célzó szolgáltatások kiterjesztése a személyi állomány felosztásával és a felvételi támogatások fejlesztésével, valamint a partneri kapcsolatok kialakítása egyéb munkaerőpiaci közvetítőkkal.

¹¹ Az Egyesült Királyság Skócia régiójában végzett, álláskeresőkre vonatkozó elemzés szerint. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008). A munkához való hozzáférés elérése, a társadalmi összetartozás javítása és a vidéki hozzáférési költségek csökkentése. A vidéki közlekedés potenciálja és hatékonysága a foglalkoztatási szolgáltatások tekintetében.

E területeken a következő nemzeti példákat¹² lehet megemlíteni:

1) A szervezeti hatékonyság és az intézményes kialakítás egésze: Franciaországban az aktív intézkedések alkalmazására irányuló erőfeszítések elősegítése érdekében egyesítették a juttatási rendszerekért felelős és a foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtó szervezeteket. A 2008-ban létrehozott új „Pôle Emploi” ÁFSZ a költséghatékonyság elérése érdekében egyesíti az aktív és a passzív intézkedéseket a földrajzi és működési racionalizációval; az állás-keresők számára egyszerűbb és szélesebb körben elérhető szolgáltatásokat nyújt. A teljesítmény továbbra is stabil, a működési költségek csökkentek és a hozzáférés az összevonás idején megkezdődött válság következtében megnövekedett munkateher, valamint az ÁFSZ egyéniesített támogatás nyújtására vonatkozó követelménye ellenére javult.

2) Teljesítménymenedzsment: Ausztria kiegyensúlyozott teljesítménymutatót alkalmaz az egyedi indikátorok – ideértve az ügyféli és személyzeti elégedettséget – súlyozására. A teljesítménymutatót nem használják az erőforrás elosztásának ellenőrzésére vagy elsőbbséggel kezelésére az ÁFSZ-en belül, a teljesítményértékelést alkalmazzák a csoportosított egységek összehasonlító teljesítményének értékelésére. A rendelkezésre álló adatok szerint a teljesítménymutatók 2006-os bevezetése óta 2011-ig a teljesítmény nagyobb mértékben nőtt, mint az ugyanezen időszakra vonatkozó költségek, amely a hatékonyság javulására utal.

Az ösztönzők eredményekkel való harmonizálása: Dániában az ÁFSZ irodákat az önkormányzatok működtetik, akik a programok finanszírozásáért felelnek és akinek ezt

követően a központi kormányzat fizeti vissza ezeknek az összegeknek egy részét. A visszafizetések mértéke annál nagyobb, minél költséghatékonyabbnak bizonyult az adott intézkedés. Ez pénzügyi ösztönzést hozott létre az önkormányzatok számára, hogy több költséghatékony aktív intézkedést tegyenek, amely az aktív munkaerőpiaci intézkedések hatékonyságának növekedésével járt.

3) Az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása az ügyfelek többszörös hatékonyabb elérése érdekében: Svédországban fülkéket építettek, amelyek a távoli központokhoz mutató videolinkek segítségével lehetővé teszik a „személyes” konzultációt a vidéki állás-keresők számára.

A szolgáltatások információs és kommunikációs technológiák segítségével történő kiterjesztése: Belgiumban a flamand ÁFSZ (VDAB) beruházásokat eszközölt online alapú képzésre. Az ÁFSZ emellett a készségek önértékelését és a készségekre, kompetenciákra és a munkaköri leírásokra vonatkozó rendszerekkel történő automatikus párosítást elősegítő szolgáltatásokat is nyújt. Hollandiában az ÁFSZ működési költségvetésének jelentős csökkentése következtében a legtöbb ügyfeleknek nyújtott szolgáltatást online végzik. A holland ÁFSZ már az e-szolgáltatások széles skáláját nyújtja, ideértve a webináriumokat (online képzéseket) és interaktív szolgáltatásokat, például az e-tanácsadást.

Az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása az egyéb szervezetekkel és hatóságokkal való hatékonyabb koordináció érdekében: Görögország új információs technológiai hálózatot hozott létre, amely összeköti az ÁFSZ-eket a társadalombiztosítási, munkavállalási engedélyre és foglalkoztatásra vonatkozó nyilvántartásokkal. Ez az automatikus adatszerzés és az adatok ellenőrzésének lehetővé tételével csökkentette a (bürokráciából és duplikációkból eredő) költségeket és a

¹² [ÁFSZ-ek értekezlete – ÁFSZ hatékonysági munkacsoport 2013. évi végső jelentése.](#)

csalást. Ezáltal időt lehet spórolni és a felszabaduló erőforrásokat más célokra lehet fordítani, ugyanakkor javítani lehet a szolgáltatások minőségét és hatékonyságát.

- 4) A szolgáltatások vidéki térségek sajátos igényeihez és helyzetükhöz való igazítása partneri kapcsolatos segítségével: Bulgáriában a helyi munkaügyi hivatalok mobil csoportjai havonta egyszer ellátogatnak a vidéki térségekbe és ideiglenes hivatalokat állítanak fel. Ennek költségei a helyi önkormányzat (az épület költségei, a fenntartási költségek, csoport utazási költségei) és az ÁFSZ (a csoport minden más napi szintű kiadása és minden a hivatal megfelelő működéséhez szükséges dokumentum) között oszlanak meg. A távoli vidéki térségek ilyen felkeresése által a mobil működési egységek képesek voltak a konkrét cselekvési tervek nyomán követésére, a regisztrált munkanélküliek munkakeresésének megerősítésére, az álláslehetőségekre vonatkozó információk megosztására, valamint az ÁFSZ és a vidéki munkáltatók közötti kapcsolatok megerősítésére. A program számos vidéki térségben élő munkanélküli számára tette lehetővé a munkaerőpiaci

kötődés fenntartását és az ÁFSZ tekintetében csekély vagy semmilyen költséggel sem járt.

- 5) A munkáltatókra irányuló szolgáltatások kiterjesztése: az Egyesült Királyság szektor alapú modellt fogadott el a nagy méretű vállalkozások fiókjainak nemzeti szintű kezelése érdekében. Az álláslehetőségek bejelentését szolgáló rugalmas rendszert vezettek be és a magántulajdonú foglalkoztatási szolgálatok bejelenthetik az álláslehetőségeket az ÁFSZ adatbázisába. A hatékonyság növelése érdekében a rendszer az önkiszolgálást részesíti előnyben, kivéve, ha valamely különös igény beazonosítására került sor. Amennyiben a munkáltató kifejezi az ÁFSZ által küldött gyengébb foglalkoztatási múlttal rendelkező ügyfelek meghallgatására való hajlandóságát, helyi partneri kapcsolatokat is ki lehet építeni. Ez elősegíti az ÁFSZ tartós munkanélküli kockázatának jobban kitett álláskeresőknek nyújtott támogatását.

Dátum: 2017.11.20.

5. HASZNOS FORRÁSOK

- ÁFSZ az Europa weboldalon:
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Az európai ÁFSZ hálózat
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- Az ÁFSZ Tudásközpont, ahol az ÁFSZ hálózat kiadványai itt találhatóak:
<http://ec.europa.eu/social/PESknowledgecentre>
- ÁFSZ gyakorlatok, a követendő európai ÁFSZ gyakorlatokkal:
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Az állami foglalkoztatási szolgálatok hozzájárulása az EU 2020 célkitűzéseinek megvalósításához, A PES 2020 stratégia eredményeit összegző dokumentum.
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=hu>

MELLÉKLET: A TELJESÍTMÉNY-ÖSSZEHAJONLÍTÁSON ALAPULÓ TANULÁSI TEVÉKENYSÉG SORÁN GYÚJTOTT ADATOK

Az ÁFSZ-ek a következő területekre vonatkozó adminisztratív adatokat fogják összegyűjteni:

- 1) Hozzájárulás a munkanélküliség csökkentéséhez, minden korcsoport és a veszélyeztetett csoportok viszonylatában
 - a) átmenet a munkanélküliségből a foglalkoztatásba korcsoportonként, nemenként és képesítési szintenként, a nyilvántartott álláskeresők állományarányában;
 - b) az álláskeresőkről vezetett ÁFSZ-nyilvántartásból kikerülő személyek száma a nyilvántartott álláskeresők arányában.
- 2) Hozzájárulás a munkanélküliség időtartamának és az inaktivitásnak a csökkentéséhez, a hosszú távú és a strukturális munkanélküliség, valamint a társadalmi kirekesztődés orvoslása céljából
 - a) átmenet a foglalkoztatásba, pl. a munkanélkülivé válástól számított 6 vagy 12 hónapon belül, korcsoportonként, nemenként és képesítési szintenként, az ÁFSZ nyilvántartása szerinti foglalkoztatásba átlépők összlétszáma arányában;
 - b) az ÁFSZ-nyilvántartásba kerültek összességén belül az ÁFSZ-nyilvántartásba került korábban inaktív személyek százalékos aránya, korcsoportonként és nemenként.
- 3) A betöltetlen álláshelyek betöltése (többek között önkéntes munkaerő-mobilitás révén)
 - a) betöltött álláshelyek száma;
 - b) Az Eurostat munkaerő-felmérésében szereplő kérdésekre adott válaszok: Hozzájárult az ÁFSZ az Ön jelenlegi munkahelyének megtalálásához?
- 4) Az ügyfelek elégedettsége az ÁFSZ-szolgáltatásokkal:
 - a) általános álláskeresői elégedettség;
 - b) általános munkáltatói elégedettség.

További információ beszerzésére kerül sor strukturált interjúkon keresztül, amelyek az ÁFSZ főbb teljesítményfokozó elemeit vizsgálják az alábbi összehasonlító teljesítményértékelési területeken:

- 1) stratégiai teljesítményirányítás;
- 2) az operatív folyamatok megtervezése, például: az álláskeresők eredményes orientálása és profiljuk hatékony meghatározása, valamint az aktív munkaerőpiaci eszközök igényre szabott felhasználása;
- 3) fenntartható aktiválás és az átmenetek fenntartható kezelése;
- 4) kapcsolattartás a munkáltatókkal;
- 5) az ÁFSZ-szolgáltatások tényalapú kidolgozása és végrehajtása;
- 6) az érdekeltekkel kialakított partnerségek eredményes irányítása;
- 7) az ÁFSZ-erőforrások elosztása.