



**A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat
küldetése, jövőképe, célrendszere**

2011. október 20.

V.4

A NEMZETI FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLAT (NFSZ)

A **nemzeti munkaerő-piaci szervezet**, amely közvetítési tevékenységével, a munkaerő-piacot aktivizáló szolgáltatásaival, valamint az álláskeresést, foglalkoztatást elősegítő támogatási és ellátási eszközök rendszerével, foglalkoztatási programok működtetésével, nemcsak a legnagyobb országos munkaügyi szolgáltató, hanem **a magyar munkaerő-piac meghatározó szereplője**. Az európai munkaügyi hálózatok elismert tagja, aktív résztvevője a nemzeti foglalkoztatási szolgálatok, határokon átnyúló együttműködési programjainak.

A jelen dokumentumban megfogalmazott célok alapozzák meg a szervezet fejlesztésének fő prioritásait, 2020-ig.

KÜLDETÉSE

A szervezet küldetése a **társadalmi és gazdasági fejlődést szolgáló foglalkoztatás elősegítése**, bővítése, **aktív segítség nyújtás** a munkáltatóknak és álláskeresőknak, a munkaadói igényeknek leginkább megfelelő munkaerő, illetve az álláskeresők igényeit legjobban kielégítő munkahely minél gyorsabb megtalálása, a **szakképzési irányok definiálása**, valamint a foglalkoztatási támogatások és szükség esetén a munkanélküli ellátások megállapítása érdekében.

JÖVŐKÉPE

Az NFSZ, a magyar és az európai munkaerő-piac legszélesebb és legmélyebb ismeretével rendelkezik, professzionális szolgáltatásaival, a munkaerő-piacra gyakorolt hatásával, **az első helyet foglalja el a munkaerő-piaci szolgáltatók**, valamint a munkáltatók és az álláskeresők körében.

A **munkaerő-piaci információk széles körével**, és megbízható prognózisokkal **rendelkezik**, amelyek egyaránt irányításként szolgálnak a gazdaság szereplőinek, valamint a szakképzés és a munkaerő-piaci átképzés szervezőinek, résztvevőinek.

Országosan hozzáférhető, **magas színvonalú, térítés mentes humán szolgáltatásokat biztosít**, a **munkáltatók** valamint az **álláskeresők számára**, különösen a munkaerő-toborzás, kiválasztás és a munkaközvetítés, valamint a pályaorientáció, álláskeresés, munkavállalói képességek és kompetenciák fejlesztése céljából.

Fejlett, **önkiszolgálásra is alkalmas informatikai rendszert működtet**, melynek segítségével a munkaerő-piaci információk térítés mentesen, gyorsan, bárki számára elérhetőek a virtuális térben (internet) is.

STRATÉGIAI CÉLJAI

Az NFSZ legfőbb stratégiai célja a **foglalkoztatás növelése**, az Európai Unió célkitűzésének megfelelően a 75%-os foglalkoztatási szint elérése, **modern és hatékony eszközrendszer kialakítása** a munkáltatók és az álláskeresők kiszolgálása, a gazdasági növekedés elősegítése, továbbá a munkaerő-piaci irányító szerepének erősítése érdekében.

A 2011-2020 közötti időszak fő stratégiai irányai:

- A gazdaságra, és ezen belül a keresleti oldalra helyezni a hangsúlyt. Elsődleges prioritást kell élveznie a **foglalkoztatók munkaerő-igényeinek gyors és színvonalas kielégítése**.
- A munkaerő-piaci információk áramlásának felgyorsítása, **differenciált ügyfél kiszolgálási csatornák alkalmazása**, önkiszolgálásra alkalmas, felhasználóbarát informatikai szoftverek fejlesztése és működtetése.
- A **bürokrácia csökkentése**, az NFSZ minden eljárásában.
- Az álláskeresők aktivizálása, a munkaerő-piaci programok és a **támogatási eszközrendszer hatékonyságának növelése**.
- Az álláskeresők munkavégző képességének helyreállítását, növelését segítő **humán szolgáltatások működtetése és fejlesztése**.

A stratégiai irányoknak megfelelően célok csoportosítása:

1. Munkáltatókkal kapcsolatos célok
2. Álláskeresőkkal kapcsolatos célok
3. Szervezeti célok

1. Munkáltatókkal kapcsolatos célok

A munkáltatók, mint az elsődleges prioritást élvező gazdasági szereplők, váljanak az NFSZ legfontosabb partnereivé, számukra a **Foglalkoztatási Szolgálat legyen az első számú munkaerő-piaci szolgáltató szervezet**.

Az NFSZ munkaadói szolgáltatásait hosszú távon, a magasabb hozzáadott érték jellemezze. ezért be kell vezetni a **kompetencia alapú állásfeltárást** és **munkaerő-közvetítést**.

A munkaerő-piac, és különösen a munkáltatók számára alapvető érték a gyorsaság. Ezért rendkívül fontos, hogy az NFSZ legyen képes **gyorsan kielégíteni nagy létszámú és hirtelen fellépő munkaerő-igényeket**.

Szükségszerű, hogy az NFSZ alakítson ki **sokszínű munkáltatói szolgáltatásportfóliót**, mellyel képes hatékonyan reagálni a különböző típusú (méret, iparág, földrajzi elhelyezkedés, stb.) foglalkoztatók igényeire.

A munkáltatói kapcsolatokkal, többféle munkakörben és különböző formában foglalkozó munkatársak (állásügynökök, vállalati kapcsolattartók stb.), **egységes és hatékony vállalati kapcsolattartói hálózatot** alkossanak. Munkájukat tervezetten, összehangoltan végezzék, valamint az általuk megszerzett információk és tudások épüljenek be a szervezetbe.

Fontos, hogy az NFSZ fektessen nagyobb hangsúlyt **munkáltatói** kapcsolataiban, a **tanácsadási és humánerőforrás szolgáltatásokra** (forrás feltárás és kiválasztás a gazdasági potenciál fejlesztése, minőségi toborzás, előszűrés és munkaerő közvetítés a foglalkoztatás bővítése érdekében).

A hatékony és ügyfélbarát kapcsolattartást **korszerű elektronikus csatornák segítsék**.

Hozzon létre és üzemeltessen olyan **elektronikus önéletrajzi adatbázist** az NFSZ, melyet a munkáltatók – munkaerő-igényük kielégítésére – gyorsan, megbízhatóan és önkiszolgáló módon képesek használni leválogatásra, előszűrésre, munkaerő-keresésre. Ezzel párhuzamosan a munkavállalók részére álljon rendelkezésre, a munkaadók munkaerő-igényeinek elektronikus rögzítését és lekérdezését biztosító **állás adatbank**.

2. Álláskeresőkkel kapcsolatos célok

Az elsődleges munkaerő-piacra történő munkaerő közvetítés során, elsősorban a **munkára alkalmas és dolgozni akaró álláskeresőkre fókuszáljon** a Foglalkoztatási Szolgálat.

A kapcsolatfelvételt követően rövid időn belül, minden szolgáltatást kérő álláskereső számára biztosítani kell, az adott **helyzetüknek, mentális állapotuknak megfelelő szolgáltatást**, az NFSZ bármely szervezeti egységénél.

Olyan **szolgáltatásokat biztosítson** a szervezet, melyek hatékonyan **növelhetik az álláskeresők motiváltságát, munkavállalási képességét**.

A legnagyobb **hatékonysággal működtesse** és folyamatosan **fejlessze közvetítési, és foglalkoztatáspolitikai támogatási eszközrendszerét**.

A humánszolgáltatások terén az NFSZ alakítson ki **differenciált szolgáltatásportfóliót**, melyet ismertessen meg, és tegyen elérhető, az álláskeresők és munkaviszonyban állók minél szélesebb körével. A hatékony és ügyfélbarát kapcsolattartást, **korszerű elektronikus csatornák** segítsék.

Az NFSZ **speciális programok** keretében foglalkozzon, a munkaerő-piacon nehezen elhelyezhető álláskeresőkkel.

Az NFSZ olyan ügyfélkezelési folyamatokat biztosítson, hogy álláskereső ügyfeleit gyorsan, **alacsony adminisztrációs szint és bürokrácia** mellett tudja kiszolgálni. Az ügyfél idejére, mint értékre tekintsen.

Differenciált szolgáltatási csatornák működtetésével (személyes kiszolgálás, telefonos/internetes ügyintézés, SMS szolgáltatások, stb.), optimalizálja az ügyfél kapcsolattartások számát és minőségét.

Személyes ügyféltalálkozókra csak akkor kerüljön sor, ha az álláskereső számára megfelelő, személyre szabott szolgáltatást tud nyújtani.

Az NFSZ folyamatait és a hozzájuk rendelt kapacitásait úgy alakítsa ki, hogy vegye figyelembe az ország különböző területeinek eltérő munkaerő-piaci sajátosságait.

3. Szervezeti célok

A Foglalkoztatási Szolgálat az ügyfelek és partnerek felé **országosan egységes, szolgáltató szervezetként** jelenjen meg, egységes arculattal, működéssel, folyamatokkal, termék- és szolgáltatásportfólióval, valamennyi szervezeti egységében.

A rendelkezésre álló forrásokat a lehető legátláthatóbban, leghatékonyabban és legkiszámíthatóbban használja fel. A foglalkoztatást elősegítő különböző források esetében végezzen **forráskoordinációt**.

Fejlessze magas szintre munkaerő-piaci előrejelző rendszerét annak érdekében, hogy értékes segítőtje, támogatója legyen a pályaorientációnak, hatékony befolyásolója legyen a szak- és felnőttképzési, valamint a felsőoktatási irányítási, működtetési rendszereknek.

Csökkentse a működésében fellelhető **bürokráciát**, és **tegye átláthatóvá** az ügymeneteit, **hatósági és szolgáltatási eljárásait**. El kell érni, a folyamatok workflow-sítását, valamint az NFSZ és más állami szervezetek adatbázisai közötti **interoperabilitást** (összekapcsolódás APEH, OEP, KEK KH adatbázisokkal).

Az NFSZ úgy fejlessze informatikai rendszereit, hogy váljon alkalmassá a változó felhasználói igények kiszolgálására. Egységes informatikai rendszerben kezelje az elérhető összes szabad munkahelyet és az álláskeresőket teljes populációját. A szervezet honlapján elérhető **Virtuális Munkaerő-piac**, a munkahelyfeltárás és munkaerő közvetítés alaprendszere legyen, valamennyi érintett és érdekelt részére.

Az NFSZ működést - szervezeti struktúrájától függetlenül - a szakmapolitikai, stratégiai célokból kiindulva, **korszerű vezetési, irányítási mechanizmusokon** keresztül kell biztosítani. A teljesítmények tervezésének, mérésének és a célok igazításának mechanizmusát, integrálni szükséges a szervezet mindennapi működésébe.

A változó szolgáltatási igényeknek megfelelően **fejlessze munkatársai kompetenciáit**. Az ügyfélkapcsolatokban elengedhetetlen erősíteni, a szolgáltatói szemléletet. A szervezeti működés további fontos célja, a **tudásmenedzsment** és tudásmegosztás rendszerének megteremtése, kialakítása. Az egymástól való tanulást nem csak a hazai szervezeti egységek között kell kialakítani, hanem biztosítani szükséges más nemzetek foglalkoztatási szolgálataival való rendszeres tapasztalatcserét is.

Az NFSZ célja egy olyan sztenderd, **európai normáknak megfelelő infrastruktúra** kialakítása a teljes kirendeltségi hálózatban, amelyben az ügyfelek valóban ügyfélnek érzik magukat, nem jelent számukra negatív élményt a szervezet felkeresése.

Az NFSZ szervezeti működésének egészét átfogó, alapvető cél **a költséghatékony, racionális működés**. Az NFSZ minden forrását úgy használja fel, hogy minden egyes eszközével, szolgáltatásával, a foglalkoztatási színvonal növelését támogassa.

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése az NFSZ stratégiai célkitűzéseinek figyelembevételével

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat küldetése, jövőképe, stratégiai céljai c. alapidokumentum figyelembevételével elkészült az NFSZ fejlesztése II. című kiemelt projekt tervezett tartalma. A projekttervezés kapcsán messzemenően figyelembe vettük az NGM által elfogadott, NFSZ stratégiában meghatározott célokat, valamint a Budapest Intézet HEFOP 1.2 programértékelése és szakmai megfontolásai alapján tett - TÁMOP 1.3.1-e projekt második szakaszára vonatkozó - általános és specifikus javaslatait.

Az NFSZ eddig fő ügyfélkörének az álláskereső munkanélkülieket tekintette, szolgáltatásaival a munkakínálati oldalt célozta meg. Fokozott szociális érzékenységgel és nagy toleranciával próbálta visszasegíteni a munkaerőpiacra ügyfeleit, sok esetben számolatlanul használta fel segélyezésre és támogatásokra a járulék és adófizetők pénzét, mivel aktív eszközök és szolgáltatások költség-hatékonysága és mérése szinte a legutolsó szempont volt. **A szervezet szolgáltatásaiban a szociális elemek domináltak a gazdaság, a munkáltatói igények gyors, modern kiszolgálása másodlagos célként szerepelt.**

Az NFSZ válaszút elé érkezett. Továbbmegy az elmúlt húsz évben járt úton, vagy szakít az eddigi prioritásokkal, évtizedes módszerekkel. **A Kormány a Magyar Munka Tervben, illetve az eddigi intézkedéseiben a munka alapú társadalom és gazdaság elsődlegessége mellett foglalt állást.** Eszerint prioritást kap a munka a segélyezéssel szemben, a gazdaság és a munkáltatók kiszolgálása az álláskereső-centrikus működéssel szemben. **Ez a paradigmaváltás arra készíti a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálatot, hogy tevékenységében, szolgáltatásaiban a gazdaság és a munkakeresleti oldalra helyezze a hangsúlyt, a munkakínálati oldal folyamatos felzárkóztatásával.**

Az új célok megvalósítása alapvető paradigmaváltást igényel az NFSZ fejlesztési céljaiban is. Elengedhetetlen az eddigi (Phare, Hefop, Támop) fejlesztések hatás vizsgálata, a tanulságok visszacsatolása. Mi valósult meg a gyakorlatban, mit használnak a kirendeltségek, van-e értelmük, hasznuk. Mi az, amit valóban érdemes továbbfejleszteni, mi az, ami föltött elszállt az idő és mi az, amit redukálni kell a mostani tevékenységből, mert látszatfejlesztéssé, esetleg bürokratikus teherré vált a szervezetben.

A kormányzat a gyors gazdasági növekedésre épít. **A munkanélküli ellátások csökkenése, a rokkantnyugdíjasok felülvizsgálata várhatóan a munkakínálatot növeli meg, így az aktiválási feladatok mellett egyre fontosabbak lesznek a munkavállaló képességet fejlesztő és támogató szolgáltatások és programok, ez a szervezet működésének második prioritása**

A fentieket figyelembe véve a Foglalkoztatási Hivatal szerint a TÁMOP 1.3.1 fejlesztési projektjeiben az alábbi témacsoportoknak - mint fejlesztendő területeknek – célszerű megjelenniük.

1. Munkáltatói igények kiszolgálása:

- kiszolgálási csatornák fejlesztése
- állásbejelentés ügyintézés egyszerűsítése
- munkaerő-piaci információk hozzáféréseinek javítása
- kompetencia alapú állásfeltárás és közvetítés fejlesztése
- foglalkoztatás bővítő támogatások hatékonyságát mérő-monitoring rendszerek fejlesztése
- munkáltatói kapcsolatok, együttműködések fejlesztése, szolgáltatás-portfóliók készítése
- szakképzés alapozására szolgáló széleskörű munkaerő-piaci prognózisok készítése
- szűk keresztmetszet feltárás az ágazatok szektorok munkahely-teremtési lehetőségeit illetően

2. Az álláskereső munkavállaló képességét támogató szolgáltatások fejlesztése

- a hatékony és ügyfélbarát kapcsolattartást korszerű elektronikus csatornák fejlesztése.
- munkaerő-piaci információk hozzáféréseinek javítása, önéletrajzi adatbázis fejlesztése
- az ügyfél munkaerő-piaci profiljának meghatározása, differenciált szolgáltatásportfólió kialakítása
- az álláskereső munkavégző képességét segítő szolgáltatások fejlesztése
- a munkaerő-piacon hátrányokkal küzdők szolgáltatásainak fejlesztése
- a munkaerő-piaci program szemlélet erősítése, a hatékonyság növelése

3. Az NFSZ belső hatékonyságának növelése

- stratégiai menedzsment megvalósítása
- országosan egységes folyamatok, termék- és szolgáltatásportfólió, új arculat kialakítása (PR elemekkel)
- a munkaerő-piaci előrejelző rendszer fejlesztése, a pályaorientáció valamint a szakképzési, oktatási, felsőoktatási beiskolázások támogatása érdekében
- a Stratégiának megfelelő jogszabály-módosítások előkészítése, a működésben fellelhető bürokrácia csökkentése

- az APEH, OEP, KEK, KH adatbázisok közötti interoperabilitás növelése, a kirendeltségeken a napi adatbeviteli, dokumentációs feladatok egyszerűsítése,
- az NFSZ egységes informatikai rendszerben kezelje az elérhető összes szabad munkahelyet és az álláskeresők teljes populációját. A Virtuális Munkaerőpiac a munkahelyfeltárás és munkaerő-közvetítés nyilvános és zárt alarendszere legyen.
- változó szolgáltatási igényeknek megfelelően, a munkatársi kompetencia fejlesztése, tudásmenedzsment és tudásmegosztás rendszerének megteremtése.
- forráskoordináció, költséghatékonyság fejlesztése
- a minőségirányítási rendszer egyszerűsítése, bürokratikus jellegének minimalizálása, mérő - monitoring eszközök fejlesztése az aktív programok teljesítményének mérésére és az ügyfelek munkapiaci sikerességének mérésére