

– *Elmézést, hogy közbekérdezek, de már másodszor említette a videofelvételt. Milyen felvételtől van szó?*

– A felvételeket a Humán Szolgáltatási Osztály munkatársai készítették (ők a szereplők és az operatőrök is), és valószínű, hogy a filmszemlén nem kapnának érte díjakat, de ügyfeleink sokat profitálhatnak belőle (jobban bevésődnek azok a kulcsfontosságú elemek, melyek segíthetnek a kapcsolatfelvételeknél).

– *Köszönöm! Térjünk vissza a harmadik nap eseményeire!*

– Az utolsó napon a szakmai önéletrajzírás kulisszatitkaiba pillanthatnak be a program résztvevői. Itt mindenkinek olyan mintapéldányokat adunk, melyek a legjobban megfelelnek az életpályájuknak.

– *Itt megint meg kell, hogy szalítsam! Mit jelent ez?*

– Iskola végzettség szerint háromfajta önéletrajz gyűjteménnyel tudunk segíteni (általános iskolai, szakiskolai, szakmunkás végzettség-

gűeknek – érettségizetteknek, szakközépiskolát, technikumot végzeteknek – és diplomásoknak). Mind-egyik példányban megtalálható a klasszikus önéletrajz típusfelosztása (kronológiai, funkcionális, kombinált minták).

– *Köszönöm! Hogyan folytatódik a program?*

– A folytatás egyben a befejezés is. Miután megismerkednek a résztvevők egy másik kísérőlevéllel, a munka megszerzése előtti utolsó aktusról kapnak tájékoztatást a résztvevők. Ez magában foglalja a felvételi találkozón történeteket (megjelenés, fellépés, értelmes bemutatkozás), az előadás mellett itt is videofelvétel segíti a tréner munkáját.

A résztvevők végül kitöltenek egy ún. Elégedettségi kérdőívet, mely munkánkat segítheti a jövőben.

– *Ez tényleg tartalmaz három napot takar, de itt megszakad ez a kapcsolat?*

– Részben az ügyfeleken múlik, hogy a továbbiakban

igényt tartanak-e egyéni tanácsadásra. Hozzánk bármikor fordulhatnak, valamint három hónap elteltével mi is érdeklődünk az elhelyezkedésükkel kapcsolatos eredményeikről.

– *Bédi úr említette, hogy 2003-tól működik ez a szolgáltatás Baranyában. Mennyi résztvevője volt ennek a programnak a három év alatt és milyen eredményeket mondhat magáénak ez a kezdeményezés?*

– 2003-ban 95 fő vett részt a foglalkozásokon, ebből a létszámból 35 fő helyezkedett el. 2004-ben 122 főből 57 ügyfelünk talált munkát, míg 2005-ben eddig 146 fő vett részt a tréningeken és a lezáratlan csoportok miatt más adat még nem áll a rendelkezésemre. Érdekes adalék, hogy ugyanúgy, mint az Álláskereső Klubban, itt is több a női résztvevő a csoportokban.

– *Köszönöm az interjút és kívánom, hogy hosszú távon is ilyen sikeres legyen a munkájuk!*

– Én is köszönöm a lehetőséget!

## Új szolgáltatási modell a Balassagyarmat Városi Kirendeltségen

Jelentős állomásához érkezett az Állami Foglalkoztatási Szolgálat Phare támogatású modernizációs programjának Nógrád megyei megvalósítása. 2005. május 9-én *Csizmár Gábor* foglalkoztatáspolitikai és munkaügyi miniszter úr ünnepélyes küldetéségek között átadta a megújult kirendeltséget.

A 2002. második félévében kezdődött projektben előcsatlakozási szakértők, a Foglalkoztatási Hivatal és a megyei munkaügyi központok által javasolt kirendeltségek munkatársai vettek részt.

Az új szolgáltatási modell a munkanélkülieket, a már munkaviszonyban lévő munkát kereső

állampolgárokat ügyfelekként kezeli, meghatározó fontosságúnak tartja a vállalatokkal fenntartott napi kapcsolat erősítését és alapvető fontosságúnak az ÁFSz piaci részesedésének növelését.

A modell filozófiája, hogy segíteni kell az álláskeresőknek abban, hogy képesek legyenek saját problémáikért és sorsukért felelősséget vállalni. Megfelelő mennyiségű és minőségű információt rendelkezésre bocsátva sokan képesek saját maguk megtalálni a megoldásokat a munkaerő-piaci kereslet-kínálati helyzetben. Ehhez biztosítani kell az információk széles körű hozzáférhetőségét, az öninformálódás lehető-

ségét. Ennek érdekében a programba vont valamennyi kirendeltségen azonos megjelenésű és szerkezetű információs terek lettek kialakítva, melyekben a munkaügyi központok adatbázisával is kapcsolatban lévő számítógépek, úgynevezett KIOSZK-ok biztosítják az öninformálódást.

Az ügyfélközpontú megközelítést új irodai környezet hangsúlyozza. Az ügyfelek bármely modell kirendeltségen egységes színvilágú, egységes szerkezetű, nyitott, ügyfélbarát információs térbe lépve találkoznak a munkatársakkal, ahol az önálló és a személyes kiszolgálásra egyaránt lehetőség nyílik, először az informá-

ciós térben, vagy szükség esetén a háttérben elhelyezett személyesebb elbeszélgetést biztosító tanácsadó szobában.

Az új szolgáltatás nyújtásának előfeltétele az elkötelezett és jól képzett munkatársi kör, az újszerűen gondolkodó vezetők, valamint a megfelelő informatikai eszközök rendelkezésre állása.

Az új modell keretében a közvetítők modern információtechnológiára támaszkodva tartanak kapcsolatot a térség munkáltatóival. Információbázis karbantartására időközönként ismétlődő munkáltatói megkérdésekkel jutnak hozzá körzetük lényeges munkaerő-piaci információihoz, mely biztosítja a munkáltatói igényekre való gyors reagálás lehetőségét.

A Nógrád Megyei Munkaügyi Központ a Balassagyarmat Városi Kirendeltségét jelölte, aki ezt a lehetőséget belső megyei pályázaton vívta ki. A kirendeltségi munkatársak változatos feladatokkal találkoztak a projektben, szemináriumokon, képzéseken, tanulmányutakon vettek részt, napi munkájuk mellett a programhoz kapcsolódó többletfeladatokat teljesítettek.

A kirendeltség sikeresen pályázott a minőségirányítási rendszer kísérleti bevezetésére is.

Az új szolgáltatási modell balassagyarmati megvalósításának főbb mozzanatai:

- 2004 decemberében elkészült az új szolgáltatási modellhez kapcsolódó kirendeltségi átalakítási terv, mely megjelenésében igazodott az arculati elvárásokhoz, és az új ügyfélbarát terek logikai útvonalterv alapján lettek kialakítva.

- A munkák zavartalanságához a kirendeltséget ideiglenes helyre kellett költöztetni és azt az átalakítási munkák ideje alatt itt kellett működtetni. Munkatársaink zökkenők, problémák nélkül megoldották az oda- majd a visszaköltözést.

- Az építészeti munkákat a számítástechnika és belsőépítészeti megújulás követte, melyek eredményeként megvalósult, modernizálódott a kirendeltség mind a 15 munkahelye (1 fő kirendeltségvezető,

3 fő ellátó-, 4 fő aktív eszköz ügyintéző, 4 fő közvetítő, 2 fő tanácsadó, 1 fő EMMA ügyintéző).

- A belső terekben új színvilág, ügyfélbarát környezet, öninformációs tér, tanácsadó tér, egységes bútorzatú, korszerű intranet-, internet kapcsolatú számítógépes munkahelyek alakultak ki.

- A tanácsadó munkatársak segítenek a döntéshozatalhoz szükséges információk begyűjtésében, feldolgozásában. A kialakított tanácsadó tér megfelelően zavartalan körülményt biztosít a személyes igények feltérképezésére, a lehetőségek számbavételére.

- Az új számítástechnikai eszközök és programok rövidebb idejű ügyfélkiszolgálást biztosítanak. További várakozási idő csökkentési lehetőségeként ügyfél ütemező rendszert alkalmaz a kirendeltség, az első találkozást követően az ügyfelek előre kijelölt időpontban jelentkeznek.

- A munkaerőigények bejelentése elektronikus úton is megtehető.

- A kényelmesebb informálódás érdekében 3 KIOSZK ülő, míg 1 álló kialakítású, melyeken megyei, országos, sőt Európai Unió álláslehetőségekről is adatokat szerezhetnek, tájékozódhatnak az aktuális képzési lehetőségekről, azok belépési feltételeiről és az aktív eszközök támogatási feltételeiről is.

- A személyre szabott ügyféltámogatás megvalósítása érdekében egyéni együttműködési megállapodásokat köt a kirendeltség. A megállapodásban foglaltak alapján valósul meg az ügyfeleket humán szolgáltatásokba, támogatásokba, HEFOP 1.1., 50 év feletti és más programba vonása.

- A rendszeres kapcsolattartás feltételeit együttműködési megállapodások megkötésével erősíti a kirendeltség. A megállapodást vállaló munkáltatók körében negyedévenként elektronikus hírlevél kiadását tervezzük, melyben tájékoztatást adunk az aktuális munkaerő-piaci információkról, országos és helyi pályázati lehetőségekről, állásbörzékéről és más, a foglalkoztatáshoz kapcsolódó információkról.

- A kirendeltség működteti a negyedéves munkaerőigény felmérések rendszerét.

Az új szolgáltatási modell bevezetése, a modern kirendeltségi körülmények hozzájárulnak az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fő stratégiai célkitűzései megvalósításához, a kirendeltségek munkaerő-piaci forgalomban betöltött szerepének növeléséhez, a minőségi munkáltatói kapcsolatok alapján a foglalkoztatáspolitikai aktív eszközök hatékony felhasználásához, a korszerű eszközök és módszerek alapján az emberierőforrás-fejlesztéshez.

Fontos azonban, hogy az új kirendeltségi modell szervezeti szintű megvalósításához valamennyi kirendeltségre kiterjesztésre kerüljenek az új szolgáltatási elemek. Nógrád megye a fejlesztési program második ütemében két kirendeltséggel vesz részt. Szécsényben már a múlt évben, saját beruházási keretből befejeződött az információs tér kialakítása és a bútorzat cseréjét követően a feltételek adottak az új modell működtetésére. Salgótarjánban megvalósult az akadálymentesítés, egy külső lift megépítésével, az épület átalakítása, a közbeszerzési folyamat lezárását követően, várhatóan júliusban fog elkezdődni. A kirendeltségek szakemberei fokozatosan készülnek fel az új feladatokra. Célünk, hogy Nógrád megye mind a hat kirendeltsége az új modellnek megfelelően működjön. Ennek szellemében megyei szinten indult a minőségirányítási rendszer bevezetése, napjainkban indult a negyedéves munkaerő-piaci előrejelzés munkáltatóinak kiválasztása minden kistérségben, a felkészülésben minden kirendeltség munkatársa részt vesz. Bízunk abban, hogy a kirendeltségeink a tervezett ütemben tudnak átállni az új szolgáltatási modell szerinti működésre, 2006-ra kirendeltségeink fele már az új rendszerben fog dolgozni.

**Tamási Ildikó**  
Nógrád Megyei  
Munkaügyi Központ