Агенција за вработување на Република Македонија

Нов модел на услуги

Брошура

Техничка помош за поддршка на политиката за вработување

Фаза III

Агенција за вработување на
Република Македонија

Адреса:
Васил Ѓоргов бр.43, 1000,
Скопје,
Р. Македонија.

тел:+389 2 3111 850
факс: 389 2 3111-856

www.avrm.gov.mk
e-mail: info@zvrm.gov.mk

Gesellschaft für
Versicherungswissenschaft
und -gestaltung e.V.

GVG

Arbetsförmedlingen
Swedish Public Employment Service

Оваа публикација е изготвена со помош на Европската Унија. Содржината на оваа публикација е единствена одговорност на конзорциумот GVG - Arbetsförmedlingen и на никаков начин не ги рефлектира гледиштата на Европската Унија.

Предговор на директорот

Почитувани,

Новиот модел на услуги на Агенцијата за вработување на Република Македонија е резултат на нашата дејност во сферата на вработувањето, резултат на повеќегодишно истражување на состојбите на пазарот на трудот, на креирање и изнаоѓање најуспешни техники и методи за работа со невработените лица и работодавачите, долгогодишната селекција и воведувањето на нови видови услуги, со цел Агенцијата за стане вистинска берза на трудот и сервис на граѓаните.

Врз основа на укажаните потреби и желбата континуирано да ја унапредуваме дејноста заради постигнување на нашата цел - зголемување на вработеноста низ квалитетни услуги за лицата кои бараат вработување и работодавачите, го отпочнавме процесот на подготовка и имплементација на нов модел на услуги. При неговото креирање беа користени меѓународни искуства и стандарди. Изработен е од вработените на Агенцијата за вработување, раководен од стратешките документи од областа на вработувањето (Програмата за работа на Владата на Република Македонија, Националната стратегија за вработување, Националните акциони планови за вработување, годишните Оперативни планови за активните програми и мерки за вработување и др.) и состојбите на пазарот на трудот, потребите на невработените лица и работодавачите.

Новиот модел на услуги е подготвен во согласност со можностите и капацитетите на Агенцијата, како нејзините технички можности и опременост, така и по однос на расположивите човечки ресурси. Истиот треба да допринесе за успешна реализација на целите на АВРМ: зголемување на вработеноста, намалување на невработеноста, зголемување на флексибилноста на пазарот на трудот; развојот на човечки ресурси, зајакнување на институционалната и правна рамка. Во таа насока подготвен е модел на услуги целосно ориентирани кон потребите на лицата кои бараат вработување и работодавачите заради зголемување на вработеноста. Новиот модел на услуги содржи унифицирани услуги овозможени од сите центри за вработување на АВРМ, стандардизирани работни методи поврзани со секоја услуга, нов модел на услуга како отворена канцеларија со можности за зголемено користење на методите и техниките за самоуслужување/самоинформирање, годишно ажурирани локални акциони планови за вработување, информации за пазарот на трудот за лицата кои бараат работа и работодавачите, активни програми и мерки за вработување за различни целни групи и друго. Во овој прирачник за моделот на услуги опишани се и приложени согледувањата, резултатите и документите од реализираните активности во рамките на проектот кои ќе придонесат за натамошна модернизација на Агенцијата за вработување, ќе ја унапредат ефикасноста и транспарентноста на нејзината дејност.

Од името на вработените сакам да изразам благодарност за целосната поддршка од делегација на Европска комисија во Република Македонија, Проектниот тим и експертите ангажирани во Проектот „Техничка помош за поддршка на политиката за вработување" - фаза 3, претставниците на надлежните министерства и други институции како и на социјалните партнери кои дадоа свој придонес како наши партнери во овој проект.

На крајот сакам да ја потенцирам довербата кон вработените во Агенцијата, чија стручност и посветеност ќе придонесе за успешна имплементација на Новиот модел на услуги, како ефикасен модел за напредокот во развојот на политиките за вработување и зголемување на вработеноста.

Директор
Билјана Јовановска

Приод ориентиран кон клиентот

Во текот на последните неколку години Агенцијата за вработување на Република Македонија (АВРМ) беше во континуиран процес на модернизација и институционален развој. Во овој процес Агенцијата беше поддржана од страна на CARDS проектот „Техничка помош за поддршка на политиката за вработување", финансиран од ЕУ.

Целта на проектот е поддршка на АВРМ за изнаоѓање и развивање нови услуги и методи при своите оперативни активности на пазарот на трудот. Врз основа на соработката, АВРМ ќе започне со спроведување нов модел на услуги во областа на вработувањето во 2009 година.

Моделот одразува еден нов приод во стратегиите и оперативните активности на АВРМ – приод ориентиран кон клиентот. Тоа претставува комбинација на најдобрите практики на службите за вработување во земјите-членки на ЕУ со искуството стекнато од страна на АВРМ во текот на нејзиното градење на капацитетите.

Новиот модел на услуги се темели на Европската стратегија за вработување, Националната стратегија за вработување на Република Македонија до 2010 година и Националниот акционен план за вработување за периодот 2009 и 2010 година.

Појдовна основа на Новиот модел на услуги

При формулирање на своите политики за вработување, земјите-членки и земјите-кандидатки за членство во ЕУ треба да ги имаат предвид следните четири специфични цели на Европската стратегија за вработување:

- Активни и превентивни мерки за невработените и неактивните
- Создавање на нови работни места
- Промовирање на флексибилност и мобилност на пазарот на труд
- Поттикнување на вработеноста

Актуелниот Национален план за вработување (НАПВ) е дел од подготовките за идната ЕУ-интеграција преку креирање и имплементирање на политики за вработување во согласност со Европската стратегија за вработување.

НАПВ го покрива периодот 2009 и 2010 година. Тој во еден единствен документ ги претставува главните предизвици на пазарот на трудот и планираните програми, проекти и активности за имплементација. Специфичните цели на НАПВ 2009-2010 се следните:

- Зголемување на општата стапка на вработеност
- Зголемување на вработеноста на жените
- Зголемување на учеството на постарите работници (55-64 години) на пазарот на трудот.

Намалување на невработеноста кај младите лица и превенција на долгорочната невработеност, како и намалувањето на сивата економија се стратешките приоритети на Владата на РМ во областа на вработувањето. Реализацијата на овие цели ќе се подржи со:

- Имплементацијата на програми за зголемување на вработеноста и задржување на постојните работни места
- Понуда на стимуланси за доживотно учење
- Поттикнување на флексибилноста на вработените и претпријатијата со флексибилни облици на вработување и сеопфатно учење
- Зголемување на нивото на вложување во човечкиот капитал
- Укинување на поврзаноста на правото на здравствено осигурување со статусот невработено лице
- Промовирање на половата еднаквост на пазарот на трудот
- Обезбедување на користењето на сите видови државна помош и поддршка, условени со регулиран работен и претприемачки статус
- Поттикнување на вработувањето според животната возраст

Мисија на АВРМ – пазар на труд што успешно функционира

Главна задача на АВРМ е да го подобри функционирањето на пазарот на трудот придонесувајќи при тоа кон стабилниот економски развој. Некои компоненти со кои се карактеризира пазарот на труд што успешно функционира се

- Ниска стапка на невработеност
- Слободните работни места се пополнуваат за кус временски пероиод
- Пократко време на барање работа
- Рамнотежа помеѓу понудата и побарувачката на пазарот на трудот
- Ефикасно давање на услуги
- Вклученост на ранливите групи на пазарот на трудот

Услуги на АВРМ

Со новиот модел на услуги се подготвени нови видови услуги за лицата кои бараат работа и работодавачите и усовршени се и разработени работните методи и процедури за веќе постојните услуги кои ги обезбедува АВРМ.

Дел од тие услуги се следните
- Посредување при вработување
- Планирање на процесот на активно барање работа
- Подобрување на вештините за барање работа
- Советување за кариера и професионална ориентација
- Обука за градење на капацитетите

Обемот, видот и квалитетот на услугите се дефинирани водејќи сметка за потребите на работодавачите и лицата кои бараат работа. АВРМ своите услуги ги насочува кон тоа да биде првата алтернатива за лицата кои бараат работа и за работодавачите кои бараат квалификувана работна сила за слободните работни места.

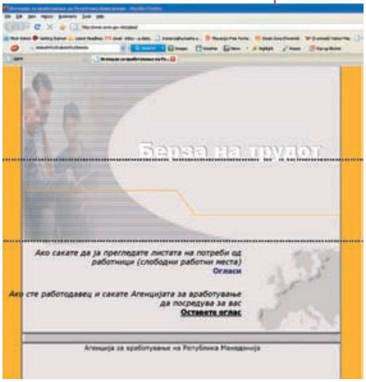
Новиот модел на услуги содржи:
- Унифицирани услуги обезбедени од сите локални центри за вработување
- Стандардизирани работни методи поврзани со услугите
- Отворена канцеларија опремена со капацитети за зголемено користење на алатки за самоуслужување, како на пример база на кратки работни биографии, база на слободни работни места и информативни материјали кои ги опишуваат услугите што ги дава АВРМ.
- Годишно ажурирани локални акциони планови за вработување
- Доверливи информации за пазарот на труд за оние кои бараат работа и работодавачите
- Активни програми и мерки за вработување за различни целни групи

Целта на новиот модел на услуги е да им се помогне и овозможи на учесниците на пазарот на трудот да го зајакнат и унапредат квалитетот на своите одлуки и делување. Услугите што ги обезбедува АВРМ секогаш се фокусирани на потребите на клиентите. Овој нов приод наметнува потреба од нови современи работни методи и програми кои се воведуваат со моделот. Услугите се селектираат и планираат зависно од потребите на клиентите со зајакнување на индивидуалниот приод во работењето со истите.

Модерна технологија во употреба

ВЕБ порталот на АВРМ (www. avrm.gov.mk) ќе ги зајакне постојните и ќе воведува нови видови услуги за самоуслужување преку електронскиот систем со достапност 24 часа дневно:

- Работодавачите можат да ги огласат слободните работни места
- Лицата кои бараат работа може да бараат вработување со пребарување на слободните работни места и внесување на свои податоци (биографија) со што можат да се претстават пред работодавачите
- Електронски систем за пријава/одјава на работниот однос
- Поврзување со образовни установи и специјални програми и институции за обука
- Програма за кариерно советување базирана на Националниот систем на класификација на занимањата
- Веб-порталот е интерактивен, што значи дека работодавачите и лицата кои бараат работа можат да поставуваат прашања и добиваат одговори од АВРМ



Отворената канцеларија дава и други можности:

- Континуирано ажуриран систем на информации за пазарот на труд, за постојните слободни работни места како и за можните во иднина
- Клиентите можат бесплатно да ги користат компјутерите во отворената канцеларија за услугите за самоинформирање и други потреби во процесот на барање работа
- Покрај невработените, и сите други лица кои се заинтересирани за прашања од областа на пазарот на трудот ќе имаат пристап до сите информации обезбедени во Отворената канцеларија
- Работодавачите имаат пристап до ажурирани информации за сите активности реализирани од страна на АВРМ какви што се саеми за работни места, семинари за нови програми за пазарот на работна сила, итн.
- Групното информирање и услугите за самоуслужување се обезбедуваат заради поефикасно користење на човечките ресурси на АВРМ, со што се обезбедува повеќе време за индивидуален приод во работењето со клиентите кои имаат поголема потреба од стручна помош и поддршка.

Услуги за работодавачите

Посредување при вработување

Најважна задача за АВРМ во однос на работодавачите претставува ефикасното спојување на лицата кои бараат работа и слободните работни места, што значи помагање на работодавачите да обезбедат соодветна работна сила. За да се постигне тоа неопходно е да се воспостави и одржува добар однос со работодавачите изграден врз меѓусебна доверба. Од таа причина АВРМ презема низа чекори за зајакнување на контактите со работодавачите правејќи ги да бидат поредовни, конструктивни и ориентирани кон услугата.

АВРМ низ непосредни контакти им нуди помош на сите работодавачи во врска со изнаоѓање на работна сила. Низ заедничка соработка одлучуваат дали, каков вид и кое ниво на стручна поддршка им е потребна на работодавачите. На работодавачите кои имаат потреба од работници преку центрите за вработување им се достапни информации од базата на АВРМ во врска со образованието, вештините и работното искуство на лицата од евиденцијата на невработени лица, кои би одговарале на нивните потреби. Работодавачот со посредување на АВРМ може да ја користи базата на податоци за кратки работни биографии за да бара кандидати според најразлични критериуми на пребарување и потоа да оствари контакт со соодветните кандидати кои одговараат за слободното работно место. Работодавачот може да го користи веб-порталот и за објавување на слободни работни места. Овие објави влегуваат во базата на слободни работни места по пат на користење на едноставен електронски формулар.

Обука за градење на капацитети

АВРМ спроведува активни мерки за вработување на пазарот на трудот, чија цел е зголемување на вештините на невработените лица. Оваа услуга има за цел да ги задоволи потребите на работодавачите кои бараат квалификувани лица за нивните слободни работни места. Овие обуки за зајакнување на капацитетите на невработените лица се прилагодуваат кон актуелните побарувања на пазарот на труд.

За потребите на работодавачите се спроведува и професионална селекција на невработените лица, заради нивно вклучување во програмите за подготовка за вработување или вработување.

Услуги за лицата кои бараат работа

Информирање и поврзување со работното место

Најважна задача за АВРМ во однос на лицата кои бараат работа е да им помогне на лицата кои бараат работа да ја најдат вистинската работа колку што е можно побрзо.

Сите лица кои бараат работа, а и оние кои се вработени но би сакале да најдат подобра работа, можат да ги користат услугите што ги обезбедува Отворената канцеларија со барање работа преку веб порталот на АВРМ, Интернет и користејќи ги брошурите на АВРМ. Кога се бара дополнителна поддршка, неопходно е лицата да се регистрираат во евиденцијата на невработени лица. Тогаш им се достапни долу опишаните услуги.

Планирање на активното барање работа

Целта на оваа услуга е да му се помогне на лицето кое бара работа, во процесот на активното барање работа да биде што поуспешно и побрзо да се вработи. Се изработува Индивидуален план за вработување, договорен помеѓу лицето кое бара работа и стручното лице за вработување, во кој заеднички се планираат активностите што треба да ги преземе лицето кое бара работа во текот на определен временски период.

Подобрување на вештините за барање работа

Услугата за подобрување на вештините за барање работа има за цел да им помогне на лицата кои бараат работа подобро да се подготват за успешно претставување на пазарот на трудот, за побрзо да се вработат. Услугата се состои во обука и оспособување за успешно претставување пред работодавачите, интервју, градење на самодовербата, пишување пријави и кратки работни биографии, обука за користење ИТ алатки и др.

Советување за кариера и професионална ориентација

АВРМ им нуди активности на лицата кои бараат работа за да ги подобрат своите вештини и способности за идентификување на видовите занимања што се соодветни за нив. Оваа услуга се обезбедува користејќи методи како на пр. информирање, советување и професионална ориентација.

Обука за градење на капацитетите

АВРМ обезбедува неколку програми за обука чија цел е подобрување на вештините на невработените. Обуките им овозможуваат на лицата кои бараат работа да станат поатрактивни и поконкурентни на пазарот на трудот.

Информации за услугите на АВРМ

Потенцијалните корисници на услугите и јавноста треба постојано да се запознаваат со услугите на АВРМ за што е неопходен постојан активен маркетинг на услугите. Изготвени се следните информативни материјали преку кои може да се зголеми нивото на информираност (покрај вербалната комуникација).

Една од брошурите го промовира и ги опишува достапните **услуги на веб порталот** – слободни работни места, кратки работни биографии, активни мерки за вработување, статистички податоци, професионални информации, печатени материјали од АВРМ итн. Брошурата е наменета за лицата кои бараат работа и за работодавачите.

Брошурата „**Услуги за активно барање работа**” накратко ги опишува основните услуги. Исто така е наменета и за лицата кои бараат работа и за работодавачите.

Брошурата „**Како да најдам работа?**” е наменета како алатка за самоуслужување за лицата кои бараат работа да се оспособат со основните потребни вештини.

Брошурата „**Како да го најдам вистинскиот работник?**” содржи информации за услугите за работодавачите.

Брошури за различни **активни програми/мерки за вработување** што ги спроведува АВРМ, со наведени основни податоци како што се целна група, опис на мерката и др. Наменети се за невработените лица и работодавачите.

Брошурите се достапни во сите центри за вработување на АВРМ и преку веб порталот кој постојано ќе се развива за да биде главна алатка за самоуслужување за лицата кои бараат работа, работодавачите, засегнатите страни и јавноста.

Техничка помош за поддршка на политиката за вработување - фаза III
Проектот е финансиран од Европската Унија

Агенција за вработување на Република Македонија
Gesellschaft für Versicherungswissenschaft und -gestaltung e.V.
GVG
Arbetsförmedlingen
Swedish Public Employment Service