

5.5. MIT KEZDTEK AZ ÁLLAMI FOGLALKOZTATÁSI SZOLGÁLATOK A COVID-VÁLSÁGGAL?

CSILLAG MÁRTON

Az állami foglalkoztatási szolgálatoknak korábban soha nem tapasztalt kihívást jelentett a koronavírus-járvány.¹ Nem csupán hirtelen rengeteg álláskereső folyamodott segélyért és várt segítséget, de meg kellett birkóznuk a távolságtartási és lezárásokat elrendelő védelmi intézkedésekből következő munkaszervezési átalakulásokkal. Később (a legtöbb országban) még a lezárást leginkább megszenvedő szektoroknak nyújtott, illetve a rövidített munkaidőt ellensúlyozó támogatások adminisztrációját is el kellett végezniük. Bár 2020 tavaszán a helyzet a legtöbb európai országban drámai volt, a járvány pozitív hozadéka, hogy a foglalkoztatási szolgálatok jelentős része most igen gyorsan vitt véghez több olyan fejlesztést, amelyet „békeidőben” lassabban adoptáltak volna, és rákényszerítette a foglalkoztatási szolgálatokat arra, hogy több (nem kormányzati) szervezettel építsenek ki partnerséget. A sikeres alkalmazkodás kulcsának a következő tényezők tűnnek: a digitális (hibrid) szolgáltatási csatornák korábbi elterjedtsége és a rugalmas szervezet. Ez utóbbihoz hozzájárult a központi kormányzattól való függetlenség, a korábban is rugalmas költségvetési tervezés, illetve a partnerekkel kiépített szoros együttműködés is.²

Azonnali lépések

Az állami foglalkoztatási szolgálatoknak természetesen jelentősen megnőtt a leterheltsége az álláskeresési járadékok és segélyek adminisztrációjával. Bár erről nem a szervezetek döntöttek saját hatáskörben, a segélyezés jelentősen bőkezűbbé vált a járvány időszakában azáltal, hogy sok kormány a járadékok jogosultsági időszakát kitolta (például Dániában, Franciaországban, Németországban, Portugáliában és Szlovákiában), vagy (ritkábban) a jövedelempótlási arányt növelte (Belgiumban és Észtországban). Emellett sok olyan (korábbi) munkavállaló is átmenetileg jogosultságot szerzett segélyekre, akik „békeidőben” ellátatlanok maradtak (például a különféle vállalkozói jogviszonyban dolgozók). Ezen felül az európai országok jelentős részében (például Ausztriában, Németországban vagy Magyarországon) az állami foglalkoztatási szolgálatok feladatkörébe tartozott a rövidített munkaidővel járó vállalati támogatások adminisztrálása, ami tovább növelte a foglalkoztatási szolgálatok leterheltségét. Ehhez képest valamelyest könnyebbséget jelentett, hogy jó néhány országban az álláskeresési járadékkal együtt járó kötelezettségeken formálisan is lazítottak, így a „rendelkezésre állást”, illetve az aktív álláskeresést szórványosabban kellett ellenőrizni.

A szervezetek erre a vészfogatókönyvre nagyrészt a belső erőforrások átcsoportosításával próbálták reagálni (azaz a más munkakörökben dolgozók is az

¹ Az írásunkban elsősorban az Európai Unió Állami Foglalkoztatási Szolgáatainak Hálózatának (*EU PES Network*, 2020) információgyűjtésére, illetve néhány webinarium anyagára támaszkodtunk. Emellett az ILO és az OECD is több áttekintést nyújtott a foglalkoztatási szolgálatok tevékenységeiről, ezeket is felhasználtuk az anyaggyűjtés során (*ILO*, 2020, *OECD*, 2020, 2021).

² Fontos hangsúlyozni, hogy ez nem egy teljes katalógus vagy átfogó értékelés, inkább egy távlati kép az állami foglalkoztatási szolgálatok által bevezetett intézkedésekről 2020 márciusa és 2021 márciusa között, elsősorban a jónak tűnő gyakorlatokra helyezve a hangsúlyt. Ahol ezt külön nem jelöljük, a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat Magyarországon nem vezette be az itt említett szolgáltatásokat.

új regisztrációkkal foglalkoztak), de jó néhány szervezet jelentősen bővítette (átmenetileg) a létszámát is (például a szlovák szervezet 150 új tanácsadói állást nyitott meg a 2021-re, ami körülbelül 5 százalékos átmeneti kapacitásnövekedést jelent). Emellett a digitális és telefonos ügyintézésre való áttérés is részleges megoldást jelentett (ez természetesen átmeneti nehézségekkel is járt, hiszen sok tanácsadót újonnan ki kellett képezni az ilyen kapcsolattartásra). Azokban az országokban, ahol már korábban is volt erre lehetőség, most továbbfejlesztették a digitális megoldásokat. Minden európai országban (így Magyarországon is) engedélyezték az állami foglalkoztatási szolgálatok számára, hogy elektronikus formátumban is elfogadják a regiszterbe vételhez (és az álláskeresői járadék igényléséhez) szükséges dokumentumokat.

Középtáv: digitális szolgáltatások

Amikor világhosszá vált, hogy a lezárások több hónapig is eltarthatnak, a legtöbb állami foglalkoztatási szolgálat a digitális szolgáltatások további fejlesztésébe fogott, ami igen sokrétű lehetett. Először, az automatizált (kompetenciaalapú) álláskereső–állásajánlat párosító rendszerek finomítására volt szükség, hogy a lehető leggyorsabban a munkaerő-hiányos szakmák (ápolás, kiszállítás) felé terelhessék a munkájukat frissen elvesztett embereket. Ezt kiégyeztette néhány országban az állami foglalkoztatási szolgálat által szervezett videointerjú lehetősége (például Franciaországban vagy Svédországban). Másodsorban, igen sok állami foglalkoztatási szolgálat a korábbinál több „önkiszolgálást” elősegítő programot tett elérhetővé honlapján, jelentősen bővült a karrier-tanácsadó tesztek vagy az online kurzusok köre.³ Harmadsorban, az állami foglalkoztatási szolgálatok több helyen online tanácsadás fejlesztésébe kezdtek, például (intelligens) chatbotot hoztak létre (például Észtországban vagy Németországban), hogy minél több álláskeresőt tudjanak egyszerre kiszolgálni. Továbbá a csoportos álláskeresői tanácsadást is online, webinárium formában tartják meg.⁴

A digitális szolgáltatások terén az egyik legnagyobb előrelépés volt a digitális képzések megszervezése, itt különböző megoldások születettek. Először: az állami foglalkoztatási szolgálatok nagy digitális szolgáltatókkal partnerségre lépve (például Görögországban vagy Spanyolországban) kínáltak ingyenes online kurzusokat, elsősorban a digitális kompetenciák fejlesztése érdekében. Másodsorban: az állami foglalkoztatási szolgálatok (vagy képző partnerek) szervezték át saját kurzusaikat, azokat modularizálva, és online formába öntve (például Flandriában vagy Portugáliában). Természetesen itt is (ahogy a legtöbb online szolgáltatásnál) az a kulcskérdés, hogy hogyan tudták az állami foglalkoztatási szolgálatok a hátrányos helyzetű álláskeresőket elérni. Ennek legegyszerűbb formája volt az ingyenes mobilinternet biztosítása, de ennél Portugáliában jóval tovább mentek.⁵ Ott elsősorban az állami foglalkoztatási szolgálat saját képzőintézményeiben biztosított helyet, és jóval kisebb

³ Ez igen sok országban, és változatos formában valósult meg, az önkiszolgáló karriertanácsadás Hollandiától Franciaországon át Szlovéniáig felkerült az állami foglalkoztatási szolgálatok honlapjára.

⁴ Ez már korábban is létezett olyan állami foglalkoztatási szolgálatokban, amelyeknél a digitális szolgáltatások nagy hangsúlyt kapnak például Flandriában vagy Hollandiában, de jó néhány országban most vezették be, például Portugáliában vagy Szlovéniában.

⁵ Portugáliában külön program indult a 18–35 év közötti, legalább középszintű végzettségű álláskereső digitális tudásának fejlesztésére. Ehhez hasonló képzést indított 2020 nyarán az ITM/NIVE „Újratervezés Program” címmel Magyarországon.

mértékben táblagépeket is kikölcsönzött otthoni használatra. Ezenkívül fejlesztettek egy, a digitális kompetenciákat mérő gyorstesztet, majd egy néhány napos képzés keretében készítették fel a digitális oktatásra a leginkább rászoruló álláskeresőket; és az online oktatás csak ezt követően indult.

Az aktív eszközök használatának stratégiai kérdései

Két jelentős kérdés merült fel az aktív eszközökkel kapcsolatban: 1) mely eszközöket (és szolgáltatásokat) érdemes felfuttatni és hogyan; illetve 2) mely csoportokat kell priorizálni. A közgazdasági elmélet is amellett szól, hogy olyan időben érdemes tanulni, amikor nincs munka, és ennek megfelelően jó néhány országban a rövidített munkaidőre nyújtott bértámogatások feltételül szabták a munkavállalók képzését (például Ausztriában, Németországban vagy Magyarországon), de nem egyértelmű, hogy ezt milyen eszközökkel lehetett (volna) kikényszeríteni. Ettől markánsan eltért az a stratégia, ahol összességében nem csak az aktív eszközökre költött büdzsét emelték meg jelentősen, de ezen belül a képzési programok kitüntetett helyet kaptak (például Franciaországban vagy Norvégiában). Jó néhány országban kifejezetten (anyagilag is) ösztönözték az álláskeresők képzését: így például Ausztriában az álláskeresői járadékon felül jutalmat kaptak azok, akik egy legalább négy hónapos képzésen részt vettek; például Izlandon az álláskeresők számára ingyenessé tették egy félév főiskolai tanulmányok elvégzését.

Emellett jó néhány országban egyértelmű elsőbbséget élveztek bizonyos hátrányos helyzetű csoportok: a tartós álláskereső (Belgiumban, Dániában, Portugáliában), a fiatalok (Franciaországban) vagy tartós betegek/fogyatékkal élők (Norvégiában). Ez nem egyszerűen e csoportok előtérbe helyezését jelentette, de különleges bértámogatásokat is beindítottak tagjai érdekében. Talán a legegyszerűbben a francia állami foglalkoztatási szolgálat tette le a garast a fiatalok támogatása mellett: már 2020 nyarán meghirdették az „Egy fiatal egy megoldás” (*1 jeune 1 solution*) átfogó programot. Ennek célja, hogy minden fiatal munka nélkül lévőknek testre szabott segítséget nyújtsanak. Három fő irányban támogatja a fiatalokat a program: a) intenzív tanácsadást és kiegészítő szolgáltatásokat nyújt a hátrányos helyzetben lévőknek, b) jelentősen bővítették a képzési programok (és különösen az egészségügyi képzések) kapacitásait, c) igen sokfajta bértámogatással segítik elő a különböző élethelyzetben lévő fiatalokat felvenni szándékozó cégeket.

Merre tovább?

Akármennyire is fájdalmas, bizonyos szektorokban a Covid-járvány következménye több tekintetben is korszerűsítő hatással volt az állami foglalkoztatási szolgálatok működésére, ezáltal a jövő munkapiaci kihívásaira is felkészültebbek lehetnek.⁶ Először, nem csupán a saját működésüket digitalizálták, de rádöbbenhettek, mennyire elengedhetetlen a munkavállalók digitális kész-

⁶ A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálatnál tudomásunk szerint nem történt jelentősebb ilyen irányú változás. Ugyanakkor 2021-ben az aktív eszközök és szolgáltatások rendszerét nagyobb mértékben módosították, azonban ennek áttekintése és értékelése nem feladatunk.

ségeinek fejlesztése is. Másodsor, megkezdődött a képzési programok áramvonalasítása, a tananyag kisebb modulokba szervezése is. Harmadsor, a rövidített munkaidő után járó támogatások kapcsán megújultak a kapcsolatok a munkáltatókkal. Ugyanakkor a válság egy súlyos problémát még inkább a felszínre hozott: miként tudják az állami foglalkoztatási szolgálatok a leginkább kiszolgáltatott, minimális digitális kompetenciákkal sem rendelkező embereket elérni?

Hivatkozások

- EU PES NETWORK (2020): [PES measures and activities responding to Covid-19: survey-based study](#). European Network of Public Employment Services. Publications of the European Union. Luxembourg.
- EU PES NETWORK (2021) PES Responses to the COVID-19 Crisis.
- ILO (2020) COVID-19: [Public employment services and labour market policy responses](#). ILO Policy Brief, Genf.
- OECD (2020): [Public employment services in the frontline for employees, jobseekers, workers and employers](#). OECD, Párizs.
- OECD (2021): [Scaling up policies that connect people with jobs in the recovery from COVID-19](#). OECD, Párizs.