

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat ügyfél- kategorizálási rendszerének értékelése

Előadó: Bördős Katalin

2018. október 1.



HÉTFA Kutatóintézet és Elemző Központ

A használható tudásért

Cím: 1051 Budapest, Október 6. u. 19. IV/2.

Telefon: +36 30 730 6668, Fax: +36 1 700 2257

E-mail: info@hetfa.hu, www.hetfa.hu

Tartalom

- **A tanulmány háttere**
- **A személyes interjúk tapasztalatai**
 - ügyintézők, járási foglalkoztatási osztályok vezetői, megyei főosztályvezetők és profiling koordinátorok
- **Az adatelemzés eredményei**
 - Profiling az IR egyéni adatai tükrében
 - Tartós munkanélküliség valószínűségének becslése
- **Konklúziók és javaslatok**

Bevezetés - A profiling és ECST rendszere

- **Bevezetés: 2016. január 1-től**
 - országspecifikus ajánlások, támogatások ex ante feltétele
 - előzmények: PHARE/HEFOP profiling (2005 – 60 kirendeltségen); TÁMOP 1.3.1. (2015)
- **Automatikus profiling:**
 - 6 objektív tényező, 3 kategória
 1. Önálló álláskereső
 2. Segítséggel elhelyezhető
 3. Közfoglalkoztatással segítettő
- **Ügyintézői módosítás szubjektív elemek alapján**
- **Egyéni cselekvési terv (ECST)**
 - Elemek profiling kategóriához rendelése: csak ajánlás

	Tényező	Érték	Pontérték										
1	Legmagasabb iskolai végzettség	általános iskola v. az alatt	4										
		szakmunkásképző, szakiskola, gimnázium	3										
		szakközépiskola, technikum	2										
		felsőfokú végzettség (egyetem, főiskola)	0										
2	Szakképesítés	ha van legalább egy OKJ szakképesítése	-1										
3	Életkor	25 év alatt	1										
		25 és 50 év között	0										
		50 év felett	1										
4	Nyilvántartásba vétel helye szerint illetékes eljárás (290/2014. (XI. 26.) Kormányrendelet alapján)	komplex programmal fejlesztendő eljárás	2		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Besorolási kategória</th> <th>Összpontszám</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. kategória (önálló álláskereső)</td> <td><=4</td> </tr> <tr> <td>2. kategória (segítséggel elhelyezhető)</td> <td>5-7</td> </tr> <tr> <td>3. kategória (közfoglalkoztatás javasolt)</td> <td>8<=</td> </tr> </tbody> </table>	Besorolási kategória	Összpontszám	1. kategória (önálló álláskereső)	<=4	2. kategória (segítséggel elhelyezhető)	5-7	3. kategória (közfoglalkoztatás javasolt)	8<=
		Besorolási kategória	Összpontszám										
		1. kategória (önálló álláskereső)	<=4										
2. kategória (segítséggel elhelyezhető)	5-7												
3. kategória (közfoglalkoztatás javasolt)	8<=												
fejlesztendő eljárás	1												
minden egyéb eljárás	0												
5	Munkaerőpiaci életút	az ügyfél az elmúlt 18 hónapban több mint 12 hónapig álláskereső vagy közfoglalkoztatott volt	4										
		az ügyfél az elmúlt 18 hónapban több mint 6-12 hónapig álláskereső vagy közfoglalkoztatott volt	2										
		az ügyfél az elmúlt 18 hónapban legfeljebb 6 hónapig volt álláskereső vagy közfoglalkoztatott	0										
6	Foglalkoztatást helyettesítő támogatás	az ügyfél a besorolás pillanatában FHT-t kap	2										
		az ügyfél a besorolás pillanatában nem kap FHT-t	0										

A projektről

- **Megrendelő: NGM (PM) Foglalkoztatási Szolgálat Főosztály**
- **Projekt: 2017. augusztus – 2018. február**
- **Cél: a 2016. január 1-től bevezetett profiling rendszer értékelése és továbbfejlesztési lehetőségei**
 - **A komponens (Adamecz-Völgyi Anna):** statisztikai elemzés; javaslattétel a számítási módszertan finomhangolására
 - **B komponens (Bördös Katalin, Békés Judit):** a profiling, az ECST és az ügyfélkezelési folyamatok gyakorlatának és szabályozásának áttekintése, javaslattétel a rendszerszerű működtetés érdekében az ügyfélkezelési folyamat optimalizálására
 - Nemzetközi gyakorlatok és szakirodalmi ajánlások áttekintése
 - Ügyfélkezelési folyamattal kapcsolatos szabályozás (ösztönzők) áttekintése
 - **Személyes interjúk:**
 - 20 járási ügyintéző
 - 7 megyei profiling koordinátor
 - 5 járási vezető
 - 5 megyei vezető
 - 2 munkaerő-közvetítő/-kölcsonzó

A személyes interjúk tapasztalatai



Megye	Régió	Jellemzők	Interjúk
Budapest	Közép-Magyarország	főváros	- profiling koordinátor - főosztályvezető
Borsod-Abaúj-Zemplén	Észak-Magyarország	relatív magas a közfoglalkoztatottak aránya; a megyék között itt a legmagasabb a 3-as kategóriába kerültek aránya	- profiling koordinátor - főosztályvezető
Csongrád	Dél-Alföld	relatív magas a közfoglalkoztatottak aránya	- profiling koordinátor - főosztályvezető
Hajdú-Bihar	Észak-Alföld	relatív magas a közfoglalkoztatottak aránya	- profiling koordinátor - főosztályvezető
Komárom-Esztergom	Közép-Dunántúl	a megyék között itt a legalacsonyabb a 3-as kategóriába kerültek aránya	- profiling koordinátor
Somogy	Dél-Dunántúl	(dél-)balatoni régió	- profiling koordinátor
Vas	Nyugat-Dunántúl	a megyék között itt a legmagasabb az 1-es kategória aránya	- profiling koordinátor - Főosztályvezető
Összesen			- 7 profiling koordinátor - 5 főosztályvezető

Megye	Járás	Regisztráltak aránya - kvantilis*	Jellemzők	Korszerkezet**	Interjúk
Budapest	IX. kerület (Haller utca)	n.a.	lakcím nélkülieket ellátó foglalkoztatási osztály	n.a.	2 ügyintéző, osztályvezető
	XIII. kerület	1	fővárosi kerület	n.a.	1 ügyintéző
Pest	Érdi	1	agglomeráció	fiatalos	1 ügyintéző, osztályvezető
	Ceglédi	2		átlagos	2 ügyintéző
Hajdú-Bihar	Nyíradonyi	4	közepes településszerkezet; magas munkanélküliség, hátrányos helyzet	fiatalos	1 ügyintéző
	Debreceni	3	megyeszékhely járás	átlagos	2 ügyintéző, osztályvezető
Vas	Kőszegi	1	alacsony munkanélküliség, kedvező viszonyok	átlagos	1 ügyintéző
Csongrád	Szegedi	1	megyeszékhely járás	átlagos	2 ügyintéző
	Csongrádi	2	közepes településszerkezet	előregedő	1 ügyintéző
Borsod-Abaúj-Zemplén	Cigándi	4	„új” kirendeltség; aprófalvas járás; magas munkanélküliség, hátrányos helyzet	fiatalos	2 ügyintéző, osztályvezető
	Ózdi	4	magas munkanélküliség	átlagos	2 ügyintéző
	Tiszaújvárosi	3	közepes településszerkezet	fiatalos	1 ügyintéző
Komárom-Esztergom	Esztergomi	1		átlagos	1 ügyintéző
Somogy	Siófoki	2	balatoni régió, szezonális munkalehetőségek túlsúlya	előregedő	1 ügyintéző, osztály-vezető
Összesen	<i>14 járás</i>	-	-	-	<i>20 ügyintéző, 5 osztályvezető</i>

Intézményi keretek és az ügyfélkezelés menete

- **A foglalkoztatási osztályok felépítése és munkamegosztás**
 - osztályvezető döntése
 - sokféle gyakorlat
 - hatósági vs. „egyablakos” ügyintéző modell
 - GINOP/szolgáltatásként vásárolt ügyintézők
- **Az ügyfélkezelés menete**
 - ciklikusság (március/hónap eleje vs. nyár)
 - „első interjú” (nyilvántartásba vétel): adatrögzítés, hatósági ügyek intézése
 - saját ügyfélkör: ritkán
 - járadék ideje alatt ügyfél „pihentetése”
 - *„Mindenkinek megvan a fő feladata, specializálódtunk valamire, de azért alapjaiban mindenki ért mindenhez”* (osztályvezető, több ügyintéző).
- **Hatósági vs. szolgáltatói szerepkör**
 - *„Nehéz ez a kettős szerep, az ügyfél felé is, az ügyfélnek is tudathasadásos állapota van: egyfelől zaklatjuk, jogszabályok, kötelezettségek, határozatok. Másfelől segíteni is akarjuk. De az előbbi szerep a hangsúlyosabb.”* (ügyintéző)

Kapacitások és leterheltség

• Kapacitások

- ügyfelek száma/ügyintéző összesen: 150-250 vs. 1000-1900
- ügyfelek száma/ügyintéző naponta: 20-25 (átlagos), csúcsidőszakban napi 50-100
- nyilvántartásba vétel: 20-25 perc adatrögzítés + 20-25 perc ellátás megállapítása
- kötelező jelentkezés (2-3 havonta): 5-10 perc, elektronikus kapcsolattartás nem gyakori

• Leterheltség

- *„Belefulladás a papírba.” (osztályvezető)*
- *„Az ideális az lenne, ha egy ügyintézőre kisebb létszám jutna, és saját ügyfélköre lenne (...) a feladatokhoz kellene rendelni a létszámot.” (osztályvezető)*
- *„Voltam Angliában tanulmányúton. Ott 50 ügyfél jutott egy hónapra egy ügyintézőre. Nem is értették, miről beszélünk.” (ügyintéző)*
- *„Az első interjú nem az az interjú-fíling, nincs rá idő.” (ügyintéző)*

Profiling vélemények

- **Mire jó a profiling?**

- plusz információ az ügyfélről
- programok/eszközök célzása, közvetítés

- **Változó hozzáállások**

- nem túl nagy időigény/adminisztráció

- *„Az elképzelés és az elmélet nem rossz, de a gyakorlati kivitelezés nem jó.”* (többen)
- *„Jobb olyan ügyféllel dolgozni, akiről van már valami információnk.”* (ügyintéző)
- *„Nehéz dolog be kategorizálni ügyfeleket, hiszen emberekről van szó. Ráaggatunk valakire egy címkét 20 perc után.”* (főosztályvezető)
- *„Eleinte voltak gondok, de már rutinszerűen megy.”* (osztályvezető)

- pilot kirendeltségek – pozitívabb hozzáállás

Automatikus vs. ügyintézői besorolás

- **Foglalkoztatási osztály típusától függő (nagy/automatizált vs. kicsi)**
 - *„A gép nem látja, ha valaki lelkileg meg van viselve, és nem tud önállóan munkát keresni egy ideig” (ügyintéző)*
 - *„A régi, tapasztalt kollégák meg tudják csinálni, hogy ránézésre be tudják sorolni az ügyfelet. De egy új, pályakezdő kolléga nem biztos.” (főosztályvezető)*
- **Pilot kirendeltségek (több az ügyintézői)**
- **Utasítások, vélt/valós elvárások „fentről”**

Célzás

- **A profiling (elméletileg) segíthet az eszközök célzásakor**
 - a több segítségre szoruló ügyfelek azonosítása
 - munkára kész ügyfelek azonosítása, közvetítés
 - *„A munkáltatók már elfordultak a szervezettől. Mert akit kiközvetítünk nekik, azoknak mindig van valami nyavalyájuk. Ha viszont csak 1-est küldenének ki, akkor visszajönne a bizalom. Erre a párosításra jó lenne a profiling.”* (profiling koordinátor)
 - *„A profiling kategóriát nem vesszük figyelembe. Nagy a munkaerőigény, próbálunk minél szélesebb körből meríteni, nem szűrünk profilingra.”* (ügyintéző)
- **DE: ált. nem a profiling határozza meg a célzást, hanem fordítva!**
 - ECST-elemek: ajánlás vagy kizárólagosság?
 - „pipa” kivételének lehetősége
 - közfoglalkoztatás esetén a legerősebb
 - *„Olyan kategóriába szokták őket betuszmákolni, ahova be kell.”* (profiling koordinátor)
 - *„Volt már olyan, hogy statisztikaszépítés miatt kellett átsorolnom embereket.”* (ügyintéző)
 - *„El kell költeni [a forrásokat], hozni kell a létszámot, számon kérnek minket.”* (többen)

Ügyfelek - „4-es kategória” ?

- „az ügyfelek egy jelentős részével nem lehet mit kezdeni”
- **Akik „csak a papír miatt jönnek”**
 - feketén dolgozók, háztartásbeliek stb. – 0 motiváció
 - 25 év alattiak
 - ellátás nélküliek
 - szankciók hatástalansága
- **Akik „nem a munkaügyi rendszerbe valók”**
 - egészségügyi, mentális problémák, rehabilitációs ellátásból kiszoruló
 - szociális ellátórendszerbe valók
 - FHT-sok
- **Interjúalanyok által becsült arány: 1/3 (40%, 50%, 60%)**

Az egyéni cselekvési tervek – ECST

- **egyhangú és kifejezett ellenszenv**
- **kis vs. nagyobb kirendeltségek**
 - *„Plusz munka, plusz idő, amit az ügyféltől vesznek el”*
 - *„Nem ügyfél- vagy ügyintézőbarát.”*
 - *„Az ügyfelet ez nem viszi előrébb”.*
 - *DE „vezetjük tisztességgel, mert muszáj”*
- **nem megfelelő integráltság az IR-en belül**

Az egyéni cselekvési tervek – ECST

- **ECST-kben szereplő elemek nem elég változatosak, nem feltétlen tükrözik a valóban megkapott eszközöket és nem használják őket tervként sem**
 - *„Néha belenézek az ECST-kbe, elég egysíkúak, nem elég változatosak, nem túl személyre szabottak.”* (profiling koordinátor)
- **módosítás (felülvizsgálat) macerás**
- **kockázat-minimalizálás**
 - *„Csak akkor írom be neki, ha már beült a képzésre (...) mert nem is biztos, hogy végül bekerül az eszközbe, és ugye nem szeretnénk, ha olyan kerülne be az ECST-be, ami meghiúsulhat.”* (ügyintéző)
- **eszközök rendelkezésére állásának kiszámíthatatlansága**
 - *„Néha túl gyorsan kell hozni az ügyfelet a programba, nincs idő az ECST aktualizálására.”* (ügyintéző)
- **nincs következménye, ha az update elmarad**
 - *„ügyfelet nem érdekli”, „próbálnánk elmagyarázni, de nem érti”*

→ **sablonszerű, nem túl személyre szabott ECST-k.**

Szolgáltatások, közvetítés

- **több (egyéni) tanácsadás és mentorálás kellene (a hivatalon belül)**
- **több, változatosabb, rugalmasabb szolgáltatás**
 - *„Nagy probléma, hogy nincs meg az EU-s programokban a kohézió. Nincs átjárhatóság, egymásra épülés (...) Kap egy darab képzést, vagy egy bértámogatást, utána elengedik a kezét. Kihullik a rendszerből.”* (főosztályvezető)
 - *„A kényszerképzés nem biztos, hogy segít az embereknek.”* (ügyintéző)
 - *„Pont a szolgáltatási részben vagyunk gyengék, ami a pedig a célja lenne egy ilyen szervezetnek. A hatósági tevékenységek miatt nem marad rá idő.”* (osztályvezető)

Az adatelemzés eredményei



HÉTFA Kutatóintézet és Elemző Központ

A használható tudásért

Cím: 1051 Budapest, Október 6. u. 19. IV/2.

Telefon: +36 30 730 6668, Fax: +36 1 700 2257

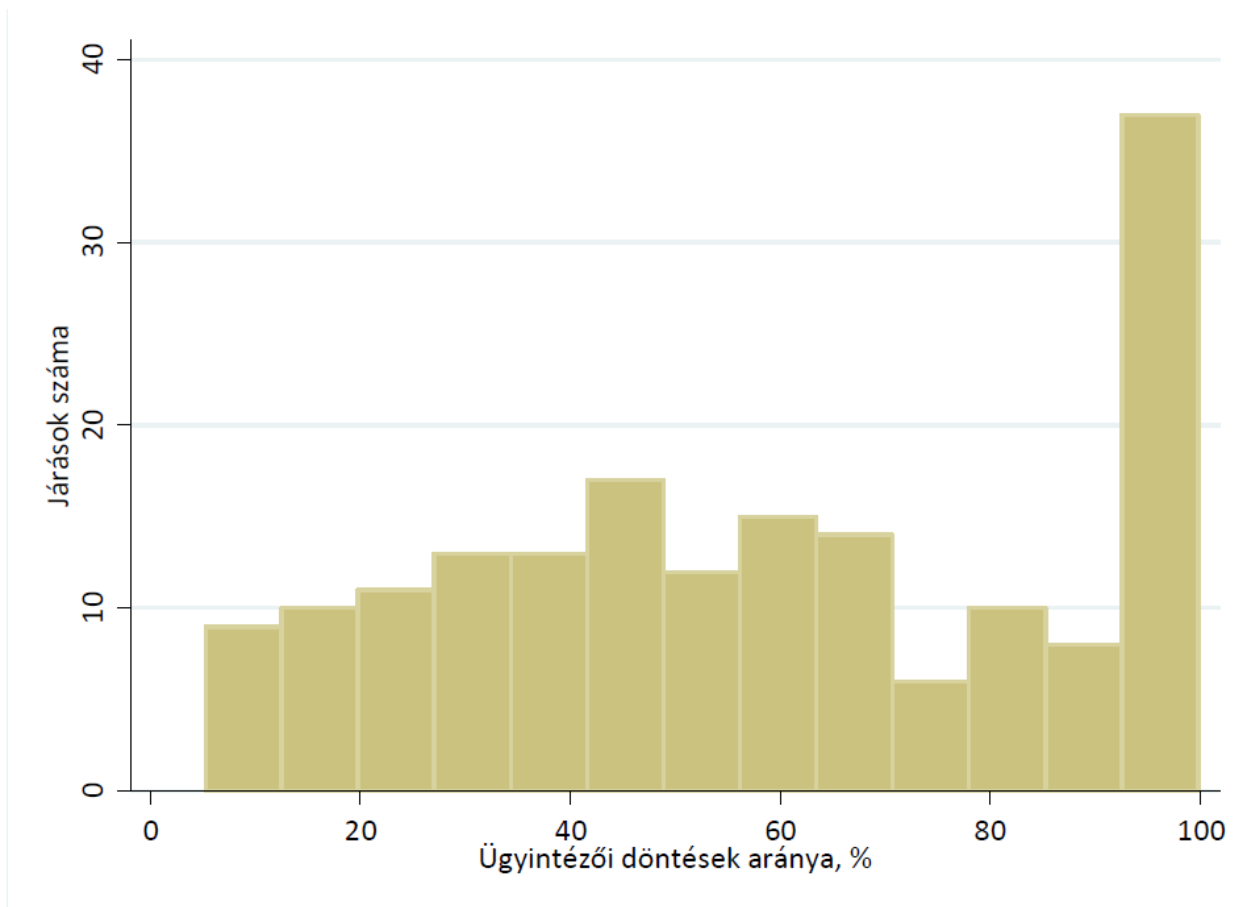
E-mail: info@hetfa.hu, www.hetfa.hu

Áttekintés

- **Adatok:**
 - IR – 2009. január 1-i stock + flow 2017. május 31-ig
 - nyilvántartás, eszközök + elhelyezkedés (NAV – „EMMA”)
- **Leíró elemzés: a 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti tényleges besorolások elemzése**
 - 800,000 besorolás, többségük regisztrált álláskereső
 - 40% automatikus besorolás, 60% ügyítézői döntés (de: automatikus besorolás csak 2016. júliusától létezik)
- **Tartós munkanélküliség becslése**
 - Új kategóriák a tartós munkanélküliség valószínűsége alapján

A 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti tényleges besorolások elemzése

- Az ügyintézői döntések arányának eloszlása egyenetlen



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

A 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti tényleges besorolások elemzése

- **Értékelés módszere: tényleges és elméleti besorolások összevetése**
 - Az ügyintézői döntésen alapuló besorolások viszonya az elméleti besorolásokhoz képest

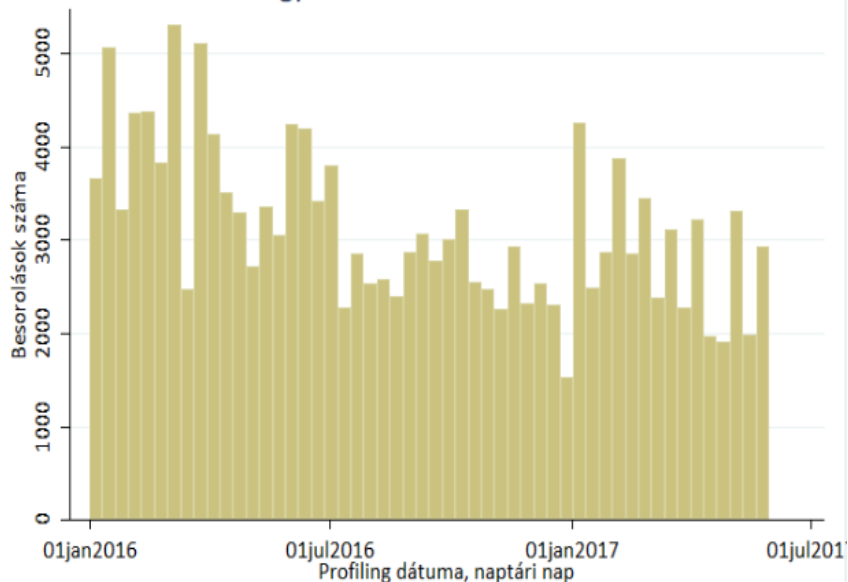
Ügyintézői döntésen alapuló kategória	Elméleti profiling kategória						
	Önálló állás-kereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető	Összesen	Önálló állás-kereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető
	fő				%		
Önálló álláskereső	107962	22084	4855	134901	36,4	11,9	4,4
Segítséggel elhelyezhető	162563	97657	35035	295255	54,8	52,6	31,6
Közfoglalkoztatással segíthető	26096	65974	70849	162919	8,8	35,5	64,0
Összesen	296621	185715	110739	593075	100	100	100

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

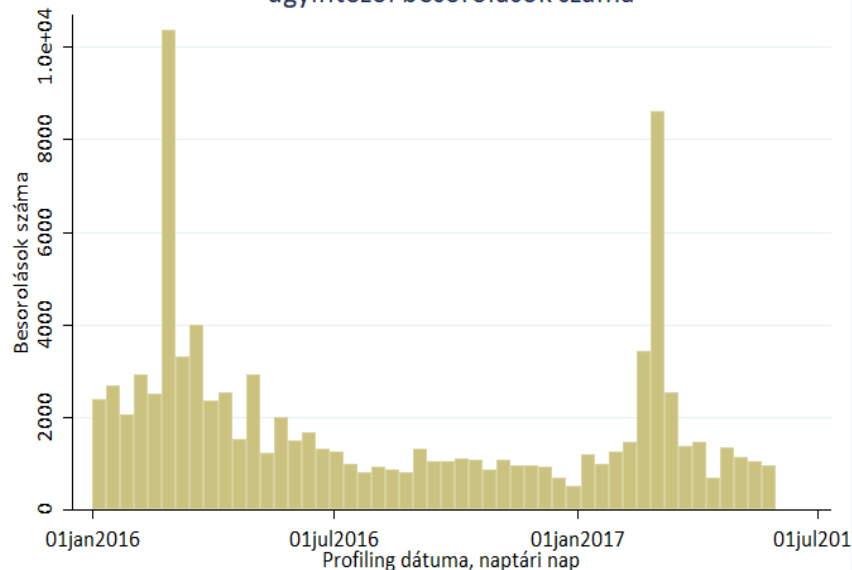
A 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti tényleges besorolások elemzése

- Az ügyintézői leborolások időbeli eloszlása

Első helyett második kategóriába történő ügyintézői besorolások száma



Első vagy második helyett harmadik kategóriába történő ügyintézői besorolások száma



Miért sorolnak lefelé az ügyintézők az elméleti besoroláshoz képest?

- **Ösztönzőrendszerben rejlő okok**
 - **Mert az automatikus besorolás „felfelé húz”, azaz nem elég érzékeny**
1. Milyen valószínűséggel helyezkednek el az egyes kategóriákba sorolt álláskeresők?
Milyen az elhelyezkedés valószínűségének az eloszlása a kategóriákon belül?
 2. A 2015-ös belépők adatain megbecsüljük a tartós munkanélküliség valószínűségét, ennek segítségével definiálunk egy remélhetőleg érzékenyebb profiling rendszert, és összevetjük a mostanival.

Az elhelyezkedés valószínűsége az egyes kategóriákban

		Elhelyezkedés								
		90 napon belül			180 napon belül		270 napon belül		360 napon belül	
		Megfigyelé- sek száma	Elhelyez- kedés aránya	Standard hiba	Elhelyez- kedés aránya	Standard hiba	Elhelyez- kedés aránya	Standard hiba	Elhelyez- kedés aránya	Standard hiba
Elméleti besorolás		Elhelyezkedési arányok az egyes elméleti kategóriákon belül								
1		120653	0.35	0.001	0.51	0.001	0.59	0.001	0.64	0.001
2		88926	0.21	0.001	0.33	0.002	0.40	0.002	0.45	0.002
3		61510	0.10	0.001	0.17	0.002	0.22	0.002	0.26	0.002
Elméleti besorolás	Ügyintézői döntés	Elhelyezkedési arányok az egyes elméleti kategóriákon belül, ügyintézői döntés szerint								
1	1	51356	0.39	0.002	0.56	0.002	0.64	0.002	0.69	0.002
1	2	58178	0.36	0.002	0.52	0.002	0.60	0.002	0.65	0.002
1	3	11053	0.17	0.004	0.29	0.004	0.36	0.005	0.41	0.005
2	1	11441	0.32	0.004	0.46	0.005	0.54	0.005	0.60	0.005
2	2	45399	0.25	0.002	0.38	0.002	0.45	0.002	0.50	0.002
2	3	32004	0.11	0.002	0.21	0.002	0.28	0.002	0.32	0.003
3	1	2457	0.19	0.008	0.30	0.009	0.38	0.010	0.42	0.010
3	2	17598	0.17	0.003	0.25	0.003	0.31	0.003	0.35	0.004
3	3	41419	0.07	0.001	0.13	0.002	0.18	0.002	0.21	0.002

A kategóriák újradefiniálása a TM becsült valószínűsége alapján

- Tartós munkanélküliség (TM): a besorolást követő 365 napot az álláskereső regisztrált álláskeresői vagy közfoglalkoztatotti státuszban töltötte
- Minta: 2015-ös belépők
 - Hosszú múlt (6 év)
 - Még nem befolyásolhatta őket a jelenlegi profiling rendszer

Lépések

1. Megkeressük azt a modellt, ami az elérhető adatok felhasználásával a lehető legjobban prediktálja a tartós munkanélküliséget;
2. A modell által prediktált valószínűségek szerint az álláskeresőket sorba rendezzük és három csoportba osztjuk (20-60-20%);
3. Megbecsüljük a tartós munkanélküliség ill. az elhelyezkedés valószínűségét az egyes csoportokban, és összevetjük a jelenlegi szabályok szerint definiált profiling kategóriákban becsült valószínűségekkel.

A tartós munkanélküliség becslése

- *Alap modell:* azokat a magyarázó változókat tartalmazza, amelyekből a jelenlegi profiling besorolás számítható:

iskolai végzettség

szakképzettség

FHT folyósítás

25 év alatti és 55 év feletti életkor

regisztrált álláskereső státuszban vagy közfoglalkoztatásban töltött idő hossza a besorolást megelőző 18 hónapban (0, -6, 6-12, 12-18 hó)

fejlesztendő vagy komplex fejlesztendő járásban regisztrált-e az ügyfél.

- *Az IR adataival kiegészített modellek:* az alapmodell változóit finomabban tartalmazza, és azokat további, az IR-ből előállítható vagy publikus forrásból beszerezhető változókkal egészíti ki.

- *Az IR és az EMMA adataival kiegészített modell:* a 2. modell változóit az EMMA-ból számolt, az egyéni munkatörténet megragadó változókkal egészíti ki.

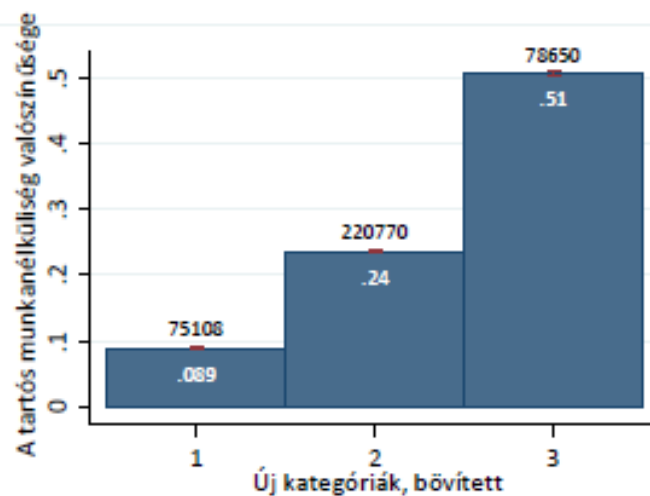
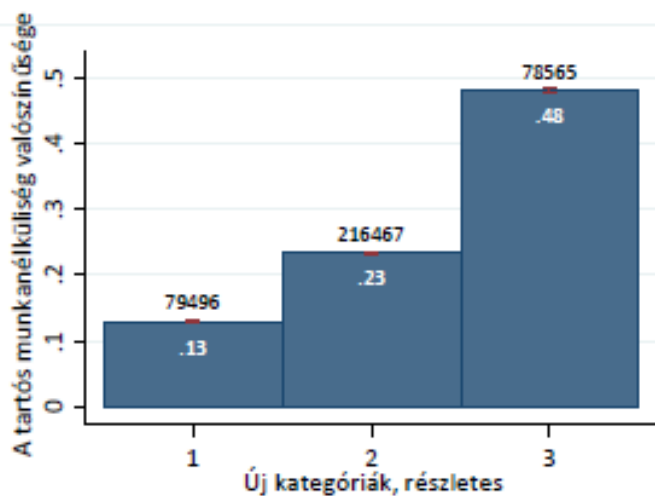
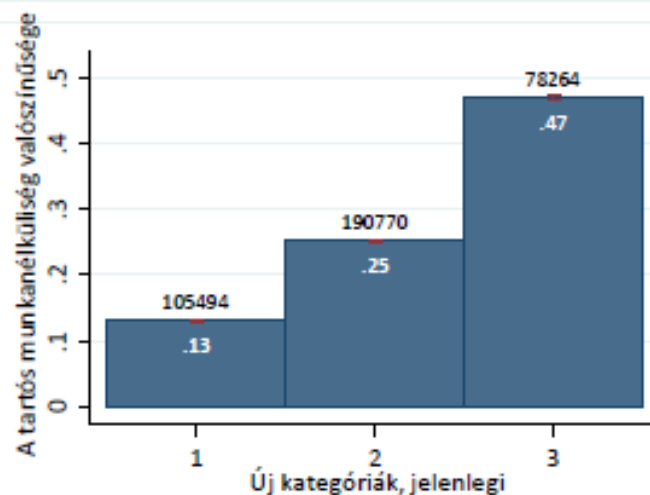
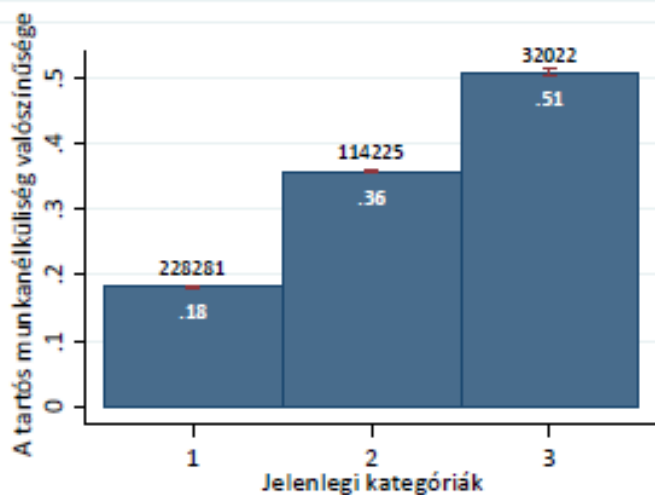
Extra változók az IR-ből

- kirendeltség fix hatás
- a lakóhely településének lakónépeség szerinti kategóriája
- a lakóhely településének jogállása
- a járásban elérhető támogatott és piaci álláshelyek aránya a regisztrált álláskeresők százalékában a besorolás hónapjában
- a járásban az előző negyedév első napján regisztrált állományban lévő álláskeresők száma, a közülük a negyedévben nyílt munkapiaci állásban elhelyezkedettek aránya
- nem
- megváltozott munkaképesség
- életkor 10 éves kategóriákban
- a szakképzettség és az iskolai végzettség interakciója
- volt-e a megelőző 6 évben (2009.01.01 óta) regisztrált álláskereső?
- volt-e a megelőző 6 évben (2009.01.01 óta) közfoglalkoztatott?
- volt-e a megelőző 6 évben egyben legalább 365 napot regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott?
- ugyanabban a járásban regisztrált-e, ahol a lakóhelye van?
- ugyanabban a megyében regisztrált-e, ahol a lakóhelye van?

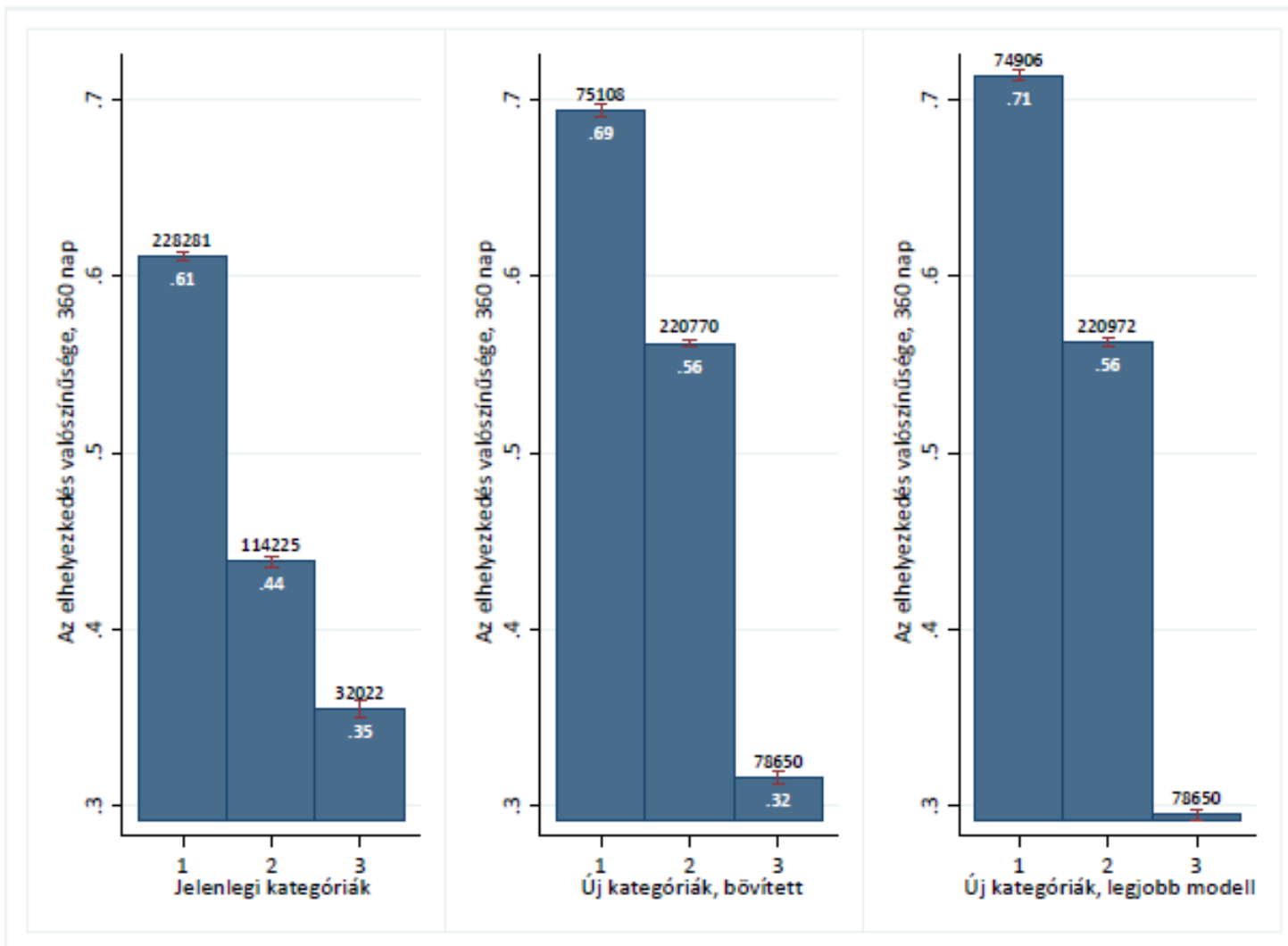
Extra változók az EMMA + IR-ből

- dolgozott-e nyílt munkapiaci állásban legalább egyszer a megelőző 6 évben (2009.01.01 óta)?
- dolgozott-e a megelőző 6 évben legalább egyszer egyben legalább 365 napig?
- a munkatapasztalat és a 10-éves életkor szerinti kategóriák interakciója

A tartós munkanélküliség valószínűsége az IR, illetve az IR + EMMA adataival kiegészített modell alapján képzett kategóriákban



A egy éven belüli elhelyezkedés valószínűsége az egyes kategóriákban



Konklúziók és javaslatok



HÉTFA Kutatóintézet és Elemző Központ

A használható tudásért

Cím: 1051 Budapest, Október 6. u. 19. IV/2.

Telefon: +36 30 730 6668, Fax: +36 1 700 2257

E-mail: info@hetfa.hu, www.hetfa.hu

Konklúziók – legfőbb megállapítások

- **A profiling céljai részben teljesülnek**
 - munkaerőpiaci szempontból különböző helyzetű álláskeresők szétválasztása – részben
 - célzás javítása – nem: nem a profiling határozza meg a célzást, hanem fordítva
 - leterheltség csökkentése – nem
- **Aktív eszközök: nem megfelelő célzás**
 - leghátrányosabb helyzetűek kimaradnak
 - nincs valódi komplexitás/személyre szabottság
 - szolgáltatások (egyéni tanácsadások) nem mindenhol elérhetők
 - közfoglalkoztatottak csoportja heterogén
- **Magas ügyintézői leterheltség, felesleges párhuzamosságok a rendszerben**
 - munkatársak nagy része adminisztrál, nem ügyfelezik => magas ügyfél/ügyintéző arányok
 - fragmentált ügyfélkezelési folyamat (nincs esetmenedzser)
 - IR működése
- **Más szakágazatokkal való koordináció hiánya**

Rövidtávú javaslataink – besorolás menete

- **3 kategória**
 - Önálló álláskeresők
 - Segítséggel elhelyezhetők
 - **Komplex segítséget igénylők**
- **Automatikus profiling algoritmus újrakalibrálása:**
 - szakképzettség figyelmen kívül hagyása
 - változók finomabb bontásban (5 végzettség kategória, 5 korcsoport stb.)
 - új változók: nem, megváltozott munkaképesség, lakóhely népességszám szerinti kategóriája, munkatapasztalat, lakóhely + kirendeltség járásának egyezősége
 - új súlyok
- **Az elhelyezkedést gátló tényezők rögzítése az első interjú során**
 - tényleges profiling kategória (=szubjektív átsorolás)
 - támogatás az ECST-elemek ügyfélhez rendeléséhez
- **Javasolt átsorolás:**
 - 6 hónap után: 1 => 2
 - 12 hónap után: 2 => 3
 - gátló tényezőkben történt változás után
- **Továbbfejlesztett profiling rendszer tesztelése: randomizált pilot program**

További rövidtávú javaslataink

- **3-as kategória új neve: *Komplex segítséget igénylő álláskereső***
 - a közfoglalkoztatás ne a profiling függvénye legyen
- **A foglalkoztatási osztályok adminisztrációs terheinek csökkentése**
 - ECST IR-felületének felhasználó-barátabbá tétele
 - járási ügyfél/ügyintéző arányok felülvizsgálata
- **Képzések szervezése a foglalkoztatási osztályok munkatársainak**
 - profiling céljai
 - szolgáltatói-segítői szemlélet erősítése, kommunikációs technikák
- **Koordináció más szakágazatokkal (szociális, egészségügyi)**

Középtávú javaslataink

- **NAV + IR informatikai rendszereinek összekötése**
 - adatfelvétel gyorsítása, ellátás megállapításának automatizálása
- **A humán szolgáltatások (egyéni tanácsadás) elérhetőségének biztosítása minden eljárásban és szerepének megerősítése**
- **Munkaerőpiaci programok:**
 - 2-es kategória ügyfeleinek: képzés, bértámogatások
 - 3-as kategória ügyfeleinek: kisebb létszámban, de hosszabb (2-4 évig tartó) és kifejezetten komplex programok
 - Megváltozott munkaképességűek számára külön programok
- **Munkaerőpiaci integrációs megállapodás (tartós munkanélkülieknek) az ECST részeként**
- **Automatikus profiling algoritmus rendszeres (2-3 évente történő) felülvizsgálata**

Hosszútávú javaslataink

- **Automatikus profiling változóinak bővítése a NAV elhelyezkedési adataival**
- **Az álláskeresők szoft jellemzőinek (motiváció, kompetenciák és készségek, személyiségjegyek) felmérése és az automatikus profilingba való beépítés**

Köszönjük a figyelmet!

Kutatásvezető: bordoskatalin@hetfa.hu



HÉTFA Kutatóintézet és Elemző Központ

A használható tudásért

Cím: 1051 Budapest, Október 6. u. 19. IV/2.

Telefon: +36 30 730 6668, Fax: +36 1 700 2257

E-mail: info@hetfa.hu, www.hetfa.hu

Elhelyezkedési nehézségek

- Nincs elhelyezkedési nehézség
- Egészségi ok
 - *azon belül: (szabad szöveges)*
 - *várhatóan mennyi ideig fog fennállni (kezelhető-e)? (szabad szöveges)*
- Nem megfelelő iskolai végzettség, azon belül:
 - nem befejezett általános iskolai tanulmányok
 - érettségi hiánya
 - szakképzettség hiánya
 - elavult szakképzettség
- Helyben túltelített szakma
- Családi ok
 - azon belül:
 - 3 év alatti gyermek napközbeni elhelyezésének hiánya
 - 3 feletti gyermek napközbeni elhelyezésének hiánya
 - tartósan beteg, fogyatékos vagy egyéb gondozásra szoruló családtag ápolása
 - egyéb családi ok
 - *azon belül: (szabad szöveges)*
 - *várhatóan mennyi ideig fog fennállni? (szabad szöveges)*
- Mobilitás hiánya (a térségben elérhető munkahelyekre ingázni nem tud)
 - *várhatóan mennyi ideig fog fennállni? (szabad szöveges)*
- (Formális, nyílt) munkaerőpiaci tapasztalat hiánya
- Álláskeresési vagy egyéb, a munkavállaláshoz szükséges készségek fejlesztésre szorulnak
- Nem motivált az elhelyezkedésben
- Egyéb nehezítő tényező
 - *azon belül: (szabad szöveges)*
 - *várhatóan mennyi ideig fog fennállni? (szabad szöveges)*

Az ECST-re vonatkozó részletes javaslatok

- **Az ECST kötelezően tartalmazza a foglalkoztathatóság előtt álló akadály(oka)t is**
 - Szolgáltatás ne a kategória, hanem az akadály függvénye legyen, diagnosztikai elem
- **Adminisztráció csökkentése**
 - Megnyitáskor látsszon az aktuális állapot,
 - Lehessen rugalmasabban módosítani, ne csak felülvizsgálattal,
 - Lezáráskor ne kelljen minden elemet egyenként lezárni, lezáráskor csak „hibernálódjon” és ne törlődjön
 - Automatikusan vegyen fel adatokat és frissüljön (IR, MEPP, HUSZ, Eus programok alapján)
 - munkaerőpiaci integrációs megállapodás az ECST részeként kerüljön bevezetésre.
- **Az egyes profiling kategóriákba tartozó ügyfeleknek ajánlott ECST-elemekre vonatkozó javaslatok**
- **Képzés osztályvezetők és ügyintézők számára**
 - az ECST céljai
 - képzés a szolgáltatói szerepkör erősítésére

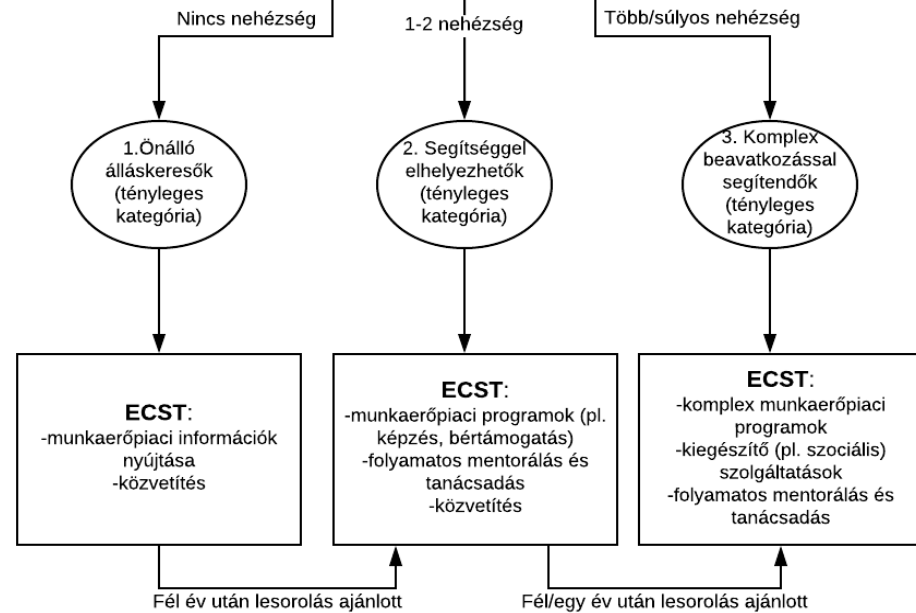
Automatikus besorolás:

- iskolai végzettség (5 kategória)
- járás besorolása (fejlesztendő/komplex járás)
- hány hónapot volt regisztrált álláskereső a megelőző 18 hónapban (beleértve a közfoglalkoztatás időtartamát is)? (4 kategória)
 - FHT-jogosultság
 - életkor (5 kategória)
 - nem
 - megváltozott munkaképesség
- lakóhely népességszáma (8 kategória)
- a lakóhellyel azonos megyében, illetve járásban regisztrál
- munkatapasztalat



Akadályozó tényezők felmérése:

- Nincs elhelyezkedési nehézség
- Egészségi ok
- Nem megfelelő iskolai végzettség
- Helyben túltelített szakma
- Családi ok
- Mobilitás hiánya
- Munkaerőpiaci tapasztalat hiánya
- Álláskeresési vagy egyéb, a munkavállaláshoz szükséges készségek fejlesztésre szorulnak
- Nem motivált az elhelyezkedésben
- Egyéb nehezítő tényező



Konstans	-1,048
Legmagasabb iskolai végzettség	
Maximum általános iskola	0
Érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség	-0,434
Gimnázium	-0,349
Érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség	-0,459
Felsőfokú végzettség	-0,571
Fejlesztendő eljárásban regisztrált	0,461
Komplex fejlesztendő eljárásban regisztrált	0,687
Hány hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban?	
Nullát.	0
6 hónapnál kevesebbet, de nullánál többet.	-0,052
6-12 hó	0,481
12-18 hó	0,924
FHT	0,348
Életkor	
25 év alatti	0
25-35	0,154
35-45	0,227
45-55	0,411
55 felett	1,214
Nő	0
Férfi	0,424
Megváltozott munkaképességű	0,369
Lakóhely népességszáma	
1000 fő alatt	0
1000 - 10000 fő	-0,199
10000 - 20000 fő	-0,300
20000 - 50000 fő	-0,538
50000 - 100000 fő	-0,602
100000 - 200000 fő	-0,315
200000 - 1750000 fő	-0,248
Budapest	-0,818
A lakóhelyével azonos eljárásban regisztrált	-0,216
A lakóhelyével azonos megyében regisztrált	0,424
Munkatapasztalata van	-0,663

Javasolt új profiling rendszer - ponthatárok

- 1. kategória: $-1,8970$ vagy az alatt;
- 2. kategória: $-1,8969$ és $-0,50520$ között, a két szélső értéket is beleértve;
- 3. kategória: $-0,50519$ vagy a felett.