

# **Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat munkaerő-közvetítésének és munkaerőpiaci szolgáltatásainak vizsgálata 2004 és 2009 közt**

**Berde Éva**

A tanulmány a TÁMOP 1.3.1 „A foglalkoztatási szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként” című kiemelt program keretében készült.

**Budapest, 2010. július**



A projekt az Európai Unió támogatásával,  
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg



# **Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat munkaerő-közvetítésének és munkaerő- piaci szolgáltatásainak vizsgálata 2004 és 2009 közt**

**Berde Éva**

A tanulmány a TÁMOP 1.3.1 „A foglalkoztatási szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként” című kiemelt program keretében készült.

**Budapest, 2010. július**

**Mottó helyett:** „Az aktuális kormányzatok számára mindig is fontos volt, hogy részt vegyünk a lakosság számára eljuttatni kívánt információk terjesztésében, és a nem feltétlen a profilunkba vágó szolgáltatások nyújtásában (pl. nálunk lehetett pályázni fűtőkorszerűsítésre). Végül is igazuk van. Még az önkormányzatok sem folytatnak olyan összetett ügyfélkezelést, mint a munkaügyi kirendeltségek. (TB, szociális és nyugdíj ellátások, álláskeresői támogatások, foglalkoztatási szabályok, alkalmazottra és munkáltatóra vonatkozó támogatások, hazai és nemzetközi munkavégzési szabályok, lehetőségek. Egy részüket csak érintőlegesen, de akkor is ismernünk kell.) Éppen ezért egy kistérségben még informálódás végett is felkeresi a lakosság a kirendeltséget.”

*Forrás: egy kis vidéki kirendeltség vezető szakemberének gondolatai.*

**Köszönetnyilvánítás:** Nagyon sok segítséget kaptam a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal (FSZH) Rendszerfejlesztési és Rendszerintegrációs Főosztály Adattárház Csoportjának munkatársaitól, az FSZH néhány vezető beosztású és elemzői munkakörben dolgozó munkatársától, több kirendeltség vezető szakemberétől, valamint a Nemzetgazdasági Minisztérium munkaügyi kérdésekkel foglalkozó néhány középvezetőjétől. Köszönöm ezt a számukra időt rabló segítségnyújtást, mellyel nagyban hozzájárultak tanulmányom elkészültéhez.

## Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló	4
Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat lakossági ügyfelei	4
Állásközvetítés	5
Munkaerő-piaci szolgáltatások	7
Mentálhigiénés, a foglalkoztatás elősegítését célzó szolgáltatások	8
Javaslatok	8
Summary: 'Analysis of placement and labour market services of the Hungarian Public Employment Service between 2004 and 2009'	9
Fogalom és rövidítésgyűjtemény	11
Bevezetés	13
1. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat lakossági ügyfelei	16
1.1 Kik nem ügyfelei az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak	16
1.2 Kik a lakossági ügyfelei az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak	19
2. Állásközvetítés	30
2.1 Az állásközvetítés elemzése az alapadatok segítségével	30
2.2 Az állásközvetítés elemzése a Megegyezéssel Eredményekkel Való Vezetési Rendszer (MEV) indikátorai segítségével	38
3. A munkaerő-piaci szolgáltatások	51
3.1 Munkaerő-piaci szolgáltatások a statisztikai adatok tükrében	51
3.2 A kirendeltségek saját erőből végzett munkaerő-piaci szolgáltatásai	59
3.3 Humán szolgáltatások külső erőforrással	70
4. Mentálhigiénés, a foglalkoztatás elősegítését célzó szolgáltatások	76
Befejezés helyett	79
Kutatási lehetőségek	79
Javaslatok	81
Felhasznált irodalom	83

## Vezetői összefoglaló

Kutatásom célja a magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) 2004 és 2009 közti munkaerő-közvetítési és humán szolgáltatási tevékenységének elemzése, az erre vonatkozó működési folyamatának és eredményeinek értékelése. Az ÁFSZ ugyancsak széles feladatkörén belül a vizsgált két tevékenységcsoport nem csak hogy a legfontosabbak közé tartozik, hanem Magyarország munkaerő-piaci helyzete szempontjából is kulcsterületnek számít. A vizsgálat kérdésköreit részterületekre bontottam, és a tanulmány három hosszabb, és egy rövidebb fejezetében fejtettem ki. Az alábbi összefoglalóban kiemelem az egyes fejezetek főbb következtetéseit. Emellett – mintegy a vezetői összefoglaló folytatásaként – ajánlom még a kevés idővel rendelkező olvasóimnak is, hogy lapozzanak a tanulmány végére, és fussák át azokat a javaslataimat, melyek a problémák végiggondolása során fogalmazódtak meg bennem.

### Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat lakossági ügyfelei

- Az ÁFSZ hosszú távú elképzelései alapján egyre inkább kulcsszereplővé kíván válni a munkaerőpiacon. Ennek részeként szeretné, ha nem csak a munkanélküli ügyfelek fordulnának hozzá, hanem bárki, aki változtatni szeretne szakmáján vagy munkahelyén. A 2009-re vonatkozó adatok azonban még nem támasztják alá ennek az elképzelésnek a megvalósulását. Az amúgy is kis létszámú, közvetítést kérő, illetve szolgáltatást kérő (azaz nem regisztrált álláskeresőként rögzített) ügyfélre vonatkozó statisztikai adatok elemzése megmutatta, hogy egyrészt az ily módon regisztráltak nagy része rehabilitációs járadékos volt, másrészt a közvetítést kérők általában nem jelentek meg a közvetítési megbeszélés céljából kiadott visszahívási időpontokon, harmadrészt a szóban forgó ügyfélkategória adatrögzítése több esetben egyszerűen tévesnek bizonyult. (A statisztikai adatok összevetése alapján 2009-ben negatív számban fordultak elő a nem rehabilitációs járadékos közvetítést vagy szolgáltatást kérők, ami természetesen lehetetlen, és ez a tény csak kategorizálási vagy adatrögzítési problémákra utalhat.) Ezek után a tanulmány megállapította, hogy az ÁFSZ lakossági ügyfélköre a rehabilitációs járadékosokon kívül szinte kizárólag regisztrált munkanélküliekből, a kirendeltségi terminológia szerint nyilvántartott álláskeresőkből állt. A kivételt főleg a pályaorientációs osztályfőnöki órák résztvevői, az állásbörzék látogatói, és az öninformációs pontok használói jelentették.

- A nyilvántartott álláskeresők a foglalkoztatottaknál jóval alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkeztek, különösen feltűnő, hogy átlagosan 7%-uk még be se fejezte a nyolc osztályt, és 35-36%-uk legmagasabb iskolai végzettsége az általános iskola volt. Ezzel szemben egyetemi végzettséggel mindössze 1%-uk rendelkezett. A foglalkoztatottak közt a megfelelő átlagos részarányok: 0,3%; 12,5%; 8,3% volt.

- A nyilvántartott álláskeresők közt folyamatosan nőtt a hosszú távú munkanélküliek, azaz a legalább 12 hónapja regisztrációban levők száma, arányuk 2008-ban már megközelítette az egyharmadot. 2009-ben is kizárólag a sok új regisztrált álláskereső miatt csökkent a részesedésük.

- A regisztrált álláskeresők átlagos életkora alacsonyabb volt, mint a foglalkoztatottaké. Ennek oka egyrészt a 15-19 éves és a 20-24 éves korosztály foglalkoztatottak közti részarányukat jóval meghaladó reprezentáltsága: a 15-19 évesek esetében átlagosan több mint 2,5 %-pontnyival, illetve a 20-24 éveseknél több mint 7 %-pontnyival voltak többen a munkanélküliek. Emellett az 50 éven felüli korosztály tagjai közül sokan önként kiléptek a regisztrációból, feltételezhetően azért, mert nekik lehetőségük volt a munkanélküli ellátások helyett egyéb segélyezési formák igénybevételére, illetve közülük a legidősebbek egy része nyugdíjszerű ellátást kapott. Esetükben azonban a foglalkoztatottak közti arányszámuktól való eltérés csak 1-2 %-pontnyi volt.

- A nők a nyilvántartott álláskeresők közt nagyobb arányban képviseltették magukat, mint a munkaerő-piaci felmérések alapján definiált munkanélküliek körében, az eltérés 1-2,5%-pontnyi volt. Mindez alapvetően a nők magasabb regisztrálási hajlandóságára utal, ők a férfiaknál jobban számítottak a kirendeltségek segítségére.

- A regisztrált álláskeresők elitjét azok képviselték, akik még jogosultak voltak álláskeresési (korábban munkanélküli) járadékra. Az ő részarányuk azonban fokozatosan csökkent, 2008-ban már 22% alatt volt. 2009-ben ugyan újból 26,5 %-ra nőtt, de ezt csak a gazdasági-pénzügyi válság következtében újonnan munkanélkülivé váltak nagy száma idézte elő. A nyilvántartott álláskeresők 35-37%-a semmilyen rendszeres anyagi juttatásban nem részesült. A kirendeltségi dolgozók véleménye alapján azonban ők sem elsősorban a felkínált álláslehetőségekben bíztak, sokkal inkább a különböző rendszertelen segélyek, illetve esetleges későbbi állandó munkanélküliségi ellátás reményében maradtak, illetve lettek újonnan regisztráltak. Feltűnő, hogy a szociális segélyben részesülők aránya 2009-ben, amikor ezt a segélyt felváltotta a Rendelkezésre Állási Támogatás (RÁT), mintegy 5,5 %-ponttal csökkent, részben amiatt, hogy a RÁT-osok közül sokan átkerültek a közcélú foglalkoztatottak körébe.

- Az egyes megyék gazdasági és munkaerő-piaci különbségeit jól jellemzi, hogy a jobb helyzetű megyékben relatíve többen kaptak álláskeresési (munkanélküliségi) járadékot, míg a rosszabb helyzetű megyékben a rendszeres szociális segélyben (2009-ben RÁT-ban) részesülők aránya volt magasabb. Nem véletlen, hogy a jobb helyzetű megyék csoportjában az első öt helyet Győr-Moson-Sopron megye, Pest megye, a főváros, Komárom-Esztergom megye és Vas megye foglalja el.

### **Állásközvetítés**

- A vizsgált időszak alatt folyamatosan csökkent a kirendeltségek által kiközvetíthető elsődleges munkaerő-piaci álláshelyek száma, aminek következtében a kiközvetíthető összes álláshely alakulása is, ugyan ingadozva, de csökkenő tendenciára utalt. 2009 éppen egy kis növekedést eredményezett 2008-hoz képest, de ezt is csak a támogatott – elsősorban közcélú – munkahelyek megemelkedése idézte elő. Még így is, ha összehasonlítjuk a 2004-es kiközvetíthető álláshelyek összesen kb. 192 ezres értékét a 2009-es kb. 180 ezer munkahellyel, az időszak utolsó és első évében az álláshelyek különbsége negatív.

- A támogatottan kiközvetített munkahelyek aránya az összes kiközvetített munkahelyhez viszonyítva a rosszabb munkaerő-piaci helyzetben levő megyékben és településeken magasabb volt, és alig akadt olyan megye, ahol ez a mutató 50 % alatti értéket vett fel.
- A nem támogatott munkahelyeken elhelyezkedett regisztrált álláskeresők közt fokozatosan csökkent azok aránya, akik a kirendeltségek segítségével találtak meg új munkalehetőségüket: a 2004-es 45 % feletti értékről 2009-re ez az arány 16 %-ra esett vissza.
- A kirendeltségeken nyilvántartott összes munkaerőigény tendenciájában egyre kisebb arányát képviselte az álláskeresők érintett létszámának, 2009-ben mindössze 25,4%-át.
- Annak ellenére, hogy csökkent az elsődleges munkaerőpiac közvetítésre felkínált álláshelyek száma, a kirendeltségek mind nehezebben tudták kiközvetíteni ezeket az állásokat. A válság hatására 2009-ben 2008-hoz képest ugyan valamelyest megnőtt a bejelentett/betöltött nem támogatott munkahelyek aránya, de még így se múlta lényegesen felül a 35%-ot. 2008-ban ugyanez a mutató nem érte el a 26 %-ot, szemben a 2004-es 47% feletti értékével.
- A támogatott álláshelyeken – a regisztrált álláskeresők kötelezettségeinek megfelelően – a közvetítések sikeressége az ügyfelek iskolai végzettségétől függetlenül, jóval meghaladta a 80%-ot.
- Mindeközben azért a munkanélküliségből a foglalkoztatásba átlépők nagyobb aránya helyezkedett el az elsődleges munkaerő-piacon, de többségük nem a kirendeltségek közbenjárásával, hanem magán munkaerő-közvetítők, ismerősök segítségével, vagy egyszerűen a munkáltatók felé tett aktív kezdeményező lépéseik eredményeképp.
- A nem támogatott álláshelyeket illetően, minél nagyobb valakinek az iskolai végzettsége, annál kevésbé fogadta el a kirendeltség által neki felajánlott nem támogatott álláshelyet. Azoknak, akik még a 8 általános iskolai osztályt se fejezték be, ugyan relatíve kevesebb elsődleges munkaerő-piaci állást ajánlottak fel, de ők a többieket messze felülmúló részarányban – kb. 60%-ban be is töltötték ezeket munkahelyeket
- A nők foglalkoztatottá válási aránya tendenciájában követte a regisztrált munkanélküliek teljes állományára vonatkozó arányokat, de mind a hat évben kb. 2-3 %-ponttal az összesített mutató értéke alatt maradt. A 25 évnél fiatalabbak pedig 2004-es hátrányukat nemhogy csökkentették, hanem még tovább növelték 2009-ig. Mindkét veszélyeztetett kategória alacsonyabb foglalkoztatottá válásában nagy szerepe volt annak, hogy a kirendeltségek arányaiban kevesebb általuk támogatott állást kínáltak fel nekik, mint a munkanélküliek átlagának.
- A MEV mutatók tényértékei segítséget nyújtanak a kirendeltségi munka hatékonyságának megítélésében. A MEV mutatók közül az állásközvetítést is figyelembe vevő indikátorok tényértékei 2004 és 2009 közt a kirendeltségek nagyon aktív, és sok áldozattal járó tevékenységére utalnak. Az álláscímeket – még az elsődleges munkaerő-piaciakat is – minden évben átlagosan alig több mint egy hónap alatt megpróbálták kiközvetíteni, vagy a kérdéses állás ennyi idő alatt megszűnt.

## **Munkaerő-piaci szolgáltatások**

- A munkaerő-piaci szolgáltatásokkal kapcsolatos elemzésemet alapinformációk oldaláról egyszerre jellemezte az adatbőség, és az adathiány. Azokra a munkanélküliekre vonatkozóan, akik a szolgáltatást kapták, szinte minden jellemzőt megtaláltam az Adattárházban, igaz, a gyakori módszertani változások komoly problémákat okoztak. Azokkal kapcsolatosan azonban, akik a szolgáltatást nyújtották, csak nagyon aggregált adatok álltak rendelkezésemre. Nem sikerült azt se kiderítenem, hogy milyen arányban nyújtottak szolgáltatásokat a kirendeltségek dolgozói, és milyen arányban külső szakemberek. Azokra a szolgáltatásokra vonatkozóan pedig, melyeket európai uniós programokból finanszíroztak, csak becsült költségvetési adatokhoz jutottam. Mindez rendkívül megnehezítette a szolgáltatásnyújtás hatékonysági szempontú elemzését. Az alapadatok azonban így is lehetővé tették néhány érdekes összefüggés feltárását.

- 2005-től kezdve a szolgáltatások száma tendenciájában csökkenő volt. Az első komolyabb visszaesés 2007-ben, a kirendeltségek átszervezésének évében következett be, de a 2008-as növekedés se volt akkora, hogy a szolgáltatások száma elérhette volna a 2006-os szintet. 2009-ben a gazdasági és pénzügyi válság következtében ismét kevesebb szolgáltatást nyújtottak, méghozzá olyan keveset, hogy még a 2005-ös szolgáltatásszámot se érték el.

- Az ösztönzők szerepére utal, hogy a foglalkozási és munkaerő-piaci információ nyújtásáról a MEV rendszer kísérleti bevezetése után három évvel fokozatosan kezdtek „megfeledkezni”, azaz a többi szolgáltatásnál relatíve jóval nagyobb mértékben csökkent az elkönyvelt esetek száma. Ok: ezt a szolgáltatást egyik MEV mutató se veszi figyelembe.

- A hátrányos helyzetű településeken 2009-ben inkább álláskeresési tanácsadást nyújtottak, és kisebb volt a munkatanácsadás aránya. Feltételezhető, hogy a hátrányos településeken nagyobb szükség lett volna a drága pszichológiai tanácsadásra és mentori szolgáltatásokra, mégis 0,22 illetve 0,20 %-pontnyival kevesebbet nyújtottak belőle, bár erre sehol se jutott túl sok lehetőség. A nem hátrányos településeken a pszichológiai tanácsadás részesedése a szolgáltatások közt 0,49%, a mentori szolgáltatásé pedig 1,53% volt.

- A szolgáltatások területén a MEV rendszer nem mutat olyan előnyös képet a kirendeltségek erőfeszítéséről, mint az állasközvetítésre vonatkozó indikátorértékek. A szolgáltatások megvalósítási lehetőségének ismeretében azonban ez egy cseppet se meglepő. A kirendeltségek valamint a szolgáltató központok dolgozói a legszívesebben saját maguk végeznék el az összes munkaerő-piaci szolgáltatást, erre azonban a kirendeltségi vezetők véleménye alapján sok egyéb feladatuk, és a hatósági eljárási kötelezettségeikből rájuk nehezedő teher miatt nagyon kevés idejük marad.

- Szimulációs számításaim megmutatták, hogy saját erőből valóban nem juthatott túl sok idő a szolgáltatásokra. A 60 perces szolgáltatásokat még igen nagy eséllyel valóban el tudják végezni a kirendeltségek dolgozói, de sokkal kisebb a valószínűsége annak, hogy a háromnapos pályaorientációs csoportfoglalkozásokat, vagy a szintén háromnapos kiscsoportos álláskeresési technikák oktatását, még inkább a 15 napos álláskereső klubokat saját maguk tartották volna.



- A kirendeltségek a szolgáltatásokat külső szakemberektől alapvetően kétfajta módon tudják megvásárolni. Az egyik módszer szerint az ügyfelek támogatása révén a szolgáltatást nyújtó nonprofit cégekkel kötik meg a támogatási szerződést, és a finanszírozás forrásául a Munkaerő-piaci Alap decentralizált részét használják. Másrészt az európai uniós programok keretein belül nyújtott szolgáltatásokat ezeknek a programoknak a költségvetéséből finanszírozzák, és a szolgáltatást közbeszerzésen keresztül vásárolják meg.
- Mindkét külső szolgáltatásnyújtási forma sok kiegészítő adminisztrációt igényel a kirendeltségek dolgozóitól, a bürokratikus terhek közbeszerzések esetén azonban jóval felülmúlják a támogatási szerződések hasonló kötelezettségeit. A közbeszerzésekhez kapcsolódó európai uniós programok azonban igen jelentős költségvetési lehetőséget biztosítanak, érdemes tehát ezeket az összegeket hatékonyan elkölteni.
- A külső szolgáltatás nyújtói – akármelyik forrásból finanszírozzák is őket – bizonytalan piaci körülmények közt dolgoznak: ha van pénz, akkor igénybe veszik szolgáltatásaikat, ha nincs, akkor munka nélkül maradnak. Mivel a felhalmozott tudást és szakértelemet nem lehet egyik napról a másikra átranzformálni, ez a helyzet negatív hatást gyakorol a szolgáltatások színvonalára.

### **Mentálhigiénés, a foglalkoztatás elősegítését célzó szolgáltatások**

- Kutatási feladataim közé tartozott a mentálhigiénés, a foglalkoztatás elősegítését szolgáló egészségügyi szolgáltatások bemutatása, elemzése. Sajnos azonban se az Adattárház idősorai közt, se a kirendeltségi szakemberekkel lezajlott beszélgetéseim során nem találtam nyomát annak, hogy a kirendeltségek - egyetlen budapesti kirendeltséget kivéve – külön foglalkoztak volna mentálhigiénés szolgáltatást igénylő ügyfelekkel.
- 2005-ben és 2006-ban a mentálhigiénés ellátást, a szenvedélybetegek közösségi alapellátásának létrehozását a Szociális és Munkaügy Minisztérium és az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány is pályázattal támogatta, és lehetőség volt európai uniós programokban való részvételre is. A mentálhigiénés ellátó központok a kirendeltségekkel és esetenként más intézményekkel közösen pályáztak szolgáltatásaik finanszírozása, és minél több beteg ellátása érdekében. A kirendeltségek azonban a mentálhigiénés kezelésre szoruló ügyfeleiket saját maguk nem tudják ellátni, átirányítják őket az ilyen szolgáltatást nyújtó intézményekbe.
- A hajléktalanok közvetítő irodájában – az egyetlen olyan kirendeltségen, ahol kifejezetten mentálhigiénés ellátást igénylő ügyfeleket fogadnak - a regisztrált álláskereső arányaiban majdnem kétszer annyian kaptak szolgáltatást, mint az ország többi kirendeltségén. Ez a szolgáltatás azonban nem pszichológiai tanácsadás vagy mentori segítségnyújtás volt, hanem munkatanácsadás. Ugyanakkor nagyon sok más intézmény is kapcsolatban állt a kirendeltség ügyfélkörével.

### **Javaslatok**

A problémák végiggondolása során megfogalmazódott javaslatokat a tanulmány vége tartalmazza.

## **Summary: 'Analysis of placement and labour market services of the Hungarian Public Employment Service between 2004 and 2009'**

Written by Éva Berde

The goal of the present paper is to depict the operation and assess the efficiency of the placement and human service policies and performance of the Hungarian Public Employment Service (PES) between 2004 and 2009. The findings of the current analysis were based on data from the PES database, interviews with experts from the Ministry for National Economy (formerly Ministry of Social Affairs and Labour), consultations with PES management and leaders of selected PES offices throughout the country. Several papers discussing Hungarian PES activity were also analysed.

Data have shown that although PES offers placement and employment services for anyone requesting their assistance, the great majority of PES clients are unemployed usually with multiple disadvantageous backgrounds. The average educational level of unemployed clients is much lower than that of employed Hungarians. People being unemployed for long term (for more than twelve months) are making up one third of the total number of clients. The average age of the registered unemployed is lower than the average age of employed people, partly caused by high ratio of youth unemployment and partly by voluntary leave of the PES register above the age of fifty. There are relatively more women registered with PES than the ratio of females considered to be unemployed based on labour market surveys. About one third of the registered unemployed do not receive permanent material support, however they do stay registered. It is believed by PES employees that their main cause for staying registered is mostly their expectation that they will receive temporary financial assistance or future permanent benefit and not the prospect of any possible placement they could receive from PES.

There are different types of material support available for unemployed. Employment seeking benefit is the highest allowance, which is insurance based and only available for those who have a long enough work history. In the economically less successful areas of the country the relative number of clients receiving employment seeking benefit was only about 20%. People in these areas mainly obtain other types of material support, such as employment seeking assistance, or social assistance. Clients receiving any support from PES need to cooperate with the Employment Service. They are obliged to take part in public works, if this kind of work is offered to them except for clients with certain health and family issues. In 2009 a new type of public work was introduced, managed by local governments, and if a PES client refused to take part in this public work support was cancelled.

In 2005 the Management by Objective (MO) system was introduced into the Hungarian PES. MO indicators showed that Hungarian PES employees worked very hard to find the best work places for their clients. In spite of their efforts the number of declared vacancies was continuously decreasing as shown by the analysis of the years 2004-2009. This unfortunate fall in the number of available placements was due to the decrease of declared primary labour market workplaces. In the meantime the share of supported workplaces increased, and the

ratio of supported placement in total work placements became much more than 50 % in most counties. Those unemployed who found their new employment in the primary labour market did mainly so with the help of private job agencies or information gained from acquaintances, etc. Less frequently were primary workplaces found through PES, its share fell below 20 % in 2009. It is statutory in Hungary to declare new vacancies to PES. However there is no punishment if the employer 'forgets' to do so. In 2008 there were still about three times as many supplied workplace addresses as the number of successful placements. 2009 is an exception in almost all aspects as due to the financial and economic crisis people accepted less favourable workplaces too, thus the ratio of successful placements increased. However the majority of the workplaces declared for PES were badly paid, represented unhealthy working conditions or were cancelled before fulfilment. The role of private job agencies has increased during the whole period, and PES has mainly become the supplier of public work places. The ratio of successful placements in public workplaces rose high above 80%.

Using MO indicators to study employment services (employment and psychological counselling, information services, mentoring etc.) it was found that the activity of PES in this area is not as energetic as in placements. The delivery of employment services can be done by PES itself or could be outsourced. PES employees have such a huge workload that they very rarely can afford time to give longer services to their clients. However the administrative workload related to outsourcing is also so high that many PES employees still prefer giving these services themselves. Outsourcing activities could be financed by the Labour Market Fund or by European Union programmes. Taking into consideration the available budget the latter is comparable in magnitude with the former. However the design and performance of labour market services in EU programs is usually inadequately planned and organised, which will need more attention in the future.

## Fogalom és rövidítésgyűjtemény

Az Állami Foglalkoztatás Szolgálat (ÁFSZ) saját terminológiája néhány, a munkaerő-piaci irodalomban használatos fogalmat más elnevezéssel illet. Emellett több olyan, az anyagban is használt kategóriát alkalmaz, melyek a munkaerő-piaci irodalomban kevésbé ismertek. Az alábbi táblázat ezeknek a fogalmaknak a magyarázatát, illetve bizonyos kifejezések rövidítését tartalmazza.

<i>Fogalom, elnevezés</i>	<i>A fogalom, illetve elnevezés magyarázata, és rövidítése</i>
Adattárház	A Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Rendszerfejlesztési és Rendszerintegrációs Főosztály Adattárház Csoportja által működtetett adattárház, a Foglalkoztatási Szolgálat központi adatbázisa. Az IR adatait folyamatosan exportálják az Adattárházba.
Érintett nyilvántartott álláskeresői létszám	Az érintett létszám a MEV 1. indikátorcsaládjának tagja. Az éves érintett regisztrált munkanélküliek létszáma azt mutatja, hogy a dec. 20-tól, következő év dec. 20-ig (statisztikai zárás) hány ember regisztráltatta magát legalább egyszer, vagy tartozott már induláskor is a munkanélküliek közé. Amennyiben valaki többször került a regiszterbe, a mutató őt akkor is csak egynek tekinti.
Integrált Informatikai Rendszer	A munkaügyi központok szoftverrel támogatott egységesített informatikai rendszere, rövidítése IR. Az ügyfelek adatait (jelenleg a rehabilitációs járadékosok részint még kivételt képeznek) a kirendeltségi dolgozók az IR-be rögzítik. Az IR adatai az Adattárházba kerülnek.
Közvetítést kérő ügyfél	Az a nem munkanélküli személy, aki rendelkezik a(z új) foglalkoztatására irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel, munkaközvetítési segítséget kér a kirendeltségtől, és vállalja mind a kirendeltséggel való együttműködést, mind adatainak rögzítését.
Megegyezéssel Eredménycélokkal Való Vezetési Rendszer	A kirendeltségek által 2005-ben kísérleti jelleggel, majd 2006-tól élesben bevezetett komplex jellegű és rendszer-szemléletet is kifejező irányítási-vezetési módszer, illetve rendszer, melyben a központi és helyi egységek egyeztetésével, a hierarchiában alapvetően felülről lefelé kialakított célokat vállalnak. A célokat később összevetik a megvalósulással. Az Európai Unió több országának foglalkoztatási szolgálatában működik hasonló jellegű irányítási-vezetési rendszer. Ezekben az országokban a többé-kevésbé egységes metodológia alapján számszerűsített indikátorok jól jellemzik a foglalkoztatási szolgálat tevékenységét. Rövidítése: MEV.

<i>Fogalom, elnevezés</i>	<i>A fogalom, illetve elnevezés magyarázata, és rövidítése</i>
Munkaügyi kirendeltségek, illetve kirendeltségek és szolgáltató központok	Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) a Foglalkoztatási és Szociális Hivatalból, és 7 regionális munkaügyi központból áll. (2007 előtt a kirendeltségek nem regionális, hanem megyei struktúrában működtek.) A regionális munkaügyi központok koordinálják és irányítják az általában a megyeszékhelyeken működő munkaügyi kirendeltségek és szolgáltató központok, valamint a vidéki munkaügyi kirendeltségek munkáját (közös elnevezéssel kirendeltségek). A tanulmányban vizsgált feladatok mindegyikének gyakorlati megvalósítása a kirendeltségeken történik.
Nyilvántartott álláskeresők átlagos éves létszáma	A havi regisztrált munkanélküliségi értékek éves átlaga.
Regisztrált álláskereső	Megegyezik a munkaerő-piaci irodalom regisztrált munkanélküli fogalmával, a két kifejezést a tanulmányban szinonim értelemben használom. Azokat az embereket jelenti, akik jogosultak munkanélküliként beregisztráltatni magukat a kirendeltségeken, ezt meg is teszik, és vállalják a kirendeltséggel való együttműködést. A regisztrált álláskereső nem feltétlen munkanélküli a munkaerő-piaci felmérés fogalomrendszerében (bár nagyon ritka a kivétel), és fordítva, a munkaerő-piaci felmérés munkanélküli személye nem biztos, hogy regisztrált álláskereső.
Szolgáltatás esetszáma	Az adott idő alatt hányszor nyújtották a szóban forgó szolgáltatást. Az éves szolgáltatásszám a havi szolgáltatásszám kumulált értéke.
Szolgáltatást kérő ügyfél	Az a nem munkanélküli személy, aki szolgáltatást (kivéve állasközvetítést) kér a kirendeltségtől, és ennek érdekében beleegyezik adatainak rögzítésébe.

## Bevezetés

A jelen tanulmány témája az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) állásközvetítői és humán szolgáltatói tevékenységének bemutatása 2004 és 2009 közt, ezeknek a folyamatoknak az elemzése, és az eredmények értékelése. A vizsgált téma rendkívül tág, végeredményben egy sajátos megközelítésből, az ÁFSZ tevékenységén keresztül a magyar munkaerő-piac alapvető problémáit boncolgatja. Mint ahogy a „mottó helyett” rész is jelzi a legelső lapon, az ÁFSZ az egész országot behálózó, rendkívül sok feladatot ellátó intézményrendszer, amelynek csak az egyik, bár legnagyobb horderejű feladata az ügyfelek részére történő állásközvetítés és humán szolgáltatás. Hasonló fontos tevékenysége emellett csak egy van, az álláskeresői és támogatási juttatások megállapítása és adminisztrálása. Mindazonáltal a több mint négyezer szakember még sok más feladatot ellát: aktív munkaerő-piaci eszközöket koordinál, bevonja az ügyfeleket ezekbe az eszközökbe, tanácsot ad a végzős diákoknak, állásbörzét szervez, hatósági igazolásokat ad ki. Az ÁFSZ dolgozói az ügyfelek érdekében tartják és szervezik a kapcsolatot térségük munkáltatóival, partneri kapcsolatot építenek ki a területükön működő önkormányzatokkal, szociális és nonprofit intézményekkel, iskolákkal, és együtt próbálnak lobbizni különböző munkaerő-piaci programokban való részvételért, a foglalkoztatást elősegítő beruházásokért és képzési lehetőségekért. 2008-tól kezdve a foglalkoztatási rehabilitáció feladatainak többsége is hozzájuk tartozik. Emellett a munkaerő-piaci információk gyűjtése révén minden bizonnyal a KSH után az ország második legnagyobb adatgyűjtő és feldolgozó intézetévé váltak. Az eddig felsorolt feladatokat kiegészítve, a mindenkor kormányzatok nagyon sok egyéb, alkalmi feladattal is megbízták a hálózatot. Összességében elmondható, hogy az önkormányzatok mellett az Állami Foglalkoztatási Szolgálat rendelkezik Magyarországon a legnagyobb társadalmi beágyazottsággal.

Az Állami Foglalkoztatási szolgálat állásközvetítői és humán szolgáltató tevékenységeit vidéki kirendeltségein, illetve általában a megyeszékhelyeken működő kirendeltség és szolgáltató központ elnevezésű egységeiben végzi. Az ügyfelekre vonatkozó adatokat ma már a foglalkoztatási szolgálat Integrált Rendszerébe (IR), ebbe a számítógépes, szoftverrel támogatott adatbázisba rögzítik. Az IR adatait azután exportálják az Adattárházba, amely részemre is az adatok legfőbb forrását jelentette. 2005-től a magyar Foglalkoztatási Szolgálatban is bevezették az Európai Unió sok más országában használt Megegyezéses Eredménycélokkal Való Vezetési Rendszert (MEV). A MEV rendszerben a kirendeltségeknek különböző, munkanélküliekkel kapcsolatos indikátorok értékét kell előre megtervezniük („vállalniuk”), majd ellenőrzik az indikátorok tényértékeinek a tervekhez képest történt alakulását. A MEV indikátorok tény idősorai lényegesen kitérítettek elemzési lehetőségeimet, és hozzásegítettek különböző hatékonysági kérdések megítéléséhez.

A statisztikai adatok egyszerre bizonyultak nagyon átfogóaknak, és rendkívül hiányosaknak. A munkanélküliekre vonatkozóan ugyanis szinte minden információt tartalmazott az Adattárház, igaz, az adatgyűjtés sűrű módszertani változásának problémáit meglehetősen nehezen tudtam kiküszöbölni. Ugyanakkor az egyes vizsgált tevékenységek elvégzésére és a szervezet működésére vonatkozóan legtöbbször minimális információhoz is csak nagy erőfeszítések árán jutottam hozzá. Könnyedén meg tudtam pl. állapítani, hogy hány munkanélküli kapott különböző típusú szolgáltatásokat, de arra vonatkozóan, hogy hányan voltak a szolgál-

tatók, illetve hogy belső vagy külső szakember nyújtotta-e a szolgáltatásokat, legfeljebb becsléseket tudtam alkalmazni. Hasonlóképpen, pontos statisztika állt rendelkezésemre a különböző típusú munkanélküliségi juttatásokról, de hogy az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódó uniós programok mennyibe kerültek, arról csak lekérdezéses információ segítségével sikerült benyomást szerezniem (a lekérdezést nem én készítettem, én csak megkaptam a válaszok összesítését). Pedig működési eredményességet elemezni az ilyen típusú adatok nélkül szinte lehetetlen. Ezt a nehézséget úgy próbáltam meg áthidalni, hogy nagyon sokat konzultáltam az FSZH néhány vezető beosztású és elemző munkatársával, több kirendeltség vezető szakemberével, valamint a Nemzetgazdasági Minisztérium munkaügyi kérdésekkel foglalkozó néhány középvezetőjével. Emiatt tanulmányom néhány apróbb részletében esettanulmány-jellegű, szeretném azonban elkerülni még a látszatát is annak, hogy ez a munka szisztematikus, esettanulmányokon alapuló elemzés. Ahhoz egészen más módszertanra, és lényegesen több rendelkezésre álló kutatási időre lett volna szükség.

A statisztikai adatokon és a konzultációkon kívül kutatásom harmadik forrását a mások által készített tanulmányok jelentették. Örömmel tapasztaltam, hogy több, a témába vágó nagyon mély elemzés készült, a legértékesebb tanulmányok szerzői maguk az FSZH szakemberei. Mindez kiválóan jelzi, hogy az FSZH vezetői nagyon jól látják szervezetük működésének erőnyeit és hátrányait. Én csak remélni merem, hogy tanulmányommal nekem is sikerül segíteni munkájukat, új megközelítési módokat adni feladataik hatékony elvégzéséhez, és egyben az ország foglalkoztatási problémáinak megoldásához.

Tanulmányom a vizsgált kérdésköröket négy fejezetben fejti ki:

- Az első fejezet az ügyfelekkel foglalkozik. A statisztikai adatok jól megmutatják, hogy a kirendeltségek ügyfelei nem a társadalmi elitből kerültek ki, van tehát mire figyelniük, és hol segíteniük a foglalkoztatási szolgálat dolgozóinak.

- A második fejezet témája az állasközvetítés. Először az Adattárház elsődleges idősorait elemeztem, majd a közvetítéshez kapcsolódó MEV indikátorokat használtam fel a vizsgálathoz. Sajnos annak ellenére, hogy a MEV indikátorok a kirendeltségi dolgozók erőfeszítéseit kiválóan minősítik, 2004 és 2009 közt sokat romlott a kirendeltségek állasközvetítési lehetősége. Az elsődleges munkaerő-piacon fokozatosan csökkent az állasközvetítői szerepük, az álláshoz juttatás a kirendeltségek számára egyre inkább a támogatott állásokba történő elhelyezéseket jelentette.

- A harmadik fejezet a munkaerő-piaci szolgáltatásokkal foglalkozik. Ezen a területen a MEV indikátorok se értékelik olyan jól a kirendeltségi dolgozók munkáját, mint az állasközvetítések esetében. Saját erőből történő szolgáltatásnyújtásra a kirendeltségek dolgozóinak kevés idejük marad, bár a szolgáltatások kiszervezése is az ő adminisztratív terheiket növeli, még hozzá nem is kis mértékben. Különösen az európai uniós programokhoz kapcsolódó szolgáltatásvásárlással volt sok probléma, ami esetenként meg is hiúsította a szolgáltatásokat.

- A negyedik fejezet szerződési kötelezettségeimnek megfelelően a mentálhigiénés, a foglalkoztatást elősegítő egészségügyi szolgáltatásokkal próbál foglalkozni. Az általam feltárt adatok és összegyűjtött információk azonban arra utalnak, hogy ilyen jellegű célirányos

szolgáltatásokat alapvetően más intézmények, szociális szervezetek és nonprofit vállalkozások végezzék.

Tanulmányomat nem a szó klasszikus értelmében vett befejezéssel zárom, hisz a főbb megállapításokat, következtetéseket a vezetői összefoglaló tartalmazza. Befejezés helyett összegyűjtöttem az anyag írása közben feltárt, további kutatásokat igénylő, ill. érdeklő területeket. A kutatási problémakör rövid leírása mellett megjelöltem a lehetséges felhasználási területet is. A tanulmány legeslegvégén találja meg az olvasó azokat a javaslataimat, melyek az írás közben felmerült problémák végiggondolása során fogalmazódtak meg bennem. Kérem, hogy ezeket valóban csak kutatási szintű javaslatoknak tekintsék, amelyek további alapos tanulmányozást igényelnek.



# 1. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat lakossági ügyfelei

## 1.1 Kik nem ügyfelei az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak

Kutatásom célja, a magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) 2004 és 2009 közti munkaerő-közvetítési és humán szolgáltatási tevékenységének elemzése, erre vonatkozó működési folyamatának és eredményeinek értékelése. A fenti tevékenységek elemzése érdekében először azt érdemes tisztázni, hogy kik voltak ennek a szolgáltatásnak a fogyasztói, másképp fogalmazva, kik voltak a munkaügyi kirendeltségek ügyfelei. A 2000-ben hozott 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet alapján „a munkaügyi központ által vagy támogatásával nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatást az veheti igénybe, aki hozzájárul adatainak e célból történő nyilvántartásba vételéhez”, az illetőnek nem kell feltétlen munkanélkülinek lennie. A szolgáltatást kérőkhöz hasonlóan közvetítést is kérhetnek azok a foglalkoztatottak, akik hozzájárulnak nyilvántartásba vételükhöz. (Eljárási rend a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, 2008; Eljárási rend a munkaközvetítésről, 2009; Eljárásrend az álláskereső, ...,2010; Szolgáltatáskérésnél néhány speciális esetben díjat kell fizetni.). A kirendeltséghez fordulók közül azok, akik regisztrált munkanélküliek, álláskeresőnek minősülnek, a foglalkoztatottak pedig annak függvényében, hogy miért keresik fel a kirendeltséget, közvetítést, vagy szolgáltatást kérők. A közvetítést kérő, illetve szolgáltatást kérő státuszhoz azért is szükség van adataikra, mert nekik is be kell kerülniük a munkaügyi központ elektronikus adatbázisába, az Állami Foglalkoztatási Szolgálat ún. Integrált Rendszerébe (ezentúl IR), hogy saját adottságaiknak megfelelően tudjanak nekik segítséget nyújtani. Az álláskeresőkön, a szolgáltatást kérőkön és a közvetítést kérőkön kívül a munkaügyi kirendeltségeknek van egy szintén együttműködési kötelezettséggel rendelkező negyedik lakossági ügyfélcsoportja is. Ők a rehabilitációs járadékosok, akik alapvetően 2008 óta kerültek a rendszerbe. A kirendeltséghez fordulók közül az adatbázisba történő bejegyzési kötelezettség alól csak bizonyos csoportos információnyújtás esetén tesznek kivételt, pl. nem kell megadniuk személyes adataikat a végzős tanulóknak, ha a kirendeltségi szakemberek által tartott rendkívüli osztályfőnöki órán vesznek részt, és ugyanez érvényes az állásbörzék látogatóira is. Továbbá a kirendeltségek öninformációs szolgáltatásait is adatrögzítés nélkül vehetik igénybe az ügyfelek.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat 2007-2013-ra szóló Hosszú Távú Stratégiája alapján a munkaerőpiac meghatározó szereplőjévé kíván válni. Ez részint azt is jelenti, hogy nem csak a munkanélkülieknek próbál segítséget adni, hanem támogatja a foglalkoztatottak munkaerő-piaci mobilitását is, melyet alapvetően állasközvetítési és humán szolgáltatásai segítségnyújtásával tud megvalósítani. Az IR adatait felhasználva, az alábbi elemzés segítségével látni fogjuk, hogy ez a cél 2009-ben még nem valósult meg.

Az 1. táblázat a közvetítést kérők létszámát tartalmazza 2008-ban és 2009-ben, ők a kirendeltségek közvetítési szolgáltatásait kívánták igénybe venni. (Korábban az adatok más struktúrában kerültek rögzítésre, és az 1. táblázatnak megfelelő értékek nem számszerűsíthetők.)

1. táblázat. A munkaügyi kirendeltséghez forduló, közvetítést kérők létszáma 2008 és 2009 közt\*.

Év	Fő
2008	1492
2009**	7247

\* Forrás: Adattárház

\*\*2009-ben részbeni módszertani váltás volt a rehabilitációs járadékosok rögzítésében (lásd a táblázat alatti szöveget)

2009-ben a kirendeltségekhez kötelezően bejelentkező rehabilitációs járadékosokat az addig használt szolgáltatást kérők kategóriából folyamatosan elkezdtek átkönyvelni a közvetítést kérők kategóriájába. Korábban az eljárásrend szerint a rehabilitációs járadékosok szolgáltatást kérőnek minősültek, ugyanakkor a kirendeltségeknek közvetítési kísérletet kellett kezdeményezniük a részükre. A közvetítési kísérletet viszont az IR-ben csak a közvetítést kérők részére tudják kódolni, így 2009-ben a rehabilitációs járadékosokat folyamatosan elkezdtek átkönyvelni ebbe a kategóriába. Az 1. táblázat 2009-ben bekövetkezett több mint 5700 fős létszámnövekedése alapvetően ennek tudható be. A durván 500.000 álláskeresői létszámhoz képest azonban se az 1. táblázat 2008-ban jelzett 1500 fő alatti, se a 2009-es 7250 körüli létszáma nem tekinthető szignifikánsnak. Ráadásul az alábbi 2. táblázat alapján az 1. táblázat közvetítést kérői közül 2009 január 1. és 2010 március 31. közt nagyon sokan nem mentek el a kirendeltségek által kezdeményezett visszahívásokra.

2. táblázat. Az 1. táblázat közvetítést kérői számára a visszahívások időpontja, és a tényleges jelentkezések 2009 január 1. és 2010 március 31. közt\*.

Visszahívások			Tényleges jelentkezések		
Év	Hónap	Fő	Év	Hónap	Fő
2009	1	50	2009	1	40
2009	2	62	2009	2	34
2009	3	60	2009	3	75
2009	4	69	2009	4	36
2009	5	74	2009	5	59
2009	6	109	2009	6	44
2009	7	82	2009	7	33
2009	8	77	2009	8	44
2009	9	92	2009	9	61
2009	10	101	2009	10	46
2009	11	136	2009	11	61
2009	12	144	2009	12	51
2010	1	220	2010	1	53
2010	2	215	2010	2	82
2010	3	264	2010	3	73
Összes		1755	Összes		792

\*Forrás: Adattárház. Az egyes egyének vonatkozásában a nyilvántartási időszak utolsó visszahívási dátuma, és utolsó jelentkezési dátuma szerepel a táblázatban.

A visszahívások időpontja az adott jelentkezés után maximum három hónap, ezért a 2. táblázat készítése során talált 325 olyan visszahívási adat, mely 2010 szeptemberére, vagy még későbbi időszakra vonatkozik (az automatikus adatlekérdezés május 31-én történt, ezért a nem releváns visszahívási dátumok 2010 szeptemberétől számítanak), egész biztosan hibás. A kirendeltségi ügyintézők téves adatrögzítését mutatja, ami minden bizonnyal a nagy túlterheltség, és a hatalmas adminisztrációs kötelezettség következtében fordulhatott elő. Még 2007 11. hónapra vonatkozóan is rögzítettek visszahívási dátumot.

Ami a szolgáltatást kérőket illeti, az Adattárház statisztikái alapján ebben a kategóriában 2009-ben 3430 fő került a nyilvántartásba. A korábbi években a szolgáltatást kérőkre vonatkozóan csak hozzávetőleges statisztikákat lehet megadni, mert akkor más rendszerben történt az adatrögzítés.

Mindez azt jelenti, hogy a közvetítést kérő emberek hiába vannak nyilvántartásban, a kirendeltség nem tartja szükségesnek visszahívni őket, vagy pedig, miután nincs szankcionálva a jelentkezés elmulasztása – ezek a személyek nem kapnak juttatást, amit meg lehetne tőlük vonni -, a nyilvántartottak nem jönnek be a kirendeltségre. Vagyis már eleve kis számban szerepelnek az IR-ben közvetítést kérők, de a visszahívásokra történő megjelenések nagy számú elmaradása azt jelzi, hogy az ügyfelek gyakran meggondolják magukat, és mégsem kívánják igénybe venni a kirendeltségek szolgáltatásait. Ami pedig a szolgáltatást kérőket illeti, az ő létszámuk nagyságrendje megfelel a közvetítést kérők nagyságrendjének, és a nyilvántartási szabályok alapján tudjuk, hogy ezeknek a személyeknek is a jelentős része rehabilitációs járadékos.

Amennyiben összeadjuk a 2009-ben az IR-ben szereplő közvetítést kérő és szolgáltatást kérő személyek számát, akkor az eredmény 10 677. Ugyanakkor a rehabilitációs járadékban részesülő, kirendeltségen jelentkezett ügyfelek száma 11 759 volt (lásd Összefoglaló. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat 2009. évi szakmai tevékenységéről, 2010 XIV.1 táblázatát). Úgy tűnik tehát, hogy a rehabilitációs járadékosok rögzítése nem mindig a szolgáltatást kérők, vagy közvetítést kérők kategóriájában történt. Másik oldalról közelítve a kérdést, olyan közvetítést vagy szolgáltatást kérők, akik nem kaptak egyúttal rehabilitációs járadékot is, 2009-ben legfeljebb elenyésző számban fordulhattak elő. A mechanikusan összegzett statisztikai adatok szerint létszámuk negatív, de ez nyilván csak kategorizálási vagy adatrögzítési problémákra utal.

2009-ben tehát a munkaügyi kirendeltségek magánszemély ügyfelei szinte kizárólag munkanélküliek voltak, illetve a törvényi előírásoknak megfelelően a kirendeltségek fogadták a rehabilitációs járadékosokat is. Foglalkoztatottak csak nagyon ritka kivételként keresték fel az Állami Foglalkoztatási Szolgálatot.

## 1.2 Kik a lakossági ügyfelei az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak

Az előző fejezetben láttuk, hogy a foglalkoztatottak ritka ügyfelei a kirendeltségeknek. Ezért a továbbiakban az álláskeresőként nyilvántartott regisztrált munkanélküliek összetételét vizsgáljuk. Az összetétel feltárása segíthet annak a kérdésnek a megválaszolásában, hogy a rendelkezésre álló erőforrásokat hogyan lehet, ill. kell a leghatékonyabban felhasználni a foglalkoztatottság növelése érdekében.

### Iskolai végzettség

Elképzelhető, hogy sokan már elcsépelet frázisnak tartják annak ismételtetését, hogy a lakosság iskolai végzettségének emelésével növelni lehetne a foglalkoztatási szintet. Ez pedig annak ellenére így van, hogy az utóbbi években lényegesen megnőtt a felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya. A probléma nem is velük, hanem az egész alacsony iskolai végzettségűekkel van. Ez egyértelműen kitűnik, ha összehasonlítjuk az 1. táblázat regisztrált munkanélkülijeinek, és a 2. táblázat foglalkoztatottjainak iskolai végzettségét. Mindkét táblázat országos átlagokat tartalmaz, 2006-tól 2009-ig.

1. táblázat<sup>1</sup>t. A nyilvántartott álláskeresők iskolai végzettsége 2006 és 2009 közt\*.

	8 általános iskolánál kevesebb	Általános iskola 8. osztálya	Szakiskola és szakmunkásképző	Gimnázium	Egyéb érettségi	Főiskola	Egyetem	Összesen
	Százalékos részarány							Ezer fő
2006	7	35	32	8	13	3	1	393,47
2007	7	36	31	8	13	3	1	426,92
2008	7	36	31	8	13	3	1	442,33
2009	6	35	33	8	14	3	1	561,77

\*Forrás: Adattárház

2. táblázat. A foglalkoztatottak iskolai végzettsége 2006 és 2009 közt\*.

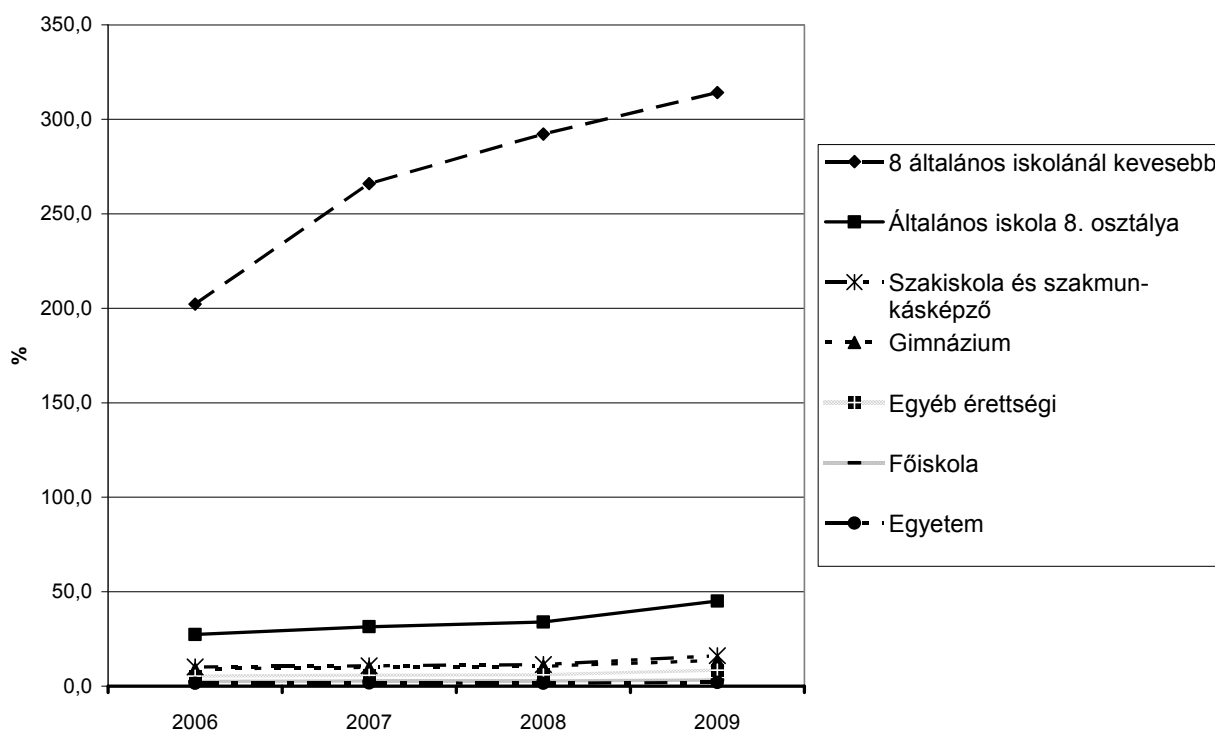
	8 általános iskolánál kevesebb	Általános iskola 8. osztálya	Szakiskola és szakmunkásképző	Gimnázium	Egyéb érettségi	Főiskola	Egyetem	Összesen
	Százalékos részarány							Ezer fő
2006	0,3	12,9	31,6	8,9	24,9	13,0	8,4	3930,05
2007	0,3	12,2	31,8	9,1	25,0	13,2	8,4	3926,20
2008	0,3	12,4	31,8	9,2	24,8	13,3	8,2	3879,43
2009	0,3	12,6	31,9	9,0	24,8	13,1	8,3	3781,88

\*Forrás: KSH stADATtáblák

<sup>1</sup> A táblázatok és az ábrák sorszáma számozott alfejezetenként újra kezdődik.

Az 1. és 2. táblázat jól mutatja, hogy a foglalkoztatottak és a regisztrált munkanélküliek közt csak a szakiskolát, szakmunkásképzőt és a gimnáziumot végzettek képviseltetik magukat nagyjából megegyező részarányban. (Bár a szakiskolát, szakmunkásképzőt végzettek a munkanélküliek közt, a gimnáziumot végzettek a foglalkoztatottak közt vannak relatíve egy kicsit többen.) Óriási viszont a különbség a 8 általános iskolánál kevesebb, és a főiskolát, egyetemet végzettek munkanélkülieken és foglalkoztatottakon belüli részese között. A legfeljebb 8 általánossal rendelkezők alkotják átlagosan a nyilvántartott állás keresők 43 %-át, a főiskolát vagy egyetemet végzettek, pedig mindössze 4 %-át. A nyilvántartott állás keresőknek majdnem a fele legfeljebb a 8 általános iskolai osztályt fejezte be. Az 1. és 2. ábrához kapcsolódva, az 1. ábra azt mutatja meg, hogy a regisztrált állás keresők az egyes években hány százalékát jelentették az azonos végzettségű foglalkoztatottaknak.

1. ábra. A nyilvántartott állás keresők százalékos aránya a foglalkoztatottakhoz képest, iskolai végzettség szerinti kategóriákban 2006 és 2009 között\*.



\* Forrás: Adattárház és KSH stADATtáblák

Az 1. ábra mutatja, hogy 2009-ben annak ellenére, hogy az állás keresők közt valamelyest csökkent a 8 általánosnál kisebb végzettségűek részaránya, abszolút számuk növekedése és a foglalkoztatotti létszámuk csökkenése következtében a kategóriájukbeli aktívák közt már majdnem 3,15-ször annyian voltak a munkanélküliek, mint foglalkoztatottak. Minden 4 olyan ember közül, aki nem fejezte be a 8 általánost, legalább 3 valamelyik munkaügyi kirendeltség ügyfele volt! Szemmel láthatóan emelkedik a 8 osztályt végzettek grafikonvonal is, azaz a csak általános iskolai végzettséggel rendelkezők is egyre nagyobb arányban fordultak a munkaügyi kirendeltségekhez, segítséget remélve rossz élethelyzetük megoldásában. A többi végzettségi kategóriában csak nagyon enyhén emelkedett a grafikonvonal, bár a gimnáziumi

végzettségükénél egy kicsit jobban, mint a többiek esetében. A főiskolai, de különösen az egyetemi végzettségűek görbéje annyira belesimul a vízszintes tengelybe, hogy nem is nagyon lehet követni ábrabeli alakulásukat. A főiskolai és egyetemi végzettségű regisztrált munkanélküliek száma mind a négy évben elenyésző maradt a foglalkoztatottakéhoz képest.

### A regisztráció hossza

Az iskolai végzettség mellett talán a regisztráció hossza, és az ügyfelek életkora az a két kategória, ami nagyban meghatározza, hogy milyen módszerekkel tudnak a kirendeltségek dolgozni. A regisztráció hosszára vonatkozó átlagos adatokat a 3. táblázat tartalmazza.

3. táblázat. A nyilvántartott álláskereső megoszlása a regisztráció hossza szerint, 2004 és 2009 közt\*.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
1-3 hónap	37,0%	36,1%	33,7%	31,6%	31,3%	31,7%
4-6 hónap	19,8%	19,7%	19,9%	19,1%	17,7%	21,1%
7-12 hónap	19,7%	19,7%	20,4%	21,0%	18,9%	21,4%
<= 12 hónapja folyamatosan nyilvántartott	76,5%	75,5%	74,0%	71,7%	68,0%	74,1%
13-24 hónap	13,2%	13,6%	14,5%	15,9%	16,8%	13,2%
> 24 hónap	10,3%	10,9%	11,6%	12,5%	15,3%	12,7%
> 12 hónapja folyamatosan nyilvántartott	23,5%	24,5%	26,0%	28,3%	32,0%	25,9%
Összes (teljes létszám)	375 950	409 929	393 465	426 915	442 333	561 768

\*Forrás: Adattárház

A nyilvántartott álláskereső regisztráció hossza szerinti csoportosítását érdemes először 2004 és 2008 közt vizsgálni, majd külön kezelni a 2009-es évet. 2008-ig egyértelműen nőtt a regisztrációban hosszabb időt töltők részaránya, és ezáltal csökkent a rövidebb regisztrációs múlttal rendelkezőké. Ez egyben azt is jelzi, hogy a kirendeltségek ügyfelei közt egyre szaporodtak a problémásabb esetek, relatíve egyre több olyan emberrel kellett foglalkozniuk, akik már eltávolodtak a munka világtól. Mindez úgy történt, hogy közben a 2006-os évet kivéve folyamatosan nőtt a nyilvántartott álláskereső összlétszáma, tehát az arányaiban rosszabb helyzet egyben létszám szerint is rosszabb helyzetet jelentett. A 2008-ban elkezdődött gazdasági és pénzügyi válság 2009-ben az állásukat elvesztők vonatkozásában is drasztikusan érzékeltette hatását. A sok újonnan a rendszerbe lépő munkanélküli egyrészt valamelyest megemelte a 3 hónapnál rövidebb ideje regisztráltak részarányát, másrészt a 12 hónapnál rövidebb ideje regisztráltak nem tudtak még olyan arányban se kilépni a munkanélküliségből, ahogy az korábban megszokott volt. Ezért elsősorban a 4-12 hónapja munkanélkülivé vált ügyfelek részaránya nőtt meg, csökkentve egyúttal a 12 hónapnál régebb óta állást keresők arányát. A relatív csökkenés a munkanélküliek számának ugrásszerű emelkedése mellett azonban ebben a kategóriában is létszámnövekedést takart. Összességében tehát a vizsgált periódus alatt a kirendeltségek egyre inkább hosszabb munkanélküliségi múlttal rendelkező ügyfelekkel voltak kénytelenek foglalkozni.

A regisztrált munkanélküliek életkor szerinti megoszlását a következő, 4. táblázat segítségével elemezzük. Egyúttal össze is hasonlítjuk a regisztrált munkanélküliek életkor szerinti struktúráját a foglalkoztatottakéval, 2006 és 2009 közt, évi átlagokat tekintve.

## Életkor

4. táblázat. A regisztrált állás keresők és a foglalkoztatottak életkor szerinti megoszlása és összlétszáma, 2006 és 2009 közt, éves átlagok\*.

Életkor											
Regisztrált állás keresők											
	15–19 %	20–24 %	25–29 %	30–34 %	35–39 %	40–44 %	45–49 %	50–54 %	55–59 %	>59 %	Összes 1000 fő
2006	3,35	13,17	13,89	13,71	12,70	11,53	12,26	11,75	7,16	0,48	393,46
2007	3,09	13,00	13,62	14,22	12,84	11,60	11,77	12,00	7,25	0,62	426,92
2008	2,91	13,04	13,07	14,26	12,81	11,93	11,58	12,17	7,46	0,77	442,33
2009	2,45	13,47	12,90	14,26	12,80	12,13	11,38	12,19	7,65	0,77	561,77
Foglalkoztatottak											
2006	0,52	6,38	14,35	14,92	14,26	11,49	12,72	14,41	8,49	2,46	3 930,05
2007	0,45	6,21	13,93	15,09	14,73	11,86	12,35	14,36	8,41	2,59	3 926,20
2008	0,42	5,92	13,36	15,60	14,88	12,22	12,22	14,46	8,27	2,64	3 879,43
2009	0,31	5,50	12,54	15,82	15,05	12,75	12,36	13,68	9,18	2,80	3 781,88

\* Forrás: Adattárház és KSH stADATtáblák, saját számítás.

Se a regisztrált állás keresők, se a foglalkoztatottak közt életkorok szerint a táblázatban feltüntetett időtartam alatt nem volt jelentős strukturális változás, egyik, életkor szerinti, öt évet felölelő csoport részesedése se változott 1 %-pontnyinál magasabb értékkel. A 15-19 éves és a 20-24 éves korosztály a regisztrált állás keresők közt nagyobb arányban képviseltette magát, mint a foglalkoztatottak közt, az 50-54 éves, és az 55-59 éves és ennél idősebb korosztály viszont a foglalkoztatottak közt szerepelt nagyobb súllyal. Annak ellenére, hogy az azonos kategóriákon belül csak kicsi változások történtek, a hatások eredőjeként 2006 és 2009 között a fiatalabb regisztrált munkanélküliek aránya az azonos korosztály foglalkoztatottjaihoz képest évről évre nőtt, a legidősebbeké csökkent. A középkorúak esetében ez az arány 2009-et kivéve nagyjából állandó, és viszonylag kicsi volt. Ezt mutatja az 5. táblázat.

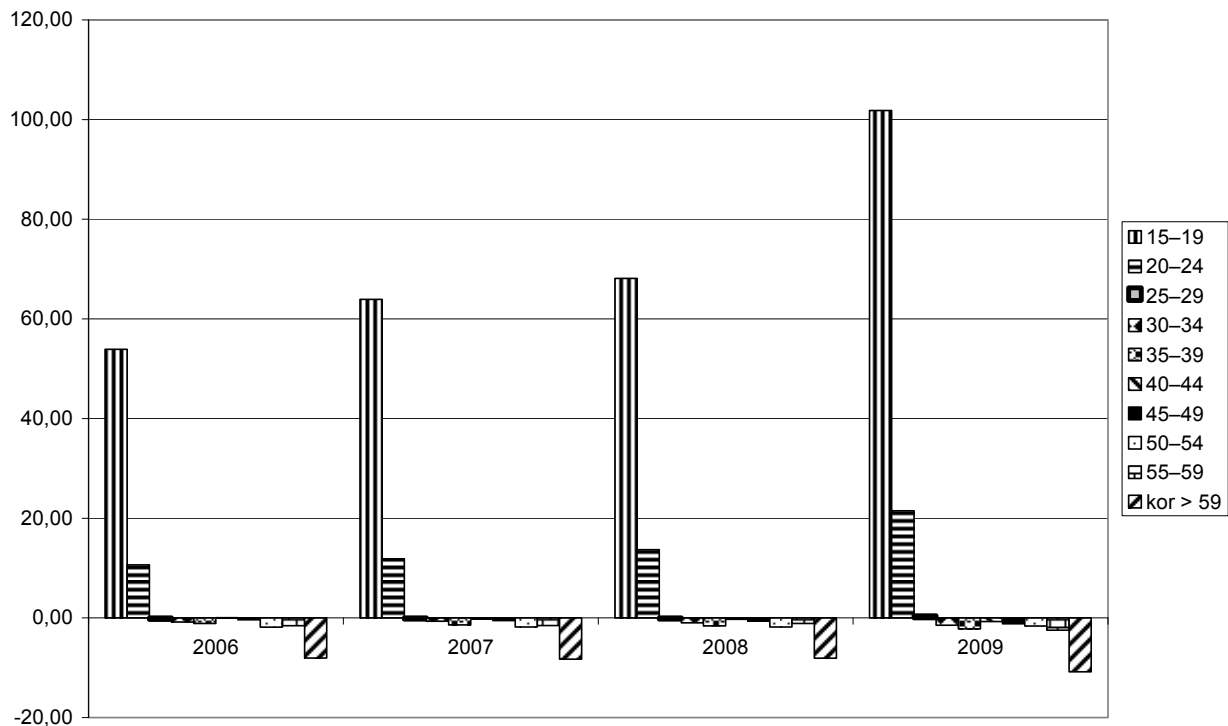
5. táblázat. Az egyes korosztályok regisztrált munkanélkülieinek aránya saját korosztályuk foglalkoztatotti létszámához képest (százalék)\*

	15–19	20–24	25–29	30–34	35–39	40–44	45–49	50–54	55–59	kor > 59
2006	63,90	20,65	9,69	9,20	8,91	10,05	9,65	8,16	8,44	1,96
2007	74,80	22,74	10,63	10,24	9,47	10,63	10,36	9,08	9,38	2,60
2008	79,55	25,13	11,15	10,42	9,81	11,13	10,80	9,59	10,28	3,33
2009	116,70	36,38	15,27	13,39	12,64	14,14	13,68	13,23	12,37	4,06

\* Forrás: Adattárház és KSH stADATtáblák, saját számítás.

A 2. ábra az 5. táblázatban bemutatott tényeket úgy illusztrálja, hogy a regisztrált munkanélküliek foglalkoztatottakhoz viszonyított átlagos arányától való eltérést mutatja, 2006 és 2009 közt minden év vonatkozásában.

2. ábra. Az egyes korosztályok regisztrált munkanélküli/foglalkoztatott arányának eltérése a teljes népesség regisztrált munkanélküli/foglalkoztatott arányától, 2006 és 2009 közt évente\*.



\* Forrás: Adattárház és KSH stADATtáblák, saját számítás.

A 2. ábrán a függőleges tengely zérus értéke jelenti az adott évi átlagos regisztrált munkanélküli/foglalkoztatotti arányt, ettől felfelé van a 15-19 éves, és a 20-24 éves korosztály oszlopa, a többi korosztályé pedig lefelé. A középkorúak alig térnek el az átlagos értéktől, oszlopaik majdnem belesimulnak a vízszintes tengelybe, az idősebbeké pedig lefelé nyúlik el. Az eltérések évről évre nagyobbak.

Az idősebb korosztályi lefelé növekvő eltérése az átlagos értéktől lehet, hogy első ránézésre furcsának tűnik. Magyarázata viszont egyszerű: az idősebb korosztály kisebb arányban regisztráltatja magát, mint amilyen arányban a foglalkoztatottak közt képviselve vannak. Ez nem jelenti azt, hogy a foglalkoztatottak közt „kellő arányban” lennének, de a regisztráltak közt relatíve még ennél is kevesebben vannak. Az, aki nem foglalkoztatott ezekből a korosztályokból, kisebb valószínűséggel válik regisztrált álláskeresővé, vagy marad meg regisztrált álláskeresőnek, mint amikor egy fiatal veszíti el munkahelyét. Ennek az az oka, hogy egy idősebb munkavállaló, ha egyszer kiesik a munka világából, nehezen kerül oda vissza, és legtöbbször nincs is meg benne a törekvés a visszajutásra. Az idősebb munkanélküliek nagy része már kimerítette járadékjogosultságát, tőlük könnyebben elfogadják, hogy már nem képesek dolgozni, ezért nem vonják be a közcélú munkába (vagy más közfoglalkoztatási formába), és RÁT (illetve elődje) helyett rendszeres szociális segílyt ítélnék meg a részére. Erre egyébként az 55 év felettek esetében a törvény külön lehetőséget is ad. Ilyenkor nem kötelesek együttműködni a munkaügyi kirendeltséggel. Ha a munkagazdaságtan nyelvén fogalmazzuk meg a szituációt, azt mondhatjuk, hogy ez a korosztály azért nem munkanélküli, mert aki munkanélküli lenne, az inkább inaktív válik. Szerény jövedelmét nem munkanélküli járadék formájában kapja meg, hanem általában



valamilyen segélyre jogosult. Mindezek eredményeképpen 2006 és 2009 közt a kirendeltségek a foglalkoztatottak átlagos életkorához képest egyre fiatalabb ügyfeleket fogadtak.

## Nemek aránya

Nemek szerint vizsgálva a kirendeltségek ügyfeleit, azt tapasztaljuk, hogy a férfiak ugyan 2006 és 2009 közt minden évben nagyobb létszámot képviseltek, mint a nők, de nem annyival többet, mint ami foglalkoztatotti részarányukból következne. Ezt mutatja a 6. táblázat.

6. táblázat. A férfiak aránya a regisztrált munkanélküliek és a foglalkoztatottak közt (százalék)\*

	2006	2007	2008	2009
Regisztrált álláskereső	51,06	51,50	51,61	53,03
Foglalkoztatottak	54,38	54,58	54,41	54,07

\* Forrás: Adattárház és KSH stADATtáblák, saját számítás.

Figyelembe véve, hogy egy sokaságban a férfiak aránya és a nők aránya együtt 100%-ot tesz ki, a 6. táblázat adatai azt is mutatják, hogy annak ellenére, hogy a nők aránya mind a foglalkoztatottak, mind a regisztrált munkanélküliek közt a férfiakénál kisebb, a regisztrált munkanélküliek esetében ez az arány kevésbé tér el a férfiak arányától. 2006 és 2008 közt a regisztrált munkanélküli nők részesedése csak nem egészen 2 %-pontnyival maradt el az 50 %-tól. A gazdasági pénzügyi válság hatására 2009-ben azok a szakmák épültek le jobban, ahol férfiak dolgoztak, ami megemelte a férfi munkanélküliek, és a férfi regisztrált munkanélküliek részesedését is.

A szóban forgó időszakban a nők munkaerő-piaci felmérésekből számított ILO munkanélküliségi rátája kb. 0,5 %-pontnyival magasabb volt, mint a férfiaké (Fazekas, Lovász, Telegdy (szerk.), 2009. 5.1 táblázata). A nemenkénti ILO munkanélküliek aránya azonban eltért a regisztrált munkanélküliek arányától (7. táblázat).

7. táblázat. A férfiak aránya az ILO definíció szerinti munkanélküliek közt, valamint a férfiak arányának eltérése az ILO és a regisztrált munkanélküliek közt\*.

	2006	2007	2008	2009
A férfiak aránya az ILO munkanélküliek közt (%)	51,96	52,65	52,95	55,53
Eltérés (%-pont)**	0,90	1,15	1,34	2,50

\* Forrás: Adattárház és KSH stADATtáblák, saját számítás.

\*\*Eltérés: Ezen táblázat 1. sorának és a 6. táblázat 1. sorának különbsége

A 7. táblázat 2. sora azt mutatja, hogy a férfiak a regisztrált munkanélküliek közt kisebb arányt képviselnek, mint az ILO definíció szerinti munkanélküliek közt, ami arra utal, hogy amennyiben egy férfi munkanélkülivé válik, akkor kisebb valószínűséggel regisztráltatja magát, mint a nők. Ez egyben azt is jelenti, hogy a vizsgált időszakban a nők inkább igyekeztek megragadni a kirendeltségek által nyújtott lehetőségeket, mint a férfiak. Tették ezt annak ellenére, hogy a foglalkoztatottak közt a nők kisebb részarányt képviseltek. Azok a nők, akik egyszer már foglalkoztatottak voltak, állásuk elvesztése esetén több erőfeszítést

tettek az újbóli elhelyezkedés, és jövedelempótló támogatás megszerzése érdekében, mint a férfiak. Ennek eredményeképp a kirendeltségeknek a foglalkoztatottak közti arányához képest nagyobb százalékban voltak női ügyfelek.

## Juttatások

A kirendeltségek álláskereső ügyfelei amellet, hogy a kirendeltségtől állás címekre, esetleg támogatott álláshelyekre, valamint humán szolgáltatásokra számíthatnak, különböző járadék, ill. segély jellegű anyagi juttatásokat is kaphatnak, ha a megfelelő törvényi előírásoknak megfelelnek. A juttatásban nem részesülők, valamint a különböző juttatási formákat kapók számát és arányát a 8. táblázat tartalmazza.

*8. táblázat. A kirendeltségeken regisztrált munkanélküliek közül a különböző juttatásokban nem részesülők, és a juttatásokat kapók évi átlagos száma és aránya, kategóriánként, 2004 és 2009 közt\*.*

Év	Pénzbeli juttatásban nem részesülő (%)	Álláskeresési (munkanélküli) járadék (%)	Álláskeresési segély III. (nyugdíj előtt) (%)	Álláskeresési segély (I.,II.) (%)	Rendszeres szociális segély, majd 2009-től RÁT (%)	Éves átlag (fő)
2004	34,7	28,3	1,5	3,5	32,0	375 950
2005	34,6	26,7	1,3	4,8	32,5	409 929
2006	36,6	22,5	1,3	8,6	31,0	393 465
2007	37,8	22,4	1,1	7,5	31,2	426 915
2008	36,5	21,6	1,0	7,5	33,3	442 333
2009	37,2	26,5	0,7	7,8	27,8	561 768
Hatéves átlag	157 963	107 486	4 914	29 345	135 352	435 060

\*Forrás: Adattárház

A 8. táblázat értelmezéséhez ismernünk kell az egyes kategóriák tartalmát. Nem szabad azonban elfeledkeznünk arról, hogy az egyes kategóriák elnevezése és tartalma, a velük kapcsolatos jogszabályok a hat év alatt sokat változtak. A 8. táblázat az összehasonlíthatóság kedvéért azokat a kategóriákat, amelyek elnevezése ugyan megváltozott, de tartalmi szempontból ez nem okoz problémát, egy oszlopban tünteti fel. A táblázat 3. oszlopa az álláskeresési, vagy korábbi elnevezésével a munkanélküli járadékot kapó regisztráltakra vonatkozik. A munkanélküliek legmagasabb összegű juttatása az álláskeresési járadék, amelyet jelenleg legfeljebb 270 napig folyósítanak, az első harmadban magasabb, és a felső plafon eléréséig a korábbi jövedelemtől függő összegben, a hátralevő időben pedig alacsonyabb értékben. (Az első szakasz folyósításának maximális összege a jogosultság kezdő napján hatályos minimálbér napi összegének 120 százaléka, a második szakaszban a járadék összege egységesen a minimálbér napi összegének 60 százaléka.) Amennyiben a 270 nap alatt nem sikerült a munkanélküli ügyfélnek állást találnia, akkor maximum 90 napig (50 éven felüli személy 180 napig) kaphatja az álláskeresési segély I típusát, amely természetesen kisebb, mint a járadék összege. Az álláskeresési segély II. típusára azok jogosultak, akik a

kellő munkaviszony hiánya miatt nem kaphatnak álláskeresési járadékot, de a munkanélkülivé válásuk előtti négy évben némi munkaviszonnyal mégis rendelkeztek (200 nappal). Az álláskeresési segély II. típusát 90 napig kaphatja a munkanélküli (Az I. és II. típusra vonatkozóan az 5. oszlop tartalmaz adatokat). Az álláskeresési segély harmadik típusa az öregségi, rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíj jogosultságának megszerzéséig terjedő időtartamra folyósítható (4. oszlop).

A munkanélküli ügyfél a juttatásokért cserébe köteles együttműködni a kirendeltséggel. Ez azt jelenti, hogy köteles az együttműködési megállapodás (az évek folyamán bizonyos elnevezések ezen a téren is változtak) szerint mindent megtenni azért, hogy foglalkozási lehetőséget találjon, el kell fogadnia a képzettségének, fizikai állapotának, családi körülményeinek és a távolság szempontjából még elérhető kiközvetített állást, és szintén hasonló szempontoknak megfelelően köteles részt venni a neki felajánlott közfoglalkoztatási munkavégzésen (jelenleg ez legtöbbször a közcélú munkavégzés), ill. szintén köteles részt venni a felajánlott képzésen.

A juttatásokban részesülők elitjét a járadékosok képezik, ők még nem olyan régen veszítették el állásukat, és ők kapják a legmagasabb összegű járadékot. Emellett nekik van a legtöbb esélyük arra, hogy ismét munkát találjanak. Ez a réteg azonban a vizsgált időszakban csak kb. átlagosan a negyedét alkotta a regisztrált munkanélkülieknek. Részarányuk valamelyest alacsonyabb volt a gazdasági fellendülést hozó 2006-os évben. A gazdasági válság hatásait tükröző 2009-ben abszolút számuk megnőtt, és emiatt részesedésük is újból megemelkedett, de csak nem egészen 5 %-ponttal. Nagyjából állandó a 8. táblázat többi kategóriájába tartozó munkanélküliek részaránya is. A rendszeres szociális segélyezettek, illetve 2009-ben már RÁT-osok részarányának csökkenése nem csak gazdasági, hanem gazdaságpolitikai folyamatokkal is magyarázható. A rendszeres szociális segély azon formáját, amit a kirendeltségekkel történő együttműködés mellett kaptak az ügyfelek, 2009-ben váltotta fel a rendelkezésre állási támogatás. Ehhez azok az aktív korú munkanélküliek jutottak, akiknek, bár jogosultak voltak rá, az önkormányzatok nem tudtak közcélú munkát felajánlani. Az önkormányzatok számára azonban a saját költségvetésükből fizetendő rész abszolút összegét tekintve előnyösebbnek bizonyult közcélú foglalkoztatást találni a munkanélküli részére, mint rendelkezésre állási támogatást fizetni neki. (Erről még lásd részletesebben jelen tanulmány munkaközvetítésről szóló fejezetében.) Részint ez volt az oka a 2009-es 5,5 %-pontnyi csökkenésnek, a 8. táblázat utolsó előtti oszlopában. Másrészt a gazdasági és pénzügyi válság következtében belépő sok új munkanélküli a járadékosok részarányát növelte, és így abszolút számuk növekedése mellett is csökkentette a RÁT-osok részesedését.

A 8. táblázatban látható, hogy a semmilyen pénzbeli juttatásban se részesülő regisztrált álláskeresők aránya 2009-ben 2,5 %-pontnyival volt magasabb, mint 2004-ben, és így érte el a 37,2 %-ot. Nagyon nehéz pontosan kideríteni, hogy mi volt az oka, hogy a regisztráltak több mint harmada úgy is vállalta az együttműködést a kirendeltséggel, hogy semmilyen juttatást nem kapott. A 8. táblázat kategorizálása azonban ebből a szempontból téves következtetések levonását eredményezheti. Az ugyanis valóban igaz, hogy a szóban forgó személyek az adott időpontban nem kaptak semmilyen rendszeres juttatást. Ez nem jelenti azonban azt, hogy regisztráltságuk eredményeképp nem kaptak alkalmi szociális segélyt, természetbeni juttatást

gyerekeik részére, téli tüzelőre szóló támogatást, stb. Ezeknek az általában az önkormányzatoktól kapott támogatásoknak ugyanis előfeltétele, hogy a segélyezett igazolni tudja, hogy nincs megfelelő jövedelme, és mindent elkövet annak érdekében, hogy munkát találjon. Ezt pedig kizárólag a munkaügyi kirendeltség igazolásával tudja bizonyítani, amihez benne kell lennie a kirendeltség nyilvántartásában. A munkanélküliek egyik kategóriájába tartozó ügyfelek, a pályakezdő munkanélküliek semmiképp nem kapnak támogatást, viszont a kirendeltséggel való egyéves együttműködés után már ők is jogosultakká válnak pénzbeli juttatásra. Emellett regisztráltként tudnak csak részt venni a kirendeltségek által szervezett, vagy engedélyezett képzéseken, így kapják meg a képzés részbeni vagy teljes térítését, és képzésben való részvételkor esetleg még valamifajta keresetpótló juttatásban is részesülhetnek. Továbbá az elsődleges munkaerőpiac támogatott álláshelyeire is csak úgy jelentkezhet valaki, ha igazolni tudja, hogy meghatározott ideje munkanélküli, azaz ehhez is regisztrálnak kell lenni. Mindezek mellett több európai uniós programba csak úgy kerülhet be valaki, ha a kirendeltség ügyfele.

Az eddig leírtak arra utalnak, hogy sajnos nagyon kicsi az esélye annak, hogy egy munkanélküli csak azért marad regisztrált álláskereső, vagy azért jelentkezik újonnan a kirendeltségeken, mert munkaközvetítést, vagy a humán szolgáltatást szeretné igénybe venni. Ezt támasztja alá a kirendeltségi szakemberek véleménye is. Összességében úgy tűnik, hogy a munkanélküliek sok esetben azért működnek együtt a kirendeltségekkel, mert cserébe valamifajta járadékra, vagy segélyre számíthatnak.

### **Területi különbségek**

A kirendeltségek nagyon különböző körülmények közt dolgoznak. Az alacsony munkanélküliségi rátájú körzetekben általában relatíve sok az új ügyfelük, ugyanakkor regisztráltjaik hamar kikerülnek rendszerükből. A magasabb munkanélküliségű körzetekben ugyanakkor sok a hosszú távú regisztrált, akik a közfoglalkoztatási formák segítségével időnként ugyan kilépnek a rendszerből, összegyűjtik a 200 nap munkaviszonyt, majd ismét segélyre jogosult regisztrált munkanélkülivé válnak. Ezen kívül is, nagyon sok különbség van az ország különböző térségeiben működő kirendeltségek munkafeltételeiben, számunkra azonban jelenleg elsősorban az ügyfélkör elérése a fontos. Ezt a különbséget az álláskeresési járadékban, illetve a Rendelkezésre Állási támogatásban részesülő ügyfelek létszámával, pontosabban a létszámból konstruált speciális mutatóval jól lehet illusztrálni. Ugyanazokból az adatokból, melyekből a 8. táblázat arányait számítottam ki, a hat év átlagos részesedéseit is meg lehet határozni, országosan, és megyénként is. A 9. táblázatban ezeket a mutatókat látjuk, az álláskeresési járadék és a RÁT vonatkozásában.

9. táblázat. A regisztrált álláskeresőik közül az álláskeresői járadékban és a Rendelkezésre Állási Támogatásban részesülők arányának átlaga 2004 és 2009 közt, megyei bontásban\*

Megye	A regisztrált álláskeresőik közt a kérdéses támogatási formában részesülők 2004 és 2009 közti átlagos aránya (%)**	
	Álláskeresői (munkanélküli) járadék (%)	Rendszeres szociális segély, majd 2009-től RÁT (%)
<u>Főváros</u>	44	13
<u>Baranya megye</u>	20	38
<u>Bács-Kiskun megye</u>	25	27
<u>Békés megye</u>	22	35
<u>Borsod-Abauj-Zemplén megye</u>	14	49
<u>Csongrád megye</u>	25	18
<u>Fejér megye</u>	34	17
<u>Győr-Moson-Sopron megye</u>	48	8
<u>Hajdú-Bihar megye</u>	18	34
<u>Heves megye</u>	24	34
<u>Jász-Nagykun-Szolnok megye</u>	22	32
<u>Komárom-Esztergom megye</u>	41	11
<u>Nógrád megye</u>	18	38
<u>Pest megye</u>	45	14
<u>Somogy megye</u>	19	39
<u>Szabolcs-Szatmár-Bereg megye</u>	14	43
<u>Tolna megye</u>	23	29
<u>Vas megye</u>	39	13
<u>Veszprém megye</u>	34	20
<u>Zala megye</u>	30	24
Országos összesen	25	31

\*Forrás: Adattárház

\*\* A megoszlás a 8. táblázatbeli megfelelő megoszlást jelenti. Azaz a juttatásban nem részesülők, és a különböző pénzbeli támogatást kapó munkanélküliek alkotják az adott évben a 100 %-ot. Ebből az álláskeresői járadékosok és RÁT-osok arányát emeltem ki, majd kiszámítottam ezen arányszámok hatéves átlagát.

A hatéves átlagos létszámarány alakulása a rendszeres szociális segély (2009-től RÁT) esetében jól mutatja, mely megyékben nagy a munkanélküliség. Itt vannak ugyanis nagy számban olyan ügyfelek, akik már mindenfajta egyéb juttatási lehetőséget kimerítettek, és csak közfoglalkoztatásra, vagy segélyre van reményük. Az országos átlagnál legalább 2 %-ponttal nagyobb értékeket mutató megyéket hullámos vonallal húztam alá, és ugyanezt tettem

az adott megyéhez tartozó arányszámmal is, a jobboldali oszlopban. A megyék előző halmazával majdnem komplementer halmazt alkotnak azok a megyék, ahol az álláskeresési járadékra jogosultak részaránya haladja meg több mint egy százalékponttal az átlagot. Ezekben a megyékben ugyanis a munkanélküliek nagy arányban jogosultak álláskeresési járadékra, ami egyben azt is jelenti, hogy nem túl régen váltak munkanélkülivé, illetve a munkanélküliek hamar kikerültek a regiszterből. Ezeket a megyéket pontozott aláhúzással jelöltem, akár csak a részesedési mutatójukat a baloldali oszlopban. A 9. táblázat alapján 2004 és 2009 közt relatíve előnyös munkaerő-piaci helyzetben volt a Főváros, Fejér megye, Győr-Moson-Sopron megye, Komárom-Esztergom megye, Pest megye, Vas megye, Veszprém megye, Zala megye. Rossz munkaerő-piaci feltételekkel rendelkezett Baranya megye, Békés megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Hajdú-Bihar megye, Heves megye, Nógrád megye, Somogy megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye. A négy egyik csoportban se említett megye pedig mind az álláskeresési járadékosok, mind a szociális segéllyel rendelkezők (RÁT-osok) arányait tekintve nagyjából az országos átlagot adták vissza.

### **Főbb összefüggések**

Míg az 1.1 alfejezetben láttuk, hogy foglalkoztatottak legfeljebb elenyésző számban fordulnak a kirendeltségekhez, ebben az alfejezetben bemutattuk, hogy a kirendeltségeket felkereső munkanélküliek nagy része kedvezőtlen adottságokkal rendelkezik. A foglalkoztatottnál jóval alacsonyabb az átlagos iskolai végzettségük, és egyre több köztük a hosszú távú regisztrált. Életkorukat tekintve ugyanakkor átlagosan valamivel fiatalabbak, mint a foglalkoztatottak. A nők inkább bíznak a munkaügyi kirendeltségek nyújtotta lehetőségekben, mint a férfiak. A regisztrált álláskeresők több mint harmada nem kap semmilyen rendszeres pénzügyi juttatást, mégis úgy tűnik, hogy sokan épp az időnként, vagy esetleg egy későbbi időpontban várható pénzbeli juttatás érdekében regisztráltatják magukat, vagy maradnak segélyeik kimerítése után is a regisztrációban. Az egyes anyagi támogatási formákban részesülők aránya a munkanélküliek közt nagyjából állandó, de a jobb munkaerő-piaci helyzettel rendelkező megyékben nagyobb az álláskeresési járadékban részesülők aránya, a rosszabb munkaerő-piaci megyékben pedig relatíve több a RÁT-os.

## 2. Állásközvetítés

### 2.1 Az állásközvetítés elemzése az alapadatok segítségével

A foglalkoztatási szolgálat legfontosabb feladata az ügyfelek álláshoz juttatása. A szolgálat magánszemély ügyfelekkel kapcsolatos másik két alaptevékenységének, a hatósági ügyintézésnek, és ezen belül alapvetően a pénzügyi támogatásokhoz kapcsolódó eljárásoknak, valamint a harmadik alaptevékenységének tekinthető humán szolgáltatásoknak végső értelemben csak akkor van igazán haszna (a segélyezési funkció mellett), ha a kirendeltségek ügyfelei visszakérülnek a munka világába. Ez a cél természetesen úgy is elérhető, ha az ügyfelek saját maguk, vagy más külső segítség révén találnak rá új állásukra (vagy válnak önfoglalkoztatóvá). A kirendeltségi munka szépsége mégis abban áll, ha a kirendeltségi dolgozók saját maguk segítik hozzá a munkanélkülieket az állások megtalálásához. Lehetséges, hogy az ügyfél éppen a kirendeltségtől kapott humán szolgáltatások révén tanulja meg azt a viselkedésmódot, amivel azután később saját erejéből, vagy más külső segítséggel állásához jut. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat presztízsét azonban mindenképpen a sikeres kirendeltségi munkaközvetítések növeli a legjobban. Természetesen a választott stratégia kérdése, hogy mi legyen a foglalkoztatási szolgálat fő profilja: a humán szolgáltatás nyújtása, amivel azután az ügyfelek a későbbiekben a kirendeltségek segítségével boldogulnak, vagy a kirendeltségek magukra vállalják az állásközvetítést is. Úgy vélem, a két tevékenység összekapcsolódik, és az egyik nagyban elősegíti a másik sikerességét.

A kirendeltségek az állásközvetítést két típusú állás vonatkozásában végzik: az ún. elsődleges, és az ún. másodlagos, vagy támogatott állásba helyezés révén. A támogatott állásoknak két fő formája van. Az egyik az elsődleges munkaerőpiac olyan állásaira vonatkozik, ahol a munkáltató kapja egy bizonyos időtartamig a foglalkoztatottja után a kedvezményt, a kifizetett bér és / vagy bérterhek bizonyos százalékát. Ezek az ún. bérjellegű támogatások, mint pl. jelenleg a bértámogatás, a bérköltség-támogatás, járulékátvállalás, a távmunka támogatása, a Start (pályakezdeőknek), Start Plusz (szülési és ápolási szabadságról visszatérőknek), Start Extra (munkaerő-piaci szempontból kedvezőtlen helyzetben levőknek: az 50 éven felülieknek, az alacsony iskolai végzettségűeknek, a Rendelkezésre Állási Támogatást kapóknak) kártyák biztosította járulékkezdvezmények (lásd Tajti, 2009; és Tajti, 2010). Ezen kívül még a vállalkozóvá válás támogatása, és az új munkahelyekhez szükséges beruházások részbeni vagy teljes finanszírozása is álláshely-teremtő, aktív támogatási eszköz (lásd egyrészt az Adattárház adatait, másrészt Tajti, 2010). A támogatott foglalkoztatások másik formája a közfoglalkoztatás, melynek jelenlegi három fajtája a közmunka, a közhasznú munka, és a közcélú munka. A statisztikákat tekintve az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnál az IR-ben a kirendeltségek által kiközvetített állásokhoz kapcsolódóan rögzítik a különböző támogatási formákat. Amennyiben a támogatott állás betöltése nem a kirendeltségek közvetítő tevékenysége révén történik, és a támogatás se rajtuk keresztül realizálódik, ami pl. tipikusan előfordul eset a Start kártyák esetében, akkor az erre vonatkozó adatokat a kirendeltségek külön gyűjtik. Ezt is csak akkor tudják megtenni, ha a jövőben alkalmazott tőlük kéri, hogy igazolják munkanélküli voltát. A sima Start kártyánál azonban – ahol az igénylő pályakezdeőknek nem kell a kirendeltségtől igazolást vinnie – semmifajta saját adattal nem rendelkeznek. Mindez abból a szempontból lényeges, hogy átlássuk, hogyan alakult az

elsődleges munkaerőpiac álláshelyeihez kapcsolódó támogatások rendszere. Bizonyos típusú támogatások adminisztrálása a Foglalkoztatási Szolgálaton keresztül történik, másoké pedig azon kívül, más hatóság (pl. APEH) közreműködésével. Minden ilyen támogatás azonos célt szolgál: a foglalkoztatás élénkítését, méghozzá a megvalósítás szempontjából nem is annyira eltérő konstrukciókban. Egy valamennyi támogatott álláshely elemzésére irányuló kutatás megmutathatná, hogy a különböző típusú támogatások milyen hatékonyságúak, ill. mekkora holtteher-vesztéssel járnak (mikor nyújtottak támogatást olyan esetben is, amikor a munkaszerződés támogatás nélkül is realizálódott volna).

A továbbiakban vizsgálatom tárgya kizárólag az Állami Foglalkoztatási Szolgálat állásközvetítő tevékenysége, és a támogatott álláshelyeket is csak a kiközvetített álláshelyek közt tudom szétválasztani. A kirendeltségek által kiközvetített támogatott álláshelyek kb. háromnegyede nem az elsődleges munkaerő-piacon volt, hanem valamilyen köz-foglalkoztatási formát testesített meg, 2009-ben leginkább közcélú foglalkoztatást. Az 1. táblázat mutatja, hogy 2009-ben a kirendeltségek által kiközvetített támogatott álláshelyek milyen típusúak támogatást jelentettek.

1. táblázat. A 2009-ben a kirendeltségek segítségével betöltött támogatott álláshelyek típusa\*.

Közhasznú munka	Közmunka	Közcélú munka	Helyközi utazás támogatása	Támogatás az elsődleges munkaerőpiacon	Támogatott összesen (fő)
6,25%	6,15%	65,30%	0,05%	22,25%	139 430
Közfoglalkoztatás összesen: 77,7%			Egyéb támogatott összesen: 22,3%		

\*Forrás: Adattárház

Az 1. táblázat alapján jól áttekinthető képet kapunk, mit jelent a kirendeltségeken keresztül lebonyolított támogatott álláshelyek sikeres közvetítése. 2009-ben az ilyen állások több mint háromnegyede közfoglalkoztatás volt, 0,05%-a csak a helyközi utazást támogatta (ezek a munkahelyek nem is a szó klasszikus értelmében támogatottak, esetükben mindössze arról van szó, hogy a foglalkoztatott messze lakik a munkahelytől, és a Foglalkoztatási Szolgálat átvállalta az útiköltségét, vagy annak egy részét). Az 1. táblázatban látható 22,25%-os arány (precízen kiírva 22,24557%) pedig a következőket takarja: az elsődleges munkaerőpiac munkáltatóit támogatták a bérjellegű kiadások kifizetésében, vagy új munkahelyeket eredményező beruházásokban, és mindez 31017 munkahely esetében történt. 2009-ben ezek közt az adatok közt nincs egyéni vállalkozóvá válás támogatása, viszont van megváltozott munkaképességű dolgozók alkalmazásának elősegítését biztosító támogatás. Az 1. táblázat számértékeiben egyetlen Start kártyás sincs benne, ugyanúgy, mint a korábbi évek hasonló adatai sem tartalmaznak Start kártyásokat. Elemzésemet ez azért nem torzítja, mert én csak a kirendeltségek segítségével közvetített támogatott és nem támogatott álláshelyek számát vizsgálom (lásd az alábbi 2. táblázatot), és nem foglalkozom a más úton betöltött állásokkal, legfeljebb összehasonlításképp. A támogatott állásokkal kapcsolatos javasolt kutatásába azonban feltétlen bele kell hogy tartozzon mindenfajta támogatási forma. A támogatott álláshelyek kérdése tulajdonképpen a piac és az állam egymást kiegészítő hatásainak vizsgálata (Freeman, 1995). A szűkösen rendelkezésre álló közösségi források esetén



kulcskérdés, hogy a támogatások hatékonyak legyenek, valóban teremtsenek új munkahelyeket, és úgy segítsék az anyagilag rossz körülmények közé került polgárokat, hogy közben a támogatás gazdaságélénkítő hatással is járjon. Az, hogy ez 2004 és 2009 közt a kirendeltségi tevékenységhez kapcsolódóan hogyan alakult, nyomon követhető az alábbi 2. táblázatból.

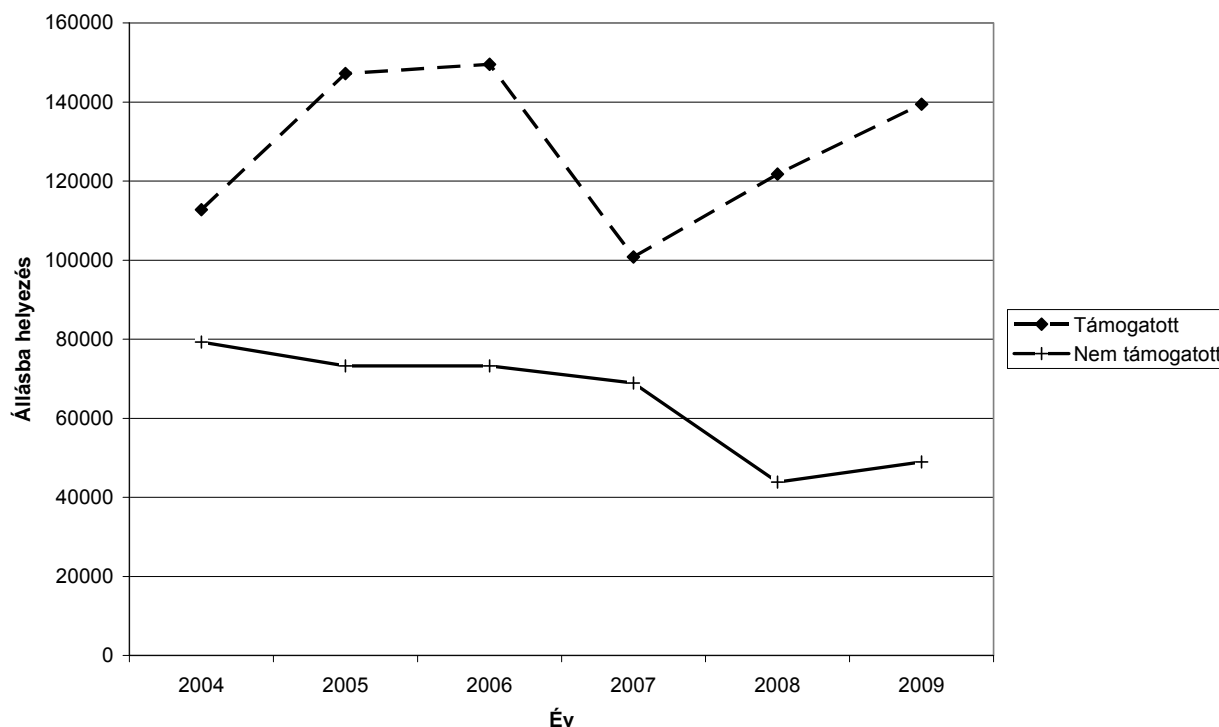
2. táblázat. 2004 és 2009 közt a sikeres közvetítések megyénkénti száma, támogatott és nem támogatott álláshelyek szerinti bontásban\*.

Megye	2004		2005		2006		2007		2008		2009		Összesen a 6 év alatt	
	T	NT	T	NT	T	NT	T	NT	T	NT	T	NT	T	NT
Főváros	2477	1272	3314	1110	2815	1280	1616	965	2044	958	4216	652	16482	6237
Baranya	6119	3379	6150	2120	7411	2233	4581	834	6961	1291	5048	616	36270	10473
Bács-Kisk.	4675	3270	6517	3154	7118	3065	6077	2024	7201	2620	6061	1834	37649	15967
Békés	6673	8673	9432	7134	10418	6038	7566	4584	9478	4418	7756	2959	51323	33806
Borsod-A-Z	27314	7652	32564	7330	28626	6171	19638	3376	21856	3099	29451	2680	159449	30308
Csongrád	3736	1527	4888	1235	5249	1192	3585	1163	5209	997	4130	691	26797	6805
Fejér	2362	962	3131	888	3160	1308	2018	459	2532	373	2636	464	15839	4454
Győr-M-S.	1583	4833	2196	7507	2441	6946	1279	4012	1867	4326	2211	2583	11577	30207
Hajdú-B	5879	4543	7555	4265	8499	4486	5292	2912	7240	4719	8442	2645	42907	23570
Heves	4780	6082	6534	5506	6333	5321	3611	3550	4327	4082	6249	3253	31834	27794
Jász-N-Sz	5243	5302	6356	5452	7151	4649	5401	2804	5593	2946	9587	2317	39331	23470
Komárom-E	2634	3320	3603	2928	3782	2640	2335	2304	2631	2812	3117	1871	18102	15875
Nógrád	4755	1578	5847	1220	6388	1085	4015	577	4848	630	7260	613	33113	5703
Pest	3666	4404	3874	4264	4485	4235	2486	2522	2950	2989	5967	2213	23428	20627
Somogy	4970	4176	9510	3197	8481	3368	6635	1660	8034	1764	6211	1530	43841	15695
Szabolcs-Sz-B	17716	6569	23007	5254	22192	5303	16054	2965	17675	3071	17197	5962	113841	29124
Tolna	4000	2170	4433	2243	5697	2056	3484	1266	4499	1743	3884	1101	25997	10579
Vas	533	2120	1545	2107	1723	1632	801	1518	1221	1652	2163	2062	7986	11091
Veszprém	2095	2893	3974	3272	4125	2737	2961	2111	3742	1962	4176	3389	21073	16364
Zala	1585	4545	2786	3071	3432	3171	1364	2238	1842	2520	3668	1349	14677	16894
Összesen	112795	79270	147216	73257	149526	68916	100799	43844	121750	48972	139430	40784	771516	355043

\*Forrás: Adattárház. A táblázat második sorában a T támogatott, az NT nem támogatott álláshelyeket jelöl.

A 2. táblázat megyénkénti bontásban mutatja a sikeresen kiközvetített támogatott és nem támogatott álláshelyek számát. A 6 év alatt összesen kiközvetített állások száma valóban imponáló, majdnem egymillió-százharmincezer. Nem ilyen kedvező a kép, ha a nem támogatott álláshelyeket tekintjük: számuk az összes kiközvetített állás harmadát se érte el. Megyénként viszonylag komoly különbségeket tapasztalhatunk: a nagy munkanélküliségű körzetekben döntő részt támogatott álláshelyeket közvetítettek, a munkaerő-piaci szempontból előnyösebb megyékben relatíve több volt a nem támogatott álláshely, bár a főváros speciális helyzetéből kifolyólag kivételt jelent. A megyénkénti különbségekről az alábbiakban még folytatjuk az elemzést, az összkép kialakításához azonban először az szükséges, hogy lássuk az országos összesített értékek évenkénti alakulását (1. ábra).

1. ábra. 2004 és 2009 közt a kirendeltségek által kiközvetített támogatott és nem támogatott álláshelyek számának alakulása\*.



\*Forrás: Adattárház

A vizsgált időszak minden évében lényegesen felülmúlta az Állami Foglalkoztatási Szolgálat sikeresen kiközvetített támogatott álláshelyeinek száma a nem támogatott álláshelyekét. Ráadásul a 6 év alatt folyamatosan csökkent a nem támogatott álláshelyek száma. 2007-ben a támogatott álláshelyek alakulását kifejező grafikonvonal is drasztikusan visszaesett, vélhetőleg a regionális átszervezés lekötötték a munkaügyi szakemberek energiáit. 2008-ban azután ismét nőtt a támogatott álláshelyek száma. A gazdasági és pénzügyi válság következményeinek enyhítésére tett erőfeszítések hatására, továbbá a közcélú foglalkoztatási forma előtérbe kerülésével, a támogatott álláshelyek száma 2009-ben tovább nőtt, bár nem érte el a 2006-os szintet. A közcélú foglalkoztatás a 2009-ben bevezetett (és ugyan változtatásokkal, de jelenleg is érvényben levő) „Út a munkához” program alapkonceptiójának megfelelően munkavégzésre próbálta készíteni az addig kizárólag segélyből élőket. A közcélú foglalkoztatás részint a közfoglalkoztatás más formáit, részint pedig, célkitűzésének megfelelően, a korábbi szociális segélyt szorította ki. A közcélú foglalkoztatásba történő bevonás, és a finanszírozás is az önkormányzatokon keresztül zajlik (szemben pl. a közfoglalkoztatás közhasznú formájával, ahol a kirendeltségnek joga van beleszólni, kik legyenek a kedvezményezettek), de a közvetítést a kirendeltségeknek is be kell jegyezni az IR-be, továbbá a Rendelkezésre Állási Támogatást kapók kötelesek együttműködni a kirendeltséggel.

A segélyek kiszorítása kinyilvánított célja az „Út a munkához” programnak, hisz az aktív korú rászorultakat elsősorban munkavégzésük ellenértékéért kívánja a közpénzekből támogatni, és csak a megfelelő munkavégzési lehetőség híján biztosítja a munka nélkül kapott juttatást, a már sokat emlegetett Rendelkezésre Állási Támogatás. Emellett a munkavégzésben személyesen akadályoztatott munkanélküliek (betegség, családtag ápolási kötelezettsége, stb. esetén) továbbra is jogosultak maradtak a klasszikus értelemben vett segélyre. A munkanél-

küliek nagy részének munkába állítását sikerült is elérni, a problémát azonban – a finanszírozhatóság mellett – az jelenti, hogy a közcélú foglalkoztatottak munkavégzése a kialakított szabályozás implikálta érdekeltségnek megfelelően sokszor csak látszólagos volt. Pl. a munkások söprögetés helyett nem egyszer az árnyékban pihentek, gyakran azért, mert már nem volt mit összesöpörni, stb. Mindezt az önkormányzati kötelező önrészre vonatkozó szabályozás eredményezte. Amennyiben ugyanis a közcélú foglalkoztatott napi 8 órát dolgozott (és ezáltal bruttó értékben több mint a két és félszeresét kapta a 28 500 Ft értékű Rendelkezésre Állási Támogatásnak), akkor – a bérterheket is figyelembe véve – az önkormányzatnak csak 4 196 Ft önrészt kellett fizetnie, míg RÁT esetében az önkormányzati rész 5 700 Ft volt. (Beszámoló az önkormányzat szociális ellátásairól, 2009) A munkanélküliséggel küszködő, általában rendkívül szegény önkormányzatoknak a fejenkénti 1 504 Ft-os különbség is óriási összegnek számít, és ahol csak lehet, igyekeztek valamifajta munkalehetőséget teremteni. Ezzel az önkormányzati vezetők választópolgáraikat is nagyobb jövedelemhez juttatták, mintha csak RÁT-ot adtak volna, és így saját népszerűségüket is növelhették.

Összegezve, az 1. ábra rávilágít arra, hogy a kirendeltségek hatásköréből a vizsgálati időszak alatt fokozatosan csúszott ki ügyfeleik elsődleges munkához juttatási lehetősége, egyre inkább csak a támogatott munkahelyeket közvetítették ki, és 2009-ben itt is előtérbe kerültek a nem rajtuk keresztül menedzselte, de általuk is adminisztrált közcélú foglalkoztatási formák. Az egyes megyék helyzete azonban eltért, mint ahogy a 2. táblázatban már láthattuk. A 3. táblázat más megközelítésből, de ugyanezeket a különbségeket mutatja meg.

3. táblázat. 2004 és 2009 közt a támogatott álláshelyekre való sikeres közvetítések aránya az összes sikeres közvetítéshez viszonyítva, megyénkénti bontásban (százalék)\*.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Főváros	66,07	74,91	68,74	62,61	68,09	86,61
Baranya megye	64,42	74,37	76,85	84,60	84,36	89,12
Bács-Kiskun megye	58,84	67,39	69,90	75,02	73,32	76,77
Békés megye	43,48	56,94	63,31	62,27	68,21	72,38
<b>Borsod-Abaúj-Zemplén megye</b>	<b>78,12</b>	<b>81,63</b>	<b>82,27</b>	<b>85,33</b>	<b>87,58</b>	<b>91,66</b>
<b>Csongrád megye</b>	<b>70,99</b>	<b>79,83</b>	<b>81,49</b>	<b>75,51</b>	<b>83,93</b>	<b>85,67</b>
Fejér megye	71,06	77,90	70,73	81,47	87,16	85,03
<i>Győr-Moson-Sopron megye</i>	<i>24,67</i>	<i>22,63</i>	<i>26,00</i>	<i>24,17</i>	<i>30,15</i>	<i>46,12</i>
Hajdú-Bihar megye	56,41	63,92	65,45	64,51	60,54	76,14
Heves megye	<i>44,01</i>	<i>54,27</i>	<i>54,34</i>	<i>50,43</i>	<i>51,46</i>	<i>65,77</i>
Jász-Nagykun-Szolnok megye	49,72	53,83	60,60	65,83	65,50	80,54
Komárom-Esztergom megye	44,24	55,17	58,89	50,33	48,34	62,49
<b>Nógrád megye</b>	<b>75,08</b>	<b>82,74</b>	<b>85,48</b>	<b>87,43</b>	<b>88,50</b>	<b>92,21</b>
<i>Pest megye</i>	<i>45,43</i>	<i>47,60</i>	<i>51,43</i>	<i>49,64</i>	<i>49,67</i>	<i>72,95</i>
Somogy megye	54,34	74,84	71,58	79,99	82,00	80,24
<b>Szabolcs-Szatmár-Bereg megye</b>	<b>72,95</b>	<b>81,41</b>	<b>80,71</b>	<b>84,41</b>	<b>85,20</b>	<b>74,26</b>
Tolna megye	64,83	66,40	73,48	73,35	72,08	77,91
<i>Vas megye</i>	<i>20,09</i>	<i>42,31</i>	<i>51,36</i>	<i>34,54</i>	<i>42,50</i>	<i>51,20</i>
Veszprém megye	42,00	54,84	60,11	58,38	65,60	55,20
Zala megye	25,86	47,57	51,98	37,87	42,23	73,11
Összesen	58,73	66,77	68,45	69,69	71,31	77,37

Forrás: Adattárház, saját számítások

Az állásközvetítések szempontjából az alapvető cél természetesen a munkanélküliek támogatás nélküli, elsődleges munkaerő-piaci állásokba történő elhelyezése. Esetenként azonban a támogatott munkahelyek is nagyon sokat jelentenek, a reményt, a továbbélés lehetőségét biztosítják azoknak a kirendeltségi ügyfeleknek, akik küzdeni akarnak megélhetésükért, de munkaerő-piaci szempontból rendkívül előnytelen helyzetű településen laknak. Ezek közé a területek közé tartoznak nagy valószínűséggel a főváros és Fejér megye kivételével azok a megyék, ahol már 2004-ben is 70 %-nál több volt a támogatással kiközvetített álláshelyek aránya: Borsod-Abaúj-Zemplén megye, Csongrád megye, Nógrád megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye. Ezeket a megyéket a 3. táblázatban vastag betűvel jelöltem. Dőlt betű jelzi azokat a megyéket, ahol relatíve sok támogatás nélküli állást sikerült a kirendeltségek dolgozóinak kiközvetíteniük. Győr-Moson-Sopron megyében, Pest megyében és Vas megyében 2009 kivételével a támogatással kiközvetített állások száma általában nem haladta meg az összes kiközvetített álláshely felét, kivételt ez alól legfeljebb egy-egy év jelentett, de ott is maximum 2 %-pontnyi nagyságban. A három élenjáró megye közül Győr-Moson-Sopron megyében még 2009-ben is sikerült több nem támogatott álláshelyet kiközvetíteni, mint támogatottat. A 3. táblázatban feltűnő, hogy a főváros a legkisebb arányú elsődleges álláshelyet biztosító területi egységek közé tartozik. A főváros munkaerő-piaci helyzete rendkívül sajátos, a sok álláslehetőség és a nagy számú magán munkaközvetítő cég tevékenysége következtében a kirendeltségek feladata inkább a letelesebbek megsegítésére korlátozódik. Őket pedig alapvetően a támogatott álláshelyek révén tudják legalább ideiglenesen munkához juttatni. Szintén furcsa, hogy az amúgy a jobb munkaerő-piaci helyzettel rendelkező megyék közé tartozó Fejér megyében is ennyire magas volt a támogatott álláshelyekre történő közvetítések aránya, ennek okát azonban csak egy esetleges kutatás tudná feltárni.

Végeredményben a támogatott álláshelyek valamennyi megyében egyre nagyobb részarányt képviseltek a sikeresen kiközvetített álláshelyek közt, de a támogatott munkahelyek első-sorban a munkanélküliségtől leginkább sújtott megyékben váltak tipikussá. A megyénkénti elemzés azonban bizonyos területi különbségeket csak átlagosan tud megragadni, mert a legrosszabb helyzetű megyékben is vannak nagyobb és kisebb gazdasági aktivitású települések. A közvetítések tényleges különbségét a hátrányos és előnyös helyzetű települések bontásában egyértelműbben tudjuk megfigyelni (4. táblázat)

4. táblázat. Az állások típusa szerint kiadott közvetítő lapok száma és aránya 2009-ben, a hátrányos és nem hátrányos településeken\*.

Álláshely típusa	Kiadott közvetítői lapok száma, az adott meghatározott településtípuson				Kiadott közvetítői lapok aránya, az adott településtípuson		
	Hátrányos	Nem hátrányos	Kitöltetlen	Összes:	Hátrányos	Nem hátrányos	Összes:
Támogatott	73 751	90 627	41	164 419	44,9	55,1	100,0
Nem támogatott	19 643	82 576	16	102 235	19,2	80,8	100,0
Kitöltetlen	0	0	1	1	n.a.	n.a.	n.a.
Összes:	93 394	173 203	58	266 655	35,0	65,0	100,0

\*Forrás: Adattárház

A 240/2006. (XI. 30.) kormányrendelet szerint, az országos átlagot legalább 1,75-szörösen meghaladó munkanélküliséggel sújtott településeket tekintik hátrányos helyzetűeknek. A 4. táblázat az ennek megfelelő csoportosításban tartalmazza a kiadott közvetítői lapok számát. A 2. táblázat alapján egy egyszerű összeadással megállapíthatjuk, hogy 2009-ben a sikeres közvetítések száma 180 439 volt, ehhez képest a 4. táblázat szerint majdnem másfélszer annyi közvetítő lapot adtak ki. Többségében azonban a nem támogatott állásközvetítések voltak sikertelenek, a támogatott álláshelyre szóló közvetítő lapot csak 1,18-szor annyit adtak ki, mint a sikeresen lezárult közvetítések száma. A nem támogatott álláshelyek vonatkozásában ez az arány 2,51 volt. A támogatott álláshelyeket nagyobb arányban kísérelték meg közvetíteni a hátrányos helyzetű településeken, mint a nem hátrányos helyzetűekben. A támogatott/összes kiadott közvetítői lapok aránya a hátrányos térségekben 0,79, a nem hátrányos térségekben 0,52 volt. Mivel a támogatott álláshelyeket sokkal kevésbé lehet visszautasítani – pl. közcélú munka esetén, ha csak nincs valóban nyomós érve az ügyfélnek – nagy valószínűséggel megvonják tőle a RÁT-ot, következik, hogy a hátrányos helyű településeken sokkal nagyobb a sikeres közvetítések aránya, mint a nem hátrányos településeken.

A kirendeltségek számára a kiközvetíthető álláshelyek lehetőséget jelentenek, melynek segítségével ügyfeleik élete rendeződhet. A támogatott állások esetében mindig igen nagy a valószínűsége, hogy a közvetítés sikeres lesz (lásd az alábbi 5. táblázatot), viszont még valószínűbb az, hogy ez csak ideiglenes megoldást jelent. A támogatott álláshelyek döntő többségét kitevő közfoglalkoztatási formák (plusz a kizárólag a támogatás igénybevétele miatt létrejött elsődleges munkaerő-piaci álláshelyek) mindegyike relatíve rövid időtartamú, jó esetben is legfeljebb annyi munkaviszonyt tud összegyűjteni a kérdéses munkakörben dolgozó személy, hogy utána jogosult lesz a II-es típusú álláskeresői segélyre. A támogatott álláshelyekről kilépők életútjának felmérése egy olyan kutatási téma lehetne, mely segítene feltárni a támogatások hatékonyságát.

5. táblázat. A sikeres közvetítések aránya (%) 2009-ben, nemenkénti és iskolai végzettség szerinti bontásban\*.

	Támogatott állások		Nem támogatott állások	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő
8 általános iskolánál kevesebb	87,91	84,74	60,94	60,78
Általános iskola 8. osztálya	84,41	83,66	41,47	46,60
Szakiskola és szakmunkásképző	84,27	84,61	36,94	44,17
Gimnázium	86,48	86,62	37,88	38,07
Egyéb érettségi	84,08	85,49	37,25	35,97
Főiskola	88,83	88,51	32,19	31,94
Egyetem	88,65	89,96	29,98	31,33
Összesen	84,79	84,82	38,46	41,75

\*Forrás: Adattárház

Az 5. táblázat alapján úgy tűnik, hogy az iskolai végzettség 2009-ben nem befolyásolta szignifikánsan a támogatott álláshelyekre megkezdett közvetítések sikerességét. Mindkét

nem, és bármely iskolai végzettséggel rendelkező munkanélküli csoport az átlaghoz közeli értékben zárta sikeresen a részére megkezdett közvetítést. A nők 0,03%-pontnyival több esetben voltak sikeresek, de ez a különbség elenyésző. A nem támogatott álláshelyek vonatkozásában a mintegy 3,3%-pontnyi többlet a nők javára, már inkább utal arra, hogy a nők nagyobb arányban voltak sikeresek a megkezdett közvetítéseknél. Feltételezhetően azért, mert a nők kevésbé utasították vissza a nekik felajánlott állásokat. A nem támogatott állások esetében feltűnő, hogy a 8 általános iskolánál alacsonyabb végzettséggel rendelkezők mindkét nem esetében az átlagnál mintegy 19-22%-ponttal nagyobb arányban voltak sikeresek. Esetükben tehát a többiekénél gyakrabban fordult elő, hogy az ügyfél elfogadta a munkahelyet, a munkáltató pedig elfogadta az ügyfelet. Ez a kirendeltségek munkáját is dicséri, a megfelelő embert a megfelelő helyre küldték.

Az 5. táblázat alapján úgy tűnik, minél nagyobb a munkanélküliek iskolai végzettsége, annál kisebb az esélye annak, hogy a nem támogatott álláshely kiközvetítése eredményes lesz. Ennek oka egyrészt nyilván abban rejlik, hogy a magasabb iskolai végzettségűek számára több lehetőség kínálkozik, ők a magán munkaerő-közvetítő irodák segítségével, vagy ismeretség révén is könnyebben el tudnak helyezkedni, mint az alacsonyabb iskolai végzettségűek. Másrészt a jobb minőségű állásokat legtöbbször a munkáltatók sem a Foglalkoztatási Szolgálat segítségével kívánják betölteni (Frey, 2009). Az 5. táblázat adatai azonban a felsőfokú végzettségűek vonatkozásában nagyon kicsi alapsokaságra vonatkoznak. Mint ahogy az ügyfelek tulajdonságait bemutató fejezetben is láttuk, a regisztrált munkanélküliek közt relatíve (a foglalkoztatottak közti arányukhoz képest) nagyon kevés a felsőfokú végzettségű személy. Emiatt kevés a nekik kiadott közvetítő lapok száma, különösen az amúgy is kevesebb elsődleges munkaerő-piaci állások vonatkozásában. Így a kerekítési határokon belül a felsőfokúak részére kiosztott közvetítőlapok aránya megegyezik mind a részükre megkezdett, mind a sikeresen befejezett közvetítések arányával (6. táblázat).

6. táblázat. A kiosztott közvetítőlapok és a sikeresen befejezett közvetítések megoszlása iskolai végzettség szerinti csoportosításban, 2009-ben\*.

Iskolai végzettség	Kiosztott közvetítő lapok	Sikeres közvetítések	Regisztrált álláskeresők
8 általános iskolánál kevesebb	6%	7%	6%
Általános iskola 8. osztálya	37%	40%	35%
Szakiskola és szakmunkásképző	33%	30%	33%
Gimnázium	7%	7%	8%
Egyéb érettségi	13%	12%	14%
Főiskola	3%	3%	3%
Egyetem	1%	1%	1%

\*Forrás: Adattárház, saját számítások

A 6. táblázat alapján 2009-ben a különböző végzettségű regisztrált álláskeresőknek a kirendeltségek nagyjából az álláskeresőkön belüli megoszlásuknak megfelelően osztottak ki közvetítő lapokat, és a sikeres közvetítések aránya is nagyon hasonlít ezekhez a

részarányokhoz. Az adatok ilyenén alakulása mögött elsősorban az áll, hogy a legfeljebb 8 általános iskolával rendelkező regisztrált álláskeresők részére az álláskeresők közt képviselt arányuknál jóval több támogatott, és kevesebb nem támogatott álláshelyre osztottak ki közvetítő lapot. Emellett, bár a 8 általános iskolával sem rendelkezők ugyan kevesebb elsődleges munkaerő-piaci, támogatás nélküli álláshelyre szóló közvetítő lapot kaptak, azt viszont – lásd az 5. táblázatot - jóval nagyobb arányban fogadták el, mint az álláskeresők átlaga. Mindezek eredményeképp a legfeljebb 8 általános iskolával rendelkezők az álláskeresők közt képviselt arányuknál nagyobb százalékban részesültek a sikeres közvetítésekből, még hozzá a középfokú végzettségűek rovására (a szakiskolával, ill. szakmunkásképzővel, gimnáziummal és egyéb érettségivel rendelkezők kisebb arányban képviseltették magukat a sikeres közvetítések vonatkozásában, mint a regisztrált álláskeresők közti részarányuk). Ennek ellenére se a kiosztott közvetítő lapok, se a sikeres közvetítések részaránya nem tért el jelentősen a regisztrált álláskeresők részarányától.

## **2.2 Az állásközvetítés elemzése a Megegyezéses Eredménycélokkal Való Vezetési Rendszer (MEV) indikátorai segítségével**

A Megegyezéses Eredménycélokkal Való Vezetési Rendszert (továbbiakban MEV), melyet a menedzsment szakirodalma már régóta ismer, a magyar munkaügyi kirendeltségek hálózatában kísérleti jelleggel 2005-ben vezették be. (Lásd Varga, Oroszlán, Rózsa (szerk), 2006) A kísérleti jelleg azt jelentette, hogy minden kirendeltségen kiszámították a MEV indikátorokat, a célok kijelölése és az eredményekkel történő összehasonlítás azonban még csak próbajellegű volt. Számszerűsítették az indikátorok 2004-es értékeit is, hogy a 2005-ös megvalósult indikátorértékeket össze lehessen hasonlítani a bázisév mutatóival. Ez egyben számomra is lehetővé tette, hogy a tanulmányban 2004-től kiindulva a MEV indikátorok segítségével is elemezhessem az állásközvetítést.

2006-ban már minden kirendeltségen megkötötték a vállalt teljesítményekre vonatkozó kétoldalú együttműködési megállapodásokat. A megállapodások, azaz a tervmegjelölések és azok elfogadása az egyes indikátorcsoportokban levő ún. kulcsindikátorokra vonatkoznak (a kulcsindikátorok köre évenként kissé változott). Az indikátorok tényértékei jól jellemzik a kirendeltségek hatáskörébe tartozó területen a munkanélküliség kezelésére vonatkozó intézkedéseket, és az intézkedések eredményességét. 2006-ban 9 darab indikátorcsoport volt, ezek száma az azóta eltelt időben változott. 2008-ban 11 indikátorcsoporttal dolgoztak (lásd A Megegyezéses Eredménycélokkal való Vezetés Rendszerének keretében meghatározott 2008. évi ..., 2009), majd a 2010-re vonatkozó előírások ismét csak 9 indikátorcsoportot jelöltek ki (lásd Segédlet az ÁFSZ teljesítményértékelésének..., 2010). 2009-ben ugyan a szakemberek szerint az országos és regionális szintű tervegyeztetések kissé kifulladásra (Lengyel János és szerzőtársai, 2010), és már korábban is folyamatosan sok kritika érte a MEV rendszert, a számszerűsített mutatók óriási értéket képviselnek a lehetőségek és a konkrét helyzet elemzésében. A kritikák közül a közgazdaságilag leginkább mérvadó bírálat szerint a MEV tervcéljait úgy kell a kirendeltségeknek meghatározniuk, hogy még nem ismerik az összes

erőforrás rendelkezésre álló nagyságát. A MEV tervezési időszakának elején hiányosak a Munkaerő-piaci Alap költségvetésére vonatkozó információik, és nem egyértelmű számos európai uniós munkaerő-piaci program által biztosított lehetőség se (az uniós programok tervezhetőségéről lásd Cseres- Scharle, 2010). Ezen kívül a gazdasági élet hirtelen, nem várt változásait is nehéz belekalkulálni a MEV tervcéljaiba.

Az Európai Unió Állami Foglalkoztatási Szolgálatainál több helyen is alkalmaznak teljesítményértékelési rendszereket, bár ezek országonként némileg különböző módon működnek (Frey, 2010), a főbb területeken azonban lehetővé teszik a nemzetközi összehasonlíthatóságot. (A magyar MEV indikátorok közül azokat, amelyeket belső célra az uniós definíciótól eltérően számszerűsítene, az uniós metodológia alapján is kiszámítják, azaz bizonyos indikátorokból némileg különböző két idősor is létezik.) A foglalkoztatási szolgálatok tevékenységének MEV indikátorok alapján történő európai uniós összehasonlítása lehetne egy olyan kutatási téma, aminek eredménye felhívhatja a figyelmet a követésre érdemes jó példákra.

Lengyel és szerzőtársai (2010) alapján a magyar Foglalkoztatási Szolgálat dolgozói – a számtalan felmerült probléma ellenére - összességében hasznosnak tartják a MEV rendszert. A szóban forgó felmérés szerint végeredményben azért ítélik meg a Foglalkoztatási Szolgálat dolgozói pozitívan a MEV-et, mert a lehetőségek feltérképezésére, tudatos cselekvésre készíteti őket. A MEV a hierarchia nem minden szintjén működik azonosan, jellemzően minél magasabb szintet tekintünk, annál ritkább a visszacsatolás. A hivatalos elemzési időpontok jelenleg a második, harmadik és negyedik negyedév végén vannak, de a gyakorlatban regionális szinten havonta, kéthavonta, minisztériumi szinten viszont többnyire csak évente egyszer vetik össze a terveket az indikátorok megvalósult értékével. Elemzésemben az indikátorok tényértékeire támaszkodom, és a 2.1 fejezetben használt alapadatokra épülő vizsgálatok után most a MEV származtatott mutatóival elemzem a kirendeltségek 2004 és 2009 közti állásközvetítési tevékenységét.

Az 2.1 alfejezet 1. ábrája megmutatta, hogyan alakult 2004 és 2009 közt a kirendeltségek által sikeresen kiközvetített állások száma. Láttuk, hogy a sikeres közvetítések tendenciája csökkenő volt, és a kirendeltségek segítségével betöltött támogatott álláshelyek száma jóval felülmúlta a támogatás nélküli álláshelyekre történt sikeres közvetítések számát. Nemzetgazdasági szempontból azonban nem az a fontos, hogy a kirendeltségek hány sikeres állásközvetítést tudnak megvalósítani, hanem az, hogy a munkanélküliek közül hányan helyezkednek el, függetlenül attól, hogy kinek a közreműködésével találnak állást. Szélsőséges megközelítésben elvileg az is elképzelhető, hogy a kirendeltségek nem foglalkoznak állásközvetítéssel, csak azzal, hogy minden létező segítséget megadjanak ügyfeleiknek az elhelyezkedéshez. (Igaz ugyan, hogy már a 2.1 fejezetben is jeleztem, hogy véleményem szerint az ügyfeleknek nyújtott humán szolgáltatások - és a többi munkaerő-piaci eszköz is - szoros kapcsolatban vannak a kirendeltség állásközvetítő tevékenységével, és az ügyfelek érdekében végzett kétfajta tevékenység kölcsönösen erősíti egymást.) A MEV 1. indikátorcsaládja azt méri, hogy az álláskereső érintett létszámából hányan váltak foglalkoztatottá. Vagyis az 1. indikátorcsoport a munkaerő-piaci beavatkozások legfontosabb

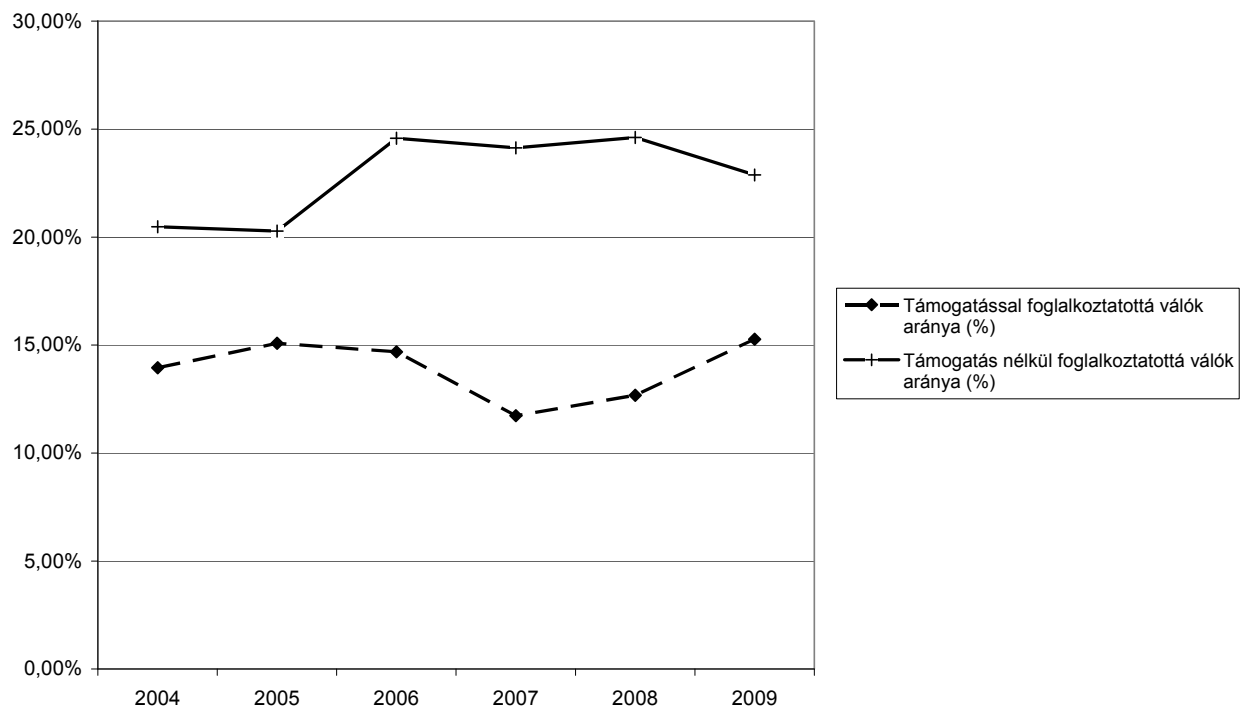


végso céljának alakulását jelzik, megmutatják sikerült-e visszajutniuk a munkanélkülieknek a munka világába.

Az 1. csoportba tartozó mutatók értelmezéséhez tisztában kell lennünk azzal, mit jelent a munkanélküliek érintett létszáma. Az érintett létszámot mindig egy adott időszak, általában egy hónap vagy egy év vonatkozásában mérik. Az érintett regisztrált álláskeresők éves létszáma azt fejezi ki, hogy az adott évben (pontosabban az előző év december 20-tól az adott év december 20-ig) hány ember volt regisztrált munkanélküli. Amennyiben valaki többször ki- és bekerült a regisztrált állományba az év során, a mutató vele kapcsolatban akkor is csak egyet ugrik. Viszont abban az esetben is nő eggyel az érintett létszám, ha valaki mindössze egyetlen napig volt regisztrált álláskereső. Az 1. indikátorcsalád foglalkoztatottá váltak mutatója is hasonló módon működik: egy érintett munkanélküli legfeljebb egyszer válhat foglalkoztatottá az év során, még akkor is, ha többször is elvesztette állását, és minden esetben ismét sikerült munkahelyet találnia.

Egyértelműen az lenne a legjobb helyzet, ha az érintett munkanélküli létszám minden egyes tagja – azaz 100%-a - foglalkoztatottá válna az év során. Vagyis ha egy évben minél nagyobb a foglalkoztatottá váltak aránya, abban az évben annál szerencsésebben alakult a munkaerő-piac. A MEV 1.1.4 indikátor ezt az arányt méri a támogatott, az 1.1.5 pedig a nem támogatott munkahelyek vonatkozásában. Az országos értékeket az 1. ábra tartalmazza:

1. ábra. A munkanélküliek érintett létszámából a támogatással (MEV 1.1.4 indikátor) és támogatás nélkül (MEV 1.1.5 indikátor) foglalkoztatottá váltak 2004 és 2009 közt\*.



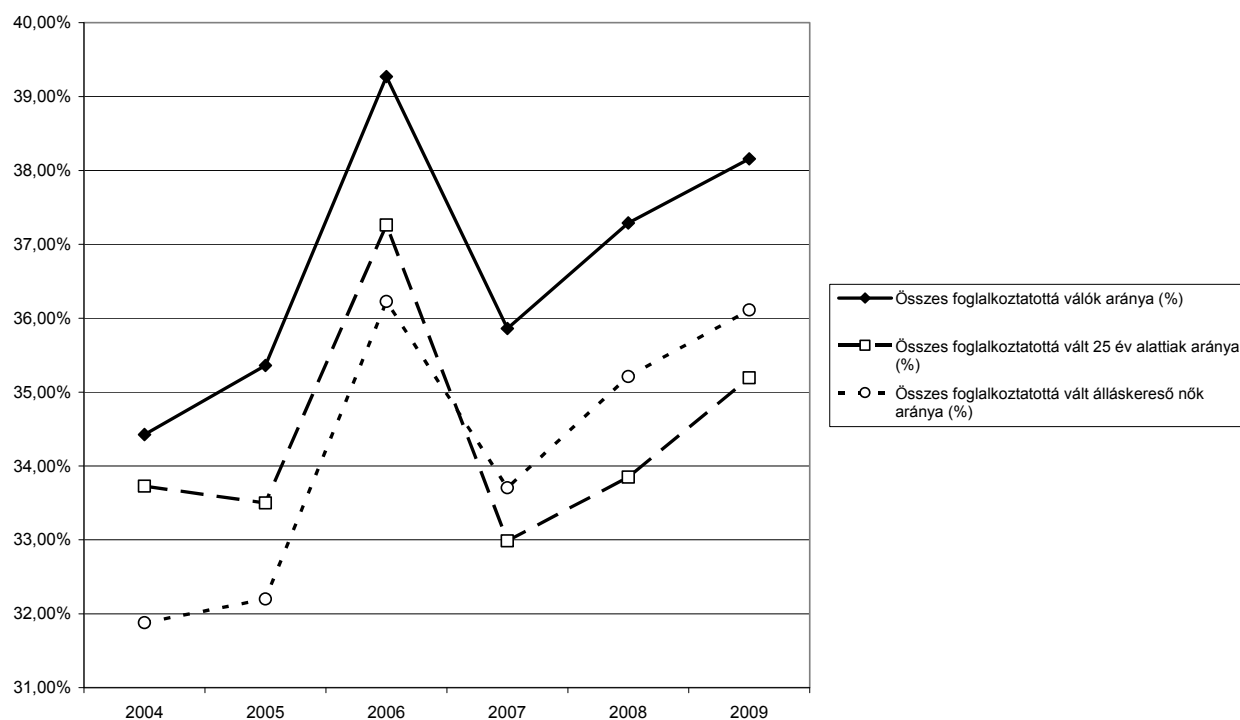
\*Forrás: Adattárház.

Az 1. ábra jól mutatja, hogy a támogatás nélküli munkahelyek esetében a 2006-os csúcs után 2007-ben a regisztrált munkanélküliek kisebb részaránya (a különbség kb. 0,45 %-pont)

helyezkedett el nem támogatott állásokban, majd 2008-ban az arányszám nőtt, értéke egy nagyon kicsit (0,04 %-pontnyi értékkel) felülmúlta a 2006-os nagyságát is. 2009-ben viszont majdnem 2 %-ponttal csökkent. Ugyanakkor éppen 2009-ben a támogatással elhelyezkedettek részarány 2,6 %-ponttal nőtt. Ez két MEV indikátor is mutatja tehát a gazdasági pénzügyi válság negatív hatásait, és azokat a közösségi erőfeszítéseket, mellyel igyekeztek a bajba jutott embereket munkához juttatni.

A MEV indikátorok külön mérik egyes, munkaerő-piaci szempontból hátrányos vagy veszélyeztetett helyzetű csoportok foglalkoztatottá válását: a munkanélküli nők, illetve 25 év alattiak elhelyezkedését. Sajnos a vizsgált 6 év alatt MEV mutatóink a fenti két csoport közül egyik estében se mutatnak érdemi javulást, sőt a 25 év alatti regisztrált álláskeresők helyzete tovább romlott (2. ábra).

2. ábra. A munkanélküli 25 év alatti fiatalok, illetve a nők érintett létszámából a foglalkoztatottá váltak részaránya (1.2.6 és 1.3.6 MEV indikátorok) 2004 és 2009 közt, összehasonlítva a teljes érintett létszám foglalkoztatottá válási részarányával (1.1.6 MEV indikátor)\*.



\*Forrás: Adattárház

A 2. ábra alapján a nők foglalkoztatottá válási aránya tendenciájában követi a regisztrált munkanélküliek teljes állományára vonatkozó arányokat, de mind a hat évben kb. 2-3 %-ponttal az összesített mutató értéke alatt marad. A 25 évnél fiatalabbak pedig 2004-es hátrányukat nemhogy csökkentették, hanem még tovább növelték 2009-ig. Foglalkoztatottá válási indikátoruk ekkor már majdnem 3 %-ponttal volt kisebb, mint az összes regisztrált munkanélküli foglalkoztatottá válási aránya, pedig 2006-ban ez a különbség még 1 %-pontot se tett ki. A foglalkoztatottá válás alakulását mindkét veszélyeztetett kategóriában érdemes szétbontani a támogatott és a nem támogatott álláshelyekre (1. táblázat).

1. táblázat. A munkanélküli 25 év alatti fiatalok, illetve valamennyi munkanélküli nő érintett létszámából a támogatással és támogatás nélkül foglalkoztatottá váltak részaránya (1.2.4 és 1.25; valamint 1.3.4 és 1.3.5 MEV indikátorok) 2004 és 2009 közt, összehasonlítva a teljes érintett létszám támogatással és támogatás nélkül foglalkoztatottá válási arányával (MEV 11.4 és 11.5 mutatója)\*.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Támogatással foglalkoztatottá vált 25 év alatti álláskeresők aránya (%)	12,71%	13,74%	13,77%	10,27%	11,44%	13,98%
Támogatás nélkül foglalkoztatottá vált 25 év alatti álláskeresők aránya (%)	21,01%	19,76%	23,49%	22,72%	22,41%	21,22%
Támogatással foglalkoztatottá vált álláskereső nők aránya (%)	12,18%	12,94%	12,83%	10,48%	11,44%	14,31%
Támogatás nélkül foglalkoztatottá vált álláskereső nők aránya (%)	19,70%	19,26%	23,40%	23,22%	23,77%	21,80%
Támogatással foglalkoztatottá váló álláskeresők aránya (%)	13,95%	15,08%	14,69%	11,73%	12,67%	15,28%
Támogatás nélkül foglalkoztatottá váló álláskeresők aránya (%)	20,48%	20,28%	24,58%	24,13%	24,62%	22,88%

\*Forrás: Adattárház

A nők foglalkoztatottá válási aránya 1–3%-ponttal elmarad a férfiakétól (2. ábra), és mint az 1. táblázatból kiderül, ezt 1–1,8%pontban a támogatott állásokba kerülésük alacsonyabb százaléka magyarázza. Mivel a 2.1 alfejezet 6. táblázata kapcsán megmutattuk, hogy a nők valamivel nagyobb arányban sikeresek a nekik felajánlott támogatott állások realizálódásában, ezért 2004 és 2009 közt egyszerűen arról volt szó, hogy a nőknek arányaiban kevesebb támogatott álláshelyet ajánlottak fel. Az 1. táblázat azt is mutatja, hogy a 25 év alatti fiatalok is az átlagosnál kisebb arányban váltak foglalkoztatottá a támogatott álláshelyek révén. Esetükben a különbség 0,9–1,5 %pont közt mozgott. 2004-ben a fiatalok a nem támogatott álláshelyekre vonatkozó foglalkoztatottá válási aránya magasabb volt, mint a teljes érintett munkanélküli létszám esetében, és csak az általuk betöltött támogatott munkahelyek részarányának alacsonyabb szintje eredményezte, hogy elmaradtak a teljes érintett létszám foglalkoztatottá válási arányától. A későbbi években a támogatás nélküli foglalkoztatottá válási arányuk már kisebb volt, mint a teljes érintett populációban, miközben támogatással is egyre kevésbé sikerült elhelyezkedniük, vagyis ez se ellensúlyozta az elsődleges álláshelyek vonatkozásában tapasztalt lemaradásukat. Mindezek eredményeképp a 6 év alatt egyre messzebb kerültek az érintett munkanélküliek foglalkoztatottá válási átlagától. Az 1. táblázat azonban csak a kirendeltségek segítségével kiközvetített támogatott álláshelyekre vonatkozóan tartalmaz adatokat, a Start kártyákat nem kezeli. Pedig éppen ennél a két rétegnél a foglalkoztatottá váltak vélhetően igen nagy arányban használták a sima Start (fiatalok), vagy a Start Plusz (nők), esetleg a Start Extra (főleg a nők) kártyát.

A kirendeltségek állásközvetítési lehetőségét nagyban befolyásolja, hogy mennyi kiközvetíthető állás címmel rendelkeznek. Magyarországon 1992 óta folyamatosan érvényben

van az állásbejelentési kötelezettség, ennek ellenére a regisztrált kiközvetíthető üres állások száma a munkanélküliek érintett létszámához képest 2004 és 2009 közt mindössze 25-40% közt mozgott (2. táblázat)

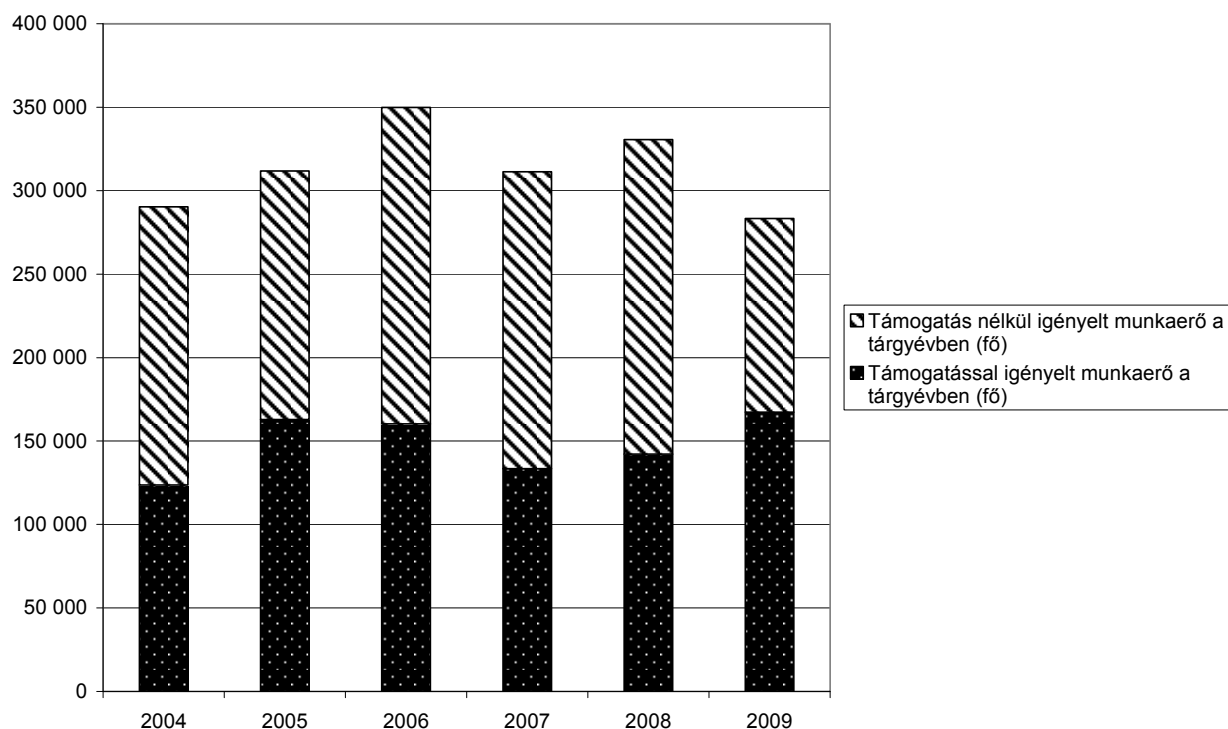
2. táblázat. A kirendeltségektől igényelt munkaerő száma 2004 és 2005 közt (MEV 3.3 mutató), támogatással és támogatás nélküli bontásban\*

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Támogatással igényelt munkaerő a tárgyévben (fő)	123 660	162 800	160 279	133 377	142 169	167 238
Ebből: közcélú támogatással igényelt munkaerő a tárgyidőszakban	-	-	-	-	-	111 830
Támogatás nélkül igényelt munkaerő a tárgyévben (fő)	166 687	148 975	189 628	177 885	188 528	116 140
Összes munkaerőigény a tárgyévben (fő)	290 347	311 775	349 907	311 262	330 697	283 378
A nyilvántartott álláskeresők éves érintett létszáma	856 420	909 256	885 386	893 788	936 621	1 115 956
Az összes munkaerőigény aránya az álláskeresők érintett létszámához képest (%)	33,90%	34,29%	39,52%	34,83%	35,31%	25,39%
Összes foglalkoztatottá válók aránya (%)	34,43%	35,36%	39,27%	35,86%	37,29%	38,16%

A kirendeltségektől igényelt munkaerő aránya a munkanélküliek érintett létszámához képest a vizsgált 6 év alatt a gazdasági pénzügy válság következményeit magán viselő 2009-es évben volt a legalacsonyabb, és a gazdasági szempontból legjobb 2006-os évben a legmagasabb. Az érintett létszámhoz képest realizált alacsony munkaerőigény okát részben az magyarázza, hogy az álláshelyek bejelentésének elmulasztását semmifajta büntetéssel nem szankcionálják. Amikor a munkáltató az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnál bejelenti az álláshelyet, akkor meg kell jelölnie, hogy kér-e rá közvetítést, és hirdethető-e az állás (lásd Eljárási rend a munkaközvetítésről, 2009). Ez természetes, hisz a munkáltatónak jogában áll saját hatáskörében eldöntenie, hogyan kívánja betölteni üres álláshelyét. Amennyiben az előbb említett mindkét kérdésre nemleges a válasza, akkor gyakorlatilag a szituáció azonos azzal, mintha be se jelentette volna az új, vagy felszabaduló munkahelyet. Mindezeket figyelembe véve érdemes lenne egy olyan irányú kutatást végezni, hogy az álláshelyek bejelentési kötelezettségének megszüntetése csökkentené-e a kirendeltségek által kiközvetíthető állások számát. Egy olyan előírás, amit rendszeresen nem teljesítenek, de ezért nem jár büntetés, semmiképp nem növeli az előírásban érdekelt intézmény tekintélyét. Szlovákiában pl. már eltörölték az üres állások bejelentésének kötelezettségét. A szlovák Foglalkoztatási Szolgálat dolgozói igyekeznek intenzíven kapcsolatot tartani körzetük munkáltatóival, és így tudnak munkanélküli ügyfeleiknek állást ajánlani (Kalužna, 2008).

A kirendeltségektől igényelt munkaerő évenkénti változását a 3. ábra segítségével fogjuk megvizsgálni.

3. ábra. A kirendeltségektől támogatással és támogatás nélkül igényelt munkaerő 2004 és 2009 közt.



Mint ahogy a 2. táblázatban már láttuk, mind az összes álláshelyek, mind a támogatás nélkül igényelt álláshelyek száma 2006-ban érte el a maximumot, és ebben az évben a támogatott álláshelyek száma is csak nem egészen 7000-rel maradt el a vizsgált időszak legmagasabb értékétől, a 2009-es 167 238 támogatott álláshelytől. Ez az év volt a legkedvezőbb abból a szempontból is, hogy a munkaerőigény elérte az érintett álláskeresői létszám közel 40 %-át. A munkaerőigény még nem jelenti automatikusan az alkalmazást. Mivel tudjuk, hogy a támogatott munkahelyek legnagyobb része valamilyen közfoglalkoztatási formát jelentett, melyek el nem fogadása – különösen 2009-ben, amikor a támogatott munkahelyek több mint 66 %-a közcélú foglalkoztatás volt (lásd a 2. táblázatot) – komoly szankciókkal, többnyire a járadék, segély vagy a Rendelkezésre Állási Támogatás megvonásával járt. A támogatással igényelt munkák alig-alig kerültek visszautasításra (ez a 2.1 fejezet 5. táblázatából is kiderült). A nem támogatott állásigények esetében azonban már sokkal gyakoribb, hogy vagy a munkavállaló, vagy a munkáltató nem tartja megfelelőnek a felajánlott feltételeket, vagy a jövőben alkalmazott képességeit, sőt, nem egy esetben egyszerűen megszűnik az álláslehetőség. Érdekes összehasonlítani a 2. táblázat támogatás nélkül igényelt munkaerő létszámát a 2.1 fejezet 2. táblázatának támogatás nélkül, a kirendeltségek által sikeresen kiközvetített állásaival. Ezt tartalmazza az alábbi, 3. táblázat „Nem támogatott sikeresen kiközvetített állások száma (db)” sora.

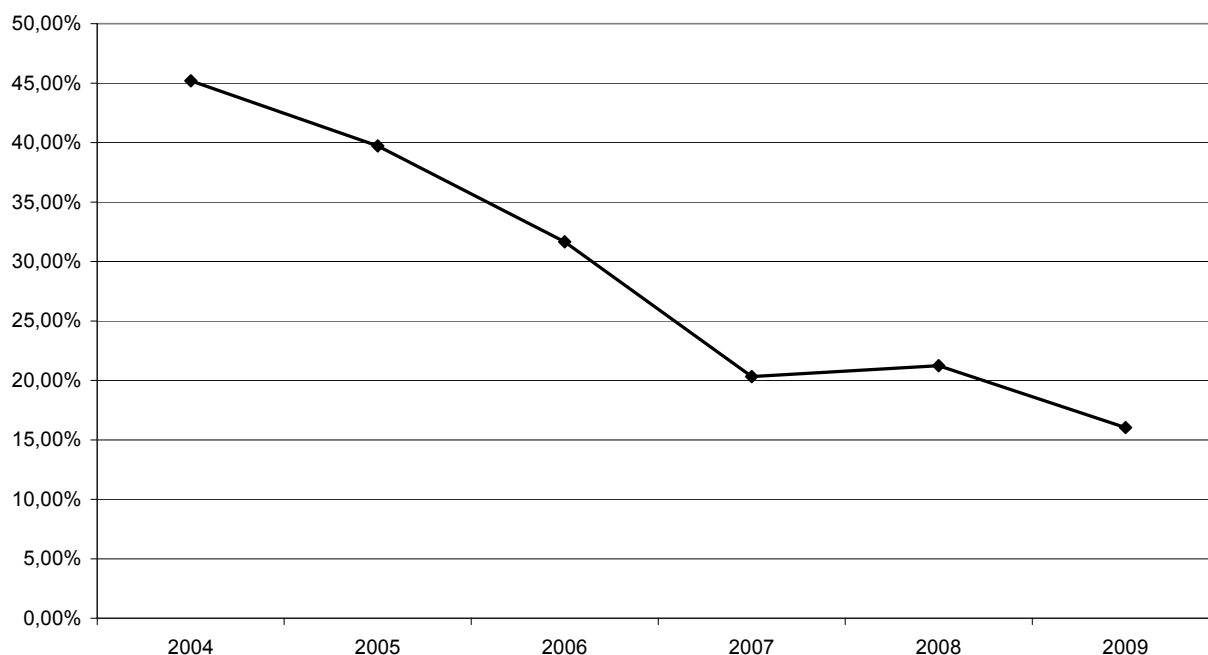
3. táblázat. A kirendeltségektől támogatás nélkül igényelt munkahelyek sikeres közvetítésére vonatkozó adatok 2004 és 2009 közt\*.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Támogatás nélkül igényelt munkaerő a tárgyévben – MEV 3.2 (fő)	166 687	148 975	189 628	177 885	188 528	116 140
Nem támogatott sikeresen kiközvetített állások száma (db)	79 270	73 257	68 916	43 844	48 972	40 784
A sikeresen kiközvetített nem támogatott állások aránya a támogatás nélkül igényelt állásokhoz viszonyítva (%)	47,56%	49,17%	36,34%	24,65%	25,98%	35,12%
Támogatás nélkül foglalkoztatottá válók száma – MEV 1.1.2 (fő)	175 393	184 389	217 606	215 686	230 558	255 356
A támogatás nélkül foglalkoztatottá válókon belül a kirendeltségek közvetítési aránya (%)	45,20%	39,73%	31,67%	20,33%	21,24%	16,00%

\*Forrás: Adattárház alapadatok, MEV mutatók és saját számítás

A 3. táblázat jól mutatja, hogy átlagosan mindössze 36,5 % realizálódott a támogatás nélkül meghirdetett állásokból. A vizsgált időszakban voltak ebből a szempontból jobb, és rosszabb évek. A legalacsonyabb sikerességi százalékot 2007-ben tapasztaljuk, ekkor zajlott a kirendeltségi hálózat területi átszervezése. Figyelemre méltó, hogy 2006-ban, a munkába helyezés szempontjából legsikeresebb évben is csak átlag körüli volt a sikerességi arány. A legjobb a 2005-ös év volt, amikor a sikeresen megkötött szerződések száma elérte a támogatás nélkül igényelt munkaerő közel 50 %-át. A támogatás nélküli állásigények megghiúsulásának okára a szakemberekkel folytatott beszélgetések alapján csak sejtéseket tudok megfogalmazni: olyan alacsony bérezésű munkaerőt kerestek, hogy nem kaptak embert; olyan rosszak voltak a munkakörülmények, hogy senki nem vállalta; még mielőtt realizálódott volna a munkaszerződés, a munkáltató meggondolta magát; időközben átszervezték a munkaerőigényt bejelentő vállalkozást, és már nem volt szükség új alkalmazottra. Érdeemes lenne azonban a megghiúsulások okait külön kutatásban vizsgálni. Az adatok mindenesetre azt jelzik, hogy a támogatás nélkül elhelyezkedők fokozatosan kisebb aránya vált foglalkoztatottá a kirendeltségi közvetítések eredményeképp (4. ábra).

4. ábra. A támogatás nélkül foglalkoztatottá válók esetszámok közt a kirendeltségi közvetítések részesedése 2004 és 2009 közt\*.



\*Forrás: Adattárház, saját számítások.

A csökkenő tendencia a vizsgált időszakban kizárólag 2008-ban tört meg, amikor nem egész 1 %-ponttal növekedett az elsődleges munkaerő-piacon a kirendeltségi közvetítéssel foglalkoztatottakká válók részaránya. 2009-ben azonban ismét visszaesett a részarány értéke, és mindössze 16 %-ot ért el. Többször hangsúlyoztuk, hogy a kirendeltségek humán szolgáltatásaik révén is lehetnek olyan eredményesek, hogy felvértezik a munkanélkülieket az elhelyezkedéshez szükséges képességekkel, és a munkanélküli önállóan is boldogul az elsődleges munkaerőpiacon. A 4. ábra csökkenő tendenciája tehát nem feltétlen utal a kirendeltségi munka hatékonyságának csökkenésére. Érdemes azonban megvizsgálni, hogy az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnak milyen lehetőségei vannak több nem támogatott álláshely biztosítására, és mindez mennyiben befolyásolná a foglalkoztatási szolgálat működésének hatékonyságát.

Az, hogy az elsődleges munkaerő-piacon a kirendeltségek segítségével elhelyezkedők részaránya mennyire méri a kirendeltségi munka hatékonyságát, lehet vitatható kérdés. Az azonban, hogy a kirendeltségek birtokába jutott álláshelyekkel milyen hamar kezdenek el „foglalkozni”, és ennek eredményeként milyen gyorsan kezdik el a közvetítési folyamatot, hacsak idő közben a kérdéses állás nem szűnik meg, már egyértelműen jelzi a kirendeltségi munka hatékonyságát. A 4. MEV indikátorcsalád a fentiekhez kapcsolódóan azt méri, hogy a bejelentett munkaerőigények élettartama a bejelentéstől a betöltésig, ill. megszűnésig, napokban kifejezve milyen hosszú volt. A kirendeltségeknek 2008-tól erre a mutatóra nem kell vállalást tenniük, de ténymutatóként megmaradt a MEV statisztika részének. A 4. indikátor helyes értelmezéséhez tudnunk kell, hogy a tárgyhozban megszűntnek tekintenek egy

munkaerőigényt, ha a tárgyhavi összes érvényesben még benne volt, de nem szerepelt a záró állományban. (lásd Segédlet az ÁFSZ teljesítményértékelésének mérésére ..., 2010. január). Egy álláshely élettartama pedig a bejelentéstől a megszűnésig eltelt idő. A megszűnés oka nem feltétlen az, hogy az állást betöltötték, a munkáltató elhatározásából, vagy kényszerhelyzet miatt, illetve egyéb okokból is visszavonhatnak egy álláshelyet. A 4. táblázat a 4. indikátor alakulását mutatja a vizsgált időszakban.

4. táblázat. A különböző típusú álláshelyek átlagos élettartama 2004 és 2009 közt\*.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Támogatott álláshelyek átlagos élettartama a tárgyévből – MEV 4.1 (nap)	30,6	29,2	28,3	25,8	22,6	30,3
Nem támogatott álláshelyek átlagos élettartama a tárgyévből MEV 4.2 (nap)	47,6	43,5	39,4	36,3	33,8	31,2
Összes álláshelyek átlagos élettartama a tárgyévből – MEV 4.3(nap)	40,5	36,0	34,1	31,9	29,1	30,6

\*Forrás: Adattárház

A támogatott álláshelyek élettartama valamennyi évben rövidebb volt, mint a nem támogatottaké, feltételezhetően azért - mint ahogy már korábban is szó volt róla -, mert ezekkel kapcsolatosan a munkanélküli ügyfélnek sokkal nagyobb az elfogadási kötelezettsége, mint a nem támogatott álláshelyek esetében. Emellett a támogatott álláshelyek döntő részénél – a közfoglalkoztatás különböző formáinál – a közösség számára fontos feladatok elvégzése mellett arra is hangsúlyt helyeznek, hogy állástalanok részére munkalehetőséget teremtsenek. A közfoglalkoztatási formáknál ezért nagyon kicsi az esélye annak, hogy egy álláskiírást visszavonjanak. Az elsődleges munkaerőpiac nem támogatott álláshelyeinél azonban a megfelelő jövőbeli alkalmazott kiválasztása akár több jelölt meghallgatását is szükségessé teszi, ami időigényes, továbbá ezeknél a munkahelyeknél sokkal nagyobb valószínűséggel fordulhat elő a kiírás visszavonása is. A 4. táblázat jól mutatja, hogy az eltelt idő alatt folyamatosan csökkent valamennyi álláshely élettartama, beleértve a nem támogatottakét is. Ez mindenképpen a kirendeltségi állásközvetítés gyorsasági, azaz hatékonysági javulására is utal, emellett valószínűleg az állások szűkösebbé válásának, az ügyfelek kisebb válogatási kedvének is betudható.

A kirendeltségek tevékenységének hatékonyságát – mint ahogy az eddigiekben láttuk – nagyon nehéz megítélni. A MEV mutatók közt azonban van néhány olyan indikátorcsoport, amely legalább részint segít a hatékonysági következtetések levonásában. Ezek közül a 7. indikátorcsoport kifejezetten a humán szolgáltatásokkal foglalkozik (lásd a tanulmány humán szolgáltatásokról szóló 3. fejezetét), a 8. indikátorcsoport viszont részint a munkaközvetítésekkel, részint pedig az aktív munkaerő-piaci szolgáltatásokkal kapcsolatos erőfeszítéseket jelzi. Ez utóbbiba alapvetően a képzéseket, és a közfoglalkoztatási formákba történő bevonást, illetve az elsődleges munkaerő-piacon történő munkába állás támogatását értik. (A MEV 8-as indikátorcsoport egyes mutatóinak tartalma némileg eltér az EU MEV 8. indikátorainak tartalmától, ezért egy esetleges nemzetközi összehasonlításban nem a most tárgyalt, hanem a nemzetközi összehasonlításoknak megfelelő idősorokat kell használni.) A 8.



indikátort az újrakezdés EU-s indikátorának is nevezik. A 6 hónappal korábban bekerült 25 év alattiakra, és a 12 hónappal korábban bekerült 25 év felettiekre vonatkozóan az aktív eszköz támogatásban vagy sikeres munkába helyezésben részesültek számát és arányát méri. Bár ez az indikátorcsalád összevontan figyeli a tanulmányban vizsgált bizonyos tevékenységeket, és ehhez még a képzést is hozzáveszi, érdemes egy pillantást vetnünk alakulására (5. táblázat).

*5. táblázat. A 6 hónappal korábban bekerült 25 év alattiakra, és a 12 hónappal korábban bekerült 25 év felettiekre vonatkozóan az aktív eszköz támogatásban vagy sikeres munkába helyezésben részesültek aránya\*.*

	2005	2006	2007	2008	2009
A 25 év alatti kikerültekből** támogatásban, vagy sikeres közvetítésben részesült - MEV 8.11 (%)	45,37%	49,58%	48,50%	50,74%	52,19%
A 25 év alatti bennmaradottakból támogatásban, vagy sikeres közvetítésben részesült -MEV 8.13 (%)	5,14%	5,89%	5,25%	5,21%	5,41%
A 25 év fölötti kikerültekből** támogatásban, vagy sikeres közvetítésben részesült - MEV 8.31 (%)	51,76%	54,96%	60,46%	63,29%	64,05%
25 év fölötti bennmaradottakból támogatásban, vagy sikeres közvetítésben részesült - MEV 8.33 (%)	33,36%	36,58%	35,07%	34,13%	35,07%

\*Forrás: Adattárház.

\*\*A kikerülés a munkába való kikerülést jelenti

2004-ben még nem mindegyik olyan kategóriát rögzítették, ami szükséges lett volna a különböző 8. indikátorok számszerűsítéséhez, ezért csak 2005-től léteznek a 8. indikátor értékei. A mutatócsalád gyakorlatilag azt méri, hogy kivel foglalkoztak (kivéve a humán szolgáltatások nyújtását), és kivel nem a kirendeltségek. Teszi ezt a 25 éven alattiak esetében a munkanélküliségbe 6 hónappal, a 25 éven felettiekre a 12 hónappal korábban bekerültekre vonatkozóan. Az 5. táblázat jól mutatja, hogy az életkor szerint mindkét kategóriában a munkanélküliségből kikerültekkel relatíve sokkal több esetben foglalkoztak a kirendeltségek szakemberei. Ez arra utal, hogy a kirendeltségi munka meghozta eredményét, bár azt nem tudhatjuk, mi történt volna, ha a kirendeltségek semmifajta támogatást nem adtak volna a szóban forgó munkanélkülieknek. Nem tudjuk megítélni az ún. lefölözési hatást, vagyis azt, hogy kivel foglalkoztak úgy, hogy az illető segítség nélkül is el tudott volna helyezkedni. Az 5. táblázat harmadik kategóriája nem mutat se szignifikáns növekedési, se csökkenési tendenciát. A táblázat harmadik idősora, a 25 év fölötti regisztráltak közül azok, akik végül munkába álltak, munkanélküliségük idején az 5 év során relatíve egyre több támogatásban, vagy sikeres közvetítésben részesültek. Mindez a kirendeltségek növekvő erőfeszítéseit jelzi.

A 8 indikátorcsoporthoz hozzávéve a humán szolgáltatásokra vonatkozó mérési értékeket is, az újrakezdés kombinált, 9. EU-s indikátorait kapjuk. A 6 hónappal korábban bekerült 25 év alattiakra, és a 12 hónappal korábban bekerült 25 év felettiekre azok számát és arányát, akik humán szolgáltatásban, aktív eszköz támogatásban, vagy sikeres munkába helyezésben részesültek. Erre jelenleg már nem kell vállalást tenniük a kirendeltségeknek, de az indikátor értékeit tényszerűen mérik. Vizsgáljunk meg a 9. indikátorcsaládhoz tartozóan egy nagyon tanulságos táblázatot: a 6. táblázat a kérdéses korosztályok azon részarányát mutatja, akik a 6,

illetve 12 hónap alatt nem léptek ki a regisztrációból, és semmifajta érdemi támogatást se kaptak.

*6. táblázat. A 6 hónappal korábban bekerült 25 év alattiakra, és a 12 hónappal korábban bekerült 25 év felettiekre azok aránya, akik se humán szolgáltatásban, se aktív eszköz támogatásban, se sikeres munkába helyezésben nem részesültek.*

	2005	2006	2007	2008	2009
A 25 év alatti bennmaradtak közül semmilyen érdemi támogatást nem kaptak aránya a teljes beáramláshoz – MEV 9.16 (%)	24,61%	18,95%	22,19%	17,34%	28,57%
A 25 év fölötti bennmaradtakból semmilyen érdemi támogatást nem kaptak aránya a teljes beáramláshoz – MEV 9.36 (%)	18,50%	13,71%	14,17%	11,95%	16,68%

A 6. táblázat szerint minden évben 10 % feletti (esetenként még 20 % feletti is) a hat hónappal korábban regisztrált 25 év alatti, és a 12 hónappal korábban regisztrált 25 év feletti azon munkanélküliek aránya, akik semmifajta szolgáltatást – se humán szolgáltatást, se munkaerőpiaci képzést, se közvetítési kísérletet (nem kell feltétlen, hogy az sikeres legyen) nem kaptak. A 25 év felettiak kisebb arányszámai részben a regisztrálás kezdete óta eltelt hosszabb idővel magyarázhatók. Ha a figyelt szolgáltatások mindenki számára az eltelt idővel egyenes arányban lennének elérhetőek, akkor az idősebb korosztály minden esetben fele akkora százaléktérral rendelkezne. Mivel ennél nagyobbak a 6. táblázat második idősorának értékei, ezért úgy tűnik, hogy a kirendeltségeknek valóban sikerült több energiát fordítaniuk a munkaerőpiaci szempontból kritikus, legfiatalabb korosztály problémáinak megoldására. Minél inkább közelebb van a 6. táblázat valamelyik kategóriájának az értéke a zérushoz, annál több erőfeszítést tettek a kirendeltségek dolgozói, hogy ügyfeleiknek segítséget nyújtsanak, még akkor is, ha ezeknek az ügyfeleknek az adott idő alatt nem sikerült elhelyezkedniük. Ezen a téren még van ugyan mit tenniük a kirendeltségeknek, de mivel az ellátatlanok aránya csak egy esetben múlta felül az ügyfelek negyedét (az is csak a sok beáramlott munkanélküli miatt ugyancsak nehéz 2009-es évben fordult elő, és kizárólag a hat hónapig figyelt 25 év alattiaknál), a 9. MEV indikátor alapján is megállapíthatjuk a kirendeltségekről, hogy nagyon sok erőfeszítést tettek ügyfeleik érdekében.

### **Főbb összefüggések**

Áttekintve a 2.1 és 2.2 fejezetek kirendeltségi állásközvetítésre vonatkozó tevékenységét láttuk, hogy a vizsgált időszakban folyamatosan csökkent a kirendeltségek által kiközvetíthető álláshelyek száma. Az összes álláshely mellett ez arányaiban sokkal érzékelhetőbb volt az elsődleges munkaerőpiac állásaira vonatkozóan. A támogatott álláshelyeket illetően ugyan nem volt ekkora visszaesés, de ezek döntő része valamilyen közfoglalkoztatási forma, 2009-ben elsősorban közcélú munka volt. A közcélú munka menedzselésének adminisztratív terheiből ugyan részesültek a kirendeltségek, de hivatalosan nem volt beleszólási lehetőségük abba, hogy kik legyenek a foglalkoztatásba bevont regisztráltak, vagy milyen munkára vegyenek igénybe közcélú foglalkoztatottakat.

A támogatottan kiközvetített munkahelyek aránya az összes kiközvetített munkahelyhez viszonyítva a rosszabb munkaerő-piaci helyzetben levő megyékben és településeken magasabb volt, és alig akadt olyan megye, ahol ez a mutató 50 % alatti értéket vett fel. A nem támogatott munkahelyeken elhelyezkedett bejelentett álláskeresők közt fokozatosan csökkent azok aránya, akik a kirendeltségek segítségével találtak meg új munkahelyüket: a 2004-es 45 % feletti értékről 2009-re ez az arány 16 %-ra esett vissza. A kirendeltségeken nyilvántartott összes munkaerőigény az álláskeresők érintett létszámának egyre kisebb arányát jelentette, 2009-ben mindössze 25,4%-át. És még ezek közül az állások közül is az elsődleges munkaerő-piaciakat mind nehezebben tudták kiközvetíteni. A kirendeltségekhez bejelentett támogatás nélküli munkahelyeknek fokozatosan kisebb része került betöltésre, bár a válság hatására ez az arány ismét megnőtt, de 2009-ben se múlta lényegesen felül a 35%-ot. A hat év alatt pedig átlagosan mindössze a nem támogatott álláshelyek 36,5 %-a realizálódott. A támogatott álláshelyeken – a regisztrált álláskeresők kötelezettségeinek megfelelően – a közvetítések sikeressége jóval meghaladta a 80%-ot. Mindeközben azért a munkanélküliségből a foglalkoztatásba átlépők nagyobb aránya helyezkedett el az elsődleges munkaerő-piacon, de többségük nem a kirendeltségek közbenjárásával, hanem magán munkaerő-közvetítők, ismerősök segítségével, vagy egyszerűen a munkáltatók felé tett aktív kezdeményező lépéseik eredményeképp.

A nem támogatott álláshelyeket illetően, a tapasztaltak alapján, minél nagyobb valakinek az iskolai végzettsége, annál kevésbé fogadja el a kirendeltség által neki felajánlott nem támogatott álláshelyet. Azoknak, akik még a 8 általános iskolai osztályt se fejezték be, ugyan relatíve kevesebb elsődleges munkaerő-piaci állást ajánlottak fel, de ők a többieket messze felülmúló részarányban fogadták el ezeket a munkalehetőségeket.

A nők foglalkoztatottá válási aránya tendenciájában követte a regisztrált munkanélküliek teljes állományára vonatkozó arányokat, de mind a hat évben kb. 2-3 %-ponttal az összesített mutató értéke alatt maradt. A 25 évnél fiatalabbak pedig 2004-es hátrányukat nemhogy csökkentették, hanem még tovább növelték 2009-ig. Mindkét veszélyeztetett kategória alacsonyabb foglalkoztatottá válásában nagy szerepe volt annak, hogy a kirendeltségek arányaiban kevesebb támogatott állást kínáltak fel nekik, mint a munkanélküliek átlagának. Igaz, hogy ez a statisztika nem mérte a nem a kirendeltségeken keresztül nyújtott állástámogatási formákat.

A kirendeltségek munkájának eredményességét nem kizárólag a rajtuk keresztül elhelyezkedett munkanélküliek aránya méri. Egyéb szolgáltatásaikkal nagyban hozzá tudnak járulni a regisztrált álláskeresők foglalkoztatottá válásához. A MEV mutatók tényértékei segítséget nyújtanak a kirendeltségi munka hatékonyságának megítélésében. A MEV mutatók közül az állásközvetítést is figyelembe vevő indikátorok tényértékei 2004 és 2009 közt a kirendeltségek nagyon aktív, és áldozatos tevékenységére utalnak. Az álláscímeket – még az elsődleges munkaerő-piaciakat is – minden évben alig több mint egy hónap alatt megpróbálták kiközvetíteni, vagy a kérdéses állás ennyi idő alatt megszűnt. Igyekeztek minden munkanélkülinek az elhelyezkedést segítő szolgáltatásokat nyújtani, és különösen odafigyeltek a legvesélyeztetettebb 25 év alatti korosztályra.

### **3. A munkaerő-piaci szolgáltatások**

#### **3.1 Munkaerő-piaci szolgáltatások a statisztikai adatok tükrében**

Ahhoz, hogy elemezni tudjuk a foglalkoztatási szolgálat humán szolgáltatásait, ismernünk kell, hogyan is végzik ezeket a feladatokat. A foglalkoztatási szolgálat keretei közt mind a munkaközvetítés, mind a humán szolgáltatás a munkaügyi kirendeltségeken zajlik. A humán szolgáltatások egyrészt az adott kirendeltség szakembereinek segítségével történnek, másrészt úgy, hogy a megyei hatáskörben a kirendeltséghez tartozó szolgáltató központok szakemberei más kirendeltségek ügyfelei részére is nyújtanak szolgáltatásokat. Emellett lehetőség van a szolgáltatások kiszervezésére, a szolgáltatás nyújtásának megvásárolására. A humán szolgáltatások többféle megvalósítási módja következtében a szolgáltatások elemzése sokkal bonyolultabb feladat, mint a kirendeltségek munkaközvetítésének vizsgálata. Ráadásul a szolgáltatásokra vonatkozó adatgyűjtés se olyan átfogó, ez alapján nem lehet olyan sokoldalúan feltárni a szolgáltatások tulajdonságait, mint tettük azt a munkaközvetítés esetében. Tárgyalásunk menete ennek megfelelően a következő lesz: először megvizsgáljuk, hogy a szolgáltatások IR-ben rögzített adatai, továbbá a szolgáltatások hatékonyságára vonatkozó 7. MEV indikátor értékei hogyan alakultak 2004 és 2009 közt. Ezek után külön is foglalkozunk a kirendeltségek és szolgáltató központok saját erőből nyújtott szolgáltatásaival, végül a kiszervezés kérdéseit vizsgáljuk meg.

A szolgáltatásokra vonatkozó adatgyűjtés 2004 és 2009 közt mind a figyelt kategóriák tartalmát, mind az adatgyűjtés módját és technikáját illetően szinte folyamatosan változott. Ötféle helyen, ötféle kódrendszerrel és módszerrel rögzítették a szolgáltatásokat: Eseménynapló, Együtműködési terv, Álláskeresési Megállapodás (ebből is volt háromféle), Életútnapló, Álláskeresési Terv. Az idősorokat kizárólag azért tudtam elemezni, mert a Rendszerfejlesztési és Rendszerintegrációs Főosztály Adattárház Csoportjának munkatársai a különböző módszertannal rögzített értékeket a kérésre egységesítették, és konzisztens módon, a jelenleg használatos szolgáltatási formákra átkonvertálva bocsátották a rendelkezésemre. Az egységesítés ellenére felhívták a figyelmemet, hogy a 2004-es és 2005-ös értékeket némi fenntartással kell kezelni. A jelenleg használatos szolgáltatási formákat az 1. táblázat tartalmazza.

1. táblázat. A kirendeltségek által a magánszemély ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások formái, és a szolgáltatások ajánlott időtartama\*

Szolgáltatás (vagy szolgáltatási hely)	Szolgáltatás ajánlott időtartama
Munkaerő-piaci információ nyújtása	Ajánlott ideje nincs egyértelműen definiálva, függ az információnyújtás formájától. Lehet egy ügyintézővel folytatott pár perces beszélgetés, de lehet pl. egy állásbörze, mely valamely közösség részére szervezett tájékoztató rendezvény. Információnyújtás a rendhagyó osztályfőnöki óra is, ahol a végzős diákokat tájékoztatják a munkaerő-piaci lehetőségekről, stb.
Egyéni (alap) tanácsadási formák: Munkatanácsadás Pályatanácsadás Pályaválasztási tanácsadás Pályamódosítási tanácsadás Álláskeresési tanácsadás	60 perc/alkalom
Rehabilitációs tanácsadás	60 perc/alkalom
Pszichológiai tanácsadás	60 perc/alkalom
Mentorálás	Folyamatos, a munkanélküliség teljes vagy részleges időtartama alatt.
Pályaorientációs csoportos foglalkozás	3 nap
Álláskeresési technikák oktatása, kiscsoportban	3 nap
Álláskereső klub, kiscsoportban	15 nap
Speciális szolgáltatási helyeken nyújtott fentieknek megfelelő szolgáltatások, és speciális szolgáltatások. A szolgáltatás helyei, ill. intézményrendszere: Rehabilitációs Információs Centrum (RIC) Foglalkoztatási információs Tanácsadó (FIT) EUROFIT EURES Foglalkoztatási Információs Pontok Osztályfőnöki órák	Sok esetben öninformációs helyek, ahol csak egy „felügyelő” szakemberre van szükség, aki az ügyfél kérése esetén nyújt segítséget. A FIT és RIC általában a megyei kirendeltségek szolgáltató központjában találhatóak, ahol az előző sorokban feltüntetett szolgáltatásokat nyújtják (nem kizárólagos jelleggel).

\*Forrás: Eljárásrend a munkaerő-piaci szolgáltatásokról (2009)

Az 1. táblázat szolgáltatási formáit a következő kategóriákban kódolják: Foglalkozási és munkaerő-piaci információ nyújtása; Mentori szolgáltatás; Álláskeresési tanácsadás; Munkatanácsadás; Pályatanácsadás; Rehabilitációs tanácsadás; Pszichológiai tanácsadás. Az, hogy az 1. táblázat egyes szolgáltatási formái melyik kódolási kategóriába tartoznak, az értelemszerűen adódik a szolgáltatás elnevezéséből és tartalmából. Pl. pályatanácsadásként kódolják magát a pályatanácsadást, a pályaválasztási tanácsadást és a pályamódosítási tanácsadást, valamint a pályaorientációs csoportos foglalkozást. Az EUROFIT-ben és az

EURES-ben, valamint a FIT-ben és RIC-ben is a tanácsadás jellege alapján kategorizálnak, ezek a szolgáltatás nyújtásának a helyeit, és nem magát a szolgáltatást jelentik. Az öninformációs szolgáltatást, az állásbörzén való részvételt, és mindazokat a szolgáltatásokat, ahol az ügyfél adatait semmilyen nyilvántartásba nem kell rögzíteni (lásd a jelen tanulmány 1. fejezetét), nem kódolják. A 2. táblázat a felsorolt kódkategóriák szerint nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások éves számát tartalmazza.

2. táblázat. A különböző szolgáltatások évenkénti (előző év dec. 13. és adott év dec. 12. közti) esetszámai, 2004 és 2009 közt\*

Az adat forrása	Utólagosan bemigrált Clipper életútnapló**		Clipper Életútnapló			IR komplex elemzés
	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Foglalkozási és munkaerő-piaci információ nyújtása	395 760	682 499	701 187	368 409	407 476	251 416
Mentori szolgáltatás	-	-	-	-	-	10 349
Álláskeresési tanácsadás	11 014	105 325	230 198	212 975	324 475	221 664
Munkatanácsadás	41 692	57 401	70 095	84 261	137 323	136 310
Pályatanácsadás	4 028	7 985	13 204	13 272	23 420	18 627
Rehabilitációs tanácsadás	5 440	6 780	6 972	6 030	7 860	6 437
Pszichológiai tanácsadás	2 541	3 575	3 119	2 619	5 842	2 705
Összesen	460 475	863 565	1 024 775	687 566	906 396	647 508

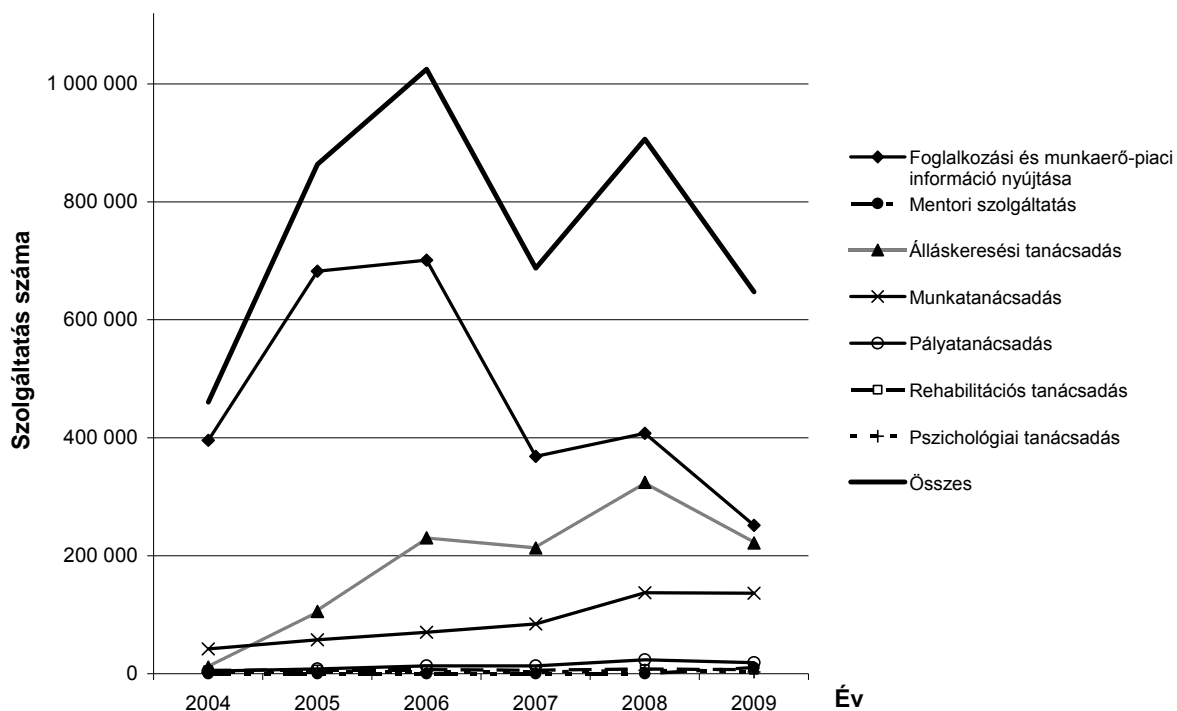
\*Forrás: bemigrált Clipper életútnapló, Clipper életútnapló, és az Adattárház (az IR adatokra)

\*\*Az Adattárház Csoport munkatársa által a 2010-es IR migrált adatbázison újrafuttatott, életútnaplóból származó 2004-es és 2005-ös zárási értékei.

Minden szolgáltatási típusban 2004 és 2006 közt növekedtek az esetszámok, 2007-ben, a kirendeltségek átszervezésének évében viszont a pálya- és munkatanácsadást kivéve valamennyi szolgáltatásból kevesebbet nyújtottak. 2008-ban ugyan újból emelkedett az összesített szolgáltatási szám, de 2009-ben ismét drasztikus visszaesés következett. Arányait tekintve legjobban a nagyon drága pszichológiai tanácsadások száma csökkent, mely egyértelműen csak speciálisan képzett szakember közreműködésével valósítható meg. A többi tanácsadási forma is szakember részvételét igényli, de bizonyos esetekben lehetőség van speciális tanfolyamon és mellette gyakorlati tapasztalatszerzéssel is tanácsadóvá válni. (Az 1. szintű tanácsadó háromhetes Álláskereső Klubvezető képzésen, a 2. szintű tanácsadó tanfolyami képzésen és 2-3 éves gyakorlat alapján is szakképzettnek tekinthető. Lásd A munkaerő-piaci szolgáltatások történeti áttekintése..., 2010 május munkaanyagot.) A 2009-es adatok egyetlen esetben mutatnak szolgáltatásbővülést: mentorok, legalábbis külön kategóriaként csak 2009-ben jelentek meg a táblázatban. Az egyes foglalkoztatási tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 6/2008. (IV. 23.) SZMM rendelet ugyanis 2008. április 26-i hatállyal vezette be a mentori szolgáltatás intézményét (lásd részletesebben

Molnárné dr. Nagy Ágnes és szerzőtársai, 2009). A különböző szolgáltatások időbeli alakulását a legjobban a szolgáltatások számának grafikus ábrázolásával tudjuk nyomon követni (1. ábra).

1. ábra. A hét szolgáltatási kategória évenkénti esetszámainak alakulása 2004 és 2009 közt



A humán szolgáltatások számának 2009-es csökkenése összességében jól jelzi, hogy a gazdasági és pénzügyi válság miatt bekövetkezett ügyfélforgalom növekedése, és a felhasználható források egyidejű szűkülése megfosztotta a munkaügyi kirendeltségeket a korábban se bőséges humán szolgáltatási lehetőségeik egy jelentős részétől. Az sem véletlen, hogy a humán szolgáltatásszám 2007-es visszaesése éppen a korábban megyei struktúrában működő munkaügyi kirendeltségek átszervezésének idején következett be. Ez az átszervezés a kirendeltségi összlétszám leépítésével járt együtt, amit a legtöbb helyen úgy oldottak meg, hogy az elbocsátott ügyintézők munkáját a korábbi tanácsadók vették át. Ezáltal tanácsadói tevékenységüket a továbbiakban vagy egyáltalán nem, vagy csak osztott munkakörben végezték. Közben ugyan növekedett a szolgáltatások kiszervezésének lehetősége is, de az adatok alapján úgy tűnik, ez nem tudta ellensúlyozni a hálózatból kiesett saját szakemberek tevékenységét.

A MEV mutatók bevezetése egy érdekes, és nem szándékosan létrehozott példát is mutat az előírások ösztönző, illetve jelen esetben ellenőztönző hatásáról. A hét szolgáltatási forma közül az egyik, a foglalkozási és munkaerő-piaci információ nyújtása, egyetlen MEV indikátorban se szerepel. A MEV rendszer 2005-ös kísérleti, majd 2006-os élesben történő bevezetése után a kirendeltségek fokozatosan álltak át a MEV-ben elvárt stratégiára, aminek eredményeképp egyre jobban „elfeledtek” a foglalkozási és munkaerő-piaci információ nyújtásáról, vagy legalábbis ezen szolgáltatás rögzítéséről. A 2007-es, minden szolgáltatásra

érvényes visszaesés után 2008-ban a munkaerő-piaci információnyújtás növekedett relatíve a legkevésbé, 2009-ben pedig jóval a 2008-as szint alá süllyedt. Annak ellenére így alakult, hogy a munkaerő-piaci információnyújtáshoz szükséges idő szempontjából ez a szolgáltatási forma a legrugalmasabb, hisz erre vonatkozóan semmilyen külön előírás nincs (lásd az 1. táblázatot), akár néhány perc alatt is elvégezhető. Az is feltételezhető, hogy a kirendeltségi szakemberek továbbra is felvilágosították ügyfeleiket térségük munkaerő-piaci lehetőségeiről, az elhelyezkedéshez kapcsolódó főbb tudnivalókról. Valószínű azonban, hogy ezt a tevékenységet egyre inkább nem a munkaerő-piaci információnyújtás kategóriájában, hanem valami másban, pl. valamelyik tanácsadási formában könyvelték el.

Mint ahogy a szolgáltatások kategorizálásánál is szó volt róla, a jelenleg használatos szolgáltatásfajták megkülönböztetése, illetve az egyáltalán létező szolgáltatásformák definíciója az idők folyamán sokat változott. Fontos elkülönítő szempont azonban az, hogy az ügyfél egyszerűen csak információkat kap, vagy pedig tanácsadásban részesül. A sima információ nyújtása az ügyfél adatainak rögzítésekor bele kell hogy férjen az ügyintézési időbe, ill. az egyre több helyen működő öninformációs pontok is ezt a célt szolgálják. A kirendeltségi ügyintézővel való első, illetve a kötelező újrjelentkezések során létrejött további találkozások ezért kulcsfontosságúak a humán szolgáltatások szempontjából. A kirendeltség ügyfelekkel foglalkozó munkatársa az a személy, akinek először és visszavisszatérően kialakul egy képe az ügyfélről. Amennyiben ez a munkatárs ismeri a humán szolgáltatások lehetőségeit, akkor hatékonyan el tudja irányítani ügyfelét a megfelelő humán szolgáltatásra. Ehhez azonban mindenképpen szükség lenne arra, hogy jusson elegendő ideje az ügyfélre, és folyamatosan részt vehessen olyan belső képzéseken, ahol a legfrissebb lehetőségekről tájékoztatják. (Erről még szó lesz a 3. 2. alfejezetben.)

A magánszemély ügyfeleknek nyújtott humán szolgáltatásokba kizárólag az 1. táblázatban felsorolt kategóriák tartoznak. Amennyiben azonban tágabb, vagy hétköznapi értelemben tekintjük a humán szolgáltatásokat, akkor a foglalkoztatási hálózaton belül is létezik jó néhány más módja a humán szolgáltatásoknak. A különböző ajánlott vagy elfogadott képzések, a Lépj Előre Egyet program (A Lépj Előre Egyet programok szervezéséről és működési mechanizmusáról hasznos olvasmány: „V2” Excelsior Bt., 2009), és más centralizált vagy decentralizált keretek közt megvalósuló programok képzési eleme is ebbe a körbe tartozik. Az ajánlott vagy elfogadott képzések ugyan a kirendeltségek szervezésével, koordinálásával valósulnak meg, a „Lépj Előre Egyet”, és a hasonló jellegű programokat azonban a kirendeltségek hatáskörén kívül menedzselik. Leterheltség szempontjából ez egy cseppet sem gond, hisz a kirendeltségi dolgozók így is gyakran túlóráznak. Az ügyfelek számára nyújtott komplex segítségnyújtás azonban kárát látja annak, hogy a velük dolgozó kirendeltségi szakemberek nem teljes körűen tájékozottak a lehetőségeket illetően. Hasznos lenne, ha az ilyen és hasonló képzési lehetőségekről, újabb elvárásokról, akciókról és jogszabályokról a kirendeltségi dolgozók rendszeres tájékoztatást kapnának.

Az alábbiakban a kirendeltségi erőfeszítések Adattárházbeli értékekkel is nyomon követhető speciális területével foglalkozunk, a munkanélküliséggel az átlagosnál jobban sújtott települések szolgáltatási összetevőit vizsgáljuk, összehasonlítva az előnyösebb települések szolgáltatási struktúrájával. Mit ahogy már az állásközvetítésről szóló fejezetben is szerepelt,



a 240/2006. kormányrendelet alapján az országos átlagot legalább 1,75-szörösen meghaladó munkanélküliséggel sújtott településeket tekintik hátrányos helyzetűnek. A 3. táblázat a hátrányos és nem hátrányos települések ügyfeleinek számát, és a közülük szolgáltatást kapó ügyfelek arányát mutatja.

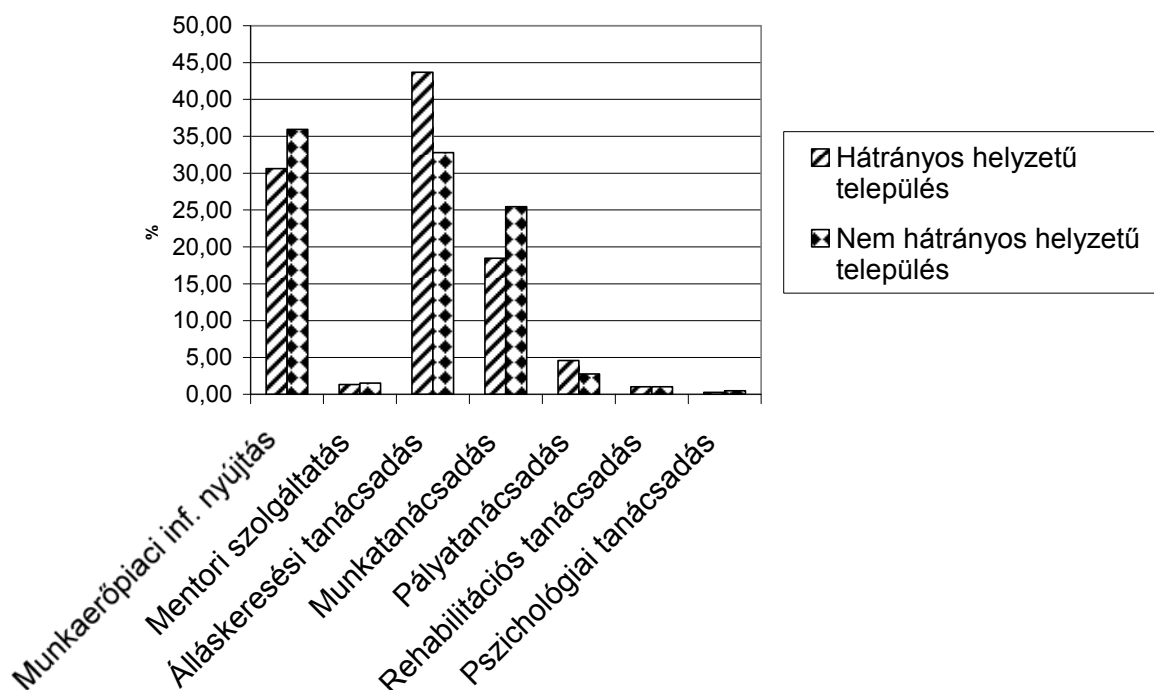
3. táblázat. A humán szolgáltatásfajták megoszlása 2009-ben, a hátrányos és nem hátrányos településeken\*

	A szolgáltatás részesedése az adott típus települések összességében (%)							
	Munkaerő- piaci infor- máció nyúj- tása	Mentori szolgál- tatás	Álláske- resési tanács- adás	Munka- tanács- adás	Pálya- tanács- adás	Rehabili- tációs ta- nácsadás	Pszicho- lógiai tanács- adás	Szolgáltatás- ban részesült ügyfelek (%)
Hátrányos helyzetű település	30,64 %	1,33 %	43,68 %	18,47	4,58	1,03	0,27	37,82 %
Nem hátrá- nyos helyze- tű település	35,96 %	1,53 %	32,79 %	25,45	2,77	1,02	0,49	44,26 %
Összesen	34,60 %	1,48 %	35,57 %	23,66	3,23	1,02	0,43	42,61 %

\*Forrás: Adattárház. A táblázat az érintett álláskereső létszámra vonatkozik

A 3. táblázat jól mutatja, hogy a hátrányos helyzetű településeken, a sok munkanélküli által generált nagy ügyfélforgalom miatt a kirendeltségeken kevesebb energia jutott az ügyfeleknek nyújtott humán szolgáltatásokra, mint a nem hátrányos helyzetű településeken. A különbség majdnem 6,5%-pontnyi. A szolgáltatástípusok között az álláskeresési tanácsadás részesedése a hátrányos helyzetű településeken majdnem 11%-ponttal több volt, amely jelzi, hogy a kirendeltségek dolgozói a legdirektebb módon az elsődleges segítség megadására koncentráltak. Emellett a legdrágább, és viszonylag kis arányban megvalósuló szolgáltatások – a pszichológiai tanácsadás és a mentori szolgáltatás – részesedése is a nem hátrányos településeken volt nagyobb, bár feltételezhető, hogy a hátrányos helyzetű településeken lakóknak is legalább annyira szüksége lett volna erre a két speciális szolgáltatásra. A 3. táblázat szolgáltatási részesedéseit a 2. ábra grafikusán is illusztrálja.

2. ábra. A hátrányos helyzetű és a nem hátrányos helyzetű települések humán szolgáltatásainak megoszlása 2009-ben.



A 2. ábra alapján a hátrányos helyzetű települések álláskeresési tanácsadásának nagyobb részesedése még feltűnőbb, mint a 3. táblázat adatainak tanulmányozásakor. Ugyanakkor az ábrán az is könnyebben észrevehető, hogy nem csak a drágább mentori szolgáltatás és a pszichológiai tanácsadás képviselt nagyobb arányt a nem hátrányos települések ügyfeleinek nyújtott szolgáltatások közt, hanem magasabb volt a munkaerő-piaci információnyújtás, és a pályatanácsadás részesedése is.

Az ügyfelek szerinti bontásban sajnos egyelőre nem tudunk a szolgáltatásokról is olyan jellegű elemzést készíteni, mint az állásközvetítés esetén tettük, a kódolási módok gyakori változása, és ennek következtében a konzisztens idősorok hiánya miatt. A MEV indikátorok mutatóit azonban a szolgáltatások esetében is konzisztens módon számszerűsítették. Az indikátorcsoportok közül kettő olyan van, mely legalább részben a szolgáltatásnyújtásokhoz kapcsolódik. Ezek közül a 9. indikátorcsalád együttesen vizsgálja az állásközvetítést, a humán szolgáltatásokat és az aktív eszközöket, alakulásáról a 2.2 fejezetben számoltunk be.

A 7. indikátorcsalád, a megelőzés EU-s indikátorai kifejezetten a szolgáltatásokhoz kapcsolódnak. Azt mérik, hogy a 6 hónappal korábban bekerült 25 év alattiak, illetve a 12 hónappal korábban bekerült 25 év felettek közül mekkora azok száma és aránya, aki érdemi szolgáltatást kaptak. A 7. indikátor szempontjából szolgáltatás alatt a különböző tanácsadási formákat értik, azaz a jelen fejezetben tárgyalt humán szolgáltatásokat, kivéve a munkaerő-piaci információ nyújtását. A 7. indikátor egyes tagjai különböző megközelítésben azt mérik, hogy mennyire sikerült humán szolgáltatásokkal segíteni a kirendeltségekhez forduló

munkanélkülieket. A 4. táblázat az indikátorcsoport számunkra legfontosabb összetevőinek alakulását mutatja. Néhány olyan adatot, mely nélkülözhetetlen a mutatók számszerűsítéséhez, 2004-ben még egyáltalán nem rögzítették, ezért az indikátorértékek utólagos számszerűsítésére sem volt lehetőség. Így a 7. indikátorcsalád idősorai csak 2005-ben kezdődnek.

*4. táblázat. A 6 hónappal korábban bekerült 25 év alattiakra, és a 12 hónappal korábban bekerült 25 év felettiekre azok aránya, akik szolgáltatást kaptak\*.*

	2005	2006	2007	2008	2009
25 év alatti szolgáltatást kapott - MEV 7.4 (%)	29,75%	35,07%	33,67%	41,26%	32,31%
25 év alatti kikerültekből szolgáltatásban részesült – MEV 7.11 (%)	31,50%	34,74%	32,19%	36,69%	32,84%
25 év alatti bennmaradottakból szolgáltatásban részesült- MEV 7.13 (%)	26,70%	35,74%	36,09%	48,86%	31,67%
25 év fölötti érdemi szolgáltatást kapott – MEV 7.24 (%)	37,95%	45,32%	48,22%	47,92%	46,74%
25 év fölötti kikerültekből szolgáltatásban részesült MEV 7.31 (%)	36,98%	41,70%	44,53%	41,13%	44,02%
25 év fölötti bennmaradottakból szolgáltatásban részesült – MEV 7.33 (%)	39,63%	52,04%	54,25%	59,55%	50,55%

\*Forrás: Adattárház.

A 4. táblázat értelmezésekor nem szabad elfeledkeznünk arról, hogy a táblázatban a 25 év alattiak esetében azok szerepelnek, akik 6 hónappal korábban, a 25 év felettiéknél pedig azok, akik 12 hónappal korábban regisztráltatták magukat. Így nem meglepő, hogy a 25 éven felüliek esetében magasabb az érdemi szolgáltatásban részesültek aránya. A fiatalokkal való törődést jelzi, hogy a durván kétszer annyi idő alatt - bár az idő az egyes személyek regiszterből való kikerülésétől is függ – nem kaptak kétszer annyi érdemi szolgáltatást a 25 éven felüliek. A bennmaradtak esetében is hasonló a helyzet, az idősebbek közt nagyobb a szolgáltatást kapók aránya, de nem kétszer annyi, mint a 25 év alattiaknál. A 25 év alattiaknál az öt év közül háromban, a 25 évnél idősebbek esetében minden évben a regiszterből kikerültek arányaikban kevesebb szolgáltatást kaptak, mint a bennmaradók. Vajon ez azt jelenti, hogy a szolgáltatások nem járultak hozzá a foglalkoztatási lehetőség megtalálásához? Ahhoz, hogy ezt a tényt értékelhessük, és választ adhassunk a kérdésre, alaposabb vizsgálatra, egy külön kutatásra lenne szükség. Elképzelhető, hogy a legjobbak hamar kikerültek a regiszterből, és számukra nem volt szükség szolgáltatás nyújtására, de az is lehet, hogy a kirendeltségek túlterheltsége miatt átlagosan el kellett telnie egy bizonyos időnek ahhoz, hogy érdemben tudjanak foglalkozni egy-egy munkanélkülivel. Ez utóbbi kijelentést azonban cáfolja a 8. indikátorcsalád elemzésekor észlelt összefüggés (lásd a tanulmány 2.2 alfejezetét), miszerint a kirendeltségek az ügyfelekkel viszonylag hamar elkezdnek érdemben foglalkozni, amennyiben az állásközvetítési kísérletet is figyelembe vesszük. Valószínűbb tehát, hogy a kirendeltségek dolgozói először azoknak nyújtottak humán szolgáltatást, akiről úgy vélték, saját erejükből nehezen tudnak munkahelyet találni. Amennyiben helyesen ítélték meg a helyzetet, akkor növelték ugyan a legelesettebbek elhelyezkedési esélyeit, de nem annyival,

hogy ez a csoport hamarabb kerüljön állásba, mint azok, akik nem kaptak humán szolgáltatást. Ez a kérdéskör mindenképpen izgalmas kutatási témát jelent.

A humán szolgáltatásokról rendelkezésre álló adattárházi idősorok elemzése után még feltáratlan maradt az a problémakör, hogy mikor nyújtják a szolgáltatásokat maguk az Állami Foglalkoztatási Szolgálat szakemberei, illetve mikor, és milyen módon bíznak meg külső szakembereket a szolgáltatás elvégzésével. A következő két alfejezetben ezekkel a kérdésekkel foglalkozunk.

### **3.2 A kirendeltségek saját erőből végzett munkaerő-piaci szolgáltatásai**

A kirendeltségi dolgozók magánszemély ügyfelekkel végzett munkájuk egy része hatósági jellegű: nyilvántartásba veszik a jelentkezőket, álláskeresési megállapodást kötnek, különböző álláskeresési támogatást állapítanak meg, és intézik a kifizetést, illetve a jogosultság megszűnése esetén adminisztrálják az összegek visszakövetelését. Igazolásokot adnak ki, és a kifizetett járadékok, illetve segélyek adó és járulékszámfejtését is elkészítik. Folyamatosan figyelemmel kísérik az álláskeresők együttműködési kötelezettségének teljesítését, az elmaradókat felszólítják, ha szükséges törlik a nyilvántartásból. A kirendeltségek végezték az Alkalmi Munkavállalói Könyv adminisztrálást, és amikor a családoknak a gázártámogatáshoz jövedelmi igazolást kellett benyújtaniuk, akkor az igazolások ügyintézése is feladataik közé tartozott. Emellett a kirendeltségek – a regionális központ és a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal irányításával - szervezik az aktív munkaerő-piaci eszközöket, bevonják a foglalkoztatási programokba az érintett álláskeresők célcsoportjait, és nyújtják, vagy szervezik a humán szolgáltatásokat. Munkájuk legfontosabb elemeként pedig állásokat közvetítenek. Az állásközvetítéshez tartozóan tartják a kapcsolatot a térség munkavállalóival, fogadják az állásbejelentéseket, és igyekeznek saját maguk is aktívan felkutatni az álláshelyeket. Mindezek mellett együttműködnek az önkormányzatokkal, rögzítik a Rendelkezésre Állási Támogatásban részesülők adatait, továbbá igyekeznek a családsegítő szolgálatokkal és körzetük valamennyi szociális intézményével is kooperálni. Közvetítik a közcélú és a közmunka programok résztvevőit. A regionális központ vezetésével különböző területi együttműködésekben vesznek részt, melyekben a többi szereplővel – munkáltatókkal és munkavállalói érdekképviseleti szervekkel, az önkormányzattal és társadalmi szervezetekkel - együtt próbálják fellendíteni térségük gazdasági életét, és közösen pályáznak az élénkítést segítő forrásokra.

Akármennyire is az állásközvetítés, az állások felkutatása, illetve a munkahely megtalálását elősegítő humán szolgáltatások jelentik a kirendeltségek legfontosabb feladatát, a munkanélküliek ellátásához, és a támogatások megítéléséhez kapcsolódó hatósági feladataik azok, amelyek egyértelműen számon kérhetőek tőlük. Ezeket a feladataikat szigorú eljárásrend szerint végzik. Abban az esetben, amikor idő szűkébe kerülnek, mint ahogy a gazdasági-pénzügyi válság következtében is történt a hirtelen megnövekedett munkanélküli létszám miatt, kénytelenek a hatósági jellegű feladataikat helyezni az előtérbe. Ebben az

alfejezetben azzal foglalkozunk, hogy a kirendeltségeknek ilyen körülmények közt mennyi kapacitásuk marad a humán szolgáltatásokra, és hogyan hasznosítják ezt a kapacitást.

A 2007-es regionális struktúra létrehozása után az egyes régiók kirendeltségeinek munkaszervezése, és struktúrája meglehetősen differenciálttá vált, de még egyetlen régióon belül is az egyes kirendeltségek sok esetben különböző munkamódszereket vezettek be. Hozzáteve mindehhez az egyes térségek eltérő munkaerő-piaci körülményeit, érhető, hogy ha a jelenlegi összes, azaz 169 kirendeltséget hasonlítjuk össze leterheltség szempontjából, akkor nagyon változatos képet kapunk. Az azonban, hogy a kirendeltségek dolgozóinak átlagosan mennyi idejük jut humán szolgáltatásokra, részben mégis kikövetkeztethető állományi létszámukból, és az ügyfelek számából. Sajnos tudomásom szerint a leterheltség tudományos igényű felmérésére, és elemzésére utoljára 2008-ban készült el egy tanulmány (ErgoFit Kft, 2008). A kirendeltségek ugyan az utóbbi években rendszeresen végeznek ügyfél-elégedettségi felmérést, amelyben azt is megkérdezik, hogy az ügyintézés egyes fázisai mennyi ideig tartottak. Ezeket az adatokat azonban elsősorban abból a szempontból vizsgálják, hogy sikerült-e növelniük munkájuk elismertségét. Egy esetleges kutatás során az ilyen felméréseket még ki lehetne egészíteni az ügyintézői oldalról történő kikérdezéssel, és a szolgáltatások időmértékének felmérésével is. Mindezt jól lehetne hasznosítani leterheltségi, hatékonysági és munkaszervezési elemzésekre, valamint nemzetközi összehasonlításokra.

Pontos adatok híján a leterheltség becslése is ad némi információt arra vonatkozóan, egyáltalán mi fér bele a kirendeltségi dolgozók munkaidejébe. Az alábbi 1. táblázat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat szakembereinek létszámát, és az érintett ügyfelek létszámát mutatja 2006 és 2009 közt.

*1. táblázat. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat dolgozóinak létszáma, és az érintett ügyfélszám 2006 és 2009 közt\*.*

	Országos értékek			
	2006	2007	2008	2009
Dolgozók	4 094	3 716	3 794	4 089
Érintett álláskereső létszám	885 386	893 788	936 621	1 115 956
Álláskereső/dolgozó	216,26	240,52	246,87	272,92
A központi szervezeti egységnél dolgozók	1 658	979	1 015	1 041
Nem a központi szervezeti egységnél dolgozók	2 436	2 737	2 779	3 048
Ügyfelekkel foglalkozók (80%)	1 949	2 190	2 223	2 438
Álláskereső/nem kp-i, ügyfelekkel dolgozók	454,32	408,20	421,29	457,66

\*Forrás: FSZH adatok, és az adatok alapján saját számítások.

Az 1. táblázat adatait arra használtam, hogy megbecsüljem, mennyi idő juthatott egy ügyféllátogatásra. Logikai konstrukciómban minden, ami az ügyfelekhez kapcsolódik, az bele kell hogy férjen ebbe a mesterséges ügyféllátási időbe, vagyis nem csak a hatósági ügyintézés, hanem mindenfajta humán szolgáltatás, mint ahogy ezt az alábbi b) feltételben külön is kiemelem. Hipotéziseim:

a) azok a kirendeltségi dolgozók, akik semmilyen feladatot nem végeznek az ügyfelekkel, kívül esnek a jelenlegi szimulációs vizsgálat tárgyán.

b) az összes személyes humánszolgáltatást a tágan értelmezett ügyfélfogadáshoz tartozó feladatnak tekintem. Így az egy ügyfélre jutó idő alatt végzett tevékenységek magukban foglalják mind a hagyományos ügyfélfogadás feladatait, mind a kirendeltségi szakemberek ügyfelek részére végzett humán szolgáltatásait.

c) a kirendeltség dolgozói szabadságukat kivéve minden nap dolgoznak, se betegállomány, se továbbképzés miatt nincsenek távol munkahelyüktől.

Az 1. táblázat tartalmazza a dolgozók összlétszámát, és külön feltünteti az alkalmazottak közül a központi szervezeti egységeknél dolgozók számát. A központban intézik a régió valamennyi kirendeltségéhez tartozóan a szervező, koordináló feladatokat, ott álláskeresőket vagy szolgáltatáskérőket csak rendkívüli esetben fogadnak, és ez nem is tartozik az alapfeladatukhoz. Ezért az összlétszámból kivontam a központi szervezeti egységnél tevékenykedők számát. Mivel azonban a kirendeltségek esetében se feladata minden alkalmazottnak az ügyfelekkel való foglalkozás, még további korrekciót kellett végrehajtanom. A kirendeltség vezetője, bizonyos támogatási eszközök ügyintézői, az európai uniós programok bonyolítói, a kirendeltség saját adminisztratív és technikai ügyeiért felelős szakemberek a legtöbbször nincsenek semmifajta kapcsolatban az ügyfelekkel, legfeljebb torlódások esetén, helyettesítés során segítenek be az ügyfélszolgálatba. Igaz ugyan, hogy sok, elsősorban kisebb kirendeltségen mindenki, még a kirendeltség vezetője is kénytelen foglalkozni az ügyfelekkel, különben nem tudnák elvégezni hatósági feladataikat se. Ezek a kirendeltségeken a vezető ún. osztott munkakör szerint dolgozik, ideje egy részét a hozzájuk forduló munkanélküliekkel tölti, másik részét (nagyon gyakran munkaidő után) vezetői feladatai ellátásának szenteli. Ilyen kirendeltség azonban viszonylag kevés van az országban. Kirendeltségi szakemberek tapasztalata alapján, optimista becslésként feltettem, hogy átlagban a kirendeltségeken dolgozó alkalmazottak 80 %-a foglalkozik az ügyfelekkel. (Pesszimistább becslés szerint 20 %-nál többen foglalkoznak kizárólag adminisztratív, szervezési, technikai és irányítási feladatokkal.)

2006-tól 2009-ig évenként átlagosan 253 munkanap volt, és átlagosan 25 nap szabadsággal számoltam. (<http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/modsz/modsz00.html> alapján saját átlagszámítás, továbbá feltételeztem, hogy a kirendeltségi dolgozók átlagosan aktív életpályájuk közepén tartanak, és szabadságukat az Munka Törvénykönyve által meghatározott szabályok szerint veszik ki.) Így egy kirendeltségi dolgozó szimulációs számításomban 228 napot töltött munkahelyén, és a c) hipotézist használva, sose megy betegállományba, vagy továbbképzésre. Feltételeztem, hogy 6, 5, 4, illetve 3 órát foglalkozik az ügyfelekkel, és mindegyik esetben kiszámítottam, hogy átlagosan hány óra juthatott egy ügyfélre. Kirendeltségi vezető szakemberek véleménye alapján becsültem napi 6 órának azt az időt, amit egy dolgozó maximálisan képes az ügyfelekre fordítani, de a legvalószínűbb napi ügyfelekkel töltött időt 5 órának tekintem.

A továbbiakban természetesen arra vonatkozóan is feltételezéseket kellett alkalmaznom, hogy az érintett ügyféllétszámot milyen megjelenési szorzófaktorral vegyem figyelembe. Mint ahogy a jelen tanulmány 2.2 alfejezetében már szó volt róla, az éves érintett regisztrált munkanélküliek létszáma azt mutatja, hogy a dec. 20-tól, következő év dec. 20-ig (statisztikai

zárás) hány ember regisztráltatta magát legalább egyszer, vagy tartozott már induláskor is a munkanélküliek közé. Kizárólag ezt az adatot ismerve meglehetősen nehéz megbecsülni, hogy a regisztrációban szereplő ügyfelek átlagosan hányszor fordultak a kirendeltséghez. Aki folyamatosan munkanélküli, annak a törvény szerint legalább háromhavonta jelentkeznie kell a kirendeltségen, de sokan ennél lényegesen többször is megjelennek, álláskeresői közvetítés ügyében, vagy különböző igazolásokért, stb. Az álláskereső több kategóriájában pedig kötelező a sűrűbb, akár a havi megjelenés, és ha valaki humán szolgáltatást kap, az is a rendszerestől eltérő alkalmat jelent. Ugyanakkor sokan jóval az év végi statisztikai zárás előtt kikerülnek a regiszterből. A fentiek alapján egy érintett ügyfél vonatkozásában becsléseket készítettem az évi 1, 2, 3, 4 és 5 átlagos megjelenésre is. (Létezik ugyan egy forgalmat mérő mutató, de azzal más módszertani problémák merülnek fel. A forgalom azt is külön méri, ha reggel behozta az ügyfél az okiratot, majd délután visszajött a kitöltött papírokért. Ez a valóságban csak egy ügyintézés, a forgalomban ugyanakkor 2 értékkel jelenik meg. Máskor viszont – pl. az ügyfeleknek nyújtott csoportos tanácsadás, vagy információnyújtás esetén – ez a mutató esetleg egyet sem ugrik.) A fentebb tárgyalt feltételek mellett a 2. táblázatban szimulációval próbáltam megbecsülni, hogy összesen – azaz beleértve a tanácsadást, a közvetítői megbeszéléseket és a hatósági ügyintézését is - átlagosan mennyi idő juthatott egy ügyfélre.

2. táblázat. Szimulációs számítások az országos átlagos értékekkel: mennyi idő jut egy ügyfélre.

Ügyfél évi megjelenésének száma	Az ügyintéző ügyfelekkel töltött napi átlagos óráinak száma 2006				2007			
	6	5	4	3	6	5	4	3
1	3,011069	2,509224	2,007379	1,505535	3,351324	2,79277	2,234216	1,675662
2	1,505535	1,254612	1,00369	0,752767	1,675662	1,396385	1,117108	0,837831
3	1,00369	0,836408	0,669126	0,501845	1,117108	0,930923	0,744739	0,558554
4	0,752767	0,627306	0,501845	0,376384	0,837831	0,698192	0,558554	0,418915
5	0,602214	0,501845	0,401476	0,301107	0,670265	0,558554	0,446843	0,335132
	2008				2009			
1	3,247138	2,705948	2,164759	1,623569	2,989124	2,490937	1,99275	1,494562
2	1,623569	1,352974	1,082379	0,811784	1,494562	1,245468	0,996375	0,747281
3	1,082379	0,901983	0,721586	0,54119	0,996375	0,830312	0,66425	0,498187
4	0,811784	0,676487	0,54119	0,405892	0,747281	0,622734	0,498187	0,373641
5	0,649428	0,54119	0,432952	0,324714	0,597825	0,498187	0,39855	0,298912

A 2. táblázatban dölten jelöltem az évi négy kirendeltségi látogatás, és a napi 5 óra ügyfelekkel történő foglalkozás esetén az egy ügyféllátogatáskor rendelkezésre álló időt (órában mérve). Ebben az esetben egy regisztrált álláskeresővel foglalkozó szakember átlagosan 0,6 – 0,7 órát, azaz 36 – 42 percet tudott egy ügyféllátogatásra fordítani. Ne felejtjük el, ebbe beleszámítottam mindent, a hatósági ügyek intézésétől kezdve a közvetítői beszélgetésen át, az információnyújtásig, illetve tanácsadásig, vagyis azokat a tevékenységeket is, melyek a valóságban nem az ügyfélfogadáson történnek. Ezen kívül azt

is szem előtt kell tartanunk, hogy az ügyfelek jelentkezése az éven belül ciklikusan alakul, hiába van pl. kis forgalom nyáron, a kirendeltségek nem tudnak „előre dolgozni” az őszi ügyféldömping csökkentése érdekében. Vannak tehát olyan időszakok, amikor lassúbb a tempó, máskor viszont az átlagosnál kevesebb idő jut egy ügyfélre.

Adataim realitását támasztja alá az ErgoFit Kft (2008) 45. oldalán szereplő táblázat, melyben 2008-as felmérésük eredményeként összefoglalják a közvetítói beszélgetésre jutó átlagos időt, nem véve figyelembe az egyéb humán szolgáltatásokat, és a hatósági ügyintézés (3. táblázat). Szintén a szimulációs értékek megközelítőleg helyes nagyságát jelzik a kirendeltségek 2009-es, saját mérésén alapuló időértékei (4. táblázat), melyek az ügyintézői találkozások: jelentkezés, kérelemfelvétel, állasközvetítói beszélgetés, képzés- és szolgáltatás-ajánlás, stb. műveleteit foglalják magukban, de nem tartalmazzák a humán szolgáltatásokat.

3. táblázat. A közvetítói beszélgetések egyes típusaira fordított átlagos idő, 2008.\*

Művelet	Az ErgoFit Kft. által tapasztalt, 2008-ban ráfordított perc	A tapasztaltak alapján szükségesnek talált idő percben	Eltérés
Első interjú	18,1	28,8	60%
Közbenső interjú	10,4	17,2	65%
Közvetítói beszélgetés	9,6	16,6	72%

\*Forrás: ErgoFit Kft (2008) 45. oldal. Az adatok a közvetítói beszélgetésen kívül más műveletek időigényét nem tartalmazzák.

4. táblázat. Az ügyfélszolgálat keretében lezajlott ügyféltalálkozások ideje, és a várakozási idő 2009-ben (perc)\*.

A megyénkénti leg-rövidebb átlagos ügyfél-találkozási idő	A megyénkénti leg-hosszabb átlagos ügyfél-találkozási idő	Az ügyfél-találkozási idő országos átlaga	Átlagos várakozási idő
10,99	17,52	13,85	25,36

\*Forrás: ÁFSZ minőségirányítás – Ügyfél-elégedettség mérése, 2009.

Mind a 3., mind a 4. táblázat az ügyfélfogadás keretében lezajlott találkozások időtartamát méri, a figyelembe vett műveletek azonban különbözőek. A 3. táblázat csak azokat az ügyfél-közvetítói találkozókat veszi számba, amelyeken a közvetítéshez kapcsolódó valamilyen művelet zajlott, a 4. táblázat méri az összes ügyfél-ügyintéző találkozást, azaz azt is, ahol hatósági ügyintézés vagy szolgáltatás-kiajánlás történt, nem csak a közvetítói beszélgetéseket. Egyikben sincs viszont benne semmifajta közvetítésen kívüli humán szolgáltatás. Ezzel szemben a 2. táblázat általam becsült időértékei minden tevékenységet magukba foglalnak. Azokat is, melyekre vonatkozóan a 4. táblázat közöl időértékeket, de emellett azokat is, melyek az ügyfélfogadáson kívül zajlanak, azaz a humán szolgáltatásokra rendelkezésre álló időt is tartalmazzák. A humán szolgáltatások ajánlott időigényét a 3.1 fejezet 1. táblázata mutatja, ezek közül a leg-rövidebb tanácsadási időtartam 60 perc.



Számításaim szerint, amennyiben egy ügyfél évente átlagosan négyszer keresi fel a kirendeltséget, és a kirendeltségi dolgozó napi 5 órát tölt az ügyfelekkel (ügyfélfogadás plusz humán szolgáltatás), akkor évente átlagosan egy ügyfélre 144-168 perc jut. Ezalatt elvégzik a szükséges adminisztrációt, folyósítják ellátását, különbözőfajta álláskereséshez kapcsolódó tanácsot és humán szolgáltatást nyújtanak, és felvilágosítják, hogyan tud a legkönnyebben munkahelyet találni. Ebben az időben nincs benne a háttér adminisztráció, és semmi a közül a sok feladat közül, amit az ügyfelekkel foglalkozó kirendeltségi dolgozónak még el kell végeznie. Azokat munkaideje 5 órán túli részében, illetve túlórában végzi el. Amennyiben a sima találkozásokra fordított időt a 4. táblázat alapján 13,85 percnak tekintjük, akkor a négy darab, humán szolgáltatást nem tartalmazó találkozás 55,4 percet vesz el. Marad átlagosan kb. 100 perc (legalább 88,6 és legfeljebb 112,6), amibe még két legrövidebb idejű humán szolgáltatás se fér bele. Pedig aki egy teljes évig nem tud állást találni, annak ugyancsak szüksége lenne ennél lényegesen több szakértői segítségre. Ráadásul ne felejtsük el, hogy mindenütt a legoptimistább idő-kihasználási formát feltételeztem, pl. a kirendeltségi alkalmazottak szimulációs számításomban soha nem mentek betegállományba. Becslések helyett mindezt jó volna mintavételezéssel felmérni, ami a rendkívül hasznos kutatási lehetőség mellett jól szolgálná egy reális kirendeltség-leterheltségi módszertan megalapozását is.

A továbbiakban azt próbáljuk meg feltárni, hogy az ügyfélszolgálat keretében lefolytatott munkanélküli – kirendeltségi dolgozó találkozók milyen időigényű adminisztratív feladatokat jelentenek. Azok a találkozások, amelyeken nem történik humán szolgáltatás, és nem is kifejezetten az ügyfél munkahely-keresési problémáival foglalkoznak, az ügyfelek adatainak rögzítésére, és néhány elsődleges információ átadására szolgálnak. Az alapadatok szükségesek mind a közvetítéshez, mind a szolgáltatásokhoz és a felajánlott képzésekhez. Emellett ezen alkalmakkor történik az ellátások megállapítása, esetleg bizonyos igazolások kicserélése. Elvileg mindennek gyorsan le kellene zajlania. Az, hogy ezek a találkozások mégsem elég rövidek, azt minden kirendeltségi dolgozó jól tudja<sup>2</sup>.

A jelen tanulmány 1.1 alfejezetében láttuk, hogy a rehabilitációs járadékosokon kívül a munkaügyi kirendeltségek egyéni ügyfelei szinte kivétel nélkül munkanélküliek, az állásközvetítést vagy humán szolgáltatást kérő, munkával rendelkező jelentkezők száma elhanyagolható. Az adminisztrációs kötelezettségeket illetően így a továbbiakban csak a munkanélküliekkel, azaz a regisztrált álláskeresőkkel foglalkozunk. (A rehabilitációs járadékosokkal kapcsolatos adminisztrációs kötelezettségek ehhez hasonlóak, kiegészítve az egészségkárosodásra

---

<sup>2</sup> Pásztói kirendeltségi látogatásom alatt pl. behoztak a kirendeltség-vezetőnek egy ügyféltasakot, mely aláírandó határozatokból és egyéb dokumentumokból állt. Közte volt egy olyan szerencsés férfi dossziéja, aki május 3-án került munkanélküliként nyilvántartásba, de május 25-én, mivel talált munkahelyet, már ki is került a regiszterből. Az ellátás-megállapító és ahhoz kapcsolódó dokumentumok mellett a dosszié tartalmazott egy olyan határozatot is, mely az érintett álláskeresőt a már kiutalt álláskeresői járadék arányos visszafizetésére kötelezte. A megállapítás után megszüntették a nyilvántartást, az álláskeresői megállapodást lezárták. Minderről természetesen üggyirat is készült, és ezt az egész dokumentumhalmazt kellett kiadmányozni. A szerencsés ügyfél dossziéja 26 sűrűn teleírt lapból, egy regisztrációs adatokat tartalmazó kiskönyvből, és egy kísérő borítékból állt. Mindezt nem egész egy hónap leforgása alatt állították elő. Ez is azt bizonyítja, hogy hatékonysági szempontból kulcskérdés, hogy mit, és hogyan kell a kirendeltségi dolgozóknak rögzíteniük, elektronikus adatbázisba foglalniuk, és miről kell határozatot hozniuk.

vonatkozó adatok feltárásával, és az egészségkárosodáshoz kapcsolódó egyéb problémák kezelésével. Mivel a rehabilitációs járadékosok adatrögzítését az IR pillanatnyilag még csak részlegesen támogatja, ezért ez meglehetősen sok időt igényel.) Az 5. táblázat segítségével megpróbáljuk nyomon követni, hogy milyen adminisztratív feladatai vannak az ügyfeleket regisztráló, illetve az adatokat karbantartó kirendeltségi dolgozóknak

*5. táblázat. Az álláskereső ügyfél útja, az ügyintéző adminisztrációs kötelezettségei, és a munkafolyamatok időtartama bizonyos tipikus ügyfélmegjelenések esetében\**

Tevékenység	Időigény	A rögzített adat alternatív forrása
<b>Álláskeresőként történő nyilvántartásba vétel</b>		
Alapadatok rögzítése az IR**-ben.	3 perc	Nagyrészt EMMA/APEH***.
Első interjú: képzettségek, igények, körülmények megbeszélése a keresett munkahely vonatkozásában. Az interjú adatainak rögzítése.	10 perc	
Ügyfél <i>nyilatkozata</i> az adatok helyességéről, <i>álláskeresői szándékáról</i> . <i>Álláskeresői megállapodás megkötése</i> .	5 perc	
Igazolások ellenőrzése, adatok összeszerelése, esetleges hiánypótlás kérése. Adatok rögzítése az IR-ben. Hiánypótlás esetén ettől a lépéstől újra kezdődik a folyamat.	5perc	Előző munkaviszonyokra vonatkozó adatok EMMA/APEH
Iratok összeszerelése. <i>Kérelem, megállapítás, megállapodás. Aláírás, átadás, jogerősítés, előadói ívbe helyezés</i>	5 perc	
Azonnali közvetítési kísérlet az IR alapján	5 perc	
Összesen	33 perc	
<b>Ellátás megállapítása</b>		
Iratok átvizsgálása	5-10 perc	Nagyrészt EMMA/APEH.
Hiánypótlási igény esetén ettől a lépéstől újra kezdődik a folyamat		
Fénymásolás	5 perc	Nagyrészt EMMA/APEH.
IR-ben rögzítés (kérelem, munkaviszonyok, APEH igazolás, régebben alkalmi munkavállalói könyv adatainak rögzítése, letiltások)	10-15 perc	Nagyrészt EMMA.
Iratok rendezése ( <b>átadás, alíratás jogerősítés, előadói ívbe rendezés</b> )	5 perc	
Összesen	25-35 perc	
<b>A teljes procedúra hossza, ellátásra jogosult új ügyfélnél</b>	58-68 perc	

5. táblázat, folytatás

Tevékenység	Időigény	A rögzített adat alternatív forrása
<b>Szüneteltetés (képzés, munkaviszony miatt)</b>		
Tájékoztató, iratok átnézése	5 perc	Részben EMMA, részben a munkaügyi központok saját adatai a képzésekre vonatkozóan
IR-ben rögzítés	3 perc	
Iratok rendezése	3 perc	
<b>A szüneteltetés teljes időigénye</b>	11 perc	
<b>Továbbfolyósítás (képzés, munkaviszony megszűnése esetén)</b>		
Munkaviszony vizsgálata	5 perc	IR, esetleg EMMA/APEH
IR-ben rögzítés	3 perc	
Iratok rendezése	5 perc	
<b>Továbbfolyósítás teljes időigénye</b>	13 perc	
<b>Megszüntetések</b>		
Tájékoztató	5 perc	
IR-ben rögzítés	3 perc	
Iratanyagok rendezése (aláírás, jogerősítés)	5 perc	
<b>Megszüntetések teljes időigénye</b>	13 perc	

\*Forrás: Eljárási rend az „álláskereső, a közvetítést kérő, valamint a szolgáltatást kérő ügyfelek nyilvántartásba vételéhez” alkalmazásához (2009), valamint a kirendeltségek által készített vázlatos „ügyfél útja időmérlegek”.

\*\* IR: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Integrált Informatikai Rendszere

\*\*\*EMMA: Egységes Magyar Munkaügyi Adatbázis, 2004. jan. 1. és 2006. dec. 31. közt ez az FSZH kezelésében levő adatbázis tartalmazta a foglalkoztatás bejelentett adatait, az adatbázis 2007. január 1-től átkerült az APEH-hez.

Az 5. táblázat az álláskeresőként történő regisztráció, illetve a regisztráció megszüntetésének alapvető formáira vonatkozóan foglalja össze a kirendeltségi ügyintézők feladatát, és az egyes műveletekhez tartozó időt. Az 5. táblázatban feltüntetett formákon kívül még nagyon sokfajta ügyfél és ügyintéző találkozás történik, itt csak a legidőigényesebb folyamatokat láthatjuk. Az ügyintézők a feltüntetett résztevékenységek közül többet rendszeresen az ügyfélforgalmi időn túl végeznek el, különben más (magasabb) időértékek szerepelnének a 3. és 4. táblázatban is. Az 5. táblázat többségében a kirendeltségi munka alapvető és legfontosabb hatósági elemeit tartalmazza, és csak minimális mértékben szól arról, hogy az ügyfelek hogyan találhatnak munkát. A hangsúly sokkal inkább arra helyeződik, hogy jogosultak-e álláskeresőként történő regisztrálásra, és az ahhoz kapcsolódó (azonnali vagy esetleg későbbi) ellátásokra. Érdemes végiggondolni, hogy az 5. táblázat mely munkafolyamatait lehetne egyszerűsíteni, vagy egy már meglévő eszközzel helyettesíteni.

Logikai kísérlet útján természetesen szinte lehetetlen megtalálni ezeket a pontokat, viszont egy erre irányuló empirikus kutatás sok hasznos tanáccsal szolgálhatna. A táblázat adatainak áttekintése kiinduló pontot adhat ehhez az empirikus kutatáshoz. A tevékenység megjelölését és időigényét tartalmazó két oszlop mellett láthatunk egy harmadikat, melyben igyekeztem megjelölni azokat az eseteket, amikor az ügyintéző által az ügyféltől elkért adatokat már meglévő adatbázisból is át lehetne venni. Ha ez szoftver, és nem kézi begépelés segítségével történne, akkor máris jelentősen lerövidülne a regisztrálási idő. A munkaügyi adatok döntő többsége megvan az APEH-nál, az Egységes Magyar Munkaügyi Adatbázis folytatásaként (EMMA helyett APEH, 2007). Egy esetleges kutatásnak nem csak azt kellene feltárnia, hogyan lehet olyan szoftvert készíteni, amely minden nehézség nélkül átemeli az IR-be az EMMA/APEH megfelelő bejegyzéseit, hanem adatvédelmi szempontokat is figyelembe kellene vennie, továbbá foglalkoznia kellene a különböző adatgazdák közti kapcsolatok megvalósítási lehetőségeivel is. Az EMMA bevezetésekor létezett egy személyes PIN kód, melyet a tervek szerint saját felhasználásra minden munkavállaló megigényelhetett (HRportál, 2004). Egy ilyen jellegű PIN kóddal akár engedélyt is adhatna az ügyfél a kirendeltségi ügyintézőnek, hogy egyszeri alkalommal átvehesse adatait, és azokat szoftverje segítségével automatikusan rögzítse az IR-ben. Mivel az APEH jelenleg is szolgáltat adatokat az FSZH-nak, lehet, hogy csak pontosítani kellene, mi az, ami különösebb nehézségek nélkül elérhető, illetve hol lenne szükség pótlólagos adatszolgáltatásra.

Az adatok rögzítése nem csak az 5. táblázatban összegyűjtött feladatok esetén rabol el sok időt a kirendeltségi ügyintézőktől. 2009-ben és jelenleg is egy ilyen kritikus terület volt a közcélú foglalkoztatottakra vonatkozó adatok IR-be való felvitele. Az „Út a munkához” program keretében közcélú foglalkoztatottá váló emberek adatait – mint a munkanélküliségből a foglalkoztatottságba átlépőket – ugyanis a kirendeltségeken is rögzíteni kell, akár csak azokét, akik Rendelkezésre Állási Támogatást (RÁT) kapnak, hisz a támogatás egyik feltétele a kirendeltségekkel való együttműködés (A Foglalkoztatási és Szociális Adatbázisról, 2009). Ugyanakkor az önkormányzatoknál regisztrálják a RÁT-ra vonatkozó kérelmeket, de nem az IR-be, hanem a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázisba, amely az önkormányzatok és az ÁFSZ közös adatbázisa. A Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis üzenő felületén a kirendeltségi ügyintéző értesítést kap a kérelemről, és a kérelmet benyújtó személy számára elkészíti a Hatósági Bizonyítványt. A szükséges adatokat azonban nem tudja a Foglalkoztatási és Szociális Adatbázisból szoftverrel átemelni az IR-be, hanem leolvassa a képernyőről, majd begépel a maga rendszerébe, az IR-be. Sok szakember véleménye szerint már az is előrelépés, hogy az adatokat nem postai úton kapja meg a kirendeltségi dolgozó, hanem az Adatbázis üzenő felülete automatikusan jelzi a részére, és az Önkormányzatok is hasonló úton kapnak értesítést a kirendeltség által meghozott Határozatról, a Hatósági Bizonyítványról.

Az 5. táblázat kapcsán azt is érdemes lenne megvizsgálni, hogy az eljárási procedúrákat hol lehetne egyszerűsíteni, illetve hol lehetne megszüntetni a hatósági eljárás jelleget. Első megközelítésben dőlt betűvel jelöltem ezeket a kritikus helyeket, a megalapozott feltárást azonban itt is csak egy kutatással lehetne elvégezni. Tekintsünk azonban erre vonatkozóan is egy példát: az „Ügyfél nyilatkozata az adatok helyességéről, álláskeresői szándékáról”

helyett pl. véleményem szerint elképzelhető lenne, hogy egyszerűen megmutatnák az ügyfélnek a rá vonatkozó adatokat, majd aláíratják vele, mely egyben azt is jelentené, hogy helyesen vannak összegyűjtve személyes adatai. Az álláskeresési szándékról való nyilatkozat helyett pedig esetleg szabályként kellene megadni, hogy aki álláskeresőként regisztráltatja magát, az köteles álláskeresőként viselkedni, erről külön nem kellene nyilatkozni. Hiánypótlást az EMMA/APEH adatbázis használata esetén pedig csak akkor kellene kérni, ha az ügyfél állítja, hogy valami rosszul szerepel a munkaügyi adatbázisban. Az eljárásrend egyszerűsítése lehetővé tenné, hogy már az első interjú során jobban meg tudják beszélni az ügyfél élethelyzetét, szándékait, és így jobban hozzá tudnának járulni az álláskeresés kritikus lépéseinek előkészítéséhez.

Mint láttuk, jelenleg aligha jut elegendő idejük a kirendeltségi dolgozóknak a munkaerő-piaci szolgáltatások nyújtására. Ezeket a szolgáltatásokat azonban nem csak a kirendeltségek alkalmazottai nyújthatják. A lehetséges módozatok (lásd Eljárási rend a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, 2008. 7.o. 1.6. pont):

„Belső:

- a szolgáltatást a kirendeltség és szolgáltató központ nyújtja,
- a szolgáltatást a kirendeltség nyújtja,
- a szolgáltatást külön szervezeti egység (pl. FIT) nyújtja,

Külső:

- a szolgáltatást a regionális munkaügyi központ által kiírt pályázatot elnyerő külső szolgáltató nyújtja.
- A Rendelet szerinti, munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtók részére adható, pályázat útján elnyerhető támogatást az *„Eljárási rend a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtók részére adható támogatásról, valamint a munkaerő-piaci szolgáltatáshoz kapcsolódó álláskereső klubban résztvevők részére megállapítható keresetpótló juttatásról”* című eljárási rend szabályozza.
- Ha egy uniós támogatású program esetében a közbeszerzési szabályoknak megfelelő szolgáltatás-vásárlás az előírt, a szolgáltatások szakmai vonatkozásaiban akkor is a Rendeletben foglaltak az irányadók”

A kiszervezés lehetőségével, a szolgáltatás külső résztvevőktől történő megvásárlásával már eddig is éltek a kirendeltségek. A jelenlegi elképzelések szerint pedig a foglalkoztatási szolgálat a civil szervezetek felé fordul, tőlük reméli kapacitáshiányának részbeni feloldását. A civil szervezetektől más szempontból is sokat várnak, de ezekről a kérdésekről a következő, „Humán szolgáltatások külső erőforrással” című alfejezetben foglalkozunk. Jelenleg még azt vizsgáljuk meg, hogy milyen módon végzik a kirendeltségek saját szakembereikkel a munkaerő-piaci szolgáltatásokat. Mindezedig azt láttuk, hogy napjainkban erre viszonylag kevés idejük marad. Amennyiben egy ügyfél munkaerő-piaci szolgáltatást kapott, akkor az Adattárház statisztikai adataiból sajnos nem derül ki, hogy a szolgáltatást kirendeltségi alkalmazott végezte, vagy kiszervezett szolgáltatásról volt szó. A kirendeltségeken és szolgáltató központokban dolgozó tanácsadó, pszichológus és mentor szakemberek száma azonban ad némi információt arra vonatkozóan, mennyi lehetett a belső szolgáltatás-nyújtás nagysága. Ugyanúgy, ahogy tudomásom szerint friss leterheltségi vizsgálat se készült, a szakemberek aktuális létszámáról se sikerült naprakész adatokat kapnom. Információim szerint a legutolsó ilyen jellegű felmérés 2008-ban készült, de akkor is együtt publikálták a

kirendeltségek és regionális képző központok tanácsadóinak létszámát (Andrási és szerzőtársai, 2008). Úgy vélem, hogy a kirendeltségeken és a szolgáltató központokban dolgozó tanácsadókra vonatkozóan is érdemes lenne egy lekérdezést – kutatást végezni, mert a hatékonysági kérdések megítélésénél, a feladatok tervezésénél, és a nemzetközi összehasonlításokban is fontos a szakember-ellátottság.

A kapacitások hiánya ellenére kirendeltségi látogatásaim és beszélgetéseim arról győztek meg, hogy a kirendeltségeken kedvelik (kedvelnék?) a humán szolgáltatások saját erőből történő biztosítását. Ilyenkor a saját tanácsadók, pszichológusok és mentorok végzik el az igényelt tevékenységet (ha dolgoznak ilyen típusú szakember a kirendeltségen). A kirendeltségi preferenciának az is az előidézője, hogy ha külső szolgáltató végzi a tevékenységet, azt a kirendeltségi dolgozóknak még külön adminisztrálniuk, ellenőrizniük kell, és emellett még különböző kimutatásokat is el kell készíteniük. Ugyanakkor a tanácsadó által feltárt információk esetenként nagyon fontosak arra vonatkozóan, hogyan lehet sikeresen kiközvetíteni az ügyfelet. Ha a kirendeltségen törekszenek az eredményességre, akkor mégiscsak össze kell gyűjteniük ezeket az információkat, ami újabb adminisztrációval, és esetenként majdnem annyi munkával jár, mintha saját maguk szolgáltattak volna.

A kirendeltségek saját hatáskörben nyújtott szolgáltatásait jelentik az olyan esetek is, amikor a szolgáltatást nem az adott kirendeltség nyújtja, hanem egy másik, általában a megyeszékhelyen működő kirendeltség és szolgáltató központ szakembere. Ilyenkor vagy az ügyfél utazik a szolgáltatás helyére, vagy a szakember keresi fel az ügyfelet. Az ügyfelek utazásánál problémát jelent az útiköltség, hisz ne felejtjük el, munkanélküli emberekről van szó. Az útiköltség megtérítésére ugyan gyakorlatilag minden esetben megvan a lehetőség, de ez szinte kizárólag utólag, az utazáshoz használt jegy bemutatásakor realizálódik. A legtöbb munkanélkülinek egyszerűen nincs meg a pénze arra, hogy ezt az összeget megelőlegezze. A területi központ szakembereinek vidéki látogatása a másik lehetséges módja a más kirendeltség segítségével nyújtott humán szolgáltatásnak. A jelenlegi helyzetben azonban a területi központban dolgozó rendkívül kis létszámú szakembernek kellene relatíve nagyon nagy körzetben biztosítani a szolgáltatást. Erre egyszerűen nincs meg a kapacitásuk.

Megfelelő képzettséggel rendelkező jelentkező a tanácsadói tevékenységre lenne (mert a legtöbb tanácsadói szakképzettség különböző tanfolyamok elvégzésével plusz elegendő gyakorlati tapasztalattal is megszerezhető, és még pszichológusból is viszonylag sok van az országban), a probléma a kirendeltségek létszámkeretében és leterheltségében van. A 2007. évben történt regionális átszervezésig a kirendeltségeken és szolgáltató központokban viszonylag elfogadott volt az önálló tanácsadói munkakörök léte. A régiósítás miatt bekövetkező létszámleépítésnek (az 1. táblázatban látható, hogyan csökkent 2007-ben a kirendeltségi dolgozók létszáma) azonban nagyon sok tanácsadó vált áldozatává oly módon, hogy a hálózatból kikerült ügyintézők munkáját kellett helyettesíteniük, és ettől kezdve nem, vagy csak osztott munkakörben végeztek humán szolgáltatást. 2008-ban a kirendeltségeken és szolgáltató központokban összesen 300 tanácsadó dolgozott, de többségük csak osztott munkakörben nyújtott szolgáltatást (Az adatok forrás Andrási és szerzőtársai (2008) munkaközösségének önálló, külön nem publikált adatgyűjtése) Ehhez képest Szőke és

szerzőtársai (2010) szerint a kirendeltségi nagyság alapján a tanácsadók kívánatos létszámát a 6. táblázat tartalmazza.

6. táblázat. A kirendeltségek kívánatos tanácsadó létszáma, önerős szolgáltatások esetében\*

	Kirendeltség és Szolgáltató Központ	20 fő feletti kirendeltség	10-20 fő közti kirendeltség	10 fő alatti kirendeltség
Munkatanácsadó	5 fő	3 fő	2 fő	2 fő
FIT	3 fő	2 fő	1 fő	-
RIC	2 fő	-	-	-
Rehabilitációs felelős	1 fő	1 fő	1 fő	-
Álláskereső Klub	1-2 fő	1	-	-
EURES tanácsadó	1 fő	-		
Összesen	13-14 fő	7	4 fő	2 fő

\* Forrás: Szőke és szerzőtársai, 2010. 135. és 136. oldal.

Ha csak megyénként egy szolgáltató központtal, és egy 20 fő feletti kirendeltséggel kalkulálunk a 6. táblázat kívánatos tanácsadói létszámát illetően, máris jóval többen tartunk, mint az a 300 tanácsadó, aki 2008-ban dolgozott a kirendeltségeken és a szolgáltató központokban. Ilyen körülmények közt valóban nincs más lehetőség, mint a külső szolgáltatásvásárlás. Ennek megvalósítási formáiról szól a következő, 3.3 alfejezet.

### 3.3 Humán szolgáltatások külső erőforrással

Az előző alfejezetben láttuk, hogy a munkaerő-piaci külső szolgáltatásra kétféle módon lehet szerződést kötni (lásd Eljárási rend a munkaerő-piaci szolgáltatásokról, 2008). Most a szerződéskötést összekapcsoljuk a finanszírozás módjával:

- Amennyiben a feladathoz a munkanélküliek támogatása érdekében külső erőforrásokat vesznek igénybe, erre a jelenlegi szabályozás szerint használhatják a Munkaerő-piaci Alap decentralizált részét (természetesen akkor, ha van rá fedezet).

- Ha a szolgáltatást különböző európai uniós programok kereteibe illesztik be, akkor azt a program költségvetéséből közbeszerzéssel finanszírozzák.

A két különböző forma megszervezése különböző típusú erőfeszítéseket igényel a kirendeltségi menedzsmenttől, és a szerződéskötést két különböző struktúrában teszi lehetővé. A Munkaerő-piaci Alap Decentralizált Részéből fedezett szolgáltatásoknál legtöbbször a szolgáltatás igénybevevőit támogatják, és gyakorlatilag ez az az összeg, amit a szolgáltatás végzője kap. (Eljárásrend a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtók részére adható támogatásokról ..., 2009) Emellett a szolgáltatás igénybevevői, azaz a munkanélküliek nagyon gyakran különböző keresetpótló juttatásokban is részesülhetnek. Amennyiben egy megfelelő szakemberekkel rendelkező civil szervezet a szolgáltató, akkor ez a konstrukció számára rendkívül kedvező lehet. A kirendeltségek szempontjából fontos, hogy a szolgáltatások valóban magas színvonalon valósuljanak meg, ezért tervezik a szolgáltatások

akkreditációját, mellyel a különböző intézmények által nyújtott tevékenységek egységes színvonalát kívánják biztosítani. Az akkreditáció elengedhetetlen volta mellett azonban veszélyeket is rejt magában: ha túlságosan sok adminisztrációs követelményt ír elő, akkor béníthatja a hatékony munkavégzést.

A civil szervezetek, a gazdasági vállalkozások nyelvén nonprofit szervezeteket jelentenek. A nonprofit szervezetek egy része társadalmi önszerveződéssel jön létre, egy meghatározott csoport, meghatározott nem profitérdekeltségű tevékenységének biztosítása céljából. Abban az esetben azonban, ha a nonprofit szervezet gazdasági tevékenységet (is) végez, bár a megszerzett nyereséget nem oszthatja ki a tulajdonosok közt, szakemberei finanszírozásához rendszeres jövedelemre van szüksége (Thayer-Scott, 1997). Ellenkező esetben kénytelen szakembereit elbocsátani, és ez egyrészt ugyanolyan munkahelyvesztéssel jár, mint amikor egy profitérdekeltségű vállalat mond fel alkalmazottainak, másrészt a civil szervezet addig felhalmozott szaktudása is kárba vesztet. Civil szervezetek esetében a szerződést gyakran támogatási szerződésnek nevezik (Bíró, 2009), de ez ettől még ugyanolyan forrása a civil szervezet működésének, mintha bármilyen más formájú szerződést írtak volna alá. (A civil szervezetek viselkedésének kutatási szükségességéről lásd Meyer-Sahling, 2009-et.) Emellett a civil szervezeteknek nyújtott támogatás, ha nem a versenyszabályoknak megfelelően járnak el, éppúgy megzavarhatja a piaci versenyt, mintha profitérdekeltségű vállalkozásoknak nyújtanának támogatás. Más részről a civil szervezetek kényelmes háttérintézményeivé válhatnak a foglalkoztatási szolgálatnak, és bármely más állami intézménynek, mert a velük köthető szerződési formák többnyire sokkal kevésbé bürokratikusak, mint alternatívájuk, a közbeszerzés szabályai. Ráadásul a civil szervezettől ugyanolyan könnyen meg lehet válni, mint bármely más vásárolt szolgáltatás nyújtójától, a civil szervezet szakemberei nem „terhelik” az állami intézmény státuszkeretét. Az más kérdés, hogy az új szerződéskötések rendszeres elmaradása visszafejleszti a szakértői kapacitást, ennek azonban soha nem közvetlenül, hanem csak késleltetéssel érződik a hatása. Nem véletlen, hogy a humán szolgáltatások iparágának jellemzésekor nagyon gyakran hangzik el három, meglehetősen negatívan csengő kifejezés: korrupció, versenyellenes magatartás, alacsony színvonal. A piacelmélet szerkezet-magatartás-teljesítmény szemléletű megközelítése világosan megmutatja, hogy a teljesítményt nagyban determinálja, hogy milyen struktúrában, milyen szabályozási környezetben működik a vizsgált iparág (Carlton és Perloff, 2000). A humán szolgáltatások szempontjából érdemes lenne egy olyan átfogó kutatást indítani, mely feltárhatná, hogy milyen szerkezeti háttérben végezhetőek a leghatékonyabban ezek a szolgáltatások.

A 3.3 alfejezet 1. táblázatában láttuk az egyes humán szolgáltatások ajánlott időtartamát. A szolgáltatásformákat vizsgálva általános elvnek tekinthető, hogy minél hosszabb egy szolgáltatás időtartama, annál kevésbé valószínű, hogy a kirendeltségek dolgozóinak ideje lenne a szolgáltatás nyújtására. Egy személyes beszélgetéshez kapcsolódó álláskeresési tanácsadást a legnagyobb valószínűséggel a kirendeltség alkalmazottai végzik el. Egy álláskereső klubprogram megtartását azonban már nagy eséllyel bízzák egy nonprofit, vagy akár profitorientált külső szervezetre, mert erre már sokkal kevésbé jut idejük. Az egyéni tanácsadási formák ugyan elvileg még beleférhetnek a kirendeltségi dolgozók idejébe,



pszichológiai tanácsadást azonban mindenképp csak megfelelő szakképzettséggel rendelkező tanácsadó nyújthat, ilyen viszont ritka kincs a kirendeltségek saját állományában. Ez volt az a tanácsadási forma, amit a leggyakrabban emlegettek a kirendeltségi vezetők, mint nagyon sokat érő, de hiánycikknek számító szolgáltatást. A kisebb kirendeltségeken sehol nem dolgozik főállású pszichológus, legjobb esetben egy pszichológus jó néhány kirendeltséget lát el. A leggyakoribb azonban a „vásárolt” pszichológus alkalmazása, aki vagy a Munkaerő-piaci Alap decentralizált részéből, vagy közbeszerzés útján kapja meg munkájáért a díjazást. A mentoráláshoz szinte kivétel nélkül külső szakembereket alkalmaznak, a két külső finanszírozási forma valamelyikével, esetleg ritkán megbízási szerződés formájában. A mentor ugyanis folyamatosan figyel patronáltjára, intézi ügyeit, képviseli érdekeit, erre egy kirendeltségi dolgozónak szinte kizárt, hogy ideje lenne.

Mivel a lisszaboni stratégia kulcsfontosságú eleme a humán erőforrásokba történő beruházás, és a foglalkoztatási szint emelése, ezért több európai uniós program is komoly lehetőségeket biztosít munkaerő-piaci szolgáltatások vásárlására. Ezek nagyságrendjét jól érzékelteti az alábbi, 1. táblázat, mely pontosan tartalmazza a 2008-ban és 2009-ben a Munkaerő-piaci Alap szolgáltatásokra fordított kiadásait, és becslést ad két európai uniós programból finanszírozott hasonló jellegű kiadásokra.

*1. táblázat. A Munkaerő-piaci Alap decentralizált keretéből a humán szolgáltatásokra fordított összeg, továbbá a TÁMOP 1.1.1 és a TÁMOP 1.1.2 programból a humán szolgáltatások becsült értéke 2008-ban és 2009-ben\*.*

	Összes MPA dec. keret. Millió Ft	TÁMOP 1.1.1 Millió Ft	TÁMOP1.1.2 Millió Ft	TÁMOP1.1.1 és 1.1.2 együtt Millió Ft
2008	1 037,30	4,4	346,6	351,0
2009	970,1	165,9	1093,2	1259,1

\*Forrás: FMM Monitoring Titkárság adatszolgáltatása. A TÁMOP 1.1.1 és a TÁMOP 1.1.2 programokra vonatkozó adatok önbevallásos lekérdezések, az egyes kirendeltségek esetében elképzelhető félreértés, vagy tévedés.

Mint ahogy az 1. táblázat alatti magyarázó szöveg is jelzi, a két TÁMOP program költségvetéséből 2008-ban és 2009-ben finanszírozott szolgáltatások értéke inkább tekinthető becslésnek, mint biztos költségvetési adatnak. Nagyságrendje azonban jól összehasonlítható a Munkaerő-piaci Alap decentralizált részéből finanszírozott kiadásokkal. A két évben a fenti két TÁMOP programból a Munkaerő-piaci Alap költségvetéséből szolgáltatásokra fordított pénzeszegek kb. 80%-ával egyenértékű részt fordítottak hasonló célokra.

Nem tartozik feladataim közé, hogy a különböző pénzügyi források nagyságát összehasonlítsam, illetve elemezzem a nagyságrendi elérések okait, mint pl. azt, hogy a válság közvetlen vagy közvetett hatására hogyan csoportosították át a Munkaerő-piaci Alap eszközeit. Szigorúan csak a nagyságrendekre kívánom felhívni a figyelmet, még azt is megengedve, hogy az önbevallásos, nem hivatalos adatközlés statisztikailag akár nagyon pontatlan is lehet. Azt szeretném hangsúlyozni, hogy az európai uniós munkaerő-piaci programokat érdemes kellő alaposítással megtervezni, mert ezekben a programokban óriási

lehetőségek rejlenek. Jó volna, ha az európai uniós munkaerő-piaci programok tervezett és megvalósított költségvetéséről világos, és minden kutató számára elérhető adatok állnának rendelkezésre.

Az európai uniós programokban a szolgáltatásvásárlás alapvető formája a közbeszerzésen keresztül történik. Azt, hogy a komoly lehetőségek ellenére a programoknak való megfelelés egyben nehézséget is jelent, az alább látható 2. táblázat illusztrálja. A 2. táblázat a regionális munkaügyi központok önkitöltős, kérdőíves felmérésének eredményét mutatja be. A kirendeltségi központok vezetői megbecsülték, hogy a TÁMOP 1.1.1 és a TÁMOP 1.1.2 teljesítése érdekében a mentori szolgáltatást, a foglalkozás-egészségügyi vizsgálatot, és a képzési alkalmassági vizsgálatot kivéve, a munkaerő-piaci szolgáltatásokban hány %-ban támaszkodtak vásárolt szolgáltatásra.

*2. táblázat. Válasz a következő kérdésre: A mentori szolgáltatást, a foglalkoztatás-egészségügyi vizsgálatot, és a képzési alkalmassági vizsgálatot kivéve, a munkaerő-piaci szolgáltatásokban hány %-ban támaszkodtak vásárolt szolgáltatásra?\**

	Régiók						
	Dél-alföldi	Dél-dunántúli	Észak-alföldi	Észak-magyarországi	Közép-dunántúli	Közép-magyarországi	Nyugat-dunántúli
TÁMOP 1.1.1 2008-ban és 2009-ben lezajlott szakasza	50	1,36	0	0	90	0	80
TÁMOP 1.1.2 2008-ban és 2009-ben lezajlott szakasza	0	0	0	70	90	46,4	90

\*Forrás: FMM Monitoring Titkárság lekérdezése

A 2. táblázatban látható kép rendkívül vegyes. Fontos, hogy ne feledkezzünk meg arról, hogy itt is önkitöltős lekérdezés eredményeit értelmezzük, ami ennél a kérdésnél még inkább magában foglalja a válaszolók hibázási lehetőségét, különös tekintettel arra, hogy csak becsülniük kellett a részarányokat. Mindenesetre a több alkalommal adott zérus becslés, és a 100 %-hoz közeli értékek kis részaránya arra utal, hogy a két TÁMOP program első két évében viszonylag kevés szolgáltatást szereztek be közbeszerzéses úton (kivétel lehet a három kihagyott szolgáltatás). Ezekben a programokban a külső, közbeszerzéssel vásárolt szolgáltatás alternatívája a saját erőből nyújtott szolgáltatás volt.

A közbeszerzéses szolgáltatásvásárlás esetenként olyan nehézségekbe ütközik, hogy ez okozza egy-egy feladat teljesítésének megghiúsulását. Hallottam olyan történeteket, hogy nem sikerült időben egyeztetni a régiós központ és a vidéki kirendeltség közt, ezért a program teljesítése érdekében a futamidő végén, törtidő alatt kellett a vidéki kirendeltségeknek bevonniuk a szolgáltatás kedvezményezettjeit, pontosabban a szolgáltatásban részt venni hajlandó ügyfeleket. Máskor kétszer is megkérték a rehabilitációs támogatásban részesülőket,

hogy vegyenek részt ugyanabban a programban, mert el akarták érni az adott kirendeltségnek előírt bevonási célszámokat. Olyan is előfordult nem egy esetben, hogy egyszerűen nem sikerült elkölteni a pénzt, mert eredménytelen volt a közbeszerzési pályázat, miközben az adott szolgáltatásra ugyancsak nagy szüksége lett volna a kirendeltségnek.

A közbeszerzésnek kiterjedt nemzetközi szakirodalma van (lásd pl. OECD, 2010; Knight és szerzőtársai, 2007; Singe és szerzőtársai 2009; stb.). Magyarországon is egyre több tanulmány és cikk foglalkozik a témával (lásd pl. Laki–Voszka, 2008; Papanek, 2009; Tátrai, 2009; Tátrai, 2010; stb.), de kifejezetten olyat, amely a munkaerő-piaci szolgáltatások közbeszerzéses nyújtását elemezné, nem találtam. Pedig ez az a terület, ahol nagyon is érdemes megvizsgálni a lehetőségeket. Körülbelül úgy, ahogy egy jó adótanácsadó tippet ad ügyfelének, hogyan tud a törvény által előírt szabályokat betartva a lehető legnagyobb nyereségre szert tenni. A munkaerő-piaci szolgáltatások közbeszerzéses finanszírozása esetében ez a következőket jelenti: hogyan tudunk az adott pénzből a lehető legtöbb embernek segíteni úgy, hogy közben a szolgáltatás kiszervezését adminisztráló kirendeltségi szakember ne legyen túlterhelve, és be tudja tartatni a törvényességi előírásokat. A munkaerő-piaci szolgáltatások esetében azért nehezebb erre a kérdésre választ adni, mint egy más iparágban, mert a tisztességes versenyt nem akadályozó módszerek, továbbá a korrupcióelkerülési kérdések mellett több egyéb tényezőre is oda kell figyelni:

- Igazodni kell a program előírásaihoz, mely a pénzügyi forrást biztosítja
- Megfelelő számú embert kell bevonni a humán szolgáltatásokba, mert különben nem teljesül a program célkitűzése. Figyelni kell rá, hogy ez a bevonás ne kényszerbevonás legyen, hanem valóban javítsa a rászoruló emberek munkaerő-piaci helyzetét
- Olyanok legyenek a közbeszerzések nyertesei, akik valóban jó minőségi szolgáltatást nyújtanak, annak ellenére, hogy a minőség ellenőrzése és számonkérése rendkívül bonyolult feladat.

A munkaerő-piaci szolgáltatások közbeszerzési kérdéseit ezért lenne érdemes egy külön kutatás keretében mélyrehatóan megvizsgálni.

### **Főbb összefüggések**

2004 és 2009 közt a szolgáltatási adatok kategorizálásában, és az adatok rögzítésében többször is történt változás, és az adatokra vonatkozó utólagos korrekció ellenére óvatosan kell kezelni következtetéseinket. Minél aggregáltabb egy idősor, annál biztosabbak lehetünk a levonható következtetésekből. Nagy valószínűséggel elfogadható pl. az az állítás, hogy 2005-től kezdve a szolgáltatások száma tendenciájában csökkenő volt. Az első komolyabb visszaesés 2007-ben, a kirendeltségek átszervezésének évében következett be, de a 2008-as növekedés se volt akkora, hogy a szolgáltatások száma elérhette volna a 2006-os szintet. 2009-ben a gazdasági és pénzügyi válság következtében ismét kevesebb szolgáltatást nyújtottak, és nem érték el a 2005-ös szolgáltatásszámot se.

Az ösztönzők szerepére utal, hogy a foglalkozási és munkaerő-piaci információ nyújtásáról a MEV rendszer kísérleti bevezetése után három évvel fokozatosan kezdtek „megfelekedezni”,

azaz a többi szolgáltatásnál relatíve jóval nagyobb mértékben csökkent az elkönyvelt esetek száma, mert ez a szolgáltatás egyik MEV mutatóban se szerepel.

A hátrányos helyzetű településeken 2009-ben inkább álláskeresési tanácsadást nyújtottak, itt viszont kisebb volt a munkatanácsadás aránya. Feltételezhető, hogy a hátrányos településeken nagyobb szükség lett volna a drága pszichológiai tanácsadásra és mentori szolgáltatásokra, itt mégis relatíve kevesebbet nyújtottak belőle, bár erre sehol se jutott túl sok lehetőség.

A szolgáltatások területén a MEV rendszer nem mutat olyan előnyös képet a kirendeltségek erőfeszítéséről, mint az állásközvetítésre vonatkozó MEV indikátorok. A szolgáltatások megvalósítási lehetőségének ismeretében azonban ez egy cseppet se meglepő. A kirendeltségek dolgozói a legszívesebben saját maguk végeznék el az összes munkaerő-piaci szolgáltatást – természetesen beleértve a megyei kirendeltségek mellett működő szolgáltató központok szakembereit is –, erre azonban sok egyéb feladatuk, és a hatósági eljárási kötelezettségeikből rájuk nehezedő teher miatt nagyon kevés idejük marad. Nem álltak rendelkezésemre pontos adatok a kirendeltségen dolgozó tanácsadók számáról, illetve az osztott feladatkörben dolgozó tanácsadók esetében a szolgáltatásokra fordított időről (és tudomásom sincs ilyen jellegű friss adatok létezéséről), de szimulációs számításaim megmutatták, hogy saját erőből nem juthatott túl sok idő a szolgáltatásokra. A 60 perces szolgáltatásokat még igen nagy eséllyel valóban el tudják végezni a kirendeltségek dolgozói, de sokkal kisebb a valószínűsége annak, hogy a háromnapos pályaorientációs csoportfoglalkozásokat, vagy a szintén háromnapos kiscsoportos álláskeresési technikák oktatását, még inkább a 15 napos álláskereső klubokat saját maguk tartották volna. Sajnos azonban arra se találtam adatot, hogy egy szolgáltatást mikor végezte belső, és mikor külső szakember.

A kirendeltségek a szolgáltatásokat külső szereplőktől alapvetően kétfajta módon tudják megvásárolni. Az egyik módszer szerint az ügyfelek támogatása révén a szolgáltatást nyújtó nonprofit cégekkel kötik meg a támogatási szerződést, és a finanszírozás forrásául a Munkaerő-piaci Alap Decentralizált részét használják. Másrészt az európai uniós programok keretein belül nyújtott szolgáltatásokat ezeknek a programoknak a költségvetéséből finanszírozzák, és a szolgáltatást közbeszerzésen keresztül vásárolják meg. Mindkét külső szolgáltatásnyújtási forma sok kiegészítő adminisztrációt igényel a kirendeltségektől, a bürokratikus terhek közbeszerzések esetén azonban jóval felülmúlják a támogatási szerződések hasonló kötelezettségeit. A közbeszerzésekhez kapcsolódó európai uniós programok azonban igen jelentős költségvetési lehetőséget biztosítanak, kár hogy ezekre a programokra vonatkozóan pillanatnyilag könnyen megszerezhető formában viszonylag kevés adat létezik.

A külső szolgáltatás nyújtói ugyanakkor – akármelyik forrásból finanszírozzák is őket – bizonytalan piaci körülmények közt dolgoznak: ha van pénz, akkor igénybe veszik szolgáltatásaikat, ha nincs, akkor munka nélkül maradnak. Mivel a felhalmozott tudást és szakértelmet nem lehet egyik napról a másikra átranzformálni, ez a helyzet negatív hatást gyakorol a szolgáltatások színvonalára.

#### **4. Mentálhigiénés, a foglalkoztatás elősegítését célzó szolgáltatások**

Kutatási feladataim közé tartozott a mentálhigiénés, a foglalkoztatás elősegítését szolgáló egészségügyi szolgáltatások bemutatása, elemzése. Sajnos azonban se az Adattárház idősorai közt, se a kirendeltségi szakemberekkel lezajlott beszélgetéseim során nem találtam nyomát annak, hogy a kirendeltségek - egyetlen budapesti kirendeltséget kivéve – külön foglalkoztak volna ezzel a kérdéssel. Esetenként természetesen nyújtottak pszichológusi segítséget (bár ez jelenti a kirendeltségek egyik legdrágább és leginkább hiánycikknek számító szolgáltatását – mint ahogy szó volt róla a 3. fejezetben), de a kifejezetten mentálhigiénés ellátásra szoruló ügyfeleket inkább igyekeztek az erre a célra szolgáló intézményekbe, szociális gondozókba, családsegítő szolgálatokba és hajléktalan intézményekbe irányítani. Ezek az intézmények - pl. a Zöld Alma Egészségfejlesztő Alapítvány Székesfehérváron, a Békésen működő Mentálhigiénés Egyesület, a Népjóléti Szolgálat által működtetett gondozó Celldömölkön, vagy a SZITI Kulturális és Mentálhigiénés Egyesület, Szegeden – a mentálhigiénés szolgáltatások részeként munkaerő-piaci segítséget is igyekeznek nyújtani, hogy pácienseiket visszajuttassák a normál életbe. A mentálhigiénés ellátó központok szinte mindig együttműködnek a munkaügyi kirendeltségekkel: módszereiket illetően konzultálnak, kölcsönösen információt adnak át, igénybe veszik a kirendeltségek közvetítő szolgáltatásait, stb.

2005-ben és 2006-ban a mentálhigiénés ellátást, a szenvedélybetegek közösségi alapellátásának létrehozását a Szociális és Munkaügyi Minisztérium és az Országos Foglalkoztatási Közalapítvány is pályázattal támogatta, és lehetőség volt európai uniós programokban való részvételre is. A mentálhigiénés ellátó központok a kirendeltségekkel és esetenként más intézményekkel közösen pályáztak szolgáltatásaik finanszírozása, és még több rászoruló ellátása érdekében. A kirendeltségeknek saját maguknak azonban nem profilja ezeknek az alkoholisták, drogfüggők, vagy erősen depressziós ügyfeleknek az ellátása, akiknél a függőség számtalan egyéb problémával és magatartási zavarral párosul, és emiatt igen gyakran hajléktalanok is (a sorrend lehet fordított, elképzelhető, hogy előbb váltak hajléktalanná, és utána kezdődtek a problémák). Nem véletlen, hogy az az egyetlen szakirodalom, amit ebben a témában magyarországi vonatkozásban sikerült fellelnem, a hajléktalan emberek foglalkoztatási programjairól szóló interjúgyűjtemény (equalhungary.hu, 2008).

Egyetlen olyan munkaügyi központ van, mely gyűjti a hajléktalan ügyfelekre vonatkozó adatokat, a Fővárosi Munkaügyi Központ Hajléktalan Irodája. Itt kizárólag hajléktalanokat fogadnak. A kirendeltség vezetője beszélgetésünk legelején jelezte, hogy a hajléktalan ellátókkal, és szociális intézményekkel együttműködve dolgoznak. Ezt bizonyítja az is, hogy rengeteg olyan dokumentummal rendelkezett, amely hajléktalan szállókra, ellátó helyekre, étkezési lehetőségekre vonatkozott, egyszerűen olyasmivel, ami ügyfeleik számára nélkülözhetetlen információkat nyújt. Sokkal inkább keltette egy szociális gondozó, mint egy kirendeltség igazgatójának benyomását. Pedig ezen a kirendeltségen ugyancsak kemény állásközvetítési munka folyik, igyekeznek hajléktalan ügyfeleiknek maximális segítséget nyújtani. Ugyanakkor mindent ők is ugyanolyan formában adminisztrálnak, mint a többi munkaügyi kirendeltségen. Az összegyűjtött adatok elemzése érdekes képet fest munkájukról. Az 1. táblázat jól mutatja, hogy ügyfeleik száma évről évre hullámzott, de 2004 és 2009 közt se növekvő, se csökkenő érintett ügyfélszámról nem beszélhetünk.

1. táblázat. A Fővárosi Munkaügyi Központ Hajléktalan Irodájában nyilvántartott álláskeresők száma, valamint a közülük foglalkoztatottá válók aránya, 2004 és 2009 közt\*.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
A nyilvántartott álláskeresők éves érintett létszáma	2 789	3 009	2 477	2 350	2 714	3 139
Támogatással foglalkoztatottá válók aránya (%)	10,68%	8,64%	4,48%	10,30%	8,33%	9,49%
Támogatás nélkül foglalkoztatottá válók aránya (%)	8,53%	9,57%	13,89%	10,64%	10,98%	8,82%
Összes foglalkoztatottá válók aránya (%)	19,22%	18,21%	18,37%	20,94%	19,31%	18,32%

\*Forrás: Adattárház

Az 1. táblázat adatai mutatják, hogy a kirendeltség hajléktalan ügyfeleinek majdnem 20 %-át sikerült minden évben kiközvetíteniük. Emögött a 20 %-os arány mögött sok munka, megértés és segítségnyújtás rejlik. Önéletrajzokat kellett írniuk, képviselniük kellett védenek érdekeit a foglalkoztatókkal szemben, el kellett hitetni az ügyfeikkel, hogy ők is képesek a normális életvitelre. A hajléktalanok esetében még a támogatott foglalkoztatás is óriási jelentőségű, a megszerzett munkajövedelem magabiztosabbá teszi ezeket az embereket, jelzi nekik, hogy lehet kiutat találni élethelyzetükből. Kik is voltak ezek az ügyfelek? A 2. táblázat megmutatja összetételüket.

2. táblázat. A Fővárosi Munkaügyi Központ Hajléktalan Irodájában nyilvántartott álláskeresők összetétele, 2004 és 2009 köz\*t.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
A nyilvántartott álláskeresők éves érintett létszáma	2 789	3 009	2 477	2 350	2 714	3 139
A 25 év alatti nyilvántartott álláskeresők érintett létszáma, %	4,52%	4,35%	4,24%	3,62%	3,72%	4,97%
A nyilvántartott álláskereső nők érintett létszáma, %	23,59%	22,20%	23,62%	25,19%	24,28%	27,11%
A nyilvántartott álláskereső 50 év felettek érintett létszáma %	27,54%	30,74%	33,06%	36,30%	34,75%	33,55%

\*Forrás: Adattárház

A 2. táblázat alapján látható, hogy a hajléktalan ügyfeleknek átlagosan csak kb. a negyede volt nő. Az 50 év felettek viszont jóval nagyobb arányt képviseltek, mint a többi munkaügyi kirendeltségen, kb. az érintett álláskeresők harmada tartozott ebbe a korosztályba. A kirendeltség nem csak állasközvetítésben, hanem az általa nyújtható szolgáltatásokban is igyekezett mindent megadni a hajléktalanjainak. Ezt foglalja össze a 3. táblázat.

3. táblázat. A Fővárosi Munkaügyi Központ Hajléktalan Irodájában nyilvántartott álláskeresők közül, és az ország összes álláskeresője közül azok száma, akik szolgáltatást kaptak 2009-ben, továbbá a szolgáltatásfajtaenkénti ügyfélmegoszlás\*.

	Országos összesen	Hajléktalanok kirendeltsége
A szolgáltatást kaptak érintett létszám – továbbiakban ÉRSZOLG	433 465	2 196
A szolgáltatást kaptak érintett létszámának aránya a nyilvántartott álláskeresők érintett létszámához viszonyítva (%)	38,84%	69,96%
Munkatanácsadás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	31,45%	102,09%
Pályatanácsadás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	4,30%	0,36%
Álláskeresői tanácsadás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	51,14%	9,34%
Rehabilitációs tanácsadás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	1,49%	0,05%
Pszichológiai tanácsadás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	0,62%	0,91%
Mentori szolgáltatás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	2,39%	0,23%
Munkaerő-piaci és foglalkoztatási információnyújtás eseteinek aránya az ÉRSZOLG-hoz (%)	58,00%	1,68%
Összes esetszám	647 508	2 518

\*Forrás: Adattárház

A 3. táblázat alapján jól látható, hogy a hajléktalanok közvetítő irodájában a regisztrált álláskeresők arányaiban majdnem kétszer annyian kaptak szolgáltatást, mint az ország többi kirendeltségén. Ez a szolgáltatás azonban nem pszichológiai tanácsadás vagy mentori segítségnyújtás volt, hanem munkatanácsadás. A 3. táblázat egyrészt feltünteti, hogy mennyi volt a szolgáltatást kaptak érintett létszáma (ÉRSZOLG elnevezéssel), másrészt az egyes szolgáltatások arányát is kifejezi az érintett létszámhoz képest. Mivel egy személy többfajta szolgáltatást is kaphatott, illetve egyfajta szolgáltatást is nyújthattak neki többször, ezért a szolgáltatási arányok összege nagyobb 100%-nál. A hajléktalanok munkatanácsadáson való részvétele pedig már önmagában is több 100%-nál. Ezek szerint volt olyan ügyfél, aki többször is kapott munkatanácsadást. Az, hogy a mentori szolgáltatás és a pszichológiai tanácsadás olyan kis arányszámot képvisel a hajléktalanok esetében, nem jelenti azt, hogy ők nem részesültek ilyen szolgáltatásban, csak nem a kirendeltség, hanem egyéb támogató szervezetek révén. Ezt viszont a kirendeltségi statisztika nem rögzíti.

Összességében láttuk, hogy egyetlen kirendeltség foglalkozik kifejezetten olyan emberekkel, akiknek másoknál sokkal inkább szükségük van mentálhigiénés szolgáltatásokra, de ezeket a szolgáltatásokat sem a kirendeltségi szakemberek nyújtják, hanem más, szociális jellegű intézmények. A többi kirendeltség tapasztalatát is figyelembe véve, a Foglalkoztatási Szolgálat szakembereinek nem marad lehetőségük a sok hátrányos helyzetű ügyfél közt, hogy ezzel a még több problémával küszködő réteggel foglalkozzanak. Szívesen részt vesznek viszont nonprofit szervezetek kezdeményezte együttműködésekben, olyan pályázati programokban, melyeknek célrétege éppen ez a leghátrányosabb helyzetű, mentálhigiénés szolgáltatást igénylő ügyfélkör.

## Befejezés helyett

A tanulmány több olyan területet is említ, ahol hasznos lenne további kutatásokat végezni, mert ezzel vagy a tudományos közösség, vagy maga az ÁFSZ, de a legtöbb esetben mindkettő olyan információhoz, értékelésekhez juthatna, melyek nagyban elősegíthetik a további fejlődést. Az alábbiakban először ezeket a kutatási lehetőségeket sorolom fel, a téma leírása mellett megjelölve a lehetséges felhasználási területet is. Legvégül pedig az olvasó megtalálja azt a néhány javaslatot, melyek a problémák végiggondolása során fogalmazódtak meg bennem. Ezeket a javaslatokat azonban kérem, tekintsek kizárólag gondolatébresztőnek, egy esetleges mélyebb kutatás kiindulópontjának.

## Kutatási lehetőségek

<i>Kutatási lehetőség</i>	<i>Felhasználási terület</i>
A kirendeltségek alacsony végzettségű ügyfelei életútjának bemutatása, a regisztrációba való rendszeres ki és belépés okai.	Az alacsony iskolai végzettségűek munka világába történő bevonása, egyrészt a keresleti, másrészt a kínálati oldalra ható ösztönző szabályozás megvalósításával. Kínálati oldal: milyen munka esetén éri meg számukra legális munkaszerződést kötni? Keresleti oldal: milyen esetben van szükség az ő munkajerejűkre? Hogy lehet ilyen munkahelyet teremteni?
A foglalkoztatottak milyen körülmények közt fordulnának a munkaügyi kirendeltségekhez?	Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat presztízsének növelése, lobbijének fokozása, munkahelyvesztések megelőzése.
Az álláshelyekkel kapcsolatos támogatási formák teljes körű áttekintése, függetlenül attól, hogy a támogatást az Állami Foglalkoztatási Szolgálat, vagy más, szintén az államigazgatás valamelyik részéhez tartozó intézmény nyújtja, és/vagy menedzseli.	Költség-haszon elemzés, és a leghatékonyabb támogatási formák kiválasztása; A különböző támogatók közti tevékenységek összehangolása; A nemzetközi összehasonlításban használatos indikátorok tartalmának egyértelművé tétele.
Hatásvizsgálat az álláshely-bejelentési kötelezettség esetleges megszüntetésére vonatkozóan.	Segítene annak megítélésében, hogy az álláshelyek kötelező bejelentésének eltörlése csökkentené-e a kirendeltségek által kiközvetíthető álláshelyek számát.
A MEV indikátorok tény idősorainak nemzetközi összehasonlítása	A követendő jó példák feltárása, és esetleges hazai alkalmazásuk megfontolása.



<i>Kutatási lehetőség</i>	<i>Felhasználási terület</i>
Nemzetközi tapasztalatok áttekintése: hogyan gyűjtik össze a foglalkoztatási szolgálatok dolgozói a kiközvetíthető, nem támogatott álláshelyeket.	A kiközvetíthető álláshelyek számának növelése.
Annak vizsgálata, hogy a kirendeltségekhez bejelentett állásigények kiközvetítése miatt olyan nagy arányban sikertelen.	A reális állásigények előtérbe helyezése, az állásigények visszavonásának csökkentése, és az elfogadási hajlandóság növelése.
Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat versus a magán munkaerő-közvetítők lehetőségének vizsgálata*.	Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat presztízsének növelése, munkaerő-közvetítési lehetőségeinek és eredményességének fokozása.
A közfoglalkoztatási formák nemzetközi szakirodalmának és gyakorlatának áttekintése**	A közfoglalkoztatás hatékonyabbá tétele, a munkanélküliségből való alternatív kivezető utak megtalálása
A humán szolgáltatások mennyiben járulnak hozzá az ügyfelek elhelyezkedési esélyeinek növeléséhez. Utánkövetéses vizsgálatok.	A humán szolgáltatások hatékony formáinak kiválasztása és továbbfejlesztése, az ügyfelek elhelyezkedési arányának növelése.
A kirendeltségek leterheltségének felmérése.	A kirendeltségi munka hatékony megszervezése; Nemzetközi összehasonlítások, és ezek kapcsán a nemzetközi tapasztalatok figyelembe vétele.
A kirendeltségeken dolgozó humán szakemberek létszámának felmérése.	A kirendeltségi munka hatékony megszervezése; Belső versus külső humán szolgáltatók kérdésének eredményes megvalósítása; Nemzetközi összehasonlítások, és ezek kapcsán a nemzetközi tapasztalatok figyelembe vétele.
Az ügyfelekkel kapcsolatos egyes munkafolyamatok időtartamának felmérése.	A kirendeltségi munka hatékony megszervezése; Rövidítési lehetőségek feltárása.
A kirendeltségi munkához kapcsolódó adatrögzítési feladatok áttekintése. A másutt is létező adatok átvételi módjának kidolgozása.	A többes adatrögzítés országos szintű feltárása, és kiküszöbölése; A kirendeltségi munka hatékonyságának növelése. A különböző kutatásokhoz szükséges adatbázisok konzisztenciájának megteremtése.

<i>Kutatási lehetőség</i>	<i>Felhasználási terület</i>
Az ügyfelekkel kapcsolatos egyes munkafolyamatok hatósági eljárási tartalmának felmérése.	Az ügyfél-elégedettség növelése; Ahol csak elképzelhető, a hatósági jelleg mellőzése, az eljárás folyamatainak egyszerűsítése; A kirendeltségi ügyintézők munkaidejének átcsoportosítása, a humán szolgáltatásokra fordított idő növelése.
A munkaerő-piaci szolgáltatások iparágában a jelenlegi szabályozási környezet áttekintése.	A hatékony humánszolgáltatást implikáló szabályozási háttér kialakítása.
A munkaerő-piaci szolgáltatások közbeszerzéses finanszírozási formáinak áttekintése***.	A kötelezően közbeszerzéses szolgáltatások esetében az erőforrások lehető leghatékonyabb elköltési lehetőségeinek kidolgozása.
Az ÁFSZ tevékenységéhez kapcsolódóan a szolgáltatói oldal adatkockáinak elkészítése az Adattárházban. A szükséges idősorok: az ügyfelekkel dolgozó szakemberek száma és munkakörük; a szolgáltatások finanszírozására használt különböző pénzalapok nagysága és költségvetése; minden egyes releváns európai uniós program évi költségvetése; a kiszervezett munkaerő-piaci szolgáltatások által nyújtott szolgáltatások száma és jellege****.	A hatékonyság jelentős fokozása az ÁFSZ szolgáltatói tevékenységében; A szolgáltatói tevékenység folyamatos tervezhetőségének és kutathatóságának biztosítása, mely további hatékonyságnövekedést eredményezhet.

## **Javaslatok**

Valamennyi javaslat egy kutatási lehetőség leírása során merült fel, mely azt is jelenti, hogy alapos további vizsgálatot igénylő ötletéről van szó. Felső csillag jelzi, hogy melyik kutatási lehetőséghez kapcsolódik a kérdéses javaslat.

\*: Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat és a magán munkaerő-közvetítők egymással szemben egyfajta kizorító hatást képviselnek, de a gazdasági fejlődésre közvetlenül nincs hatással, hogy az ügyfelek kinek a segítségével helyezkednek el. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat azonban a munkáltatókkal való kapcsolattartása révén rendelkezik egy csekély lehetőséggel, hogy aktívan hozzájáruljon az új munkahelyek létrejöttéhez. Presztízsét, és ezzel befolyásoló erejét csak úgy tudja növelni, ha ő maga is képes jó minőségű munkahelyek kiközvetítésére. Ezért érdemes lenne megtanulni a magán állásközvetítők titkát: hogyan vonzzák magukhoz azokat a munkáltatókat, akik a legjobb álláshelyeket kínálják, és miért a segítségükkel keresnek munkahelyet a legelőnyösebb pozícióban levő munkavállalók.

\*\* : A sok feldolgozott statisztikai adat a legkülönbözőbb megközelítéseket használva jelezte, hogy a 2004 és 2009 közti magyar közfoglalkoztatás nem nevezhető sikertörténetnek. A közfoglalkoztatás különböző formáiban való résztvevők számának növekedése a tényleges munkanélküliség mellé egy növekvő potenciális munkanélküliséget is rendel. Kérdés: milyen

– esetleg merőben új – formája lehetne a közfoglalkoztatásnak, amely elkerüli a csapdahelyzetet. Ezeknek a mesterségesen létrehozott, támogatott állásoknak a segítségével ugyanis igen ritka, hogy valaki végleg kikerül a munkanélküliségből, még akkor is, ha a közfoglalkoztatás több, nagyon nehéz helyzetben levő embernek valóban pozitívan befolyásolja mindennapjait, megadja a reményt a túlélésre. Sokan és sokféle képet festettek a különböző magyar közfoglalkoztatási formákról (lásd pl. Virág, Hamar, Váradi, 2009; Fazekas és szerzőtársai, 2009; Mester (szerk.), 2010). Közgazdasági szempontból azonban a hangsúly áttevődik annak megválaszolására, hogy a közfoglalkoztatást lehet-e, vagy sem gazdálkodási tevékenység esetén is alkalmazni. Az elmúlt években a magyar munkaügyi kutatásokon belül volt már néhány alkalom, amikor előtérbe került a közfoglalkoztatás nemzetközileg bevezetett formáinak tanulmányozása, és ehhez kapcsolódóan a vállalkezési formákhoz közel álló szociális vállalkozás kérdésköre (Frey, 2007; Frey (szerk.), 2007; Csoba és szerzőtársai, 2007). Több tucatnyi külföldi irodalom foglalkozik ezzel a témával (Egy nagyon jó összefoglaló tanulmány: OECD, 2009). Hasznos lenne a külföldi irodalmak ismételt áttekintése, továbbgondolása, és annak megvizsgálása, hogy vajon csak közfeladatokat szabad-e közpénzekből megvalósítani. Elképzelhető-e, hogy – szigorúan szabályozott és időben meghatározott keretek közt - mondjuk egy hozzáértő polgármester vezetésével - egy kisebb közösség együttes vállalkozásba kezd, ahol eleinte ugyan közpénzekből kapják a résztvevők a fizetésüket, később azonban a saját lábukra állnak. Mindez nem csak a nehéz helyzetben levő embereken segíthetne, hanem gazdaságélénkítő hatással is járhatna.

\*\*\* A közbeszerzéshez kapcsolódó problémakört részletesen tárgyaltam a „3.3 Humán szolgáltatások külső erőforrással” című alfejezetben. Fontos lenne tudatosan végiggondolni, hogy a szolgáltatások közbeszerzése hogyan valósítható meg a leghatékonyabban. Óriási pénzekről van szó, melyet jó gazda módjára ügyesen kell felhasználni. Úgy érdemes elemezni ezt a problémakört, mint ahogy egy jó adótanácsadó gondolja végig, hogy milyen tippet adjon ügyfelének: hogyan lehet a törvény által előírt szabályokat betartva a lehető legnagyobb nyereségre szert tenni. A nyereség jelen esetben minél több ember olyan humán szolgáltatásokban való részesítését jelenti, melynek eredményeképp ezek az emberek valóban képesek lesznek legális munkalehetőséget találni.

\*\*\*\* Az ÁFSZ saját stratégiájának kidolgozásához elengedhetetlen, hogy a tevékenységét jellemző adatokat könnyen elérhetően és egységes formában kezelje. Hiába lehet az ÁFSZ-hez tartozó, vagy azzal együttműködő intézményektől külön-külön alkalmanként beszerezni a programok költségvetésére, a szolgáltatókra, az erőforrásokra vonatkozó adatokat, ez minden egyes alkalommal óriási erőfeszítéseket igényel. Ráadásul ezt az adatgyűjtést újból és újból el kell végezni. Amennyiben az összes releváns adat egy helyen össze lenne gyűjtve, jelentősen leegyszerűsödne, és hatékonyabbá válhatna a stratégiai tervezés folyamata.

Végül egy nem a kutatási lehetőségekhez kapcsolódó javaslat: valószínű érdemes lenne a ki-  
rendeltségi dolgozók részére rendszeres továbbképzéseket tartani, mert így a legfrissebb információk birtokában hatékonyabban fel tudnák világosítani ügyfeleiket, és ezzel munkájuk monotonitását is meg lehetne törni. A továbbképzésekre esetenként a skype vagy más számítógépes szoftver által biztosított konferenciabeszélgetési lehetőségeket is fel lehetne használni.

### Felhasznált irodalom<sup>3</sup>

A Foglalkoztatási és Szociális Adatbázisról, 4. sz. Tájékoztató. (2009). ÁFSZ Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Rehabilitációs és Szociális Igazgatóság Szociális Főosztálya. 2009. április 30.

A Megegyezőes Eredménycélokkal való Vezetés Rendszerének keretében meghatározott 2008. évi országos célértékek éves teljesítésének értékelése (2009). Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2009. január, kéziratos formában

A munkaerő-piaci szolgáltatások történeti áttekintése, jelenlegi helyzetkép, a fejlesztés lehetséges irányai (2010). Munkaanyag. Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. Budapest, 2010 május.

Andrási Monika, Csekei László, Filep Bálint, Kiss István, Kunos Mónika, Lisznyai Sándor Punczman Marita (2008):A pályaaorientáció/karrier-tanácsadás rendszere, helyzete a magyar felsőoktatásban – lehetséges partnerek egy nemzeti lifelong guidance hálózatban; Az ÁFSZ belső és kiszerveződött pályaaorientációs szolgáltatói kapacitásának felmérése (rövid áttekintés) Témavezető: Borbély-Pecze Tibor Bors. Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal.2008.

Az akkreditáció rendszerének kialakítása, Projektterv (2010).

2010.<http://tamop261.hu/bemutakozas/projektterv.php>. Letöltve 2010 június 5.

Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat Hosszú Távú Stratégiája. 2007-2013 (2007). Állami Foglalkoztatási Szolgálat, 2007. márc. 31.

Beszámoló az önkormányzat szociális ellátásairól. 6. napirend (2009). Tolmács Község Önkormányzat Képviselő-testülete. 2009. május 20.

Bíró Endre, dr. (2009): Álom és rémálom - a civil szervezetek támogatási jogviszonyáról. Ökotárs Alapítvány

Carlton, Dennis W – Perloff, Jeffrey M. (2000): Modern Industrial Organization. Third Edition. Pearson Education Inc., 2000.

Cseres-Gergely Zsombor és Scharle Ágota (2010): AZ Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációjának értékelése. Budapest Intézet, IFUEA Horváth & Partners. Budapest, 2010. május 25.

Csoba Judit, Frey Mária, G. Fekete Éva, Lévai Márta, Soltész Anikó (2007): Szociális gazdaság kézikönyv. OFA-ROP hálózat, 2007.

Eljárási rend a munkaerő-piaci szolgáltatásokról (2008). Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2008. december.

Eljárási rend a munkaközvetítésről (2009). Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2009.

Eljárásrend a munkaerő-piaci szolgáltatást nyújtók részére adható támogatásokról, valamint a munkaerő-piaci szolgáltatáshoz kapcsolódó álláskereső klubban résztvevők részére megállapítható keresetpótló juttatásról (2009). Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2009.

---

<sup>3</sup> A felhasznált irodalmak közt nagyon sok az Állami Foglalkoztatási Szolgálat - Foglalkoztatási és Szociális Hivatal által készített olyan tanulmány és eljárásrend, amelyben nincs feltüntetve a szerző neve. Ezekre a tanulmányokra minden esetben a címük első néhány szavával, és a megírás dátumával hivatkozom.

- Eljárási rend az „álláskereső, a közvetítést kérő, valamint a szolgáltatást kérő ügyfelek nyilvántartásba vételéhez” alkalmazásához (2010). Állami Foglalkoztatási Szolgálat. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2010. március.
- EMMA helyett APEH (2007), A Munkaadó Lapja, XIV. évfolyam 4. szám
- equalhungary.hu(2008): Hajléktalan emberek foglalkoztatási programjai Magyarországon: mit tanulhatunk egymástól? Interjúk hajléktalan emberek foglalkoztatási programjait megvalósító szervezetekkel . BMSZKI, Budapest, 2008. április.
- ErgoFit Kft. (2008): Kirendeltségek leterheltségének vizsgálata az új kirendeltségi modell tükrében. Készült a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal megbízásából. 2008. október 31.
- Fazekas Gergő, Herczeg Bálint, Szobonyáné Szabó-Morvai Ágnes, Szepesi Balázs(2009): Messze van a munka az alacsony képzettségűek foglalkoztatási problémái Magyarországon. Budapest-Cegléd-Debrecen. PPH Közpolitika Elemző Kft. – A használható tudásért. 2009 január-május
- Fazekas Károly, Lovász Anna, Telegdy Álmos (szerk.)(2009): Munkaerőpiaci tükör. MTA Közgazdaságtudományi Intézet, Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest, 2009.
- Freeman, Richard B. (1995): The Large Welfare State as a System; The American Economic Review, Vol. 85, No. 2.
- Frey Mária (2007): Külföldi példák a szociális gazdaság megszervezésére. Power Point bemutató, 2007. szeptember 05. Letöltve [http://www.szmi.hu/index.php?option=com\\_content&view=article&id=116:szocialis-gazdasag-projektvasar&catid=21&Itemid=91](http://www.szmi.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=116:szocialis-gazdasag-projektvasar&catid=21&Itemid=91) letöltve a [Külföldi példák a szociális gazdaság megszervezésére](#) menüpontból, letöltve 2010 június 30-án.
- Frey Mária (szerk) (2007): Követésre méltó példák a 2006-os esztendőből. Országos Foglalkoztatási Közalapítvány, Budapest 2007.
- Frey Mária (2009): Munkaerő-piaci intézmények és politikák. Második rész. Budapesti Corvinus Egyetem, Közgazdasági Továbbképző Intézet. Budapest, 2009. szeptember.
- Frey Mária (2010): Vezetési-irányítási rendszerek áttekintése az Európai Unió jelentősebb tagállamaiban: Teljesítményértékelési rendszerek az Európai Unió tagállamaiban működő Állami Foglalkoztatási Szolgálatoknál. Állami Foglalkoztatási Szolgálat. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2010.február.
- Garas Ildikó, Gyulavári Tamás, Jójárt Ágnes, Köves Alexandra, Molnárné Nagy Ágnes (2010): Szakmai Koncepció az Akkreditációs Keretrendszer Kialakítására és Működésére. TÁMOTP 2.6.1 Budapest, 2010.
- HRportal (2004): EMMA – Tudásbázis. HRportal 2004 április. [http://www.hrportal.hu/article\\_print.phtml?id=23661](http://www.hrportal.hu/article_print.phtml?id=23661), letöltve 2010 június 30.
- Kalužna, Daniela (2008): Main features of the public employment service in the Slovak Republik. OECD Soical, Employment and Migration Working Papers No. 72. 20-Nov-2008.
- Knight, L. – Harland, C. – Telgen, J. – Thai, K.V. – Callender, G. – McCen, K. (Ed.) (2007): Public procurement –international cases and commentary. Routledge, London
- Laki Mihály–Voszka Éva (szerk.) (2008): Kaleidoszkóp. Versenyhelyzet Magyarországon 2007-ben. Pénzügykutató Rt., Budapest.

Lengyel János, Kelemen Éva, Kovács Ibolya, Pákozdi Szabolcs (2010): Jelenlegi vezetés irányítási mechanizmusok áttekintése a MEV rendszer tükrében. Tanulmány. Az ÁFSZ hosszú távú fejlesztési stratégiájának aktualizálása az új rehabilitációs és szociális feladatkörben. Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2010.március.

Mester Dániel (szerk.) (2010): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között. Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010

Meyer-Sahling, Jan-Henrik Dr. (2009): Sustainability of Civil Service Reforms In Central And Eastern Europe Five Years after EU Accession. SIGMA PAPER NO. 44. April 2009. OECD

Molnárné dr. Nagy Ágnes, Zagyiné Honti Éva, dr. Jáczku Tamás, dr. Moskó Mónika (2009): „Az ÁFSZ jelenlegi feladatrendszerének, hatáskörének számbavétele a jogszabályi környezet tükrében” tanulmány. 2009. december. A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. TÁMOP 1.3.1. 3.4. alprojekt: „Az ÁFSZ hosszú távú fejlesztési stratégiájának aktualizálása az új rehabilitációs és szociális feladatkörben”

OECD (1999): Social Enterprises. Organisation for Economic Cooperation and Development, OECD 1999

OECD(2010): Public Procurement in EU Member States: The Regulation of Contract below the EU Thresholds and in Areas Not Covered by the Detailed Rules of the EU Directives. SIGMA PAPER NO. 45 May 2010. OECD

Összefoglaló. Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat 2009. évi szakmai tevékenységéről (2010). Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. Budapest. 2010.

Papanek G. (szerk.) (2009): A korrupció és a közbeszerzés korrupció Magyarországon GKI Gazdaságkutató Zrt.;

Papp János (2009): Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat adattárházának bemutatása. Diplomamunka. Gábor Dénes Főiskola, Budapest 404/2009.

Segédlet az ÁFSZ teljesítményértékelésének mérésére szolgáló indikátorok értelmezéséhez 2010. évre (2010). Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. 2010. január.

Singe, M. – Constantinidis, G. – Roubik, E. – Beffermann, E. (2009): Does E-Procurement Save the State Money? Journal of Public Procurement, Vol. 9. Issue 1. p. 58–78.

Szőke István, Lőrincz Leó, dr. Stadinger Csaba, dr. Ganczer Tamás, Mátyás Tibor, Rodler Tamás, Matécsa Katalin (2010): Megváltozott szervezeti struktúra és feladatrendszer összhangjának vizsgálata. Tanulmány. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal. Új Magyarország Fejlesztés Terv. 2010. március.

Tajti József (2009): Az foglalkoztatáspolitikai eszközök működése 2008-ban. Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Statisztikai és Elemzési Főosztály, 2009.

Tajti József (2010): Az aktív foglalkoztatáspolitikai eszközök működése 2009-ben. Állami Foglalkoztatási Szolgálat . Foglalkoztatási és Szociális Hivatal Statisztikai és Elemzési Főosztály, 2010.

TÁMOP 2.6.1.: „Az akkreditáció rendszerének kialakítása”, ezen belül Projektterv <http://tamop261.hu/bemutakozas/projektterv.php>. Letöltve 2010 jún. 15. Országos Foglalkoztatási Alapítvány. Új Magyarország Fejlesztési Terv.

Tátrai Tünde (2009): Verseny a közbeszerzési piacon. Közgazdasági Szemle, LVI. évf., 2009. szeptember

Tátrai Tünde (2010): A közbeszerzés jogi és hatékonysági aspektusai. Vezetéstudomány, XLI. ÉVF. 2010. 7–8. SZÁM.

Thayer-Scott, Jacquelyn (1997): “Defining the Nonprofit Sector”, In: The Emerging Sector in Canadian Policy Research Networks

„V2” Excelsior Bt.(2009): A TÁMOP 2.1.1. „Lépj egyet előre!” program eredményeinek elemzése. 2009. augusztus.

Varga Beáta, Oroszlán Andrea, Rózsa József, Dr. (szerk) (2006): Munkaerő-piaci évkönyv. Állami Foglalkoztatási Szolgálat, 2006.

Virág Tünde, Dr.- Hamar Anna, Dr. - Váradi Mónika Mária, Dr. (2009): Az Út a Munkához Program Hatásai az encsi kistérségben, a mezőkovácsi kistérségben, a csengeri és a sásdi kistérségben. Térségfejlesztés Kutatások Osztálya, Budapest 2009.