**EU Funded Project**

**“Technical Assistance to the Skills for Employment and Social Inclusion Programme for Jordan”**

**المشروع الاوروبي " الدعم الفني لبرنامج مهارات العمل والاندماج الاجتماعي"**

# ورقة المتابعة

# متابعة الاختبار الميداني في مكاتب فروع صندوق المعونة الوطنية المحلية للتفعيل في سوق العمل

النشاط 1.4.4

أعداد: تيبور بورس بوربلي بيكزي ، خبير دولي غير رئيسي

تم المراجعة والموافقة من قبل:لوبا بافالوفا، الخبير الرئيسي 4 / المكون 4

عمان ، مايو 2019

جدول المحتويات

[ورقة المتابعة 1](#_Toc22112015)

[متابعة الاختبار الميداني في مكاتب فروع صندوق المعونة الوطنية المحلية للتفعيل في سوق العمل 1](#_Toc22112016)

[الحيثيات 3](#_Toc22112017)

[الدروس المبدئية التي تم تعلمها من مرحلة الأختبار 4](#_Toc22112018)

[مستوى التعاون بين المؤسسات 4](#_Toc22112019)

[المستوى المؤسسي 5](#_Toc22112020)

[مستوى تقديم الخدمة 5](#_Toc22112021)

[أربد 5](#_Toc22112022)

[الزرقاء 5](#_Toc22112023)

[شرق عمان 7](#_Toc22112024)

[ملخص الزيارة الميدانية 7](#_Toc22112025)

[ورشة عمل المحاكاة للموظفين المتعاملين مع المنتفعين حول أستخدام الأدوات الجديدة 8](#_Toc22112026)

[استكشاف الأخطاء وإصلاحها أثناء ورشة المحاكاة 8](#_Toc22112027)

[التوصيات 8](#_Toc22112028)

[ملحق :مخطط سير العمل لاستراتيجية التخرج من صندوق المعونة 10](#_Toc22112029)

# الحيثيات

أن صندوق المعونة الوطنية في الأردن هو المسؤول حاليًا عن الإدماج النشط والتكامل في سوق العمل للمنتفعين من العمر الناشط. تم تمديد هذا التفويض مؤخرًا ، ليتضمن حاليًا مجموعات عملاء جديدة. أحد أدوار مشروع الدعم الفني في تصميم برامج بناء القدرات على تحسين الروابط بين التشغيل والحماية الاجتماعية للجماعات المحرومة. لذلك ، اقترحنا في أبريل 2019 نموذجًا محتملاً لإعادة ترتيب سير العمل في المكاتب المحلية المعينة التابعة لـ صندوق المعونة الوطنية (إربد وشرق عمان والزرقاء). تم تقديم خمس أدوات جديدة لأخصائيي الحالات ، وهي:

* الاستعداد الوظيفي أسئلة المقابلة الأولى ،
* مقابلة الفرز نحو خدمات وتدابير سوق العمل النشطة وخدمات سوق العمل
* نموذج الإحالة من صندوق المعونة الوطنية نحو خدمات وتدابير سوق العمل النشطة وخدمات سوق العمل
* كتالوجات وتدابير سوق العمل النشطة وخدمات سوق العمل للمواقع الثلاثة
* نموذج ملاحظات مديري الحالات

تعمل الأدوات الجديدة المقترحة هذه على نموذج سير العمل الجديد للمكاتب المحلية ، بما في ذلك العلاقة المتغيرة مع المكاتب المحلية لوزارة العمل.

هدفت مهمة المتابعة في مايو 2019 إلى رؤية حالة المكتب الرئيسي للصندوق وكذلك مديرية التشغيل في وزارة العمل وفي المكاتب المحلية الثلاثة المختارة. لتحقيق الأهداف التالية ؛

* على مستوى المؤسسات: تقديم اقتراح لتعديل مذكرة التفاهم (بين صندوق المعونة و وزارة العمل
* على المستوى المؤسسي دعم بناء قدرات صندوق المعونة حول الاندماج النشط / التكامل في سوق العمل
* إعادة ترتيب سير العمل على المستوى المحلي بناءً على الخبرات المكتسبة من عملية الاختبار

تم الاتفاق على هيكل سير العمل الجديد التالي من قبل صندوق المعونة الوطنية و وزارة العمل للاختبار (راجع التفاصيل في تقرير أبريل 2019). من الواضح أيضًا أن صندوق المعونة و وزارة العمل سيكون دورهم في بداية الرحلة المؤسسية معني في عمليات أشراك وتفعيل اجتماعية حديثة. على سبيل المثال ، تقدم منظمة العمل الدولية فئة 21 وحدة بالإضافة إلى كتيب حول إنشاء وتطوير خدمات التشغيل العامة . تم تطوير الكتيب للدول الآسيوية الناشئة ، لكنه يمكن أن يلبي الاحتياجات الحالية للأردن أيضًا. نظرًا لأن المكون 4 من مشروع الدعم الفني له مشاركة تشغيلية نشطة مع صندوق المعونة و ووزارة العمل ، فمن الواضح أن المشروع لا يمكنه التعامل مع جميع الصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات لأن بعضها سياسي ، والبعض الآخر يأتي من سياسات غير واضحة والعديد منها مرتبطة بشكل عام بالأدارة والقيادة. ترتبط القضايا المتبقية بإدارة الحالات وتطوير سير العمل ، لكن يمكن معالجة جميع هذه القضايا المترابطة عبر مشروع مخصص بشكل حصري على التنفيذ المؤسسي لسياسة التشغيل الوطنية وتفعيل سوق العمل.

مخطط رقم 1.

**المستفيدون من العمر النشط في صندوق المعونة الوطنية - تنشيط سوق العمل ، رحلة العميل الجديدة**



# الدروس المبدئية التي تم تعلمها من مرحلة الأختبار

خلال مهمة شهر مايو ، قمنا بزيارة المواقع الثلاثة التي تم اختبار أدوات العملاء الجدد فيها. **فتح اختبار سير العمل الجديد والأدوات في المكاتب المحلية الثلاثة العديد من القضايا السياسية والمؤسسية والمهنية الأخرى ؛**

* مثل الإحالة الصحيحة إلى تدابير سوق العمل النشطة و خدمات سوق العمل.
* الافتقار إلى التدريب المهني للموظفين المحليين في صندوق المعونة الوطنةي لسياسات التشغيل والإدماج النشط
* تحتاج القيادة داخل مديرية التشغيل في صندوق المعونة الوطنية إلى مزيد من التعزيز
* تعديل إستراتيجية صندوق المعونة الوطني والهيكل المؤسسي
* ضبط الربط المؤسسي بين وزارة العمل و صندوق المعونة الوطنية (بما في ذلك مراجعة مذكرة التفاهم بين وزارة العمل و صندوق المعونة الوطني
* قلة (عدم كفاية) الميزانية الوطنية لتفعيل سوق العمل
* إدارة الحالات المتكاملة بين صندوق المعونة الوطنية و وزارة العمل ومزودين الخدمات الآخرين
* المتابعة السليمة لسوق العمل وجمع التغذية الراجعة ( نظام معلومات سوق العمل)
* بعد الاختبار ، يمكن تعديل نظام العميل الجديد في صندوق المعونة باستخدام الوحدة رقم 5 (تنشيط التشغيل)

هذه المشكلات ليست جديدة ، لكن اختبار أدوات تنشيط سوق العمل جعلها مرئية للعاملين المحليين وكذلك لإدارة صندوق المعونة الوطنية. يجب معالجة هذه النقاط بشكل متساوٍ لتطوير استراتيجية التخرج الجديدة في صندوق المعونة الوطنية.

## مستوى التعاون بين المؤسسات

خلال الأسابيع الأولى من الاختبار لم تكن هناك نقاط حرجة بين صندوق المعونة والشركاء المؤسسيين الآخرين. لتنفيذ إستراتيجية التخرج ، يوجد نوعان من الشركاء المؤسسين الرئيسيين لصندوق المعونة الوطنية ؛

* بالنسبة للمجموعة أ ، المكاتب المحلية لمديرية التشغيل في وزارة العمل
* بالنسبة للمجموعة ب ، يقوم جميع مزودي الخدمة بغض النظر عن حالتهم المدنية بتوفير خدمات سوق عمل و تدابير سوق عمل نشطة لهم . بالنسبة إلى عميل المجموعة ب ، تم تطوير كتالوج خدمات وتدابير سوق العمل النشطة بواسطة مشروع الدعم الفني.

من الواضح أن استراتيجية التخرج الجديدة لصندوق المعونة الوطنية يمكن أن تنجح فقط ، أذا كان الصندوق قادراً على تطوير روابط قوية ودائمة بين المؤسسات على المستوى الوطني ، وإقامة شراكة محلية على مستوى البلديات وإدارة الحالات المتعددة المهنية على مستوى عمال الحالات. هذه الشروط غير موجودة في الوقت الحالي.

## المستوى المؤسسي

استراتيجية التخرج ، على الرغم من أنه من المفترض أن يعمل صندوق المعونة على تفعيل التشغيل منذ عام 2016 ، ألا أن الأمر جديد تمامًا بالنسبة للصندوق ولا يوجد لديه قدرات مؤسسية لا في المكاتب المحلية ولا في المقر الرئيسي (المقر الرئيسي). يتناول مشروع الدعم الفني عملية تطوير طريقة جديدة للتفكير المؤسسي حول سوق العمل والتفعيل من خلال إنشاء سير عمل جديد في مكان تقديم الخدمة

بعد التعليقات الأولى التي حصلنا عليها في مايو 2019 ، ستكون هذه عملية طويلة تتطلب التعلم المؤسسي وإنشاء اتحادات وظيفية جديدة داخل صندوق المعونة الوطنية ؛ وحدة منهجية في المقر الرئيسي لدعم المكاتب المحلية. في المكاتب المحلية ، يجب إعادة ترتيب عبء عمل الموظفين من أجل تخصيص وقت لمكون التشغيل. سوف يحتاج الموظفون المحليون إلى التدريب المناسب.

## مستوى تقديم الخدمة

يمكن ملاحظة أهم التغييرات في المكاتب المحلية ، كما أطلقنا عليها أسم مكان تقديم الخدمة. لذلك قمنا بزيارة إلى المكاتب المحلية الثلاثة المشاركة في مرحلة الاختبار. تتضح فعالية أي إصلاحات في السياسة على مكان تقديم الخدمة ، على الواجهة المحلية بين الحكومة والمواطنين ، والحكومة والمؤسسات. لذلك يعد الدعم والمتابعة المستمرة للمكاتب المحلية بالأضافة لفروع وزارة العمل أمرًا بالغ الأهمية. خلال شهر مايو 2019 ، قمنا بزيارة جميع فروع الصندوق الثلاثة المعينة.

### أربد

في 14 أيار (مايو) 2019 ، قمنا بزيارة إلى مكتب الصندوق المحلي في إربد. تم ترشيح فرع الصندوق هذا لاختبار أدوات تنشيط التشغيل الجديدة. في 14 مايو ، أبلغ المكتب المحلي أنهم تلقوا روابط إلى الأدوات عبر الإنترنت فقط في 13 مايو ولم يتمكنوا من استخدام تلك الأدوات قبل هذا التاريخ. في الفترة ما بين 10 أبريل و 14 مايو 2019 ، لم يتم اتخاذ أي خطوات ما لم يرسل الموظفون المحليون الروابط إلى الباحثين عن عمل دون أي توضيح إضافي. قدم المكتب الرئيسي معلومات مختلفة إلى المكتب المحلي ؛ المهام الجديدة للموظفين المحليين ظلت غير واضحة. بعد الثامن من أبريل تم توفير التدريب الداخلي من قبل المشروع (SESIP) في المكتب الرئيسي للصندوق ، حيث لم يكن ممثلو المكاتب المحلية الثلاثة حاضرين. لم يتم إنشاء سلسلة القيادة ولم يتم تخصيص مهمة جديدة في المستوى المحلي. أبلغ مدير المكتب المحلي في اربد أنه لم يتلق أي خطاب رسمي من المكتب الرئيسي لـلصندوث لبدء الاختبار. منذ 8 أبريل تم التعامل مع ثمانية عملاء وفقًا لسير العمل الجديد. اتصل الموظف المحلي بالمستفيد الأكثر نشاطًا في السن ، لكن معظمهم رفضوا الحضور إلى المكتب لمقابلة الاستعداد الوظيفي. تم تقدير أنه تم الاتصال بـ 30 مستفيدًا ولم يظهر منهم سوى 8 ، وتم إحالة اثنين منهم إلى مكتب التشغيل. لا تشعر الموظفة المحلية الوحيدة المسؤولة عن تنشيط التشغيل بالثقة في العملية وتطلب مزيدًا من التدريب أثناء العمل. بعد إجراء مقابلة الاستعداد الوظيفي ، لم تتبع الموظفة المحلية سير العمل الجديد ولم تدرك أنها بحاجة إلى المضي قدمًا في المجموعة "أ" نحو مكتب التشغيل المحلي. لا يوجد عملاء في المجموعة "ب" و "ج" في الوقت الحالي حيث يقبل الجميع أن يكونوا جاهزين للوظيفة مقابل أجر إجمالي قدره 220 دينار أردني. لم يتم استخدام مقابلة الفحص الثانية للمجموعة ب (التدابير والخدمات النشطة) حتى الآن. من ناحية أخرى ، هذا أبعد ما يكون عن واقع سوق العمل حيث أن الاقتصاد غير الرسمي قوي. في حالة المجموعة "أ" ، تم إصدار الإحالات إلى مكتب التشغيل بعد أسبوع واحد فقط حيث لم يكن الموظف على علم بالهدف من وراء هذا التمرين.

### الزرقاء

في 19 مايو 2019 قمنا بزيارة مكتب الزرقاء. تلقى هذا المكتب الروابط الخاصة بالأدوات الأربعة على الإنترنت قبل أسبوع فقط ولم يكن سير العمل المقترح الجديد واضحًا للموظفين المحليين. تم الإبلاغ عن نفس سوء الفهم وعدم التنسيق من هذا المكتب المحلي أيضًا. التنسيق المهني وسلسلة القيادة غير واضحين بين المقر الرئيسي والمكتب المحلي فيما يتعلق باختبار أداة تنشيط التشغيل. خلال أسبوع في شهر مايو ، التقى الموظف المحلي مع 20 باحثًا عن عمل وأجرى مقابلات الاستعداد للوظيفة. أجريت هذه المقابلات عن طريق الهواتف وشخصيا. قام المكتب المحلي بوضع قائمة بالمستفيدين من صندوق المعونة الوطنية قبل إجراء المقابلة التشخيصية ، وهم يعتقدون أنهم في المجموعة أ. وهذا النهج يجعل من سير العمل الجديد المقترح وأدوات التشخيص غير مجدية. كما أن الموظفين المحليين غير قادرين على التمييز بين أدوات Google عبر الإنترنت ونظام تكنولوجيا المعلومات. العمليات الداخلية داخل الصندوق غير واضحة للموظفين. لا يستطيع الموظفون المحليون ربط الأدوات الجديدة المقترحة بإدارة الحالات الخاصة بالعميل. وهذا يعني أنه إما أنه لا توجد إدارة فردية للحالات داخل المكاتب المحلية أو أنه لم يتم تسجيل التاريخ. لا يزال الموظفون المحليون لا يقرؤون الوثائق. سير العمل المقترح لا يزال غير واضح بالنسبة للموظف المحلي. لا يتم تتبع الدليل. وقت عمل الموظف المحلي (واحد فقط مسؤول جزئياً عن العمل) مليء بالأنشطة الأخرى ؛ اختبار تفعيل العمل لا يحصل على أي أولوية. يبذل الموظفون المحليون أهدافهم الخاصة ، حيث يجمعون 50 مقابلة قبل اتخاذ أي إجراءات. مع هذا النهج يدمرون بشكل أساسي إدارة الحالات الفردية ويجعلون العميل محبطًا. لم يتم إصدار نماذج الإحالة الفردية منذ بدء الاختبار.

خلال وجود موظفي التشغيل المحليين من وزارة العمل ، ناقشنا سير العمل الجديد مرة أخرى ، وأبرزنا دور النهج الفردي مقابل نهج المجموعة. نوقش مرة أخرى دور مكتب التشغيل المحلي مقابل مكتب صندوق المعونة الوطنية بالإضافة إلى حلقة التغذية الراجعة لإدارة الحالات الفردية. لا يزال لدى الموظفين المحليين (على حد سواء وزارة العمل و صندوق المعونة) فهم محدود ومستوى منخفض من الثقة المهنية للعمل وفقًا للهيكل الجديد. 90 ٪ من الشواغر المسجلة للفرع المحلي لوزارة العمل مسجلة وفقاً للحد الأدنى للأجور.

حتى الآن لم يتم وضع أي عميل في المجموعة (ب) ولم تتم إحالة أي شخص إلى مزودي الخدمة لأن سير العمل لم يكن واضحًا للموظفين ولم تتم دراسة أدلة مشروع الدعم الفني

### شرق عمان

في 20 أيار (مايو) 2019 ، قمنا بزيارة متابعة لمكتب شرق عمان. ناقش هذا المكتب بالفعل سير العمل الجديد واستخدام النماذج الجديدة قبل زيارة الدراسة إلى سلوفاكيا والنمسا. لقد طبعوا المقابلتين ، والإحالة من ، وردود الفعل لأن موظفي المكتب ليس لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت ، ويقومون بتسجيل البيانات في المساء من المنزل. تلقى هذا المكتب الاستمارات قبل شهر تقريبًا من تاريخ الإبلاغ عن المكتبين الآخرين. تم استلام النماذج المرتبطة بـ Google في أوائل مايو فقط. تم بالفعل استدعاء 106 منتفع لمقابلة الجاهزية الوظيفية وتم تشغيل 30 منهم بالفعل في المصانع. لم يتم الاتصال بالمكتب المحلي لوزارة العمل. أخذ الموظفون المحليون في صندوق المعونة سيارتهم الخاصة للقيام بزيارة متابعة في المصنع. تم تعيين المستفيدين قبل يوم من الزيارة المحلية لذلكم لم يتم تسجيلهم بعد في مؤسسة الضمان الاجتماعي. تم إجراء مقابلات الاستعداد الوظيفي من خلال زميلين من مكتب الصندوق المحلي عبر الهاتف أو شخصيًا. يستخدم المكتب المحلي جميع الأدوات الخمسة. استنادًا إلى الكتالوج ، يجري الموظفون مناقشة بالفعل مع أحد مزودي التدريب لإحالة 11 من عملاء المجموعة ب. تستغرق مقابلة الاستعداد للوظيفة 10 دقائق كمتوسط ​​، نفس الشيء في مقابلة المجموعة ب. المقابلات سهلة الاستخدام من قبل الضباط. الجزء الحاسم هو مسألة طلب الأجور. معظم العملاء غير سعداء للعمل من أجل الحد الأدنى للأجور. الطلبات بين 300-400 دينار. حتى من بين 20 منتفع تم تشغيلهم في مصنع في جرش قبل يوم واحد فقط ، ترك 50٪ منهم العمل بالفعل لأن الحد الأدنى للأجور غير كافٍ.

مع المقابلة الأولى للاستعداد الوظيفي ، قام المسؤولون بالفعل بتعيين مجموعة مستخدمين مختلفة ؛

أ)من لديهم رغبة في العمل حتى مع وجود فرص عمل مبدئية ،

ب) المنتفعون ليس لديهم خطط مهنية

ج) المنتفعون السلبيين ، لا يرغبون في التعاون مع صندوق المعونة الوطنية

تم نقل 92 عميلًا من المجموعة "أ" جميعهم إلى المكتب المحلي لوزارة العمل ، 82٪ منهم مسجلون في النظام الألكتروني الوطني للتشغيل من قبل موظفين الوزارة. لا يستخدم مكتب الصندوق الإحالة الفردية المقدمة من مشروع الدعم الفني. يتم إرسال أسماء المستفيدين عن طريق الفاكس أو عن طريق واتس أب. وهذا لا يعتبر إدارة حالة فردية ، يجب على وزارة العمل إعادة تشغيل العملية من البداية.

كان مدير مكتب شرق عمان في وزارة العمل يشكو من أصحاب العمل. يطالب اصحاب العمل بفئات عمرية معينة فقط ، ويفضل أن يكون ذلك أقل من 30 عامًا. هذا تحيز قوي قائم على حقيقة أن كبار السن عادة ما يكون عليهم التزامات أسرية. مكتب وزارة العمل المحلي هذا العام لديه أكثر من 2000 مسجل فقط، 500 وظيفة شاغرة و 400 باحث عن عمل. الحصول على الحد الأدنى للأجور مع مزيج من العمل غير المعلن بالإضافة إلى عبء دفع جميع تكاليف النقل للانتقال إلى العمل خلق مزيج خطير. بعد ثلاثة أشهر ، سيتم تسجيل الموظف المعين حديثًا من قِبل الضمان الأجتماعي. لا يوجد أي إجراء نشط لدعم التنقل للعمل فقط من أجل التدريب. يمكن للمستفيدين من صندوق المعونة الاحتفاظ بالمزايا الاجتماعية لمدة عامين إضافيين بمجرد تعيينهم وفي بعض الحالات ، يدفع الصندوق الضمان الاجتماعي لمدة عامين آخرين (تمييز إيجابي). من بين ثلاثة مكاتب محلية تابعة لـ للصندوق في الوقت الحالي ، يمكن لمكتب شرق عمان فقط تحقيق المعايير الأساسية للاختبار. لدى المكتب وصول محدود إلى الإنترنت ، وقد تبرع البنك الدولي في الوقت الحالي ببعض الأجهزة اللوحية مع الإنترنت. يمكن استخدام هذه الأجهزة للاختبار. في شرق عمان يريدون الاحتفاظ بالملفات المطبوعة للأرشفة. موظفون الصندوق ليس لديهم توصيف وظيفي. يشغل مكون التشغيل الآن 1-5٪ من وقت العمل.

### ملخص الزيارة الميدانية

كملخص للزيارات الميدانية / زيارات المتابعة ، من الواضح أن المكاتب المحلية وبالتحديد مديرو الحالات المسؤولون عن استراتيجية التخرج يحتاجون إلى دعم منهجي أقوى من المكتب الرئيسي لصندوق المعونة ، كما أن الأمر الواضح ضروري بالنسبة لهم. تم تغيير الإعدادات المؤسسية منذ عام 2016 ، نظرًا لأن صندوق المعونة هو المسؤول عن التشغيل وهو بحاجة أيضًا إلى التغيير ، وهم بحاجة أولاً وقبل كل شيء إلى قيادة واضحة. لهذا الغرض ، يجب تقييم دور صندوق المعونة الوطنية ، ويجب تسوية العلاقة بسياسة التشغيل. كما أن مستوى السياسة هذا مهم للغاية عندما نقوم بتقييم عمل المكاتب المحلية ومديري الحالات. يمكن إضافة سير العمل النهائي الجديد بمجرد تسوية هذه الأسئلة المفتوحة. ومع ذلك ، فإن اختبار سير العمل الجديد في ثلاثة مواقع بالإضافة إلى النوع الجديد من العلاقات مع مقدمي الخدمات الآخرين والطبيعة المتغيرة لإدارة الحالات ، نأمل أن يتم توفير أدلة أكثر قوة بحلول نهاية صيف 2019.

الجدول 1

8 أبريل - 20 مايو 2019 نتائج اختبار سير العمل والأدوات الجديدة في ثلاثة فروع للاختبار في صندوق المعونة الوطنية

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المكتب المحلي | **عدد العملاء الذين تم التواصل معهم** | **عدد مقابلات جاهزية العمل** | **المصنفين في المجموعة أ** | **المجموعة أ المحالين إلى مكتب التشغيل** | **المجموعة ب**  | **المجموعة ب المحالين إلى مقدمين الخدمات** | **المجموعةج**  | **معلومات المتابعة من قبل مزودين الخدمات** | **تاريخ الزيارة** |
| اربد | 30 | 8 | 8 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 مايو |
| الزرقاء | 20 | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 مايو |
| الشرق-عمان | 106 | 106 | 92 | 30\*/92\*\* | 11 | 0 | 3 | 30 | 20 مايو |
| المجموع | 156 | 134 | 120 | 94 | 11 | 0 | 3 | 30 |  |

تم تحديثه في 20 مايو 2019.

\* لم يتم الاتصال بوزارة العمل لكن مكتب الصندوق اتصل مباشرة بالمصانع في جرش وعمان.

\*\* ولكن تم نقلهم جميعًا إلى المكتب المحلي لوزارة العمل

### ورشة عمل المحاكاة للموظفين المتعاملين مع المنتفعين حول أستخدام الأدوات الجديدة

أدخل مشروع الدعم الفني أدوات جديدة لدعم تطوير استراتيجية التخرج الجديدة لصندوق المعونة الوطنية في أبريل 2019. وتم تقديم خمس أدوات جديدة للمكاتب المحلية للصندوق. خلال مهمة أيار / مايو ، أعدنا النظر في المكاتب المحلية الثلاثة التي تم تعيينها لاختبار أدوات المواجهة الجديدة. واحدة من نتائج هذه الزيارات هي أن المسؤولين المحليين والرؤساء المحليين لفروع الصندوق بحاجة إلى دعم قوي لتقديم الأدوات الجديدة في الممارسة العملية. تعتبر مهمة التشغيل مهمة جديدة نسبيًا بالنسبة لموظفين الصندوق.

لذلك ، تم التخطيط لورشة عمل محاكاة في 16 مايو 2019 في مقر صندوق المعونة الوطنية للمكاتب المحلية الثلاثة ، بما في ذلك هؤلاء العاملون في مجال تنشيط العمالة واختبار مسار العمل الجديد وتقسيم العملاء وتجربة الأدوات الجديدة.

### استكشاف الأخطاء وإصلاحها أثناء ورشة المحاكاة

أثناء ورشة المحاكاة ، تم تحديد المشكلات التالية لأستكشاف الأخطاء وإصلاحها ؛

* لم يدرك موظفو الصندوق أنهم تلقوا 4 أشكال مختلفة على الإنترنت ، ناقشنا مرة أخرى سير العمل الجديد ودور الأشكال الأربعة المختلفة
* تلقت المكاتب المحلية الواح تابليت كمنحة من البنك الدولي بحيث يمكن استخدامها بشكل مؤقت لتسجيل النماذج عبر الإنترنت.
* كان الموظفون المحليون يرسلون أسئلة المقابلة مباشرة إلى المستفيدين ، وقد نوقش مرة أخرى أن هذه الأدوات مخصصة للموظفين لا لاستخدام المستفيدين.
* قامت ﺑﻌض اﻟﻣﮐﺎﺗب ﺑطﺑﺎﻋﺔ اﻟﻧﻣﺎذج ﻣﺑﺎﺷرة وإرﺳﺎﻟﮭﺎ إﻟﯽ الصندوق ، ﻣرة أﺧرى ﺗم ﻣﻧﺎﻗﺷﺔ أن اﻷدوات ھﻲ ﻟﻟﻣوظﻔﯾن اﻟﻣﺣﻟﯾﯾن.
* لم تتم أتمتة إدارة الحالات بين المكاتب المحلية لصندوق المعونة الوطني ووزارة العمل ومزودين خدمات وتدابير سوق العمل النشطة؛ يجب أن يتم التعامل مع نماذج الإحالة من قبل موظفين الفروع في الصندوق.

### التوصيات

سيستمر اختبار سير العمل الجديد والأدوات المقترحة لدعم استراتيجية التخرج حتى نهاية يونيو / يوليو على النحو المتفق عليه في أبريل 2019 ويمكن تمديده حتى أغسطس 2019. وبعد بضعة أسابيع من الاختبار ، يمكن إجراء الاستنتاجات التالية وسيتم نقلها إلى التوصيات.

1. تحتاج سلسلة القيادة ، في مجال تنشيط عملية التشغيل ، إلى التطوير داخل صندوق المعونة. يوجد حاليًا نقص واضح في الصندوق فيما يتعلق بسياسة تنشيط التشغيل. التواصل بين المكاتب المحلية والمكتب الرئيسي ضعيف. يمكن تغطية ذلك بواسطة استراتيجية التخرج الجديدة.
2. هناك حاجة ماسة إلى تدريب مفصل على رأس العمل على مستوى المكاتب المحلية كرؤساء وضباط محليين ، والعاملين في الحالات لديهم فهم محدود بشأن تنشيط التشغيل ، وهم غير قادرين على التمييز بين اختيار الجاهزية الوظيفية (أعداد الملف) والتنسيب المباشر إلى أماكن العمل. كان رد فعل مشروع العم الفني فوري وعرض تمرين محاكاة لمديري الحالات. تم عقده في مقر صندوق المعونة الوطنية في 16 مايو 2019.
3. إن التعاون بين المؤسسات لأخصائيي الحالات في يعتمد على العرض ولا يعكس احتياجات العائلات / الباحثين عن عمل ، ولكن في الغالب يقدم الموظفون المحليون الحل بناءً على عقد مع شركات التدريب. في المستقبل ، من أجل تطوير تشكيل جانبي واقعي ، لتجزئة العملاء وتخطيط العمل الفردي ، هناك حاجة إلى التحول نحو نهج قائم على الطلب.
4. بالنسبة لمرحلة الاختبار ، يجب تعزيز دور المنسقين المؤسسيين (السيدة دينا حماد والسيد محمد غنانيم) لأنهما مهمان لربط المواقع الثلاثة بالمقر الرئيسي ومع مشروع الدعم الفني.
5. من بين مكاتب الصندوق المحلية الثلاثة فقط مكتب شرق عمان قادر على تلبية المعايير الأساسية للاختبار. مع المكتبين الآخرين (إربد ، الزرقاء) ، من المنطقي فقط الاستمرار في الاختبار إذا أمكن ضمان نفس الظروف الدنيا. هذا يعني أنه يجب مشاركة أكثر من موظف محلي ، ويجب أن يتولى رئيس الوحدة المحلي العملية.
6. مطلوب تطوير حل للاستحقاقات أثناء العمل لمنتفع الصندوق لأن معظم عروض العمل الرسمية للتشغيل هي بأجر أدنى. قد يحتفظ منتفع الصندوق حاليًا بالمساعدة لمدة عامين إضافيين بعد التشغيل. يعمل هذا الحل جزئيًا على سد الفجوة بين الحد الأدنى للأجور (220 دينارًا أردنيًا) والأجر اللائق المتوقع (300-400 دينار أردني) للمستفيدين من صندوق المعونة الوطني.
7. إضافة تدابير نشطة لدعم الانتقال إلى العمل.
8. تتمثل إحدى خطوات تغيير قواعد اللعبة ، والتي يجب اتخاذها ، في تقديم إدارة الحالات الفردية داخل صندوق المعونة كوساطة في العمل وإدارة خدمات سوق العمل و تدابير سوق العمل النشطة و كلاهما يطلبان التقييم الفردي.

عمان ، 23 مايو 2019

## ملحق :مخطط سير العمل لاستراتيجية التخرج من صندوق المعونة

وساطة سوق العمل

س: الصندوق بالاشتراك مع وزارة العمل؟

كتالوجات تدابير وخدمات سوق العمل النشطة للمواقع الثلاثة

نقل المجموعة أ و ب إلى مزودي خدمات

المتابعة والتغذية الراجعة

الشواغر في سوق العمل

المنتفعين المتبقيين

المجموعة ج

النتيجة 2:

خدمات سوق العمل و تدابير سوق العمل النشطة العملاء على المجموعة ب

الفرز

النتيجة 1:

الباحثون عن عمل الجاهزون للعمل

المجموعة أ

أعداد الملف: (بشكل فردي)

س: في فروع المكاتب المحلية من قبل الموظفين أو من قبل الأخصائيين الاجتماعيين خلال الزيارات المنزلية؟

منتفعين الصندوق في السن النشط