مرحلة الأختبار

الزيارة الميدانية الثانية

(ملخص)

10.7.2019 شرق عمان ، 14.7.2019 – أربد و 18.7.2019 - الزرقاء

(النشاط 1.4.4)

المقدمة

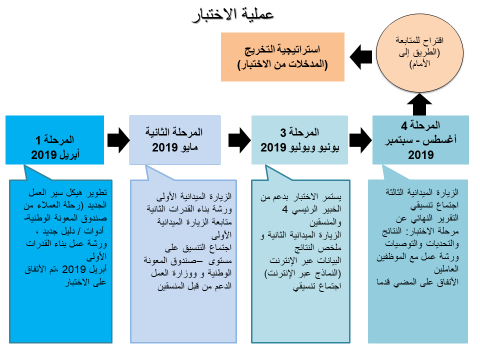
**في أبريل 2019 تم تطوير سير العمل الجديد - رحلة عملاء جديدة للمنتفعين من صندوق المعونة الوطنية (الباحثين عن عمل) والأدوات ذات الصلة ، وتم تقديمها والاتفاق عليها من قبل موظفي صندوق المعونة الوطنية و مكاتب التشغيل/ وزارة العمل المستندات هي: ورقة مفاهيم ودليل: أدوات الاختبار الميداني في صندوق المعونة الوطنية المكاتب المحلية لتفعيل سوق العمل. تعتمد رحلة العملاء الجديدة على التعاون والتنسيق بين المؤسسات وبين المؤسستين الرئيسيتين - صندوق المعونة الوطنية و مكاتب التشغيل/ وزارة العمل - لضمان إدارة الحالات بكفاءة وتفعيل المستفيدين وإحالتهم إلى خدمات سوق العمل و تدابير سوق العمل النشطة**

**يجب أن يؤدي هذا تدريجياً إلى تشغيل منتفعين صندوق المعونة الوطنية (الباحثين عن عمل) الذين ينتمون إلى أكثر الفئات حرمانًا في سوق العمل (النساء ، الشباب ، الأشخاص ذوي الإعاقة).**

**في أبريل ومايو 2019 ، تم تنظيم ورش عمل لبناء القدرات مع موظفي صندوق المعونة الوطنية ومكاتب التشغيل / وزارة العمل. في النصف الأول من مايو 2019 ، بدأت مرحلة اختبار الأدوات / رحلة العملاء الجديدة في ثلاثة مواقع مختارة - شرق عمان ، اربد والزرقاء ، وفي النصف الثاني من الشهر ، تمت الزيارة الميدانية الأولى للمواقع المذكورة أعلاه . وترد أول الدروس المستفادة والتوصيات الملموسة في وثيقة "متابعة ورقة الاختبار الميداني في المكاتب المحلية لصندوق المعونة الوطنية لتفعيل سوق العمل / الإدماج النشط".**

**تحتوي هذه الوثيقة على ملخص موجز للزيارة الميدانية الثانية التي أجريت لجميع المواقع الثلاثة بناءً على الاتفاق مع صندوق المعونة الوطنية & وزارة العمل (منسقان معينان) كجزء من عملية الاختبار.**

**عملية الاختبار (المراحل) موضحة أدناه.**



### هذه الوثيقة مكملة لـ "ورقة المتابعة الخاصة بالاختبار الميداني في المكاتب المحلية لصندوق المعونة الوطنية لتفعيل سوق العمل / الأندماج النشط" والتي تحدد حالة الإنجازات التي تحققت منذ 20.5.2019 حتى 18.7.2019.

* ***ملخص الزيارة الميدانية الثانية (ثلاثة مواقع المذكورة أعلاه ، أي شرق عمان ، اربد والزرقاء). جداول قابلة للمقارنة مع نتائج الزيارات الميدانية الأولى والثانية (الجدول 1 والجدول 2).***
* ***يمثل الجدول 3 ملخص النتائج من الزيارات الميدانية الأولى والثانية في المواقع المذكورة أعلاه.***

الجدول 1 (الزيارة الميدانية الأولى)

من 8 أبريل إلى 20 مايو 2019 نتائج اختبار سير العمل والأدوات الجديدة في فروع الاختبار الثلاثة لصندوق المعونة الوطنية

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المكتب المحلي | عدد المنتفعين الذين تم الأتصال بهم | عدد مقابلات جاهزية العمل | الذين تم تصنيفهم في الفئة أ | المحالين من الفئة أ إلى مكاتب التشغيل | المجموع ب تدابير سوق العمل النشطة | المحالين من المجموعة ب إلى تدابير سوق العمل النشطة | المجموعة ج | | معلومات المتابعة من مكتب التشغيل والجهات الأخرى | تاريخ الزيارة |
| اربد | 30 | 8 | 8 | 2 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 14 مايو |
| الزرقاء | 20 | 20 | 20 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 19 مايو |
| شرق 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 ولكن مكتب صندوق المعونة الوطنية اتصل مباشرة بالمصانع في جرش وعمان.*

*\*\* ولكن تم نقلهم جميعًا إلى مكتب التشغيل لوزارة العمل*

* الجدول 2 (الزيارة الميدانية الثانية)

من 10 إلى 18 يوليو 2019 نتائج اختبار سير العمل والأدوات الجديدة في فروع الاختبار الثلاثة لصندوق المعونة الوطنية

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المكتب المحلي | عدد المنتفعين الذين تم الأتصال بهم | عدد مقابلات جاهزية العمل | الذين تم تصنيفهم في الفئة أ | المحالين من الفئة أ إلى مكاتب التشغيل | المجموع ب تدابير سوق العمل النشطة | المحالين من المجموعة ب إلى تدابير سوق العمل النشطة | المجموعة ج | معلومات المتابعة من مكتب التشغيل والجهات الأخرى | تاريخ الزيارة |
| اربد | 40 | 40 | 37 | 37[[1]](#footnote-1) | 3 | 3 | 0 | 24[[2]](#footnote-2) | 14.7.19 |
| الزرقاء | 52 | 52 | 47 | 47[[3]](#footnote-3) | 5 | 3 | 0 | 39 | 18.7.19 |
| شرق عمان | 93 | 93 | 56 | 56 | 11 | 11 | 26 | 67 | 10.7.19 |
| المجموع | ***185*** | ***185*** | ***140*** | ***140*** | ***19*** | ***17*** | ***26*** | ***130*** |  |

* الجدول 3 - ملخص النتائج من الزيارات الميدانية الأولى والثانية

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المكتب المحلي | عدد المنتفعين الذين تم الأتصال بهم | عدد مقابلات جاهزية العمل | الذين تم تصنيفهم في الفئة أ | المحالين من الفئة أ إلى مكاتب التشغيل | المجموع ب تدابير سوق العمل النشطة | المحالين من المجموعة ب إلى تدابير سوق العمل النشطة | المجموعة ج | معلومات المتابعة من مكتب التشغيل والجهات الأخرى | تاريخ الزيارة |
| اربد | 70 | 48 | 45 | 39 | 3 | 3 | 0 | 24 | 14.7.19 |
| الزرقاء | 72 | 72 | 67 | 47 | 5 | 3 | 0 | 39 | 18.8.19 |
| شرق عمان | 213 | 213 | 162 | 148 | 22 | 11 | 29 | 97 | 10.7.19 |
| المجموع | **355** | **333** | **274** | **234** | **30** | **17** | **29** | **160** |  |

ملخص النتائج من الزيارة الميدانية الثانية

**واصل موظفو المواقع الثلاثة المشاركة في مرحلة الاختبار، وكمتابعة لنتائج الزيارة الميدانية الأولى. أكد الموظفون بوضوح أن ورشة المحاكاة التي عقدت في 16.5.2019 كانت مفيدة للغاية وداعمة لفهم استخدام الأدوات الجديدة المطورة.**

* صندوق المعونة الوطنية – شرق عمان

**يتمتع موظفو مكتب مكتب شرق عمان بدافع واضح لتحقيق أفضل النتائج في ظل الظروف التي يعملون فيها. هناك فريق من 4 أشخاص (3 + مدير) يعملون بشكل كبير مع الأدوات الجديدة. هذا هو أكبر فريق مقارنة بالموقعين الآخرين (اربد والزرقاء)**

**وهذه الحقيقة أدت إلى ارتفاع عدد الباحثين عن عمل الذين تم خدمتهم. تمت إحالة جميع الباحثين عن عمل التي تنتمي إلى المجموعة أ إلى مكتب تشغيل سحاب**

**يقوم موظفو مكتب صندوق المعونة الوطنية في بعض الأحيان بالْاتصال مع مكتبين آخرين (اربد / الزرقاء) لتبادل المعلومات والخبرة. ومع ذلك ، سيكون من المفيد لجميع موظفي صندوق المعونة الوطنية / وزارة العمل في جميع المواقع الثلاثة الحفاظ على الاتصال وتبادل الممارسات بشكل منتظم ، أي التعلم من نظير إلى نظير من التجربة وإيجاد الحلول لحالات محددة. في 4.6.19 تم التحديث من قبل صندوق المعونة الوطنية أنه تم أرسال 18 فتاة ( للعمل في مصنع جرش) وبحلول نهاية يوليو ، يجب أن يتم التحقق مع المؤسسة العامة للضمان الأجتماعي من أن جميع الـ 18 مسجلين رسميا لديهم تم إحالة 10 فتيات وتوظيفهن في مصنع حمدان ، بسبب ظروف العمل وسوء الصحة والسلامة المهنية وقلة وسائل النقل رفضوا مواصلة العمل مع هذه الشركة. في المجموع 22 من الباحثين عن عمل ينتمون إلى المجموعة ب** 11 **- الزيارة الميدانية الأولى و 11 - الزيارة الميدانية الثانية. في وقت الزيارة الميدانية الثانية ، تم إحالة هؤلاء الشباب إلى جمعية الشباب الأردني للتدريب. كل هؤلاء الشباب تحت خط الفقر. يركز التدريب أيضًا على إمكانية بدء المشاريع الصغيرة / الشركات الصغيرة . يوفر صندوق المعونة الوطنية** 4 **دنانير للنقل المحلي / لكل شاب. العلاقة مع وزارة العمل / منظمة أصحاب العمل / سحاب عملية ؛. ومع ذلك ، لم يحضر موظفو مكتب التشغيل اجتماع العمل المشترك.**

**الاتفاق مع الموظفين هو الاستمرار في الاختبار بحلول نهاية أغسطس. أبلغ الخبير الرئيسي 4 أن الزيارة الميدانية الثالثة (الأخيرة) ستجرى في نهاية أغسطس.**

* صندوق المعونة الوطنية- أربد

**واصل موظفو مكتب صندوق المعونة الوطنية الاختبار ؛ أشار الموظفون إلى أن ورشة المحاكاة كانت مهمة جدًا بالنسبة لهم لفهم الأدوات والقدرة على استخدامها. التقدم واضح أيضًا من الأشكال أعلاه (الجدولان 1 و 2). نظرًا لأن الفترة بين الزيارة الميدانية الأولى والثانية كانت بالنسبة للموظفين صعبة للغاية بسبب التسجيل الجديد لعملاء صندوق المعونة الوطنية المحتملين ، فقد كان الوقت محدودًا جدًا بالإضافة إلى تخصيص الموارد البشرية لبذل المزيد من الجهد للوصول إلى أعداد أعلى من الباحثين عن عمل. تتم جميع الأعمال على الورق ، لا يوجد اتصال إنترنت الأمر الذي يعقد العمل على هذا النحو ويضع عبئًا إضافيًا على الموظفين. على الرغم من هذه التحديات ، حقق الموظفون (شخصان يتعاملون مع الاختبار) نتائج جيدة ، أي منذ الزيارة الميدانية الأولى تمت مقابلة 40 باحث عمل ، منهم 37 ينتمون إلى المجموعة أ و 3 إلى المجموعة ب. تم إحالة 37 من المجموعة أ إلى مكتب التشغيل ولكن 24 فقط تم ذهبو في مكتب التشغيل**

* صندوق المعونة الوطنية- الزرقاء

**واصل موظفو صندوق المعونة الوطنية في الزرقاء مرحلة الاختبار واستخدام الأدوات. من المهم التأكيد على أنه في هذا المكتب ، هناك شخص واحد فقط (السيدة مريم) تشارك في الاختبار (بالتوازي مع واجباتها اليومية الأخرى). على الرغم من هذه الحقيقة ، خلال شهر واحد (بين الزيارة الميدانية الأولى والثانية) ، تحقق تقدم كبير جدًا (انظر البيانات أعلاه ، الجدول 2 مقارنة بالجدول 1) من قبل شخص واحد فقط. الجانب الآخر لهذا التقدم هو التعاون الممتاز مع مكتب العمل بشكل يومي (تعمل مريم وليندا من مكتب العمل كتوأم ويقومان بتبادل المعلومات يوميًا. أدت هذه الحقيقة إلى التحكم في مسؤولية الباحثين عن عمل بالظهور في مكتب العمل عند إحاللتهم من قبل صندوق المعونة الوطنية ، وإذا لم يذهب المنفعين الى مكتب العمل، يكون الأمر معروف من خلال المتابعة ؛ وبالتالي ، فإنه يتم مناقشة الأمر مع هؤلاء الباحثين الذين لم يحضروا إلى مكتب العمل وإذا لم يكن هناك أي سبب وجيه ، يمكن لصندوق المعونة الوطنية أن يفكر في قطع المساعدات الاجتماعية بسبب السلوك غير الجاد لجماعة الباحثين عن عمل. من ناحية أخرى ، يحصل مكتب العمل على دعم منهجي من وزارة العمل / دينا التحدي هو أن صندوق المعونة الوطنية يحتاج أيضًا إلى الحصول على الدعم المنهجي بانتظام من صندوق المعونة الوطنية – المكتب الرئيسي ، يتم تبادل الخبرات بشكل رئيسي مع موظفي صندوق المعونة الوطنية المشاركين في الاختبار من الموقعين الآخرين - إربد وشرق عمان**.

**يتعاون المكتبان صندوق المعونة الوطنية** & **مكتب التشغيل بشكل جيد تجاه الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة. قبل إحالة عملاء صندوق المعونة الوطنية إلى مكاتب التشغيل ، يتصل ضابط صندوق المعونة الوطنية (مريم) دائمًا بنظيرتها في مكتب التشغيل السيدة ليندا وبعد الاتفاق على هذا الموعد لترتيب الأحالة المبنية على خطاب رسمي صادر عن صندوق المعونة الوطنية . عرض مكتب التشغيل على 36 باحث عمل التوجيه المهني و تم تشغيل 2. يحتاج موظف صندوق المعونة الوطنية إلى مزيد من الوقت وشرح حول المجموعة ب ؛ من 5 من الباحثين عن عمل المنتمون إلى المجموعة ب ، 3 ذهب للتدريب ، ثم سيتم تشغيلهم. يتم استخدام الكتالوج وهو مفيد للعمل اليومي لكل من صندوق المعونة الوطنية** & **مكتب التشغيل.**

تم تقديم مثالين للممارسة الجيدة:

1. **قصة حالة شعبان: تم تدريبه بواسطة صندوق المعونة الوطنية وأحيل إلى مكتب العمل التي قدمت وساطة خدمات العمل وفرص العمل المناسبة في الشركة. حصل شعبان على وظيفة ، ومع ذلك ، قرر أن يبحث بنشاط عن وظيفة أفضل ، ووجد ذلك وأصبح يعمل.**
2. **حالة سمير: شاب شغوف لديه دوافع ،أُحيل إلى مكتب العمل ، وتلق خدمات ، وذهب لمقابلات ، وأصبح يعمل.**

**الاتفاق مع الموظفين هو الاستمرار في الاختبار بحلول نهاية أغسطس. أبلغ الخبير الرئيسي 4 أن الزيارة الميدانية الثالثة (الأخيرة) ستجرى في نهاية أغسطس.**

التحديات

* **مشكلة تكاليف النقل في شرق عمان - مكتب العمل بعيدة كل البعد عن صندوق المعونة الوطنية وبالتالي يجب النظر في الحل. مشكلة أخرى هي أن أولئك الذين لا يعيشون في سحاب لا يؤخذون في الاعتبار الخدمات التي يتم تقديمها لهؤلاء الباحثين عن عمل في المنطقة .**
* **لا يوجد اتصال بالإنترنت - في أي من المكاتب. يزيد هذا الأمر العبء على الموظفين المشاركين في الاختبار حيث يستخدم الناس هواتفهم / الإنترنت الخاصة بهم ويقومون بالعمل (إلكترونيًا) بعد ساعات العمل. طلب من الخبير الرئيسي 4 تغطية هذه التكاليف ، لا تستطيع إدارة مشورع الدعم الفني القيام بذلك. يجب إيجاد حل للمتابعة.**
* **التحدي الآخر هو الأحد الأدنى للأجور: على النحو المبين من قبل الموظفين فأن الحد الأدنى الأجور ليست جذابة للغاية بسبب حقيقة أن تقريبا. 40-50 دينار تؤخذ للضريبة ، وما إلى ذلك والمبلغ المتبقي تقريبا. 180-170 دينارًا وهو ليس من مصلحة منتفعين صندوق المعونة الوطنية ، خاصةً إذا كانت هناك أي فرصة للعمل "غير المعلن" واكتساب المزيد من ذلك رسمياً.**
* **نقص الدعم المنهجي المنتظم من صندوق المعونة الوطنية – المكتب الرئيسي إلى الفروع المحلية لصندوق المعونة الوطنية. يجب أن يؤخذ هذا في الاعتبار بشكل جاد والتحسين أمر ضروري لإجراء المتابعة (بعد انتهاء الاختبار في أغسطس 2019). كذلك ، فإن نقص الموارد البشرية في مكاتب صندوق المعونة الوطنية لا يزال يمثل تحديًا. من الضروري أن يقوم صندوق المعونة الوطنية باتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان / إعادة ترتيب سير العمل والموظفين داخلياً وإعادة ترتيبه داخليًا بحيث يكون هناك عدد كافٍ من الموظفين للتعامل مع العملاء خاصة الآن عندما يكون 85000 شخصًا آخر من المتوقع أن تصبح الأسر مؤهلة للحصول على مساعدات اجتماعية خلال السنوات الثلاث (2019-2021). مع الموظفين الحاليين المتاحين ، لا يمكن لصندوق المعونة الوطنية مواجهة هذا التحدي ولن يكون قادرًا على توفير الخدمات اللازمة والمستهدفة لعملائها.**

**سيتم إجراء الزيارة الميدانية الثالثة (الأخيرة) في نهاية شهر أغسطس بناءً على البرنامج المتفق عليه. سيقوم الخبير الرئيسي 4 بإبلاغ جميع الموظفين مسبقًا وترتيب الأمور اللوجستية والإدارية اللازمة مع موظفي مشروع الدعم الفني المسؤولين.**

أعداد لوبا بافالوفا

عمان ، يوليو 2019

1. Although 37 JS /group A were referred to the EO, only 24 JS came to the EO, the 13 JS did not appear at the EO at all. [↑](#footnote-ref-1)
2. Out of 24 JS who show u pat EO/Irbid, 10 JS were immediately referred to suitable job vacancies and 3 are already employed and [↑](#footnote-ref-2)
3. Out of referred 47 JS to the EO/Zarqa, only 36 JS shown u pat the EO, i.e. 11 JS did not show u pat the EO, although referred by the NAF LO Zarqa [↑](#footnote-ref-3)