**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 عمل (مفاهمية)

# لتصميم المسار وتنمية قدرات صندوق المعونة الوطنية لتشغيل المنفعين في سن العمل والأصحاء

## تقييم التصميم التجريبي

## النشاط 1.4.1

**(الوثيقة النهائية وفقاُ لهذا النشاط)**

ديسمبر 2018

تم تطويره بواسطة تيبور بور ، خبير غير رئيسي دولي

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

23/12/2018 ، عمان - بودابست

جدول المحتويات

[ورقة عمل (مفاهمية) 1](#_Toc21520974)

[لتصميم المسار وتنمية قدرات صندوق المعونة الوطنية لتشغيل المنفعين في سن العمل والأصحاء 1](#_Toc21520975)

[تقييم التصميم التجريبي 1](#_Toc21520976)

[النشاط 1.4.1 1](#_Toc21520977)

[الحيثيات 3](#_Toc21520978)

[تحديد الأهداف للإصلاحات المؤسسية 6](#_Toc21520979)

[تقييم المكاتب الفرعية لتجريب عملية التشغيل 7](#_Toc21520980)

[المعدات وتكنولوجيا المعلومات وقاعدة البيانات 8](#_Toc21520981)

[التعاون بين المؤسسات 8](#_Toc21520982)

[تقييم مفصل للمكاتب الفرعية التابعة لصندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل - الأماكن الممكنة لتجريب عملية التشغيل 10](#_Toc21520984)

[وزارة العمل/ مكتب تشغيل شرق عمان 10](#_Toc21520985)

[أحد مكاتب صندوق المعونة الوطنية الفرعية في شرق عمان 11](#_Toc21520986)

[فرع صندوق المعونة الوطنية /أربد 12](#_Toc21520987)

[فرع وزارة العمل في اربد 13](#_Toc21520988)

[مكتب فرض صندوق المعونة الوطنية/ الزرقاء 13](#_Toc21520989)

[مكتب التشغيل- وزارة العمل/ الزرقاء 14](#_Toc21520990)

[مسارات المنتفعين نحو التوظيف 15](#_Toc21520991)

[الرسم البياني 2: تقييم العوامل المواضوعية (شبكة خدمات التشغيل العامة) 17](#_Toc21520992)

[أعداد الملف / تقييم المخاطر وتقسيمها 17](#_Toc21520993)

[مديرو الحالات في جانب العرض والطلب في سوق العمل 20](#_Toc21520994)

[التعاون بين المؤسسات 24](#_Toc21520995)

[الطريق إلى الأمام (الخطوات المستقبلية) 24](#_Toc21520996)

[القضايا الرئيسية التي يتعين معالجتها في أي سيناريو 25](#_Toc21520997)

[المراجع 25](#_Toc21520998)

[الملاحق 27](#_Toc21520999)

# الحيثيات

يتعامل صندوق المعونة الوطنية مع عدد كبير من السكان النشطين والمستفيدين الأصحاء. قد يكونون جاهزين للتنشيط في سوق العمل وقد تم إسناد مهمة التشغيل في سوق العمل إلى صندوق المعونة الوطنية من خلال وزارة التنمية الاجتماعية. ومع ذلك ، فأن صندوق المعونة تم أنشائه في الثمانينات كمؤسسة لتقييم الأسر وإنقاذها من الفقر. وهذا يعني أن جميع العمليات المؤسسية الداخلية لصندوق المعونة تستند إلى بيان المهمة هذا (انظر تقرير التحليل من أكتوبر 2018). يتطلب مفهوم التنشيط في سوق العمل إعادة تشغيل كاملة لهيكل صندوق المعونة . تم التقليل بشدة من هذه الحاجة إلى التغيير عندما تم اتخاذ قرار بشأن المهمة الجديدة لصندوق المعونة. علاوة على ذلك ، يجب أن يأخذ دور مكاتب التشغيل التي تديرها وزارة العمل في الاعتبار عند وضع سياسة جديدة لتفعيل سوق العمل في البلاد.

بين المهمتين (تشرين الأول (أكتوبر) وكانون الأول (ديسمبر) 2018) في إطار المكون 4 ، النشاط 1.4.1 ، طلبنا بيانات من منتفعين صندوق المعونة و وزارة العمل في سن العمل والذين يتمتعون بظروف صحية جيدة ، لذا وفقًا للقواعد الوطنية أصبحوا مستعدين لشغل وظيفة. تظهر نتائج مجموعة البيانات أنه في الفترة من يناير إلى أكتوبر 2018 ، كان لدى صندوق المعونة 70 624 من العملاء في سن نشطة (من 18 إلى 45) من بينهم أكثر من 79 ٪ (56 451) كانوا في حالة صحية جيدة. ويعادل هذا في النطاق الحالي 6٪ من الأردنيين العاملين في سوق العمل (دائرة الأحصاءات العامة ، الربع الثاني 2018) حيث يأتي 67٪ فقط من العمالة المأجورة في الأردن ويغطي الباقون الأجانب. من الواضح أيضًا أن هناك مكاتب فرعية محلية ،( 15 ) ، حيث يكون تركيز العملاء المسجلين في سن النشاط مرتفعًا (أكثر من 1800 في الفترة التي تم تحليلها). هذا لا يعني بالضرورة أن هذه المكاتب الإقليمية تخدم أيضًا أصحاب العمل. يجب أن تتم المطابقة بين الاثنين ، أ) المستوى العالي من المستفيدين من العمر النشط المسجلين في حالة صحية جيدة ، و ب) الوظائف المتاحة لتجريب تشغيل صندوق المعونة . تستضيف محافظة عمان نفسها 1/5 من المواطنين المسجلين في سن النشاط (الجدول 1). معظم العملاء الذين يتمتعون بعمر نشط وصحي في 11 مكتبًا من صندوق المعونة (لديه أكثر من 2000 مسجل). في الفترة من يناير إلى أكتوبر 2018 تم تنشيط 4٪ فقط من هؤلاء المستفيدين وإرسالهم إلى خدمات مختلفة (الجدول 3). لا تتم متابعة الخدمات بشكل منهجي ولا يجمع صندوق المعونة الوطنية بيانات محكومة حول تنشيط هذه التدخلات واستدامتها (العمل لفترة طويلة ، أي أكثر من 3 أشهر)

على الرغم من أن الخطاب السياسي يسلط الضوء على دور تشغيل الأردنيين العاطلين عن العمل الأصحاء ، فإن الاقتصاد الأردني لا يوجد عدداً كافياً من الوظائف الجديدة اللائقة. التكهن هو نمو الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 2.4 ٪ -2،5 ٪ لعامي 2018 و 2019-( (OECD ، 2018). "لا يزال سوق العمل الأردني يواجه نقاط ضعف كبيرة. معدل البطالة مرتفعًا عند 18.5٪ في الربع الرابع من عام 2017 (الربع الرابع من عام 2017) ، بينما لم يتغير مقارنةً بالربع الثالث من عام 2017 ، إلا أنه تدهور من مستويات الربع الأول والربع الثاني (التي بلغت 18.2 و 18.0٪ على التوالي). بلغ معدل البطالة في عام 2017 18.3 ٪ لهذا العام. وفي الوقت نفسه ، بلغ معدل مشاركة القوى العاملة 38.1٪ في الربع الرابع من عام 2017 ، منخفضًا من 39.2٪ في الربع الثالث من عام 2017. على أساس سنوي ، بلغ معدل المشاركة في القوى العاملة 39.2 ٪ ، مما كشف عن تهميش كبير من الإناث والشباب وحاصلين على درجة البكالوريوس. من المحتمل أن يكون الفقر قد ارتفع في الأردن بالنظر إلى ارتفاع التضخم والبطالة والنمو البطيء. لم يصدر الأردن تقديرات للفقر منذ عام 2010 بسبب مشكلات تتعلق بجودة البيانات لمسح الإنفاق والدخل الأسري 2013-14. تم إطلاق HEIS 2017-18 ، والتي ستكون ممثلة للمواطنين الأردنيين وغير الأردنيين والسوريين في أغسطس 2017 "OECD’’ ، 2018

الجدول 1

عدد المنتفعين النشطين لأصحاء من صندوق المعونة الوطنية (من يناير إلى أكتوبر 2018)

(المصدر صندوق المعونة الوطنية ، التحرير الخاص به ، بناءً على بيانات الصندوق المعلنة ذاتيًا من يناير إلى أكتوبر 2018)

استنادًا إلى تحليلنا ، يوجد أحد عشر مكتبًا (الجدول 2) حيث (يوجد كخط أساس) يوجد أكثر من 2000 منتفع مسجل وبعمر نشط (باحثون عن عمل). مقارنة بالصحة في أسواق العمل المحلية ، قد تكون هناك حاجة إلى هذه المكاتب المحلية لاختيارها كتجربة. يمكن اعتبار هؤلاء العملاء المسجّلين في سن النشاط كاحتياطي عمل إضافي في البلد. على الرغم من أنه كان من الواضح أيضًا من الزيارات الميدانية (مكاتب شرق عمان ، اربد والزرقاء) أن هؤلاء العملاء لم تتم مقابلتهم ولم يتم التعرف عليهم مقابل احتياجات سوق العمل. على سبيل المثال ، يتم الاحتفاظ بمستوى تعليم العميل فقط في ورقة أكسل ولا توجد معلومات حول الوظيفة الرسمية أو غير الرسمية السابقة ، والوظائف المشغولة وما إلى ذلك. مما يجعل المطابقة شبه مستحيلة من جانب العرض في سوق العمل ويوقوم الصندق المعونة بإرسال مجموعات كبيرة من الباحثين عن عمل غير المصنفين إلى أصحاب العمل. النموذج الكامل للصندوق وكذلك مكاتب التشغيل في وزارة العمل (EO) لها مستوى منخفض من التأثير. لعدة أسباب منها ، لا يخلق الاقتصاد الأردني وظائف جديدة في ظل الظروف الحالية والعديد من فرص العمل المتاحة بعيدة عن العمل اللائق وفي الاقتصاد غير الرسمي. ثانياً ، خدمات تنشيط سوق العمل للحكومة الأردنية في وضع مؤسسي ضعيف. تم منح التفويض الإضافي لـ صندوق المعونة الوطنية في سياسة تنشيط سوق العمل ، لكن هذا لم يوضح الموقف ولكنه جعله أكثر تعقيدًا. أخيرًا ، تتعامل المؤسسات نفسها مع عدم وجود أهداف واضحة للإدارة ، وإدارة مهنية داخلية للعمليات ، وتدريب الموظفين المناسبين والموظفين ، فضلاً عن نقص البنية التحتية.

الجدول 2 "النقاط الساخنة" مكاتب صندوق المعونة الوطنية مع أكثر من 2000 منتفع مسجل في سن نشط وأصحاء

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **المحافظة** | **عدد المنتفعين** |
| 1 | فرع شرق عمان | 2948 |
| 2 | فرع ماركا | 2179 |
|  | محافظة البلقاء |  |
| 3 | فرع الزرقاء | 4128 |
| 4 | فرع الرصيفة | 3106 |
|  | محافظة اربد |  |
| 5 | فرع اربد | 3909 |
|  | المفرق |
| 6 | فرع المفرق | 2105 |
| 7 | فرع شمال شرق البادية | 2957 |
| 8 | فرع البادية الشمالية الغربية | 2018 |
|  | محافظة جرش |  |
| 9 | فرع جرش | 2221 |
|  | محافظة الكرك |  |
| 10 | فرع الأغوار الجنوبي | 2365 |
|  | معان -المحافظة |  |
| 11 | فرع معان | 2140 |

الجدول 3: عدد منتفعين صندوق المعونة الوطنية المشار إليهم في سن العمل

|  |  |
| --- | --- |
| المؤسسة | عدد العملاء المحالين |
| إلى المكاتب الفرعية المحلية وزارة العمل | 136 |
| إلى مؤسسة التدريب المهني | 693 |
| إلى الشركة الوطنية للتشغيل والتدريب | 0 |
| المنظمات غير الحكومية  | 865 |
| وكالات التشغيل الخاصة | 572 |
| المجموع |  **(2266 (4٪ من إجمالي مجموعة العملاء** |

# تحديد الأهداف للإصلاحات المؤسسية

يجب أن تبدأ بداية الإصلاح المؤسسي بضبط الأهداف السياسية. في حالة الأردن ، انخفاض معدل النشاط في سوق العمل الرسمي بالإضافة إلى المشاركة العالية للقوى العاملة الأجنبية مع مستوى عال من الاقتصاد غير الرسمي (27٪ بناءً على تقدير صندوق النقد الدولي ، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، 2013) يخلق وضعا غير مستدام. سرعة خلق فرص العمل بطيئة نسبيًا ، في النصف الثاني من عام 2019 ، تم إنشاء 17 ألف وظيفة جديدة فقط (دائرة الأحصاء العامة) ، 2017). لذلك هناك حاجة لإصلاحات السياسة في سوق العمل. تعمل البلاد على هذه الإصلاحات لفترة من الوقت ، لكن نقاط الربط في الإصلاحات لا تزال مفقودة. في هذه الورقة ، نركز فقط على تصميم خدمات التشغيل العامة الأساسية للمنتفعين النشطين والعملاء الأصحاء في صندوق المعونة الوطنية.

1. الخطوة الالتزامات السياسية وتحديد الأهداف
2. تخطيط وتصميم الخدمات
3. تنفيذ الخدمة
4. المراقبة والمتابعة

والخطوة الثانية هي لتخطيط وتصميم الخدمات. كجزء من إصلاحات التشغيل ، يجب على صندوق المعونة الوطنية الاهتمام بالنشطين والمستفيدين الاجتماعيين الأصحاء عند بدء عملية التنشيط. بصراحة كانت هذه الأسس مفقودة في البلاد. يجب إجراء تحليل للفجوات للتمييز بين الإصلاحات على مستوى السياسات المطلوبة وتصميم خدمة مستوى تقديم الخدمة. في هذه الورقة ، نركز على تصميم مستوى الخدمة في صندوق المعونة الوطنية فقط.

الخطوة هي تنفيذ خدمات جديدة. نظرًا لأن صندوق المعونة ليس لديه خبرة في تصميم خدمات سوق العمل وتقديمها و لديه صعوبات في تخصيص الموظفين والموارد ، فإننا نقترح نموذجًا تجريبيًا صغيرًا كجزء من مشروع الدعم الفني هذا.

أخيرًا ، يجب إثبات نجاح كل مبادرة سياسية ، وبالتالي فإن إحالة عملاء صندوق المعونة الوطنية إلى وجهات مختلفة لا يكفي ما لم يكن نظام المتابعة الراسخ جزءًا من الحزمة.

تختلف الحواجز الحالية لتفعيل سوق العمل في طبيعتها. توجد حواجز مؤسسية داخلية مثل:

* عدم وجود إدارة عملية للتشغيل تشمل إدارة الحالات والفرز
* النهج القائم على النتائج مفقود أيضًا والمعلومات الخاصة بخدمات سوق العمل والتدبير النشط ضعيفة وغير مجدية

هناك أيضا **الحواجز الخارجية**

* الأداء الضعيف لسوق العمل الأردني
* ارتفاع مستوى العمال الأجانب في السوق
* نقص المواصلات العامة
* كمسألة خارجية ، نقوم أيضًا بإدراج العلاقة بين المؤسسات التي تم تأسيسها بشكل سيئ والافتقار إلى إدارة الحالات بين المؤسسات ، ولا سيما صندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل.

الرسم البياني 1

العوائق المؤسسية والخارجية لتنشيط سوق العمل للنشطاء والمنتفعين الأصحاء

# تقييم المكاتب الفرعية لتجريب عملية التشغيل

بناءً على عدد العملاء النشطين المسجّلين والأصحاء ، قمنا بتقييم ثلاثة فروع محلية من فروع الصندوق وزرنا أيضًا مكاتب التشغيل المحلية في شرق عمان والزرقاء واربد. تمت زيارة هذه المكاتب في ديسمبر 2018. طلبنا من الصندوق ووزارة العمل زيارة كلا المكتبين لفرع الصندوق ومكاتب التشغيل المحلية في المناطق المحددة. هذه الفروع الثلاثة من فروع الصندوق تستضيف 1/5 من المستفيدين الأصحاء في سن نشطة.

المكاتب التي تمت زيارتها للتقييم التجريبي (NAF)

|  |  |
| --- | --- |
| **المحافظة**  | **عدد المنتفعين** |
| فرع شرق عمان | 2948 |
| محافظة البلقاء |  |
| فرع الزرقاء | 4128 |
| محافظة اربد |  |
| فرع اربد | 3909 |
| مجموع | **10 985** |

لمراجعة المكاتب المحلية ، وافقنا مبدئيًا على معايير معينة. هذه هي مؤشرات سوق العمل كبند خارجي ومؤشرات إدارة العمليات الداخلية وجودة وعدد الموظفين والمعدات / قواعد البيانات داخل المنظمة. نظرًا لطبيعة تنشيط سوق العمل والدور المنقسم لفروع صندوق المعونة الوطنية و وزارة العمل المحلية ، قمنا أيضًا بتحديد التعاون بين المؤسسات.

معايير اختيار عملية التجريب في مكاتب صندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل ، وتقييم الموظفين المحليين ووضع سوق العمل المحلي

1. هيكل ونوعية سوق العمل المحلي وعدد النشطين المسجلين في المكاتب المحلية
2. حجم الموظفين وتخصيصهم في المكاتب بالإضافة إلى إدارة العمليات الداخلية للمكتب
3. المعدات وقاعدة البيانات لتفعيل سوق العمل
4. التعاون بين المؤسسات

الجدول 4: تقييم المكاتب الفرعية الثلاثة لتجربة تنشيط سوق العمل في عمان والزرقاء واربد

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| معايير التقييم / الموقع | جودة سوق العمل المحلي ونوعية السن النشطة المسجلة | الموظفين وإدارة العمليات المؤسسية | المعدات وتكنولوجيا المعلومات وقاعدة البيانات | التعاون بين المؤسسات |
| **فرع شرق عمان / صندوق المعونة الوطنية** | * وظائف ذات نوعية سيئة ، والعروض الشاغرة على الحد الأدنى للأجور
* 2900 سن نشط مسجل ، 1500 <في ملف أكسل بشكل رئيسي، النساء ذوات مهارات منخفضة
* في عمان مطلوب ما لا يقل عن 350-400 دينار كراتب مقبول
* قلة المواصلات
 | * 2 من اصل 10 موظفين يعمل جزئيا على التشغيل
* لا يوجد تدريب لإجراء المقابلات والاختيار والتنسيب
* الأتصال المباشر مع أصحاب العمل
 | * التوقف عن استخدام النظام الألكتروني الوطني للتشغيل ، ورقة أكسل فيها 1500 من الباحثين عن عمل ، ومعلومات محدودة للتنسيب و للأحالة إلى خدمات وتدابير سوق العمل
 | * لا يوجد تعاون مع مكاتب التشغيل/ وزارة العمل
* لا يوجدإجراءات مخصصة
 |
| **فرع شرق عمان / وزارة العمل** | * سوق العمل الضعيف ،
* 3500 مسجل ، 706 التنسيب
* قلة عروض العمل
* المواطنون يقومون بزيارتهم من القرى بحثاً عن عمل
* يشكو الكثير من السوريين العاملين بأجور منخفضة
 | * 11 موظفا ، 2 مخصصين لأصحاب العمل
* 7 للتعامل مع الباحثين عن عمل
* لا يوجد مقابلة مفصلة
* إحالة فورية للتشغيل أو التسجيل في النظام الالكتروني الوطني للتشغيل
 | * النظام الالكتروني النظام الألكتروني الوطني للتشغيل كنظام للعملاء
 | * كادر منظمة العمل الدولية
* تم تدريب موظف واحد من قبل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي على الإرشاد المهني
 |
| **فرع الزرقاء / صندوق المعونة الوطنية** | * 4000 مسجل في سن نشط ولكن 150 فقط على في السجلات المحلية ، غالبية الباحثين عن عمل هم من ذوي المهارات المحدودة
 | * لدى المكتب موظف تشغيل وتدريب بدوام جزئي
* "المقابلة الأولى" القائمة على الأسرة وبيانات صندوق المعونة الوطنية وليس على المهارات الشخصية وسجلات التشغيل السابقة
* تحديدات التدريب مخصصة
* يزورون المصانع
 | * يوجد 150 باحث عن عمل حسب ملف وورد
 | * الاجتماعات السنوية فقط مع وزارة العمل
* التعاون النشط مع الغرفة التجارية بالمدينة
 |
| **فرع الزرقاء / مكتب التشغيل** | * تم الإبلاغ عن 103 وظيفة شاغرة في نوفمبر ،
* كان هناك 155 باحث عن عمل ،
* وظائف ذات نوعية سيئة بالحد الأدنى للأجور
 | * وكيل عمل بدوام كامل (موظف إعلانات)
* الخدمة الرئيسية للمكتب هي نشر الوظيفة الشاغرة على Facebook والسماح لأصحاب العمل بالتحقق من قاعدة البيانات للمرشحين وتنظيم المقابلات في مكتب التشغيل
 | النظام الأساسي هو النظام الألكتروني الوطني للتشغيل ولكنه لا يستخدم في المطابقة الوظيفية ، فيسبوك هو المورد الأساسي لأعلان الوظائف  | * عدم التعاون النشط مع مكتب صندوق المعونة الفرعي في المدينة
* كان آخر تعاون نشط منذ 4 سنوات
* يجب تخصيص التعليقات التي تصل من اصحاب العمل بعد إجراء مقابلات العمل ، حيث لا توجد رسائل جماعية على مستوى الفرد فقط
 |
| **صندوق المعونة الوطنية/ فرع أربد** | * سوق العمل ضعيف ، لا يوجد سوى عدد قليل من الوظائف الشاغرة ،
* من بين 3000 مستفيد ، يوجد 100 منهم فقط يحملون ملاحظات ورقية
 | * يضم المكتب 16 موظفًا ، من بينهم 10 عاملون اجتماعيون ، ولديهم 9000 عميل ،
* لا أحد مسؤول عن العمل
* لا توجد عملية داخلية للتشغيل ، لأحالة العملاء إلى وزارة العمل
 | * لا فائدة من النظام الألكتروني الوطني للتشغيل
* لا يوجد نسخ احتياطي لتقنية المعلومات على الإطلاق ، مجرد ملاحظات ورقية
 | * التعاون مع وزارة العمل ليس منظمًا ولكن ليس سلبيًا أيضًا
* مكتب التشغيل يرسل فاكس في الشواغر في قاعدة غير منتظمة
 |
| **اربد / فرع مكتب التشغيل** | * معظم المسجلين في النظام الألكتروني الوطني للتشغيل لا يذهبون إلى مكتب التشغيل
* الاقبال منخفض لدى المكتب ، حيث يأتي من 15-20 عميلًا يوميًا
* 1.000 شخص حضر وكان الأعلان وظيفة وهمية

سوق العمل هو أساسا الدورات* معظم الوظائف هي بالحد الأدنى للأجور
* الوظائف ذات الرواتب الأفضل نادراً ما تظهر في المكتب
 | * 8 موظفين ، 4 تم تدريبهم من قبل جايكا
* موظفان أثنين مخصصين للتعاملمع أصحاب العمل بدوام كامل
* لا توجد سيارة للمكتب
 | * يتم أخذ معظم العمل اليومي للمكتب المحلي من خلال فيس بوك
* يتم استخدام النظام الألكتروني الوطني للتشغيل
 | * تم أحالة منتفعين الصندوق ولكن طريقة التشغيل والغرض غير واضح لوزارة العمل
* لدى منظمة العمل الدولية موظف محلي منذ 6 ديسمبر 2018 في المكتب المحلي
* الوكالة الألمانية للتعاون الدولي نشطة أيضا هنا
 |

# تقييم مفصل للمكاتب الفرعية التابعة لصندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل - الأماكن الممكنة لتجريب عملية التشغيل

### وزارة العمل/ مكتب تشغيل شرق عمان

* سوق العمل المحلي / العملاء
	+ لديهم 3500 مسجل في 2018 (من يناير إلى نوفمبر)
	+ تم تشغيل 706 عام 2018
	+ الشواغر عادة ما تكون مقابل الحد الأدنى للأجور 220 دينار أردني دون أجو النقل ، وتكلفتها 50 دينار للأفراد ، وأعلى العروض هي 350 دينار أردني
	+ في الأشهر الثلاثة الأخيرة تم إغلاق بعض المصانع ، في نوفمبر 2018 تم الإبلاغ عن وظيفة شاغرة واحدة فقط. حتى أنشطة التوعية كان لها تأثير صفري تقريبًا.
	+ يقع المكتب في أحد الأحياء الصناعية ولكن هناك نقص بالشواغر
	+ يبدأ ديوان الخدمة المدنية في إرسال العميل إلى وزارة العمل حيث لا توجد وظائف داخل الإدارة لهم
	+ السوريون يقبلون الوظائف مقابل 150-160 دينار أردني ، حيث يشكلون منافسة قوية للأردنيين ذوي المهارات المنخفضة.
* الموظفون والعمليات المؤسسية الداخلية
	+ المكتب لديه 11 موظفا
	+ هناك موظفان يتعاملان فقط مع أصحاب العمل
	+ 4 مسؤولون عن الباحثين عن عمل ، واحد منهم مسؤول أيضًا عن المكتب الفرعي للمكتب المحلي في مدينة أخرى
	+ لدى المكتب مرشدة مهنية تدربها جايكا ، وتعتقد أن العملاء كانوا قادرين على العثور على الوظائف الشاغرة بشكل فردي بطريقة أكثر نجاحًا خلال السنوات الثلاث الماضية.
	+ منظمة العمل الدولية مشتركة في المكتب ؛ لديهم 2 من الموظفين يعملون بدوام كامل يركزون على اللاجئين السوريين بشكل أساسي.
* المعدات / تكنولوجيا المعلومات / قاعدة البيانات
	+ the office has a car to reach employers and a full t-time driver
	+ one staff member is only responsible to register the job-seekers’ data to the NEES
	+ there is not enough PC for the staff
	+ there is no self-service for job-seekers as there is no extra PC
	+ لدى المكتب سيارة للوصول إلى أصحاب العمل وسائق
	+ موظف واحد مسؤول فقط عن تسجيل بيانات الباحثين عن عمل في النظام الأكتروني الوطني للتشغيل
	+ لا يوجد ما يكفي من أجهزة الكمبيوتر للموظفين
	+ لا توجد خدمة ذاتية للباحثين عن عمل حيث لا يوجد جهاز كمبيوتر إضافي
* التعاون بين المؤسسات
	+ لدى صندوق المعون 3 فروع فرعية في المنطقة
	+ الإحالة بين الصندوق و وزارة العمل هي حالة مخصصة ، حدثت مرة واحدة فقط في عام 2018 ،
	+ لا يوجد تعاون حقيقي بين فروع الصندوق و وفروع مكاتب التشغيل المحلية
	+ التداخل بين سجل صندوق المعونة الوطنةي المحلي ووزارة العمل غير معروف
	+ حتى أثناء التسجيل الأول ، لا يُطلب من الباحثين عن عمل عن حالة المعونة الخاصة بهم
	+ إذا كان هناك عروض عمل ، فإن موظفي وزارة العمل لا يسجلون الباحثين عن عمل في نظام التشغيل الوطني
	+ كتقدير من قب الموظفين المحليين 40 ٪ من المسجلين أميون / أميون الكمبيوتر وغير قادرين على متابعة ملف تعريف النظام الألكتروني الوطني للتشغيل الخاص بهم أو ليس لديهم إمكانية الوصول إلى أدوات تكنولوجيا المعلومات.

### أحد مكاتب صندوق المعونة الوطنية الفرعية في شرق عمان

* سوق العمل المحلي / العملاء
* لا يقبل عملاء صندوق المعونة الوطنية الوظائف الشاغرة مقابل الحد الأدنى للأجور ، حيث أن المساعدة الاجتماعية مبنية على الأسرة ، ولا يتم تصميم المنافع الاجتماعية حول تفعيل سوق العمل
* في عمان ، يطلب ما لا يقل عن 350-400 دينار أردني شهرياً
* العديد من المنتفعين قد أنهوا تعليمهم
* تبقى النساء في المنزل بعيدا عن سوق العمل
* أصحاب العمل لا توفر وسائل النقل
* بالنسبة للمنتفعين المتعلمين، لا توجد وظائف متاحة لهم
* هناك أيضا عمالة للأطفال في السوق المحلية
* أصحاب العمل لديهم تحفظات ضد عملاء صندوق المعونة الوطنية ( عدم الأستقرار بالعمل)
* بما أن قانون العمل يوفر فرصة لعدم إبرام عقد عمل مكتوب لمدة 3 أشهر ، فإن العديد من أأصحاب العمل يستخدمون هذه الفرصة
* يوجد حاليًا لدى مكتب صندوق المعونة 1500 باحث عن عمل في ورقة أكسل ، و موظف بدوام كامل للتعامل معهم
* الموظفين والعمليات المؤسسية الداخلية
	+ المكتب لديه 10 موظفين، سائق، والمدير المحلي بالإضافة إلى 2 من الموظفين يتعاملون بالتشغيل و7 - تسجيل المساعدات الاجتماعية ، لا أحد يعمل بدوام كامل في العمل
	+ التشغيل ليست من الأعمال الأساسية لمكتب صندوق المعنة الوطنية المحلي ، حيث أن العمل كهيئة وساطة يتحمل أعباء إضافية على الموظفين
	+ فقد صندوق المعونة الوطنية مصداقيته منذ أن أضاف التشغيل إلى عملياته
	+ يستخدم الموظفون صلاتهم الشخصية للعثور على وظائف
	+ يجب على أصحاب العمل الاتصال بالمركز الرئيسي للصندوق، لا يوجد اتصال بين أصحاب العمل والفرع المحلي
	+ لا توجد بروتوكولات لاختيار المرشحين أيضا
	+ لا يتم إجراء مقابلات مع الباحثين عن عمل ولا يتم تخزين بيانات حول مهاراتهم المتعلقة بالعمل ولا يتم تخزين سجلات التشغيل
	+ المكتب الرئيسي للصندوق يسلم قائمة الشواغر إلى المكاتب المحلية مرة واحدة في الشهر
	+ لا توجد معلومات كافية للمطابقة الوظيفة ، في ورقة أكسل ، يحتفظون فقط بالاسم / الجنس / تاريخ الميلاد / رقم الهاتف / مستوى التعليم
	+ ما يوجد في قاعدة بيانات صندوق المعونة الوطنية فقط بيانات لتوظيف الفرد
	+ هناك نقص في العقوبات في حالة رفض عروض العمل بالإضافة إلى المزايا المقدمة أثناء العمل
* معدات / تكنولوجيا المعلومات / قاعدة بيانات
	+ سرعة الإنترنت منخفضة للغاية بالنسبة للأنظمة عبر الإنترنت
	+ المكتب لديه سيارة وسائق
	+ يحتوي نظام الصندوق الألكتروني على وحدة للتشغيل ، يستخدم صندوق المعونة الوطنية هذا بدلاً من النظام الألكتروني الوطني للتشغيل
	+ قام مكتب صندوق المعونة الوطنية المحلي بتطوير هيكل بيانات العميل الخاص به لتفعيل التشغيل
	+ يجعل المكتب المحلي ورقة أكسل الخاصة به نشاطًا تطوعيًا ويحافظ على "الباحثين عن عمل" بهذه الطريقة.
* التعاون بين المؤسسات
	+ يستخدم مكتب صندوق المعونة الوطنية المحلي النظام الألكتروني الوطني للتشغيل ، وله حق الوصول ولكن تفاصيل الاتصال لأصحاب العمل ضعيفة.
	+ توقفوا عن العمل في النظام الألكتروني الوطني للتشغيل لأنها لم تكن فعالة
	+ تم تطوير مجموعة شرق عمان الاستثمارية من قبل الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية ، وهي تغطي 3000 صاحب عمل ، كما أن الوكالة الألمانية للتعاون الدولي نشطة مع هذه المجموعة
	+ لا توجد علاقة يومية مع المكتب المحلي لوزارة العمل

### فرع صندوق المعونة الوطنية /أربد

* سوق العمل المحلي / العملاء
	+ إجمالي الموظفين موظف يضم المكتب 10 أخصائيين اجتماعيين مسؤولين عن 9000 مستفيد و 2 في المكتب رئيسان للأقسام، ومدير واحد
	+ معظم الوظائف الشاغرة مخصصة للعمال غير المهرة إن وجدت
	+ يخاف المستفيدون من عروض العمل لأنهم قد يفقدون المزايا الاجتماعية والوظائف ذات الأجر الأدنى مع ساعات العمل الطويلة
	+ يقبل المستفيدون وظائف ذات الراتب الأكثر من 300 دينار شهريًا
	+ أشاروا ان ما يقارب 200 عميل نشط في عام 2018 ، لا يوجد متابعة للتنسيب
	+ تتكرر المضايقات في المصانع وبالتالي فإن العائلات تحجم عن إرسال أفرادها إلى أماكن العمل هذه
	+ يجب فحص بيئة العمل من قبل وزارة العمل للحصول على وظائف جديدة عن طريق مفتشين العمل
* الموظفين والعمليات المؤسسية الداخلية
* لا يوجد بروتوكول معمول به لفحص عروض العمل
* لأي إجراء ، يجب أن يتلقى المكتب المحلي كتاباً موقعًا من المكتب الرئيسي للصندوق في عمان
* ملاحظات الشغور غير مفصلة ، وهي تغطي بشكل رئيسي عمر الباحثين عن عمل وعدد الوظائف المفتوحة
* يتم مناقشة تفاصيل الوظيفة الشاغرة مباشرة مع صاحب العمل بعد أن يقوم المكتب المحلي لوزارة العمل بإرسال الإعلان
* داخل المكتب في العامين الماضيين ، كانت هناك وحدة تشغيل مرتبطة مباشرة بأصحاب العمل تم إلغاء ذلك
* لا يوجد حاليًا موظف في شركة FTE للعمل ، وليس لديهم موارد بشرية لهذا الغرض
* يجوز للمستفيدين العاملين البقاء في قائمة مدفوعات صندوق المعونة الوطني حيث لا توجد آلية متابعة قائمة
* يحتفظ الموظفون المحليون بسجلات للباحثين عن عمل في أوراق ، ولديهم الآن 100 اسم من أصل 4000 منتفع نشط تقريبا ...
* معدات / تكنولوجيا المعلومات / قاعدة بيانات
	+ لا توجد قاعدة بيانات حول الباحثين عن العمل فقط في ورقة أكسل الأساسية مع الاسم وعمر الجنس وأرقام الهواتف حتى أنهم لا يستخدمون فقط الملاحظات الورقية
	+ لا يستخدمون النظام الألكتروني الوطني للتشغيل
* التعاون بين المؤسسات
	+ توجد علاقة مباشرة بين المكتب المحلي لوزارة العمل والـصندوق ولكنها مقيدة بالإعلانات عن الوظائف الشاغرة
	+ لا يسجل فرع الصندوق عدد الوظائف الشاغرة الواردة من المكتب المحلي لوزارة العمل ، ولا يوجد رصد ومتابعة
	+ تقوم المكاتب المحلية لوزارة العمل بإرسال فاكس مع مذكرة الشغور إلى مكتب الصندوق الفرعي
	+ يحيل الصندوق الباحثين عن العمل إلى مكتب التشغيل وليس مباشرة إلى أصحاب العمل.
	+ يقع مكتب العمل على بعد 5 كم من مكتب الصندوق ، على بعد 15 دقيقة بالسيارة ، وهناك وسائل نقل عام في المدينة ، وهذا في كثير من الأحيان ليس في متناول العملاء
	+ يتعاون المكتب المحلي أيضًا مع مؤسسة توفر خدمات التمويل الأصغر.

### فرع وزارة العمل في اربد

* سوق العمل المحلي / العملاء
* توجد نسبة عالية من معدل تنقل الموظفين في سوق العمل ، وعادة ما يقيم الأشخاص بضعة أشهر فقط في وظائف بحد أدنى من الأجور وظروف عمل سيئة.
* عدد الوظائف الشاغرة: 3658 في الفترة من يناير إلى ديسمبر 2018
* عدد العاملين 2232
* يتم إغلاق 62 ٪ من الشواغر مع التنسيب ، وتستند المتابعة على المكالمات الهاتفية لأصحاب العمل أو للأفراد
* لا يحق للمكتب الوصول إلى قاعدة بيانات الضمان الاجتماعي بعد الآن
* لا ينشر أصحاب العمل شواغر إدارية ذات أجور أفضل إلى وزارة العمل
* يظهر أصحاب العمل أحيانًا مع احتياجات محددة يصعب على وزارة العمل الإجابة عليها
* الموظفين والعمليات المؤسسية الداخلية
	+ لدى المكتب الفرعي 8 موظفين
	+ وزارة العمل ليس لديها سياسة داخلية ومخطط سير عمل حول تدابير سوق العمل النشطة ،
	+ لا يوجد لدى المكتب المحلي أي معلومات حول أنشطة تدابير سوق العمل النشطة بناءً على إجراءات الجهات المانحة
	+ قامت جايكا بتدريب أربعة من الموظفين
	+ لا يوجد لدى المكتب سيارة أو سائق منذ نوفمبر 2018 ، يستخدم الموظفون سيارتهم الخاصة
	+ يوجد نموذج مفصل للإعلان عن الوظيفة الشاغرة (يحتوي النموذج على معلومات أساسية فقط: العمر ، الوظيفة ، الجنس ، خبرة العمل ، ملاحظات إضافية)
	+ لا يتم ترميز الشواغر ما لم تكن في النظام الألكتروني الوطني للتشغيل
	+ الموظفون المحليون لا يعرفون ISCO أو غيرها من التسميات المهنية
	+ ينقل المكتب إعلان الوظيفة الشاغرة إلى إعلان وظيفة
	+ بالنسبة لنظام التشغيل الألكتروني الوطني ، لا يوجد الية للتحقق من جاهزية العمل (على سبيل المثال سؤال حول توفر وظيفة في المستقبل)
	+ يتم العمل اليومي للمكتب المحلي وفقاُ لما يتم نشره على موقع فيسبوك من شواغر
* المعدات / تكنولوجيا المعلومات / قاعدة بيانات
* أداة تكنولوجيا المعلومات الأساسية هي الأخبار
* يدير المكتب صفحة فيس بوك الخاص به ، وتحتوي الصفحة على 0.5 مليون متابع ، والمكتب لديه 2.5الف مسجل
* التعاون بين المؤسسات
* المكتبين قريبين جغرافيا من بعضهما البعض
* كان التعاون أفضل مع الصندوق ، تلقى المكتب المحلي لوزارة العمل قائمة من المتقدمين
* المستفيدين من صندوق المعونة المشار إليهم لا يظهرون غالبًا لأنهم يخشون فقدان المزايا الاجتماعية
* على سبيل المثال ، في الفترة من يناير إلى فبراير 2018 ، أرسل صندوق المعونة 48 مستفيدًا للتنسيب

### مكتب فرض صندوق المعونة الوطنية/ الزرقاء

* سوق العمل المحلي / العملاء
	+ يخاف المستفيدون من فقدان استحقاقاتهم الاجتماعية
	+ عادة ما تكون الوظائف بحد أدنى للأجور
	+ الفجوة بين المنفعة الاجتماعية والحد الأدنى للأجور هو تقريباً. 50-60 دينار شهرياً
	+ غالبًا ما تتزايد الأجور بعد عام واحد
	+ يبحث الباحثون عن عمل من 300-350 دينار أردني على الأقل
	+ واقع الوظائف الشاغرة منخفض ، وتوفر معارض الوظائف مستوى عالٍ من الوظائف الشاغرة ذات النوعية السيئة
	+ بيئات العمل منخفضة الجودة تشكل تحديًا مستمرًا
* الموظفين والعمليات المؤسسية الداخلية
	+ لا يوجد سوى 8 موظفين في المكتب ، 7000 أسرة
	+ لا يوجد أدارة للحالة
	+ عادة ما يتم إحالة العملاء في سن العمل من الأخصائيين الاجتماعيين في صندوق المعونة المسؤول إلى موظف التشغيل
	+ كما قام المكتب بالتدريب مرتين على صيانة السيارات الهجينة
	+ تقديم دورات تدريبية مجانية للنساء عن طريق مؤسسة التدريب المهني في العمل الحر
	+ من يزيد عمره 18 عامًا عليه زيارة المكتب الفرعي والا سيقوم المكتب بتخفيض / خفض الفائدة
	+ بعد زيارات الأخصائيين الاجتماعيين ، يقوم موظف التشغيل بإجراء مكالمة مع العميل للظهور في المكتب
	+ "المقابلة الأولى" القائمة على الأسرة وبيانات صندوق المعونة الوطنية وليس على المهارات الشخصية وسجلات التشغيل السابقة
	+ يوجد موظف واحد فقط للعمل في المكتب الفرعي ، يعمل جزئيًا فقط مع شؤون التشغيل
	+ ينشرون أعلانات الوظائف ، والمصادر من معارض الوظائف والعلاقات الشخصية مع المصانع وغرفة الصناعة ، والمكتب لديه 30 صاحب عمل في شبكته
	+ صندوق المعونة الوطنية يدفع 50 ٪ من الاشتراكات الاجتماعية بعد العمل لمدة أقصاها 2 سنة
* المعدات / تكنولوجيا المعلومات / قاعدة بيانات
* يوجد 150 باحث عن عمل مدرجين بملف وورد
* بعد التدريب ، ترسل مؤسسة التدريب المهني أسماء المدربين في ورقة أكسل
* لا يستخدم نظام الألكتروني الوطني للتشغيل في المكتب المحلي ، على الرغم من مشاركتهم في التدريب عليه
* التعاون بين المؤسسات
* لا يوجد تعاون مع وزارة العمل
* يقوم موظفين الصندوق بتسجيل المستفيدين في النظام الألكتروني الوطني لكنهم توقفو قبل عامين
* هناك تعاون نشط مع الغرفة التجارية بالمدينة ، حيث يقدمون أسماء الشركات

### مكتب التشغيل- وزارة العمل/ الزرقاء

زرنا هذا المكتب في أكتوبر 2018 (انظر التقرير المفصل ضمن نشاط تقرير المراجعة 1.4.1.) هنا نسلط الضوء على التقييم المفيد للتعاون عبر المؤسسات وللقيام بتجربة ممكنة فقط.

* سوق العمل المحلي / العملاء
* يختلف تقدير مكتب فرع الصندوق المعونة المحلي ومكتب التشغيل حل الباحثين عن عمل النشطين ، يقول الصندوق إن هناك 150 شخص نشط ، ووفقًا لمكتب العمل يوجد 300. وكلتا المعطيتين بعيدتان جدًا عن البيانات الرسمية لصندوق المعونة الوطني ووزارة العمل.
* في نوفمبر 2018 ، كان لدى المكتب المحلي 103 وظيفة شاغرة ،
* 155 كانوا يعملون
* يزور المكتب 15-20 شخصًا يوميًا
* تصاريح العمل للأجانب تشكل لعبة بين المكتب وأصحاب العمل
* الموظفين والعمليات المؤسسية الداخلية
	+ لديهم 8 موظفين بما في ذلك الرئيس المحلي للمكتب، 2 يعملون مع أرباب العمل ، 4 يعملون على التشغيل
	+ التسويق وهو قسم أصحاب العمل والعلاقات مع المنظمات غير الحكومية (2)
	+ بالإضافة إلى رئيس المكتب المحلي وسائق (1 + 1)
	+ الخدمة الرئيسية للمكتب هي نشر الوظيفة الشاغرة على الفيسبوك والسماح لأصحاب العمل بالتحقق من قاعدة البيانات للمرشحين وتنظيم المقابلات في مكتب التشغيل
	+ يجب تخصيص التعليقات الواردة من أصحاب العمل بعد مقابلات العمل ، حيث لا يوجد متابعة على مستوى الفرد ولكن على مستوى المجموعة.
	+ معدات / تكنولوجيا المعلومات / قاعدة بيانات
	+ النظام الأساسي هو النظام الألكتروني الوطني للتشغيل ولكنه لا يستخدم في المطابقة ، فيسبوك هو المصدر الأساسي لأعلان الوظائف
	+ نظام المطابقة في وزارة العمل غير قادر على تحديد المرشحين واختيارهم بناءً على تفاصيل متطلبات أصحاب العمل إذا تجاوز العمر والجنس ومستوى التعليم ، كما يحتوي قسم الاحتياجات التعليمية الوطنية على خبرات العمل السابقة والدورات التدريبية الأخرى
* التعاون بين المؤسسات
	+ المسافة بين المكتبين 15-20 دقيقة. بالسيارة ، مع الحاجة إلى الوصول إلى أكثر من محطة موصلات.
	+ في كثير من الأحيان يحصل منتفعون الصندوق على مفهوم خاطئ مفاده أن وزارة العمل توفر وظائف في القطاع الحكومي فقط ، يجب تحديث الأخصائيين الاجتماعيين في صندوق المعونة الوطنية
	+ لا يوجد تعاون ، الموارد محدودة

بناءً على الزيارات الميدانية ، من الواضح أن نظام تنشيط سوق العمل الأردني يحتاج إلى تحسين كبير. أولاً وقبل كل شيء كتوصية على مستوى السياسة العامة ، فإن المؤسستين المتوازيتين غير كافيتين للتفعيل. ثانياً ، إدارة العمليات الداخلية ضعيفة في كلا المؤسستين وتحتاج إلى تحسين. ثالثًا ، لا يخلق سوق العمل عددًا كافيًا من الوظائف الجديدة ، لكن لا يمكن التأثير عليها من خلال هذه التطورات. لذلك نحن نقترح النقاط التالية للنظر فيها ؛

* تصميم مسار عمل داخل صندوق المعونة فيما يتعلق بتنشيط سوق العمل وليس فقط نظام الإحالة
* كجزء من مشروع تطوير مسار المنتفعين ، تصميم وتعلم دور المقابلة الأولى المتعلقة بالتشغيل والفرز للعملاء
* تطوير تجزئة النشطين الجاهز للعمل والمواطنين الأصحاء وفقا لخدمات سوق العمل المتاحة والمناسبة ، والتدبير النشط وفرص العمل
* تطوير الطريق أو إقامة تعاون مع مكاتب التشغيل في وزارة العمل للتعامل مع أصحاب العمل بطريقة مناسبة
* تصميم مراقبة المستوى الفردي للمنتفعين المشتغلين

# مسارات المنتفعين نحو التوظيف

يمكن اعتبار نظام إحالة المنتفعين من صندوق المعونة كجزء من رحلة العملاء (الباحثين عن عمل) نحو التشغيل المستدام. إن معالجة نظام الإحالة في الصندوق أمر منطقي فقط إذا كنا نعالج أيضًا فحص وتفعيل التسجيل الكامل بالإضافة إلى بروتوكول المتابعة من قبل الصندوق. بناءً على الزيارات المحلية ، من الواضح أن هذا البروتوكول المؤسسي مفقود. تم وصف السمات الرئيسية لوكالة تنشيط العمالة ، والتي تسمى خدمة التشغيل العامة في الاتحاد الأوروبي ومصطلح منظمة العمل الدولية ، في تقرير التحليل (أكتوبر 2018 ، النشاط 1.4.1). في ورقة المفاهيم وصفنا العناصر الرئيسية لتنشيط سوق العمل والتي هي العنصر الرئيسي لنظام الإحالة المعاد تصميمه بنجاح والموجهة نحو تحقيق النتائج.

العنصران الأولان هما:

* المقابلة الأولى للعمل مع الأفراد (وليس التقييم العائلي)
* أعداد الملف - تقييم المخاطر: المسافة من سوق العمل الأساسي

المقابلة الأولى للتشغيل

المقابلة الأولى للتشغيل هي خطوة مهمة للغاية نحو التفعيل. يبدأ المشتغل الناجح والمستدام بمقابلة أولى راسخة وليس بنظام إحالة. هذه هي أداة التقييم الرئيسية في الاتحاد الأوروبي 32 لخدمات التشغيل العامة لتقييم الوضع الراهن للعميل وتقييم قربه من سوق العمل. يجب تطوير كل خطوة بعد المقابلة الأولى بناءً على التشخيص الأولي.

خدمة التشغيل العامة هي منظمة حكومية تربط أصحاب العمل بالموظفين. الهدف الأساسي من خدمة التشغيل هي دعم التشغيل.

من الواضح أن العديد من المستفيدين بعيدون عن سوق العمل الأساسي لعدة أسباب ؛ مثلا صغار / كبار السن ، الأجانب ، ذوو المهارات المنخفضة ، غير المتعلمين ، ليس لديهم خبرات عمل ذات صلة ، جزء من الأقليات ، لديهم عائلة يرعونها ، هناك نقص في المواصلات أو أسباب أخرى ، إلخ.

دور وكالة التشغيل هو قياس وتقييم هذه الظروف أولاً. من خلال التقييم الأول ، يجب التحقق من البيانات التالية مع العميل (الباحث عن عمل) ؛

* البيانات الشخصية (العمر ، تفاصيل الاتصال ، الوضع العائلي ، إلخ.) ،
* معلومات التعليم / التدريب (المؤهلات الأكاديمية ، والتراخيص والشهادات المهنية ، وإتقان اللغة ، وما إلى ذلك) ،
* المعلومات المهنية (المستوى المهني ، الخبرة العملية ، وما إلى ذلك) ،
* معلومات عن توفر العمل (القدرة على العمل الذهني / البدني ، وتوافر السفر ، وتوقع الوظيفة ، وما إلى ذلك).(خدمات التشغيل العامة ، )

# الرسم البياني 2: تقييم العوامل المواضوعية (شبكة خدمات التشغيل العامة)



في الأردن أيضًا ، يجب مراعاة الظروف المحلية ، لذا على سبيل المثال ، يجب أيضًا طرح أسئلة حول العمل في المنزل أو تنمية المهارات القائمة على الأسرة. بناءً على السياق الثقافي وسوق العمل المحلي ، يجب تطوير مجالات الأسئلة التالية ؛

* خبرات العمل القائمة على الاقتصاد غير الرسمي أو العمل في الخارج
* الوصول إلى وسائل النقل وتكلفة النقل
* خبرات العمل المنزلية / العائلية التي يمكن تحويلها إلى أنشطة العمل مدفوعة الأجر

# أعداد الملف / تقييم المخاطر وتقسيمها

يشير مصطلح "أعداد الملف " إلى التقييم الذي أجراه مرشدين خدمات التشغيل العامة للعميل الفردي "لاحتياجاتهم" و "ملائمتهم" النسبية للفرص المتاحة في سوق العمل الحالي من أجل توفير أساس لتخصيص أو استهداف خدمات التشغيل ، وللمطابقة على الشواغر المناسبة / ذات الصلة. إنه مزيج من نهج مخصص في سياق التنظيم الموجه لعملية تقديم خدمات ( خدمات التشغيل العامة في الأتحاد الأوروبي 2014).

الؤسم البياني 3: لماذا نقوم بأعداد ملف للباحث عن عمل؟



يُعد تحديد الباحثين عن عمل طريقة تشخيصية لتقييم احتمالات تشغيل العاطلين عن العمل (البنك الدولي ، 2014). صحيح أيضًا ، أن تعلم كيفية تشغيل البلدان المرتفعة الدخل لـ خدمات التشغيل العامة يمكن أن يساعد الاقتصادات الناشئة على تحسين تدخلاتها لمساعدة الباحثين عن عمل . بعد الاستثمار المكثف في شبكات الأمان الاجتماعي ، تتصارع البلدان متوسطة الدخل حول كيفية "تخريج" المستفيدين ، ويمكن أن يساعد أعداد الملف في تحقيق هذا الهدف. هذا البيان صحيح جدا بالنسبة للأردن.

تم استخدام أدوات أعداد الملف عادةً من أجل:

* تشخيص نقاط القوة والضعف الفردية فيما يتعلق بالتخطيط للعمل الشخصي مع النتيجة النهائية لإيجاد وظيفة في سوق العمل
* تقييم خطر البطالة طويلة الأجل بين الأفراد العاطلين عن العمل والذين هم على وشك أن يصبحوا عاطلين عن العمل.
* الباحثون عن عمل في القطاع وفقًا لمستوى المساعدة التي يعتبرون أنهم يحتاجون إليها لتحقيق (إعادة) التكامل بنجاح.
* استهداف الخدمات والتدابير والبرامج المناسبة التي تعتبر الأكثر ملاءمة للوفاء بمتطلبات "أعداد الملف" الخاص بهم.
* ربط الباحثين عن عمل بالوظائف الشاغرة والتدابير والخدمات النشطة.

يمكن أن تكون عملية أعداد الملف نظامًا بسيطًا ، استنادًا إلى تقييم عامل الحالة أو ملف تعريف إحصائي حيث يتم التقييم استنادًا إلى السمات الإحصائية للعملاء. في النظام الأردني الحالي ، يمكن تقديم ملف التعريف أولاً كرغبة الصندوق في تحسين الخدمات والوصول إلى مؤسسة الضمان الاجتماعي بشكل كبير في المستقبل القريب ، مما سيخلق فرصًا مقدمة من نظام أعداد الملف الإحصائي أيضا.

الرسم البياني 4 مستوى تعقيد تدفق المعلومات لأعداد الملف

الأسباب الرئيسية لإعداد ملف للباحثين عن عمل:

* تصنيف الباحثون عن عمل في القطاع ،
* المساعدة في التخطيط ، وتسلسل التدخلات
* بالإضافة إلى ذلك ، يمكن أن توجه عملية أعداد الملف عملية تخصيص الموارد لـصندوق المعونة الوطنية

في السياق الأردني الحالي:

* ***أعداد الملف القائم على أخصائي الحالة أو***
* ***يمكن تقديم عملية أعداد الملف القائمة على القواعد***

تعني عملية **أعداد الملف القائم على أخصائي الحالة** :

تعتمد هذه الطريقة ، والتي تُعرف أيضًا باسم "نهج تقدير أخصائي الحالة" ، على فكرة أن أخصائيي الحالات مسؤولون بشكل أساسي عن تقييم فرص العمل للباحث عن عمل ، ووضع خطة لإعادة التشغيل ، وإصدار الحكم النهائي بشأن التدخل الأنسب. بموجب هذه الطريقة ، يمثل أخصائي الحالة الآلية الرئيسية لإجراء تصنيف العميل وتعريف النشاط وإحالة الخدمة .

نظام **أعداد الملف القائم على القواعد** يعني ؛

تشير طريقة أعداد الملف الأساسية هذه إلى الباحثين عن عمل في خدمات إعادة التشغيل بعد تجاوز الحد الحرج في فترة البطالة.

في الوقت الحالي ، لا يوجد لدى صندوق المعونة الوطنية أو وزارة العمل عدد كاف من الموظفين أو قاعدة بيانات تكنولوجيا المعلومات أو بروتوكول داخلي لإدخال نظام ملفات تعريف كامل الوظائف. نقترح تكييف مزيج من ملفات التعريف المبنية على القواعد لاختبارها. إجراءات صندوق المعونة لها دافعان رئيسيان مختلفان ؛ أ) جمع الشواغر وتشغيل الباحثين عن عمل و (ب) تمكين المستفيدين ذوي المهارات المنخفضة والضعفاء. يتطلب هذان الهدفان من صندوق المعونة نهج مختلف لأعداد الملف الخاص في الباحث عن عمل.

الرسم البياني 5: الباحثون عن الوظائف المقترحون في صندوق المعونة الوطنية لمطابقة الوظائف

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| العناصر القائمة على أخصائي الحالة | عدد البنود  | المعلومات  |
| 1. | لدى المنتفع خبرة في سوق العمل من 1-5 سنوات في السوق الرسمية / غير الرسمية ، إذا لم يكن لديه خبرة لا ترسله إلى مقابلة العمل |
| 2. | تحقق أولاً من موثوقية صاحب العمل وجودة الوظيفة الشاغرة ، في حالة عدم وجود الحد الأدنى من المتطلبات ، لا ترسل الباحثين عن عمل |
| 3. | الباحث عن عمل متاح لشغل الوظيفة الشاغرة (لديه الرغبة في العمل مقابل الحد الأدنى للأجور وما إلى ذلك) |
| 4. | توفير مكان العمل وسيلة نقل يومية بين مكان العمل ومنزل الباحثين عن عمل / يمكن للباحث عن عمل التنقل من أجل الوظيفة |
| 5. | تحقق من الخبرات المهنية للباحثين عن العمل مقابل الوظيفة الفعلية (مستوى التعليم غير كافٍ) |
| العناصر القائمة على القواعد | 6.  | تسجيل العملاء النشطين فقط |
| 7. | يجب أن تكون عروض التشغيل متعلقة بالجنس والعمر ، ولا يحق لصاحب العمل التمييز |

الغرض الآخر من اختيار الأشخاص هو التدابير الفعالة لسوق العمل ، مثل التدريب المهني ، أو دعم العمل (كإعانة دعم الأجور) ، أو دعم العمل الحر (بما في ذلك الاعتماد الجزئي). من الواضح أن الاختيارين مختلفان ولذلك يجب أن تكون معايير الاختيار مختلفة.

الرسم 6 . أعداد الملف المقترح للباحثين عن عمل من أجل تدابير سوق العمل النشطة

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| العناصر القائمة على أخصائي الحالة | عدد البنود  | المعلومات  |
| 1. | بناءً على مقابلة شخصية ، تأكد من أن العميل مهتم وقادر على تلبية متطلبات تدابير سوق العمل النشطة المعينة |
| 2. | تحقق من أن مكان التدريب يمكن الوصول إليه جغرافيًا للعميل قبل تقديمه |
| 3. | تحقق مقدمًا من أن العميل لا يشارك في قضايا الأسرة التي تبقيه بعيدًا عن تدابير سوق العمل النشطة مثل المسؤولية حول رعاية الأطفال الصغار  |
| العناصر القائمة على القواعد | 4. | تقديم خدمات تدابير سوق العمل النشطة للعملاء المستضعفين فقط ، الذين لا يمكن أحالتهم إلى السوق بدون تدابير سوق العمل النشطة ، لا تقدم تدابير سوق العمل النشطة للمجموعات الأخرى |
| 5. | مناقشة خيارات تدابير سوق العمل النشطة المتاحة فقط مع العملاء ، حيث التفاصيل معروفة |
| 6.  | يجب أن تكون الميزانية المتاحة لبعض تدابير سوق العمل النشطة على مستوى المكتب الفرعي واضحة لمدة عام مقدمًا |

# مديرو الحالات في جانب العرض والطلب في سوق العمل

* المقابلة الأولى مع الباحث عن عمل

في منتصف عملية التنشيط ، توجد أعمال راسخة تبدأ دائمًا بمقابلة شخصية. بناءً على المعرفة العالمية ، لا يمكن أن تكون المقابلة أقل من 15-20 دقيقة لكل عميل على الأقل. الهدف الأساسي من المقابلة هو: اتخاذ قرار سريع بشأن استعداد الشخص لسوق العمل ، أما إذا غير متوفر للوظيفة لا يمكن تسجيله كطالب عمل. بناءً على دليل منظمة العمل الدولية للبلدان النامية (منظمة العمل الدولية ، 2016) ، تتناول المقابلة الأولى البنود الأساسية التالية ؛

* المؤهلات
* قد تأتي المهارات دون مؤهلات سابقة (المهارة هنا تعني أي نوع من الأنشطة والخبرات السابقة حيث يكون لدى العميل تجارب قوية ويمكن أن تتحول إلى وظيفة مدفوعة الأجر في المستقبل.)
* مهارات اللغة
* خبرات العمل (الرسمية وغير الرسمية)
* التعليقات؛
	+ السؤال عن وسيلة للتنقل إلى للعمل ،
	+ الوضع العائلي
	+ سبب ترك الوظيفة السابقة وما إلى ذلك..

مثال 1 المقابلة الأولى (منظمة العمل الدولية ، 2016)



لسوق العمل جانبان. لا يكفي العمل مع المواطنين ، لكن معرفة جانب الطلب أمر حاسم أيضًا بالنسبة لأي وكالة ترغب في العمل كهيئة وسيطة بين الباحثين عن عمل والشركات. لذلك فإن أي وكالة حريصة على العمل كهيئة وسيطة في سوق العمل تحتاج أيضًا إلى تعلم كيفية العمل مع أصحاب العمل. وهذا يعني أساسا أن. الهيئة الوسيطة قادرة على التواصل مع صاحب العمل بالطريقة الصحيحة وأيضًا قادرة على فهم احتياجاتهم من القوى العاملة الجديدة. في هذا التمرين ، يجب نقل محتوى الشاغر إلى هيكل حيث يمكن مطابقة الباحثين عن العمل به. هنا نسلط الضوء على نقطتين رئيسيتين ؛

* جمع الشواغر والتواصل مع أصحاب العمل وتعيين الحد الأدنى من الشروط للوظائف الشاغرة
* مطابقة الشواغر مع المتقدمين المناسبين

في البداية ، يجب أن تستند أي مناقشات مع أصحاب العمل إلى الاحتياجات الحقيقية لأصحاب العمل ، بحيث تتناول مباشرة إنتاجية بعض أصحاب العمل. لذلك لا يمكن نقل الباحثين عن عمل إلى أصحاب العمل لمجرد نشر إعلان عن وظيفة في إحدى الصحف. حيث تحتاج هيئة الوساطة إلى زيارة صاحب العمل. هذا مهم بطريقتين ؛ تقع على عاتق الهيئة الوسيطة مسؤولية التحقق من جودة التشغيل والشركة في الحال قبل البدء في إحالة الباحثين عن عمل ، وثانياً ، من المهم إجراء مقابلة مع أصحاب العمل لرسم خريطة للمحتوى والمهارات الأساسية للشغل الشاغر.

المعلومات التي يتم الحصول عليها من أصحاب العمل بشأن الوظيفة ستكون مهمة لتتناسب مع سمات الباحثين عن عمل. تقترح منظمة العمل الدولية (2016) نموذج الشواغر الأساسي التالي للبلدان النامية. يحتاج مكتب التشغيل أيضًا إلى متابعة طريق الباحثين عن عمل المرسلين ، وردود فعل أصحاب العمل وتعديل مذكرة الشواغر واختيار الباحثين عن عمل بناءً على هذه التعليقات.

مثال 2 مذكرة الوظيفة الشاغرة (منظمة العمل الدولية ، 2016)



# التعاون بين المؤسسات

العنصر الأخير الذي نتداوله في ورقة العمل هذه هو دور التعاون بين المؤسسات. نظرًا لأن المواطنين لا يفكرون ويتصرفون وفقًا لمهمة مؤسسات الدولة المختلفة ، يجب على الهيئات الحكومية أن ترى ما وراء حدود المؤسسة. هذا أسهل في القول من الممارسة. من الناحية العملية ، يمكن أن يقوم صندوق المعونة الوطنية في الأردن بالتعاون مع مكاتب التشغيل التابعة لوزارة العمل ، والجهات المانحة مثل منظمة العمل الدولية واليونيسيف والوكالة الألمانية للتعاون الدولي، وغيرها.

* تعبئة الشبكة المؤسسية المحلية حول المكتب الفرعي لصندوق المعونة الوطنية

(على سبيل المثال ، منظمة العمل الدولية ، المنظمات غير الحكومية ، وزارة العمل ، البلدية المحلية ، إلخ).

أذا عمل صندوق المعونة لوحده ، فإنه سيقدم نتيجة ضعيفة للغاية وكذلك الأمر بالنسبة للمؤسسات الأخرى. يمكن للخطوات المتحدة على المستوى المحلي تطوير وضع مفيد للجانبين وللجميع وكسب الخبرة المختلفة.

# الطريق إلى الأمام (الخطوات المستقبلية)

فيما يتعلق بحالة الأدوار الحالية في الأردن ، يجب مناقشة الخيارات التالية بجدية ضمن مجموعة العمل رقم 4 / فريق العمل 2.

أ) يحاول صندوق المعونة الوطنية تغطية كلا الجانبين من الباحثين عن العمل و أصحاب العمل وبعد المشروع الحالي للاتحاد الأوروبي سوف يسعى إلى تطوير القدرات المؤسسية على بالأضافة إلى التوأمة وفرص التدريب حيث تحتاج المكاتب الفرعية إلى إعادة ترتيبها بالكامل ؛ مثل ترتيب سير العمل ، والوصف الوظيفي ، وكفاءات الموظفين ، وما إلى ذلك. سوف يحول هذا الصندوق إلى مزود خدمة التشغيل العامة الأساسية

ب) يمكن لمكاتب صندوق المعونة الوطنية الفرعية أيضًا مشاركة المهمة مع مكاتب التشغيل التابعة لوزارة العمل والقيام بإجراء المقابلات الشخصية الأولى للباحثين عن عمل ، ولكن الاعتماد على وزارة العمل لجمع الوظائف الشاغرة والتوفيق بين الباحثين عن عمل والوظائف. في هذه الحالة ، يمكن اختبار مستوى المكاتب الفرعية الصغيرة في الدولة.

# القضايا الرئيسية التي يتعين معالجتها في أي سيناريو

1. التشخيص التفصيلي مفقود في كلا الجانبين من سوق العمل ؛ يتم استكشاف الوظائف الشاغرة جزئيًا فقط (انظر اقتراح منظمة العمل الدولية المدرج في هذا التقرير) وأيضًا وضع الباحث عن العمل ضعيف (انظر المقترحات التفصيلية للمقابلة الأولى والتوصيف في التقرير)
2. يجب تحسين تبادل معلومات سوق العمل وتعديل الملف الشخصي بين الوظائف والباحثين عن عمل بشكل كبير لأن مستوى التعليم والعمر والمعلومات الجنسانية ليست كافية
3. لا يوجد كتالوج لـمقدمين خدمات سوق العمل النشطة بما في ذلك التدريبات في سوق العمل ، والميزانية غير مخطط لها على أساس سنوي ، ولا يعد تقديم خدمات تدابير سوق العمل جزءًا من ممارسة وزارة العمل ، حيث يتصرف المانحون في قواعد مخصصة. يجب تطوير كتالوج لتدابير سوق العمل النشطة للعمل اليومي على مستوى المحافظات والمكاتب الفرعية
4. متابعة التشغيل غير مخصصة وغير منتظمة ، يجب تطوير آلية لمتابعة الباحثين عن عمل في قواعد منتظمة ، بما في ذلك الفحوصات الدورية المنتظمة في نظام مؤسسة الضمان الاجتماعي و أيضًا في نظام صندوق المعونة الوطنية.
5. يجب مراجعة سير العمل الكامل لـ صندوق المعونة الوطنية وأيضًا مكاتب التشغيل في وزارة العمل ، كجزء من هذا المشروع ، ولكن مع إعادة ضبطه أيضًا.
6. نظرًا لأن صندوق المعونة الوطنية سيكون مسؤولاً عن تنشيط التشغيل في المستقبل ، يجب تغيير الملف العام لصندوق المعونة الوطنية.

# المراجع

EC/ EU PES Network/ICF (2018) Integrating services to support the labour market integration of minimum income recipients, Luxembourg <https://ec.europa.eu/esf/transnationality/filedepot_download/2594/2043>

EU PES Network (2016) European Public Employment Services (PES) Network study on assessment and early intervention to prevent long term unemployment following the Council Recommendation on the integration of the long-term unemployed into the labour market

<https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=17535&langId=en>

EU PES Network (2014) Skills-based profiling and matching in PES - Analytical Paper <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14108&langId=en>

OECD (2018) Jordan’s Economic Outlook April 2018 <https://www.worldbank.org/en/country/jordan/publication/economic-outlook-april-2018>

ILO (2016) Practitioners’ guides on employment service centres: Operating employment service centres vol. 2

<https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/documents/publication/wcms_549678.pdf>

UNDP (2013) The Informal Sector in the Jordanian Economy <http://www.undp.org/content/dam/jordan/docs/Publications/Gov/The%20Informal%20Sector%20in%20the%20Jordanian%20Economy-jo.pdf>

World Bank (2014) Profiling the Unemployed A Review of OECD Experiences and Implications for Emerging Economies Artan Loxha and Matteo Morgandi, Washington DC.

<http://documents.worldbank.org/curated/en/678701468149695960/pdf/910510WP014240Box385327B0PUBLIC0.pdf>

# الملاحق

**نموذج طلب للباحثين عن عمل من النظام الألكتروني الوطني للتشغيل**

**وزارة العمل**

**النظام الألكتروني الوطني للتشغيل**

**نموذج الباحث عن العمل**

**الرقم الوطني**

**رقم الضمان الاجتماعي**

**الاسم الاول**

**اسم الأب**

**اسم العائلة**

**تاريخ الولادة**

**جنس**

**العنوان الكامل**

**رقم الهاتف الثابت**

**التليفون المحمول:**

**الحالة الاجتماعية:**

**هل لديك رخصة قيادة ...؟ إذا كان الجواب نعم حدد النوع**

**هل لديك عناية لاستخدام العمل؟**

**حالة الباحث عن وظيفة \_\_\_ (باحث أو مستخدم)**

**البريد الإلكتروني:**

**إذا كان الشخص ذو الإعاقة**

**نوع الإعاقة .... الحركية ، السمعية ، البصرية ، العقلية ، أخرى**

**المؤهلات:**

أمي

متعلم

ابتدائي

ثانوي

تدريب مهني

التوجيهي

فترة التدريب في المهنة

شهادة دبلوم

بكالوريوس

الدبلوم العالي

ماجستير

الدكتوراه

اسم المؤسسة التعليمية ...............

سنة التخرج

التخصص

معلومة اضافية

الوظائف المطلوبة:

الوظيفة 1 ......سنوات الخبرة ... الراتب المتوقع .........

الوظيفة 2..... سنوات الخبرة ... الراتب المتوقع ......

الخبرات سابقه

مكان العمل ومن وإلى الوظيفة والمهام والمسؤوليات

الدورات التدريبية

اسم مدة الدورة/ الموقع

المهارات الفنية / اللغات

المهارات الفنية المستوى

مستوى اللغة

هل ما زلت تدرس نعم / لا؟

إذا كانت الإجابة بنعم ... حدد المستوى التعليمي ..... اسم المؤسسة ....... التخصص. تاريخ التخرج المتوقع .......

طبيعة الوظيفة المطلوبة: ................. دوام كامل / دوام جزئي / مؤقت / ربع سنوي

 هل تقبل العمل ضمن ورديات؟ نعم ام لا

الخدمة العسكرية: مؤجلة / معفاة / منتهية

معلومة اضافية:

المراجع:

اسم……. رقم الهاتف……. البريد الإلكتروني………..

اسم……. رقم الهاتف……. البريد الإلكتروني………..

اسم مقدم الطلب .....

التوقيع …………………

تاريخ التقديم .....

اسم مركز التسجيل .... اسم الموظف ..... التاريخ……………….