**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"**

# تقرير التقييم

# للأختبار الميداني للفروع المحلية لصندوق المعونة الوطنية للتفعيل في سوق العمل/ الأدماج النشط

**أبريل-أغسطس 2019**

النشاط 1.4.4

بقلم تيبور بورس بوربلي بيكزي ، خبير دولي غير رئيسي

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

ترجمة وتحرير: فراس الحمران، مترجم/ مشروع الدعم الفني

عمان ، سبتمبر 2019

جدول المحتويات

[تقرير التقييم 1](#_Toc19779221)

[للأختبار الميداني للفروع المحلية لصندوق المعونة الوطنية للتفعيل في سوق العمل/ الأدماج النشط 1](#_Toc19779222)

[النتائج الرئيسية للأختبار الميداني 3](#_Toc19779223)

[أربد 6](#_Toc19779224)

[الزرقاء 7](#_Toc19779225)

[شرق عمان 7](#_Toc19779226)

[النتائج الأجمالية 8](#_Toc19779227)

[التوصيات النهائية 10](#_Toc19779228)

[توصيات على مستوى القطاع 10](#_Toc19779229)

[توصيات على المستوى المؤسسي- على مستوى الربط بين المؤسسات 10](#_Toc19779230)

[الملحق (1) – قصص النجاح 12](#_Toc19779231)

[أربد 12](#_Toc19779232)

[الزرقاء 12](#_Toc19779233)

[شرق عمان 13](#_Toc19779234)

[الملحق 2: مخطط سير العمل لإستراتيجية تخريج صندوق المعونة الوطنية 14](#_Toc19779235)

# النتائج الرئيسية للأختبار الميداني

في الفترة ما بين أبريل وسبتمبر 2019 كجزء من مشروع الدعم الفني ، كان المكون 4 يدعم باستمرار تطوير تحسين الربط بين التشغيل والحماية الاجتماعية. في هذا التقرير ، ستتم الإشارة إلى هذه الفترة على أنها المرحلة التطويرية (أبريل- مايو 2019) **ومرحلة الاختبار (مايو-أغسطس 2019) لرحلة العملاء الجديدة لمنتفعين صندوق المعونة الوطنية النشطين والجاهزين للعمل**. بدأت مرحلة الاختبار الفعلي في شهر مايو 2019 وانتهىت في أواخر شهر أغسطس 2019. يشير صندوق المعونة الوطنية إلى العملية باسم "استراتيجية التخرج" ، مع إبراز نتائج مخطط سير العمل الجديد ولكن لا يوجد بعد خطة عمل تفصيلية تؤدي إلى نتائج . ومع ذلك ، تشير عبارة "رحلة العملاء" إلى حقيقة أن الباحثين عن عمل يحتاجون إلى الدخول في عمليات معينة قبل أن يتم وضعهم في سوق العمل بحيث يكون صندوق المعونة هو الجهة المسؤولة عن هذه العمليات ، والتي يجب تطويرها ؛ مثل الهياكل الداخلية الجديدة ونظام تكنولوجيا المعلومات والموظفين المدربين والبروتوكولات المهنية الوطنية والعديد من العناصر الأخرى لجعل رحلة العميل ناجحة. أخيرًا وليس آخرًا ، تلبية احتياجات أصحاب العمل ، وهم العميل الثاني لهذه الخدمات ، في التقديم لهم باحثين عن عمل يلبو أحتياجاتهم.

يعتبر صندوق المعونة الوطنية حاليًا مسؤول عن تسجيل بعض اللمنتفعين من العمر النشط ، ويجب أن يكون لدى نظام تكنولوجيا المعلومات الجديد معلومات مفصلة ليس فقط عن الأسرة المعيشية بل وأيضاً عن كل فرد من أفراد الأسرة بما في ذلك من هم في سن العمل. لأنه قد يكون هؤلاء الأشخاص مستعدين للعمل ، وفقاً لأعمارهم ولكن لديهم أيضًا أعباء أخرى تبقيهم بعيدًا عن سوق العمل.

يقوم مشروع الدعم الفني بالاشتراك مع صندوق المعونة الوطنية وبدعم من وزارة العمل بإعداد اختبار لسير العمل الجديد للمكاتب المحلية الصندوق المعونة الوطنية في ثلاثة مواقع مختارة ، شرق عمان ، اربد والزرقاء. بدأ الاختبار في مايو 2019 وانتهى في أغسطس 2019. كان الهدف الرئيسي هو توضيح دور مهام تنشيط سوق العمل بالنسبة للإدارة المركزية والموظفين المحليين في صندوق المعونة ( المتعاملون بشكل مباشر مع المنتفعين) ودعم المكاتب المحلية. تم تأسيس صندوق المعونة الوطنية في الأصل كمنظمة رعاية اجتماعية تابعة للحكومة أو كصندوق مساعدة اجتماعية في الثمانينيات من القرن الماضي للمواطنين الأردنيين ولم يتحول أبدًا إلى وكالة تنشيط اجتماعي وحماية سوق العمل. ومع ذلك لديه تفويض للتصرف وفقا لذلك. وهذا يعني أنه من أجل تحقيق الأدوار الجديدة لصندوق المعونة الوطنية التي وضعتها الحكومة ، **هناك حاجة إلى تغيير مؤسسي واسع النطاق**. دعم مشروع الدعم الفني بموارده المحدودة جزءًا من هذه العملية.

يصف تقرير التقييم هذا الخطوة الرئيسية التي اتخذت أثناء الاختبار والنتائج الرئيسية للاختبار. وأخيراً ، يبرز أهم الخطوات الإضافية كتوصيات يمكن استخدامها كأساس لمزيد من الإجراءات (المتابعة).

تم تقديم خمس أدوات جديدة ليتم أستخدامها من قبل الموظفين المتعاملين بشكل مباشر مع المنتفعين، وهي:

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

أعاد مشروع الدعم الفني مع موظفي صندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل تصميم مخطط سير عمل المكاتب المحلية لصندوق المعونة الوطنية.

* يشار إلى مخطط سير العمل الجديد بأسم رحلة العملاء.
* المستفيدون ممن هم في سن العمل والذين هم على استعداد للوظائف ويلبو أيضًا المعايير الأساسية لسوق العمل. تم دعم الاختبار الميداني للأدوات بواسطة الخبير الرئيسي 4 والخبير غير الرئيسي في مشروع الدعم الفني. تم تنظيم ثلاث زيارات ميدانية في (مايو ، يوليو ، أغسطس 2019) لدعم عملية التعلم في المكاتب الثلاثة المختارة. دعم المكتب الرئيسي لصندوق المعونة الوطنية وزارة العمل أيضًا من خلال المنسقين المعينين. تم تنظيم العديد من اجتماعات التنسيق وتم دعوة موظفي المكتب الرئيسي في صندوق المعونة الوطنةي و وزارة العمل طوال الوقت للزيارات الميدانية حتى تكون هذه الاجتماعات بمثابة مناسبات ، تسمى اجتماعات جيمبا ( أي أجتماعات في فروع المكتب بحضور موظفين من المكتب الرئيسي) .

إجتماعات الجيمبا

"إجتماعات الجيمبا" هي القيام بزيارة فرع المحل أو المكتب مع شخص من المكان الرئيسي لهذا المحل أو المكتب. تُترجم حرفيًا على أنها "المكان الحقيقي" ، وهي تبرز أهمية فهم القيادة لما يحدث على كل المستويات. في مجال الأعمال ، تشير كلمة جيمبا إلى المكان الذي يتم فيه إنشاء القيمة. الاستخدام الأكثر شيوعا لهذا المصطلح هو في التصنيع ، حيث يعنى في كلمة جيمبا أرضية المصنع. علاوة على ذلك ، يمكن أن تكون الجمبا أي "موقع" ، مثل موقع بناء أو طابق المبيعات في مكان بيع بالتجزئة أو في مكان ما يتفاعل فيه مقدم الخدمة مباشرة مع العميل على سبيل المثال معرض لبيع السيارات.

(sources: <http://insights.btoes.com/resources/what-is-going-to-gemba-lean-kaizen-definition-introduction>)

مخطط سير العمل 1

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



تكونت عملية الاختبار من أربع مراحل. خلال المرحلة الأولى ، وافق كل من مشروع الدعم الفني وصندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل على مخطط سير العمل الجديد المقترح لمنتفعين صندوق المعونة الوطنية، وتم تطوير أدوات جديدة والاتفاق عليها أيضًا. التغيير الأساسي للنموذج الذي تم اختباره مقارنة بنموذج صندوق المعونة الوطنية السابق هو أنه استخدم مقابلة تمهيدية أولية للوظيفة واستناداً إلى نتيجة المقابلة التي يتم تقسيم المنتفعين إلى مجموعات مختلفة. المجموعة ( أ) وهي المجموعة الجاهزة بنسبة 100٪ للوظائف ، المجموعة ( ب) وهي المجموعة التي يتم تحويلهم لتلقي تدابير سوق العمل النشطة وخدمات سوق العمل ، وبعض الخدمات الاجتماعية والمجموعة ( ج) وهم منتفعين صندوق المعونة الوطنية ولكنهم لا يستطعيون دخول سوق العمل بحيث لا تستطيع خدمات صندوق المعونة الوطنية الحالية دعمهم بشكل مناسب.

أهم جزء من النموذج الجديد الذي تم اختباره هو أنه يقوم بمقابلة قصيرة حول الاستعداد الوظيفي مع جميع منتفعين الفئة العمرية النشطة في صندوق المعونة الوطنية وكنتيجة لذلك ، يجب أن يتم تنفيذ أول تجزئة أساسية للمنتفعين من قبل موظفين صندوق المعونة الوطنية.

ثانياً ، تم نقل المجموعة (أ) فقط ، الجاهزة للعمل ، بموجب كتاب إحالة إلى مكتب العمل / وزارة العمل حيث يكون موظفو العمل مسؤولين عن القيام بمقابلة متعلقة بالتشغيل ، والوساطة في سوق العمل والإحالة إلى أصحاب العمل.

ثالثًا ، يبحث المتعاملين مع الحالات في فروع صندوق المعونة الوطنية الآن عن دليل على أن المنتفعين المحالين قد وصلوا إلى مكتب التشغيل/ وزارة العمل، وأيضًا هم بحاجة إلى معرفة نتائج تدخلات سوق العمل لكل من المنتفعين المحالين. **وهذا يعني نهاية الرعاية القائمة على المجموعة والتقدم إلى إدارة الحالات الفردية.**

الرسم البياني 2. اختبار مراحل رحلة العملاء (المنتفعين) الجديدة

****

 في الفترة ما بين 27 و 29 أغسطس 2019 ، قمنا بزيارات نهائية للمكاتب المحلية الثلاثة لصندوق المعونة الوطنية حيث تم اختبار رحلة العملاء ( المنتفعين) الجدد والأدوات الجديدة. نناقش هنا الأفكار الرئيسية للمكاتب الثلاثة بعد مرحلة الاختبار.

## أربد

كان العنصر الأكثر أهمية للاختبار في فرع صندوق إربد ، أن تخطيط سير العمل يحتاج إلى التخطيط المسبق وأن العمل مع المنتفعين من العمر النشط (الباحثين عن عمل) يجب أن يعتمد على التخطيط والاحتياجات الفردية. كانت هذه تجربة جديدة تمامًا لموظفي المكتب. يتم الآن حساب وقت أنشطة معينة (مثل المقابلة الأولى ، والتواصل مع مكتب التشغيل، وما إلى ذلك). الأدوات التي تم تطويرها بواسطة المكون 4 تُستخدم بشكل جيد والتنسيق بين المؤسسات يوميًا مع وزارة العمل / مكاتب التشغيل يعد أيضًا تجربة جديدة ومفيدة وفقًا لرأي المدير المحلي والموظفين المشاركين في الاختبار

ومع ذلك ، لا يتم فصل عنصر التشغيل ولا زال الموظفون المحليون يتعاملون مع أنشطة أخرى. منذ بداية الأختبار تم مضاعفة الموارد البشرية ، يعمل حاليًا اثنان من الموظفين على عملية التشغيل ولكن كجزء من وقت عملهم. لا تزال البنية التحتية لمكون التشغيل غير متطورة ؛ نقص أدوات تكنولوجيا المعلومات والبيانات عن الباحثين عن عمل في سن نشطة ، والوصول إلى الإنترنت ، والسيارات المكتبية مفقودة ، إلخ.

يظل مستوى المشاركة في التشغيل منخفضًا ، على سبيل المثال بين أواخر يوليو وأواخر أغسطس ، أجرى المكتب المحلي لـصندوق المعونة الوطنية مقابلة استعداد وظيفي مع 31 باحث عن عمل وصنف 16 منتفع إلى الفئة (أ) و 14 إلى المجموعة (ب) و 1 إلى المجموعة (ج) وأحيلوا المنتمين إلى المجموعة (أ) لوزارة العمل / مكتب التشغيل في إربد. لم يتلق فرع الصندوق أي إجابة من وزارة العمل / مكتب التشغيل حول حالة المنتفعين المحالين. لا يزال فرع الصندوق يتصل بالمنتفعين عبر الهواتف. لا يتصل المكتب المحلي لـ صندوق المعونة بوزارة العمل / مكتب التشغيل لمتابعة الباحثين عن عمل المشار إليهم ، ولكن يبقو في انتظار الرد من وزارة العمل / مكتب التشغيل.

فيما يتعلق بمنتفعين المجموعة (ب) ، لا يزال الموظفون المحليون في فرع الصندوق يفتقرون إلى الثقة بالنفس المهنية. إن توضيح النتائج المتوقعة لـ تدابيرسوق العمل النشطة أو خدمات سوق العمل المقدمة للمنتفعين أمر صعب بالنسبة لهم ، كما أنه يخلق مواقف غير مؤكدة. تم أحالة 14 منتفع إلى المجموعة (ب) خلال الأسابيع الماضية. كلهم يتدربون في مؤسسة التدريب المهني والمتابعة المحلية تتابع بعد ذلك عبر مجموعة في تطبيق واتس أب. لم يتم استخدام كتالوج تدابير وخدمات سوق العمل النشطة من قبل المكتب المحلي نظرًا لعدم وجود آلية مالية ولا بروتوكولات احترافية لكيفية التعامل مع الاحتياجات الفردية.

لقد تمت إساءة استخدام مقابلة الاستعداد الوظيفي التي تعد حجر الزاوية في سير العمل الجديد. بدلاً من استخدامها كمقابلة للفحص الأول للاستعداد للوظيفة ، غالبًا ما يتم استخدامها لجمع البيانات من نظام تكنولوجيا المعلومات الخاص بصندوق المعونة الوطنية.

## الزرقاء

في الزرقاء ، أبلغ المدير المحلي وموظفو المكتب عن تحسن كبير في التعاون على مستوى المؤسسات. يعمل موظف الصندوق المحلي كفريق واحد مع موظفين وزارة العمل / ضباط الاتصال. من الأمور المهمة التي حدثت في الزيارة الميدانية الثالثة حضور موظفين وزارة العمل / مكتب التشغيل للمناقشة. يقوم مكتب التشغيل بمتابعة العميل الموكل عن طريق الاتصال بصاحب العمل ويقوم أيضًا بإجراء مكالمة مع الأفراد. يبقى مكتب الصندوق ، وفقًا للتشريعات الحالية ، يدفع الفوائد الاجتماعية للمنتفعين المشتغلين لمدة عامين آخرين.

استنادًا إلى التعاون ، بدأت مكاتب الصندوق و وزارة العمل / مكاتب التشغيل بالفعل في إعادة ترتيب قطاعات المنتفعين. وهذا يعني أن اختيار الحالات بشكل فردي ونقلها إلى وزارة العمل / مكتب التشغيل والقيام بمتابعة المنتفعين. بدأ المكتب في استخدام عنصر التشغيل كأداة وقائية ، لذلك يقدم الموظفون خدمة مكتب التشغيل قبل أن يتمكن المنتفع من تقديم طلب للحصول على إعانات اجتماعية نقدية ، كما يتم تقديم هذا الخيار لأولئك المنتفعين غير المؤهلين للحصول على مزايا الصندوق / المساعدات الاجتماعية.

عنق الزجاجة ، لا يزال لدى المكتب المحلي في لفرع الصندةق موظف واحد متعاقد فقط للقيام بهذه المهمة إلى جانب واجبات يومية أخرى. منذ مايو ، بداية الاختبار ، قدم المكتب 70 حالة. وجد 5 منهم عملًا فرديًا و 5 منهم تم تعيينهم بواسطة مكتب التشغيل. تم نقل 5 إلى مؤسسة التدريب المهني مباشرة وأحيل 5 آخرين إلى التدريبات من قبل مكتب التشغيل المحلي. استقبل مكتب التشغيل المحلي 61 من المستفيدين من صندوق المعونة الوطني ، وأرسل 30 منهم 5 إلى التدريب المهني. بالنسبة للمجموعة الثانية ، عرضت وزارة العمل /مكتب التشغيل التوجيه المهني على الفور لأن الخدمة متاحة كنتيجة لمشروع جايكا السابق. لا يستطيع البعض من منتفعين الصندوق ان يأخذو شهادة حسن سيرة وسلوك مما يجعل عملية التشغيل صعبة أو مستحيلة.

لا تزال إدارة الحالات في المجموعة (ب) ضعيفة للغاية ، ولا يتم أستخدام جميع أدوات مشروع الدعم الفني في الممارسة اليومية أيضًا ، كما لم تستخدم المكاتب المحلية نموذج متابعة إدارة الحالات.

## شرق عمان

يحتوي هذا المكتب على أكبر عدد من المنتفعين المسجلين وأيضًا عدد أكبر من الموظفين الذين شاركوا في الاختبار. لديهم 2 أو 3 موظفين مكرسين للعمل ويقدم المدير المحلي الدعم الوثيق للأنشطة. منذ الزيارة الميدانية الثانية ، أوقف المكتب المحلي للصندوق وضع التشغيل ويعمل الآن عن كثب مع مكتب التشغيل المحلي / وزارة العمل.

تمت إحالة 59 من منتفعين الصندوق إلى مكتب التشغيل المحلي. قام مكتب وزارة العمل بتنظيم معرض للوظائف حيث دعوا جميع منتفعين المجموعة (أ.) لا تزال المراجع قائمة على المجموعات. يصدر مكتب الصندوق كتب إحالة بأسماء 15-30. لا يوجد حتى الآن إدارة حالة فردية. يتم نقل مجموعة المستفيدين من الصندوق كمجموعة حسب فرص العمل الجديدة المتاحة في وزارة العمل. بناءً على طلب مكتب التشغيل ، لا يتم نقل المنتفعين الفرديين من صندوق المعونة الوطنية إلى وزارة العمل / مكتب التشغيل ولكن فقط عند توفر عروض العمل. من بين 189 عميلًا من المجموعة "أ" ، ظهر 10٪ فقط في مكتب التشغيل. من بين 189 شخص 10 يشتغلون. جزء العقوبات حول مخالفة التعاون بين العميل ومكتب الصندوق غير مطبق في الواقع على الرغم من وجود القواعد المعمول بها.

على الرغم من أن المنتفعين من الصندوق يعلمون أنه يمكنهم الاحتفاظ بالمزايا النقدية لمدة عامين إضافيين بعد التشغ الأ أن الأجور المتدنية ، ووقت التنقل وظروف العمل تبقيهم بعيدًا عن الوظائف.

بالنسبة للمجموعة (ب) ، كانت دورات التدريب على المهارات الحياتية والدورات التدريبية للبحث عن عمل متاحة من خلال جمعية للشباب ، لكن التدريب لم يبدأ بعد. تم إرسال 37 من المجموعة (ب) إلى هذا التدريب. يستخدم المكتب المحلي لفرع الصندوق أداة الكتالوجات ( تدابير وخدمات سوق العمل النشطة) المعدّة من قبل مشروع الدعم الفني.

# النتائج الأجمالية

يصف هذا القسم من التقرير النتائج الرئيسية لمرحلة الاختبار بناءً على بيانات نماذج غوغل التي تم تسجيلها بواسطة موظفي المكاتب الثلاثة. تتمتع هذه المكاتب بقدرة محدودة على الوصول إلى الإنترنت (عادة ما يكون للمدير المحلي فقط خط) ويقوم الموظفي بتسجيل البيانات خلال المساء / بعد ساعات العمل ، وقد تختلف الأرقام الواردة في هذا القسم من التقرير عن الأرقام الواردة في متابعة الزيارات الثلاثة (الجيمبا )ومع ذلك ، **كان الهدف الرئيسي للاختبار هو مراقبة سير العمل التشغيلي الجديد والبدء في تحويل التفكير العقلي للموطفين المحليين في الصندوق وكذلك موظفين مكتب التشغيل. لذلك ليس عدد الحالات التي تم التعاطي معها حديثًا هو الأهم ، بل الدليل على أن سير العمل الجديد دائم وفعال في البلاد.**

وفقًا لنماذج غوغل المسجلة ، التي تم استخدامها للاختبار ، تم إجراء 354 مقابلة استعداد وظيفة في المواقع الثلاثة خلال فترة الاختبار. من بين هذا الرقم ، تم تسجيل 130 مقابلة في إربد ، و 37 في الزرقاء ، والباقي وصلوا من مكتب شرق عمان ، الذي يضم أكبر مجموعة مستفيدة مسجلة من المواقع الثلاثة.

ومن المثير للاهتمام أن معظم منتفعين الصندوق شباب، تتراوح أعمارهم بين 16-25. لم يكن الباحثون عن عمل من الفئة العمرية الأكبر يشاركون بالكاد في الاختبار. بناءً على هذه الحقيقة ، يجب معالجة السؤال لاحقًا ؛ هل صندوق المعونة الوطنية / وزارة العمل قناة رئيسية للبحث عن عمل في البلاد؟ وإذا كانت الإجابة "لا" ، فبأي طريقة ، يجب صياغة الإصلاح (استراتيجية التخرج) وتنفيذها. غالبية (605) من الذين تمت مقابلتهم سيكونون جاهزين للعمل مقابل الحد الأدنى الإجمالي للأجر الرسمي البالغ 220 دينارًا أردنيًا. في مراسلات مع هذه الحقيقة ، معظمهم غير متمرسين وغير قادرين على وصف تجربتهم المهنية ، أي يقبلون أي وظائف.

تم إرسال 146 شخصًا تمت مقابلتهم إلى تدابير سوق العمل النشطة وخدمات سوق العمل ، حيث تم اقتراح التدريب للمجموعة (ب) 17 مرة ، و 25 حالة للتدريب المهني ، وللتمويل الأصغر 4 مرات.

الجدول 1. المجموعة (ب ) الأحالةإلى تدابير سوق العمل النشطة وخدمات سوق العمل المقترحة

|  |  |
| --- | --- |
| التدريب | 17 |
| التمويل الأصغر | 4 |
| التلمذة المهنية | 25 |
| معلومات سوق العمل | 100 |
| المجموع | 146 |

نادراً ما استخدمت أدوات المتابعة ، ولم يسجل سوى مكتب شرق عمان 19 حالة

الرسم البياني 2 الفئات العمرية لمجموعات الاختبار حسب المكتب

الجدول 2

نتائج اختبار سير العمل والأدوات الجديدة في الفروع الثلاثة في صندوق المعونة الوطنية

مايو- أغسطس 2019 \*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| المكاتب محلية | عدد مقابلات جاهزية العمل  | المصنفة في المجموعة (أ) | المجموعة (أ) المحالين إلي مكتب التشغيل المحلي | المجموعة (ب) تدابير وخدمات سوق العمل النشطة | المجموعة (ب) المحاليين إلى مزودين الخدمات | المجموعة (ج)  | معلومات المتابعة من مكتب التشغيل ومزودين الخدمات | المشتغلين  |
| أربد | 101 | 48 | 55 | 17 | 17 | 1 | 24 | 13 |
| الزرقاء | 70 | 65 | 61 | 5 | 5 | 0 | 35 | 10 |
| شرق عمان | 266 | 189 | 59 | 37 | 37 | 40 | 19 | 10 |
| المجموع | 437 | 302 | 175 | 59 | 59 | 41 | 78 | 33 |

\* بدأ الاختبار في مايو 2019 وانتهى في أغسطس 2019.

\* تم تحديث المخطط في 29 أغسطس 2019 استنادًا إلى بيانات نماذج غوغل ، فقد تختلف هذه الأرقام عن البيانات التي تم تلقيها من مكاتب فروع الصندوق المحلية خلال الزيارات الميدانية الثلاث.

# التوصيات النهائية

كان اختبار سير العمل الجديد لصندوق المعونة الوطنية ولمكاتب التشغيل من وزارة العمل لتمهيد الطريق امام عملية التشغيل ناجحًا. بالرغم من أن الضروف كانت قاسية جداً ، حيث أن فرص العمل اللائق محدودة ، والمكاتب المحلية لصندوق المعونة الوطنية تعاني من مشكلة نقص الموارد ؛ ولكن تمكن عدد قليل من أخصائيي الحالات من أظهار ننتائج ممتازة. شارك أكثر من 300 منتفع من صندوق المعونة الوطنية في الاختبار وتم تشغيل أكثر من 10٪ منهم ، وتشارك مجموعة أخرى الآن في برامج إعادة التدريب ليتم دمجهم في سوق العمل.

إن تطبيق سياسات جديدة ليس بالأمر السهل على أي حكومة. إن إعادة ترتيب نظام السياسة الاجتماعية كجزء من نظام الحماية الاجتماعية للبلد هي مهمة صعبة جداً. يمكن أن تؤدي أهداف الحكومة الأردنية في عملية تفعيل المواطنين الذين هم في العمر النشط إلى تغيير بسيط في النموذج التنظيمي لصندوق المعونة الوطنية وأيضًا في الهيكل التشغيلي لمديرية التشغيل بوزارة العمل. أدى اختبار مخطط سير العمل الجديد لتفعيل منتفعين صندوق المعونة الوطنية في سوق العمل الذين هم في العمرالنشط إلى فهم أفضل للتحديات القادمة.

هذه التحديات يمكن تصنيفها على أنها: **(1) القضايا على مستوى السياسة أو النظام (2) القضايا المؤسسية (3) القضايا المشتركة بين المؤسسات.**

## توصيات على مستوى القطاع

1. إن نجاح تنفيذ سياسة جديدة لتفعيل عملية التشغيل في البلاد يعتمد على **إعادة التنظيم المؤسسي لمؤسسات العمل والضمان الاجتماعي**. وهذا يعني إعادة الهيكلة التنظيمية لصندوق المعونة الوطنية ولمديرية التشغيل في وزارة العمل.
2. تشكل فجوة الفقر وإهمال معايير العمل اللائق الأساسية حقيقة واقعة في البلد. حتى العاملون على الحالات لا يستطيعون تجاوز هذا الأمر. هناك حاجة إلى **أشكال جديدة من مزايا التنشيط** ، مثل حوافز العمل ، ودعم التنقل وما إلى ذلك على نطاق أوسع. كبداية ، لدى صندوق المعونة الوطنية الحق في الحفاظ على دفع الاستحقاقات الاجتماعية لأولئك الذين يعملون بالفعل لمدة تصل إلى عامين. يجب التحقق من أهلية الاستحقاقات أثناء العمل بانتظام مع الضمان الاجتماعي. كما أن صندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل لديهم الحق في فرض عقوبات على أصحاب العمل الذين أهملوا تنظيمات سوق العمل وتوفير الحد الأدنى من قواعد السلامة المهنية وهو أمرضروري لتغيير السياسة بنجاح.
3. إن **التدريب** للأندماج في سوق العمل باعتباره تدبير سوق عمل نشط لا يزال قائم على العرض ، ولكن يجب أن يتحول إلى نظام **قائم على الطلب** بناءً على مدخلات الباحثين عن العمل ، وليس فقط الأعتماد على مدخلات أصحاب العمل، وأن لا يكون قائم بشكل أساسي على مدخلات الهيئات الحكومية المختلفة.

## توصيات على المستوى المؤسسي- على مستوى الربط بين المؤسسات

1. أظهر اختبار سير العمل الجديد دليلًا على أن **صندوق المعونة الوطنية و وزارة العمل / مكاتب التشغيل** قادران على العمل معًا وقادرين على المضي قدمًا في نهج إدارة الحالات الفردية. يحتاج سير العمل الجديد الآن إلى مزيد من التعزيز والدعم على جميع المستويات ؛
	1. **داخل المكاتب المحلية حيث أن** الموارد البشرية غالبا ما تحتاج إلى بناء قدرات
	2. البنية التحتية **مثل الوصول إلى الإنترنت ، الوصول المنتظم المباشر إلى نظام المعلومات الخاص بصندوق المعونة الوطنية ، الهاتف ، والسيارات، كل هذه الأمور مفقودة**
	3. **التدريب المناسب الإضافي والمفصل** للموظفين المتعاملين بشكل مباشرمع المنتفعين في صندوق المعونة الوطنية (أخصائيي الحالات) وهو شرط مسبق أيضًا
	4. تعد **إدارة الحالات بين المؤسسات** بين صندوق المعونة الوطنية و وزارة العمل جزءًا من مخطط سير العمل الجديد ويجب الإشارة إلى ذلك داخل مذكرة التفاهم بين هذه المؤسسات.
	5. أخيرًا ، **يجب إعادة تنظيم المكتب المركزي لصندوق المعونة الوطنية وإنشاء وحدة دعم منهجية** للمشاركة في سوق العمل / التشغيل. يفضل أن يكون ذلك مع اثنين أو ثلاثة من خبراء سوق العمل ممن لديهم معرفة فعلية حول خدمات سوق العمل ، والتدابير النشطة والوظائف الأساسية لـ (خدمات التشغيل العامة (وأنظمة الرعاية الاجتماعية.
2. منع متلازمة الإرهاق المبكر للموظفين في صندوق المعونة الوطنية و وزارة العمل / مكاتب التشغيل في مناقشة إدارة الحالات العادية ، وحيث تكون فرص **الإشراف** أمرمفيد هنا. وأيضًا يجب أن ينعكس تقدير العمل المنجز جيدًا داخل صندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل بطريقة ما على أجور ووضع الموظفين في المكاتب المحلية.

**تحتاج التوصيات المذكورة أعلاه أن يتم مناقشتها وعكسها من قبل المؤسستين صندوق المعونة الوطنية ووزارة العمل / مديرية التشغيل المسؤولة بشكل رئيسي عن التنشيط الفعال للأندماج في سوق العمل. تلقت إدارة المؤسستين معلومات مفصلة عن مرحلة الاختبار والقيمة المضافة من قبل مشروع الدعم الفني لبرنامج مهارات العمل والأندماج الأجتماعي الممول من الأتحاد الأوروبي ، وستتلقى أيضًا تقرير التقييم النهائي. بناءً على هذه الأدلة ، فإن الأمر متروك لإدارة صندوق المعونة الوطنية ومديرية التشغيل / وزارة العمل لإيجاد أرضية مشتركة لزيادة تنفيذ السياسة.**

عمان ، 3 سبتمبر 2019

# الملحق (1) – قصص النجاح

## أربد

الاسم: رهف

تبلغ من العمر 24 عام بنت عزباء والدها يتقاضى معونة مريض بلا عمل الاسرة تتكون من الاب، الام (ربة منزل)، من الابناء ثلاث طلاب، واخ يعمل بشكل غير منتظم تمت مقابلتها من قبل فرع اربد وصنفت بالنموذب (ب) ومن خلال هذا النموذج التحقت بدورة معجنات وحلويات في معهد تدريب المهني للبنات ومن خلال المتابعة بالزيارة للمعهد ومراجعتها لفرعنا في اربد تبين انها اصبحت تعمل على المستوى المحلي بعدة وادوات بسيطه ومن خلال انتاجها المحلي الصغير اصبحت قادرة على سد بعض نفقات الاسرة وتم تحويلها بعد ذلك الى مديرية العمل وهي الان بانتظار الفرصه المناسبة.

## الزرقاء

الانسه نور، انهت دراستها الثانويه وهي تتقاضى معونة استثنائيه لها ولاخوتها تعرضت لظروف اجتماعيه سيئة فضلت بها العمل على اكمال دراستها وعند البحث عن الاسباب تبين ان الوالده منفصله عن والدها لنور وتزوجت من شخص اخر لأعالتها هي وأبنائها مم كان له الاثر السيء على نور وقررت العمل لاعالة اخوتها ولكي لا تعتمد على زوج والدتها ، وتم تحويلها على مديرية التشغيل مع شرح الظرف الاجتماعي وقامو بالاجرات المناسبه لها

.........................................................................................................................

السيد سامر ، هو ابن منتفع من الصندوق والاب يتقاضى معونة فئة العجز المادي تم تحويله في البدايه على الشركة الوطنيه التشغيل والتدريب واخد دورت (دهان موبيليا) وتم تحويله الى مديرية التشغل ولم يجد فرصة مناسبه بمجال الدهان ولكنه يرغب بالعمل وتم تحويله على شركة ايمن حريز وتم تعينه كعامل بالشركه

.........................................................................................................................

السيد فادي ، هو ابن منتفع من الصندوق تتقاضى والدته معونةاسر ايتام تم تحويله على مديرية التشغيل وقامو بتحويله الى شركة الولاء ولم ينجح بالمقابله وتم تحويله مره اخرى الى شركة الشروق وهو الان على راس عمله

.....................................................................................................................

## شرق عمان

* اسم الحالة : شمس
* العمر : 23 عاما
* الجنس : انثى
* المعلومات العائلية عن المنتفعة :

المنتفعة تسكن مع اسرتها في عمان منطقة جبل الجوفة , اسرتها منتفعة من صندوق المعونة الوطنية فئة اسر الايتام , والدتها ارملة لا تعمل , الاسرة مكونة من الام الارملة و الابنة شمس 23 عام و ابن 14 عام على مقاعد الدراسة , عمل والد الاسرة سابقا عامل باليومية ولم يترك لاسرته اي مصدر دخل يعتمدوا عليه مما جعل الاسرة مضطرة الى اللجوء الى صندوق المعونة الوطنية للحصول على مساعدة مالية شهرية تساعدهم على العيش بشكل كريم ، حاولت الابنة البحث عن عمل الا انها لم تجد الفرصة المناسبه الى ان تم مقابلتها من قبل صندوق المعونة الوطنية في شهر 6/2019 حيث تم مقابلتها وتعبئة استمارة خاصة بها (الوصول الى سوق العمل ) و تم ادراجها ضمن المجموعة (أ)

 تم ادخالها الكترونيا على النماذج المتفق عليها بين صندوق المعونة الوطنية و الاتحاد الاوروبي ضمن برنامج الشراكة بينهم ، ومن ثم تنسيبها للعمل في مصنع جرش للانسجة الواقع في منطقة سحاب من خلال التواصل و التنسيق المباشر بين مكتب صندوق المعونة الوطنية /شرق عمان و المصنع ، حيث تم تأمين وصولها الى المصنع هي و عدد من ابناء المنتفعين بتاريخ 22/6/2019 بواسطة حافلة نقل تم تأمينها من قبل المصنع نفسه .

* اجريت المقابلة الاولى للمنتفعة بشهر 6/2019 من قبل احدى موظفاتنا في مكتب صندوق المعونة الوطنية / شرق عمان بالتفصيل الذي تم ذكره اعلاه .
* تم ادراجها ضمن المجموعة A .
* اول اجراء تم اتخاذه , كان تنسيبها للعمل في مصنع جرش للانسجة , و ذلك من خلال اعطائها كتاب رسمي موجه من قبل مكتبنا وفق النموذج الذي تم تعميمه من قبل الادارة للتنسيب للعمل ، حيث حولت بتاريخ 22/6/2019 (وقد تم ارفاق صورة عن كتاب التحويل مع التقرير) , و تم بعد ذلك متابعتها بشكل مباشر من قبل مكتبنا , حيث قام المصنع باجراء مقابلة شخصية في اليوم الاول من التحويل و اطلاعها على طبيعة العمل الذي سوف تقوم به , وطلب منها عدم محكومية و من ثم تم تعريف بصمتها للدوام و طلب صــورة شخصـية لتصميم لوحة موظف تعريفيه .
* عملية التغذية الراجعة و المتابعة :

اجريت من طرفين :

1. مكتب صندوق المعونة الوطنية شرق عمان :

حيث تم التأكد من ثباتها في عملها و حصولها على كافة حقوقها كموظفة , بالاضافة الى مناسبة وراحة العمل بالنسبة لها واشراكها في برنامج الضمان الاجتماعي و ذلك من خلال متابعتها عن طريق الاتصال بها خلال عدة فترات بعد تعيينها بالاضافة الى الاتصال بالمصنع من قبل موظفينا و التواصل مع ادارته لمتابعة وضع المنتفعة العامله .

1. مديرية تشغيل عمان الثانية :

حيث تم ارسال اسم المنتفعة وكافة معلوماتها الشخصية وتاريخ التحاقها بالعمل لمتابعتها من قبلهم و ذلك من خلال التواصل المشترك من خلال مكتبنا ومديرية التشغيل و قد تبين ان المديرية قد تابعت معها تفاصيل التحاقها وحصولها على حقوقها خطوة بخطوة وانها قد حصلت على جميع حقوقها كموظفة .

* حالتها :

ملتحقة بالعمل منذ شهرين تقريبا و مشتركة بالضمان الاجتماعي براتب220 دينار **.**

## الملحق 2: مخطط سير العمل لإستراتيجية تخريج صندوق المعونة الوطنية

**النتيجة 2:**

العملاء الجاهزين للأحالة إلى تدابير وخدمات سوق العمل

 المجموعة (ب)

**أعداد الملف (بشكل فردي)**

س: أن يتم في مكاتب فروع صندوق المعونة من قبل الموظفين؟

 أو من قبل الأخصائيين الاجتماعيين خلال الزيارات المنزلية؟

**وساطة سوق العمل**

س: صندوق المعونة الوطنية يعمل بشكل مشترك مع وزارة العمل؟

كتالوجات خدمات وتدابير سوق العمل النشطة في (شرق عمان، أربد، والزرقاء)

نقل المجموعة أ و ب إلى مزودي الخدمات مع خطة العمل الفردية

التغذية الراجعة والمتابعة

الشواغر في سوق العمل

العملاء المتبقين

المجموعة (ج)

التوزيع في مجموعات

**النتيجة 1:**

باحثين عن عمل مستعدين للعمل (المجموعة أ)

منتفعين صندوق المعونة في العمر النشط