

Budapest,  
2018.  
február 19.

# A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat ügyfél- kategorizálási rendszerének értékelése

## A Nemzetgazdasági Minisztérium – Foglalkoztatási Szolgálat Főosztály számára

*„A profiling rendszer hatékonyságával kapcsolatos statisztikai és  
módszertani értékelés” című projekt értékelő tanulmánya*

*Készült a GINOP 5.1.1-15-2015-00001 és VEKOP 8.1.1-15-2015-00001 projektek keretében*

A Projektet vezette és a jelentést készítette:

**Bördös Katalin**

A jelentés írói:

**Bördös Katalin, Adamecz-Völgyi Anna, Békés Judit**

A projektben közreműködtek:

**Adamecz-Völgyi Anna, Bördös Katalin, Békés Judit, Balás Gábor, Koltai  
Luca, Herczeg Bálint**

HÉTFA Kutatóintézet  
“A használható tudásért”

Cím: 1051 Budapest, Október 6. u. 19. IV/2.  
Telefon: +36 30 730 6668, Fax: +36 1 700 2257  
E-mail: [info@hetfa.hu](mailto:info@hetfa.hu), [www.hetfa.hu](http://www.hetfa.hu)

**SZÉCHENYI** 2020



Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

## Vezetői összefoglaló

A 2016. január 1-én országsherte bevezetett profiling rendszert az Európai Uniósh stratégikához illeszkedő hazai foglalkoztatáshpolitikai célok (az álláshkeresők tartós integrációja az elsődleges munkaerőshpiacsh, a munkaerősh-kereshlet és -kínálat egymásra találáshának előmozdítása, a tartós munkanélküliség csökkentése, a hátrányos helyzetű álláshkeresők foglalkoztathatóságának javítása és a munkaerőshpiaci programok célzásának javítása) mentén értékeljük. **Értékelésünk fő célja** annak meghatározása, hogy a profiling rendszer és az egyéni cselevési tervek (ECST-k) mennyiben tudnak hozzájárulni a stratégiákban meghatározott célok teljesüléséhez, a munkaügyi intézményrendszer és a kapcsolódó ügyfélkezelési folyamatok (nyilvántartásba vétel, aktív eszközshkbe és szolgáltatásshkba történő bevonás) mennyiben segítik vagy gátolják a profiling és az ECST sikerességét, valamint, hogy az értékelés eredményeire alapozva javaslatokat fogalmazzunk meg a profiling továbbfejlesztésére és a támogató folyamatok hatékonyságának növelésére.

A vizsgálat során

- a nemzetközi szakirodalom elemzésére,
- jogszabály- és dokumentumelemzésre,
- a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (NFSZ) munkatárshsaival készített összesen 37 interjúra (20 ügyintéző, 5 osztályvezető, 5 megyei főosztályvezető, 7 profiling koordinátor), valamint
- aggregált és egyéni szintű, az NFSZ által nyilvántartott adminisztratív (a munkanélküli regiszterből származó) adatok (2009-2017) elemzésére

támaszkodtunk.

A **nemzetközi szakirodalom azt mutatja, hogy az elmúlt 10-20 évben** változott a profilinghoz való hozzáállás: míg az 1990-es években és a 2000-es évek elején inkább a statisztikai fókuszú profiling rendszerek bevezetésével próbálkoztak, addig az elmúlt 5-10 év során inkább az ügyintézősh-központú és a vegyes profiling gyakorlatok kerültek előtérbe. Az elemzett szakirodalom alapján létezik egy optimális egyensúly az automatizáltság és az ügyintéző shmozgástere között. Ez az egyensúly függ a rendelkezésre álló kapacitásoktól (elsősorban az emberi erőforrásoktól, vagyis az ügyintézők leterheltségének mértékétől) és a profiling mögötti céloktól is:

- Ha például a szűkös erőforrások optimalizálása a cél, akkor kevésbé célszerű, ha az ügyintézőshkre nagyobb fokú mérlegelési feladatok hárulnak.
- Ha azonban hangsúlyos célkitűzés a szolgáltatások személyre szabhatóságásh, akkor viszont az ügyintézőshnek nagyobb mozgástérrel kell rendelkeznie annak érdekében, hogy az eszközshket a minél pontosabb diagnosztika alapján lehessen az ügyfelek között allokálni. Nagy ügyintézősh szabadság esetében viszont fontos, hogy rendelkezésre álljanak részletes útmutatók és világos döntési kritériumok is, amelyek alapján a besorolási döntést és az egyéni cselevési tervekben szereplő elemek összeválogatását végezhetik.

A szakirodalom másik fontos tanulsága, hogy az ügyintézői hozzáállás alapvetően befolyásolhatja a profiling sikerességét.

**A hazai rendszerről** az előzmények tapasztalatainak áttekintése, az intézményi környezet és szabályozás elemzése, az egyéni adatok elemzése és a lefolytatott interjúk tapasztalatai alapján **megállapítottuk**, hogy

- **A legtöbb járásban** (de nem mindenhol) **élesen különválnak a hatósági és a szolgáltató feladatokat végző ügyintézők feladatköre**, emellett **az EU-s programokkal kapcsolatos feladatokra mindenhol külön ügyintézőket** alkalmaznak. Ez azt vonja maga után, hogy egy-egy (hosszabb ideig a nyilvántartásban lévő) ügyféllel tipikusan legalább 2-3 ügyintéző foglalkozik, az ügyintézők pedig ritkán tudják betölteni a legtöbb országban általános „esetmenedzser” funkciót.
- Az ügyfélkezelési folyamat során **a legtöbb időt az adminisztrációs és hatósági ügyek intézése teszi ki**, vagyis kevés kapacitás marad az ügyfelek élethelyzetét, céljait és az elhelyezkedéssel kapcsolatos nehézségeit feltáró első interjúra, ami akadályozza azt, hogy valóban az ügyfél igényeire és személyére szabott egyéni cselekvési tervek (ECST-k) készüljenek.
- **Az egy ügyintézőre eső ügyfelek száma erősen szóródik az egyes járásokban**, a legalacsonyabb arányok (150-250 ügyfél/ügyintéző) nagyjából a németországi, skandináv, lengyelországi, észtországi átlagokhoz hasonlóak, sok járásban azonban az 1000 ügyfél/ügyintéző feletti arányok a jellemzők, amelyek viszont kiugróan magas arányokat jelentenek európai összehasonlításban.
- Míg az ügyfelek kategóriákba sorolásával kapcsolatban az NFSZ munkatársainak ritkán van erős ellenérzésük, addig **az ECST-kkel kapcsolatban általánosnak mondható a negatív hozzáállás**: e mögött elsősorban a magas adminisztrációs teher, az ECST-k nem megfelelő integráltsága az IR moduljain belül és a tervezhetőség hiányának érzése áll. Ez azt eredményezi, hogy **az ECST-k gyakran sablonszerűek, nem személyre szabottak**, sem tervezésre, sem pedig utólagos értékelésre nem használják.
- Az átsorolások motivációi vegyesek, de **a legtöbb esetben azért kategorizálják újra az álláskeresőket, hogy a profiling a GINOP/VEKOP programokba, illetve a közfoglalkoztatásba kerülő ügyfelek eszközbe vonását utólagosan lekövesse**. Vagyis **nem a profiling kategória határozza meg az aktív eszközök célzását – ahogyan a profiling bevezetése mögötti eredeti szándék megkövetelné –, hanem az eszközbe vonáshoz igazítják a profiling kategóriákat**. Az interjúk alapján **az indikátorok teljesítésére kifejtett nyomás érzése** (a „hozni kell a létszámot” jellegű hozzáállás) **igen erősen jelen van a járási hivatal dolgozóiban mind a GINOP/VEKOP, mind pedig a közfoglalkoztatás kapcsán**, és elsősorban ez indokolja a tömeges átsorolásokat.
- Az ügyintézők ritkán alkalmaznak szankciókat a felajánlott program, képzés vagy szolgáltatás visszautasítása esetén (kivéve utasításra, az éppen aktuálisan „feltöltendő” programok

esetében), a szankciós törlések nagy része elsősorban a kötelező jelentkezés elmulasztása, másodsorban a felajánlott munka visszautasítása miatt történik.

- Számos eljárásban érzik úgy az NFSZ munkatársai, hogy az **ügyfelek egy jelentős** (járástól függően 1/3-2/3) **részével** „nem lehet mit kezdeni”, mivel ezen ügyfelek **egészségi állapotuk** (a rehabilitációs vagy rokkantsági ellátásból való kiszorulásukat követően) **vagy súlyos szociális helyzetük miatt nem munkaképesek**, és **a munkaügyi intézményrendszer** – más szakágazatokkal, például az egészségügyi és/vagy szociális ágazattal történő együttműködés hiányában, illetve az NFSZ-ben rendelkezésre álló (elsősorban tanácsadói, pszichológusi) humán kapacitások szűkössége miatt – **nem képes érdemben javítani a foglalkoztathatóságukon**.
- A különböző humánszolgáltatások (különösen az egyéni tanácsadási formák) nem minden eljárásban érhetőek el ugyanolyan mértékben. Az ügyintézők általában időhiány miatt ritkán tudják beépíteni a tanácsadást az ügyfélkezelési folyamatba, a megyei kormányhivatalnál állományban lévő tanácsadók kapacitása helyenként nem elégséges. A külső szolgáltatóktól vásárolt szolgáltatások elérhetősége szintén gyakran akadozik.
- A **megyei és egyéni szintű adatok elemzése megerősíti** az interjúk tapasztalatait: egyes eljárásokban elsősorban az automatikus, máshol pedig inkább az ügyintézői besorolások a jellemzők, a legtöbb átsorolás pedig a 3-as kategóriába történik, különösen március folyamán (a közfoglalkoztatási programok indulása előtt).
- A **jelenlegi besorolási algoritmus inkább „felfelé húz”**, vagyis a valóságosnál nagyobb arányban sorol be ügyfeleket önálló álláskereső kategóriába, mint ahogyan azt az elhelyezkedés valószínűsége (vagy az interjúk során elhangzottak) indokolná.

Vizsgálatunkban javaslatot teszünk a jelenlegi pontozásos rendszernél szofisztikáltabb besorolási algoritmusra, ami a jelenlegi rendszernél pontosabban képes behatárolni a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett, illetve a nagy valószínűség szerint önállóan elhelyezkedni képes álláskeresőket. Ehhez olyan **regressziós modellekre** támaszkodtunk, amelyekben a 2015-ben nyilvántartásba lépő álláskeresők **tartós munkanélkülivé válásának valószínűségét becsültük meg**. Összesen hat alternatív regressziós modellt dolgoztunk ki, melyek közül az első a jelenlegi automatikus besorolás változójából indul ki, a többi pedig fokozatosan bővíti a bevont változók körét. Az általunk legjobbnak tartott modell az NFSZ által jelenleg is vezetett változók mellett a NAV-tól származó, az álláskeresők korábbi munkatörténetére vonatkozó adatokat is felhasznál. Ugyanakkor rámutatunk arra, hogy csak az IR-ben jelenleg is vezetett változók felhasználásával is lehetséges a jelenlegi automatikus besorolás olyan irányú továbbfejlesztése, amely a jelenleginél pontosabban képes előre jelezni a tartós munkanélküliség valószínűségét (így a várható munkaerőpiaci kilátásokat) már a nyilvántartásba vétel idején is.

A bevezetésre ajánlott profiling rendszerben az egyes változókhoz használt súlyokat és a kategóriák ponthatárait úgy kalibráltuk, hogy az 1-es kategóriába az összes álláskereső kb. 20 százaléka, a 2-es

kategóriába az ügyfelek 60 százaléka, a 3-asba pedig a munkaerőpiaci szempontból leghátrányosabb helyzetű 20 százalék kerüljön.

**Elemzésünkben a rendszer módosítására, valamint további változtatásokra az alábbi javaslatokat fogalmazzuk meg:**

**Javaslatunk a profiling rendszer finomhangolásával kapcsolatban:**

Az általunk javasolt továbbfejlesztett profiling rendszer – a jelenlegihez hasonlóan – vegyes rendszer, amelynek két eleme van:

1. A statisztikai profiling által adott *automatikus kategória*;
2. Az ügyintézők által a regisztrációkor felvett információk az elhelyezkedési nehézségekre vonatkozóan, majd ezek, illetve a helyi viszonyok ismeretében történő döntéshozatal, amely során az ügyintéző határozza meg a *tényleges besorolási kategóriát*.

Az általunk javasolt profiling rendszer a munkaerőpiaci esélyek becsült értékétől függően továbbra is három tényleges kategóriába sorolja az álláskeresőket:

1. **Önálló álláskeresők;**
2. **Segítséggel elhelyezhető álláskeresők;**
3. **Komplex segítséget igénylő álláskeresők.**

Az általunk javasolt statisztikai profiling rendszer az álláskeresői státuszba történő regisztrációkor minden ügyfelet automatikusan besorol a három automatikus kategória valamelyikébe. Ez a besorolás *automatikus besorolás* néven rögzítésre kerül az IR-ben, és az ügyintéző által nem változtatható. Az ügyintéző által az első interjúban feltárt esetleges elhelyezkedési nehézségek és további információk függvényében az ügyintéző határozza meg a tényleges kategóriát (ami egybeeshet az automatikussal, vagy – az elhelyezkedési nehézségek megítélésének függvényében – el is térhet attól).

**Az automatikus besorolási algoritmus finomhangolásához javasoljuk**, hogy a rendszer a szakképzettséget ne vegye figyelembe, a többi jelenleg használatos változó finomabb bontásban (négy helyett öt végzettség-kategória, három helyett öt korcsoport-kategória) szerepeljen, valamint a besorolás az alábbi plusz változókkal bővüljön: nem, megváltozott munkaképesség, lakóhely népességszám szerinti kategóriája, munkatapasztalat, ugyanabban a járásban, illetve ugyanabban a megyében regisztrált-e az ügyfél, mint ahol a lakóhelye van. Javasoljuk továbbá a változókhöz tartozó súlyok és a jelenlegi kategória-ponthatárok teljes átalakítását is.

A **tényleges kategória** – mely az automatikustól eltérhet – megválasztása a továbbiakban is az ügyintéző hatásköre maradna: meghagyhatja az eredeti automatikus besorolást, vagy átsorolhatja az ügyfelet. Az átsorolásnál azonban javasolt figyelembe vennie az ügyfél elhelyezkedése előtt álló akadályokat, melyeket az első interjú folyamán minden ügyfél esetében fel kell mérnie és rögzítenie kell az informatikai rendszerben (függetlenül attól, hogy végül átsorolja-e az ügyfelet).

Fél év álláskeresési időszak eltelte után az ügyfelek javasoltan a 2-es vagy 3-as, egy év álláskeresési időszak után (amennyiben éppen nem munkaerőpiaci programban vesznek részt) javasoltan a 3-as kategóriába kerüljenek át (függetlenül az eredeti besorolásuktól).

**További, a profiling rendszerrel és az ügyfélkezelési folyamattal kapcsolatos javasataink:**

**Rövid távú (1 éven belül bevezetésre ajánlott) javasataink:**

- **Randomizált pilot program** tervezése és megvalósítása a foglalkoztatási osztályokon az általunk javasolt továbbfejlesztett profiling rendszer tesztelésére.
- **Javasoljuk, hogy a 3-as profiling kategóriát nevezzék át „Közfoglalkoztatásra javasolt”** helyett például „Komplex segítséget igénylő álláskereső” névre.
- Javasoljuk, hogy **a közfoglalkoztatás allokációját a profiling besorolástól teljes mértékben válasszák el**, és dolgozzanak ki külön mechanizmust annak eldöntésére, hogy kinek érdemes felajánlani a közfoglalkoztatásban való részvételt.
- **Javasoljuk a foglalkoztatási osztályok adminisztrációs terheinek csökkentési** lehetőségeit feltáró kutatás végzését: különös tekintettel az IR-ben és az az elektronikus kapcsolattartásban rejlő egyszerűsítési lehetőségekre, valamint a jelenlegi ügyfél/ügyintéző arányok mutatójával kapcsolatos teljes körű felmérésre az egyes járásokban.
- Javasoljuk az ECST IR-en belüli felületének felhasználó-barátabbá tételét.
- Javasoljuk, hogy **az elhelyezkedést nehezítő tényezőket az ügyintézők rögzítsék a profiling során**, és ezek automatikusan jelenjenek meg az ECST-kben is a kiválasztott szolgáltatás-elemek alátámasztására.
- **Javasoljuk az ECST összeállításához az egyes profiling kategóriákhoz ajánlott programelemek felülvizsgálatát:** a 3-as kategóriába eső ügyfelek számára célszerű a jelenleginél több aktív eszközt, köztük az EU-s programokat is ajánlani.
- A foglalkoztatási osztályok tájékoztatása arról, hogy a profiling kategóriákhoz ajánlott programelemek nem jelentenek kizárólagosságot, valamint hogy az ajánlottól eltérő programelem választása esetén nem célszerű a kategória-váltás.
- A közvetítési eljárásrend módosítása: a közvetítés során a párosításnál ne legyen szempont, hogy mely álláskeresők vettek részt korábban programban, vagy lehetnek célcsoportjai a különböző programoknak.
- **Képzések szervezése** javasolt a foglalkoztatási osztályok munkatársai számára a szolgáltatói szemlélet erősítése érdekében, valamint a profiling céljait illetően.
- **Javasoljuk a más (elsősorban szociális és egészségügyi) szakágazatok által nyújtott szolgáltatások kapcsán a koordináció lehetőségeinek feltárását.**
- **Javasoljuk egy olyan jelzőrendszer kidolgozását**, ami beazonosítja azokat az ügyfeleket, akik elhelyezkedését **a munkaügyi intézményrendszer – többszörös próbálkozás ellenére – nem,**

**vagy csak kismértékben tudja segíteni** a más szakágazatokkal való együttműködés nélkül. Ilyen jelzés lehet például, ha egy álláskereső 24 hónapja folyamatosan regisztrált státuszban van, aktív eszközbe vagy komplex programba nem lépett, vagy ha igen, akkor lemorzsolódott, vagy valamilyen tényező permanensen lehetetlenné teszi az elhelyezkedését (például tartós és súlyos betegség). Javasoljuk az ilyen ügyfelek kiemelt kezelését, szakellátásba irányítását.

Középtávon (2-3 éven belül) bevezetésre ajánlott javaslataink:

- A fentebb javasolt randomizált pilot program eredményeire építve – az esetlegesen szükséges módosításokkal – a továbbfejlesztett profiling rendszer bevezetése az ország összes járásában.
- **Javasoljuk a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat informatikai rendszerének összekötését a NAV informatikai rendszerével, és ez alapján az álláskeresői járadék megállapításának automatizálását.** Emellett javasoljuk az iskolai végzettségek és szakképzettségek automatikus frissülését az Oktatási Hivatal nyilvántartása alapján.
- **Javasoljuk a humán szolgáltatások, elsősorban az egyéni tanácsadások elérhetőségének biztosítását és szerepük megerősítését az ország minden járásában.**
- **A következő programozási időszak tervezéséhez** javasoljuk, hogy kétféle munkaerőpiaci program típus legyen kialakítva: egyfelől a 2-es profiling kategóriát célzó, képzésre és bértámogatási elemekre koncentráló programok, másfelől a kifejezetten hátrányos helyzetűeket célzó, személyre szabott és komplex programok. Ez utóbbiakban biztosítani kell a programelemek egymásra épülésének lehetőségét, és célszerű kisebb bevonandó létszámot meghatározni. Ezzel együtt – többek között intenzív humánszolgáltatásokon keresztül – biztosítani kell, hogy egy-egy résztvevő hosszabb ideig (2-4 évig) folyamatosan részesüljön segítségben. Javasoljuk, hogy induljanak külön programok megváltozott munkaképességű (de rehabilitációs járadékban nem feltétlenül részesülő) álláskeresőik számára.
- Javasoljuk, hogy a tartós munkanélküliekre készítendő **munkaerőpiaci integrációs megállapodás az ECST részeként kerüljön bevezetésre.**
- Javasoljuk a bevezetésre kerülő új **profiling rendszer súlyainak rendszeres** (lehetőleg 2-3 évente történő) **felülvizsgálatát.**

Hosszú távon bevezetésre ajánlott javaslataink:

- Javasoljuk, hogy az automatikus besorolásnál figyelembe vett változók egészüljenek ki a NAV által nyilvántartott elhelyezkedési és egyéb adatokkal is.
- Javasoljuk, hogy dolgozzanak ki olyan mérési módszereket, amelyek révén lehetővé válik az **álláskeresőik szoft jellemzőit** (kompetenciáit, készségeit, a munkaerőpiaci kilátások szempontjából releváns személyiségjegyeit, motivációját) felmérni, és javasoljuk ezeket **hosszú távon a profiling folyamatába is beépíteni.**



## Executive summary

In this study, we evaluate the client profiling system of the Hungarian public employment service (PES), introduced as of 1 January 2016 nationwide. The current Hungarian profiling system is a mixed approach: it is basically a simple data-assisted categorisation process (in which categorisation is based on 6 variables such as age or education level), but caseworkers can override the automatic categories based on their judgement on soft characteristics of the jobseeker. Each jobseeker is allocated to one of the 3 categories, and recommended services and other measures are assigned to each of the categories in the Individual Action Plan (IAP); however, caseworkers can offer all services to any jobseeker, even if these services do not fall under the 'recommended' set of measures.

The main goal of our evaluation is to assess **how much the profiling system and the IAPs can contribute to the realisation of the main goals** stated in Hungarian and EU-level strategic documents; namely, the long-term integration of jobseekers in the primary labour market through improved targeting of active labour market programmes (ALMPs); promoting better matches between labour demand and labour supply; reducing long-term unemployment; and promoting employment among disadvantaged jobseekers. We also aim **to evaluate the institutional arrangements and client management process that can potentially influence or even bias the use of profiling** and the achievement of goals stated above. After the analysis, we formulate recommendations on how to improve the effectiveness of the profiling system and the related client management process.

To carry out the evaluation, we

- reviewed the relevant literature and summarised profiling practices of other countries (mainly focusing on member states of the European Union);
- analysed the Hungarian legislation and the institutional background;
- made in-depth interviews with a total of 37 PES staff (20 caseworkers, 5 district-level jobcentre managers, 5 county-level PES managers and 7 county-level profiling coordinators); and
- analysed county-level statistics and individual-level administrative data derived from the unemployment registry, covering the period between 2009 and 2017.

Based on our literature review, it seems that **there has been a shift in the use of profiling in the last 10-20 years**: while during the 1990s and the first half of the 2000s, most countries tended to introduce or experiment with statistical profiling systems, in the previous 5-10 years, caseworker-based and mixed systems (relying on both statistical methods and caseworker discretion) have become more common. Based on international evidence, **an optimum balance exists between automatization and caseworker discretion**. This optimum balance depends on the underlying goals of the profiling system as well as on the available capacities (particularly human resources) of the PES:



- If the main purpose is to optimise the use of scarce resources, it is more advisable to depend primarily on statistical approaches and rely less on caseworker discretion, since it is less time-consuming.
- On the other hand, if the main goal is to ensure that PES services and measures are designed tailor-made to the clients' needs, it is necessary to ensure more leeway and discretion to the caseworkers in order to achieve better diagnostics and an allocation of ALMPs that takes clients' individual needs into consideration. However, in case of high caseworker discretion, it is important to provide caseworkers with detailed guidelines and clear decision rules to support the categorisation and the tailoring process of the IAPs.

**The evidence also notes that the success or failure of profiling approaches is highly influenced by caseworkers' attitudes.**

Based on our interviews with PES staff and the data analysis, our main findings regarding the Hungarian profiling system are the following:

- Although it is not a universal practice, in most district-level jobcentres there is a specialisation between caseworkers: some caseworkers specialise in official and legal duties (such as registering jobseekers, administration and calculation of jobseeker benefits) while others are mainly responsible for the placement of jobseekers into job openings. In all jobcentres, there is a separate group of staff who are responsible for the management of EU-funded programmes. This entails that **a typical jobseeker has contact with at least 2 or 3 caseworkers within the PES**, therefore jobcentres do not work as one-stop-shops and the front-office PES staff cannot serve their roles as real 'caseworkers' in the classical sense.
- During the client management process (starting from jobseeker registration and lasting until de-registration), **most capacities of caseworkers are exploited by administrative tasks and official duties**, such as entering data into the information system and calculating the amount of jobseeker benefit. Due to the heavy administrative burden, **less time and resources are devoted to the first interview** that is supposed to take place during the registration of the client, and **not enough time is spent on exploring the barriers and specific needs of the jobseeker**.
- **Caseloads vary greatly among jobcentres**, but they are estimated to be between 150-250 clients/caseworker (lower end) and 1000-2000 clients/caseworker (higher end). The lower end is approximately similar to average caseloads in Germany, Poland, Estonia and most Scandinavian countries, while caseloads above 1000 are extremely high in an international comparison.
- The PES staff do not seem to be strongly opposed to the idea of client categorisation, although opinions regarding the use and usefulness of profiling vary. However, the **IAPs are met with a universal hostile attitude among PES staff and are generally considered as "not useful"**, mainly due to the high administrative burden associated with the IAPs, the opinion that they were not properly implemented into the information system and the lack of insight concerning the future availability of services even in the short run. This – along with the lack of time for a proper first

interview – results in the IAPs being cliché and not tailor-made. **The IAPs are used neither for planning nor for the ex-post evaluation of a client’s pathway**, as the information on the services received by the client – as registered in the IAP – are not reliable.

- Overriding the automatic profiling categories is very common, although the extent highly varies among jobcentres. In some cases, categorization occurs because the caseworker believes that (s)he can assess a jobseeker’s prospects better than the algorithm based on hard data. However, in most cases, the possibility of categorization is used to ‘match’ the targeted to the number of participants in labour market programmes (both EU-funded and public works schemes). This means **that it is not the profiling that determines the targeting of the programmes, but rather the other way around**: since clients in category 2 are the target group of most EU-funded programmes and jobseekers in category 3 are the target group for public works programmes, the distribution of the number of jobseekers in the profiling categories is ‘manipulated’ based on the target numbers of participants to be placed into each of the programmes. It is especially prevalent in category 3: the jobcentres feel a pressure ‘from above’ to ensure the ‘required number’ of participants for public works programmes, therefore it is not uncommon for caseworkers to recategorize even a category 1 client (independent jobseeker with a high chance of quick employment) into category 3 in order to place them into public works schemes.
- Sanctions are rarely applied by caseworkers in case of refusing participation in ALMPs, expected in case of programmes which are ‘required to fill’ immediately, but even in these cases, caseworkers object to the use of ‘force’ regarding services and measures. Caseworkers mostly only delete jobseekers from the unemployment registry if they fail to show up at the obligatory meetings (the frequency of these meetings are decided by the caseworkers, but in most cases, it takes place in every 3 months since it is the minimum frequency set by law), or if they refuse a job offered by the caseworker.
- Most of the PES staff interviewed mentioned that **there is a considerable number of clients who – based on the interviewees’ opinion – are impossible to place and should rather be the target group for social services** (which are deemed insufficient or even ‘non-existent’ by some of the staff) rather than employment services. **The majority of these clients have serious health impairments and limitations**: they only register as jobseekers to receive an allowance called ‘employment-substitution benefit’ (Hungarian abbreviation: FHT) as it is the only social assistance-type benefit they can get, since the eligibility rules of disability benefit have become very strict in the recent years. Even though these clients are assessed as being able to work by medical authorities, PES staff judges them to be unemployable. There is also **a high share of socially disadvantaged clients who have serious barriers to employment** (such as alcohol or substance addiction, extreme poverty, lack of basic literacy skills etc.) who also register to become eligible for FHT, and **PES staff feel they do not have the means to help these clients**. The share of clients that ‘should not be targeted by employment services but rather by social services’ is **estimated by PES staff to be about 1/3–2/3**, depending on the district.

- Labour market services (mainly individual counselling) are not sufficiently available in every jobcentre. Due to lack of time, counselling usually does not take place during the standard client management procedure. Full-time counsellors hired by the county offices can only accept a low number of clients in some counties. The outsourcing of services is sometimes stalled by the bureaucracy of public procurement procedures.
- **The results of the data analysis support the observations based on the interviews:** the use of recategorization highly varies among jobcentres. Most recategorization into category 3 occurs at the beginning of March, shortly before the start of nation-wide public works programmes.
- **The current data-assisted categorisation process overestimates the prospects of the jobseekers:** the number of jobseekers assigned automatically to category 1 is much higher than the number of jobseekers who in fact find employment within one year with a high probability.

**We develop a statistical profiling model** which can segment jobseekers in a more sophisticated way than the current data-assisted algorithm. In order to do that, we experimented with several regression (probit) models to predict the probability of long-term unemployment. Our estimation sample consisted of jobseekers who entered unemployment during the year 2015. Besides the data administered by the PES, our best model also relies on data linked from administrative records on previous employment spells (which is a dataset maintained by the tax authority), but we prove that even without linking the two datasets, an improvement can be made to the current profiling system by using a richer set of data from the PES database.

Like the current system, we classify jobseekers into three groups: jobseekers with good employment chances, jobseekers with somewhat worse prospects and jobseekers who have a high risk of becoming long-term unemployed. We set the assignment rule so that those who are assigned into category 1 represent 20 per cent of all jobseekers; 60 per cent of jobseekers fall into category 2; and category 3 has jobseekers who fall into the top 20 per cent in the distribution of the predicted probabilities of long-term unemployment.

**Regarding the rules of the profiling system, we propose the following:**

The proposed improved profiling system is a mixed approach (similar to the one currently in use) and consist of two main elements:

- a statistical profiling part that assigns jobseekers into *automatic categories* based on hard data, and
- the caseworker's assessment of the clients' barriers to employment and specific needs and the caseworker's decision on assignment into one of the *actual categories*.

Like the current system, we propose 3 categories:

1. Independent jobseekers;

2. Jobseekers in need of assistance from the PES;
3. Jobseekers in need of complex assistance.

Jobseekers are automatically categorised into one of the three categories above at the time of registration. **For the automatic categorisation, we propose the following:** data on vocational degrees obtained outside the formal educational system should *not* be taken into consideration (as currently, data quality is very low concerning this variable). Concerning the other variables currently in use, the indicators should be more detailed (5 educational levels instead of the current 4; 5 age categories instead of 3). We suggest the inclusion of the following variables as well: gender, disability, type of settlement by population, work experience, and whether registered in the same district/county as the resident district/county. We also propose a full revision of the weights and the cut-off points for the categorisation.

**The actual category** can differ from the automatic one if the caseworker decides that – based on the assessment of barriers to employment – it is justified to override the automatic category. However, the assessment of the barriers should be carefully made during the first interview and should be done for all registering jobseekers – regardless of the recategorization decision.

**Regarding the further issues of the profiling system, the client management process and the institutional arrangements of the PES, we propose the following:**

*Short-term recommendations:*

- **The proposed profiling system should be tested by** planning and implementing a **pilot programme designed as a randomised-controlled trial (RCT)**. Randomisation can be carried out among jobcentres.
- **Category 3 should be renamed.** The current official name of the category (“To be assisted by public works programmes”) indicates that all jobseekers should be placed into public works schemes (and those who participate in these programmes should be put into this category), whereas data analysis and our interviews revealed that the group of public works participants is very heterogeneous in terms of employability. Targeting of public works programmes should be reconsidered and finetuned and it should not be part of the profiling system in any ways..
- Research should be done to scrutinise the extent of **administrative tasks of caseworkers and to assess how the administrative burden can be alleviated (for example, revision of the information system)**. Caseloads in every jobcentre should also be assessed.
- We recommend **developing the information system** of the PES to ensure that the interface of the IAPs is more user-friendly.

- **The barriers to employment should be evaluated and registered during the profiling process for every jobseeker.** The assessment of these barriers should automatically appear on the interface of the IAP to support the chosen measures offered to the client.
- **We propose a revision of the set of ALMPs recommended for each of the profiling categories.** Currently, only a few number of measures are recommended to category 3 clients; our proposal broadens the scope of suggested measures.
- We suggest making it clear to the staff of jobcentres that it is possible to offer any of the services to any clients, and it is not necessary to recategorize the client just to offer a specific measure.
- **Trainings for PES staff are advisable.** Trainings should cover the goals and essentials of the profiling system, as well as promote service-oriented client management techniques.
- The **possibilities for service coordination** (mainly concentrating on social, employment and health services) should be explored. A strategy for creating the institutional background for service coordination/integration is needed.

*Medium-term recommendations:*

- The results of the randomised pilot programme mentioned above should be evaluated. In case of favourable results and after potential adjustments, the revised profiling system should be extended to all jobcentres.
- **Linking the information system of the PES and that of the tax authority would alleviate the administrative burden on PES staff** regarding the calculation of benefits. With a linked dataset, calculations could be made automatically, and less time would be needed for recording data on previous employment spells. Likewise, linking the information system of the educational authority would enable that less time is needed for recording data on educational attainments.
- **Ensuring that all employment services (especially individual counselling) are available for jobseekers in all districts is crucial. The role of services must be strengthened.**
- **For the next programming period, we advise that two types of programmes are designed:** those targeting category 2 clients that focus on training, wage subsidies and services (counselling, job seeker assistance), and those that specifically target disadvantaged (category 3) jobseekers. Programmes targeting disadvantaged jobseekers should be designed as truly complex programmes, in which multiple services are available for the participants, and complementarity between programme elements must be ensured. These programmes should be small-scale and well targeted, and participation should last for a longer period (at least 2-4 years) – continuous mentoring and intensive counselling services can lower the drop-out rate. We recommend that separate ALMPs targeting disabled jobseekers be designed as well.
- In case of long-term unemployed clients, **job-integration agreements** (as mentioned in the 2016/C 67/01 Council Recommendation) should be implemented as part of the IAPs.

- We recommend **regular revision of the weights** in the statistical profiling, preferably in every 2 or 3 years.

Long-term recommendations:

- To improve the predicting power of the statistical profiling, **data on previous employment spells from the tax authority database should be included.**
- **Assessing the soft skills, competencies and motivation of jobseekers** and using these information in the profiling system could enhance the predicting power of the profiling and promote better matches during placement. We suggest working out a methodology for the assessment of these soft factors.

## Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló	2
Executive summary	8
Tartalomjegyzék	15
Bevezetés	19
1. A magyarországi foglalkoztatáspolitikai és munkaügyi rendszer fő céljai és a profiling 2016. január 1-i bevezetése	21
2. Különböző profiling rendszerek a világ országaiban – nemzetközi kitekintés és szakirodalmi összefoglaló	24
2.1. A profiling és targeting rendszerek lényege és főbb típusai – áttekintés	24
2.2. Profiling rendszerek a világ országaiban	27
2.2.1. Milyen tényezőktől függ, hogy milyen profiling megközelítést alkalmaz egy adott ország?	27
2.3. Ügymintázó-központú profiling rendszerek	30
2.3.1. Egyesült Királyság	31
2.3.2. Kanada	32
2.3.3. Koreai Köztársaság	33
2.3.4. Dánia	34
2.3.5. Szlovénia	35
2.3.6. Franciaország	36
2.3.7. Németország	37
2.3.8. Szlovákia	37
2.4. Szabály-alapú besorolás	37
2.5. Statisztikai profiling rendszerek	38
2.5.1. Amerikai Egyesült Államok	40
2.5.2. Ausztrália	41
2.6. Vegyes profiling rendszerek	42
2.6.1. Svédország	42
2.6.2. Hollandia	44
2.6.3. Lengyelország	46
2.6.4. Finnország	47
2.6.5. Írország	48
2.7. Statisztikai targeting rendszerek	48
2.8. Esettanulmányok: néhány országgyakorlat hosszabban kifejtve	50
2.8.1. Németország	50
2.8.2. Írország	58



2.8.3. Szlovákia.....	64
2.9. Összegzés: nemzetközi trendek, tanulságok és a szakirodalom ajánlásai.....	70
2.9.1. Az ügyintézői szabadság és az adatokra épülő profiling közötti egyensúly.....	72
2.9.2. A készségek és a szoft tényezők szerepe a profiling során.....	73
2.9.3. Mit határoz meg a profiling? .....	75
2.9.4. A szolgáltatások koordinációjának és integrációjának kérdése.....	76
2.9.5. Az ügyintézők a profilinggal kapcsolatos attitűdje .....	76
3. A jelenlegi ügyfélkezelési folyamat és profiling rendszer Magyarországon: jogszabályi és intézményi környezet	79
3.1. A profiling rendszer bevezetésének előzményei Magyarországon: PHARE, HEFOP 1.2, TÁMOP 1.3.1 .....	79
3.1.1. A PHARE és a HEFOP 1.2 során megvalósuló pilot és az álláskeresői megállapodás .....	79
3.1.2. A TÁMOP 1.3.1. során megvalósuló pilot .....	82
3.2.3. Összegzés és a pilot programok tanulságai .....	83
3.2. Ügyfélkezelési folyamatok és kategorizálás a jelenleg hatályos jogszabályok, eljárásrendek és útmutatók alapján.....	85
3.2.1. A munkaügyi intézményrendszer rövid bemutatása .....	86
3.2.2. Pénzbeli ellátások .....	92
3.2.3. A nyilvántartásba vétel feltételei, az együttműködési kötelezettség és az ügyfélkezelési folyamat .....	94
3.2.4. Aktív munkaerőpiaci eszközök és programok.....	101
3.2.5. A profiling és az egyéni cselekvési terv.....	110
3.2.6. Tartós munkanélküliek és hátrányos helyzetű személyek.....	113
3.2.7. Összegzés.....	115
4. Az ügyfélkezelés folyamata és a profiling rendszer működése a gyakorlatban: az ügyintézői visszajelzések és a személyes interjúk tapasztalatai	119
4.1. Személyes interjúk: a járáások kiválasztásának szempontjai.....	119
4.2. A személyes interjúk tapasztalatai .....	122
4.2.1. A foglalkoztatási osztályok felépítése és az ügyfélkezelés menete .....	123
4.2.2. A profiling használata a gyakorlatban.....	127
4.2.3. Az egyéni cselekvési tervek (ECST-k) használata .....	131
4.2.4. Az ügyfélkör összetétele .....	134
4.2.5. A különböző eszközökbe történő bekerülés és a közvetítés .....	137
4.3. A profiling rendszerrel és az ECST-vel kapcsolatos korábbi visszajelzések .....	140
4.4. Munkaerő-kölcsönzés és magán-munkaközvetítés az NFSZ-en kívül .....	142
5. A profiling működése az NFSZ adatainak tükrében	145
5.1. Az Adattárházból nyert megyei szintű profiling adatok elemzése .....	145
5.1.1. Az adatok és a minta.....	145
5.1.2. Az álláskeresők száma és megoszlása profiling kategóriák szerint (besorolási adatok). 148	

5.1.3.	Az átsorolások jellemzői (átsorolási adatok) .....	152
5.1.4.	Az első besorolások adatai.....	155
5.1.5.	A kategóriaváltással járó átsorolások adatai .....	160
5.2.	Az egyéni szintű profiling adatok elemzése.....	165
5.2.1.	Az adatok és a minta.....	165
5.2.2.	A 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti besorolások elemzése .....	167
5.2.3.	A jelenleg közfoglalkoztatott státuszban lévő álláskeresők profiling besorolásának vizsgálata .....	176
6.	A profiling rendszer finomhangolása: alternatív besorolási lehetőségek	180
6.1.	A 2016. január 1. és 2016. május 31. között besorolt álláskeresők elhelyezkedésének valószínűsége .....	181
6.2.	Az álláskeresők egyéni jellemzőinek hatása a tartós munkanélküliség valószínűségére az IR adatain.....	186
6.2.1.	Módszertan.....	186
6.2.1	A becslési minta és leíró statisztikák .....	187
6.2.2.	Empirikus stratégia és eredmények.....	190
6.2.3.	A szubjektív tényezők szerepe a jelenlegi profiling rendszerben .....	202
6.2.4.	A súlyozásból és az egyes kategóriákba osztott álláskeresők arányából fakadó hatások elkülönítése .....	202
6.2.5.	Az egyes változók fontossága a tartós munkanélküliség valószínűségének becslésében	204
6.2.6	Az állományban lévő álláskeresők besorolásának speciális kérdései egy új statisztikai profiling rendszerre való átállás esetén .....	205
6.3.	Az álláskeresők egyéni jellemzőinek hatása a tartós munkanélküliség valószínűségére a Munkaerő-felmérés adatain.....	212
7.	Az előző fejezetekből levont tapasztalatok és értékelő megállapítások	215
	Az egyes szakellátások közötti koordináció szükségessége .....	223
8.	Javaslatok	225
8.1.	A profiling kategóriákra vonatkozó javaslatok .....	225
8.1.1.	Az automatikus besorolás folyamán figyelembe vett változókra és a pontozásra vonatkozó javaslatok.....	226
8.1.2.	Az automatikus besorolás változása.....	229
8.1.3.	A tényleges besorolás menete.....	231
8.2.	A továbbfejlesztett profiling rendszer bevezetése.....	236
8.3.	A továbbfejlesztett profiling rendszer rendszeres felülvizsgálata.....	239
8.4.	Hosszú távú javaslatok a profiling rendszer fejlesztésére .....	239
8.5.	Az egyéni cselekvési tervekhez kapcsolódó javaslatok .....	240
8.6.	Az aktív eszközökre és munkaerőpiaci programokra vonatkozó javaslatok .....	241
8.7.	Egyéb fontos javaslatok: az ügyintézői leterheltség csökkentése és az NFSZ munkatársainak képzése.....	245
8.8.	A javaslatok összegzése.....	246

Hivatkozásjegyzék	249
M. Mellékletek	255
M1. Melléklet: A PHARE és a HEFOP 1.2 során kidolgozott pilot profiling programban résztvevő kirendeltségek listája.....	255
M1.1. A PHARE (2002-2004) kirendeltségek listája.....	255
M1.2. A HEFOP 1.2. (2004-2008) során bekapcsolódott kirendeltségek listája.....	255
M2. Melléklet: Az állami foglalkoztatási szerv által nyilvántartott adatok köre .....	257
M2.1. A nyilvántartott álláskeresőkről vezetett adatok (Flt 57/A. §) .....	257
M2.2. A Foglalkoztatási és Közfoglalkoztatási Adatbázisban (FOKA) az állami foglalkoztatási szolgálat és a rehabilitációs hatóság által nyilvántartott adatok .....	257
M2.3. Az Európai Szociális Alap által finanszírozott intézkedésekben résztvevő személyek adatbázisa (57/D. §) .....	260
M3. Melléklet: A jelenleg érvényes profiling besorolás pontrendszere .....	260
M4. Melléklet: ECST-mintasablon és lehetséges elemek.....	262
M4.1. Egyéni cselekvési terv és felülvizsgálat minta.....	262
M4.2. Az egyéni cselekvési terv lehetséges elemei és a javasolt profiling kategóriák.....	263
M5. Melléklet: A személyes interjúk vázlatai.....	264
M5.1. Interjúvázlat: járási hivatal – foglalkoztatási osztály – ügyintéző.....	264
M5.2. Interjúvázlat: járási hivatal – foglalkoztatási osztály – osztályvezető.....	267
M5.3. Interjúvázlat: megyei kormányhivatal – foglalkoztatási főosztály – főosztályvezető.....	269
M5.4. Interjúvázlat: megyei kormányhivatal – foglalkoztatási főosztály – profiling koordinátor.....	271
M5.5. Interjúvázlat: közhasznú kölcsönző és magán munkaerő-közvetítő és -kölcsönző .....	274
B. Mellékletek: Kiegészítő adattáblák és az ábrák adatai	276

## Bevezetés

A Nemzetgazdasági Minisztérium Foglalkoztatási Szolgálat Főosztályának felkérésére a Hétfa Kutatóintézet értékelő tanulmányt készít a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (kormányhivatalok foglalkoztatási osztályai) által használt álláskeresők ügyfélkategorizálási rendszere, más néven profiling működéséről. Az új profiling rendszer 2016. januári bevezetése óta keletkezett egyéni és aggregált adatok, valamint a bevezetés óta eltelt időszakban gyűlt módszertani tapasztalatok lehetőséget nyújtanak a rendszer eredményességének kvantitatív és kvalitatív alapokon történő értékelésére. A készítendő tanulmány legfőbb célja mindezek alapján a rendszer jelenlegi működésének értékelése, valamint a továbbfejlesztési irányok kijelölése.

A feladatmeghatározás során két feladatcsoport került definiálásra:

- a) A profiling rendszer/módszertan jelenlegi működésének és eredményeinek statisztikai elemzése/értékelése a Megrendelő által Vállalkozó részére biztosítandó adatállomány felhasználásával, figyelemmel az alábbiakra: objektív tényezők alapján történő számítás módszertana, szubjektív tényezők figyelembe vétele, a valós ügyfeladatok alapján a jelenlegi módszertan megfelelősége. Az értékelés alapján javaslatétel a számítási módszertan finomhangolására (például súlyozás módosítása, új tényezők beemelése).
- b) A statisztikai elemzés, a megyei és járási tapasztalatok, valamint a társintézményekkel történő egyeztetés eredményeit figyelembe véve, a rendszer indulását követő valós tapasztalatokra építve megtörténik a profiling rendszer továbbfejlesztését meghatározó fejlesztési koncepció összeállítása. E koncepció mind az objektív tényezők értékelésének módszertanát finomíthatja, mind a profiling folyamat során használt eszközrendszer, valamint a járási hivatal ügyfélkezelési folyamatának módosítására javaslatot tehet.

Az értékelő tanulmány **legfőbb célja** a profiling rendszer és az ehhez kapcsolódó folyamatok, elsősorban az ügyfélkezelési folyamat (a nyilvántartásba vételtől kezdődően), az egyéni cselekvési tervek, valamint a szolgáltatások és aktív eszközök ügyfelekhez rendelése (célzás) kapcsán olyan javaslatok megfogalmazása, amelyek révén a magyarországi foglalkoztatáspolitikai, illetve a munkaügyi intézményrendszer legfőbb stratégiai céljai eredményesebben (nagyobb hatásfokkal, jobb célzással, kisebb holt súly-jellemzőkkel) és hatékonyabban (a szükséges hatásfok elérése kevesebb erőforrás révén) elérhetők. Ezen célfüggvények határozzák meg az értékelésünk elsődleges szempontjait, melyek figyelembe vételével a kutatás végén a javaslatokat megfogalmazzuk.

### A tanulmány felépítése a következő:

Az **első fejezetben** röviden vázoljuk a hazai foglalkoztatáspolitikát érintő legfontosabb célokat és stratégiai irányelveket, amelyek mentén a profiling és a kapcsolódó folyamatok sikerességét értékeljük. A **második fejezet** a nemzetközi gyakorlatokat és tapasztalatokat tekintjük át. Ehhez sorra vesszük az egyes fontosabb európai és néhány Európán kívül gyakorlatokat. A fejezet végén kitérünk

néhány, a nemzetközi gyakorlatok alapján levont, potenciális hasznos tanulságra is. A **harmadik fejezetben** a jelenlegi profiling rendszer előzményeit (PHARE, HEFOP 1.2, TÁMOP 1.3.1) és ezen pilot projektek tanulságait elemezzük, majd – elsősorban dokumentum- és jogszabáylelemzésre építve – részletesen összefoglaljuk a jelenlegi profiling és ECST rendszer sikerességét esetlegesen befolyásoló intézményi környezetet és szabályozást. A **negyedik fejezet** a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat munkatársaival végzett interjúk, valamint a profiling rendszerrel és az ECST-vel kapcsolatos korábbi visszajelzések tapasztalatait foglalja össze. Az **ötödik fejezet** a profiling besorolások és átsorolás leíró jellegű elemzéséről szól: ebben a fejezetben megyei és egyéni szintű adminisztratív adatokra építve megvizsgáljuk (többek között) az egyes profiling kategóriák eloszlását és a munkanélküli regiszterben lévő álláskeresők jellemzőit profiling kategóriák szerint. A **hatodik fejezetben** az egyéni szintű adatokon regressziós becsléseket végzünk: a tartós munkanélkülivé válás valószínűségének becslésével az álláskeresők munkaerőpiaci kilátásait közelítjük, majd a profiling kategóriákat ez alapján alakítjuk ki. Bemutatjuk, hogy a jelenleg az automatikus besorolásnál használt ismérvek további változókkal történő bővítésével, az egyes változókhöz használt súlyok és a kategória-ponthatárok újrakalibrálásával egy olyan profiling rendszert lehet kialakítani, amely a jelenlegi rendszerhez hasonló, ám annál pontosabban tudja elkülöníteni a különböző munkaerőpiaci kilátásokkal bíró álláskeresőket. A **hetedik fejezetben** – az előző hat fejezetben feltárt tanulságokra építve és ezeket szintetizálva – beazonosítjuk a profiling ideális működését torzító legfőbb problémákat, amelyek a **nyolcadik fejezetben** megfogalmazott javaslatainkat megalapozza.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Szeretnénk köszönetet mondani Kovács Tibornak a projekt során nyújtott folyamatos segítségéért és értékes meglátásaiért, valamint neki és Borbély-Pecze Tibor Borsnak, Csengődi Sándornak, Czaller Lászlónak, Scharle Ágotának és Csillag Mártonnak az előzetes verzióhoz fűzött hasznos kommentjeikért, tanácsaikért.

## 1. A magyarországi foglalkoztatáspolitikai és munkaügyi rendszer fő céljai és a profiling 2016. január 1-i bevezetése

A 2016. január 1-jén országsszerte bevezetett profiling rendszert az európai uniós stratégiákhoz illeszkedő hazai foglalkoztatáspolitikai célok mentén értékeljük. A profiling rendszer működését ugyanis akkor tekinthetjük sikeresnek és eredményesnek, ha a működés érdemben hozzá tud járulni a stratégiákban és irányelvekben meghatározott célfüggvények teljesüléséhez. E célfüggvények meghatározásához az alábbi stratégiai dokumentumokból, ajánlásokból és irányelvekből indultunk ki:

- az Európai Unió Tanácsának 2016/1838 Határozata a tagállamok foglalkoztatáspolitikáira vonatkozó 2016. évi iránymutatásokról (2016. október 13.);
- az Európai Unió Tanácsának ajánlása a tartósan munkanélküli személyek munkaerőpiaci integrációjáról (2016/C 67/01);
- a GINOP 5.1.1-15 Út a munkaerőpiacra kiírásban megjelölt célok és intézkedések;
- a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat szakmai tevékenységével kapcsolatos irányelvek.

**A Tanács foglalkoztatáspolitikára vonatkozó iránymutatásai** alapján a tagállamok, köztük Magyarország számára az elsődleges célok a munkaerő-kereslet fellendítése, a munkaerő-kínálat növelése, a készségek és kompetenciák fejlesztése, a munkaerőpiacok működésének javítása, valamint a társadalmi befogadás elősegítése, a szegénység elleni küzdelem és az esélyegyenlőség előmozdítása. Ezen célok elérése érdekében fontos (többek között)

- az aktív munkaerőpiaci szakpolitikák megerősítése azok hatékonyságának növelésével, célcsoportjaik pontosításával, hatékonyabb megszólításával és kibővítésével;
- a munkanélküliség visszaszorítása és hosszának lerövidítése az álláskeresőknél kínált személyre szabott szolgáltatásokkal, a munkaerőpiaci kereslet támogatásával és a teljesítménymérő rendszerek alkalmazásával;
- a munkaerőpiacra való belépést akadályozó tényezők mérséklése, különösen a hátrányos helyzetű csoportok munkavállalását illetően;
- a magas szintű képzettség biztosítása és a szakképzés minőségének növelése mellett szükséges a formális oktatási rendszeren kívül megszerzett tudás elismerése, a készségek és kompetenciák fejlesztése, valamint ezek érvényesítési lehetőségeinek bővítése.

A tartósan munkanélküli személyekre vonatkozóan a **2016/C 67/01 tanácsi ajánlás** alapján

- ösztönözni kell a nyilvántartásba vételt;

- a támogató intézkedéseket legkésőbb a munkanélküliségi időszak 18. hónapjában végre kell hajtani (munkaerőpiaci integrációs megállapodás keretében);
- támogató, személyre szabott megközelítés keretében foglalkozni kell a tartós munkanélküliséghez vezető akadályokkal és az álláskeresőket az egyéni igényekhez igazított támogatási szolgáltatások felé kell terelni;
- a munkaerőpiaci integrációs megállapodásban az alábbi szolgáltatásokat érdemes valamilyen módon kombinálni: álláskeresési segítség, illetve segítségnyújtás a megszerzett állás tekintetében, a nem formális és az informális tanulás validálása, rehabilitáció, tanácsadás, oktatás, szakképzés, munkatapasztalat, szociális támogatás, gyermekellátás és -gondozás, egészségügyi és tartós ápolás-gondozási szolgáltatások, adósságrendezési tanácsadás, valamint lakhatási és közlekedési támogatás;
- szükséges az egyablakos ügyintézési pontok kijelölése, ahol az álláskereső foglalkoztatási és szociális támogatási szolgáltatásokat is magában foglaló, koordinált szolgáltatási csomagban részesülhet;
- fontos a munkáltatók bevonása a tartósan munkanélküli személyek integrációjába.

Az alapelveknek és ajánlásoknak megfelelően a magyarországi szabályozásban is megjelent egy kormányzati szándék, ami a közfoglalkoztatás volumenének csökkentését és a piaci alapú munkavállalás ösztönzését tekinti irányadónak a foglalkoztatás-politikában (lásd például a 1139/2017. (III. 20.) kormányhatározatot az egyes munkaerőpiaci intézkedésekről). Hasonlóan, a **GINOP 5.1.1-15** „Út a munkaerőpiacra” kiírás is az álláskeresők, különösen az alacsony iskolai végzettségűek foglalkoztathatóságának javítását, nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedését tekinti fő célnak, a program kiemelt célcsoportként pedig a hátrányos helyzetű álláskeresőket (25 év feletti pályakezdők, alacsony iskolai végzettségűek, tartósan állást keresők, gyermekgondozás vagy hozzátartozó ápolását követően a munkaerőpiacra visszatérő álláskeresők, 50 év feletti, valamint közfoglalkoztatásból kilépők) definiálja.

A személyre szabott, illetve profiling kategóriákhoz illesztett intézkedéscsomagok előtérbe helyezése, a profiling során a 3-as kategóriájába sorolt ügyfelek komplex kezelése és a közfoglalkoztatásból történő kivezetése a **Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat szakmai tevékenységére vonatkozó 2017. évi irányelvekben** is megjelenik. Az irányelveket tartalmazó dokumentum az alábbi három fő célt emeli ki:

- *Meg kell erősíteni (személyre szabottabbá és hatékonyabbá kell tenni) az elsődleges munkaerőpiaci elhelyezkedést segítő munkaerőpiaci támogatásokat és szolgáltatásokat. A célzás javításának elsődleges eszközeként a dokumentum a profiling rendszert és az egyéni cselekvési tervet jelöli meg. A dokumentum hangsúlyozza a munkaerőpiaci szolgáltatások fejlesztésének fontosságát, valamint kiemelt célcsoportként a fiatalokat említi meg.*
- *Nagyobb fókuszot kell helyezni a különböző forrásokból finanszírozható munkaerőpiaci képzésekre, a bevontak (szak)képzettségének növelése és a munkaerőpiaci igényeknek*



*megfelelő képzett munkaerő biztosítása érdekében.* Ennél a pontnál az iskolai végzettség növelésének és a szakképzettség előmozdításának fontosságát, valamint az EU-s finanszírozású munkaerőpiaci programok kiemelt szerepét emeli ki a dokumentum.

- *Támogatni kell a közfoglalkoztatásból való kivezetést és a versenyszférában történő elhelyezkedést.* A dokumentum hangsúlyozza, hogy a közfoglalkoztatás eszköze csak átmenetileg alkalmazandó és kizárólag azokat szükséges bevonni, akik számára a versenyszféra vagy a szociális gazdaság nem kínál munkalehetőséget. A stratégia elismeri, hogy jelenleg a közfoglalkoztatás célzása nem a leghatékonyabb, ezért a profiling egyik legfontosabb feladatának a célzás javítását jelöli ki a közfoglalkoztatás eszköze esetében is.

A fentiek alapján a profiling rendszer értékelése során az alábbi célfüggvények mentén vizsgáljuk a profiling rendszer, valamint a kapcsolódó folyamatok (nyilvántartásba vétel, egyéni cselekvési terv, aktív eszközök és szolgáltatások ügyfelekhez rendelése) eredményességét és hatékonyságát:

- **az álláskeresők tartós integrációja az elsődleges munkaerőpiacon** (foglalkoztatottság növelése);
- **a munkaerő-kereslet és -kínálat egymásra találásának előmozdítása**, a munkaerőpiacon elvárt készségek, kompetenciák erősítése;
- **a hátrányos helyzetű álláskeresők foglalkoztathatóságának javítása**, humán tőkéjük fejlesztése, tartós integrációja az elsődleges munkaerőpiacon,
  - köztük is a *tartós munkanélküliek* számának csökkentése, a munkanélküli időszak lerövidítése;
- mindezek eléréséhez pedig **a munkaerőpiaci programok és a közfoglalkoztatás célzásának javítása.**

## 2. Különböző profiling rendszerek a világ országaiban – nemzetközi kitekintés és szakirodalmi összefoglaló

A hazai profiling rendszer értékeléséhez először a nemzetközi gyakorlatokat és tapasztalatokat tekintjük át. Ehhez sorra vesszük az egyes fontosabb európai és néhány Európán kívüli gyakorlatokat a nemzetközi szakirodalomban általánossá vált profiling típusok szerint, vagyis külön tárgyaljuk az ügyintéző-központú, a statisztikai alapú és a kettőt ötvöző vegyes rendszereket. Egyes szakirodalmak külön veszik a szabály-alapú besorolást mint önálló profiling típust, ezek azonban a tapasztalatok szerint inkább más profiling rendszerek mellett, azok kiegészítőjeként működnek. Az alfejezet megírásakor nagyban támaszkodtunk az elmúlt néhány év során íródott, az egyes országok profiling rendszereit bemutató összegző tanulmányokra (Barnes és mtsai. 2015; Loxha és Morgandi 2014; Kureková 2014), az országgyakorlatok bemutatásakor azonban többnyire egyéb, az adott országgyakorlatot részletesebben tárgyaló forrásokból építkeztünk (amennyiben elérhető volt ilyen). Három európai gyakorlatot – az ügyintéző-központú németországit és szlovákiai, valamint az inkább statisztikai alapú, de általában a vegyes rendszerekhez sorolt írországit – részletesebben is bemutatunk: ezekben kitértünk a rendszerek bevezetését indokló körülményekre, valamint a munkaerőpiaci és intézményi környezetre is. A fejezet végén rámutatunk néhány, a nemzetközi gyakorlatok alapján levont potenciális hasznos tanulságra is.

### 2.1. A profiling és targeting rendszerek lényege és főbb típusai – áttekintés

Az állami foglalkoztatási szolgálatok által használt ügyfélkategorizálási, más néven ügyfélszegmentálási, megint más néven **profiling rendszerek alapvető lényege**, hogy a foglalkoztatási szervnél álláskeresőként regisztráló ügyfeleket **még a nyilvántartási időszak elején**, valamilyen algoritmus mentén több (legalább kettő, de általában 3-4) **kategóriába sorolják be az alapján, hogy várhatóan milyen elhelyezkedési kilátásokkal rendelkezik az adott ügyfél az elsődleges munkaerőpiacon**, vagyis ennek megfelelően **milyen intenzitású segítségre van szüksége** a foglalkoztatási szolgálat részéről. A profiling elsődleges célja, hogy segítséget nyújtson abban, hogy szűkös (emberi és anyagi) erőforrások esetén a foglalkoztatási szerv hogyan allokálja a költségesebb szolgáltatásokat és eszközöket az ügyfelek között. A legtöbb fejlett ország munkaügyi rendszerében ugyanis, míg bizonyos alapszolgáltatások (például alapvető munkaerőpiaci információk szolgáltatása, online álláskeresői portál adatbázisához való hozzáférés, közvetítés) minden álláskereső számára alanyi jogon elérhető, addig a költségesebb szolgáltatások és eszközök (például képzés, bér- és bérköltség-támogatás, intenzív tanácsadások, mentorálás) csak bizonyos ügyfelek számára hozzáférhető. Ha ugyanis olyan ügyfelek is részesülnének az ilyen költségesebb szolgáltatásokban, akik nagy valószínűséggel ezek igénybevétele nélkül, maguktól is viszonylag rövid időn (néhány hónapon) belül elhelyezkednének, az egyfelől nem hatékony (mivel valójában nincs szükségük a szolgáltatásokra, így az erőforrások pazarlását eredményezik), másfelől nem méltányos, mivel – a többnyire jellemző szűkös erőforrások

esetében – azok elöl vonják el az erőforrásokat, akiknek valóban szükségük van az intenzívebb segítségre az elhelyezkedést illetően.

A profiling során minden egyes újonnan regisztráló vagy újra regisztráló (visszatérő) ügyfelet besorolnak az előzetesen meghatározott **legalább kettő, de jellemzően 3-4 kategória** egyikébe. Ezen kategóriák az ügyfél munkaerőpiactól való távolságát hivatottak reprezentálni, amit többnyire a tartós munkanélkülivé válás valószínűségével fejeznek ki. Három kategória használata esetében például az 1-es kategóriába sorolódnak azok az álláskeresők, akik beavatkozás nélkül, maguktól is nagy valószínűséggel elhelyezkednének viszonylag rövid időn (például 3 hónapon) belül, ennél fogva nem szorulnak különösebb segítségre, és elegendő csak az alapszolgáltatásokhoz való hozzáférést biztosítani számukra. A 2-es kategóriába kerülnének azok, akik maguktól nagy valószínűséggel közepes időtávon (3-12 hónapon belül) találnának maguknak munkát, a foglalkoztatási szolgálat szolgáltatásainak igénybe vételével azonban potenciálisan csökkenthető a várható álláskeresési időszak hossza. A 3-as kategóriába pedig azok a többnyire hátrányos helyzetű álláskeresők kerülnének, akik tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettek, és intenzív, személyre szabott segítség, vagy akár a munkaügyi intézményrendszeren kívüli (például szociális vagy egészségügyi) szolgáltatók bevonása nélkül nem valószínű, hogy önállóan el tudnának helyezkedni a nyílt munkaerőpiacon.

A világ országaiban használt profiling rendszereket a kategóriákba sorolás mechanizmusa szerint csoportosíthatjuk. A szakirodalom nagy része (Barnes és mtsai. 2015; Loxha és Morgandi 2014; Kureková 2014; Borbély-Pecze 2015) az alábbiak szerint, vagy ehhez nagyon hasonló módon tipizálja a profiling rendszereket:

- **Ügyintéző-központú (caseworker-based) profiling** rendszerek: ezekben a rendszerekben az ügyfelekkel foglalkozó ügyintéző saját belátása alapján, jellemzően egy személyes első interjú követően sorolja be az ügyfeleket kategóriákba. A besorolás során támaszkodhat statisztikai adatokra, teszteredményekre, szűrő kérdésekre és szubjektív benyomásaira is, a végső döntést azonban az ügyintézőnek kell meghoznia.
- **Statisztikai profiling (statistical profiling)**: prediktív statisztikai-ökonometriai modellekre épülő profiling rendszerek, amelyekben az álláskereső egyéni adatait (azokon kívül opcionálisan még területi jellemzőket) felhasználva megbecsülik, hogy az adott kliens milyen valószínűséggel válik beavatkozás nélkül tartós munkanélkülivé, vagy milyen valószínűséggel helyezkedik el bizonyos időn belül. A bekategorizálás a statisztikai modell által prediktált valószínűségek alapján történik meg. Amint azt a következőkben bemutatott országpéldák is mutatják, ritkán használják önmagában, „tisztá” formában, általában valamilyen módon (és országonként változó mértékben) az ügyintézők is befolyásolják a végső kategorizálást.
- **Szabály alapú besorolás (rules-based profiling)**: a törvényileg vagy más módon előre meghatározott jogosultsági kritériumok alapján történik meg az ügyfelek besorolása.

- **Vegyes, „puha” rendszerek (soft-profiling):** a fenti három típus valamilyen kombinációja. Ide sorolhatók még azok a rendszerek, amelyeket egyes szakirodalmak adat-támogatott profilingnak (data-assisted profiling<sup>2</sup>) neveznek: ezek lényege, hogy a besoroláshoz nem használnak fel ökonometriai becslésre épülő modellt, viszont az ügyintéző szubjektív megítélése mellett valamilyen szinten támaszkodnak objektív adatokra is.

A profiling rendszerek **elsődleges célja** az ügyfelek viszonylag homogén kategóriákba történő besorolása, elsősorban munkaerőpiaci kilátásaik alapján. A besorolás alapján lehetővé válik az **erőforrások hatékonyabb és méltányosabb** felhasználása, mivel a profiling kategóriák információt nyújtanak arról, hogy melyek azok az álláskeresők, akikre nagyobb figyelmet szükséges fordítani. Azokra az álláskeresőkre ugyanis, akik a munkaügyi szolgálat beavatkozása nélkül, önállóan is nagy valószínűséggel el tudnak helyezkedni, nem hatékony erőforrásokat áldozni. Ezzel szemben a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettek esetében fontos lehet a korai beavatkozás, illetve a megfelelő aktív eszközök és szolgáltatások felajánlása már az álláskeresési időszak legelején. A költség-hatékonysági megfontolások ugyanis nem csupán az intenzívebb szolgáltatások megfelelő allokációjakor, hanem hosszabb távon, az álláskeresési és szociális ellátások kifizetésekor is számítanak: az időben nyújtott megfelelő szolgáltatás-csomagok alkalmazása esetében a tartós munkanélküliség kockázata potenciálisan mérsékelhető, a várható álláskeresési időszak hossza pedig csökkenthető, így az ezzel járó ellátások kifizetései is csökkennek.

A költség-megtakarításon kívül a profiling más előnyökkel is járhat, így például segíthet a **költségek tervezésében, és a decentralizált források elosztásában is támpontot nyújthat**. Amennyiben a kialakított profiling kategóriák reális képet adnak az ügyfelek foglalkoztathatóságának mértékéről, ezek alapján tervezhető, hogy az egyes térségekben mennyire van szükség további források bevonására, az eszközök elérhetőségének bővítésére. A profiling másik előnye lehet, hogy segítheti az állami foglalkoztatási szolgálat decentralizált egységeinek **teljesítmény-értékelését és -menedzsmentjét**. Profiling alkalmazásával ugyanis lehetőség nyílik a különböző adottságokkal és ügyfélösszetétellel rendelkező kirendeltségek objektív szempontú összevetésére és a területi különbségekre történő kontrollálásra. A kirendeltségek teljesítményének összevetésekor így nem a teljes ügyfélkörre, hanem az egyes ügyfélkategóriákra vonatkozó indikátorokat (például a hátrányos helyzetűeket reprezentáló kategóriába tartozók elhelyezkedését a munkaerőpiaci programban történő részvétel után) lehet vizsgálni, összehasonlítani. Ez ugyanakkor inkább csak a tisztán statisztikai alapon működő profiling rendszerek esetében lehet járható, mivel ebben az esetben kevésbé lehet manipulálni a kategóriák megoszlását a „jobb megfelelés” érdekében, valamint akkor, ha a térségek között az egyes kategóriák hasonló elhelyezkedési esélyeket jelenítenek meg.

<sup>2</sup> Más szakirodalmak a data-assisted profiling alatt a statisztikai profiling rendszereket értik.

A profiling rendszerek nem nyújtanak információt arra vonatkozóan, hogy az egyes kategóriákba tartozó ügyfelek számára melyek azok a konkrét beavatkozás-típusok, amelyek a leginkább eredményesek (hatásosak) lehetnek az adott álláskereső munkaerőpiaci kilátásainak javítása szempontjából. A **targeting rendszerek** lényege azonban éppen az, hogy az egyes álláskeresői csoportokhoz olyan eszközöket és/vagy szolgáltatásokat rendel, amelyek potenciálisan a lehető legnagyobb hatásfokkal javíthatják az ügyfél foglalkoztathatóságát, elhelyezkedési esélyeit (Frölich, Lechner, és Steiger 2003). Az ilyen targeting rendszerek mögött általában egy olyan mikroökonometriai modell (esetleg más algoritmus, például machine learning) áll, amely korábbi kvantitatív hatásvizsgálati eredményekre alapozva becsül elhelyezkedési valószínűségeket (hipotetikus kimeneteleket) a résztvevők egyéni tulajdonságai alapján és az egyes eszközökben, szolgáltatásokban való részvétel feltételezése mellett. A modell eredményként végül azt az eszközt jelöli meg, amelyik esetében legnagyobb a becsült elhelyezkedési valószínűség.

A profiling és a targeting mellett egy harmadik, kapcsolódó folyamat a **diagnosztika**, vagyis azon tényezők beazonosítása, amelyek a foglalkoztathatóság előtt álló akadályokat jelentik az álláskereső szempontjából. Ilyen tényezők lehetnek az egészségi állapot, a családi ok (például a gyermek napközbeni elhelyezése lehetőségének hiánya), alacsony iskolai végzettség, álláskeresési vagy szociális készségek hiányosságai, motivációs problémák. Maga az ügyfélkategorizálás ehhez abban nyújt segítséget, hogy melyek azok az ügyfelek, akik esetében az akadályozó tényezőket egyáltalán vizsgálni szükséges, vagy milyen mélységben szükséges vizsgálni. A diagnosztika során feltárt problémákhoz személyre szabott támogatás- és szolgáltatáscsomagot lehet rendelni, amelyek a beazonosított problémák kezelését, így közvetve a foglalkoztathatóság javítását és a megfelelő állásban történő elhelyezkedést segítik elő. Ennek a hozzárendelésnek a terepe általában a profiling kategóriától függően különböző részletességű **egyéni cselekvési terv** (individual action plan).

## 2.2. Profiling rendszerek a világ országaiban

A következőkben sorra vesszük a jelenleg működő európai országgyakorlatokat<sup>3</sup> és néhány Európán kívüli (OECD-tagállam) ország rendszerét is.

### 2.2.1. Milyen tényezőktől függ, hogy milyen profiling megközelítést alkalmaz egy adott ország?

Azt, hogy egy adott ország milyen típusú profiling rendszer mellett dönt, számos gazdasági, társadalmi és történelmi (kulturális és intézményi) tényező is befolyásolhatja. Loxha és Morgandi (2014) nagyjából az alábbi szempontok szerint csoportosították a befolyásoló tényezőket:

<sup>3</sup> A gyakorlatok tárgyalásakor nem térünk ki külön azokra az országokra, ahol tudomásunk szerint létezik ugyan valamilyen formában profiling, de a rendszer működéséről nem érhető el szakirodalom vagy dokumentáció (például Portugália).

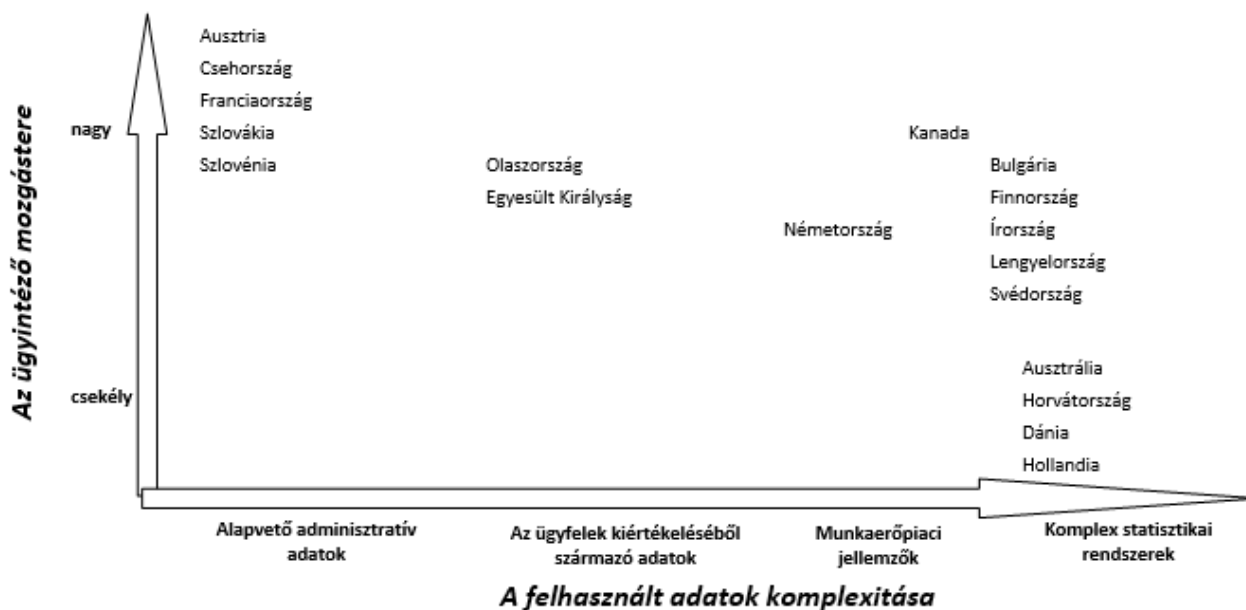
- **A munkaügyi és egyéb szakrendszerek intézményi felépítése, a kialakult irányítási struktúrák (governance):**
  - A munkaügyi intézményrendszer területén jelenlévő erős vertikális integráció (az intézményrendszer területi autonómiájának hiánya) esetében szükséges egy egységes profiling gyakorlat kialakítása, ami általában a standardizált és komplexebb szemléletű statisztikai profiling bevezetését jelenti. Hasonló a helyzet az erős horizontális integrációs gyakorlattal rendelkező országokban is (ahol a szociális és a munkaügyi intézményrendszer ügyfeleit a két rendszer egymással együttműködve és koordinálva kezeli), ahol az ügyfelek egységes és komplex szemléletű szegmentálása szükséges. Ugyanezt követelik meg azok az intézményrendszerek, ahol a magánszolgáltatók bevonására nagy hangsúlyt fektetnek, mivel ekkor különösen fontos a diszkriminációmentes, a potenciális lefölözést csökkentő ügyfélszegmentációs gyakorlat.
    - Dániában például a helyi autonómia megnövekedése is közrejátszott abban, hogy a korábban használt, centralizált és standardizált statisztikai profiling helyett egy új (ügyintéző-központú) profiling rendszert vezettek be.
  
- **Az országban jellemző munkaerőpiaci viszonyok:**
  - Az adott országban jelenlévő munkaerőpiaci problémák jellege és a problémák súlyossága szintén befolyásolhatja, hogy milyen típusú profiling rendszerekre van igény. Például a tartós munkanélküliek magas aránya megköveteli a magas kockázatúak korai beazonosítását és a korai beavatkozást, amire a statisztikai profiling alkalmasabb, mint például az álláskeresési időszak alapján meghatározott szabály alapú rendszerek.
    - Írorszában például éppen ezzel indokolták a statisztikai modellre épülő profiling 2012-es bevezetését.
  
- **Átfogó intézményi reformok szükségessége a gazdasági válságot követően:**
  - Egy átfogóbb, a munkaügyi rendszer több elemét is érintő intézményi reform keretein belül nagyobb valószínűséggel történik meg a profiling rendszerek felülvizsgálata is. A 2009-es gazdasági világválság például a legtöbb országban átfogó átalakításokat (sok esetben a szociális és munkaügyi rendszerek integrációját) követelt meg.
    - Hasonló átalakítások történtek például Németországban a 2000-es évek első felében (Hartz reformok), vagy Írorszában a gazdasági világválság miatt bevezetett reformok alatt.
  
- **Költség-haszon megfontolások:**

- Az, hogy mennyire „éri meg” az automatizált profiling rendszer bevezetése, függ az adott ország foglalkoztatáspolitikai célkitűzéseitől és a munkaerőpiac jellegétől, a jellegzetes problémáktól és azok súlyosságától is. Például ahol alacsonyabb a tartós munkanélküliek aránya, ott esetleg kevésbé érheti meg a statisztikai profiling bevezetése, mivel kevésbé fontos a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett álláskeresők korai beazonosítása és a kockázat csökkentése korai beavatkozással.
  
- **Információ-gyűjtési és -feldolgozási kapacitások:**
  - A költség-haszon szempontú mérleg alapvetően függ a rendelkezésre álló kapacitásoktól is, elsősorban a „költség” oldalon. Kevésbé intézményesült folyamatok esetében, nem hatékonyan működő intézményekben, valamint túlterhelt ügyintézők esetén magasabb költséggel járhat a statisztikai profilinghoz szükséges további adatok beszerzése és feldolgozása, mint amekkora potenciális haszonnal járhat a pontosabb szegmentáció. Ugyanakkor szűk ügyintézői kapacitásokkal rendelkező országokban a megfontolt döntést igényli ügyintéző-központú profiling csak tovább növelheti a leterheltséget, ezért bizonyos esetekben érdemesebb lehet inkább az automatizált és kisebb ügyintézői kapacitást igénylő statisztikai rendszert használni.
  
- **Az ügyintézők ellenállásának mértéke:**
  - Több ország, például Finnország, Korea, Svájc, Szlovákia, Dánia vagy Franciaország az ügyintézők erős ellenállása miatt nem vezetett be statisztikai profiling rendszert, vagy hagyott fel annak alkalmazásával. Az ügyintézők attitűdjének kérdéseire a 2.9.5. alponban térünk ki bővebben.

Az egyes országok csoportosítása az ügyintézői mozgástér mértéke és a profiling során felhasznált adatok komplexitása alapján az 1. ábrán látható.



1. ábra: A profiling rendszerek kategorizálása



Kép forrása: (Loxha és Morgandi 2014; Barnes és mtsai. 2015, 91.) alapján saját szerkesztés

### 2.3. Ügyintéző-központú profiling rendszerek

Az ügyintéző-központú (caseworker-based) típusú profiling rendszerekben az ügyfelekkel foglalkozó ügyintéző saját belátása alapján, jellemzően a nyilvántartásba vétel során és egy személyes első interjú követően sorolja be az ügyfeleket kategóriákba. A besorolás során támaszkodhat statisztikai adatokra, teszteredményekre, szűrő kérdésekre és szubjektív benyomásaira is, a végső döntést azonban az ügyintézőnek kell meghoznia. **A rendszer előnye, hogy nagyobb lehetőség nyílik az ügyfél személyes szükségleteinek a figyelembe vételére**, hiszen az ügyintéző képes olyan nem vagy kevésbé mérhető jellemzőket (például a motiváció, munkához való hozzáállás) is figyelembe venni a besorolás során, amelyekre az általában „kemény” adatokra épülő statisztikai alapú rendszerekben kevésbé van lehetőség. **Hátránya** ugyanakkor az **erős szubjektivitás**: ugyanazt az álláskeresőt két különböző ügyintéző más-más kategóriába is besorolhatja. További kockázatot jelenthet a **lefölözés** (creaming, cream-skimming) veszélye. Lefölözés akkor történik, amikor az ügyintéző – a teljesítmény-értékelési rendszer vagy a hivatalok finanszírozási rendszerének ösztönzői hatására – a „statisztikák” javítása érdekében azon ügyfeleket vonja be a munkaerőpiaci programokba, akik a leglátványosabb fejlődést képesek produkálni rövid idő alatt: vagyis többnyire az eleve jobb képességűeket, jobb helyzetben lévőket. Ez egyfelől nem méltányos, hiszen így egyrészt kimaradnak a hátrányosabb helyzetű álláskeresők az (elméletben) rájuk célzott programokból, másfelől nem hatékony, ugyanis olyan álláskeresőkre pazarolják a program erőforrásait, akik nagy valószínűséggel a programrésztétel nélkül, önmaguktól is rövid idő alatt elhelyezkedtek volna (mivel eleve jobb képességűek vagy motiváltabbak). Ha a programba kerülés bizonyos profiling kategóriák függvénye, és az ügyintéző nem objektív szempontok, hanem saját belátása szerint sorolja be az ügyfeleket, akkor a szigorú

teljesítményértékelési elvárások eltorzíthatják az ügyfélkategorizálás célját, ami pedig éppen a megfelelő és hatásos eszközök hozzárendelése a megfelelő ügyfelekhez, a méltányos és hatékony allokáció jegyében.

A tisztán ügyintéző besorolásra épülő rendszerek további hátránya, hogy magas működési költséggel járhatnak, mivel **intenzív humán-erőforrást igényelnek**: amennyiben kapacitás-problémák vannak jelen és az ügyintézők leterheltsége jelentős, az ügyintéző általi besorolás erős korlátokba ütközik, a besorolás megbízhatósága pedig így kétségessé válik. Mivel az eredményesség nagyban függ az ügyintézők kompetenciáitól, az ilyen rendszerek értékelése nehézkes lehet.

Az ügyintéző-központú rendszert alkalmazó országok közé tartozik az Egyesült Királyság, Kanada, Ausztria, Csehország, Franciaország, Szlovákia, Szlovénia, Olaszország, Dánia vagy Finnország (Barnes és mtsai. 2015; Loxha és Morgandi 2014). Ezek közül Dániában, Finnországban és Franciaországban is statisztikai alapú profilíngot használtak korábban, és mindhárom országban – annak ellenére, hogy a rendszerek elég jó pontossággal becsülték meg a tartós munkanélküliség valószínűségét – az ügyintézők ellenállásán bukott meg a rendszer. Ügyintéző-központú rendszert alkalmaz még a fentiekén kívül Németország is, amely gyakorlatára a 2.8.1. alpontban, az esettanulmányok között részletesebben is kitérünk.

### 2.3.1. Egyesült Királyság

Az Egyesült Királyságban jelenleg ügyintéző-alapú profilíng rendszer működik. Korábban, 1994-ben voltak kísérletek statisztikai profilíng rendszer bevezetésére pilot jelleggel (Early Identification Pilot), azonban a rendszert végül nem vezették be, mert a vizsgált modell előrejelzési hibaaaránya magas volt: az esetek 70 százalékában tudott csak helyesen előrejelezni (Bimrose és mtsai. 2007; Wells 1998). Később még egy megvalósíthatósági tanulmány született a statisztikai profilíng bevezetésének megalapozására (Bryson és Kasparova 2003), amelyben az új adatokon bizonyos célcsoportokra jobb megbízhatóságot sikerült elérni, azonban végül ezt sem vezették be.

2001-ben a kormány létrehozta a Departement for Work and Pensions (DWP) szervezetet, melynek szakmai felügyelete alá helyezte a szintén átalakított foglalkoztatási szolgálatot (Jobcentre Plus). Az átalakítások célja egy integrált foglalkoztatási rendszer kialakítása volt. Korábban két különálló szervezet létezett: a Department for Employment (az álláskeresők aktiválásáért és a munkaközvetítésért felelős szervezet) és a Benefits Agency (a járadékok, segélyek, rokkantnyugdíjak kifizetéséért felelős szervezet). A Jobcentre Plus fő célcsoportja a brit munkanélküli segélyre (Jobseeker's Allowance) jogosult álláskereső. 2016-ban, az Universal Credit rendszerével egészült ki az eredeti reform, annak érdekében, hogy ne csak az álláskeresőket, hanem az állással rendelkező embereket (például állással rendelkező hátrányos helyzetűeket) is tudják támogatni. Szintén 2016-ban vezették be a Work Coach Delivery Model-t, ami egy személyre szabottabb ügyfélkezelést és támogatást tett lehetővé azáltal, hogy az ügyfél egy adott ügyintézővel (coach) találkozik minden alkalommal. Jelenleg körülbelül 380 Jobcentre Plus iroda működik az Egyesült Királyság 34 kerületében (Európai Bizottság 2017a).

Mivel a szigetországban alacsony a tartós munkanélküliek aránya (az álláskeresők 50 százaléka három hónapon belül, 75 százalékuk fél éven belül, 90 százalékuk egy éven belül el tud helyezkedni), nem elsősorban a tartósan munkanélkülivé válás kockázata a mérvadó, hanem a biztosított szolgáltatások költségének minimalizálása (Davern 2012). Ennek megfelelően a profiling elsődleges célja az, hogy segítségével kiválasszák a segítségre szoruló ügyfeleket, és az erőforrásokat elsősorban rájuk koncentrálják.

A profiling alapja alapvetően a kompetenciák felmérése, ami az első interjú során történik meg; 2015 óta ez történhet elektronikus úton vagy telefonon keresztül is. Az interjú alkalmával az ügyintéző felméri az ügyfél képességeit, foglalkoztathatóságát, valamint az ez előtt álló legfőbb akadályozó tényezőket. Ezek alapján kialakítják egy ügyfél szoft profilját, és besorolják egy kategóriába. Négy profiling kategóriát különböztetnek meg:

- teljes segítségre szorulók
- munkára való felkészítésre szorulók
- munkaerőpiaci kapcsolattartásra szorulók
- önálló álláskereső.

A nyilvántartásba vételi interjú során az ügyintéző az ügyféllel közösen cselekvési tervet is készít, amelyet később rendszeresen felülvizsgálnak. A cselekvési terv a Claimant Commitment része, amely tartalmazza az ügyfél jogait és kötelességeit. Az ügyfél és az ügyintéző találkozásainak gyakorisága nincs megszabva, ez az ügyfél igényein és az ügyintéző megítélésén múlik. Amennyiben az ügyfél önálló álláskeresőként van kategorizálva, elsődlegesen az (egyébként minden ügyfél számára elérhető) önkiszolgáló csatornák, például a Universal Jobmatch szolgáltatásai felé irányítják (Finn 2016). A 2012 óta működő online munkaközvetítési felület közvetlen kapcsolatfelvételt biztosít az álláskereső, az álláshirdető, valamint a Jobcentre Plus munkatársai között (Európai Bizottság 2017c). A többi kategóriába tartozó álláskereső az ügyintézőkkel folytatott találkozások során állapotodnak meg a munkakeresési stratégiákról.

### 2.3.2. Kanada

Kanadában jelenleg a tartományok többségében ügyintézői központú profiling van. Az ország korábbi statisztikai profiling és egyben targeting rendszerét, a The Service and Outcome Measurement System (SOMS)-t a Human Resources Development Canada (HRDC) 1994-ben fejlesztette ki. Az eszköz célja az volt, hogy az ügyintézők jobb stratégiákat ajánlhassanak az ügyfeleknek a munkaerőpiaci visszatéréshez, illetve, hogy segítsék az elemzőket és menedzsereket a legjobb eszközök, képzések feltérképezésében. A bevezetéskor a rendszernek három fő eleme volt: egységes adatbázis az ügyfelek adataiból, korábbi szolgáltatások értékelése, valamint egy számítógép-alapú statisztikai modell, amely arra vonatkozóan nyújtott becslést, hogy várhatóan melyik eszköz vagy szolgáltatás lenne a leginkább hatásos egy adott ügyfél esetében. E harmadik elem működtetésére 1997-ben építették be azt a számítási algoritmust a rendszerbe, amely demográfiai és földrajzi adatok felhasználásával végezte a becslést. Az SOMS pilot jelleggel, 1994-1999 között működött, azonban végül nem alkalmazták a

továbbiakban az ügyintézők ellenállása, a statisztikai számítások bonyolultsága, valamint a személyes adatok felhasználásának aggályai miatt (Loxha és Morgandi 2014).

Jelenleg Kanadában tartományonként változnak a profilingra vonatkozó adminisztratív és egyéb szabályok, amit az egyes tartományokra jellemző helyi munkaerőpiacok eltéréseivel indokolnak. A profiling decentralizált jellege megnehezíti a foglalkoztatási szolgálat munkatársainak képzését, azonban az informatikai rendszer lehetővé tette, hogy az ügyfelek számára működjön online „self-service” szolgáltatások, ami csökkenti az ügyintézők szerepét. Összességében a tartományokban az a cél, hogy a munkaerőpiaci aktivitás növekedjen, főként a fiatalok körében (Barnes és mtsai. 2015).

2013-ban, az Employment Insurance bevezetésével egy időben történt a legutóbbi reform, a Connecting Canadians with Available Jobs, amelynek keretében feltételeket és intézményeket állítottak fel annak érdekében, hogy az álláskeresők több munkaerőpiaci információhoz jussanak. Ennek részeként az ügyfeleket megismertetik a saját képességeikkel, online kvízzel segítenek a karriertervezésben, valamint szintén egy online felületen, a Job Bank-on online álláslehetőségekkel is ellátják őket. A program azok számára vehető igénybe, akik munkanélküliségi járadékban részesülnek. A korábbi járadékfizetések alapján három kategóriát különböztetnek meg az ügyfelek körében:

- Munkaerőpiacon aktív ügyfél: az elmúlt tíz évben minimum hét évig fizette a társadalombiztosítás évi összegének legalább harminc százalékát, és az elmúlt öt évben kevesebb mint 35 hétig kapott járadékot;
- Alkalmilag regisztráló: akik nem tartoznak a munkaerőpiacon aktív ügyfelek közé, de nem gyakran regisztrálnak;
- Gyakran regisztráló: az elmúlt öt évben három, vagy annál több alkalommal kapott járadékot összesen több mint 60 hétig.

A kategóriák meghatározzák, hogy mi számít megfelelő munkának az ügyfél számára, valamint azt, hogy hogyan érdemes munkát keresnie.

### 2.3.3. Koreai Köztársaság

A Koreai Köztársaságban napjainkban ügyintéző alapú, kvalitatív profiling van. Korábban statisztikai profilingot használtak, adathiány miatt azonban nem ez vált állandóvá (Loxha és Morgandi 2014). A profiling alapvető célja az álláskeresők képességeinek felmérése, ezek alapján pedig a megfelelő munka megtalálása. Az 1997-es válság után a kormány országszerte állás-információkat szolgáltató hálózatot állított fel és kiterjesztette az Employment Security Centers (ESC) rendszerét (Hlasny 2016). Mivel a jelenlegi munkaerőpiac igényei gyorsan változnak, az álláskeresőknek egyszerre kell használniuk és továbbfejlesztelniük a szakmai képességeiket. Koreában a magasabb képzettség nem feltétlenül jelent magasabb elhelyezkedési valószínűséget a munkaerőpiacon, ezért a foglalkoztatási szolgálat elsődleges feladata a képességek felmérése. Az ügyféllel folytatott első interjún az ügyintéző és az ügyfél közösen felállítanak egy egyéni cselekvési tervet, amelyet az ügyintéző rögzít a központi információs rendszer, a Work-net felületén. Ez a felület 1998 óta működik, online információkat és képzéseket biztosít az álláskeresőknek és a munkáltatóknak. Az online felület mellett van lehetőség

személyes kapcsolatfelvételt is. A Work-neten az információkon és képzéseken kívül fakultatív jellegű online tesztek is találhatóak, amelyek felméri az ügyfél hozzáállását és érdeklődési körét. Az első interjú után két héttel az ügyfél számára kötelező egy újabb találkozó az ügyintézővel, ekkor történik a profiling kategóriába sorolás. Az ügyintéző az ügyfél kompetenciái, munkakeresési képességei, motivációja alapján sorolja be az ügyfelet az alábbi négy kategória valamelyikébe:

- munkaerőpiaci aktivitást segítő szolgáltatásra szoruló;
- képzésekre és munkakeresési szolgáltatásra szoruló;
- állásközvetítési szolgáltatásra szoruló;
- önálló álláskeresők (önállóan használható szolgáltatásokkal).

A kompetenciák meghatározásakor a munkatapasztalat, az iskolázottság, a foglalkozás, az idegen nyelvtudás, az informatikai képességek és a szakképzettség a mérvadó.

A Work-net mellett működnek egyéb szolgáltatások is: 2001 óta a Q-net, amely a képzettség alapján biztosít információkat az álláskeresők számára, a 2006 óta működő Job-net, amely az országos foglalkoztatási szervezetek által kínált munkákat gyűjti össze, a HRD-net, amely a képességek és régiók szerinti szűrést teszi lehetővé a képzések között, és a Career net, amely karrier-tanácsadásokat, képzéseket, információkat biztosít az ügyfelek számára (OECD 2015).

#### 2.3.4. Dánia

Dániában jelenleg ügyintéző-alapú profiling működik. Korábban, 2004-től 2009-ig az országban statisztikai profilingot használtak (a sokat elemzett Job Barometer-t), amely egy nagyobb reform keretében lett bevezetve és három elemet tartalmazott (Rosholm, Svarer, és Hammer 2004):

- *Előkészítési fázis:* ekkor az ügyintéző kézhez kapja az álláskereső önéletrajzát, amely alapján beviszi az ügyfél adatait a számítógépes rendszerbe, és futtat egy statisztikai becslést a Job Barometer-rel. Az időtartam modellen (duration model) alapuló becslési módszer annak a valószínűségét becsüli meg, hogy az álláskereső hat hónapon belül elhelyezkedik. Három típusú ügyfelet különböztetnek meg: magas, közepes, illetve alacsony valószínűségűt.
- *Interjú:* ekkor az ügyintéző találkozik az ügyféllel és a Társalgási Útmutató alapján felméri az ügyfél – álláskeresői tevékenysége szempontjából legfontosabb – jellemzőit (ügyfél kilátásai, szakképzettsége, munkatapasztalata, személyes és szociális képességei, pénzügyi helyzete, egészségügyi állapota stb.).
- *Kiértékelő fázis:* ekkor öt kategória közül választhat az ügyintéző az ügyfél számára, a Job Barometer, illetve az interjú eredményei alapján:

- 1) azonnal közvetíthető
- 2) magas valószínűséggel közvetíthető
- 3) korlátozottan kiközvetíthető
- 4) alacsony valószínűséggel közvetíthető

## 5) nem közvetíthető

Egy Rosholm és munkatársai által elvégzett mérés (Rosholm, Svarer, és Hammer 2004) szerint a statisztikai profiling az esetek 66 százalékában jutott helyes eredményre.

2009-ben a Job Barometert felváltotta egy új, a munkaerőkereslet és kínálat összepárosítását célzó (matching) profiling rendszer, amelynek az volt a célja, hogy jobban szét lehessen választani a kategóriákat. Ennek érdekében több lépcsős az ügyfelek elbírálása. Elsőként azt vizsgálják, hogy az álláskereső el tud-e helyezkedni három hónapon belül; amennyiben igen, akkor a „munkára kész” kategóriába sorolják. Amennyiben nem, úgy megvizsgálják, hogy bevonható-e munkaerőpiaci aktivitást növelő szolgáltatásba; ha bevonható, akkor az ügyfél az „aktív foglalkoztatásra kész” kategóriába tartozik, míg ha nem, akkor az „átmenetileg passzív támogatásban részesülők” csoportjába kerül. Dániában az Egyesült Királysághoz hasonlóan a „work first” megközelítés a jellemző (tehát az, hogy minél hamarabb találjanak állást az álláskeresők), ugyanakkor az ügyintézők nem minden esetben ezt látták a legjobb stratégiának, hanem inkább a „human development” megközelítést alkalmazták, amelynek során először az álláskereső képességeit kell fejleszteni és csak utána álláshelyre közvetíteni (Bredgaard és Larsen 2008).

A dán foglalkoztatási szolgálat a jóléti kiadások jelentős növekedésére, illetve a munkaerő csökkenésére válaszul vezette be a reformot, amelynek technikai keretét a helyi foglalkoztatási szervezetek dolgozták ki. A jelenlegi rendszert véglegesen 2014-ben vezették be, azonban pilot jelleggel már 2008-tól működött. A reform célja, hogy korai és intenzív beavatkozás által megakadályozzák a tartós munkanélküliség kialakulását, valamint, hogy csökkenjen az állás nélkül töltött időszak hossza. Főként azokat az álláskeresőket célozták meg, akik rövid időn belül képesek elhelyezkedni: a rendszerbe nem tartoznak bele azok, akik csak szociális segílyt kapnak, járadékot nem.

A reform eredményeképpen a korai beavatkozás módszere tíz százalékkal növelte a foglalkoztatási rátát (Maibom, Rosholm, és Svarer 2012). A rendszer fontos tanulsága, hogy az ügyfélkezelés során nem a beszélgetések mennyisége, hanem a minősége a mérvadó, érdemes az ügyfelekkel személyesen kapcsolatot tartani, valamint fontos az ügyintézők tanácsadók képzése annak érdekében, hogy hatékonyabban tudjanak segíteni az ügyfélnek (Európai Bizottság 2017b).

### 2.3.5. Szlovénia

Szlovéniában jelenleg ügyintéző alapú, kvalitatív profiling működik. A rendszer bevezetésére azért volt szükség, mert a helyi foglalkoztatási irodákban nem volt egységes gyakorlat, az új regisztrálók 40 százaléka tudott csak elhelyezkedni a regisztrációt követő három hónapban, valamint akár 30-40 nap is eltelt az ügyfél regisztrációja és a cselekvési terv elkészítése között (Gogala 2011). A 2006-ban bevezetett eljárás két részből áll. Elsőként megtörténik az ügyfél regisztrációja, amelynek során az ügyintéző standard kérdések segítségével felveszi az ügyfél alapadatait (életkor, munkaerőpiaci aktivitás, foglalkoztatási előzmények), majd besorolja az alábbi két kategória valamelyikébe:

- A csoport: Első alkalommal regisztráltak vagy több, mint egy éve állás nélküliek. Ezen a kategórián belül további két kategória létezik; alacsony kockázatúak, akik feltételezhetően önállóan el tudnak helyezkedni, illetve magas kockázatúak, akik hosszabb ideje állás nélküliek (fogyatékkal élők, fiatalok, egészségi problémával rendelkezők).
- B csoport: Valamely munkaerőpiaci programban való részvétel, illetve a program elvégzése után újra regisztráltak vagy kevesebb, mint egy éve állás nélküliek.

A regisztrációt követő két héten belül kerül sor az első interjúra, ahol az ügyintéző felméri az ügyfél további képességeit (szakképzettség, informatikai képességek stb.), céljait, valamint munkaerőpiaci lehetőségeit. Az ügyintéző ezt szintén egy egységes interjú-kérdőív alapján teszi meg, ugyanakkor a felmérést segítheti egy ügyfél által önállóan használható, online önértékelő szolgáltatás is (Weber 2011). Az eredmények alapján történik egy újabb profilings, amelynek során három kategóriába kerülhet az ügyfél:

- könnyen el tud helyezkedni
- mérsékelt segítséggel el tud helyezkedni
- fokozott segítséget igényel, nehezen tud elhelyezkedni

A profilings besoroláson felül az ügyintéző készít az ügyféllel közösen egy cselekvési tervet, amelyet a későbbiekben négy havonta (az ügyfél igényei szerint lehet gyakrabban is) felülvizsgálhatnak. A profilings az ügyféllel való kapcsolattartás során folyamatosan zajlik, lehetőség van a rendszeres felülvizsgálatra. Az erőforrások hatékony elosztása érdekében online és telefonos kapcsolattartás is az ügyfelek rendelkezésére áll, ezáltal több ügyfelet tudnak ellátni, kevesebb alkalmazott segítségével (Gogala 2011). A kockázatosabb ügyfelek számára magántanácsadásra is van lehetőség, amelyben döntő jelentőségű a munkatársak tudása és szakképzettsége.

### 2.3.6. Franciaország

Franciaországban jelenleg ügyintéző-központú profilings folyik, 2006 és 2009 között azonban statisztikai alapú rendszer volt érvényben (a Calcul de Risque Statistiqu). A rendszerben a tartós munkanélküliség valószínűségét becsülték meg regressziós döntési fa modellek segítségével (a részletekről lásd Clément és mtsai. 2006). Bár a modell igen jó megbízhatósággal (80 százalék) rendelkezett, a statisztikai profilingsot nagyon kevés ügyintéző használta, annak ellenére, hogy elméletben kötelező volt. Ennek oka feltehetően az volt, hogy a profilings rendszer kialakításába a foglalkoztatási szolgálat munkatársait nem vonták be, azt az ellátásokért felelős másik állami szerv dolgozta ki, ezért az ügyintézők úgy érezték, a rendszer használatát kívülállók erőltetik rájuk, illetve a rendszer használatát túlságosan lekorlátozóknak tartották (Barnes és mtsai. 2015; Csillag és Duell 2017). Ezért a statisztikai profilings használatát 2009-ben, amikor több szervezeti átalakítás is történt, felfüggesztették.

2012 óta egy új, ügyintéző-központú profilings van érvényben a francia foglalkoztatási szolgálaton. Ennek keretében a regisztrációtól számított két héten belül sor kerül egy személyes első interjúra, ahol



az ügyfélre vonatkozóan részletes diagnosztikát végeznek, majd az ügyintéző a 4 kategória egyikébe sorolja be az ügyfelet. A döntéstámogatáshoz a helyi munkaerőpiaci statisztikák gyorselemzését végző szoftver és a közvetítői állásadatbázis is elérhető. A négy kategóriához ajánlasként négy különböző szolgáltatás-csomag is van rendelve, illetve a profiling kategóriától függ a kapcsolattartás módja (telefonos, online, személyes) és gyakorisága is (Barnes és mtsai. 2015).

### 2.3.7. Németország

Németországban jelenleg a 4-Phasen modell elnevezésű profiling rendszert alkalmazzák. Ennek gyakorlatára, valamint a bevezetés előzményeire és körülményeire hosszabban az esettanulmányok részben térünk ki.

### 2.3.8. Szlovákia

A németországi gyakorlathoz hasonlóan Szlovákia profiling gyakorlatát is az esettanulmányok közt fejtjük ki.

## 2.4. Szabály-alapú besorolás

Egyes szakirodalmak (például Loxha és Morgandi 2014) az ügyintéző-központú, a statisztikai és az e kettő elveit ötvöző vegyes rendszerek mellett megkülönböztetik a szabály-alapú besorolással (rules-based profiling) jellemezhető profiling rendszereket. Ezek lényege, hogy az ügyfelek szegmentációja csak egyetlen (vagy legfeljebb kettő) ismérven alapul, az egyes programokban való részvétel jogosultsága, illetve bizonyos szolgáltatásokhoz való hozzáférés pedig kizárólag vagy elsősorban ezen ismérv(ek) függvénye. Az ilyen rendszerekben kevés az ügyintéző mozgástere a besorolásnál, viszont nem igényelnek jelentősebb adatgyűjtést sem.

A szabály-alapú profiling rendszereket Loxha és Morgandi (2014) két további altípusra bontja tovább:

- Idő alapú szegmentációs modellek: az álláskereső szegmentálásának alapja az álláskereső időszak hossza, vagyis bizonyos szolgáltatásokra az ügyfelek akkor válnak jogosulttá, ha az álláskereső időszak elér egy bizonyos küszöbértéket (például a hat vagy tizenkét hónapot meghaladja). Előnyei közé tartozik az egyszerű implementáció, illetve segíthet a szűkös erőforrások jobb koncentrációjában, mivel csak a ténylegesen tartósabban munka nélkül lévő ügyfelek válnak jogosulttá a programokban való részvételre. Hátrányai közé tartozik, hogy az újonnan regisztrált ügyfelek esetében nincs differenciálás a jövőbeli várható munkaerőpiaci esélyek alapján. Emellett nincs lehetőség a korai intervencióra, ami egyes célcsoport-tagoknál kritikus fontosságú lehet. Végül pedig, nincs lehetőség a küszöbértéket elérő ügyfelek között sem a differenciálásra.
- Demográfiai alapú szegmentációs modellek: az álláskereső időszak hossza helyett az ügyfelek egyéni jellemzői alapján, például nem, életkor, egészségi állapot, vagy más hátrányos helyzetet jelző jellemző alapján állapítják meg a jogosultsági kritériumot (például egyes programok csak



az 55 feletti munkavállalók, vagy a megváltozott munkaképességű álláskeresők számára elérhetők). Az előző pontban leírtakhoz hasonlóan legfőbb előnye az egyszerű és kevésbé költséges implementáció, hátránya viszont, hogy az adott demográfiai csoporton belül nem differenciálja az ügyfeleket a várható munkaerőpiaci esélyek szerint.

A legtöbb európai országban alkalmaznak valamilyen szabály alapú besorolást, többnyire a fiatal (például az Ifjúsági Garancia) vagy az idősebb álláskeresők, a megváltozott munkaképességű álláskeresők, illetve a tartós munkanélküliek esetében. A szabály-alapú besorolást azonban általában valamilyen egyéb profiling rendszer kiegészítésére alkalmazzák.

## 2.5. Statisztikai profiling rendszerek

A statisztikai profiling rendszerek általában egyéni szintű adminisztratív adatokra épülve (esetleg kiegészítve kérdőívből származó adatokkal) egy **mikroökonometriai modell segítségével** becsülik meg az egyes álláskeresők munkaerőpiaci kilátásait, majd **a modell által prediktált pontérték (valószínűség) alapján sorolják be az ügyfeleket** két vagy több kategóriába. A modellek függő változója általában vagy egy tartós munkanélküliséget jelző bináris változó (amelyet legtöbbször 6 vagy 12 hónapban határoznak meg), vagy pedig a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedés meghatározott időn belül (például 3-6-12 hónap). Előbbi esetben elegendő lehet csak a munkaügyi rendszer adataira támaszkodni és a kimenetet a regisztráció megszűnésével mérni, nem vizsgálva, hogy az illető elhelyezkedett-e, vagy egyéb okok (például inaktívvá válás, elköltözés, elhalálozás) miatt ér véget regisztrációja. Az elsődleges munkaerőpiacon való elhelyezkedés a regiszterből való kilépés mutatójánál jóval egyértelműbben jelzi a munkaerőpiaci helyzetet, ennél fogva az ilyen modellek bizonyos szempontból megbízhatóbbnak számítanak, ugyanakkor általában több adatrendszer összekapcsolását igénylik, mivel az elhelyezkedést csak az adó- vagy a társadalombiztosítási járulékfizetés adataiból lehetséges megbízhatóan mérni, melyeket általában más állami szervek adminisztrálnak.

A statisztikai profiling rendszerek között megkülönböztethetünk bináris (probit vagy logit) modellekre épülő, valamint időtartam (duration) alapú modelleket. Előbbiben a kimeneti változót egy kétértékű (1-0) változó jelenti, ami a fent említett tartós munkanélküliség vagy elhelyezkedés mutatója. A duration modellek (más néven survival analysis) azt becsülik meg, hogy egy bizonyos esemény (például elhelyezkedés) várhatóan mennyi idő után következik be. A legtöbb statisztikai profiling bináris modellre épül, duration modellt egyedül Dániában alkalmaztak a Job Barometer nevű rendszerben, amelyet azonban 2009 óta nem használnak.

Az ökonometriai modellt általában **egy nagyméretű, álláskereső adatait tartalmazó adatbázison tesztelik le**, többféle specifikációban (azaz több változó bevonásával és a változók különböző kombinációiban). Az adatokra legjobban illeszkedő modell kiválasztása után feljegyzik a szignifikánsnak és jó magyarázóerejűnek bizonyuló változókat, valamint az ezekhez becsült együttthatókat, és a profiling rendszerét úgy alakítják ki, hogy az újonnan nyilvántartásba vett ügyfelek

megfelelő adatait felvéve a változók értékeit a becsült együtthatók alapján kialakított pontértékekkel súlyozzák. Ezzel lényegében minden új ügyfélhez prediktált valószínűségeket rendelünk a tartós munkanélküliségre vagy a meghatározott időn belüli elhelyezkedésre (a használt modell eredményváltozójától függően), ezen prediktált valószínűségek szerint sorba rendezzük, majd két vagy több kategóriába soroljuk az ügyfeleket.

A statisztikai profiling kulcsfontosságú jellemzője a **becslés megbízhatósága**. Két kategória esetében, amennyiben például az 1-es kategória jelöli a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettként, a 2-es pedig a nem veszélyeztetettként beazonosított ügyfelek csoportját, az elsőfajú hiba jelenti azon ügyfelek arányát, akiket tévesen veszélyeztetettként azonosítottunk be (azaz előzetesen az 1-es kategóriába soroltuk, de valójában nem vált volna tartós munkanélkülivé), míg a másodfajú hiba a tévesen nem veszélyeztetett kategóriába soroltak (azaz előzetesen a 2-es kategóriába soroltuk, de végül nem tudott magától egy éven belül elhelyezkedni) arányát jelöli. Ilyen első- és másodfajú hiba minden ökonometriai modell esetén előfordul, ez a becslések szükségszerű velejárója, hiszen más álláskereső adatai alapján próbálunk az adott ügyfél elhelyezkedési esélyeire következtetni, illetve minden tényezőre sohasem tudunk kontrollálni. A becslés megbízhatóságát a  $100\% - \text{elsőfajú hiba} - \text{másodfajú hiba}$  képlettel kiszámolt százalékos érték jelenti, ami a „helyesen besorolt” ügyfelek arányát mutatja meg. Minél nagyobb a becslés megbízhatósága, annál pontosabban tudjuk az ügyfelek valós munkaerőpiaci kilátásait előrejelezni.

A statisztikai profiling egyértelmű előnye, hogy egy **objektív és standardizált ügyfélszegmentációs eszközt nyújt, csökkentve a lefölözés veszélyét**, ami inkább az ügyintézői szubjektív besorolás esetén jellemző. Emellett lehetőség nyílik a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett, **hátrányos helyzetű ügyfelek korai beazonosítására**, így a korai beavatkozásra is, miközben kiszűri a nagy valószínűséggel önállóan elhelyezkedő ügyfeleket, ami révén elősegítheti a hatékony erőforrás-allokációt és a programok jobb célzását.

A statisztikai profiling rendszerek hátrányai közé tartozik ugyanakkor, hogy **gyakran magas kezdeti költségekkel** (például egy új informatikai rendszer bevezetése) járhatnak. A besorolás szempontjából releváns tényezők körének és mérési módjának meghatározása, valamint az egyes tényezőkhöz kapcsolódó súlyok kialakítása alapos kutatómunkát, kiterjedt adatgyűjtést és a mély mikroökonometriai ismereteket igényel, mert egy kezdetben rosszul specifikált modell alacsony megbízhatóságot eredményezhet. Mivel a statisztikai profiling mögött álló ökonometriai modell **folyamatos update-elést igényel** annak érdekében, hogy a változó munkaerőpiaci trendeknek megfelelően becsüljön elhelyezkedési valószínűségeket, ezek a kutatási-szakértői költségek a bevezetést követően is fennállnak. Az ausztrál modellt például a bevezetés óta eltelt közel 20 év során többször is újra-tesztelték és módosították a benne szereplő változók körét, illetve a súlyokat (Lipp 2005). Wandner, Messenger Jon C., és Schwartz (1999) a három évente történő felülvizsgálatot ajánlja az USA-ban használatos profiling rendszerek értékeléséről szóló tanulmányukban. A bevezetés, a rendszeres update-elés és a működtetés költségeit azonban csökkentheti, ha a modell nagyban támaszkodik olyan adatokra, amelyeket adminisztratív okokból (például a járadék megállapításához) amúgy is gyűjteni szükséges.

A statisztikai profiling mögött álló **modell „bonyolultsága” (adatigénye) és a becslés megbízhatósága között gyakran ellentétes irányú kapcsolat (tradeoff)** figyelhető meg: kevesebb számú és/vagy könnyebben hozzáférhető vagy feldolgozható adatra támaszkodva alacsonyabb lehet a becslés megbízhatósága, míg több információra építve nagyobb pontosságot érhetünk el. A másik oldalon viszont az intenzívebb adatigény megnövelheti a rendszer működési költségeit, a profiling elvégzésének időigényét, illetve bonyolultabb rendszerek több hibázási lehetőséget és nagyobb ügyintézői ellenállást is szülhetnek. Az Egyesült Királyságban például a statisztikai profiling elvetése mögött álló egyik indok az volt, hogy a kifejlesztett kísérleti modell csak 70 százalék körüli pontossággal volt képes megbecsülni a tartós munkanélküliséget, amit túlságosan alacsonynak tartottak. További változók bevonásával 80 százalék feletti pontosságot is sikerült elérni, azonban ez olyan mennyiségű és komplexitású többletinformáció gyűjtését követelte volna meg, ami miatt költség-haszon megfontolások szempontjából már nem érte volna meg a rendszer bevezetése (Bryson és Kasparova 2003).

A tisztán ügyintéző alapú besorolást alkalmazó országok kivételével (lásd 2.3. alfejezet) a legtöbb országban alkalmaznak valamilyen szintű statisztikai profiling-ot. Azokat a gyakorlatokat, ahol a statisztikai modell mellett az ügyintéző is jelentősebb szerepet játszik a besorolás során (például szubjektív megítélése szerint módosíthatja a besorolást), a 2.6.-os, vegyes profiling rendszerekről szóló alfejezetben mutatjuk be. A következőkben olyan példákat ismertetünk, amelyeket a legtöbb szakirodalom a „tisztá” vagy „hard” statisztikai profiling típusba sorol be: ezek az Amerikai Egyesült Államok és Ausztrália.

### 2.5.1. Amerikai Egyesült Államok

Az USA-ban 1993-ban vezették be a profilingot. A Worker Profiling and Reemployment Services (WPRS) Ausztráliához hasonlóan egy kvantitatív, ökonometriai modellen alapuló eszköz, amely adminisztratív adatokból becsüli meg egy egyén munkába való visszatérésének valószínűségét.

A profiling modell típusa államonként változik, Sullivan és mtsai. (2007) felmérése alapján 46 államban használnak statisztikai modellt, ezen belül 38 állam logisztikus regressziót, öt lineáris regressziót, egy neurális háló modellt, egy tobit modellt, egy pedig diszkriminancia-elemzést. A modell függő változója szintén államonként eltér: leggyakrabban az egyén járadékkeretének kimerítése a függő változó, de szintén használják a segélyezés időtartama, vagy az összes fizetendő ellátás összege változókat is. A magyarázó változók sem egységesek, a legtöbb modell azonban a következőket tartalmazza valamilyen kombinációban: iskolázottság, előző munkahelyen töltött idő hossza, előző foglalkozás, előző foglalkozási iparág, helyi munkanélküliségi ráta. A profiling célja, hogy ki tudják szűrni azokat az álláskeresőket, akiknél nagy az esélye, hogy tartósan is munkanélküliek maradnak és kimerítik a járadékra vonatkozó 26 hét jogosultági időt. Ezen ügyfeleknek fokozott munkakeresési segítséget nyújtanak a korai munkanélküliség szakaszában, ami csökkentheti a munkanélküliség szintjét. A rendszer bevezetése utáni első eredmények pozitívak voltak: csökkent a munkanélküliség, a járadékok költsége, valamint az álláskeresés hossza (Eberts és Wandner 2012). A módszer előrejelző ereje nagy,

bár az államok között nagy eltérések lehetnek a bináris függőváltozók torzítása, valamint a magyarázó változók száma miatt (Berger, Black, és Smith 2001).

Bár a rendszer adatigénye nagy, előnyei közt tartják számon, hogy objektív és standard becslést képes adni az álláskereső kilátásáról, korán azonosítja a magas, és kiszűri az alacsony kockázatúakat, ezáltal pedig optimálisabbá válhat az erőforrások elosztása. A nagy adatigény miatt azonban a rendszer kialakítása magas költségekkel járt kezdetben, emellett rendszeres frissítést és felülvizsgálatot igényel, ami azonban 29 állam esetében a bevezetés óta nem valósult meg (Sullivan és mtsai. 2007). Egy 2013-as tanulmányában Smith 20 államot vizsgált meg, ebből 17 állam használta a WPRS-t (Smith 2013).

### 2.5.2. Ausztrália

Ausztráliában 1998 óta működik statisztikai profilíng rendszer (Job Seeker Classification Instrument). A rendszer célja azon ügyfelek korai beazonosítása, akik nagyobb valószínűséggel maradnak munkanélküliek az elkövetkező egy évben. Erre azért volt szükség, mert az 1980-as évektől kezdve minden egyes gazdasági visszaesésnél jelentősen nőtt munkanélküliség, illetve a tartós munkanélküliség szintje (Lipp 2005). A korai azonosítás következtében a legköltségesebb szolgáltatások azokhoz kerülnek, akik a leginkább rászorulnak, ezáltal megvalósulhat az erőforrások hatékonyabb elosztása. Az országban már 1994 óta voltak kísérleteztek a profilínggal: kezdetben négy besorolási kategóriát állapítottak meg, a Stream 1 a munkára kész, a Stream 4 a leginkább hátrányos helyzetűek kategóriája volt. 2009-ben felülvizsgálták, majd 2015-től átalakították a rendszert. Az új felépítésben már csak három kategória szerepel:

- Stream A: kevesebb segítséget igénylők,
- Stream B: jelentősebb segítséget igénylők,
- Stream C: folyamatos segítséget igénylők.

Az ausztrál Jobseeker Classification Instrument (JSCI) egy adminisztratív adatokat igénylő statisztikai profilíng, ami egy logisztikus regressziós modell alapján becsüli meg annak a valószínűségét, hogy az ügyfél tartósan munkanélkülivé válik. A modellben a következő kockázati tényezőket veszik figyelembe: életkor, nem, angoltudás, írástudás, egészségügyi állapot/fogyatékoság, korábbi munkatapasztalat, álláskeresői előzmények, lakóhely, iskolázottság, büntetett előélet, személyes jellemzők, Aboriginal státusz, születési ország, földrajzi elhelyezkedés, munkaerőpiachoz való közelség (elérhető-e 10 000 főnél nagyobb település 90 percen belül), foglalkozás, családi állapot, telefonos elérhetőség<sup>4</sup>, közlekedési lehetőségekhez való hozzáférés<sup>5</sup>. Az ügyfelek adatait a Centrelink

<sup>4</sup> Az adatokat egy IT-rendszerbe integrált, lépcsőzetes kérdőív során veszik fel, amelyben a kérdések tartalma és száma függ az ügyfél korábbi válaszaitól.

<sup>5</sup> Forrás: Australian Government, Department of Employment honlapja, Components and Results of the Job Seeker Classification Instrument, <https://www.employment.gov.au/components-and-results-job-seeker-classification-instrument#factors> Letöltés ideje: 2017. december 11.

(foglalkoztatási szolgálat) ügyintézőjével történt első interjú során egy standard kérdőív segítségével veszik fel (Hasluck 2004). A regressziós modellben az egyes tényezőkhöz becsült együtthatók alapján súlyokat állapítanak meg, majd ezen súlyok alapján a rendszer minden egyes ügyfélre számol egy JSCI pontszámot. A pontszám alapján besorolják az ügyfeleket kategóriákba, és a kategóriák alapján egységes, a kormány által meghatározott keretösszegek állnak rendelkezésre a szolgáltatásokra. A kategóriák esetében lehetőség van arra, hogy az ügyintéző felülbírálja az automatikus kategóriát, ezáltal korrigálhatóak a pontatlanságok (Lipp 2005). A modell megbízható előrejelzést biztosít, ugyanakkor magas maradt a munkanélküliségi ráta az országban, ami azt mutatja, hogy bár be tudják azonosítani a kockázatosabb ügyfeleket, valószínűleg kevésbé hatásosak a nekik nyújtott szolgáltatások (Barnes és mtsai. 2015).

A megbízható előrejelzések mellett (Loxha és Morgandi 2014) Barnes és munkatársai a minden releváns adatra kiterjedő informatikai rendszert említik pozitívumként, azonban hátrányként az adatok nem megfelelő idejű frissítésére is kitérnek. További gyengeségként róható fel, hogy a statisztikai becslések során használt változók köréből a szoft tényezők (például készségek) kimaradtak.

A profiling rendszert ma már elsősorban a kormány használja az egyes kategóriák közötti forrásmegosztás meghatározásának céljából, ezért az ügyintézők inkább végső használói a rendszernek, nem pedig aktív résztvevői a profiling működésének. Ebben a formájában tehát a profilingot jelenleg nem elsődlegesen az ügyfelek szolgáltatásokba való irányításában használják, hanem azon álláskeresők kiszűrésére, akik esetében sok akadály áll a munkaerőpiaci visszatérés előtt.

## 2.6. Vegyes profiling rendszerek

A vegyes profiling rendszerekben az ügyintéző-alapú és a statisztikai alapú (esetleg még a szabály alapú) besorolási mechanizmusokat ötvözik. Ennek gyakori formája, ha az automatikus besorolás valamilyen súllyal figyelembe vesz szoft tényezőket is az ügyfélről. Például az ügyintéző az ügyfél által kitöltött személyiségteszt vagy készségeket mérő teszt eredményeit figyelembe véve, vagy az első interjú során elhangzottak szerinti szubjektív benyomása alapján ítéli meg az ügyfél motivációját, az elhelyezkedést gátló tényezőket, vagy ad egy számszerű értékelést az ügyfél foglalkoztathatóságára vonatkozóan a saját benyomásai alapján, majd beviszi ezt az informatikai rendszerbe, ami a szubjektív és az objektív elemek alapján végzi el a statisztikai becslést. Ide sorolhatjuk még azokat a rendszereket, ahol a besorolás alapvetően statisztikai alapon működik ugyan, de az ügyintéző jogosult az ügyfél átsorolására, amennyiben nem ért egyet az eredménnyel. Sokan a vegyes rendszerek közé sorolják azokat az országokat is, ahol bár a kategóriákba sorolás alapvetően a statisztikai modell becsléseinek függvénye, de az egyes kategóriákban lévő ügyfelek számára a diagnosztika és a szolgáltatások kiválasztása során viszont az ügyintéző nagy döntési szabadságot élvez.

### 2.6.1. Svédország

A svéd foglalkoztatási szolgálat, az Arbetsförmedlingen 2012 januárja óta alkalmaz statisztikai profilíngot. Írországhoz hasonlóan Svédországban is a gazdasági válságot követő növekvő tartós munkanélküliség indokolta elsősorban a profilíng bevezetését: az Assessment Support Tool (svédül: Bedömningsstöd) elsődleges célja a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek beazonosítása és a korai beavatkozás lehetőségének biztosítása (Loxha és Morgandi 2014). Az indoklás szerint a tartós munkanélküliség kockázatát csak statisztikai-ökonometriai módszerekkel lehetséges a legpontosabb mértékben megbecsülni, noha számos olyan körülmény fennállhat, amelyet bár hard adatokkal mérni nem lehetséges, mégis befolyásolhatja a munkaerőpiaci kilátásokat (például szoft skillék), ezért a rendszer nagyban támaszkodik az ügyintéző értékelésére is, aki a végső besorolási döntést is meghozza.

A rendszer bevezetését az is indokolta, hogy a válság alatt, illetve azt követően gyakori kritika volt a foglalkoztatási szolgálattal szemben, hogy nem képes kellő gyorsasággal reagálni a munkáltatók és az álláskeresők változó igényeire (OECD 2016).

A profilíng az első nyilvántartásba vétel során történik meg, miután az ügyintéző egy kérdőívet töltet ki az ügyféllel. A kérdőív és az informatikai rendszerben lévő adminisztratív adatok alapján<sup>6</sup> a profilíng rendszer az alábbi kategóriák valamelyikébe sorolja be az ügyfelet (Loxha és Morgandi 2014):

- 1) nagyon jó foglalkoztatási kilátások,
- 2) jó foglalkoztatási kilátások,
- 3) gyenge foglalkoztatási kilátások,
- 4) tartós munkanélkülivé válás magas kockázata.

A besorolást követően az ügyintéző és az ügyfél közösen az álláskeresőre vonatkozó egyéni akciótervet készítenek, amelyet rendszeresen felülvizsgálják (Barnes és mtsai. 2015).

A svéd foglalkoztatáspolitiká egyik alapelve a „work first” típusú megközelítés, vagyis alapesetben az ügyfeleket először megpróbálják kiközvetíteni az elsődleges munkaerőpiacra, a költségesebb programokat pedig csak azoknak ajánlják fel, akik esetében a kiközvetítés sikertelen, és önállóan sem tudnak elhelyezkedni. Ennek megfelelően alapesetben a 25–64 éves újonnan regisztráló álláskeresők egy 420 napos várakozási idő után vehetnek csak részt a Job and Development Programme-ban (Jobb och utvecklingsgarantin). A program során az ügyfelek álláskeresési támogatást és mentorálást kaphatnak, kiegészítve az alábbi programelemek valamelyikével: munkatapasztalat szerzésére irányuló támogatott foglalkozás, foglalkozási rehabilitáció, gyakorlati képzés, vállalkozásindítási támogatás (Arbetsförmedlingen 2015). Hasonlóan, az újonnan regisztrált fiatal (18–24 éves) álláskeresők 90 nap eltelté után vehetnek részt az Ifjúsági Garanciában (Youth Programme), majd ezt követően – amennyiben még nem helyezkedtek el – 15 hónap elteltével válnak jogosulttá a tartós

<sup>6</sup> A profilíng mögött álló probit ökonometriai modell az alábbi változók alapján becsüli meg a tartós (6 hónapnál hosszabb) munkanélküliség kockázatát (Kureková 2014): életkor, születési ország, mozgás- vagy érzékszervi fogyatékoság, iskolai végzettség, regisztráció hónapja, legutóbbi álláskeresési időszak hossza, keresett szakmában szerzett munkatapasztalat, helyi munkanélküliségi ráta.



munkanélkülieket célzó Job and Development Programme-ban való részvételre. A profiling bevezetése óta azonban lehetőség van arra, hogy a 4-es, vagyis a legmagasabb kockázati csoportba sorolt ügyfelek (de legfeljebb az összes álláskereső 10 százaléka) a nyilvántartásba vétel után azonnal, a várakozási idő kihagyásával vehessenek részt ezekben a programokban (Dahlén 2016).

Bár a svéd munkaügyi szervezet elkötelezett a profiling rendszer alkalmazása mellett, az ügyintézők körében – legalábbis kezdetben – kevésbé (volt) népszerű a rendszer alkalmazása. Egy 2014-es kérdőíves felmérés (Assadi és Lundin 2014, idézi OECD 2016) során kiderült, hogy az ügyintézők 45 százaléka „negatív” vagy „nagyon negatív” attitűddel rendelkezik a profiling rendszer felé, a rendszer használata pedig – bár elvileg kötelező – kirendeltségenként változó intenzitású. A kevésbé kedvező vélemények mögött részben az áll, hogy az ügyintézők egy része nem tudja értelmezni a kapott eredményt. A rendszer különösen az idősebb, több tapasztalattal rendelkező ügyintézők körében népszerűtlen, akik úgy érzik, hogy saját, szubjektív értékelésük pontosabb képet nyújt az ügyfélről, ezért elsősorban arra támaszkodnak, míg a fiatalabb és kevesebb tapasztalattal rendelkező ügyintézők kedvezőbben ítélik meg a rendszert és gyakrabban is használják azt. A munkaügyi szervezet vezetői és menedzserei többnyire hasznosnak ítélték meg a rendszert és elkötelezettek annak használata mellett, bár a felmérés során megjegyezték, hogy a bevezetés túl „hirtelen” történt, és kevés módszertani útmutatást kaptak hozzá.

### 2.6.2. Hollandia

Hollandia a jelenleg használatban lévő Work Profiler statisztikai profiling rendszer bevezetése előtt több profiling eszközzel is kísérletezett a 2000-es évek során. Az első ilyen az 1999-ben bevezetett Kansmeter volt, amely – a jelenlegi Work Profilerhez hasonlóan – szintén egy ökonometriai modellen alapult, és az ügyfelek egy éven belüli elhelyezkedési valószínűségét prediktálta. A modell azonban nem becsült elég pontosan (átlagosan ötből csak három ügyfél esetében prediktált helyesen), ezért a Kansmeter használatát 2006-ban felfüggesztették. Helyette egy másik hasonló rendszert, az ABRoutringet vezették be, melyet 2009-ben a Personal Explorer (Persoonsverkenner) és a Work Explorer (Werkverkenner) rendszerek váltottak. A Werkverkenner elsősorban közvetítésre használták, célja a megfelelő álláshely megtalálása volt az ügyfél számára. A Persoonsverkenner az ügyfelek tartós munkanélkülivé válásának becslését, valamint a foglalkoztathatóság előtt álló akadályok beazonosítását szolgálta. A Persoonsverkenner később újra továbbfejlesztették, és ...-tól Work Profiler néven működik tovább (Barnes és mtsai. 2015).

A Work Profiler, illetve elődjeinek bevezetését elsősorban költségcsökkentési megfontolások motiválták. 2006-ban a holland foglalkoztatási szolgálat, az UWV finanszírozása jelentősen visszaesett, amire válaszul az UWV úgy döntött, csökkenti az ügyintézők számát és részben átáll a digitális segítségnyújtásra. Ennek megfelelően a profiling egyik fő célja, hogy kiszűrje azokat az ügyfeleket, akiknek valóban szükségük lehet az ügyintézők személyes segítségére. Ez a következőképpen zajlik: az ügyfél először egy 20 kérdésből álló kérdőívet tölt ki (online, vagy a kirendeltségen lévő számítógépek egyikén), amely összesen 11, az elhelyezkedés valószínűségét befolyásoló, objektív és szubjektív

(pszichológiai) faktorokat is magában foglaló tényezőt mér fel. Ezek az alábbiak (Wijnhoven és Havinga 2014):

- hard (objektíven mérhető) tényezők:
  - életkor,
  - utolsó betöltött állásban eltöltött idő,
  - holland nyelvismeret szintje;
- szoft (az ügyfél szubjektív értékelésén alapuló) tényezők:
  - az ügyfél önmagára vonatkozó értékelése az elhelyezkedés nehézségére vonatkozóan,
  - az ügyfél szubjektív értékelése az egészségi állapotára vonatkozóan,
  - álláskeresés intenzitása az előző hónapban,
  - álláskeresési tervek a következő hónapra,
  - az ügyfél kontrollhelye (külső vagy belső)<sup>7</sup>,
  - az ügyfél szubjektív értékelése a saját munkaképességére vonatkozóan,
  - az ügyfél szubjektív értékelése a saját fizikai állapotára vonatkozóan,
  - az ügyfél szubjektív értékelése a saját mentális állapotára vonatkozóan.

A fenti tényezők alapján a szoftver becslést ad arra vonatkozóan, hogy milyen valószínűséggel helyezkedik el az ügyfél egy éven belül. Azok az ügyfelek, akiknél ez a valószínűség egy bizonyos határértéket meghalad, nem jogosultak a személyes ügyintéző segítségének igénybevételére, és csak a digitális szolgáltatásokhoz férhetnek hozzá. Ezek a digitális szolgáltatások azonban meglehetősen kiterjedtek: minden ügyfél hozzáfér egy online felülethez (Werkmap), amelyen keresztül egyrészt több e-learning modul (például kurzusok, videók, álláskeresést segítő oktatóanyagok) is elérhető, másrészt a személyre szabott felületen álláshirdetések és egyéb ajánlatok is megjelennek, melyekre a felületen keresztül lehet jelentkezni.

Míg a digitális szolgáltatásokhoz minden ügyfél hozzáférhet, a személyes ügyintézők segítségét csak azok vehetik igénybe, akik – a profiling rendszer besorolása szerint – egy megadott határértéknél alacsonyabb valószínűséggel találnának munkát egy éven belül. Ez a határérték az ügyintézői kapacitások függvénye, vagyis azokban az években, amikor az UWV nagyobb költségkeretből gazdálkodhat, magasabbra, míg szűkebbre szabott finanszírozás esetén alacsonyabbra van beállítva.

Az ügyfélszegmentálás mellett a rendszer használatának másik célja a **gyorsdiagnózis**. A rendszer az egy éven belüli elhelyezkedés valószínűségének becslése mellett arról is információt ad, hogy a vizsgált 11 tényező közül melyik az, amelyik a leginkább akadályozza az elhelyezkedést. Így a kevésbé kedvező

<sup>7</sup> A kontrollhely (locus of control) pszichológiai elmélet alapján a külső kontrollhellyel rendelkező egyének alapvetően minden velük történő eseményt valamilyen külső erőnek (például sors, szerencse, más emberek, csoportok vagy szervezetek) tulajdonítanak, míg a belső kontrollhellyel rendelkezők úgy vélik, sorsukat elsősorban saját maguk alakítják (bővebben lásd Rotter 1954). Az elmélet szerint a belső kontrollhellyel rendelkező emberek általában sikeresebbek az életben – így a karrierben és megfelelő munkahely megtalálásában is –, mivel kitartóbban és aktívabban tesznek sikereikért, illetve a kudarcok elkerüléséért.



foglalkoztatási kilátásokkal rendelkező ügyfelek egyéni cselekvési tervében elsősorban erre az akadályozó tényezőre koncentrálnak, és ennek megfelelően rendelnek hozzá különböző szolgáltatási és támogatási elemeket.

### 2.6.3. Lengyelország

Lengyelországban 2014 óta működik profiling. A 2008-2009-es világválság hatása Lengyelországban 2013-ban jelentkezett, ekkor jelentősen emelkedett a munkanélküliségi ráta szintje és az állás nélküli töltött idő hossza (Bentolila és Jansen 2016). A lengyel munkaerőpiac egyik jellegzetessége, hogy az állami foglalkoztatási szervnél regisztráltak közül sokan nem valódi álláskeresők, hanem inaktívak, vagy árnyékgazdaságban dolgozók: 2015-ben a regisztrált munkanélküliek között a nők csak 51, a férfiaknak pedig csak 63 százaléka volt valójában az ILO definíciója alapján meghatározott álláskereső (Bentolila és Jansen 2016). Ennek hátterében az áll, hogy az egészségügyi ellátásra való jogosultság a munkanélküliség bejelentéséhez van kötve. Az álláskeresési járadékra jogosultság időtartama maximum hat hónap (indokolt esetben egy év) lehet, viszont az egészségügyi rendszerhez való jogosultság arra ösztönzi a munkanélkülieket, hogy egy éven túl is álláskeresőként regisztráljanak. Bár több évtizedes nyilvános vita volt ezen terület reformálásával kapcsolatban (Niklas, Sztandar-Szanderska, és Szymielewicz 2015), a rendszer mégis hatályban maradt, ami egyrészt emeli a regisztrált munkanélküliek számát, másrészt további adminisztratív terheket ró az foglalkoztatási szerv munkatársaira.

A profiling rendszert 2014-ben vezették be, egy nagyobb reform részeként. Elsődleges célja az volt, hogy az álláskeresők gyorsan tudjanak alkalmazkodni a változó munkaerőpiac igényeihez. A jelenlegi profiling rendszerben az ügyfelek személyre szabott szolgáltatásokat kapnak, valamint ügyfél szakmai készségeinek fejlesztésére is van lehetőség, a munkaerőpiaci igények és munkáltatók elvárásai alapján.

A profiling során három kategóriába sorolják az ügyfeleket:

- magas munkaerőpiaci kötődés,
- közepes munkaerőpiaci kötődés,
- alacsony munkaerőpiaci kötődés.

A kategóriák meghatározzák az ügyfél számára nyújtható szolgáltatásokat: az első csoport tagjai munkaközvetítést kapnak (indokolt esetben képzést is), a második csoportba tartozók egy meghatározott szintű támogatást, a harmadik csoport tagjainak pedig a Program of Activation and Integration keretein belül ajánlanak fel segítséget. Az ország munkaügyi minisztériumának 2016-os felmérése szerint 2016 júniusáig több mint 1,3 millió regisztrált munkanélküli volt, két százalékuk az első, 66 százalékuk a második, 32 százalékuk pedig a harmadik csoportba tartozott. A leginkább rászorulóknak (45 vagy annál idősebb munkanélküliek, alacsony képzettséggel vagy munkatapasztalattal rendelkezők, fiatal pályakezdők, kisgyermekes édesanyák, fogyatékosok, mentális betegek) az állami foglalkoztatási szerv mellett főként az NGO-szervezetek nyújtanak segítséget. Ezek a

szervezetek nem csak munkakeresési segítséget biztosítanak, hanem céljuk a munkanélküliek önbizalmának, motivációjának, kötelességtudatának erősítése is.

A profiling meghatározásának első lépése egy standardizált kérdőív, 24 kérdéssel<sup>8</sup>. Ezzel kapcsolatban sok kritika érte a rendszert, mert a kérdőív könnyen vezethet általánosításhoz, az ügyfél életkörülményeit figyelmen kívül hagyva. Ennek megakadályozása érdekében az egységesített kérdőívekkel egyidejűleg a szoft profilíng-ot is alkalmazták (Bazzani és mtsai. 2016). A kérdőív kitöltését követően az ügyintéző találkozik az ügyféllel, és az interjú során további 16 kérdést tesz fel neki. A kérdőív és az interjú válaszai alapján az informatikai rendszer automatikusan besorolja az ügyfelet az egyik kategóriába, ezen a kategórián az ügyintéző nem változtathat. Az ügyintéző az ügyféllel készít egy egyéni cselekvési tervet, amelyben a tervekhez határidőket is szabnak. Amennyiben az ügyfél megszakítja a terv végrehajtását, az ügyintéző szankciókat is kiszabhat. A foglalkoztathatóság javítása érdekében az ügyfelek számára tanácsadói szolgáltatás is rendelkezésre áll. A tanácsadó a munkakeresési tevékenység során folyamatos segítséget nyújt, a profilíngtól az egyéni cselekvési tervig, illetve annak végrehajtásáig.

A fokozottan veszélyeztetett ügyfelek (tartósan munkanélküliek, hátrányos helyzetűek, hajléktalanok, alkohol- és drogproblémákkal küzdők, mentális betegek, börtönből szabadultak, menekültek) számára a szociális ellátórendszer szolgáltatásai is elérhetőek a Társadalmi Integrációs Központok és a Társadalmi Integrációs Klubok keretein belül.

#### 2.6.4. Finnország

Finnországot azért soroltuk a vegyes rendszert használó országok közé, mert bár hivatalosan létezik egy statisztikai profilíng rendszer a finn kirendeltségeken, a gyakorlatban az ügyintézők ezt nem használják, és valójában ügyintézői profilíng folyik. Az országban 2007-ben vezettek be statisztikai alapú profilíngot, ami az álláskeresők tartós munkanélküliségének valószínűségét becsülte. A becsült valószínűségek alapján nem alakítottak ki kategóriákat, a becsült valószínűség csak az ügyintéző tájékoztatására szolgált. Az eljárásrend alapján az ügyintézőnek ezt a becsült valószínűséget elvileg meg kell beszélnie az ügyféllel, majd ez alapján közösen dönteni az igénybe vett szolgáltatásokról. A logit modellt többször is update-elték és megbízhatóságát is tesztelték, ami során a becslések kiemelkedő (89 százalékos) megbízhatóságát sikerült elérni. Ennek ellenére egy, a foglalkoztatási szolgálat munkatársai között végzett 2011-es kérdőíves felmérés kiderítette, hogy az ügyintézők szinte egyáltalán nem használják a rendszert: négyből három ügyintéző nem beszélte meg az ügyféllel a profilíng eredményét, 84 százalék pedig úgy nyilatkozott, az eszköz egyáltalán nem segíti az ügyfelek problémáinak megoldását. Ugyanakkor azok az ügyintézők, akik megbeszélték a profilíng eredményt az ügyfelekkel, úgy nyilatkoztak, hogy a legtöbb esetben az ügyfél pozitívan fogadta azt, mert ez segítette őket a munkapiaci esélyeik reális felmérésében (Riipinen 2011).

<sup>8</sup> A kérdőív elérhető Niklas, Sztandar-Szanderska, és Szymielewicz (2015) 1. számú mellékletében.

A bizalom azóta sem nőtt meg a rendszer iránt: Avikainen (2016) szerint ennek oka az, hogy az ügyintézők nincsenek tisztában az eszköz pontos működésével és értelmezésével, nem bíznak a becslt valószínűségek realitásában (úgy vélik, nem tud a munkaerőpiac változásaira megfelelően reagálni), valamint nem segíti a döntést arról, hogy az ügyfélnek milyen szolgáltatásokra lenne szüksége.

Bár egyes források szerint a statisztikai profilíngot a heves ügyintézői ellenállás miatt eltörölték (Loxha és Morgandi 2014; Barnes és mtsai. 2015), valójában az eszköz még elérhető az informatikai rendszerben, csak a gyakorlatban nem használják. Ahogyan erről egy 2016-os értékelés is tanúskodik, a finn foglalkoztatási szolgálat továbbra is próbálkozik a rendszer továbbfejlesztésével, illetve elfogadtatásával a munkatársak körében (Avikainen 2016).

### 2.6.5. Írország

Írországban 2012 óta a PEX elnevezésű eszköz szolgál az ügyfelek szegmentálására. Ennek részleteit és a rendszer bevezetésének körülményeit a 2.8.2. alfejezetben, az esettanulmányok között fejtjük ki részletesen.

## 2.7. Statisztikai targeting rendszerek

Bár ez a fejezet elsősorban a profilíng rendszerek nemzetközi tapasztalataira koncentrál, fontosnak érezzük, hogy a statisztikai targeting rendszerek működésébe is rövid betekintést nyújtsunk. Targeting rendszerekre – vagyis olyan statisztikai eljárásra vagy egyéb algoritmusra épülő rendszer, ami az egyes ügyfeleket a becslt elhelyezkedés alapján különböző aktív eszközökbe és szolgáltatásokba allokalja – jóval kevesebb példát találhatunk, mint az egyszerűbbnek számító profilíng rendszerek használatára. Bár a targeting rendszerek elméletben igen hasznosak – hiszen egyszerre lehetnek a támogatások, szolgáltatások vagy programok ügyfelekhez történő hozzárendelésének eszközei, valamint ezen aktív eszközök utólagos értékelésének terepe is, ennél fogva nagy potenciállal rendelkeznek –, kutatásunk alapján eleve kevés országban merült fel komolyabban targeting rendszer bevezetése. Ahol próbálkoztak is használatával, ott is csak ideiglenesen, pilotként működött ilyen rendszer, vagy bár tartós alkalmazásra volt szánva, néhány év után felhagytak használatával.

**Kanadában** a Service and Outcome Measurement System (SOMS) nevű targeting rendszert a foglalkoztatási és szociális szolgáltatásokért felelős Human Resources Development Canada (HRDC) 1994-ben fejlesztette ki. Az eszköz célja az volt, hogy az ügyintézők jobb stratégiákat ajánlhassanak az ügyfeleknek a munkaerőpiaci visszatéréshez, illetve hogy segítsék az elemzőket és menedzsereket a legjobb eszközök, képzések feltérképezésében. A bevezetésekor a rendszernek három fő eleme volt: egységes adatbázis az ügyfelek adataiból, korábbi szolgáltatások értékelése, valamint egy számítógép-alapú statisztikai modell, amely arra vonatkozóan nyújtott becslést, hogy várhatóan melyik eszköz vagy szolgáltatás lenne a leginkább hatásos egy adott ügyfél esetében. E harmadik elem működtetésére 1997-ben építették be a számítási algoritmust a rendszerbe, amely demográfiai és földrajzi adatok felhasználásával végezte a becslést. Az SOMS pilot jelleggel, 1994–1999 között működött, azonban

végül nem alkalmazták a továbbiakban az ügyintézők ellenállása, a statisztikai számítások bonyolultsága, valamint a személyes adatok felhasználásának aggályai miatt (Loxha és Morgandi 2014). Az **USA** néhány tagállamában, például 2002-ben Georgia-ban szintén teszteltek targeting rendszert: a Frontline Decision Support System néven futó pilotnak végül nem lett folytatása, és értékelést sem végeztek vele kapcsolatban (Behncke, Frölich, és Lechner 2006).

**Németországban** 2005-ben a profiling kiegészítésére kezdtek el kísérletezni a **TrEffeR** (Treatment Effects Prediction) nevű targeting rendszer kifejlesztésével, melyet 2008-ban vezettek be. Lényege az volt, hogy – korábbi adatokon végzett tényellentétes hatásvizsgálati becslések eredményeit felhasználva – minden ügyfélhez (az ügyfél jellemzőit figyelembe véve) becslést adott arra vonatkozóan, hogy az egyes aktív eszközökben való részvétel mennyire javítaná az adott ügyfél elhelyezkedési valószínűségét (a modell részleteit lásd: Stephan, Rässler, és Schewe 2006). A rendszert több kirendeltségen is pilotként tesztelték Németországban, és bár az első eredmények biztatók voltak (Arnkil, Di Domenico, és Konle-Seidl 2008), végül úgy ítélték meg, hogy a szubjektív tényezőkre való kontrollálás hiánya miatt (mint például a motiváció vagy a kitartás) nem elég pontosak a becslések, ezért a használatot nem terjesztették ki; ugyanakkor az eszköz használata opcionálisan elérhető az ügyintéző számára, aki belátása szerinti mértékben támaszkodhat rá a programokba vonáskor (Konle-Seidl 2011)<sup>9</sup>.

**Svájcban** egy kísérleti jellegű pilot program során próbálkoztak targeting rendszer bevezetésével (Frölich, Lechner, és Steiger 2003; Behncke, Frölich, és Lechner 2006, 2007; Frölich 2008). A pilot programot megelőzően Frölich, Lechner, és Steiger (2003) szimulációs vizsgálatokat végezve arra a következtetésre jutottak, hogy az ügyintézők nem túl eredményesen választották ki a megfelelő aktív eszközöket az ügyfelek számára, azaz nem a számukra leghatásosabb szolgáltatásokba és támogatásokba irányították őket, ezzel szemben a statisztikai modell segítségével történő eszközallokáció jóval hatásosabb volt. Ennek igazolására 2005 májusa és decembere között SAPS néven egy pilot programot indítottak öt régió összesen 21 kirendeltségén, amely során 150 véletlenszerűen kiválasztott ügyintéző (kontroll-csoport) saját belátása alapján döntött arról, hogy melyik ügyfél mely eszközben vegyen részt az összesen elérhető 43 típusból, 150 véletlenszerűen kiválasztott ügyintéző (kezelt csoport) pedig a kifejlesztett statisztikai alapú targeting rendszer becsléseire támaszkodhatott ezen döntéskor. A pilot program a SAPS értékelése szempontjából nem volt sikeres: az eredmények azt mutatták, hogy a kezelt csoportban lévő ügyintézők nem igazán vették figyelembe a SAPS által becsült elhelyezkedési valószínűségeket, mivel úgy gondolták, az ügyfél személyes jellemzőinek figyelembe vétele révén jobban el tudják dönteni, hogy melyik ügyfél számára melyik eszköz a leginkább megfelelő (Behncke, Frölich, és Lechner 2006). A szerzők konklúziója alapján kulcsfontosságú, hogy a megfelelő ösztönzők beépítése révén az ügyintézőket érdekeltté tegyék a hasonló rendszerek használatában. A

<sup>9</sup> Tudomásunk szerint ugyanakkor a TrEffeR-t ritkán használják az ügyintézők.

targeting rendszert végül nem vezették be, mert nem sikerült meggyőzni az ügyintézőket az eszköz hasznosságát illetően (Konle-Seidl 2011).

**Dániában** a már korábban említett Job Barometer rendszerbe volt beépítve a statisztikai targeting, melynek használatát szintén részben az ügyintézők ellenállása miatt hagyták abba, részben pedig szervezeti átalakítások indokolták.

## 2.8. Esettanulmányok: néhány országgyakorlat hosszabban kifejtve

A fentebb bemutatott országok mellett három ország profiling rendszerének fejlődését részletesebben is bemutatjuk, mivel úgy gondoljuk, ezek fontos tapasztalatokkal szolgálhatnak a magyarországi profiling rendszer továbbfejlesztése szempontjából. A három esettanulmányban kitérünk a profiling rendszer bevezetése mögötti célokra, a bevezetés körülményeire és a munkaerőpiac, valamint a munkaügyi intézményrendszer főbb jellemzőire is.

### 2.8.1. Németország

A német profiling rendszer a német foglalkoztatási szolgálat (Bundesagentur für Arbeit, BA) ügyfélkezelési folyamatát leíró, úgynevezett 4-Phasen-Modell (négylépcsős modell) első lépésének tekinthető. A lényege egy viszonylag standardizált, de az ügyintézők számára mégis nagy döntési szabadságot biztosító ügyfélkezelési folyamat, mely során a személyre szabott cselekvési tervet négy lépésben (profiling, célkitűzés, stratégiaválasztás, végrehajtás és nyomon követés) állítják össze. A profiling során nagy hangsúlyt fektetnek az ügyfél erősségeit jelentő készségekre és a foglalkoztatása előtt álló lehetséges akadályokra is, a cselekvési terv elemeit pedig ezekre alapozva állítják össze. Bár a kategóriába sorolás alapvetően az ügyintéző belátásán múlik, az ügyintézők a besoroláskor több elemző-szoftver eredményeire is támaszkodhatnak, melyek mind integrálva vannak a központi informatikai rendszerbe.

A profiling rendszert 2005-ben vezették be (bár 2010-ben kisebb változtatásokon esett át – például kategóriák számának bővítése 4-ről 6-ra), a sokat elemzett Hartz IV reform részeként. A Hartz IV egy olyan, több éven át tartó reformsorozat része volt, ami alapjaiban és szemléletében változtatta meg a német munkaügyi intézmény- és ellátórendszert. Bár a reformokat több kritika érte az elmúlt másfél évtized során, a 2000-es évek első felében tett intézkedések még ma is alapjaiban határozzák meg a németországi foglalkoztatáspolitikát, a 4-Phasen rendszert pedig sokan emlegetik jógyakorlatként az ügyfélkategorizálási rendszerek között.

#### 2.8.1.1. Előzmények

##### **Pilot projekt**

A profiling ország szintű bevezetése nem volt előzmény nélküli. Egy **2000-ben indított pilot program** keretein belül három kirendeltség vállalkozott az újonnan regisztrált 25–55 év közötti álláskereső

statisztikai profiljának tesztelésére (Rudolph és Müntnich 2001; Rudolph 2005). A pilot projekt célja a tartós munkanélküliség valószínűségét megbecsülő statisztikai-ökonometriai modell megbízhatóságának tesztelése volt, valamint a modell eredményeinek összevetése az ügyintézői besorolással. A pilot további fő célja a modell becslésére és az ügyintézői besorolásra építve a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett álláskeresőket célzó korai beavatkozási program (személyre szabott ügyfélmenedzsment) lehetséges hatásainak értékelése volt.

A pilot során az első interjú alkalmával felvették az álláskereső személyes adatait, majd a helyi szintű változókkal kiegészítve, a pilothoz kifejlesztett szoftver segítségével mindenkire megbecsülték a tartós munkanélkülivé válás valószínűségét. A becslés során az alábbi magyarázó változókat vették figyelembe (Rudolph és Müntnich 2001):

- személyes jellemzők:
  - nem,
  - életkor,
  - szakképzettség,
  - nemzetiség (bevándorló vagy német),
  - legutolsó munkahely elvesztésének oka (munkavállalói felmondás, munkáltatói felmondás, vagy határozott idejű szerződés lejárta),
  - egészségügyi problémák (munkavállalást befolyásoló súlyos egészségügyi probléma vagy fogyatékoság fennállása, közepes probléma vagy fogyatékoság fennállása),
  - legutolsó foglalkoztatotti időszak hossza (0–6, 6–12, 12–24, vagy 24+ hónap),
- keresett foglalkoztatási terület (ágazatok);
- régió.

A pilotban alkalmazott szoftver által felhasznált változók, valamint az egyes változókhoz tartozó súlyok alapját egy, a munkaügyi rendszer 1998-as adataira épülő regressziós (probit) modellben szignifikánsnak bizonyult változók, valamint ezek együtthatóik jelentették.

A statisztikai becslés mellett az ügyintézők értékelését is beépítették a profilíngba. Az ügyintézők a fenti adatok felvétele mellett egy kérdéssort is kitöltöttek az ügyfélre vonatkozóan, mely során az alábbi tényezőket mérlegelték (Rudolph és Müntnich 2001):

- tartós munkanélkülivé válás valószínűsége az ügyintéző meglátása alapján (alacsony/közepes/magas),
- a foglalkoztathatóság előtt álló akadályozó tényezők száma,
- az akadályozó tényezők súlyossága,
- az álláskereső motivációja.

Végül egy meghatározott döntési szabály alapján (lásd Rudolph és Müntnich 2001, 536), a szoftver által becsült valószínűséget és az ügyintézők pontozását is figyelembe véve két kategóriába, egy

„veszélyeztetett” és egy „nem veszélyeztetett” csoportba sorolták az ügyfeleket. A veszélyeztetett kategóriába soroltakat ezután véletlenszerűen kettébontották: egyik részük intenzív ügyintézői segítséget kapott, személyre szabott cselekvési tervvel és tanácsadással, a másik részük (kontroll-csoport) a nem veszélyeztetett kategóriájú álláskeresőkhöz hasonló elbánásban részesült. A tesztelésben összesen körülbelül 12 000 álláskereső vett részt a három régióban (Rudolph 2005).

A pilot projekt eredményeit egy év elteltével értékelték ki. A pilot során előzetesen veszélyeztetettnek sorolt ügyfelek szignifikánsan magasabb arányban váltak tartós munkanélkülivé, mint a nem veszélyeztetett csoportba soroltak, bár összességében viszonylag nagy volt a hibás besorolások aránya. Az intenzív ügyintézői segítséget tartalmazó beavatkozás hatása a munkanélküli időszak hosszára – Rudolph és Müntnich (2001) megfogalmazása szerint – „csalódást keltő” volt: a programban ténylegesen részesülők kissé magasabb arányban maradtak regisztrált álláskeresők, mint a kontroll-csoportba kerülő, előzetesen szintén tartós munkanélkülinek prognosztizált ügyfelek. Ugyanakkor igen magas volt a lemorzsolódók aránya: az intenzív programban való részvétel nem volt kötelező, és előfordulhat, hogy a részvételt visszautasítók között nagyobb arányban voltak azok, akik egy kilátásban lévő állásajánlat miatt utasították vissza a részvételt.

### **A Hartz-reformok indokltsága**

2002-ben a Gerhard Schröder vezetésével újraválasztott SPD-kormánynak szembe kellett néznie a magas (tartós) munkanélküliséggel, eladósodottsággal és költségvetési hiánnyal jellemezhető, stagnáló német gazdaság problémáival. A régóta várt reformokat a 2002-es év elején kirobbanó „közvetítési botrány” (Vermittlungsskandal) miatti nagy figyelem is sürgette: a német számvevőszék vizsgálata alapján az állami foglalkoztatási szolgálat, a BA (akkori nevén Bundesanstalt für Arbeit) az álláskeresők közvetítésére vonatkozó statisztikáit „megszépítette”, és valójában a publikált közvetítéseknek csak körülbelül egyharmada jelentett valódi és törvényes foglalkozási jogviszonyt (Konle-Seidl, Eichhorst, és Grienberger-Zingerle 2007; Konle-Seidl 2008; Wegrich, Hammerschmid, és Oprisor 2013; Európai Bizottság 2015b). A botrányt követően a BA-t tartották az alacsony foglalkoztatottsági szintet okozó fő bűnbaknak: az intézmény működését a közvélemény és a szakemberek is „idejétmúltnak”, nem hatékonynak, nem elég ügyfél-orientáltnak, illetve túlságosnak bürokratikusnak tartották. A választásokat követően ezért a Schröder-kormányzat egy szakértői bizottságot állított fel, melynek vezetője az akkori Volkswagen-vezérigazgató, Peter Hartz volt. A Hartz-bizottság elsődleges feladata a szociális és munkaügyi intézményrendszer és foglalkoztatáspolitikai megreformálására tett javaslatok kidolgozása volt. Ennek eredményeként 2003-ban a kancellár bejelentette az Agenda 2010 szakpolitikai programot, melynek célja a teljes német jóléti rendszer modernizálása és a gazdaság élénkítése volt. A 2002 és 2005 között a „munkaerőpiaci modern szolgáltatások” jegyében kihirdetett négy törvény (Gesetze für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt; közkeleti nevükön a Hartz I–IV reformok) szintén a Hartz-bizottság javaslataira született. Bár a munkaerőpiaci szolgáltatások hatékonyságának javítására tett kísérletként néhány kisebb reform már 1998-ban megkezdődött (például a területi forráselosztás új elveinek lefektetése 1998-ban, vagy a Job-AQTIV törvény 2001-ben, ami elsősorban tartós munkanélküliek foglalkoztatását célzó, új támogatási formákat vezetett be, és



ami lényegében a 2002–2005 közötti reformok megalapozásául szolgált), a leginkább átfogó és szemléletváltást is jelentő átalakítások a Hartz reformok során mentek végbe (Európai Bizottság 2015b):

- a 2002-es **Hartz I** során új aktív eszköz típusokat dolgoztak ki, képzési vouchereket vezettek be, és egy új munkaerő-kölcsönzéssel foglalkozó ügynökséget (Personal-Service-Agenturen, PSA) állítottak fel (a részletekről lásd: Spermann 2011);
- a 2003-as **Hartz II** során megnövelték a BA helyi kirendeltségeinek a számát és új foglalkoztatási formákat is bevezettek: a lényegében alkalmi munkaviszonyt jelentő Minijob és Midijob formákat, valamint elindították az álláskeresőknél szóló vállalkozásindítási támogatást, az Ich-AG-t;
- a 2004-es **Hartz III** célja a BA teljes átszervezése és modernizálása volt a New Public Management irányvonalai mentén, többek között új teljesítményértékelési és forráselosztási rendszer bevezetésével, valamint új „ügyfélcentrumok” kialakításával és új ügyfélkezelési gyakorlat alkalmazásával (a részletekről lásd: Európai Bizottság 2015, 92–105);
- végül a legnagyobb jelentőségű (és leginkább vitatott) **Hartz IV** reformmal (2005) teljesen átalakították az intézményrendszert és az ellátások rendszerét<sup>10</sup> (a részletekről bővebben lásd például Konle-Seidl, Eichhorst, és Grienberger-Zingerle 2007; Konle-Seidl 2008 valamint Európai Bizottság 2015, 42–53), valamint országszerte bevezették az álláskereső profilingsját.

#### 2.8.1.2.A bevezetés: intézményi és munkaerőpiaci környezet

A 2005-ös Hartz IV reform alapjaiban alakította át a német jóléti rendszert. Korábban a jövedelemteszthez kötött szociális segélyben (Sozialhilfe) részesülők ellátásának adminisztrációja az önkormányzatok hatásköre volt, a biztosítási alapú álláskeresői járadékokra (Arbeitslosengeld) jogosultak adminisztrációját pedig a BA munkaügyi szervezet végezte. Bár a szociális segélyben részesülők jelentős része munkaképesnek számított, az önkormányzatok nagy része nem fektetett nagy hangsúlyt az aktiválásra, a munkaügyi intézményrendszer által nyújtott szolgáltatásokhoz és eszközök pedig nem voltak elérhetőek a szociális segélyben részesülők számára. Hasonlóan, a járadékokra (Arbeitslosengeld) jogosultak<sup>11</sup>, valamint a járadék kimerítése után a gyakorlatilag korlátlan ideig járó és a korábbi keresettől függő összegű álláskeresői segélyben (Arbeitslosenhilfe) részesülők sem szembesültek erős ösztönzőkkel a mielőbbi elhelyezkedésre.

<sup>10</sup> A Hartz IV reform intézményrendszer és az ellátások átalakítását érintő részeit a következő alpontban röviden vázoljuk, de ezek részletes kifejtése és értékelése helyett inkább a profilings rendszer működését írjuk le hosszabban. Az intézményrendszeri és ellátórendszerbeli átszervezéseket számos tanulmány mutatja be részletesen, lásd például Konle-Seidl, Eichhorst, és Grienberger-Zingerle 2007; Konle-Seidl 2008; Wegrich, Hammerschmid, és Oprisor 2013 valamint Európai Bizottság 2015, 42–53.

<sup>11</sup> Az Arbeitslosengeldre azok lehettek jogosultak, akik a megelőző három év során legalább egy év biztosított jogvissonnyal rendelkeztek.



A Hartz IV reform mind szemléletbeli, mind pedig intézmény téren változást hozott a munkaerőpiaci politikában. Az új koncepció a „Fördern und Fordern” volt, amelyben a korábbinál jóval nagyobb hangsúlyt helyeztek az aktiválásra a pozitív (támogatások) és negatív ösztönzők (szankciók) kombinálása révén. Az új rendszerben összevonták az Arbeitslosenhilfe és a Sozialhilfe juttatásokat, és létrehozták az Arbeitslosengeld II nevű ellátást, amelyet azok kaphattak, akik kimerítették a járadékot, vagy akik nem rendelkeztek a járadékra való jogosultsághoz szükséges minimális korábbi munkatapasztalattal. Ezek az ügyfelek az SGB II szabályozás alá tartoznak. Az Arbeitslosengeld II-ben részesülők aktiválása egy újonnan felállított szervezet, a Jobcentre (2010-ig ARGE néven) feladata<sup>12</sup>: ez lényegében az egyes BA kirendeltségek és a területileg illetékes helyi önkormányzat konzorciumának tekinthető, de önálló jogi személyiségű intézmény. Az SGB III szabályozás alá tartozó álláskeresői járadékra (Arbeitslosengeld I) jogosultak aktiválásáért továbbra is a BA a felelős. Végül, a nem munkaképesnek nyilvánított (elsősorban rossz egészségügyi állapotú, illetve 65 év feletti) alacsony jövedelmű állástalanok a Sozialhilfe Neu nevű juttatásban részesültek, akiknek továbbra is az önkormányzattal szemben volt együttműködési kötelezettségük, viszont nem volt tőlük elvárt az álláskereső<sup>13</sup>.

Az intézményi keretek és az ellátások rendszerének radikális átalakítása mellett egy új ügyfélszegmentálási rendszer, a 4-Phasen modell (4-PM) is bevezetésre került.

### 2.8.1.3.A profiling működése részletesen

A 4-Phasen modell elnevezés nem csak az álláskereső besorolására, hanem a teljes ügyfélkezelési folyamatra vonatkozik. Ez az ügyfél korai regisztrációjával indul el: Németországban a törvény szerint minden felmondás alatt álló foglalkoztatottnak legalább három hónappal a munkaviszony vége előtt szükséges bejelentkezniük a BA-nál, vagy ha a felmondási idő ennél rövidebb, akkor az elbocsátástól számított három munkanapon belül. Amennyiben ennek nem tesznek eleget, egy héttel kevesebb ideig részesülhetnek ellátásban. Ennek az előírásnak a célja, hogy a BA akár már a munkaviszony végét követő naptól kezdve kiközvetíthesse az ügyfelet, akinek így minél rövidebb időt, vagy akár egyetlen napot sem kell álláskeresőként eltöltenie (Mosley 2010).

A regisztráló álláskeresőnek lehetőségük van az online elő-regisztrálásra, amihez először egy online rendszerben (Jobbörse) szükséges profilt létrehozniuk. Ebből az adatok automatikusan átkerülnek a BA informatikai rendszerébe, a VerBIS-be (a Jobbörse, a VerBIS és egy harmadik eszköz, az online álláshirdetéseket automatizáltan összegyűjtő JobRobot együttesen alkotják a Virtuális Munkapiac nevű

<sup>12</sup> Bár néhány körzetben a települési önkormányzatoknak lehetőségük maradt arra, hogy a BA helyi kirendeltségének kihagyásával, önálló szolgálatot alakítsanak ki a tartós munkanélküliek számára. Ezek lényegében a helyi Jobcentre/ARGE feladatait látják el.

<sup>13</sup> Az Arbeitslosengeld I lényegében többé-kevésbé megfeleltethető a magyarországi álláskeresői járadéknak, az Arbeitslosengeld II a foglalkoztatást helyettesítő támogatásnak, a Sozialhilfe Neu pedig a korábbi rendszeres szociális segélynek vagy az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatásnak.

platformot). A regisztrációt követő egy héten belül megtörténik az első interjú. A személyes interjú időtartama körülbelül 60 perc, ez alatt az ügyintéző felveszi az álláskereső végzettségekre és szakképzettségre vonatkozó részletes adatait, valamint elbeszélget vele a korábbi munkatapasztalatokról, érdeklődési körről, miközben megpróbálja felmérni az ügyfél szoft skilljeit is; ezeket szintén rögzíti az informatikai rendszerbe. Az első interjú során az ügyintéző elemzést készít az ügyfél erősségeiről (Stärkenanalyse) és lehetőségeiről (Potenzialanalyse), valamint felméri azokat a területeket, ahol az ügyfél segítségre szorul. Az első interjú végén az ügyintéző besorolja az ügyfelet a hat profiling kategória egyikébe: ezzel lezárul az ügyfélkezelési folyamat **első fázisa**.

A profiling rendszerben jelenleg **hat<sup>14</sup> kategória** létezik (Bundesagentur für Arbeit 2013):

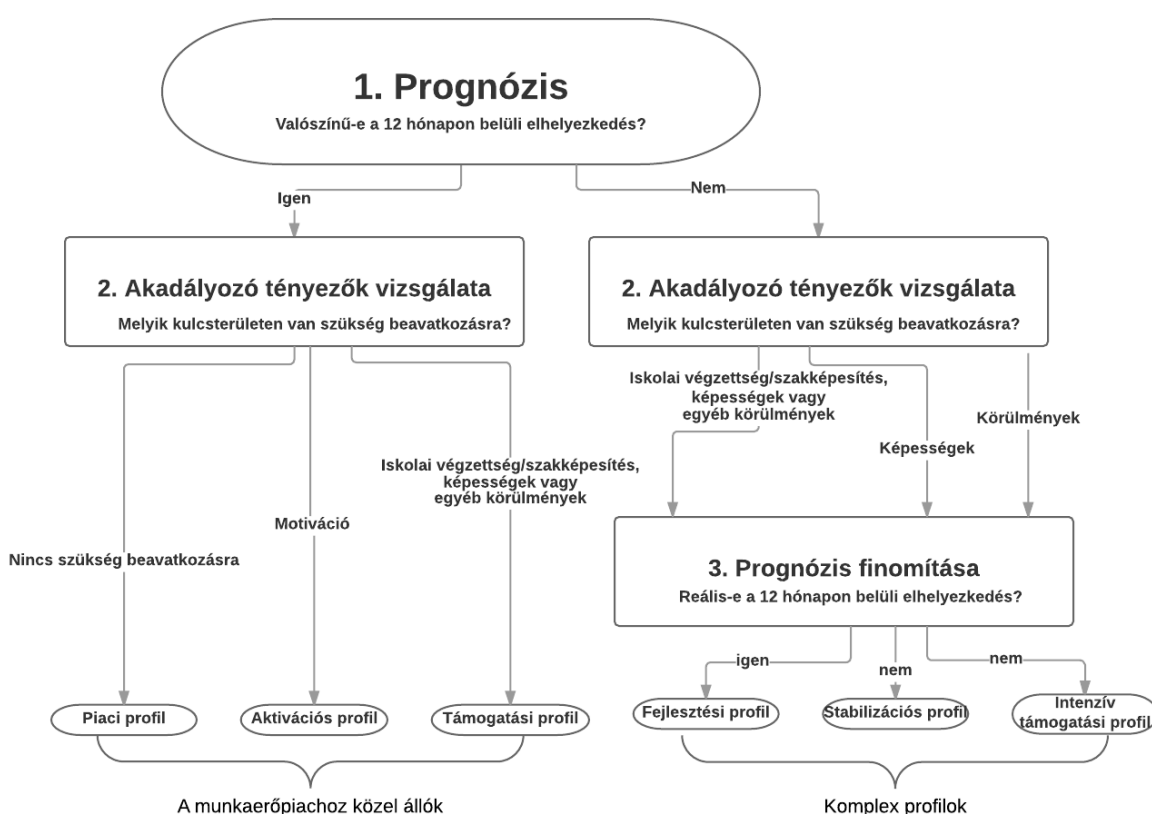
- a munkaerőpiachoz közel állók:
  1. *piaci profil (Marktprofile)*: akik készen állnak az elhelyezkedésre, és a legmagasabb az elhelyezkedési esélyük (6 hónapon belül közvetíthetők);
  2. *aktivációs profil (Aktivierungsprofile)*: alapvetően jó elhelyezkedési esélyekkel rendelkeznek, de kevésbé motiváltak (12 hónapon belül közvetíthetők);
  3. *támogatási profil (Förderprofile)*: kisebb akadályozó tényezők állnak az elhelyezkedésük előtt, például nem megfelelő szakképzettség vagy készségek, vagy életkörülményeik miatt ideiglenesen nehezebb időszakon mennek keresztül (12 hónapon belül közvetíthetők);
- „komplex profilok”:
  4. *fejlesztési profil (Entwicklungsprofile)*: a támogatási profilba tartozókhöz képest valamivel több vagy súlyosabb nehézséggel rendelkeznek, például egészségügyi problémák, ezért speciális segítségre szorulnak legalább 12 hónapon keresztül;
  5. *stabilizációs profil (Stabilisierungsprofile)*: legalább két súlyosabb akadályozó problémával rendelkeznek vagy szociálisan hátrányos helyzetűek, ezért 1–12 hónapig segítségre szorulnak;
  6. *intenzív támogatási profil (Unterstützungsprofile)*: szociális szempontból súlyosan hátrányos helyzetűek, emellett legalább két súlyosabb akadályozó problémával rendelkeznek, ami miatt speciális segítségre szorulnak legalább 12 hónapon keresztül.

A besorolás megkönnyítéséhez az ügyintézőknek írt eljárásrend (Bundesagentur für Arbeit 2013) több akadályozó tényezőt is felsorol, amelyeket négy beavatkozási kulcsterület (Schlüsselgruppe) szerint

<sup>14</sup> Kezdetben csak négy kategória volt érvényben, később a középső két kategóriát két-kétfelé bontották (Konle-Seidl, Eichhorst, és Grienberger-Zingerle 2007).

csoportosítanak: végzettségek és képesítések (iskolarendszeren belüli képzés, szakképesítés, munkatapasztalathoz kötődő készségek, nyelvtudás); képességek/teljesítmény (általános és kognitív készségek, egészségi okok miatti munkaképesség-csökkenés, munka- és szociális készségek); motiváció; körülmények (lakhatás, családi körülmények, jövedelmi helyzet, önbizalomhiány, mobilitás). A szempontok vizsgálatának menetét és a döntési folyamatot grafikusán a 2. ábrán szemléltetjük.

2. ábra: Döntési segédlet az ügyfelek besorolásához a német 4-Phasen modellben.



Forrás: BA.

Az elhelyezkedés valószínűségének és várható idejének becslésére az ügyintézőnek lehetősége van igénybe venni az informatikai rendszer **Berechnungshilfe Arbeitsmarktchancen** (BAC) elnevezésű modulját, amely azt mutatja meg, hogy az ügyfél által keresett munkakörben a statisztikák alapján hány százalékban helyezkednek el az álláskeresők a kirendeltség működési területén 100 és 250 kilométeres körzeten belül vagy a teljes állam területén (lásd: Mosley 2005, 35).

További, az ügyintéző rendelkezésére álló döntéstámogató szoftver a német kompetenciakatalógusra (Kompetenzenkatalog, korábbi nevén Kodiak) épülő **KompetenzDienstleistungen** (K-DL) eszköz. Ez egy olyan diagnosztikai eszköz, amely az ügyfél általános és kognitív készségeit (például analitikus és számolási készségek), motivációját, elkötelezettségét és személyiségjegyeit (empátia, csapatjátékosság stb.) térképezi fel, majd elemzi ki a keresett állás által igényelt kompetenciakövetelményekkel összevetve. A felmérést a kirendeltségek által alkalmazott pszichológusok vagy pszichológus-

asszisztensek egyike vezeti, strukturált interjúk, szituációs gyakorlatok és számítógépes tesztek révén (Blázquez 2014). Az eszköz összesen négy modullal rendelkezik, egy modul végigvitele körülbelül 20 perc és 3 óra közé esik. A részvétel az ügyfél részéről nem kötelező, a modulok közül annyiban vesz részt, amennyiben szeretne (Schmale 2011).

Az ügyintézőnek a profiling kategória megváltoztatására a későbbiekben bármikor lehetősége van, azonban az átsorolást részletesen meg kell indokolnia.

A 4-P modell **második fázisa a célmeghatározás**. A profiling eredményére alapozva az ügyintéző és az ügyfél közösen egy reális munkaerőpiaci célt fogalmaz meg, ami lehet elhelyezkedés, vállalkozóvá válás, továbbképzés stb.

A **harmadik szakaszban** történik meg a „**stratégiaalkotás**”, azaz a szolgáltatások és támogatások ügyfélhez rendelése, a profiling eredményére, az ennek során beazonosított erősségekre, lehetőségekre és akadályokra, valamint a kiválasztott célra alapozva. A VerBIS szoftver automatikusan felajánl néhány szolgáltatást a beazonosított gátló tényezőkhöz illeszkedően, de a jogosultság és az elérhetőség függvényében más eszközök is bekerülhetnek a tervbe. A TrEffeR elnevezésű statisztikai targeting program szintén opcionálisan elérhető az ügyintézők számára a megfelelő aktív eszközök kiválasztásához (lásd a 2.7., targeting rendszerekről szóló alfejezetet).

Végül a **negyedik szakaszban** történik meg a **végrehajtás és a nyomon követés**. Az ügyintéző és az ügyfél közösen **integrációs megállapodást** (Eingliederungsvereinbarung) ír alá, amely tartalmazza a megfogalmazott cél eléréséhez szükséges lépéseket és programelemeket, a kötelező megjelenések gyakoriságát, tartalma pedig az ügyfélre nézve kötelező érvényű. A megállapodás kezdetben csak az SGB II szabályozás hatálya alá eső, elsősorban tartós munkanélküliek (Arbeitslosengeld II) esetében volt kötelező, 2010 óta azonban a járadékra (Arbeitslosengeld I) jogosultakra is elkészül. A tervet általában fél évre készítik, viszont a kötelező jelentkezések gyakoriságának és a felülvizsgálat időzítésének meghatározása teljes mértékben az ügyintézőre van bízva (Mosley 2010).

#### 2.8.1.4. Konklúziók: erősségek és gyengeségek

A németországi 4-Phasen modell egy viszonylag standardizált, de az ügyintézők számára mégis nagy döntési szabadságot biztosító ügyfélkezelési folyamatot fed le, ahol bár a besorolás az ügyintézőn múlik, több diagnosztikai és döntéstámogató eszköz is a rendelkezésére áll. Ezek mindegyike integrálva van az informatikai rendszerbe, az ügyintéző számára pedig csak lehetőséget nyújtanak, használatuk nem kötelező. Az ügyintézők mellett képzett pszichológusok segítsége is elérhető a besoroláshoz, akik elsősorban az olyan szoft tényezők felmérésében segítenek, mint a készségek, a motiváció és a személyiségjegyek. Ezek a szoft tényezők nagy szerepet játszanak a diagnosztikában és a besorolásban is.

A releváns szakirodalom alapján az ügyintézők körében viszonylag kedvező a 4-P modell megítélése. (Barnes és mtsai. 2015) szerint ennek egyik oka, hogy az ügyintézőket bevonták a rendszer kialakításába, alapos képzést kaptak a rendszer használatáról, és nagyfokú önállósággal rendelkeznek a

döntések meghozatalakor (bár egyes ügyintézők szerint a folyamat így is túlságosan standardizált). A profiling erősen integrálva van az ügyfélkezelési folyamatokba és a foglalkoztatási szolgálat működésébe, folyamatok épülnek rá, többek közt a közvetítés is, az informatikai rendszer támogatása pedig mindenhez elérhető. A BA kérdőíves felmérései alapján a bevezetés óta az ügyfélelégedettség is nőtt (ibid.).

Mosley (2010) berlini ügyintézőkkel végzett interjúiban az ügyintézők többsége kiemelte, hogy a profilkategóriák és szolgáltatás-csomagok relevanciája és szakmai szempontú kialakítása megfelelő, a rendszer 2010-es finomításai pedig tovább növelték a folyamatok átláthatóságát. Az interjúk során az ügyintézők az IT-rendszert is dicsérték, ami szerintük megfelelő mértékben támogatta az ügyfélkezelési folyamatot. Negatívumként említették, hogy a rendszer bevezetése megnövelte az elvégzendő munkamennyiséget, mivel túl sok adatot kell felvinniük a rendszerbe. Hasonló véleményekről számolt be egy 2011-es kérdőíves felmérés is, amit ügyintézők és kirendeltségvezetők körében vettek fel (Barnes és mtsai. 2015; Konle-Seidl 2011). A Hartz IV reformmal kapcsolatos kritikák nagy része ugyanakkor kevésbé a profiling rendszerrel, mint inkább a szervezeti intergációs elemmel kapcsolatos (ezekről részletesebben lásd: Európai Bizottság 2015, 92–105).

## 2.8.2. Írország

Az írországi profiling rendszert ugyan általában a vegyes rendszerek közé sorolja a szakirodalom, mivel az ügyfél cselekvési tervébe kerülő elemek kiválasztásában az ügyintézőnek erős jogköre van, azonban a kategóriákba sorolás folyamán inkább a statisztikai fókusz az erősebb.

Írországban a globális gazdasági válság hatására vittek végbe a munkaügyi és a szociális rendszer integrációját is érintő, átfogó reformokat. Ezek részeként vezették be 2012-ben a PEX nevű, alapvetően a tartós munkanélküliség ökonometriai becslésére épülő profiling eszközt, amelyet azóta is használnak.

### 2.8.2.1. Előzmények

A PEX eszköz hivatalos, 2012-es bevezetését megelőzően már közel egy évtizede folytak kutatások egy statisztikai profiling rendszer bevezetésének lehetőségeiről a foglalkoztatásért felelős minisztérium (Department of Social Protection) és egy független kutatóintézet (Economic and Social Research Institute, ESRI) részvételével (Barnes és mtsai. 2015). A 2000-es év második félévében két írországi régióban, Galway-ben és Waterford-ban 1400-1400, újonnan regisztráló ügyfél személyes adatait vették fel kérdőíves formában (baseline kérdőív), majd Galway régióban 2002 végén és 2003 elején újra felkeresték a baseline kérdőívet kitöltő ügyfeleket, és egy ún. follow-up kérdőívet is kitöltettek velük (Layte és O'Connell 2005). A felmérés résztvevői között felülreprezentáltak voltak a tartós munkanélküliek. A kérdőíves felmérések során olyan jellemzőkre is rákérdeztek, amelyeket a nyilvántartási adatbázisban (a Live Register-ben) általában nem rögzítenek: ilyenek például a szubjektív egészségi állapot, rendelkezik-e autóval, milyen közel lakik tömegközlekedési csomópontokhoz stb. A kérdőíves válaszok és a Live Register rekordjainak összekapcsolása egy igen sok változót tartalmazó,

gazdag adatbázist eredményezett, amelyen a tartós munkanélkülivé válást meghatározó tényezőket vizsgálták.

A kutatás megalapozta az országos szintű profiling bevezetését is. A Galway-Waterford felmérés mintájára 2006-ban külön adatgyűjtés indult, melynek kifejezett célja az álláskereső tartós munkanélkülivé válásának modellezése és a statisztikai profiling mögött álló mikroökonometriai modell kifejlesztése volt. Ehhez 2006 szeptembere és decembere között 13 héten keresztül minden regisztráló álláskeresővel egy kérdőívet<sup>15</sup> töltettek ki, majd 78 héten keresztül adminisztratív adatbázisok segítségével (az álláskereső nyilvántartására szolgáló Live Registeren keresztül) követték az álláskereső alakulását és az ellátásokban való részvételt. Az adatfelvétel részleteiről bővebben lásd O’Connell és mtsai. (2009) 3. fejezetét.<sup>16</sup>

### 2.8.2.2.A bevezetés: intézményi és munkaerőpiaci környezet

Az írországi munkaerőpiacot európai összehasonlításban is különösen keményen érintette a 2000-es évek végi globális gazdasági válság. Míg a kétezres évek elején a 15–74 éves korosztályon belül a munkanélküliségi ráta viszonylag stabilan 4,5 százalék körüli szinten mozgott, addig 2008-ban 6,4, 2009-ben már 12 százalékos volt a munkanélküliség, majd 2012-ig folyamatosan emelkedett 14,7 százalékra (Eurostat). Ezzel párhuzamosan az álláskereső időszak is megnövekedett: az összes álláskereső csoportján belül a tartós (egy éven túl nyilvántartott) munkanélküliek aránya 2009-ben még az EU-15, illetve EU-27 átlagokhoz hasonló szintet mutatott (29 százalék), 2010-ben ez már 46,7, 2012-ben pedig 61,5 százalék volt, míg az EU-15 és EU-27 átlagok ennél jóval kisebb mértékben emelkedtek (39-40 százalék körüli értékre). A tartós munkanélküliség problémája különösen súlyosan érintette a 25 év alatti és az 55 év feletti munkavállalókat, az állásvesztések nagy része pedig az ipari szektorban (azon belül is az építőiparban és a termelő ágazatokban), a férfiak és az alacsony iskolázottságúak körében ment végbe. A tömeges állásvesztések és a tartós munkanélküliek számának növekedése mellett további problémát jelentett a jelentős alulfoglalkoztatottság, vagyis a részmunkaidős foglalkoztatottság olyan munkavállalók körében is, akik teljes munkaidőben kívánnának dolgozni (Social Justice Ireland 2015; Roche, O’Connell, és Prothero 2017).

A súlyos helyzet kezelésére több nemzetközi szervezet, így az OECD és az IMF is jelentős intézményi átalakításokat, a munkanélküli és szociális ellátórendszert érintő reformokat és az aktivációs szemlélet megerősítését célzó intézkedéseket sürgetett. 2012 előtt a szociális segélyben részesülők nem tartoztak a munkaügyi intézményrendszer célcsoportjába, az álláskereső pedig csak hat hónapnyi

<sup>15</sup> A kérdőív kitöltése kötelező volt minden újonnan regisztráló álláskereső számára, ehhez kötötték az ellátás megállapításának feltételét is.

<sup>16</sup> A profiling bevezetésének megalapozása mellett ez az adatfelvétel („profiling database”) számos más munkaerőpiaci kutatás alapjául is szolgált, melyek jellemzően különböző foglalkoztatási programok és aktív eszközök hatásait vizsgálták. Ilyen kutatás volt például (O’Connell, McGuinness, és Kelly 2013; McGuinness és mtsai. 2011; Kelly, McGuinness, és O’Connell 2012).

munkanélküli időszak elteltével lettek jogosultak a munkaerőpiaci szolgáltatások és eszközök igénybevételére, vagyis a gyakorlatban egy egyszerű, időalapú szegmentációt alkalmaztak. Az álláskereső a Department of Social Protection (DSP) nevű minisztérium helyi irodáinál igényelheték az álláskeresői járadékot (mely folyósításának ideje a biztosítási időszak hosszától függött, de legfeljebb 312 nap volt), az aktív eszközökért pedig a nemzeti képzési és foglalkoztatási szervezet, a Foras Áiseanna Saothair (FÁS) volt a felelős, ahová a DSP hat hónap álláskeresői időszak után irányította át az ügyfeleket. Bár a FÁS első interjúján való részvétel kötelező volt minden álláskeresőnek, az aktiválást célzó eszközökben való részvétel visszautasítása azonban nem járt semmilyen szankcióval (O'Connell 2017). A válság hatására hirtelen megnövekvő ügyfélmennyiséget és az ügyfelek súlyosbodó munkaerőpiaci kilátásait a kapacitásproblémákkal küzdő, nem hatékonyan működő és felkészületlen intézményrendszer nem tudta megfelelő módon kezelni.

2012-től a nemzetközi szervezetek nyomásgyakorlásának hatására Írország kormánya átfogó reformprogramot hirdetett meg, melynek részeként a Pathways to Work a munkaügyi intézményrendszer átalakítását (integrációját) és az aktivációs alapelv erősítését tűzte ki célul. Ez utóbbi szellemében a legtöbb ellátás (köztük a szociális segély és az álláskeresői járadék) esetében szigorítottak az együttműködési feltételeken, valamint szankciókat vezettek be a nem elégségesnek ítélt álláskeresői aktivitás esetén. Emellett egyablakos rendszert vezettek be a két ellátás célcsoportja számára, és egy újonnan (2012 októberében) felállított közös intézmény (Intreo) vált felelőssé az ellátások kifizetéséért, valamint a különböző szociális és munkaerőpiaci szolgáltatások és programok koordinációjáért és megvalósításáért. Az Intreo a felelős az összes ügyfél nyilvántartásáért és profilíngjáért, a profilíngot követően pedig személyre szabott intézkedéscsomagban részesülnek (O'Connell 2017; Barnes és mtsai. 2015; Loxha és Morgandi 2014).

### 2.8.2.3.A profilíng működése részletesen

Az intézményi átalakításokkal és szemléletbeli változásokkal párhuzamosan egy új, a statisztikai eljárásokat és viszonylag magas ügyintézői szabadságot ötvöző profilíng rendszer, a Probability of Exit (PEX) is bevezetésre került. A 2012-es év elejétől kezdődően egyre több helyszínen kezdték meg a rendszer használatát, 2013 közepére pedig az ország egész területére kiterjesztették az eszközt.

A profilíng elsősorban statisztikai alapon folyik. Ehhez első lépésben minden, a nyilvántartásba vételt kérvényező ügyféllel kitöltetnek egy kérdőívet az ügyintéző felügyelete mellett, majd a PEX-eszköz egy ökonometriai (probit) modell alapján megbecsüli, hogy az adott álláskereső milyen valószínűséggel válik tartós (12 hónapon túli) munkanélkülivé. A PEX által becsült folytonos valószínűségi érték alapján az összes ügyfelet rangsorolják, majd a rangsorban elfoglalt helyük alapján három kategóriába sorolják (Barnes és mtsai. 2015; Loxha és Morgandi 2014):

- *Alacsony kockázatú ügyfelek:* a legalacsonyabb becsült valószínűségi értékű ügyfelek (összes ügyfél 20 százaléka). Jellemzően 3 hónapon belül elhagyják a munkanélküli nyilvántartást. Ezek az ügyfelek kezdetben csak az univerzálisan elérhető alapszolgáltatások igénybevételére (például az ügyféltérben lévő számítógépek és online adatbázisok használatára vagy



álláskeresési tanácsadásra) jogosultak. Amennyiben az ide sorolt ügyfél négy hónap elteltével még mindig a nyilvántartásban szerepel, az ügyintéző visszahívja személyes elbeszélgetésre, és közösen egy egyéni cselekvési tervet dolgoznak ki.

- *Közepes kockázatú ügyfelek:* az ügyfelek 60 százaléka. Többségük 3-12 hónapon belül lép ki a nyilvántartásból. Az ügyintéző és az ügyfél közösen egy egyéni cselekvési tervet dolgoz ki, amit minimum három havonta egy személyes elbeszélgetésen felülvizsgálunk. Jellemzően csoportos foglalkozásokon és képzési tanácsadáson, majd képzésben vesznek részt.
- *Magas kockázatú ügyfelek:* a legmagasabb becsült valószínűségi értékű ügyfelek (összes ügyfél 20 százaléka). Az ügyintéző és az ügyfél közösen egy egyéni cselekvési tervet dolgoz ki, amit minimum kéthavonta egy személyes elbeszélgetésen felülvizsgálunk. A másik két csoportnál intenzívebb személyes segítség és szükségleteikre szabott egyéb eszközök és szolgáltatások mellett gyakran küldik őket rövid idejű munkakipróbálásra (közfoglalkoztatásba és a civil vagy magánszektoron belüli támogatott foglalkoztatásba).

A közepes és a magas kockázatú ügyfelekkel – az ügyintézők mellett – „aktivációs támogató csoportok” is külön foglalkoznak. Ezen kollégák feladata a csoportos tájékoztatók és egyéb programok szervezése, illetve annak követése, hogy az ügyfelek valóban megjelennek-e az ügyintézőnél a kötelező jelentkezések idején és a csoportos találkozók, a rendszeres megjelenés elmulasztása esetén pedig szankciókat (többnyire az ellátás összegének csökkentését) állapíthatnak meg. Hasonlóan az egyéni cselekvési tervekben leírtak is kötelező érvényűek az ügyfélre nézve (Daly 2015).

(Barnes és mtsai. 2015) alapján 2015 óta a profiling kiegészítésére egy új eszközt (Labour Market Disadvantage Model) is tesztelnek Írországban. Ez a modell csak adminisztratív adatokon nyugszik (azaz kérdőívből származó adatokat nem használják fel), és csak a legalább 12 hónapja álláskeresőket vizsgálja: a modell révén azt becsülik meg, hogy a hard adatok alapján az adott álláskeresőnek mekkora valószínűséggel kellett volna elhelyezkednie 12 hónapon belül, ennél fogva a szoft tényezők okozta hátrányos helyzet kifejezésére szolgál. Az eszközt a tartós munkanélküli ügyfelek közötti prioritások meghatározására alkalmazzák: a leginkább hátrányos helyzetűek számára intenzívebb szolgáltatáscsomagot ajánlanak fel.

#### 2.8.2.4.A statisztikai profiling mögött álló adatok és ökonometriai modell

A profiling mögött álló ökonometriai modellt részben kérdőíves, részben pedig adminisztratív adatokból álló, 2006 végén összeállított adatbázison fejlesztették ki (lásd Előzmények). A becsléséhez összeállított végső adatbázisban 33 754 regisztrált álláskereső szerepelt. Ők azok az ügyfelek, akik 2006 utolsó negyedében legalább egyszer beléptek a nyilvántartásba, és sikeres ellátási kérelmet adtak le. Tartós munkanélküliként azokat definiálták, akik a belépésüktől számított 65 héten belül nem léptek ki a nyilvántartásból, vagy kikerültek ugyan, de 65 héten belül visszakerültek. Ezzel szemben a nem tartós munkanélküliek közé azok tartoztak, akik 65 héten belül kikerültek a regiszterből, és nem is kerültek vissza. A becslési mintában szereplő álláskeresők 41 százaléka a tartós, 59 százaléka pedig a nem tartós munkanélküliként lett így meghatározva (O’Connell és mtsai. 2009).



Fontos azonban megjegyezni, hogy a nem tartós munkanélküliek csoportjába soroltak egy része nem feltétlenül helyezkedett el egy éven belül a munkaerőpiacon, hiszen a regiszterből való kilépés oka nem csak a munkába állás, hanem például inaktivitás, külföldre költözés vagy elhalálozás is lehet.

A tartós munkanélkülivé válás valószínűségének becslését probit modell segítségével végezték, külön vizsgálva a nők és a férfiak csoportját. A becslések során az alábbi magyarázó változókat használták fel és tesztelték (Kureková 2014; O'Connell, McGuinness, és Kelly 2013):

- iskolázottsági szint, szövegértés/matematika pontszám, egészségi állapot, tömegközlekedési lehetőségekhez való hozzáférés, munkatörténet, korábbi álláskeresési időszakok száma és hossza, közfoglalkoztatásban való korábbi részvételek, hajlandóság a költözésre jobb álláslehetőség(ek) miatt, korábbi ellátások, házastárs/élettárs keresete, saját közlekedési eszköz(ök) léte, lakóhely jellemzői.

A modell tesztelése során az alábbi változók bizonyultak szignifikánsnak:

- *a tartós munkanélküliség valószínűségét növelő tényezők:* életkor, gyermekek száma, az ellátási kérelmek száma az előző 5 évben, 12 hónapot meghaladó közfoglalkoztatásban való részvétel, ellátási kérelmek száma (nők esetében), álláskeresési segélyben részesülés (nők esetében), szövegértési/számolási nehézségek, alkalmi foglalkoztatási jogviszonyok, rossz egészségi állapot;
- *a tartós munkanélküliség valószínűségét csökkentő tényezők:* magasabb iskolai végzettség, nemrég foglalkoztatott volt, költözési hajlandóság, saját közlekedési eszköz (férfiak esetében), álláskeresési járadékban részesülés, nő/férjzett státusz, élettárs/házastárs keresete (csak férfiak esetében; nőknél ellentétes irányú a kapcsolat).

A 12 hónapos modell mellett egy 6 és egy 15 hónapos modellt is vizsgáltak, azonban végül a 12 hónapos modell alkalmazása mellett döntöttek, mivel ennek volt a legjobb magyarázó-ereje. Ebben a modellben 83-85 százalékos pontosságot (nemtől függően) sikerült elérni, 0,8-as értékű cut-off mellett: ez azt jelenti, hogy a valóban tartós munkanélküliek többségének esetében egy 0-1 közötti skálán 0,8 feletti valószínűségi értéket, az egy éven belül kilépők többségének esetében pedig 0,8 alatti értéket becsültek, és az így meghatározott „helyes becslések” aránya a férfiak esetében 83, a nők esetében pedig 85 százalék volt (O'Connell és mtsai. 2009).

#### 2.8.2.5. Konklúziók: Erősségek és gyengeségek

Az írországi gyakorlatot általában inkább a pozitív példák között szokta említeni a profiling rendszereket tárgyaló szakirodalom. A legtöbben kiemelik, hogy a statisztikai profiling nagy **előrelépést jelentett a tartós munkanélküliség problémájának kezelésében** Írországbán a korábbi, időalapú szegmentációs eljáráshoz képest, hiszen lehetővé tette a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett álláskereső korai beazonosítását, így lehetőséget nyújtva arra, hogy az erőforrások rájuk koncentrálásával csökkenthető legyen az egy éven túli álláskeresési időszakok előfordulása, és javuljon az aktív eszközök célzása.

A PEX-eszköz erősségei közé tartozik még a statisztikai becslések relatíve **jó megbízhatósága**. A 83-85 százalékos pontosság meglehetősen jó megbízhatóságot jelent a más országokban alkalmazott statisztikai profilings rendszerekhez és hasonló célú kutatások becsléseinek pontosságához viszonyítva: az időközben megszűnt dániai Job Barometer modelljének például csak 66 (Rosholm, Svarer, és Hammer 2004), az Egyesült Királyságban a 1990-es években kísérletezett legpontosabb modellnek 73 (Wells 1998), a csehországi becslésekben pedig 79 százalékos (Soukup 2011) pontosságot sikerült elérni. A profilings bevezetését évtizedes, szakmailag megalapozott kutatás előzte meg, független szakértői gárda bevonásával. Bár a statisztikai modellt a bevezetés óta nem módosították, O'Connell, McGuinness, és Kelly (2013) megvizsgálták, hogy a 2006-os adatokon kalibrált modell jól működik-e gazdasági válság idején (2011-ben).

A bevezetés előtti jogszabály-módosítások lehetővé tették, hogy a profilings során **soft tényezőket** is figyelembe vegyenek, mivel az ellátási jogosultság megállapításához kötelezővé tették a profilings alapjául szolgáló kérdőív kitöltését az álláskeresők számára.

A profilings eszköz **megítélése az ügyintézők körében alapvetően kedvező**. Ez annak köszönhető, hogy a bevezetést széles körű társadalmi és szakmai egyeztetés előzte meg: ez ugyan némileg késleltette a bevezetést, de sikeresen enyhítette a bevezetés előtti fenntartásokat az ügyintézők szerepének leértékelődésére és az adatvédelmi kérdésekre vonatkozó aggályokkal kapcsolatban (Barnes és mtsai. 2015). 2013 során **bővítették a kirendeltségeken dolgozó ügyintézők létszámát** is, melynek hatására közel megduplázódott a létszám, illetve körülbelül 300 ügyintéző számára intenzív képzést is indítottak az új rendszer használatáról (Daly 2015).

A létszámbővítés ellenére ugyanakkor egy 2015-ös kutatás alapján a kirendeltségi dolgozók még mindig alacsonynak érzik a létszámot, különösen a munkaerőpiaci programok végrehajtásához: a megkérdezetteknek csak 53 százaléka értékelte úgy, hogy megfelelő a létszám, bár a munkaerőpiaci programok finanszírozási forrásainak elégtelenségét nagyobb problémának érezték (EAPN Ireland 2015; Daly 2015). A nagyobb erőforrásigényt az Európai Bizottság 2014-es országspecifikus ajánlásai is hangsúlyozzák.

A PEX ugyan hasznos eszköznek bizonyult az erőforrás-koncentrációban és a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettek beazonosításában, ugyanakkor hiányzik belőle az alapos diagnosztika, vagyis a foglalkoztathatóság előtt álló akadályok beazonosítása és az ennek megfelelő beavatkozások tervezése. Ez utóbbi jelenleg alapvetően az ügyintéző belátására van bízva. A profilings eredményeit elsősorban a kapcsolattartás intenzitásának, valamint a rövid távú erőforrás-koncentráció meghatározására használják, az arra vonatkozó információ azonban hiányzik a rendszerből, hogy az egyes ügyfelek számára mely intézkedéscsomagok az ajánlottak.

További problémát okoz az **informatikai rendszer elégtelensége és inkonzisztenciái**. (Barnes és mtsai. 2015) alapján párhuzamosan két informatikai rendszert használnak az Intreo kirendeltségein, melyek közül a profilingsot végző ügyintézők többségének csak az egyikhez van részletes hozzáférése (a másikat alapvetően az ellátások megállapítására és nyilvántartására használják más szervezeti egységek). Ez egyrészt akadályozza, hogy az ügyintézőknek teljes és részletes képük legyen az ügyfélről, másrészt

felesleges, párhuzamos adatbevitelt eredményez, hiszen bizonyos adatokat mind a két rendszerbe szükséges bevinni.

A statisztikai becsléseket módszertani szempontból is lehetne finomítani. A modellben a kimeneti változó nem az elhelyezkedés, hanem a regisztrációs időszak hossza alapján definiált tartós munkanélküliség. További probléma lehet a kérdőíves adatok megbízhatósága: (Barnes és mtsai. 2015) az ügyintézők megfigyeléseire és véleményére alapozott megállapítása szerint a kérdőívben egyes ügyfelek eltúlozhatják például az egészségügyi problémáik súlyosságát, mivel nem szeretnék kizárni a későbbi rokkantsági ellátások igénybevételének lehetőségét. Középtávon a modell újrakalibrálása – esetleg új adatfelvételen és több adminisztratív adatforrás összekapcsolásán keresztül – talán tovább lehet pontosítani és finomítani a statisztikai modell eredményeit.

### 2.8.3. Szlovákia

Szlovákiában 2009-ben vezették be az úgynevezett három zónás profiling rendszert. Ez egy erősen ügyintéző-központú besorolási mechanizmus volt, ami alapvetően az ügyintéző szubjektív besorolására épült, bár szabály-alapú besorolási elemeket is tartalmazott. A rendszer elsősorban a szegmentált ügyfélkezelésre koncentrált a három zóna kialakításával, a bevezetés elsődleges célja pedig az aktív eszközök célzásának javítása, valamint a tartós munkanélküliek és egyéb hátrányos helyzetű ügyfelek aktivizálásának fokozása volt. A besorolási mechanizmus 2013-ban megváltozott, aminek következtében erősödött a szabály-alapú besorolási jelleg. A rendszert 2015-ben hivatalosan megszüntették, bár elvileg még lehetőség van arra, hogy az ügyintézők opcionális jelleggel használják. 2015 óta az ügyintéző szabad belátása alapján dönt arról, hogy az ügyfélnek milyen szolgáltatást vagy támogatás igénybevételét ajánlja fel (a törvényileg szabályozott jogosultsági kritériumok figyelembe vételével).

#### 2.8.3.1. Előzmények

A 2009-es, ügyintéző-központú profiling bevezetése előtt 2004-ben kísérleti jelleggel egy **statisztikai profiling** implementálásával is próbálkozott a szlovák kormányzat (de Koning és van Dijk 2004). A pilot programot Nove Zamky (Érsekújvár) térségében tervezték tesztelni. A statisztikai profiling rendszer bevezetésének ötlete elsősorban azért született meg, mert a szlovák munkaügyi kirendeltségeken az ügyintézők leterheltsége kiemelkedően magas volt: egy új törvény értelmében a tartós munkanélkülieknek minden második héten kötelezően meg kellett jelenniük a foglalkoztatási szolgálatnál, ami tovább csökkentette a nemzetközi viszonylatban is eleve kiemelkedően magas ügyfélszámmal rendelkező ügyintézők kapacitásait<sup>17</sup> (ibid.). Az ügyintézők leterheltségének problémáin a statisztikai profiling révén kívántak enyhíteni, mivel így lehetővé vált volna azon állás keresők beazonosítása, akik intenzívebb segítségre szorulnak. A tervek alapján az ügyintézők elsősorban csak a

<sup>17</sup>Az ügyintézői leterheltségről és a 2004-es reformról lásd a következő, az intézményi és munkaerőpiaci környezetről szóló alpontot.

tartós munkanélküliekkel és az ezzel veszélyeztetett, hátrányos helyzetű újonnan regisztráltakkal foglalkoztak volna, akik esetében – a javaslat szerint – első lépésben egy mélyinterjú során tárták volna fel a foglalkoztathatóság előtt álló akadályokat. Ezzel szemben a tartós munkanélküliséggel nem veszélyeztetett ügyfelek csak az alapszolgáltatások igénybevételére (az ügyféltérben lévő számítógépekhez és az ezeken lévő információkhoz való hozzáférés) lettek volna jogosultak, valamint velük nem lett volna szükség mélyinterjú készítésére.

A statisztikai profiling mögött álló modell kifejlesztéséhez a munkanélküli regiszter 1998 és 2001 közötti adatait használták fel, ami az adattisztítás után összesen 42 646 álláskereső adatait jelentette. de Koning és van Dijk (2004) három probit modellt is kidolgozott, melyekben a kimeneti változó a tartós (12 hónapon túli) munkanélküliség volt. A magyarázó változók között szerepelt az életkor, nem, iskolázottság, egészségi állapot, korábbi álláskeresési időszakok hossza, munkatapasztalat és korábbi munkahely(ek) ágazata (foglalkozásra vonatkozó információval nem rendelkeztek). Végül azonban a pilot tervezése abbamaradt, és **a kidolgozott javaslatot nem tesztelték** (Kureková 2014).

### 2.8.3.2.A bevezetés: intézményi és munkaerőpiaci környezet

A profiling rendszer 2009-es bevezetését elsősorban az indokolta, hogy a gyakran egyszerre több, a foglalkoztatás előtt álló akadállyal küzdő hátrányos helyzetű álláskeresők (elsősorban a munkatapasztalat híján lévő fiatalok és/vagy alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők) számára a szlovák munkaügyi rendszer nem tudott megfelelő álláshelyeket biztosítani, ami a tartós munkanélküliség és inaktivitás magas szintjét eredményezte (Barnes és mtsai. 2015). A szlovákiai munkaerőpiacot már a 2000-es évek végén beütő gazdasági válság előtt is nagyfokú strukturális munkanélküliség és magas inaktivitási ráta jellemezte: a viszonylag magas munkanélküliség és a tartós munkanélküliek kiugró aránya mellett egyidejűleg bizonyos szakmákban munkaerő-hiány volt jelen, az inaktivitás pedig különösen jellemző volt az alacsony iskolai végzettségűek körében (Duell és Kureková 2013). A szlovák foglalkoztatáspolitikának ezért egyik kiemelt célja volt, hogy a munkaügyi rendszer a programok célzását javítsa, és minél korábban és hatékonyabb módon legyen képes beazonosítani a hátrányos helyzetű álláskeresőket.

**Az első nagyobb volumenű reformkísérletek** a már a rendszerváltás óta fennálló problémák kezelésére **2004-ben** indultak. A 2002-ben megválasztott új kormányzat azzal indokolta a reformok szükségességét, hogy az állami foglalkoztatási szerv nem hatékonyan működött: a háromszintű (központi, regionális és helyi) irányítás rugalmatlan és túlságosan bürokratikus volt, a nagymértékű adminisztráció miatt túlságosan sok erőforrás ment el back-office tevékenységekre, míg a helyi szinten az ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők túlterheltek voltak (Kalužná 2008). Ez különösen igaz volt a nagyobb munkanélküliséggel jellemezhető keleti és déli térségekben, ahol a jóval nagyobb ügyfélszámhoz hasonló számú ügyintéző volt rendelve, mint a kedvezőbb helyzetű térségekben. Az aktív eszközökhöz rendelt források kiszámíthatatlanok voltak, a felhasználás gyakorlatilag a helyi szinten múlt, és megfelelő monitoring híján gyakorta vezetett korrupcióhoz, illetve a források átcsoportosítása miatti félelemből fakadóan alacsony minőségű, nem átgondoltan tervezett

programok végrehajtásához. Emellett további problémát jelentett, hogy az álláskeresőket jelentős része nem a foglalkoztatási szerv, hanem a szociális rendszer ellátórendszerében volt jelen. 2004-ben ezért egy új szervezetet hoztak létre, melynek keretein belül összevonták a foglalkoztatási szolgálatot a segélyezésért felelős szervvel, így bevezetve az egyablakos ügyintézt a munkanélküli segélyt és a szociális segélyt (valamint egy sor más ellátást) kérvényezőik számára. Ez a szervezet (angol néven Central Office of Labour, Social Affairs and Family – COLSAF) volt a felelős az álláskeresőket aktiválásáért, azaz az aktív munkaerőpiaci programok kivitelezéséért és a közvetítéséért is, bár a biztosítási alapú álláskeresői járadék kifizetését (a többi társadalombiztosítási ellátással együtt) egy különálló szervezet (Sociálna Poistovňa) intézte. A COLSAF létszámát jelentősen megnövelték, aminek következtében javult az egy ügyintézőre eső ügyfelek száma (a 2003-as 1/347-es arány 2006-ra 1/161-re csökkent), ezzel egyidőben azonban jelentősen szigorítottak az álláskeresőket együttműködési feltételein: többek között az álláskeresőket legalább kéthetente, a tartós (egy éven túli) munkanélkülieket pedig hetente meg kellett jelenniük a kirendeltségen, álláskeresői aktivitásukat pedig állásinterjúval való részvételt igazoló dokumentumokkal kellett bizonyítaniuk. 2004-ben vezették be az egyéni cselekvési terv intézményét is, amelyet a nyilvántartási időszak harmadik hónapjának végéig kellett elkészíteni az álláskeresőket. A fentiek mellett egy sor egyéb intézkedést – például az aktív eszközökbe való bevonás törvényi szabályozását, a szolgáltatások kiszervezésének és a helyi partnerségek alapításának ösztönzését – is bevezettek (Kalužná 2008).

**A reformoknak azonban nem sikerült minden korábbi problémát maradéktalanul megoldaniuk.**

Hiába emelték meg a kirendeltségeken dolgozó ügyintézők és tanácsadók létszámát, az egyéni cselekvési tervek bevezetése, az álláskeresőket gyakori kötelező jelentkezése és az álláskeresőket aktivitás dokumentációjának (ami sok esetben meg nem történt állásinterjúkat próbált igazolni) ellenőrzése még mindig nagy leterheltséget jelentett az ügyintézők számára, az egy ügyintézőre eső ügyfelek száma pedig – a nyugat-európai országokhoz viszonyítva – még mindig kiemelkedően magas volt. Ráadásul a 2006-os választások után az állami kiadások visszafogása jegyében újra csökkentették a foglalkoztatási szolgálat létszámát (2007-ben 20 százalékkal, 2011-ben pedig további 10 százalékkal), miközben a munkanélküliségi ráta és a tartós munkanélküliek aránya tovább növekedett (Duell és Kureková 2013). Később az egyéni cselekvési terv elkészítésének határidejét kitolták három hónappal, vagyis csak a hat hónapja álláskeresőket volt szükséges elkészíteni, 2008-tól pedig már csak a legalább 24 hónapja munka nélkül levőkre, illetve a hátrányos helyzetű álláskeresőket egy részére kötelező elkészíteni.

A nagy leterheltség mellett további megoldatlan probléma volt a **tartós munkanélküliek, a fiatal álláskeresőket és hátrányos helyzetű álláskeresőket magas aránya**. Szlovákiában a munkaerőpiaci eszközökről szóló 5/2004-es törvény az alábbiak szerint definiálja a hátrányos helyzetű álláskeresőket:

- 25 év alatti pályakezdő, aki két éven belül fejezte be tanulmányait, és azóta még nem helyezkedett el rendszeres jövedelmet biztosító állásban;
- 50 év feletti álláskereső;
- legalább 12 hónapja nyilvántartott álláskereső (tartós munkanélküli);

- középfokú szakképzettségnél alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkező álláskereső;
- a nyilvántartásba vételt megelőző legalább 12 hónapban nem rendelkezett rendszeres jövedelmet biztosító állással;
- harmadik országbeli menedékes vagy oltalmazott;
- legalább egy eltartottal egy háztartásban élő, vagy legalább egy tanköteles korú gyermeket nevelő egyedülálló felnőtt;
- megváltozott munkaképességű.

2009-ben az összes regisztrált álláskereső legalább 70 százalékát<sup>18</sup> tették ki a **hátrányos helyzetűek**, azonban az **aktív eszközök résztvevői között erősen alulreprezentáltak** voltak: munkaerőpiaci képzésben például csak alig ötödik részesült (Duell és Kureková 2013). Annak érdekében, hogy a foglalkoztatási szolgálat a programok célzását javítsa, és minél korábban és hatékonyabb módon képes legyen beazonosítani a hátrányos helyzetű álláskeresőket, 2009-ben – elsősorban az osztrák mintát követve – bevezették a „három zónás” profiling rendszert.

#### 2.8.3.3.A profiling működése részletesen

A három zónás profiling rendszer lényege, hogy a foglalkoztatási szolgálat helyiségeit, beleértve az ott dolgozó ügyintézőket, három zónára osztották, és a szolgáltatásokat is ezek alapján csoportosították. A profiling az első zónában zajlott, ahol az ügyféllel a kapcsolatot egy külön erre kiképzett ügyintéző vette fel, aki a nyilvántartásba vételt is végezte. Ez az „első-kontakt” ügyintéző bekérte az ügyfél adatait, röviden elbeszélgetett vele, majd eldöntötte, hogy az ügyfél melyik kategóriába (A, B vagy C) tartozik. 2009 és 2013 között a besorolást az alábbi szempontok alapján kellett elvégezni (1. táblázat):

<sup>18</sup> Duell és Kurekova (2013) a hátrányos helyzetűként definiáltak közül csak a tartós munkanélküliek, a 25 év alattiak, az 50 felettiak és a megváltozott munkaképességűek összes álláskeresőkön belüli arányát publikálták, ami összesen 67,7 százalék volt 2009-ben, és 78,6 százalék 2010-ben.

1. Táblázat: A szlovákiai 3-zónás profiling besorolási szempontjai.

A kategória	B kategória	C kategória
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ motivált az elhelyezkedésben</li> <li>➤ képes az önkiszolgáló rendszer használatára</li> <li>➤ képes önmagától, saját ötletek alapján megoldási javaslatot tenni a problémáira</li> <li>➤ érdeklik a továbbképzési lehetőségek vagy az egyéb szolgáltatások, támogatások</li> <li>➤ ideiglenes munkalehetőségekre is nyitott</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ kész elfogadni a felajánlott állásokat, de nincsenek világos elképzelései</li> <li>➤ legalább középfokú végzettségű (min. ISCED 3)</li> <li>➤ aktívan keres munkát, de szüksége van a felügyeletre vagy segítségre</li> <li>➤ hajlandó részt venni aktív eszközben</li> <li>➤ átképzés után képes lehet elhelyezkedni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ a végzettsége és szakképzettsége nem illeszkedik a munkaerőpiaci kereslethez</li> <li>➤ elégtelen információkkal rendelkezik a munkaerőpiacról, és/vagy nem érdeklődik</li> <li>➤ nem képes önálló álláskeresésre</li> <li>➤ többszörösen visszatérő nyilvántartott</li> <li>➤ alacsony motiváció az elhelyezkedésre</li> <li>➤ a társadalmi kirekesztés kockázata magas</li> <li>➤ hátrányos helyzetű álláskereső</li> </ul>

Forrás: (Duell és Kureková 2013; Kureková 2014)

A besorolás után az ügyintéző a **három zóna valamelyikébe** irányította az ügyfelet, annak kategóriájától függően: az A kategóriába tartozó ügyfelek az első zónában található szolgáltatásokat vehették igénybe, a B kategóriás és C kategóriás ügyfeleket pedig a második, illetve harmadik zónába küldték, bár igény szerint az első zóna szolgáltatásait is igénybe vehették.

Az első zónában történt – a nyilvántartásba vétel a profiling mellett – az általános tájékoztatás és az üres álláshelyeket érintő információnyújtás, továbbá minden ügyfél számára ingyenes internet-hozzáférés és külön számítógépes pultok álltak rendelkezésre, ahol önállóan állíthatták össze és nyomtathatták ki önéletrajzukat, vagy jelentkezhetek állásokra.

A második zónában különböző szolgáltatások (például álláskeresési tanácsadás, közvetítés) voltak elérhetők az ügyfelek számára, amelyeket tanácsadókból, közvetítő ügynökökből és egyéb szakemberekből álló szakmai csapatok koordináltak. Itt történt az ügyfelek álláskeresési aktivitásának az ellenőrzése is, a megfelelő dokumentumok vizsgálatával (lásd az intézményi és munkaerőpiaci környezetet bemutató alpont). Végül a harmadik zónában még komplexebb szolgáltatásokhoz, például speciális tanácsadási programokhoz juthattak hozzá az ügyfelek, illetve itt választhattak a különböző munkaerőpiaci programok közül is. A 2013 előtti rendszerben, amennyiben az ügyfél három hónap elteltével még nem helyezkedett el, automatikusan továbbirányították a második vagy a harmadik zónába, szükségleteinek megfelelően. (Duell és Kureková 2013; Kureková 2014).

**2013-ban a profiling besorolásának módja megváltozott**, a változtatás pedig egy új, országosan egységes informatikai rendszer és több online szolgáltatás bevezetésével is egybeesett. Bár a három zónás rendszeren alapvetően nem változtattak, az új rendszerben már nem az 1. táblázat szerint sorolták be az álláskeresőket, illetve kétkörössé tették a besorolási rendszert. A besorolás továbbra is az első zónában folyt, de már csak két kategória létezett: az ügyfél *rendelkezik* a foglalkoztatása előtt *álló akadályozó tényezővel*, illetve *nem rendelkezik*. Az előbbi csoportba a következők tartoztak: 18 alatti fiatalok; 18 feletti, alsó középfokú végzettséggel nem rendelkezők; 29 alatti fiatalok; valamint 45 év feletti felső középfokú végzettséggel nem rendelkezők. Az álláskeresők önállóan, az első zóna



számítógépein online is elvégezhetik saját besorolásukat, vagy kérhették az egyik ügyintéző segítségét is (Kureková 2014).

Az akadályozott álláskeresőket ezután továbbírányították a második vagy a harmadik zónába, a többiek pedig alapvetően ugyanúgy az első zóna szolgáltatásait vehették igénybe. Egy hónappal a nyilvántartásba vétel után következett a **profiling második lépcsője**: ekkor megvizsgálták az ügyfél álláskeresési aktivitását, majd az állásjelentkezések gyakoriságától, a toborzó alkalmakon és hasonló rendezvényeken történő megjelenések számától és a kirendeltséggel történő együttműködéstől függően *aktív* és *nem aktív* kategóriákba sorolták az ügyfeleket. Ettől a besorolástól függött, hogy a továbbiakban milyen intenzitású kötelező kapcsolattartást írtak elő az ügyfél számára.

Az **egyéni cselekvési terv elkészítése** csak a legalább 24 hónapja nem dolgozók, a 25 év alattiak, az 50 felettiek és a gyermek vagy egyéb családtag gondozása, ápolása miatt nem foglalkoztatott álláskeresők esetében kötelező. A tervet általában 4 hónappal a regisztráció időpontja után készítik el, a benne foglaltak kötelező erejűek az álláskereső számára.

A háromzónás rendszert (Barnes és mtsai. 2015) szerint **2015-ben lényegében eltörölték**. 2015-től az ügyfelek a nyilvántartásuk alatt végig egyetlen ügyintézővel állnak kapcsolatban, az ügyfélnek kiutalt támogatások és szolgáltatások köre pedig lényegében az ügyintézőre van bízva. Az ügyfelek besorolására a korábbi A, B és C kategóriákba továbbra is lehetőség van, azonban az ügyintézőknek nem kötelező erre támaszkodniuk.

#### 2.8.3.4. Konklúziók: erősségek és gyengeségek

A három zónás rendszer szakértők szerinti megítélése kettős: egyrészt kiemelik, hogy a profiling bevezetése **előrelépést jelentett szemléletben**, a célzás és a ügyfélszegmentáció fontosságának tekintetében (Duell és Kureková 2013; Kureková 2014; Klein 2013), másrészt viszont rámutatnak a besorolás túlságosan egyszerű jellegére. A kritikák szerint sem a 2009 és 2013 között alkalmazott besorolási alapelvek, de különösen a 2013-2015 közötti profiling nem volt alkalmas arra, hogy a több akadályozó tényezővel is bíró álláskeresőket megfelelően szegmentálni lehessen. Ehhez egy jóval több tényezőt, köztük hard és szoft jellemzőket is figyelembe vevő besorolási módszer lett volna szükséges. A tapasztalatok szerint **az aktív eszközök célzása nem javult túlságosan nagy mértékben**. A tartós munkanélküliek aránya az időszakban továbbra is növekedett, a munkaerőpiaci programokba pedig – a közmunkaprogramokat<sup>19</sup> leszámítva – továbbra is jóval kisebb arányban kerültek be a hátrányos helyzetűek, mint a többi álláskereső. A tartósan munka nélkül lévők és az alacsonyan képzettek különösen ritkán kerülnek be a magasabb munkanélküliséggel jellemezhető, hátrányosabb helyzetű régiókban (Klein 2013).

<sup>19</sup> Európában Magyarországon kívül lényegében egyedül Szlovákiában indítanak hasonló volumenben közfoglalkoztatási programokat. A szlovák közmunkaprogramokról bővebben lásd például (Scharle 2015) írását.

Duell és Kureková (2013) szerint a profilingot megalapozó első interjúra általában nem szántak elegendő időt az első zónában. A **profiling bevezetése** egyes források (Barnes és mtsai. 2015) szerint nemhogy csökkentette volna, de **még tovább növelte az ügyintézők leterheltségét**: mivel a B és C kategóriába tartozó ügyfelek több ügyintézővel is kapcsolatban álltak, az összes ügyintézőnek meg kellett ismerkedniük az ügyfél adatlapjával és személyével is, ami időigényes folyamat volt és túl sok felesleges papírmunkával is járt, emellett kevésbé ügyfélbarát gyakorlatnak is tekintették az ügyintézők. A magas leterheltség miatt az ügyintézők többsége az egyéni cselekvési tervek készítését is csak plusz adminisztrációnak tartja, különösen a magas ügyfélszámú és sok tartós munkanélkülivel jellemezhető kirendeltségeken, ezért a terv készítése gyakran csak formális (Duell és Kureková 2013). A 2015-ös „egyablakos” ügyintézői gyakorlat bevezetése ezt a problémát próbálja orvosolni. A 2015-ös átalakítás az integrált szolgáltatásnyújtás reformjával is egybeesett, ami elviekben csökkentette az ügyintézők leterheltségét, azonban a változtatások hatásairól (tudomásunk szerint) még nem készült értékelés (Barnes és mtsai. 2015).

A három zónás rendszer **előnye** volt ugyanakkor, hogy az **első zónában elérhető önszolgálatok** (az interneteléréssel rendelkező számítógépek és információs kioszkok) **hatásosnak bizonyultak**, különösen az A kategóriába sorolt ügyfelek számára: a szolgáltatások használata valamivel lerövidítette az álláskeresői időt, és az ügyfélelégedettséget is növelte (Barnes és mtsai. 2015).

Összegezve: **Szlovákiában az ügyintézői központú profiling bevezetése nem járt a remélt pozitív eredményekkel**. A tartós munkanélküliek és hátrányos helyzetű álláskeresők (különösen a fiatalok, a képzetlenek és a megváltozott munkanélküliek) munkaerőpiaci reintegrációját elsősorban az adatokra épülő ügyfélszegmentáció hiánya, a nemzetközi összehasonlításban (visegrádi országokhoz viszonyítva is) különösen alacsony ügyintézői kapacitások, valamint a személyre szabott aktív munkaerőpiaci programokra költött források elégtelensége akadályozza. A szlovákiai munkaügyi rendszer adminisztratív adatbázisa – ahogyan a 2004-es abortált pilot (de Koning és van Dijk 2004) is bizonyítja – alkalmas lehetne egy statisztikai vagy vegyes rendszerű profiling bevezetésének megalapozására, azonban a jelek szerint erre nincs szándék a közeljövőben.

## 2.9. Összegzés: nemzetközi trendek, tanulságok és a szakirodalom ajánlásai

A fejezetben áttekintettük a profilinghoz kapcsolódó legfontosabb fogalmakat és alapelveket, majd a besorolás módja (ügyintézői, statisztikai vagy vegyes) szerinti csoportosításban sorra vettük a témánk szempontjából fontosabb országgyakorlatokat, röviden kitérve a szabály-alapú besorolás és a statisztikai targeting témájára is. Három ország profiling gyakorlatára részletesebben is kitértünk: az alapvetően ügyintézői központú németországi (4-Phasen-Modell) és szlovákiai (4 zónás modell), valamint az inkább statisztikai fókuszú, vegyes profiling rendszerekhez sorolt írországi (PEX) gyakorlatot mutattuk be, külön kitérve a bevezetési intézményi és munkaerőpiaci környezetre és az előzményekre is.

A 2. táblázatban áttekinthető formában is összefoglaljuk az országgyakorlatokat.

2. Táblázat: Profiling és targeting rendszerek az egyes országokban - áttekintés.

Ország	Rendszer neve / rövid leírása	Bevezetés éve (megszűnés éve)	Típus	Kategóriák száma	Megjegyzés	Fontosabb hivatkozások
Ausztrália	Jobseeker Classification Instrument (JSCI)	1998	statisztikai profiling	3	az elmúlt csaknem 20 év során többször felülvizgálták és újrakalibrálták.	Lipp 2005
Dánia	Job Barometer	2004 (2009)	statisztikai profiling/targeting	5	2009-ben felhagytak a használatával.	Rosholm, Svarer és Hammer 2004
Dánia	új párosítási rendszer	2009	ügyintéző-központú profiling	3	2008-ban már működött pilot jelleggel, a jelenlegi rendszert véglegesen 2014-ben vezették be	
Egyesült Királyság	Early Identification Pilot	1994 (1994)	statisztikai profiling		pilot; végül nem került bevezetésre	Wells 1998
Egyesült Királyság	brit ügyintézői profiling		ügyintéző-központú profiling	4		
Finnország	finnországi statisztikai profiling	2007	statisztikai / ügyintéző-központú profiling		bár elérhető egy statisztikai profiling rendszer, a gyakorlatban nem használják, ügyintézői besorolás van érvényben.	Ripinen 2011, Avikainen (2016)
Franciaország	Calcul de Risque Statistiqu	2006 (2009)	statisztikai profiling	2	2009-ben felhagytak a használatával	Clément és mtsai. 2006
Franciaország	francia ügyintézői profiling	2012	ügyintéző-központú profiling	4		
Hollandia	Kansmeter	1999 (2006)	statisztikai profiling		2006-ban felhagytak a használatával	
Hollandia	ABRoutering	2006 (2009)	statisztikai profiling		2009-ben felhagytak a használatával	
Hollandia	Persoonsverkenner	2009	statisztikai profiling			
Hollandia	Work Profiler		vegyes profiling	2		Wijnhoven és Havinga 2014
Írország	Galway & Waterford pilot	2000 (2003)	statisztikai profiling	2	pilot; a PEX elődje	Layte és O'Connell 2005
Írország	Probability of Exit (PEX)	2012	statisztikai / vegyes profiling	3		O'Connell és mtsai. 2009; O'Connell, McGuinness, és Kelly 2013
Kanada	Service and Outcome Measurement System (SOMS)	1994 (1999)	statisztikai profiling / targeting		pilot, 1999-ben felhagytak a használatával	
Kanada	kanadai profiling rendszer	1999	ügyintéző-központú profiling		tartományonként eltérő kialakítás	
Koreai Köztársaság	koreai statisztikai profiling		statisztikai profiling		megszüntették	

Ország	Rendszer neve / rövid leírása	Bevezetés éve (megszűnés éve)	Típus	Kategóriák száma	Megjegyzés	Fontosabb hivatkozások
Koreai Köztársaság	koreai ügyintézői profiling	1998	ügyintéző-központú profiling	4		
Lengyelország	lengyel profiling rendszer	2014	vegyes profiling	3		Niklas, Sztandar-Szanderska, és Szymielewicz 2015
Németország	pilot statisztikai profiling	2000 (2000)	statisztikai profiling	2	pilot; végül nem került bevezetésre	Rudolph és Müntnich 2001; Rudolph 2005
Németország	4-Phasen modell	2005	ügyintéző-központú profiling	6		Mosley 2005, Konle-Seidl, Eichhorst, és Grienberger-Zingerle 2007, Mosley 2010, Bundesagentur für Arbeit 2013
Németország	TrEffeR (Treatment Effects and Prediction)	2008	targeting	-	nem kötelező a használat	Stephan, Rässler, és Schewe 2006, Arnkil, Di Domenico, és Konle-Seidl 2008
Svájc	SAPS	2005	targeting	-	pilot; végül nem került bevezetésre	Frölich, Lechner, és Steiger 2003; Behncke, Frölich, és Lechner 2006, 2007; Frölich 2008
Svédország	Assessment Support Tool (Bedömningss töd)	2012	vegyes profiling	4		
Szlovákia	Nove Zamky pilot	2004	statisztikai profiling		a kidolgozott javaslatot nem tesztelték	de Koning és van Dijk 2004
Szlovákia	3 zónás profiling	2009 (2015)	ügyintéző-központú profiling	3 (2013-tól 2)	2015-ben hivatalosan megszüntették	Duell és Kureková 2013, Kureková 2014
Szlovénia	szlovén ügyintézői profiling	2006	ügyintéző-központú profiling	3		
USA	Worker Profiling and Reemployment Services (WPRS)	1993 (2003)	statisztikai profiling		2003-ban megszüntették, azóta tagállamonként eltérő modell, van, ahol ezt használják	Smith 2013
USA (Georgia)	Frontline Decision Support System	2002 (2002)	targeting	-	pilot; végül nem került bevezetésre	Behncke, Frölich és Lechner 2006

*Forrás: a hivatkozott források alapján saját szerkesztés.*

*Megjegyzés: szürke háttérrel a jelenleg nem működő (megszüntetett, vagy be sem vezetett) rendszereket jelöltük.*

### 2.9.1. Az ügyintézői szabadság és az adatokra épülő profiling közötti egyensúly

A nemzetközi trendek alapján az látszik, hogy míg korábban, **az 1990-es években és a 2000-es évek elején inkább a statisztikai fókuszú profiling rendszerek** bevezetésével próbálkoztak, addig **az elmúlt 5-10 év során inkább az ügyintéző-központú vagy a vegyes profiling gyakorlatok kerültek előtérbe.** Több, korábban statisztikai profilingot alkalmazó országban váltottak át az elmúlt években az ügyintéző-központú gyakorlatra (például Franciaország, Dánia, Finnország, Korea, Svájc), elsősorban az ügyintézők ellenállása miatt (erről bővebben lásd később), egyes esetekben pedig a becslések alacsony megbízhatósága miatt. Többnyire hasonló okok miatt buktak el a statisztikai profiling bevezetésének megalapozására indított pilot programok is.

A statisztikai profiling előnyei ugyanakkor tagadhatatlanok, különösen a magas tartós munkanélküliséggel rendelkező országokban, illetve azokon a helyeken, ahol az ügyintézők leterheltsége magas. Ezt felismerve több európai ország is a vegyes profiling rendszert választotta, amelyben a statisztikai modellezés mellett az ügyintéző is viszonylag nagy döntési jogkörrel rendelkezik. (Barnes és mtsai. 2015) szerint létezik egy **optimális egyensúly az automatizáltság és az ügyintéző mozgástere között.** Ez az egyensúly azonban függ a rendelkezésre álló kapacitásoktól (elsősorban az emberi erőforrásoktól, vagyis az ügyintézők leterheltségének mértékétől) és a profiling mögötti céloktól is: ha például a szűkös erőforrások optimalizálása a cél, akkor kevésbé célszerű, ha az ügyintézőkre nagyobb fokú mérlegelési feladatok hárulnak. Ha azonban hangsúlyos célkitűzés a szolgáltatások személyre szabhatósága, akkor viszont az ügyintézőnek nagyobb mozgástérrel kell rendelkeznie annak érdekében, hogy az eszközöket a minél pontosabb diagnosztika alapján lehessen az ügyfelek között allokálni. Nagy ügyintézői szabadság esetében viszont fontos, hogy rendelkezésre álljanak részletes útmutatók és világos döntési kritériumok is, amelyek alapján a besorolási döntést és az egyéni cselekvési tervekben szereplő elemek összeválogatását végezhetik.

### 2.9.2. A készségek és a szoft tényezők szerepe a profiling során

A **készségek, kompetenciák és egyéb szoft tényezők szerepe** az utóbbi évtizedekben rohamosan **felértékelődni látszik a munkaerőpiac szempontjából.** Mivel a munkaerőpiac a technológiai fejlődésnek köszönhetően folyamatos változásban van, a munkahelyváltások pedig sokkal gyakoribbá váltak, a munkavállalóknak folyamatosan fejleszteniük kell a készségeiket annak érdekében, hogy a munkaerőkereslet gyors változásaira reagálni tudjanak. A gazdasági válság óta különösen fontossá váltak az olyan készségek és tulajdonságok, mint a rugalmasság és az új dolgok gyors tanulásának képessége, a termelési folyamatok automatizáltságának növekedése pedig ráerősít a komplex készségek előtérbe helyeződésére a manuális és rutinjellegű feladatok visszaszorulásával szemben (Bimrose és mtsai. 2007; Weber 2011; Blázquez 2014).

A fentiek miatt felmerült az az igény, hogy a szoft tényezőket valamilyen módon beépítsék a profiling rendszerekbe, egyrészt ezzel finomítva a tartós munkanélküliség becslését; másrészt a szoft szkiliek vizsgálatával pontosabb diagnosztikát lehet alkotni a foglalkoztathatóság előtt álló akadályokról, ami a megfelelő szolgáltatáscsomag kiválasztását is segíti; harmadrészt pedig a munkaközvetítés során is jobb párosítást lehet elérni, hiszen a készségek alapján az ügyfél számára leginkább megfelelő célállás

megtalálása kulcsfontosságú az ügyfél motivációjának fenntartása szempontjából, illetve a munkaerőigényhez jobban illeszkedő készségprofilú munkaerő megtalálása növeli a közvetítés sikerességét és a munkaviszony tartósságát.

A **szoft tényezőket** illető információk felhasználása előtt a legfontosabb akadály az, hogy ezeket **többnyire nehéz mérni**. Ha ezeket az ügyintézőnek szükséges megítélnie (különösen ha ezt nagyobb leterheltség mellett kell megtennie), az több kockázatot is magában rejthet, hiszen várhatóan erősen szubjektív eredményre vezet, ha az ügyintéző a megfelelő képzettség nélkül próbálja az ügyfél személyiségére és kompetenciaszintjére vonatkozó profilt megalkotni; legrosszabb esetben akár az ügyfél diszkriminációjához is vezethet (Weber 2011). Egyes országokban, például Németországban külön pszichológusok állnak rendelkezésre a kirendeltségeken, akiknek ezen kompetenciaprofilok megalkotása a feladata.

A közelmúltban több országban is kidolgoztak olyan **kompetenciakategorizálási listákat**, amelyeknél arra törekedtek, hogy a készségeket és kompetenciákat standardizált módon összeírják és csoportosítsák, majd ezeket az egyes foglalkozásokhoz azok szükséges kompetenciaigényei alapján hozzárendelik. Ilyen kompetencialista van használatban a belga (flamand), cseh, német, brit és francia foglalkoztatási szolgálatokon, ahol az álláskereső generikus és technikai készségeit online vagy papíralapú kérdőívek és/vagy pszichológus/tanácsadó szakember irányításával végzett strukturális interjúk alapján mérik fel (a részleteket lásd Blázquez 2014 a témában írt összefoglaló tanulmányában, valamint hivatkozásaiban). Az Európai Unió ESCO (European Skills/Competences, qualifications and Occupations) osztályozása szintén azonosítja és rendszerezi azokat a készségeket, kompetenciákat, képezéseket és foglalkozásokat, amelyek az európai munkaerőpiacon, valamint az oktatás és a képzés területén nagy jelentőséggel bírnak. Az osztályozott készségek, kompetenciák és foglalkozások az ESCO portálon<sup>20</sup> magyar nyelven is böngészhetők.

Magyarországon a TÁMOP 2.3.2-09/1 „Munkaerőpiaci előrejelzések készítése, szerkezetváltási folyamatok előrejelzése” projekten belül készült adatfelvétel a foglalkozások kompetenciakövetelményeinek vizsgálatáról az MTA-KTI és a TÁRKI közreműködésével, melynek adatbázisán Hermann (2013) végzett leíró jellegű elemzést. Az állami foglalkoztatási szerv azonban nem méri fel és nem veszi figyelembe a készségeket és kompetenciákat sem a profiling, sem pedig egyéb folyamatok (például közvetítés) alatt, bár 2015-ben a TÁMOP 1.3.1 projekt keretein belül végzett pilot profiling (lásd 3.1.2. fejezet) során próbálkoztak hasonlóval.

A statisztikai fókuszú profiling rendszerek gyakori kritikája, hogy nem képesek valóban személyre szabott diagnosztikát nyújtani az ügyfél elhelyezkedési esélyeire vonatkozóan, mivel alapvetően hard (mérhető és kvantifikált) jellemzőkre épülnek, és nem veszik figyelembe az olyan szoft tényezőket, mint például a motiváció, készségek vagy személyiségjegyek. Ugyanakkor találunk példát olyan

<sup>20</sup> Lásd: <https://ec.europa.eu/esco/portal/> Letöltés ideje: 2017. december 15.

statisztikai profiling rendszerekre is, amelyekbe kisebb-nagyobb mértékben ezek is be vannak építve. Az írországi PEX-eszközben például a tartós munkanélküliséget magyarázó változók között a szövegértési és numerikus készségek is szerepelnek; Kelly, McGuinness, és O'Connell (2012) külön kiemelik, hogy ezek hatása a regressziós modellben szignifikáns és erős. A holland Work Profilier szintén több szoft tényezőt figyelembe vesz a becslés során, köztük az álláskereső kontrollhelyére<sup>21</sup> (locus of control) vonatkozó információt. Végül a lengyelországi profiling rendszerbe szintén be vannak építve az álláskeresők készségei.

A készségek, kompetenciák és pszichológiai tényezők alapján végzett profiling szakirodalmának alapos összefoglalóját nyújtja többek között (Bimrose és mtsai. 2007; Bimrose és Barnes 2011; Weber 2011; Blázquez 2014; Houssemand, Pignault, és Meyers 2014).

### 2.9.3. Mit határoz meg a profiling?

Jelen fejezet elején tárgyaltuk, hogy a profiling bevezetésének több célja is lehet. Ezek között szerepelt az ügyfélszegmentálás a célzás javítása és a hatékonyabb erőforrás-allokáció érdekében, a források decentralizálásának tervezése, valamint az inputként való felhasználás a kirendeltségek teljesítményértékeléséhez. Jelen irodalomösszefoglalóban elsősorban az első, ügyfélszegmentálási célra koncentráltunk, mivel a tapasztalatok alapján a legtöbb országban ez a cél vezérelte a rendszerek bevezetését, és alapvetően erre is használják. Egyes országokban a profiling kategóriákban meghatározott szolgáltatáscsomagok és aktív eszközök vannak rendelve, bár ezek legtöbbször csak ajánlásként vannak megfogalmazva, és az ügyintéző a diagnosztika alapján más eszközöket is felajánlhat az ügyfélnek. Más országokban a profiling kategória nem a kapott szolgáltatáscsomagot determinálja, hanem csak arról nyújt információt, hogy melyek azok az ügyfelek, akikre kiemelt figyelmet kell fordítani az ügyintézőnek, például intenzívebb kapcsolattartáson keresztül. Ennek megfelelően gyakran a profiling kategória határozza meg azt, hogy milyen gyakran szükséges az ügyfélnek jelentkeznie a kirendeltségen, vagy kik számára kötelező a személyes megjelenés, és kik azok, akiknek elegendő a telefonos vagy online kapcsolattartás is. Egyes helyeken mélyinterjú és/vagy egyéni cselekvési tervet is csak a profiling során hátrányosabb helyzetűnek kategorizált álláskeresőkkal szükséges készíteni. Általános tapasztalat az, hogy a munkaerőpiachoz közel állónak profilgolt ügyfelek (legalább eleinte) csak az önkiszolgáló (többnyire on-line) szolgáltatások igénybevételére jogosultak, és a költségesebb szolgáltatásokhoz és munkaerőpiaci programokhoz csak bizonyos idő (például 3 hónap álláskeresői időszak) után férhetnek hozzá. Ezzel szemben a rosszabb munkaerőpiaci eséllyel rendelkezőnek besorolt ügyfeleket egyből valamilyen humánszolgáltatásba (tanácsadás, mentorálás) irányítják, és velük gyakoribb a kapcsolattartás is. Fontos tehát, hogy a profiling rendszerrel párhuzamosan legyenek ráépülő folyamatok is, vagyis a későbbi ügyfélúra valamilyen

<sup>21</sup> Lásd: 2.6.2-es pont és 7. lábjegyzet.



szinten befolyással legyen az, hogy milyen kategóriába sorolták az álláskeresőt, azonban ez az ügyfélút ne determinált legyen, tehát az ügyintéző az ügyféldiagnosztika alapján személyre szabhassa az ügyfél számára felajánlott szolgáltatáscsomagot.

A helyi kirendeltségek teljesítményértékelése és a decentralizált források tervezése kevesebb országban jelent meg célként a profiling rendszer bevezetésekor. Weber (2011) ajánlásai szerint nem is minden esetben szerencsés, ha a profiling kategóriák ezeket szigorúan befolyásolják, ehelyett inkább az erőforrások rugalmasabb tervezése az ajánlott. Itt visszautalnánk a fejezet elején tett megállapításainkra: a teljesítményértékelés és az erőforrás-elosztás tervezése inkább csak a tisztán statisztikai alapon működő profiling rendszerek esetében lehet ajánlott, mivel ekkor kevésbé lehet manipulálni a kategóriák megoszlását a „jobb megfelelés” érdekében; ezzel szemben az ügyintéző-központú profiling rendszerekben a szigorú forrásallokálási alapelvek jobban ösztönözik az ügyfelek lefőlözésére, ami rontja a célzás hatékonyságát. Németországban például hasonló okok miatt nem kötik a centralizált források elosztását a profiling kategóriák eloszlásához.

#### 2.9.4. A szolgáltatások koordinációjának és integrációjának kérdése

Számos országban a profiling bevezetése vagy átalakítása nagyobb intézményi reformokkal egy időben történt. A 2000-es évek folyamán több európai országban is a szolgáltatásintegráció került előtérbe: például Németországban, Írországban, Franciaországban, Szlovákiában és az Egyesült Királyságban a profiling bevezetése többé-kevésbé egybeesett a szociális és munkaerőpiaci szolgáltatásokat végző szervek integrációjával. A reformok mögötti megfontolás általában a tartósan munka nélkül lévők és/vagy a szociális szolgáltatások célcsoportjába tartozó hátrányos helyzetű személyek segítésére egy olyan egyablakos rendszer (one-stop-shop) létrehozása, amelyben a személyre szabott szolgáltatásokat egy helyen és koordináltan tudják nyújtani. A 2016/C 67/01 Tanács ajánlása is hangsúlyozza a szociális és munkaügyi szolgáltatások összehangolását és a szolgáltatási koordináció fontosságát a tartós munkanélküliek célcsoportjára vonatkozóan. Jelen értékelésünknek nem tartozik fókuszába a szolgáltatási integrációs reformok értékelése, azonban a profiling működésére alapvető befolyással lehet az intézményrendszer és az elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférés szabályai. A szolgáltatásintegrációs reformok – számos elméleti és gyakorlati előnyük mellett – sok kockázattal és a megvalósításkor fellépő, nem szándékolt negatív következménnyel is együtt járhatnak, ahogyan azt számos európai tapasztalat is mutatja (többek közt például Németországban is). A hasonló reformok tapasztalatainak és tanulságaik bővebb kifejtésére jelen értékelés nem nyújt elég keretet, ezekről bővebben lásd például az Európai Bizottság (2015a) irodalomösszefoglalóját és hivatkozásait, valamint az ezekhez készült részletes ország-esettanulmányokat (Európai Bizottság 2015b).

#### 2.9.5. Az ügyintézők a profilinggal kapcsolatos attitűdje

A nemzetközi tapasztalatok alapján az ügyintézők attitűdje jelentősen befolyásolja a profiling rendszerek sikerességét. Különösen gyakori lehet az ellenállás a statisztikai alapú profiling és a nagyobb fokú automatizáltságra épülő vegyes rendszerekkel szemben. Finnországban, Szlovákiában

(pilot) és Franciaországban például elsősorban az ügyintézők ellenséges hozzáállása miatt buktak meg a statisztikai profiling bevezetését célzó kísérletek. Hasonló volt a tapasztalat Svájcban a SAPS nevű targeting rendszer pilot tesztelése során is.

Az ügyintézők ellenállása mögött sokszor az áll, hogy **az automatizáltság bevezetésében saját szerepük leértékelődését, szakértelmük lebecsülését látják**, ami ahhoz is vezethet, hogy szerepüket szükségtelennek érezve saját állásuk elvesztésétől kezdenek félni. Gyakori az a **vélekedés** is, hogy a **statisztikai profiling nem képes figyelembe venni olyan szoft tényezőket**, mint például az álláskeresők motivációja vagy képességei, megjelenése, ezért a tisztán adatokra épülő profiling torzított eredményt hoz ki. Előfordulhat az is, hogy attól félnék, az automatizált profiling hatására olyan **specializáció** megy majd végbe az ügyintézők között, ami során egyes ügyintézőknek csak a **„problémás” ügyfelekkel kell foglalkozniuk**, amit viszont a teljesítményértékeléskor nem vesznek kellően figyelembe. Végül a profiling okozta **leterheltség megnövekedésétől való félelmek** is megjelenhetnek: egyrészt, egy új rendszer bevezetése általában – legalább átmenetileg – bizonytalansággal és több hibázási lehetőséggel jár, illetve az új rendszer használatának elsajátítása is hosszabb időt vehet igénybe. Másrészt az ügyintézők attól is tarthatnak, hogy az ügyfelek besorolása a korábbinál hosszabb első interjút és/vagy több adat felvételét követeli meg (Barnes és mtsai. 2015).

Ezeket a félelmeket alátámasztják a nemzetközi tapasztalatok is. Svédországban egy felmérés szerint a bevezetés után két évvel az ügyintézők közel fele negatív vagy nagyon negatív attitűddel rendelkezett a profiling rendszerrel kapcsolatban, mivel sokan nem tudták értelmezni a rendszer használata során kapott eredményeket, és különösen az idősebb és tapasztaltabb ügyintézők úgy érezték, saját szubjektív megítélésük pontosabb képet ad az ügyfél elhelyezkedési lehetőségeiről (OECD 2016). Franciaországban 2009-ben hagytak fel a statisztikai profiling használatával, amit eleve nagyon kevés ügyintéző használt: az ügyintézők többsége nem érezte sajátjának a rendszert, mivel a munkaügyi szervezetet nem vonták be a rendszer kialakításába, és úgy érezték, a készen kialakított rendszert „felülről erőltették rájuk” (Csillag és Duell 2017). Finnországban és Dél-Koreában hasonló volt a helyzet, bár Finnországban a foglalkoztatási szolgálat még próbálkozik a rendszer felélesztésével.

A fentiek miatt **fontos, hogy az ügyintézők pontosan megértsék a profiling céljait és értelmét, valamint hogy a rendszer használatának eredménye a leterheltség csökkenése, és ne pedig annak növekedése legyen.** A **rendszeres képzések és workshopok**, illetve a profiling rendszerének **folyamatos értékelése és monitoringja** segíthetnek az ügyintézők meggyőzésében a rendszer hasznosságát illetően. Írországban és Németországban például a tapasztalatok azt mutatják, hogy az ügyintézők bevonása a tervezésbe, valamint a képzések elősegítették az új profiling elfogadását az ügyintézők körében, és Svédországban is enyhült valamennyire az ellenállás a képzések után. Fontos kiemelni, hogy a profiling rendszerének elfogadása nem csak az ügyintézők, hanem a kirendeltségvezetők részéről is szükséges.

Összességében (Barnes és mtsai. 2015) szerint az alábbi tényezőktől függhet az ügyintézők attitűdje a profilinggal kapcsolatban:

- mennyire vettek részt, illetve szólhattak bele a rendszer kialakításának folyamatába;

- Ők végzik-e a profilingot (ügyintézői-központú), vagy csak az eredményét használják fel (statisztikai alapú profiling), valamint
- kötelező-e használniuk a rendszert.

### 3. A jelenlegi ügyfélkezelési folyamat és profiling rendszer Magyarországon: jogszabályi és intézményi környezet

Ebben a fejezetben először a jelenlegi hazai profiling rendszer előzményeit (PHARE projekt, HEFOP 1.2., TÁMOP 1.3.1.) és ezek tanulságait mutatjuk be, majd a profiling működését potenciálisan befolyásoló (alapvetően a munkaügyi intézményrendszert és az ügyfélkezelési folyamatot érintő) szabályozást foglaljuk össze részletesen.

#### 3.1. A profiling rendszer bevezetésének előzményei Magyarországon: PHARE, HEFOP 1.2, TÁMOP 1.3.1

##### 3.1.1. A PHARE és a HEFOP 1.2 során megvalósuló pilot és az álláskeresési megállapodás

A 2016. januárban országsszerte bevezetett profiling nem előzmények nélküli, gyakorlatilag másfél évtizedes tervezés, pilot programok és szakmai viták sora előzte meg. A legelső előzménynek a **2002-2004** között futó **PHARE projekt** tekinthető, melynek célja az Állami Foglalkoztatási Szolgálat (ÁFSZ) modernizációja volt, mind szolgáltatási, mind informatikai téren. A projekt során a résztvevő kirendeltségeken új, egységes szolgáltatási modellt alakítottak ki, melynek célja az volt, hogy az ügyfelek személyre szabott szolgáltatásokat kapjanak<sup>22</sup>. Az önálló álláskeresők számára például önkiszolgáló kioszkok álltak rendelkezésre, amelyek segítségével az ügyfelek felvihették szakmai önéletrajzukat egy önéletrajz-adatbázisba, hozzáférhettek az ÁFSZ-hez beérkezett üres álláshelyek információihoz, valamint információt kaphattak az aktuális elhelyezkedési és képzési lehetőségekről. Az országban 21 kirendeltséget választottak ki<sup>23</sup> a modell pilot jellegű működtetésére, amely összesen 450 munkatárs képzését igényelte a program ideje alatt.

A PHARE projekt során elindított változásokat 2004-től 2008-ig a **HEFOP 1.2** program keretében folytatták, amelyben a szervezetfejlesztést és az új szolgáltatási modellt vitték tovább, valamint kiterjesztették a megkezdett modernizációt az infrastruktúra, illetve a kutatás terén. 2005-ben bevezetésre került az ügyfélkezelésben a PHARE programban már előkészített, azonban még be nem vezetett profiling módszer, amelynek az volt a célja, hogy beazonosítsa azon ügyfeleket, akik nagy valószínűséggel fél éven túl sem fognak tudni önállóan elhelyezkedni, ezért intenzívebb segítségre szorulnak; illetve azokat, akik a PHARE során felállított önkiszolgáló kioszkok igénybevételével önállóan is képesek állást keresni. Az ügyfelek kategorizálása során az ügyintézők egy ún. **esélymérő szoftver**

<sup>22</sup> Az új szolgáltatási modell részleteit lásd a PHARE ÁFSZ modernizációjáról szóló kiadványában (Dupont, Simkó, és Vladiszavlyev 2004).

<sup>23</sup>A kísérleti kirendeltségek listáját az M1 mellékletben soroljuk fel.

eredményeire támaszkodtak, amely egy statisztikai valószínűségi modell<sup>24</sup> alapján becsülte az ügyfél fél éven belüli elhelyezkedési esélyeit; ezzel a tartós munkanélkülivé válás kockázatát kívánták előrejelezni. Az elhelyezkedési valószínűsések becslése azokon a paramétereken alapult, amelyeket az Állami Foglalkoztatási Szolgálat eleve minden álláskeresőről rögzített (nem, életkor, iskolai végzettség, lakóhely, megváltozott munkaképesség, egészségi korlátozó tényezők, elhelyezkedési nehézség oka, keresett foglalkozás FEOR-kódja, gyakorlati idő a keresett foglalkozásban, szakképzettség), vagyis a profiling bevezetése nem igényelt új adatok felvételét.

Az ügyfél kategóriába sorolása végül a nyilvántartásba vételt végző ügyintéző szubjektív döntése alapján valósult meg, mely során az ügyintéző figyelembe vehette az esélymérő szoftver becslését, valamint az első interjún szerzett személyes benyomásait is. Az ügyintéző az alábbi kategóriák valamelyikébe sorolhatta be az egyes ügyfeleket:

1. *önálló álláskereső*: azon ügyfelek, akik az önkiszolgáló rendszerek révén minimális segítséggel önállóan képesek megtalálni a nekik megfelelő munkalehetőséget;
2. *segítséggel elhelyezhető*: azon ügyfelek, akik a kirendeltség által biztosított szolgáltatások és támogatások segítségével vezethetők vissza a munkaerőpiacra;
3. *veszélyeztetett*: azon ügyfelek, akiknek a munkaerőpiacra történő visszavezetéséhez – a munkaügyi központ segítségnyújtása mellett – más együttműködő szervezetek bevonására is szükség lehet.

A kategóriába sorolást követően a kirendeltség **együttműködési (álláskeresési) megállapodást** kötött az álláskeresővel, melyet mindkét fél (az álláskereső és az ügyintéző is) aláírt. A PHARE ÁFSZ modernizációjáról szóló kiadványa (Dupont, Simkó, és Vladiszavlyev 2004) alapján a megállapodásban a felek meghatározták azokat a lépéseket, amelyek elősegítik az ügyfél álláshoz jutását, munkaerőpiacra történő be-, illetve visszakerülését, valamint rögzítették az ehhez szükséges eszközök, támogatások, szolgáltatások körét. Jogszabályi hatállyal a pályakezdő munkanélküli ügyfelekkel, az intenzív álláskeresési támogatás igénybevételének céljából együttműködő ügyfelekkel, valamint az álláskeresést ösztönző juttatás igénybevételének céljából kiemelt együttműködést vállaló ügyfelekkel volt kötelező együttműködési megállapodást kötni. Ennek megfelelően három típusú együttműködési megállapodás létezett:

1. *Általános együttműködési megállapodás*: a tartósan munkanélküli, illetve a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetett ügyfelek és a pályakezdő ügyfelek számára;
2. *Együttműködési megállapodás az intenzív álláskeresés támogatására*;
3. *Együttműködési megállapodás az álláskeresést ösztönző juttatás igénybevételére*.

<sup>24</sup> A statisztikai modell részletes leírását lásd a Vialto Consulting értékelésének (Vialto Consulting 2012) 148-152. oldalain, a Phare kézikönyv (Dupont, dr. Simkó, és Vladiszavlyev 2004) 54-57. oldalain, valamint az NMH tanulmányának (NMH 2013) 99-101. oldalain.

Az együttműködési megállapodás tartalmazta az ügyfél személyes adatait, helyzetének bemutatását, a közvetítővel való beszélgetés során meghatározott tervet, a terv során meghatározott feladatokat, valamint a következő megbeszélés időpontját. Az intenzív álláskeresésre vonatkozó megállapodás tartalmazta továbbá az intenzív álláskeresésben történő részvétel módját (igénybe vehető szolgáltatásokat, a cél elérése érdekében kifejtendő tevékenységek körét), valamint azon munkáltatók adatait, amelyek felkereséséhez kapcsolódóan az ügyfél az utazási költségek megtérítését kérheti. Az együttműködési megállapodást a pályakezdő ügyfelekkel a nyilvántartásba vétel időpontjában kellett megkötöni, míg a többi ügyfél esetében akkor, amikor a közvetítő megállapította, hogy az ügyfél önálló álláskeresésre nem alkalmas, és megállapította a támogatást. Az együttműködési megállapodás tartalmát az ügyfél és a közvetítő által közösen meghatározott időpontok alkalmával szóban értékelték, valamint lehetőség volt a megállapodásban foglaltak módosítására, kibővítésére is. A megállapodásokban foglaltak elemezhetőek voltak, a feladatok csoportosításának segítségével az ügyfelekből azonos szolgáltatásra, képzésre jelentkező ügyfélcsoportokat alakíthattak ki, ezzel elősegítve azok mielőbbi megszervezését és a vezetői döntések meghozatalát. A nyilvántartásból való törléssel (és a törlés okának feltüntetésével) az együttműködési megállapodás azonnal érvényét veszítette, a határozat visszavonásakor azonban ismételten érvényessé tehető és aktualizálható volt. Együttműködés hiányában az ügyintéző kezdeményezésére a megállapodást az értékelést követően meg lehetett szüntetni (kivéve az álláskeresést ösztönző juttatások igénybevétele céljából kötött megállapodás esetében).

2005-ben az országban található kirendeltségek egyharmadán működött profiling rendszer, később azonban fokozatosan bővült a profilingot használó kirendeltségek köre: a projekt keretében összesen további 60 kirendeltségen<sup>25</sup> kezdték el használni az új szolgáltatási modellt (Cseres-Gergely és Scharle 2010). **A profiling használatának jelentősége azonban idővel elhalványult:** ennek oka részben az együttműködési megállapodás rendszerének 2011-es eltörlése volt, így lényegében nem épült a kategóriákra semmilyen folyamat vagy differenciált ügyfélszolgálati mód. A másik ok pedig az informatikai támogatás hiánya volt: a munkaügyi kirendeltségeken ugyanis 2007-ben vezették be az Integrált Rendszert (IR), amely a korábban használt helyi adatbázisok helyett országosan egységes felületet biztosított az ügyfelek adatainak vezetéséhez és az ügyviteli folyamatok támogatásához. Bár az új informatikai rendszerben kódokkal (1,2,3) lehetett jelölni az ügyfél profiling kategóriáját, az IR bevezetésével a profiling statisztikai alapú programtámogatottsága megszűnt, mivel az esélymérő szoftver elérhetetlené vált (bár az ügyintéző szubjektív benyomására épülő besorolásra még lehetőség volt), illetve a profiling kategóriákra nem volt lehetséges a szűrés. Mivel a rendszer használata nem volt kötelező, a szervezetbe újonnan bekerülő ügyintéző munkatársak körében már kevésbé volt jellemző a profiling kódok felvitele. A fenti okok miatt a profiling használata – a Vialto Consulting (2012) és az

<sup>25</sup> A pilot helyszínéül szolgáló kísérleti kirendeltségek listáját lásd az M1 mellékletben.

NMH (2013) értékelései szerint – a 2000-es évek végén, 2010-es évek elején lassan elhalt; ugyanakkor a rendelkezésünkre álló IR-adatok alapján, valamint interjú tapasztalataink szerint úgy tűnik, egyes helyeken egészen 2015-ig, azaz az új országos rendszer bevezetéséig használták: évente összesen körülbelül 230 ezer be- vagy átsorolást végeztek a régi profiling kódok szerint.

### 3.1.2. A TÁMOP 1.3.1. során megvalósuló pilot

A PHARE és a HEFOP által megkezdett folyamatokat 2009-től a **TÁMOP 1.3.1.** projekt folytatta (2009–2012: A foglalkoztatási szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként – I. fázis, 2012–2015: A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése II.). A projekt az aktív munkaerőpiaci politikák hatékonyságának javítását, az információs rendszer további fejlesztéseit és a szervezet kapacitásainak megerősítését célozta meg, több alprojekt megvalósításán, az NFSZ munkatársainak képzésén és módszertani útmutatók kidolgozásán keresztül<sup>26</sup>. A projekt 1.1.1. alprojektjén belül 2011-ben profiling munkacsoport alakult, melynek feladata a PHARE és HEFOP során bevezetett profiling rendszer továbbfejlesztése lett.

A profiling rendszer átalakítására a projekt 2012-ben indított fázisában tettek javaslatot (NMH 2013). Ebben a profiling rendszerben **hat kategória** létezett (lásd például NMH 2014):

- 1+: reális tervvel rendelkező, motivált, önálló álláskereső ügyfél,
- 1: munkaerőpiaci esélye álláskeresési szolgáltatással javítható,
- 2: munkaerőpiaci esélye motivációs szolgáltatással javítható,
- 3: motivált, fejlesztéssel munkaerőpiaci integrációja javítható,
- 4: munkaerőpiaci esélye motivációs és munkaerőpiaci szolgáltatással javítható,
- 4+: munkaerőpiaci esélyei jelentősen külső segítséggel javíthatók.

A módszertani tanulmányban a különböző kategóriákba eső ügyfelek számára ajánlott szolgáltatáscsoportokat is kidolgoztak, ezek azonban nem jelentettek kizárólagosságot, hanem csak ajánlásként lettek megfogalmazva.

A besorolás menetéhez egy meglehetősen sok információra, különböző pszichológiai tesztek kérdőíves válaszaira (szoft tényezőkre), valamint statisztikai-ökonometriai becslésekre is épülő, alapos módszertan lett kidolgozva. A tervek alapján a besorolás folyamata az alábbi mérőeszközökre épült volna:

- az ügyfél által kitöltendő kompetencia kérdőív,
- az ügyfél által kitöltendő motivációs kérdőív,
- az ügyfél által kitöltendő szociális kívánatosság kérdőív,

<sup>26</sup> Az egyes alprojektek tartalmát és a projekt során létrejött módszertani útmutatókat, elemzéseket lásd: [http://internet.afsz.hu/engine.aspx?page=full\\_tamop\\_131](http://internet.afsz.hu/engine.aspx?page=full_tamop_131) Letöltés ideje: 2017. december 7.



- az ügyintéző által kitöltendő segítő kérdőív, amelyet az ügyfélről tölt ki és az elhelyezkedést esetlegesen gátló tényezőket veszi számba,
- a fenti mérőeszközök eredményeire és az ügyfél által keresett szakma kompetenciakövetelményeire épülő munkaerőpiaci összhangvizsgálat, valamint
- a tartós munkanélküliség valószínűségét ökonometriai modell révén becsülő esélymérő program.

A kidolgozott módszertanhoz és profiling kategóriákhoz illeszkedően **2015. április 2–30. között egy pilot program indult**, melynek keretében 2015 főt vontak be a tesztelésbe, összesen 105 járás 111 kirendeltségének és kirendeltségenként 1-99 fő ügyfél részvételével. Fontos hangsúlyozni, hogy bár a résztvevő ügyfelek kiválasztása elviekben rétegzett mintavétel alapján történt, a pilotban végül sem a résztvevő kirendeltségek, sem pedig az álláskereső bevonása nem véletlenszerűen, hanem önként jelentkezéses alapon történt.

A profiling országos kiterjesztésére és a kötelező használat előírására végül 2015 végén, hivatalosan 2016. január 1-től került sor, a rendszer továbbfejlesztése pedig a **GINOP 5.1.1.** program keretein belül valósul meg. A véglegesen bevezetésre került profiling a TÁMOP 1.3.1. során tesztelt pilottól eltérően és a PHARE/HEFOP programhoz hasonlóan három ügyfélkategóriával indult el, a besoroláshoz viszont az ökonometriai modellre épülő esélymérés helyett egy hat tényezős felépített pontrendszert használnak a járási hivatalokban, az álláskereső motivációját és egyéb szubjektív tényezőket pedig az automatikus besorolás nem veszi figyelembe (ugyanakkor az automatikus kategóriákat az ügyintéző ezek figyelembe vételével módosíthatja).

### 3.2.3. Összegzés és a pilot programok tanulságai

A jelenlegi profiling rendszer bevezetése előtt alapvetően kétféle típusú ügyfélkategorizálási mechanizmussal próbálkoztak a magyarországi kirendeltségeken, bár az elmúlt valamivel több mint tíz év során ezek többször is kisebb-nagyobb átalakításokon estek keresztül, illetve az országban nem mindenhol voltak használatban. Hasonlóan a 2016-tól érvényes egyéni cselekvési tervnek is megvoltak az előzményei a 2004 és 2011 között érvényben lévő együttműködési/álláskereső megállapodásban.

A **PHARE/HEFOP projektekben bevezetett három elemű profiling** „fokozatos elhalásának” okait a projekt ismertetésekor foglaltuk össze röviden. A használattal kapcsolatos véleményeket és hozzáállásokat több értékelés is összegezte a rendszert használó ügyintézők körében, többnyire a TÁMOP 1.3.1. keretében. Az *„1.1.2 A jelenlegi szolgáltatási modell eszközrendszerének vizsgálata, a munkaügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges feltételek, valamint a tájékoztatást szolgáló eszközök fejlesztése”* című alprojekt 2011-ben készült tanulmánya (hivatkozva: NMH 2013) például – az „Új Szolgáltatási Modellt” (ÚSZM) kipróbáló és a profilingot alkalmazó 80 kirendeltség ügyintézőin felvett kérdőíves vizsgálat alapján – az alábbi megfigyeléseket tette (szó szerinti idézet: NMH 2013, 67–68):

„A profiling általános megítélése a tanulmányban megjelenő vélemények szerint szélsőséges, a nagyon pozitívtól a megszüntetés javaslatáig sok vélemény megfogalmazódott. Azok, akik elvben hasznosnak ítélték, de a gyakorlati

alkalmazását nem látták megvalósíthatónak, főleg a következő okokat jelölték meg indokként:

- nincs megfelelő szaktudású tanácsadó, aki foglalkozni tudna a kettes és hármas kategóriába sorolt ügyfelekkel;
- a kirendeltségek nagy leterheltsége miatt nincs idő a megfelelő összhangvizsgálatra és első interjúra, ezek nélkül pedig nem használható megfelelően a profiling;
- nem megfelelő az informatikai támogatása;
- hosszú ideig tart elmagyarázni az ügyfeleknek a használatát és a beleegyező nyilatkozatot megkapni, negatívan tekinthetnek rá az ügyfelek.

Azok a válaszadók, akik egyáltalán nem tartották hasznosnak, azért vélekedtek így, mert jelenlegi formájában nem látták értelmét a használatának. Okként az informatikai rendszerben a lekérdezési lehetőség hiányát, a szervezésben és az adminisztrációban használhatóság hiányát és a részletes ügyfélmegismerésre fordítható idő hiányát jelölték meg. Azok a kis kirendeltségen dolgozó munkatársak, akik nem tartották hasznosnak a profilingot, azért vélekedtek így, mert helyzetükből adódóan jól ismerik ügyfélkörüket, vagy pedig munkaerőpiaci helyzetük miatt nem tudják kihasználni a profiling lehetőségeit. A tanulmány készítői azt a konklúziót vonták le a felmérésből, hogy az ügyfélkategorizálás nem működik az ÚSZM fogalmai szerint, aminek okai részben a kirendeltségek munkaerőpiaci és leterheltségi helyzetéből fakadnak, de a legfontosabb ok az, hogy ha az ügyintézők, a kirendeltségek vezetői nem látják a rendszer napi munkájában megjelenő hasznot, akkor csak formálisan vagy egyáltalán nem fogják elvégezni a besorolást.” (NMH 2013, 67–68 o.;)

**A TÁMOP 1.3.1. során tesztelt hatkategorias profilling pilot eredményeiről és tapasztalatairól** egy rövid (24 oldalas) összefoglaló anyag készült, *Összegzés az NFSZ ügyfélmegismerési tevékenysége fejlesztésére elkészített módszertani anyagok pilot program keretében történő kipróbálásának tapasztalatairól* címen. A jelentés megállapítja, hogy a módszertanban szereplő minden profilling kategóriának volt relevanciája és szakmai indokoltsága is, ugyanakkor számos, a megvalósítás során felmerült problémára is rámutat. Az eredmények alapján a résztvevők 62 százaléka került a legjobb munkaerőpiaci esélyeket reprezentáló 1+ kategóriába, további csaknem 19 százalék pedig a következő, 1-es kategóriába, vagyis az eredmények alapján az álláskeresők jelentős többsége igen jó esélyekkel rendelkezett a nyílt munkaerőpiacon (szemben a valós tapasztalatokkal). Ez az eredmény természetesen részben abból fakad, hogy a beválogatás nem véletlenszerűen történt, így a résztvevő álláskeresők nem reprezentálták a teljes hazai álláskeresői réteget, hiszen nagy valószínűséggel eleve a felmérésre nyitottabb és aktívabb ügyfelek jelentkeztek a programba, illetve előfordulhat, hogy maguk az ügyintézők is szelektáltak az ügyfelek között a bevonáskor. Másrészt az is lehetséges, hogy a

teszteket kitöltő álláskeresőket valamilyen, számukra kedvezőbb elbánásmód reményében vagy az esetleges vélt szankcióktól való félelmükben a valós helyzetnél motiváltabbnak vagy „szociálisan kívánatosabbnak” mutatták magukat a tesztek kitöltése során, ami megkérdőjelezi a tesztek érvényességét. Végül, valószínűleg az is közrejátszhatott a kiugróan optimista eredményekben, hogy a felmérés módszertana valamely ponton (vagy a kérdőívek, vagy pedig az esélymérés során) alapvetően erősen túlbecsülhette a foglalkoztatási valószínűségeket a foglalkoztathatóság reális szintjéhez képest. A módszertan felülvizsgálatára azonban végül nem került sor.

Az összegző tanulmány másik fontos megállapítása, hogy a pilotban résztvevő ügyintézők visszajelzései alapján a kérdőívek kitöltése kiemelkedően sok időt (45-90 percet) vett igénybe, az ügyfelek pedig sok esetben már a kérdőívek kitöltésének közepén elfáradtak, emiatt csökkent a koncentrációjuk, sőt olyan eset is előfordult, hogy valaki a felénél abbahagyta a kitöltést. Mivel több ügyfélnek segítség kellett a kitöltéshez, a felmérés folyamatos ügyintézői/tanácsadói jelenlétet követelt meg, elsősorban az alacsonyabb iskolai végzettségű ügyfelek esetében (akik pedig a pilotban alulreprezentáltak voltak). Emellett az ügyfelek nagy része a kitöltés után kifejezetten igényelte a részletes visszajelzést, amire a legtöbb esetben már nem maradt idő. A megvalósításban résztvevő munkatársak tapasztalatai alapján, bár a rendszert a többség hasznos eszköznek találta, a rendelkezésre álló erőforrások (számítógépek, ügyintézői és tanácsadói humánerőforrás, termek) szűkössége miatt nem volt alkalmas a bevezetésre.

### 3.2. Ügyfélkezelési folyamatok és kategorizálás a jelenleg hatályos jogszabályok, eljárásrendek és útmutatók alapján

Az alfejezetben – a feladatkiírásban meghatározottaknak megfelelően – a megyei (fővárosi) és járási (fővárosi kerületi) hivatalok profilingot és egyéni cselekvési tervet érintő ügyfélkezelési folyamatait (nyilvántartásba vétel, első interjú, közbenső interjú, ellátás-megállapítás, programba irányítás, közvetítés, szolgáltatásba irányítás) tekintjük át. Ehhez a releváns hazai jogszabályokat (köztük a kormányhivatalok aktuális szervezeti és működési szabályzatáról szóló rendelkezéseket), a rendelkezésünkre bocsátott eljárásrendeket (nyilvántartásba vételi, profiling és ECST, szolgáltatásba vonási és közvetítési eljárásrend), valamint koncepcionális elvárásokat és stratégiákat (például MEV irányelvek, a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztésének stratégiáját) használjuk fel és elemezzük. **A jogszabályok esetében mindig a 2017. decemberében hatályos állapotot vettük figyelembe.**

Az **intézményi és ügyfélkezelési folyamatok**, valamint a hazai profiling rendszer előzményeinek alaposabb áttekintését azért tartjuk fontosnak értékelésünk szempontjából, mivel ezek **alapvető hatást gyakorolnak a profiling és az egyéni cselekvési tervek gyakorlati működésére**, hiszen ezek teremtik meg azokat az intézményi kereteket és ösztönzőket (az NFSZ munkatársaira és az álláskeresőkre vonatkozóan egyaránt), amelyekben a profiling működik. Az egyes támogatások vagy szolgáltatások helyi elérhetősége, a források decentralizálásának mechanizmusa, az állami foglalkoztatási szervvel kapcsolatos szakmai elvárások, a korábbi ügyfélbesorolási tapasztalatok vagy a

humánkapacitások mértéke befolyásolhatja, hogy az ügyintézők hogyan végzik az ügyfelek kategóriákba sorolását, és azt, hogy mely ügyfeleknek milyen elemek kerülnek az ECST-jébe. A passzív és aktív eszközök eszközökbe kerülés feltételei, a nyilvántartásba vétel folyamatának és feltételeinek szabályozása pedig az álláskeresők számára alakítják a viselkedésüket meghatározó ösztönző rendszert.

Az alfejezetben először az állami foglalkoztatási szerv jelenlegi szabályozását mutatjuk be, röviden kitérve a szervezet felépítésére, a (kormány)hivatalok foglalkoztatási (fő)osztályainak feladat- és hatásköreire, az irányítási struktúrára, a működést meghatározó legfontosabb szabályzatokra, a források elosztásának mechanizmusára és a szervezettel szemben támasztott szakmai elvárásokra. Ezután részletesen bemutatjuk a nyilvántartásba vételi és ügyfélkezelési folyamatot, érintve a nyilvántartásba vétel feltételeinek, az álláskeresők együttműködési kötelezettségeinek, valamint a kapcsolattartás menetének (első és közbenső interjúk) témáit is. Ezeket nem csak a kötelező érvényű jogszabályok, hanem a rendelkezésre álló belső eljárásrendek elemzésével is tárgyaljuk. Ezt követően először a passzív eszközök (álláskeresők pénzügyi ellátásai) jogosultsági feltételeire, utána az aktív eszközök (támogatások és szolgáltatások) és legfontosabb munkaerőpiaci programok célzására és tartalmára térünk ki, külön tárgyalva az NFSZ által végzett munkaközvetítést és a közfoglalkoztatást. Végül külön alfejezetet szentelünk a tartós munkanélküliek célcsoportját érintő programoknak és koncepcionális elvárásoknak.

A fejezet során csak leíró jelleggel tekintjük át a jogszabályi és stratégiai kereteket, majd a tanulmány végén a 7., összegző fejezetben meghatározzuk ezek kapcsolódási pontjait a profiling rendszerrel és az egyéni cselekvési tervekkel. Az ösztönzők és a profiling ideális működését esetlegesen akadályozó szűk keresztmetszetek és folyamatok mélyebb szintű elemzésére is a 7. fejezetben térünk ki.

### 3.2.1. A munkaügyi intézményrendszer rövid bemutatása

A magyar foglalkoztatáspolitikai szervezetrendszere 2015 előtt (2012-től kezdődően) elsősorban a Nemzeti Munkaügyi Hivatalból (NMH), a megyei munkaügyi központokból és a helyi kirendeltségekből állt<sup>27</sup>. A 320/2014. (XII. 13.) kormányrendelet értelmében azonban az NMH 2014. december 31-én jogutód nélkül megszűnt; a szervezet megszűnésével feladatait és hatásköreit szétosztották.

Az NMH **foglalkozás-egészségügyi és munkahigiénés** szakterülete az Országos Tisztifőorvosi Hivatalhoz került, a **foglalkoztatási rehabilitáció** szakmai felügyeletét 2015-től 2017-ig egy új központi hivatal, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) végezte, a foglalkoztatási rehabilitációs ügyintézők pedig a megyei kormányhivatalokban a Foglalkoztatási Főosztály alá tartoztak. Az NRSZH-t az Emberi Erőforrások Minisztériuma (EMMI) felügyelte szakmailag. 2017. január 1-jétől az NRSZH megszűnt

<sup>27</sup> A tág értelemben vett foglalkoztatáspolitikai szervezetrendszer részét képezte az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség, valamint a megyei munkaügyi és munkavédelmi felügyelőségek is 2011 december 31-ig.

(378/2016. (XII. 2.) kormányrendelet 10. § (1) bekezdés), az első fokon eljáró rehabilitációs hatóság a megyei kormányhivatalok megyeszékhely szerinti járási hivatalaiban (a fővárosban a III. kerületi hivatalban) működik tovább, az NRSZH korábbi feladatai pedig Budapest Főváros Kormányhivatalához kerültek át, ahol újonnan létrejött a Rehabilitációs Főosztály. A rehabilitációs hatóság feladatai közé tartozik az egészségügyi állapot minősítésével, a megváltozott munkaképességű emberek ellátásainak megállapításával, folyósításával, az egészségkárosodással kapcsolatos szakvélemények készítésével, valamint a munkába állítással kapcsolatos feladatok ellátása.

A **szak- és felnőttképzési feladatokat** 2015-től a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatal (NSZFH), a szaktárca egy újonnan létrehozott háttérintézménye látja el. Az NSZFH a szakképzésért és felnőttképzésért felelős miniszter irányítása alá tartozó, központi hivatalként működő központi költségvetési szerv, mely többek között átvette az NMH Országos Képzési Jegyzék (OKJ) tervezésével, kidolgozásával, valamint a felnőttképzési tevékenység folytatásához szükséges engedélyezési eljárással, a követelményrendszer kidolgozásával, valamint a felnőttképzést folytató intézmények nyilvántartásával és ellenőrzésével kapcsolatos hatásköröket, valamint a Nemzeti Foglalkoztatási Alap (NFA) képzési alaprész előirányzat felhasználási kerete felett is rendelkezik.

Az NMH **munkavédelmi, munkaügyi és foglalkoztatási** szakterületi feladatainak irányítását a Nemzetgazdasági Minisztérium (NGM) látja el, míg a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó feladatokat már korábban a Belügyminisztérium vette át. A 320/2014. kormányrendeletben meghatározottak szerint a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat szervezetrendszere a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztériumból (NGM), a fővárosi és megyei kormányhivatal foglalkoztatási és munkaerőpiaci feladatokat ellátó szervezeti egységéből (Foglalkoztatási Főosztály), valamint a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kormányhivatal esetén kerületi) hivatalának foglalkoztatási és munkaerőpiaci feladatokat ellátó szervezeti egységeiből (Foglalkoztatási Osztály) áll.

#### **3.2.1.1. Az NFSZ felépítése: megyei és fővárosi kormányhivatalok foglalkoztatási főosztályai, járási hivatalok foglalkoztatási osztályai és az ezeket szabályozó dokumentumok**

Az állami foglalkoztatási szerv hatáskörben eljáró **fővárosi és megyei kormányhivatalokon** belül a **foglalkoztatási főosztályok** a 320/2014. kormányrendelet 10. §-a értelmében

- szakmailag irányítják és ellenőrzik a járási hivatalok foglalkoztatási osztályainak tevékenységét,
- döntenek az NFA foglalkoztatási alaprészének és a közfoglalkoztatási támogatások előirányzat decentralizált keretének felhasználásáról,
- ellátják az NFA foglalkoztatási alaprésze központi pénzügyi keretéből finanszírozott munkaerőpiaci programokkal, pályázatokkal kapcsolatos feladatokat,
- működtetik az álláskeresők ellátási rendszerét,
- együttműködnek a helyi önkormányzatokkal és egyéb szervezetekkel,
- kapcsolatot tartanak a munkaerőpiaci szereplőkkel,

- nyilvántartják a csoportos létszámleépítésre vonatkozó bejelentéseket, valamint
- szakmailag irányítják és ellenőrzik a hatáskörükben eljáró járási hivatalok közfoglalkoztatással kapcsolatos tevékenységeit.

A **főosztály vezetője** felelős a szervezeti egység feladatainak ellátásáért, meghatározza a főosztály munkatársaira vonatkozó teljesítménykövetelményeket és a főosztály munkatervét, valamint elkészíti a főosztályon dolgozó munkatársak munkaköri leírásait. A főosztályvezető rendszeresen tart értekezleteket a főosztályhoz tartozó járások foglalkoztatási osztályvezetőinek (ennek gyakorisága megyéknént eltérhet).

A **járási hivatalokon** belül a **foglalkoztatási osztályok** látják el a foglalkoztatási és munkaerőpiaci feladatokat. A kormányrendelet 11. §-a értelmében meghatározott feladataikat az alábbiak alapján csoportosíthatjuk:

- *Hatósági feladatok:*
  - az álláskeresők nyilvántartásba vételével összefüggő tevékenységek,
  - az ellátások (álláskeresési járadék, nyugdíj előtti álláskeresési segély) megállapításával, folyósításával, szüneteltetésével és megszüntetésével kapcsolatos feladatok,
  - foglalkoztatást elősegítő támogatások, munkaerőpiaci programok kezelése,
  - közérdekű munka végrehajtása.
- *Szolgáltatási feladatok:*
  - pályaorientáció, információnyújtás, munkahelyfeltárás, álláskeresési technikák oktatása, munkavállalási tanácsadás, állásbörzék szervezése, egyéb foglalkoztatást segítő csoportfoglalkozások szervezése és lebonyolítása
  - a munkaerőigényekre vonatkozó bejelentések fogadása a munkáltatók részéről,
  - az álláskeresők közvetítése a bejelentett üres álláshelyekre (munkaközvetítés),
  - csoportos létszám bővítés/létszámleépítés kezelése.
- *Közfoglalkoztatási feladatok:*
  - a Belügyminisztérium által meghatározott feladatok ellátása,
  - a Foglalkoztatási és Közfoglalkoztatási Adatbázis működtetése.
- *Koordinációs feladatok:*
  - kapcsolattartás önkormányzatokkal, foglalkoztatókkal, társszervekkel, civil szervezetekkel.
- *Európai uniós és nemzetközi feladatok:*
  - az Európai Foglalkoztatási Szolgálattal (EURES) kapcsolatos tájékoztatási és tanácsadási feladatok ellátása,

- az EU-s és EGT-s tagállamból érkező, a migráns munkavállalók álláskeresési ellátásával összefüggő teendők ellátása,
- döntés-előkészítési feladatok külföldi állampolgárok magyarországi foglalkoztatásának engedélyezéséhez,
- részvétel az uniós projektek szakmai megvalósításában.

A foglalkoztatási osztály élén az **osztályvezető** áll, aki előkészíti az osztály ügyrendjét, belső szabályzatait és munkatervét, az ügyrendben foglaltak alapján az osztályon belül elvégzi a teljesítményértékelést (az NFSZ szakmai tevékenységére vonatkozó alapelvek teljesítésére vonatkozó elvárások figyelembevételével), szervezi és ellenőrzi az osztály feladatainak végrehajtását és az ügyintézési határidők betartását, valamint előkészíti az osztályon dolgozó munkatársak munkaköri leírását.

A megyei és fővárosi, kerületi és járási hivatalok szervezeti felépítéséről (főosztályok, osztályok szervezeti struktúrájáról), valamint a humán erőforrás járások közötti megoszlásáról jogszabály<sup>28</sup> rendelkezik, mely egyben a fővárosi és megyei **kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatának** (a továbbiakban: **SZMSZ**) számít. Az utasítás a minden megyei kormányhivatalra vonatkozó rendelkezéseket (például a kormány megbízott, igazgató, járási vezető stb. feladat- és hatásköreit, munkavégzés általános szabályait) sorolja fel, a 2-21. függelékek pedig minden egyes megyére és a fővárosra tartalmazzák a kormányhivatalok és járási hivatalok szervezeti egységeit, szervezeti egységeinek feladatait, szervezeti felépítését, szervezeti ábráját, illetve létszámkeretét. Az erre vonatkozó javaslatot a fővárosi és megyei kormányhivatalok élén álló kormány megbízottak készítik el, amelyet a közigazgatás-szervezésért felelős miniszter hagyhat jóvá (66/2015. (III. 30.) kormányrendelet 10. §). Ezek a mellékletek tartalmazzák

- az egyes megyei kormányhivatalok teljes létszámkeretét,
- a megyei kormányhivatalokon belüli egyes főosztályok (mint önálló szervezeti egységek) megnevezését, feladatait és létszámkeretét,
- az egyes főosztályokon belüli osztályok (mint nem önálló szervezeti egységek) megnevezését és feladatait,
- az egyes járási hivatalok teljes létszámkeretét,
- a járási hivatalokon belüli osztályok (mint nem önálló szervezeti egységek) megnevezését és feladatait.

<sup>28</sup> 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás a fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról, valamint a 34/2017. (IX. 5.) MvM utasítás a fővárosi és megyei kormányhivatalok szervezeti és működési szabályzatáról szóló 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás módosításáról.



Az SZMSZ 3. § (3) alapján a nem önálló szervezeti egységek (vagyis az **osztályok**) közötti létszám-átcsoportosításról a kormány megbízott, járási hivatal esetében a **járási hivatal vezetője dönt**, a feladatellátás biztonságára való figyelemmel. A járási hivatal vezetője a létszám-átcsoportosításról a kormány megbízott előzetes egyetértése mellett dönthet. Ez azt jelenti, hogy egy adott járási hivatal foglalkoztatási osztályának létszámkeretét is a járási hivatal vezetője dönti el, ez a létszám pedig – amennyiben a járási hivatal vezetője így dönt – bármikor, akár év közben is változhat. A járási hivatalokon belül működő osztályok közötti emberi erőforrás allokációról a megyei kormányhivatal ügyrendjében nyilatkoznak.

Az SZMSZ rendelkezései alapján a foglalkoztatási főosztályok vezetői, valamint a járási hivatalok vezetői felett a munkáltatói jogkört a megyei kormányhivatalok élén álló kormány megbízott gyakorolja. A megyei kormányhivatalok foglalkoztatási főosztályain belül működő osztályok vezetői a főosztály vezetőjének tartoznak felelősséggel, a járási hivatalokban működő foglalkoztatási osztályok munkatársai felett pedig a járási hivatal vezetője gyakorolja a munkáltatói jogkört.

Az SZMSZ mellett a kormányhivatalok működését meghatározó másik szabályzat az **ügyrend**, melynek készítését az SZMSZ 26. pontja írja elő. Az egyes kormányhivatalok ügyrendjei az egyes szervezeti egységek feladatainak és munkafolyamatainak részletesebb leírását, a vezetők feladat- és hatásköreit, valamint a szervezeti egységek (így például a megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya és a járási hivatalok foglalkoztatási osztályai) közötti munkamegosztást, koordinációs feladatokat, döntéshozatali, végrehajtási és ellenőrzési folyamatok szabályozását tartalmazzák, a mellékletekben pedig a járási hivatalok ügyrendjei szerepelnek. Ezekben a járási hivatalok osztályai közötti létszámmegosztás (egyes megyékben az uniós programok megvalósításában résztvevő munkatársak számát külön feltüntetik), valamint az ügyfélfogadás rendje is szerepel. Az ügyrendet a kormány megbízott adja ki, a mellékletben szereplő járási hivatali ügyrendeket pedig a járási hivatalvezető is aláírja.

### 3.2.1.2. Az NFSZ-szel kapcsolatok szakmai irányelvek, forráselosztás és teljesítmény-értékelés elvei

Az NFSZ helyi szerveinek tevékenységére vonatkozó **feladatokat és célkitűzéseket** a **Megegyezéssel** **Eredménycélok** **való Vezetési** (továbbiakban: MEV) **rendszer** főbb alapelvei alapján dolgozzák ki, ugyanakkor ez előírja, hogy figyelembe kell venni a térségek sajátosságait, a helyi lehetőségeket, valamint a munkavállalók és munkáltatók részéről beérkező igényeket. A szakmai elvárások elsősorban a Magyarország 2014-2020-as foglalkoztatási stratégiájában feltüntetett indikátorok mentén alakulnak. Az Európai Szociális Alapból finanszírozott operatív programok esetében az ESZA-rendelet (az Európai Parlament és a Tanács 1303/2013/EU rendelete<sup>29</sup>) egységes indikátorokat határoz meg annak érdekében, hogy az egyes tagállamokban a programok hatása nyomon követhető és összehasonlítható legyen. Az indikátorok főként a szakpolitikai célok teljesítésére és az eredményközpontú monitoringra

<sup>29</sup><http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32013R1303> Letöltés ideje: 2017. december 14.

koncentrálják, és egyéni szintű adatgyűjtést igényelnek (az egyéni adatok használatának szabályairól lásd az Ft. 57/D pontját). Az ESZA-rendelet melléklete tételesen felsorolja azokat az indikátorokat, amelyekről rendszeresen számot kell adni, ezen kötelezettség teljesítése feltétele az ESZA források lehívásának. Amennyiben az indikátorok elkészítése nem történik meg, vagy az adatok minősége vagy megbízhatósága nem megfelelő, az az operatív programok felfüggesztését is maga után vonhatja. Az adatokat a Fejlesztéspolitikai Adatbázis és Informatikai Rendszerben (FAIR) rögzítik (a 2007-2013-as programozási időszakban az Egységes Monitoring és Információs Rendszer [EMIR] néven). A programok végrehajtása során az indikátorok alapján megvizsgálják, hogy a programnak volt-e hatása a foglalkoztatásra, létrejöttek-e új munkahelyek, illetve értékelhető-e ezen új munkahelyek hosszútávú fenntarthatósága. Ezen indikátorok járási szintű alakulását a megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztályának vezetője figyelemmel kíséri. A magyar foglalkoztatáspolitikai stratégia (2014-2020) javaslata alapján célszerű hosszabb távú (4-5) éves humán erőforrás- és gazdaságfejlesztési tervezést kialakítani, ami növelné a foglalkoztatási intézményrendszeren belül a kiszámíthatóságot és hosszabb távú szerződésekre adna lehetőséget a szolgáltatásvásárlások esetében. A programok esetében a javaslat értelmében éves szinten meg kell határozni az indikátorok elérendő célértékeit, valamint a decentralizált programok tekintetében lehetővé kell tenni a megyék közötti átcsoportosítást nem megfelelő teljesítés esetén.

Az NFSZ aktív munkaerőpiaci eszközeihez és intézkedéseikhez a forrásokat – az európai uniós forrásokon túl – a Nemzeti Foglalkoztatási Alap (továbbiakban: NFA) biztosítja. Az NFA felépítéséről, működtetéséről az Ft. VI. fejezete rendelkezik. Az Ft. 39/A. §-a alapján a Nemzeti Foglalkoztatási Alappal – a képzési alaprész kivételével – a foglalkoztatáspolitikáért felelős miniszter rendelkezik, az NFA kezelésének és felhasználásának részletes szabályait rendeletben<sup>30</sup> rögzíti. A rendelet alapján a miniszter dönt az **NFA foglalkoztatási alaprész decentralizált keretének** megyék közti elosztásának elveiről, valamint meghatározza a fővárosi, illetve megyei kormányhivatalok rendelkezésére bocsátott NFA-keretet. A megyékre, illetve a fővárosra allokkált decentralizált források a foglalkoztatási törvényben meghatározott aktív eszközök működtetésének finanszírozására szolgálnak, elsősorban az uniós forrásból nem nyújtható támogatásokra használhatók fel (Nemzeti Foglalkoztatási Alap 2017. évi költségvetési javaslata<sup>31</sup>). A megyei NFA-kerettel a megyei kormányhivatal gazdálkodó szervezeti egysége (az alapkezelő osztály) önállóan gazdálkodhat. A megyei gazdálkodó szervezeti egység vezetője ezután dönt a járási hivataloknak juttatott NFA-keret mértékéről. Magyarország 2014–2020 időszakra vonatkozó foglalkoztatáspolitikai stratégiájában foglaltak alapján a folyamat során a járási hivatal vezetője igényli a járási hivatal számára szükséges pénzkeretet a megyei főosztály Alapkezelő Osztályától, ezt a kérelmet a főosztály vezetője elbírálja, és ezen kérelmek figyelembevételével allokkálja a rendelkezésre álló decentralizált keretet a járások között.

<sup>30</sup> 18/2013. (VI. 11.) NGM rendelet a Nemzeti Foglalkoztatási Alap kezeléséről és felhasználásáról.

<sup>31</sup> <http://www.parlament.hu/irom40/10377/adatok/fejezetek/63.pdf> Letöltés ideje: 2017. december 14.

Az uniós programok következtében jelentős kapacitás-bővülésre nyílt lehetőség az Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálatnál. A szervezeten belül foglalkoztatottak létszámának mintegy 20 százalékát az Európai Szociális Alap forrásai finanszírozzák. Az ESZA által finanszírozott humánerőforráson túl a szervezetnek lehetősége van külső szervezetek által nyújtott szolgáltatások vásárlására is, amit megtehet közvetlenül, illetve felhasználhatja az NFA és az ESZA forrásait is.

### 3.2.2. Pénzbeli ellátások

Az intézményrendszeri jellemzők mellett az álláskereső számára elérhető pénzbeli ellátások rendszere közvetve szintén befolyásolhatja a profiling, az egyéni cselekvési tervek és a foglalkoztatáspolitikai céljainak teljesülését, hiszen – a jogosultsági feltételekre, időtartamra és összegre vonatkozó szabályozásokon keresztül – alakítják az ügyfelekre ható ösztönzőket és a munkaügyi rendszer működési kereteit. Emiatt röviden összefoglaljuk az álláskeresői támogatások körébe tartozó álláskeresői járadék és nyugdíj előtti segély, valamint az aktív korúak ellátásaiba tartozó foglalkoztatást helyettesítő támogatás jelenlegi (2017. november) szabályait.

A jelenleg érvényben lévő **álláskeresői járadékot** 2005 novemberében vezették be, az ellátás szabályai (időtartam, összeg) azonban 2011-ben jelentős módosításokon estek keresztül. Jelenleg a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi 4. törvény (Ft.) 25-29. paragrafusai szabályozzák.

2011. szeptember 1-től álláskeresői járadékra azok a nyilvántartott álláskeresők jogosultak, akik a nyilvántartásba vétel időpontját megelőző 3 naptári év során legalább 360 nap biztosítási jogviszonnyal rendelkeztek. A járadékban való részesülés időtartama a korábbi biztosítási jogviszony hosszának függvénye (minden 10 nap jogosultsági idő 1 nap járadékfolyósítási időnek felel meg), de legalább 36 és legfeljebb 90 nap lehet. Összegének alapja a kérelem benyújtását megelőző négy naptári negyedévben az érintett jogviszonyokban elért munkaerőpiaci járulék alapja, vagyis lényegében az állásvesztést megelőző egy év bruttó átlagkeresete; maga a járadékösszeg pedig ezen átlagkereset 60 százaléka, de legalább a mindenkori érvényes minimálbér 60 százaléka és legfeljebb a minimálbér összege<sup>32</sup>. A járadék kifizetése szünetel a közfoglalkoztatásban való részvétel ideje alatt, valamint olyan támogatott képzés időtartama alatt, amely során az álláskereső keresetpótló juttatásban részesül<sup>33</sup>. Megszűnik az ellátás folyósítása, ha az álláskereső keresőtevékenységet folytat (azaz elhelyezkedik), a járadékot kimerítette (azaz legkésőbb 90 nap után), megváltozott munkaképességűek ellátására válik jogosulttá, nappali tagozatú tanulmányokat folytat, illetve a nyilvántartásból történő szankciós törlés

<sup>32</sup> 2017-ben tehát 2 550 - 4 250 Ft/nap (76 500 – 127 500 Ft/hó) között.

<sup>33</sup> A kifizetés egyéb okok miatt is szünetelhet, például bizonyos egyéb ellátásokra (GYES, GYED, CSED stb.) való jogosultságszerzés esetén, önkéntes katonai szolgálat vagy előzetes letartóztatás, szabadságvesztés idején (lásd Ft 29 §).

esetén, például keresőtevékenység bejelentésének elmulasztásakor. Ez utóbbi esetben járadékra való esetleges új jogosultságot legkorábban csak a törléstől számított 90 nap elteltével állapíthatnak meg.

Amennyiben az álláskereső a járadék kimerítését megelőzően határozatlan időtartamú, legalább napi 4 órás munkaviszonyban elhelyezkedik, akkor az új munkaviszony kezdetét követő harminc napon belül a folyósítási időből még fennmaradó időtartamra járó juttatás 80 százalékának kifizetését – kérelem esetén – egy összegben igényelheti. Erre az egyösszegű kifizetésre azonban csak akkor jogosult, ha az elhelyezkedés nem ugyanannál a munkáltatónál történik, amellyel utoljára munkaviszonyban állt.

A **nyugdíj előtti álláskeresési segély (NYES)** feltételeit szintén az Ft., azon belül is a 30. § szabályozza. NYES-re azok az álláskeresők lehetnek jogosultak, akik legalább 45 napig álláskeresési járadékban részesültek és ennek összegét kimerítették, emellett a rájuk irányadó öregségi nyugdíjkorhatár betöltéséhez legfeljebb öt év hiányzik, és rendelkeznek az öregségi nyugdíjhoz szükséges szolgálati idővel. A NYES összege a hatályos minimálbér 40 százaléka<sup>34</sup>, azaz független a korábbi keresetek szintjétől. A segélyt egészen az öregségi nyugdíj jogosultságának megszerzése időpontjáig folyósítják, azaz maximális időtartama 5 év lehet. Egyébiránt a folyósítás szüneteltetése és megszűnése kérdésekben az álláskeresési járadékhoz hasonló szabályok érvényesek rá.

A **foglalkoztatást helyettesítő támogatás (FHT)** szintén az álláskeresőket (azon belül is elsősorban a hátrányos helyzetűeket) célozza, bár ennek részletes szabályait nem az Ft., hanem a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szoctv.), pontosabban annak 25. és 33-36. paragrafusai, valamint a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 (III. 27.) kormányrendelet tartalmazza. Az ellátást – aktív korúak ellátása<sup>35</sup> néven – 2015. március 1. óta szintén a járási hivatal (de nem a foglalkoztatási osztály) állapítja meg. A jogosultság megállapítását követően az ellátott 15 napon belül köteles az állami foglalkoztatási szervet felkeresnie és nyilvántartásba vételét kezdeményeznie.

Aktív korúak ellátására azok a 18 év feletti, nyugdíjkorhatárt be nem töltött munka nélküliek lehetnek jogosultak, akik nem részesülnek álláskeresési támogatásban (álláskeresési járadékban vagy NYES-ben) vagy egyéb meghatározott ellátásban (lásd Szoctv. 33 § b-g bekezdések), és emellett jövedelmük, vagy családjukban az egy fogyasztási egységre jutó jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíjminimum 90 százalékát<sup>36</sup>, és vagyonnal sem rendelkeznek. Az ellátásra való jogosultság felülvizsgálata évente történik meg. Az FHT megállapításának további fontos feltétele az állami foglalkoztatási szervvel való együttműködés: egyrészt, csak az lehet jogosult az ellátásra, aki a kérelem benyújtását megelőző két évben legalább egy évig az állami foglalkoztatási szervvel (vagy a

<sup>34</sup> 2017-ben tehát 1 700 Ft/nap (51 000 Ft/hó).

<sup>35</sup> Az aktív korúak ellátásának másik formája az FHT mellett az *egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás* (korábban: rendszeres szociális segély), az erre jogosultak azonban – az FHT-ban részesülőkkel ellentétben – nem kötelesek álláskeresőként nyilvántartásba vetetniük magukat.

<sup>36</sup> 2017-ben ez az összeg 25 650 Ft/hó.

rehabilitációs hatósággal) legalább egy év időtartamig együttműködött. Másrészt, az ellátás újbóli megállapításához szükséges, hogy az éves felülvizsgálatot megelőző egy évben legalább 30 nap időtartamban keresőtevékenységet folytasson, amelybe beletartozik a közfoglalkoztatásban való részvétel is. Az FHT-ban részesülőkre emellett ugyanúgy érvényesek a nyilvántartott álláskeresőkre vonatkozó egyéb együttműködési kötelezettségek előírásai (lásd 3.2.3.5. pont) is. Az FHT összege az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 80 százaléka<sup>37</sup>. A kifizetés szünetel a közfoglalkoztatásban való részvétel, valamint a képzés alatti keresetpótló támogatás folyósítása alatt. A fenti ellátásokon túl az Ft. 37. § alapján az álláskeresőt **költségtérítés** is megilleti a munkahelykereséssel vagy a járási hivatal foglalkoztatási osztályához történő oda-visszautazással kapcsolatos útiköltségekre vonatkozóan.

### 3.2.3.A nyilvántartásba vétel feltételei, az együttműködési kötelezettség és az ügyfélkezelési folyamat

#### 3.2.3.1.A nyilvántartásba vétel feltételei

Az ügyfélkezelési folyamat az álláskereső nyilvántartásba vételével indul. Az ügyfeleket nyilvántarthatják álláskeresőként vagy pályakezdő álláskeresőként, közvetítést kérőként, illetve szolgáltatást kérőként. Az álláskeresőként történő nyilvántartásba vételt alapvetően az Ft., a 320/2014. (XII. 13.) kormányrendelet, a 2/2011. (I. 14.) NGM rendelet, valamint az ezekre épülő nyilvántartásba vételi eljárásrend<sup>38</sup> szabályozza.

Az Ft. 54. § (11) bekezdése szerint **álláskeresőként regisztrálható az a személy, aki**

- a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkezik, és
- oktatási intézmény nappali tagozatán nem folytat tanulmányokat, és
- öregségi nyugdíjra nem jogosult, rehabilitációs járadékban, valamint megváltozott munkaképességű személyek ellátásaiban nem részesül, és
- alkalmi foglalkoztatásnak minősülő munkaviszony és a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony kivételével munkaviszonyban nem áll és egyéb kereső tevékenységet sem folytat, valamint
- az elhelyezkedés érdekében az illetékes járási hivatallal együttműködik és erre kötelezettséget is vállal.

Az ügyfélnek a fent felsorolt összes feltételnek egyidejűleg kell megfelelnie ahhoz, hogy nyilvántartásba vehető legyen. Ezen feltételek teljesülése mellett **sem lehet még regisztrált álláskereső** az a személy, aki

<sup>37</sup> 2017-ben ez az összeg 22 800 Ft/hó.

<sup>38</sup> *Eljárásrend az álláskereső, a közvetítést kérő, valamint a szolgáltatást kérő ügyfelek adatainak nyilvántartásba vételéhez.* Nemzetgazdasági Minisztérium. Hatályos: 2016. március 1-től.

- menekültként, oltalmazottként vagy menedékesként ismert,
- egyéni vállalkozó (akkor sem, ha szünetelteti a tevékenységét),
- GYES-ben részesülő szülő (a gyerek fél éves koráig),
- GYES-ben részesülő nagyszülő (a gyerek 3 éves koráig), vagy
- megváltozott munkaképességű személyek ellátásában (rehabilitációs ellátás vagy rokkantsági ellátás) részesül.

**Megváltozott munkaképességű személyt**<sup>39</sup> tehát csak akkor lehetséges álláskeresőként nyilvántartásba venni, amennyiben nem részesül a fenti ellátásban és erről nyilatkozatot is tesz. Közvetítést vagy szolgáltatást igénylőként azonban a rehabilitációs ellátásban részesülőket is nyilvántartásba lehet venni.

A **közvetítést**, illetve **szolgáltatást kérő ügyfelek** nyilvántartásba vételét – a fentebb említett nyilvántartásba vételi eljárásrenden túl – a 30/2000 (IX. 15.) GM rendelet szabályozza. A rendelet 14. § (1) bekezdése alapján közvetítést kérőként az a személy regisztrálható, aki rendelkezik a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel és az illetékes járási hivatallal kapcsolatot tart. A közvetítést kérő személyek nem álláskeresőként vannak nyilvántartva, esetükben a kapcsolattartás azt jelenti, hogy a számukra felajánlott foglalkoztatási lehetőségeket mérlegelik (nem feltétlenül kell elfogadniuk), ennek eredményéről tájékoztatják a járási hivatalt, valamint a járási hivatal által meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkeznek a járási hivatalnál. Szolgáltatást kérőként pedig a rendelet 2. §-a alapján az a személy regisztrálható, aki a járási hivatal által vagy a kormányhivatal támogatásával nyújtott munkaerőpiaci szolgáltatások igénybevétele érdekében hozzájárul adatainak e célból történő nyilvántartásba vételéhez.

### 3.2.3.2.A nyilvántartási folyamat: adatok felvétele, karbantartása és az ügyféllel történő kapcsolattartás

Az ügyfél nyilvántartásba vétele minden esetben az ügyfél kérelmére történik meg: a kérelmet a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint kirendeltségen (járási hivatalban) személyesen, vagy elektronikus úton lehet beadni. Ez utóbbi esetében is szükséges azonban a későbbi személyes megjelenés a szükséges nyilatkozatok megtételéhez.

A nyilvántartásba vételi folyamat az ügyfél azonosításával és a lakcím igazolásával indul, az ehhez szükséges igazoló dokumentumok listáját a nyilvántartásba vételi eljárásrend sorolja fel. Amennyiben a

<sup>39</sup> Az Ft. fogalom meghatározása (58. § 5 (m)) alapján megváltozott munkaképességű az a személy, aki „*testi vagy szellemi fogyatékos, vagy akinek az orvosi rehabilitációt követően munkavállalási és munkahely-megtartási esélyei testi vagy szellemi károsodása miatt csökkennek*”. Ugyanakkor az álláskereső személyes adatainak felvételéhez az Ft. az alábbiak szerint definiálja a megváltozott munkaképességet (57/B. § (4)): „*a) rehabilitációs ellátásban részesül, b) aki 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjban, rendszeres szociális járadékban részesült*”.

lakcím vagy tartózkodási hely alapján a hivatal illetékessége megbizonyosodik<sup>40</sup>, a következő lépésben az ügyintézőnek tájékoztatnia kell az ügyfelet jogairól (ellátás, foglalkoztatási támogatások, szolgáltatások igénybevétele, képzésben, munkaerőpiaci programban történő részvétel) és kötelezettségeiről. Ezután az ügyfélnek nyilatkoznia kell a nyilvántartásba vételhez szükséges jogszabályi feltételek teljesüléséről, amelyeket iratokkal igazolnia is kell (2/2011. (I. 14.) NGM rendelet 2. § (2)), valamint arról, hogy vállalja az együttműködést a munkaügyi szervezettel, és az adataiban és körülményeiben bekövetkező változásait 15 napon belül bejelenti. Ezután – amennyiben hiánypótlásra nincs szükség – az ügyintéző az ügyfelet nyilvántartásba veszi.

Amennyiben az ügyfél adatai még nem szerepelnek a számítástechnikai rendszerben (először regisztráló ügyfél), az ügyintéző az ügyfél közlése, illetve a bemutatott okmányok, igazolások (például lakcímkártya, végzettséget igazoló bizonyítvány, megváltozott munkaképesség esetén a hatósági igazolás vagy szakvélemény) alapján rögzíti. A nyilvántartásba vételi eljárásrend alapján az iskolai végzettséget és szakképzettséget igazoló dokumentum(ok)ról csak a pályakezdő álláskeresőknél kötelező másolatot készíteni, a többi álláskereső esetén ez csak javasolt. A kezelendő adatok körét az Ft. 57/A. § (2) bekezdése listázza<sup>41</sup>. Nem először regisztráló ügyfelek esetében – vagyis akikre a fenti adatok már szerepelnek az informatikai rendszerben – az adatok ellenőrzése és szükség szerinti javítása, módosítása kötelező.

A nyilvántartásba vételt követően az álláskereső kézhez kapja a szükséges dokumentumokat (például az „álláskeresőknél kiskönyvét”, mely az ügyfél személyes adatait, nyilatkozatát, a következő jelentkezés időpontját és az önálló álláskereső naplót (az álláskereső saját álláskeresővel összefüggő feljegyzései) tartalmazza.

### 3.2.3.3. Az első interjú

Az első interjú a nyilvántartásba vétellel egy időben történik. Ennek tartalmát jogszabály nem szabályozza, azonban a közvetítési eljárásrend<sup>42</sup>, valamint kisebb részben a profiling és ECST eljárásrend is előír az első interjúval kapcsolatos szakmai és tartalmi elvárásokat. A közvetítési eljárásrend alapján az első interjú fő célja a helyzetfeltárás, vagyis a munkát kereső (álláskereső vagy közvetítést kérő ügyfél) foglalkoztathatóságát érintő körülmények és információk feltárása és az adatok rögzítése az IR rendszerben. Az elvárás alapján a közvetítést végző ügyintéző és az ügyfél

<sup>40</sup> A nyilvántartásba vételi eljárásrend alapján tájékoztatást és információnyújtást bármelyik járási hivatal nyújthat az ügyfél számára, és a nyilvántartásba vételhez szükséges adatokat is felveheti más, nem illetékes járási hivatal is, azonban ezután a felvett adatokat szükséges megküldenie az illetékes járási hivatalba. tájékoztatást és információnyújtást is köteles bármely hivatal megadni. A nyilvántartásba vételt csak a területileg illetékes járási hivatal végezheti el.

<sup>41</sup> Az NFSZ által az ügyfelekről vezetett adatok körét az M2. Mellékletben mi is felsoroljuk.

<sup>42</sup> *Eljárásrend a munkaközvetítés általános szabályairól.* Nemzetgazdasági Minisztérium, 2015. december 28. Készítette: Kovács Nóra, Schalk Károlyné. Hatályos: 2016. január 1-től.



közösen beazonosítják az elhelyezkedést elősegítő és gátló tényezőket, majd egy személyes tervet állítanak össze annak érdekében, hogy a foglalkoztathatóságot leginkább javító megfelelő eszközöket (támogatásokat, szolgáltatásokat) beazonosítsák. Ennek írásos formája az egyéni cselekvési terv (lásd 3.2.5. pont). Az eljárásrend alapján az első interjú során az alábbiakra szükséges kitérni:

- iskolai végzettségek, képzettségek, ismeretek;
- korábban betöltött munkakörök, amelyekben újra szívesen elhelyezkedne;
- szakmai tapasztalat, gyakorlat, amelyeket aktuálisan is fel tud használni a munkavégzésben;
- munkaerőpiaci karrier (volt-e korábban regisztrált álláskereső, milyen ellátásokat kapott, milyen aktív eszköz/munkaerőpiaci program/munkaerőpiaci szolgáltatás részt vevője volt, milyen eredménnyel);
- szakértelem, jártasság, készség, amelyeket alkalmazni tud;
- érdeklődési kör, szabadidős tevékenység, hobbi, amelyek előnyt jelenthetnek egy adott munkakör betöltésénél;
- az elhelyezkedést akadályozó belső és külső tényezők;
- álláskereső élethelyzete, személyes tulajdonságai, az elhelyezkedést potenciálisan gátló egészségi problémák.

Az eljárásrend alapján az első interjú során azt is szükséges megvizsgálni, hogy van-e a nyilvántartásban szereplő álláshelyek között az ügyfél számára megfelelő munkakör, és amennyiben igen, úgy azonnal szükséges a munkaközvetítés megkísérlése.

A fentiek mellett az első interjúon történik meg az ügyfél profiling kategóriába sorolása, valamint az egyéni cselekvési terv összeállítása is (lásd 3.2.5. pont).

#### 3.2.3.4. Kapcsolattartás és közbenső interjúk

Az álláskeresők együttműködési kötelezettségének (lásd következő pont) része, hogy legalább háromhavonta, vagy amikor a foglalkoztatási szolgálat értesítőt küld számára, köteles jelentkeznie a járási hivatalban. Az Ft. alapján 2013 januárjától lehetőség van a jelentkezési kötelezettség e-mailben történő teljesítésére és a körülményekben bekövetkező változások elektronikus úton való bejelentésére is (a kapcsolattartás kívánt módjáról az ügyfél a nyilvántartásba vétel idején vagy később bármikor nyilatkozhat). Mindazonáltal az ügyfél nyilatkozatától függetlenül a járási hivatali ügyintéző előírhat az álláskereső részére személyes megjelenési kötelezettséget is, amelyet az ügyfélnek kötelező teljesítenie. A kötelező jelentkezések idején történik meg a **közbenső interjú**, amely során az ügyfél adatainak az aktualizálása történik meg. A közbenső interjúnak – a nyilvántartásba vételi eljárásrend alapján – az alábbiak egyike szerint kell zárulnia:

- az álláskereső státuszának esetleges felülvizsgálata;
- önálló álláskeresés támogatása, információk nyújtása;
- munkaközvetítés;
- az ügyfél szolgáltatásba, támogatási eszközbe vagy munkaerőpiaci programba irányítása;
- ügyfél profiling kategóriájának módosítása;
- egyéni cselekvési terv elemeinek felülvizsgálata.

### 3.2.3.5. Az álláskeresők együttműködési kötelezettsége és a megfelelő álláshely fogalma

Az Ft. alapján az álláskeresők és a pályakezdő álláskeresők kötelesek együttműködni az állami foglalkoztatási szervvel (járási hivatallal). Az együttműködési kötelezettség elmulasztása a nyilvántartásból történő szankciós törlést vonhatja maga után, annak következményeivel (például a kapott ellátás folyósításának felfüggesztése) együtt. Az **együttműködési kötelezettség** az Ft. 54. § (9) bekezdése alapján az alábbiakra terjed ki:

- az álláskereső az állami foglalkoztatási szervnél az általa meghatározott időpontban, de legalább háromhavonta jelentkezik,
- a nyilvántartotti státuszt érintő valamely körülményben bekövetkezett változást (például elhelyezkedés, költözés, bizonyos ellátásokra való jogosultság szerzése, nappali tagozatos tanulmányok megkezdése stb.) annak bekövetkezésétől számított 15 napon belül bejelenti,
- maga is aktívan keres munkahelyet,
- a felajánlott munkaerőpiaci szolgáltatást vagy képzési lehetőséget elfogadja, illetőleg igénybe veszi,
- részt vesz a megfelelő munkahelyhez jutást elősegítő munkaerőpiaci programban, valamint
- a megfelelő munkahelyre szóló állásajánlatot elfogadja.

A **megfelelő munkahely** fogalmát az Ft. 25. § (2) és (3) bekezdése, valamint a 54. § (10) bekezdése határozza meg. Ezek alapján az álláskereső akkor köteles elfogadni a felajánlott álláshelyet, ha

- egészségi állapota szerint az adott munka elvégzésére alkalmas,
- a várható kereset az álláskeresési járadék összegét, illetőleg – amennyiben az álláskeresési járadék összege a kötelező legkisebb munkabéknél alacsonyabb – a kötelező legkisebb munkabér összegét eléri,
- a munkahely és a lakóhely közötti naponta – tömegközlekedési eszközzel – történő oda- és visszautazás ideje a három órát, illetve tíz éven aluli gyermeket nevelő nő és tíz éven aluli gyermeket egyedül nevelő férfi álláskereső esetében a két órát nem haladja meg (a megváltozott munkaképességűek esetében meghatározott feltételhez lásd Ft. 25. § (3) bekezdés), és
- az álláskereső foglalkoztatása munkaviszonyban történik.

Az utolsó pontot az Ft. 54. § (10) bekezdése azonban úgy módosítja, hogy bizonyos esetekben nem csak a munkaviszony, hanem a **közfoglalkoztatási jogviszony is megfelelő munkahelynek számít**. Ez alapján azok a 25 év feletti álláskeresők, akik nem jogosultak álláskeresési járadékra vagy nyugdíj előtti álláskeresési segélyre, illetve nem vesznek részt munkaerőpiaci programban vagy szolgáltatásban, a felajánlott közfoglalkoztatást is kötelesek elfogadni (54. § 10a). Ezen álláskeresők számára a felajánlott közfoglalkoztatás – a munkaviszonnyal ellentétben – akkor is megfelelő munkahelynek minősül, ha az oda-vissza ingázás ideje a három (vagy 10 éven aluli gyermeket nevelők esetében két) órát meghaladja, de a foglalkoztató gondoskodik a munkavégzés helye és a lakóhely közötti térítésmentes szállításról, vagy – amennyiben az ingázás ideje a négy órát meghaladja – a térítésmentes elhelyezésről, tisztálkodási és étkezési lehetőségről (54. § 10b). Ez utóbbi esetben az álláskereső csak akkor utasíthatja vissza a felajánlott közfoglalkoztatást, ha családi körülményei (például kiskorú gyermek gondozása, közeli hozzátartozó ápolása) alapján hátrányosan érinti, ha a napi pihenőidőt a lakóhelytől különböző településen szükséges eltöltenie (54. § 10c).

A fentieknek megfelelően a 25 év alatti álláskeresők, valamint az álláskeresési járadékra vagy NYES-re jogosultak esetében nem számít az együttműködési kötelezettség megszegésének, ha a felajánlott közfoglalkoztatást nem fogadják el. Ugyanakkor nincs kizárva annak lehetősége, hogy ők is részt vehessenek közfoglalkoztatási programokban. Ez 25 év alattiak esetében viszont csak akkor lehetséges, ha az egyéni cselekvési terv készítésekor külön nyilatkozatot tesznek arról, hogy közfoglalkoztatásban kívánnak részt venni (lásd: profiling és ECST eljárásrend); a 1139/2017. (III. 20.) kormányhatározat alapján pedig csak akkor vonhatók be, ha az Ifjúsági Garancia program „nem kínál számukra reális egyéb lehetőséget”.

Az együttműködési kötelezettség megszegését az állami foglalkoztatási szerv a nyilvántartásból történő törléssel szankcionálja. **Szankciós törlés** esetén az újbóli nyilvántartásba vételre csak a törléstől számított **60 nap elteltével kerülhet sor** (2/2011. (I. 14.) NGM rendelet, 2. §). Ez azért lényeges, mert a szankcionált ügyfelek így egyrészt 60 napra elesnek a regisztrációhoz kötött ellátásoktól (álláskeresési járadék és NYES), másrészt az FHT-ban részesülők legalább egy évre elveszítik a következő esedékes felülvizsgálat során az ellátásra való jogosultságukat, mivel nem volt folyamatos a foglalkoztatási szolgálattal előírt együttműködésük.

2013. január 1. óta az állami foglalkoztatási szerv felszólítás nélkül, **automatikusan törli** azokat az álláskeresőket, akik jelentkezési kötelezettségüket elmulasztják, míg korábban (2012. december 31-ig) a törlésre csak akkor került sor, ha az előírt jelentkezés ismételt, a kiküldött felszólító levél (végzés) ellenére sem történt meg. A jelenlegi szabályozás alapján az ügyfél az elmulasztott jelentkezés időpontját követő 8 napon belül igazolhatja, ha a távolmaradás önhibáján kívül történt.

Az Ft. mellett további szankciókat fogalmaz meg a 2011. évi CVI. törvény (Kftv.) 1. § (4) bekezdése. Ez alapján az álláskereső **három hónapra kizárható a közfoglalkoztatásból**, amennyiben:

- a számára felajánlott állást, képzést vagy egyszerűsített foglalkoztatás keretében végzett munkát nem fogadja el;

- az előző három hónap során a foglalkoztatási jogviszonya munkavállalói felmondással vagy a munkáltató azonnali hatályú felmondásával szűnt meg;
- a közfoglalkoztatási jogviszonya a közfoglalkoztató azonnali hatályú felmondásával szűnik meg;
- tanköteles korú gyermeke mulasztása (30 órát meghaladó mértékű hiányzás, óvodába vagy iskolába történő beíratás hiánya stb.) miatt jogerősen elmarasztalták.

#### 3.2.3.6.A nyilvántartás szünetelése és megszűnése

Az Ft. és a nyilvántartásba vételi eljárásrend különbséget tesz a nyilvántartás ideiglenes szüneteltetése, valamint a megszűnése (nyilvántartásból való törlés) között. **Szüneteltetés** az alábbi események idején történik (Ft. 54. § (14) bekezdésének a) pontja alapján):

- támogatott képzésen való részvétel ideje alatt;
- rövid (120 napot meg nem haladó) időtartamú keresőtevékenység folytatása alatt (kivéve az egyszerűsített foglalkoztatást);
- közfoglalkoztatás ideje alatt;
- bizonyos családtámogatásokra (TGYÁS, CSED, GYES, GYES) való jogosultságszerzés esetén;
- szabadságvesztés idejére;
- valamint az önkéntes tartalékos katonai szolgálat keretben történő tényleges szolgálatteljesítés időtartamára.

Az Ft. 54. § (14) bekezdése alapján az álláskeresőt törlik a nyilvántartásból (**nyilvántartás megszüntetése**), ha

- az álláskereső ezt kéri,
- a nyilvántartás feltételei közül bármelyik megszűnt,
- az álláskereső meghalt,
- az álláskereső körülményeiben bekövetkezett változások miatt nem tekinthető aktív álláskeresőnek<sup>43</sup>, illetve
- az álláskereső nem tesz eleget az előírt jelentkezési, illetve együttműködési kötelezettségeinek (ún. *szankciós törlés*).

Szankciós törlés esetén az újbóli nyilvántartásra csak a törléstől számított hatvan nap elteltével kerülhet sor.

<sup>43</sup> Az „aktív álláskereső” fogalmát a 2/2011. (I. 14.) NGM rendelet határozza meg (2. §(1)): aktív munkahelykeresőnek az a személy tekinthető, aki 30 napon belül képes és kész munkába állni a járási hivatal által felajánlott megfelelő munkahelyen, vagy az önmaga által talált olyan munkahelyen, ahol a heti munkaidő eléri a legalább 16 órát.

### 3.2.4. Aktív munkaerőpiaci eszközök és programok

Az alábbiakban röviden bemutatjuk a leginkább relevánsnak gondolt aktív munkaerőpiaci eszközöket (támogatásokat és szolgáltatásokat) és programokat, beleértve az elsősorban hazai forrásból megvalósítható eszközöket és az EU-s munkaerőpiaci programokat is, valamint a közfoglalkoztatást és az állami foglalkoztatási szerv által végzett munkaközvetítést. A rövid tartalmi bemutatás mellett elsősorban az eszközök célzását, vagyis a jogosultsági feltételeket tartjuk fontosnak bemutatni, mivel a profiling, az egyéni cselekvési terv és az ügyfélkezelési folyamat egészének értékelése szempontjából elengedhetetlen annak számba vétele, hogy mely eszközökbe és programokba milyen ügyfelek és milyen módon kerülhetnek be. Nem törekszünk a Magyarországon jelenleg használatban lévő összes eszköz és program részletes bemutatására: az alfejezetben csak azokra a nagyobb volumenű és fontosabb eszközökre és programokra koncentrálunk, amelyek *kifejezetten a regisztrált álláskeresőket* (kisebb részben a rehabilitációs ellátásban részesülőket) célozzák, és az NFSZ a megvalósító. Ezért nem térünk ki a jelenlegi hazai foglalkoztatáspolitikába tartozó egyéb, a munkaerő-keresleti oldalt erősíteni szándékozó intézkedésekre, mint például a Munkahelyvédelmi Akcióterv, a vállalati képzések, a csoportos létszámleépítések negatív hatásait mérsékelni kívánó támogatások, vagy a szintén foglalkoztatási célú, de nem az NFSZ által koordinált EFOP programok.

#### 3.2.4.1.A Nemzeti Foglalkoztatási Alapból nyújtható támogatások

A Nemzeti Foglalkoztatási Alapból nyújtható képzési, vállalkozás-indítási támogatás és a különböző bértámogatások lehetőségeit részben a 6/1996. (VII.16.) MÜM rendelet, részben pedig az Ft. szabályozza. A **képzési támogatások** rendszerét a MÜM rendelet 1-9. § és az Ft. 14. § határozzák meg. A képzési támogatás az állami foglalkoztatási szerv által felajánlott vagy jóváhagyott képzéssel kapcsolatos költségek megtérítésére (képzési díj, vizsgadíj, egészségügyi alkalmassági vizsgálat díja stb.) vonatkozik, emellett magában foglalhatja a hozzátartozó ápolásával, gondozásával, vagy a gyermek felügyeletével kapcsolatban felmerült kiadások megtérítését (legfeljebb napi 5000 forint), valamint a *keresetpótló juttatást* is. Ez utóbbi a legalább heti 20 órás időtartamú, ún. intenzív képzések esetén jár, összege pedig a megállapításkor hatályos közfoglalkoztatási bér 60 és 100 százaléka köré esik, melyet a képzésben résztvevő a képzés ideje alatt havonta, utólag kapja kézhez. A MÜM rendelet 10. §-a és az Ft. 17. §-a rendelkezik az álláskereső (valamint a rehabilitációs ellátásban részesülő) **vállalkozóvá válását elősegítő támogatásáról**. A támogatás része a legfeljebb 3 millió forintig terjedő értékű tőkejuttatás (mely lehet részben vagy egészben visszatérítendő, vagy vissza nem térítendő, és legalább 20 százalék önerő szükséges hozzá), a legfeljebb 6 hónapra nyújtható, havonta a kötelező legkisebb munkabér összegéig terjedő támogatás, valamint a vállalkozói tevékenység megkezdéséhez szükséges szaktanácsadás költségeinek megtérítése. A tőketámogatásra csak a legalább egy hónapja nyilvántartott álláskereső lehetnek jogosultak.

A támogatott foglalkoztatást érintően a jogszabályok többféle támogatási formát határoznak meg. A **foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatások (bértámogatások)** a hátrányos helyzetű, a súlyosan

hátrányos helyzetű és a megváltozott munkaképességű álláskeresők foglalkoztatásához állapíthatók meg. *Hátrányos helyzetűnek* az alábbi álláskeresők<sup>44</sup> számítanak (MÜM rendelet 11. §):

- legfeljebb 8 általános végzettségűek,
- 50 feletti vagy 25 alattiak,
- legalább 6 hónapja álláskeresők,
- a saját háztartásában egy vagy több eltartott személlyel egyedül élők,
- kisgyermeket nevelő vagy családtagjukat gondozó szülők (akik 12 hónapon belül gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban, illetőleg terhességi-gyermekágyi segélyben, gyermekgondozási díjban vagy ápolási díjban részesültek)
- pályakezdők (akik nappali tagozatos tanulmányaikat legalább két éve fejezték be, és még nem álltak rendszeres fizetett alkalmazásban), vagy
- 12 hónapon belül előzetes letartóztatásban volt, szabadságvesztés, vagy elzárás büntetését töltötte.

*Súlyosan hátrányos helyzetűnek* számít az az álláskereső, aki legalább 12 hónapja nyilvántartott és a fenti felsorolás legalább egy eleme igaz rá, vagy legalább 24 hónapja nyilvántartott, függetlenül az egyéb jellemzőktől.

A bértámogatás időtartama – a 651/2014/EU bizottsági rendelet 32-33. cikke alapján – hátrányos helyzetű személyek esetében legfeljebb 12 hónap, súlyosan hátrányos helyzetűek esetében legfeljebb 24 hónap, megváltozott munkaképességűek esetében pedig korlátlan időtartamú lehet (a foglalkoztatási jogviszony fennállása alatt), összege pedig a bérköltségek 50 százalékára terjed ki (megváltozott munkaképességűek esetében 75 százalékra).

A bértámogatással szemben a **bérköltség-támogatás** (MÜM rendelet 11/A §, Ft. 19/B §) csak munkaerőpiaci program keretében nyújtható, és a munkabér és járulékok akár 100 százalékát is fedezheti.

A bérjellegű támogatások közé sorolható még a szakképzettséggel rendelkező pályakezdő álláskeresők **munkatapasztalat-szerzésének támogatása** is, amelyet a 70/2009. (IV. 2.) Korm. rendelet 2-3. § szabályoz. Ez a támogatás a legalább alapszintű szakképesítéssel, vagy szakképesítést nyújtó középfokú iskolai végzettséggel rendelkező pályakezdő álláskeresőket<sup>45</sup> célozza. A támogatás csak bizonyos, a

<sup>44</sup> Emellett hátrányos helyzetűnek számít az a személy is, aki nem álláskereső, de akit munkahelyének elvesztése fenyeget, és 50 év feletti vagy legfeljebb 8 általános osztályt végzett.

<sup>45</sup> *Pályakezdő álláskeresőnek* számít az a személy, aki a 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét – be nem töltött, a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkező álláskereső, valamint álláskeresési támogatásra a tanulmányainak befejezését követően nem szerzett jogosultságot (bővebben lásd Ft. 58. § (5) bekezdés k) pontja). Nem tekinthető pályakezdő álláskeresőnek az, aki a fent leírt feltételeknek nem felel meg, csecsemőgondozási, gyermekgondozási díjban, illetve gyermekgondozást segítő ellátásban részesül,

járásai kormányhivatalok által évente meghatározott szakképzettségű álláskeresők után igényelhető. A támogatás a foglalkoztatási jogviszony végéig, legfeljebb 12 hónapra adható, összege a bérköltség 50-100 százalékát fedezheti. A támogatásra jogosult munkavállalót a munkáltató legalább 365 napig, legalább napi 4 órás munkaviszonyban köteles foglalkoztatni.

További bérjellegű támogatások – például a Munkahelyvédelmi Akcióterv keretében elérhető járulékkedvezmények, vagy a létszámleépítés megelőzését célzó részmunkaidős foglalkoztatás támogatása – szintén elérhetőek a munkáltatók számára, ezek azonban nem (csak) a nyilvántartott álláskeresők után vehetők igénybe, ezért itt nem térünk ki rájuk részletesebben.

A bérjellegű támogatásokhoz hasonló egyéb támogatások közé tartoznak még a munkába járáshoz kapcsolódó utazási támogatások, valamint a lakhatási támogatás is. A **helyközi utazás támogatását** (lásd 39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 2. §) a regisztrált álláskeresőt alkalmazni kívánó munkáltató (vagy a munkáltató és a munkavállaló közösen) igényelheti, legfeljebb egy éves időtávra. Az NFSZ-nél igényelhető támogatás a 39/2010. (II. 26.) Kormányrendeletben meghatározott utazási költségtérítést teljesen vagy részlegesen fedezheti, és elsősorban az ingázó munkavállalók lakóhelye vagy tartózkodási helye és a munkavégzés helye közötti közösségi közlekedésének költségeire (bizonyos esetekben, például mozgáskorlátozott munkavállaló számára, vagy ha közösségi közlekedés nem elérhető az adott szakaszon, személygépjárművel történő közlekedés költségeire) fordítható. A **csoportos személyszállítás** támogatása (39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 3. §) nem csak regisztrált álláskeresők után igényelhető, azonban a támogatás elbírálásánál előnyt élveznek azok a munkáltatók, akik nagyobb arányban oldják meg megváltozott munkaképességűek, vagy (alkalmazásukat közvetlenül megelőzően) nyilvántartott álláskeresők szállítását. A támogatást akkor lehet igényelni, ha a munkáltató saját vagy bérelt autóbusz, mikrobusz vagy személygépkocsi használatával legalább négy munkavállaló szállítását vállalja, és a helyközi utazási támogatáshoz hasonlóan szintén legfeljebb egy évig folyósítható. Végül, a **lakhatási támogatás** (39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 4. §) azoknak az álláskeresőknél nyújtható, akik legalább egy hónapja álláskeresők, és az állandó lakóhelyük és az új munkavégzés helye legalább 60 kilométerre van egymástól, ezért a munkavégzés helyeül szolgáló településen (vagy annak közelében) albérletben vagy egyéb szálláson kíván lakni. A támogatás legfeljebb egy éven keresztül nyújtható, és csak azon munkavállalók számára, akiknek a havi bruttó munkabére nem haladja meg a kötelező legkisebb munkabér 300 százalékát.

Az NFA forrásai finanszírozzák 2017-ben a **Közfoglalkoztatásból a versenyszférába** elnevezésű programot is, melynek célja a közfoglalkoztatottak elsődleges munkaerőpiaci elhelyezkedésének ösztönzése, elsősorban a közfoglalkoztatott számára juttatott pénzbeli támogatáson keresztül. A programban résztvevők jogosultsági feltételeit és a támogatás mértékét a 328/2015. (XI. 10.) Korm. rendelet határozza meg. A program célcsoportjába a közfoglalkoztatásból kilépők, vagyis azok, akiknek – munkaviszonyban történő elhelyezkedés miatt – 30 napon belül szűnt meg a legalább egy hónapja

---

előzetes letartóztatásban van, szabadságvesztés, illetve elzárás büntetését tölti, valamint sor- vagy tartalékos katonai szolgálatot, illetve további polgári szolgálatot teljesít.



tartó közfoglalkoztatási jogviszonyuk, és akik az előző két év folyamán legalább 180 napig közfoglalkoztatási jogviszonyban álltak. Az először 2016-ban, majd 2017. március 1. és 2018. december 31. között futó program elemei:

- elhelyezkedési juttatás: a juttatás összege az FHT havi összegével egyenlő, időtartama pedig megegyezik azzal az idővel, ameddig a közfoglalkoztatási jogviszony fennállt volna. A juttatás havonta, utólag kerül kifizetésre.
- szakmai segítő foglalkoztatása a munkáltató helyen (havi 50 ezer forint + szociális hozzájárulási adó bérköltség támogatással, 3 hónapon keresztül)
- munkaerőpiaci szolgáltatások.

#### 3.2.4.2. Az állami foglalkoztatási szerv által nyújtott munkaerőpiaci szolgáltatások

A támogatások mellett a járási hivatalokban különböző tartalmú munkaerőpiaci szolgáltatások igénybevétele is lehetőség nyílik az ügyfelek számára. Ezeket a szolgáltatásokat a 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet sorolja fel, a részletesebb tartalmi leírásokat és a szolgáltatások kivitelezésével kapcsolatos egyéb releváns információkat pedig a szolgáltatások eljárásrendje<sup>46</sup> tartalmazza. A rendelet alapján az alábbi szolgáltatások elérhetők:

- **Munkaerőpiaci és foglalkozási információ nyújtása:** az üres álláshelyekre, elérhető képzésekre, támogatásokra, szolgáltatásokra, ellátásokra és a helyi munkaerőpiac helyzetére vonatkozó felvilágosítás; történhet önállóan vagy tanácsadás, állásbörze, munkaerő-toborzás, munkaközvetítés keretében.
- **Különböző célú és tartalmú tanácsadások:** munkatanácsadás, pályaválasztási vagy pályamódosítási tanácsadás, álláskeresési tanácsadás (egyéni tanácsadás, álláskeresési technikák oktatása, csoportos álláskeresői klub), rehabilitációs tanácsadás (megváltozott munkaképességűek számára), helyi (térségi) foglalkoztatási tanácsadás (elsősorban munkáltatók részére), pszichológiai tanácsadás. A tanácsadások többsége lehet egyéni vagy csoportos is. A tanácsadási alkalmak hossza és időtartama típustól függ, ezt az eljárásrend szabályozza (lásd 3. táblázat).
- **Mentori szolgáltatás:** a rendelet alapján mentori szolgáltatást abban az esetben szükséges biztosítani a járási hivatalnak, ha az ügyfélről *„a személyes konzultáció alapján megállapítható, hogy az együttműködési kötelezettség teljesítéséhez, a szolgáltatások, támogatások igénybevételehez, az állami vagy más szervekkel való kapcsolattartáshoz, az önálló munkába álláshoz, vagy a munkahelyen történő beilleszkedéshez személyes segítségre van szüksége”*.

<sup>46</sup> *Eljárásrend a munkaerőpiaci szolgáltatásokról.* Nemzetgazdasági Minisztérium. Készítette: Szarvas Enikő, Schalk Károlyné. Hatályos: 2015. július 13-tól.

- **Munkaközvetítés:** a közvetítésről – kiemelt fontossága és relevanciája miatt – külön pontban (3.2.4.4.) írunk.

3. Táblázat: Munkaerőpiaci szolgáltatások

Szolgáltatás	Altípus	Egy alkalom időtartama	Alkalmak száma
<b>Munkatanácsadás</b>	munkatanácsadás (egyéni)	45-60 perc	átlagosan 3 (maximum 6)
	reintegráló foglalkozás (csoportos)	6 × 45-60 perc	1 nap
	újrorientáló foglalkozás (csoportos)	napi 6 × 45-60 perc	3 nap
	kulcsképeség-fejlesztő foglalkozás (csoportos)	napi 7 × 45-60 perc	5 nap
	motivációs foglalkozás (csoportos)	napi 6 × 45-60 perc	5 nap
<b>Pályatanácsadás</b>	pályaválasztási tanácsadás (egyéni)	45-60 perc	átlagosan 3 (maximum 6)
	pályamódosítási tanácsadás (egyéni)	45-60 perc	átlagosan 3 (maximum 6)
	pályorientációs foglalkozás (csoportos)	napi 6 × 45-60 perc	3 nap
	pályamódosítási foglalkozás (csoportos)	napi 6 × 45-60 perc	3 nap
	álláskereső tanácsadás (egyéni)	max. 60 perc	átlagosan 3 (max 6)
<b>Álláskereső tanácsadás</b>	álláskereső technikák oktatása (csoportos)	napi 6 × 45-60 perc	3 nap
	álláskereső klub (csoportos)	max. 50 perc, napi max 6 alkalom	3 hét (3x5 munkanap)
<b>Rehabilitációs tanácsadás (egyéni)</b>	-	45-60 perc	átlagosan 3 (maximum 6)
<b>Pszichológiai tanácsadás (egyéni)</b>	-	45-60 perc	átlagosan 3 (max 8) + 2 utókövetési alkalom
<b>Mentori szolgáltatás</b>	-	30-45 perc, maximum heti 3 óra	egyéni igényekhez alkalmazkodó

*Forrás: A szolgáltatások eljárásrendje alapján saját szerkesztés.*

Az eljárásrend alapján a szolgáltatások nyújtása történhet a járási hivatal munkatársa, a megyei kormányhivatal munkatársa vagy a kormányhivatal által működtetett külső szervezeti egység (például a Foglalkozási Információs Tanácsadó [FIT] pont) révén is („belső szolgáltatás-nyújtás”), emellett lehetőség van **külső szolgáltató bevonására** is, amihez a kormányhivatalnak szükséges pályázatot kiírnia. A külső szolgáltatók bevonásának módját és feltételeit a 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet 21-25. §-ai és melléklete, valamint külön eljárásrend szabályozza.

A szolgáltatások nyújtását külső és belső szolgáltató esetén is rögzíteni kell az IR-ben. A rögzítés módját és helyét (az egyes szolgáltatás-típusok függvényében) az eljárásrend írja le.

A rendelet alapján az intenzív szolgáltatásokban (a 15 napos álláskeresői klub, vagy a személyre szabott, legalább 5 napig tartó folyamatos tanácsadások esetén) résztvevő álláskeresők számára *keresetpótló juttatás* állapítható meg (lásd a képzésnél leírtaknál), illetve az össze szolgáltatás esetében az igénybevétel idejére az NFSZ megtérítheti a gyermek felügyeletével vagy a hozzátartozó ápolásával kapcsolatos kiadásokat is.

### 3.2.4.3.EU-s finanszírozású munkaerőpiaci programok

Az Európai Szociális Alapból finanszírozott programok között a legnagyobb volumenű, illetve a nyilvántartott álláskeresők szempontjából leginkább releváns programok a Gazdaságfejlesztési és Innovációs Operatív Program (GINOP) 5.1.1-es, 5.1.2-es és 6.1.1-es konstrukciói (illetve ezek Közép-Magyarországon megvalósuló „párjai”), valamint a Terület- és Településfejlesztési Operatív Program (TOP) keretében megvalósuló foglalkoztatási paktumok.

A **GINOP 5.1.1.** – Út a munkaerőpiacra program elsődleges célja a hátrányos helyzetű álláskeresők és inaktív tartós munkaerőpiaci integrációja. A közép-magyarországi régióban a **VEKOP 8.1.1.** program a konvergencia-régiókban futó programhoz hasonló tartalommal működik. A beavatkozás elsősorban a hátrányos helyzetű álláskeresők és inaktív integrációját célozza meg. Ezen belül a felhívás célcsoportjai közé a 25-64 év közötti regisztrált álláskeresők és inaktív személyek (akik a programba való bevonás előtt nem dolgoztak, illetve nem volt rendszeres jövedelmet biztosító munkájuk és nem is kerestek munkát, vagy kerestek, de nem tudtak munkába állni), illetve olyan közfoglalkoztatottak, akik a projekt keretében biztosított bértámogatások és munkaerőpiaci szolgáltatások segítségével a versenyszférában helyezkednek el. A kiemelt célcsoportokat a 25-30 év közötti pályakezdő álláskeresők, az alacsony iskolai végzettségű álláskeresők, a tartós (legalább 6 hónapja) álláskeresők, gyermekgondozás vagy ápolás után a munkaerőpiacra visszatérő álláskeresők, az 50 év feletti álláskeresők, valamint a közfoglalkoztatásból kilépők alkotják. A program 2015. január 1-től indult, várható lezárása 2021. október 31. A programban résztvevő álláskeresők, valamint az őket foglalkoztató vállalkozások számára alábbi támogatások és szolgáltatások érhetők el:

- képzési költség támogatása, a képzés idejére szóló keresetpótló juttatás és járulékainak biztosítása, valamint a képzéshez kapcsolódó egyéb költségek – utazás, szállás, étkezés, gyermekfelügyelet vagy más hozzátartozó gondozásának – támogatása;
- bértámogatás, munkatapasztalat-szerzést elősegítő támogatás vagy egyéb bérköltség-támogatás, az alábbi lehetséges konstrukciók szerint:
  - o „8+4 hónap, 70%”: a bérköltség legfeljebb 70 százalékáig terjedő támogatás, maximum 8 hónapig folyósítható; ezután a támogatás folyósítási időtartamának felével megegyező ideig továbbfoglalkoztatási kötelezettség terheli a munkaadót.
  - o „8+4 hónap, 100%”: a fentihez hasonló, a bérköltség legfeljebb 100 százalékáig terjedő támogatás, de kizárólag alacsony iskolázottságú, 50 év feletti vagy közfoglalkoztatásból versenyszférába kilépő álláskeresők esetében igényelhető.
  - o „90 nap, 100%”: legfeljebb 90 napig folyósítható, a bérköltség maximum 100 százalékáig terjedő támogatás továbbfoglalkoztatási kötelezettség nélkül, „munkatapasztalat-szerzés céljából”.
- vállalkozóvá válás támogatása (maximum 6 havi, a minimálbér összegével megegyező mértékű támogatás);

- a munkába járáshoz, munkatapasztalat-szerzéshez kapcsolódó utazás és lakhatás ideiglenes támogatása;
- foglalkozás-egészségügyi és képzési alkalmassági vizsgálatok költségeink megtérítése;
- különböző szolgáltatások (például munkaerőpiaci információ-nyújtása, munkatanácsadás, pályatanácsadás, mentorálás stb.) és az ezek igénybevételéhez kapcsolódó költségek megtérítése.

A 25 év alatti álláskeresőket a **GINOP 5.2.1.** (a közép-magyarországi régióban a **VEKOP 8.2.1.**), az Ifjúsági Garancia keretein belül működő program célozza. A program a 25 év alatti, nem tanuló és nem dolgozó fiataloknak nyújt különböző támogatásokat és szolgáltatásokat (gyakorlatilag a GINOP 5.1.1. illetve VEKOP 8.1.1. programban elérhető elemeket, kisebb módosításokkal<sup>47</sup>). A 2015 januárjában indult program várhatóan 2021. október 31-én zárul.

A **GINOP 6.1.1.** – „Alacsony képzettségűek és közfoglalkoztatottak képzése” – projekt az NSZFH, a Belügyminisztérium és a megyei kormányhivatalok konzorciumában valósul meg a konvergencia-regiókban. A program azon aktív korúak számára nyújt képzési támogatásra lehetőséget, akik tankötelezettségüket teljesítették, és közfoglalkoztatási jogviszonyban vagy munkaviszonyban állnak. Álláskeresőként abban az esetben lehetséges a részvétel, amennyiben a jelentkező rendelkezik közfoglalkoztatói szándéknyilatkozattal. A program elsősorban az alacsony iskolai végzettségűeket, vagyis a legfeljebb befejezett általános iskolai végzettséggel rendelkezőket célozza. A képzés mellett a résztvevők mentori segítségnyújtásban is részesülhetnek. A program megvalósítása 2015. november 1 és 2018. december 31. között zajlik.

A **TOP 5.1.1.**, a **TOP 5.1.2.**, valamint a **TOP 6.8.2.** a megyei illetve helyi szintű foglalkoztatási együttműködések (paktumok) keretében meghirdetett munkaerőpiaci programokat jelölik. A paktumok célja a térség foglalkoztatási helyzetének javítása a helyi szereplők (önkormányzatok, vállalkozások, non-profit szervezetek) és a kormányhivatalok összefogásán alapuló komplex munkaerőpiaci programok révén. A célcsoportot a hátrányos helyzetű álláskereső, a közfoglalkoztatottak és inaktívak jelentik, különösen

- az alacsony iskolai végzettségűek,
- a 25 év alattiak és 30 alatti pályakezdők,
- az 50 év felettiak,
- a GYED-ről, GYES-ről, ápolási díjról visszatérők,
- gyermeküket egyedül nevelő felnőttek,

<sup>47</sup> Például a bérjellegű támogatások esetében a „8+4 hónap, 70%” variáció az Ifjúsági Garancia programban résztvevők esetében – a GINOP 5.1.1-ben elérhető támogatás analógiája mentén – „6+3 hónap, 100%” konstrukcióra, a „8+4, 100%” pedig az alacsony képzettségű fiatalok esetében „10+5 hónap, 100%” konstrukcióra módosul.

- FHT-ban részesülők,
- megváltozott munkaképességű személyek,
- roma nemzetiségűek, valamint
- a tartós munkanélküliséggel veszélyeztetettek.

A programokban résztvevők a fentebb bemutatott GINOP programok során támogatható programelemekbe (képzés, bér- és bérköltség-támogatás, vállalkozóvá válás támogatása, szolgáltatások) vonhatók be.

A szabályok szerint egy adott célcsoporti személy egy időben egyszerre csak egy TOP vagy GINOP projekt keretében részesülhet támogatásban, egy programon belül azonban több elembe is bevonható. Így például van lehetőség egymás után képzésben és bérjellegű támogatásban, vagy egy 90 napos bérköltség-támogatást követően egy 8+4 (vagy 6+3) havi konstrukciójú bértámogatásban is részt venni.

#### 3.2.4.4. Munkaerő-közvetítés

Az állami foglalkoztatási szerv szolgáltatásai közé tartozik az álláskereső, a közvetítést kérő ügyfelek és a közfoglalkoztatásban lévők munkaközvetítése az üres álláshelyekre. Ennek módjáról és menetéről a 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet 12-14. §-ai, valamint a közvetítési eljárásrend rendelkeznek. A rendelet alapján a munkaközvetítés része, hogy a járási hivatal személyes beszélgetést folytat a munkát kereső ügyféllel, amelynek során feltárja a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit, majd tájékoztatja őt a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről. Erre a beszélgetésre az eljárásrend első interjúként hivatkozik. A járási hivatalnak a munkaközvetítés során törekednie kell arra, hogy a munkát kereső számára feltárja a szakképzettségének, szakmai gyakorlatának és egyéb körülményeinek megfelelő foglalkoztatási lehetőségeket, valamint figyelembe kell vennie az egyéni cselekvési tervben szereplő terv-elemeket is.

A közvetítési eljárásrend alapján a közvetítést végző ügyintéző önálló feladatkörben vagy részfeladatként látja el a közvetítéshez szükséges feladatokat. Első lépésben a **munkaerőigény vizsgálatának** kell megtörténnie, ami a munkakör részletes megismerését (készség- és ismeretigények) jelenti. A következő lépés a **munkát kereső „ideális jelöltek” leválogatása** az IR rendszerből, melyet a munkaerőigény mentén meghatározott paraméterek (végzettség, képességek, tapasztalatok) szükséges megtenni. Az előszűrés során az ügyintéző nem csak az álláskeresőket és a közvetítést kérő ügyfeleket, hanem a közfoglalkoztatásban lévők között is válogathat<sup>48</sup>. Az előszűrés során az eljárásrend szerint javasolt előtérbe helyezni azokat az álláskeresőket, akik egyéni cselekvési tervében a megfelelő közvetítési formával kapcsolatos terv-elemek szerepelnek (nyílt munkaerőpiacra, támogatott állásba

<sup>48</sup> Ugyanakkor az eljárásrend azt is megjegyzi, hogy a közfoglalkoztatottak számára nincs lehetőség a közfoglalkoztatotti jogviszony ideje alatt a személyes közvetítői elbeszélgetésre.

vagy közfoglalkoztatásba közvetítés). Ezután az ügyintéző **párosítási listát** készít, melyhez az alábbi szempont figyelembe vételét javasolja az eljárásrend: aktív kapcsolat, járási hivatali ügyfélkör, lakóhely, iskolai végzettség, lakó-, tartózkodási hely, keresett munkakör, iskolai végzettség. Sikeres párosítás esetén az ügyintéző – amennyiben többemű a párosítási lista, így van erre lehetőség – rangsorolja a jelölteket profiling kategóriájuk alapján, az állásajánlat jellegétől függően (lásd 3.2.5. pont). Végül, az álláshelyre kiválasztott egyént vagy egyéneket értesítő levél vagy közvetítő lap formájában **kiközvetítik**. Egyéni közvetítés esetén (általában közvetítőlapal) egyből állásinterjúra küldik a jelöltet, csoportos közvetítés esetén (általában értesítő levéllel) több jelöltet rendelnek be a járási hivatalba vagy a munkavégzés helyére, ahol a munkáltató csoportos tájékoztatót vagy toborzást tart. Az álláskereső együttműködési kötelezettségébe az interjú vagy a csoportos tájékoztató, toborzáson történő megjelenés, a munkáltató által aláírt közvetítő lap visszajuttatása a járási hivatalba a megadott határidőig (függetlenül attól, hogy a jelöltet kiválasztotta-e a munkáltató vagy sem), valamint kiválasztás esetén az állásajánlat elfogadása tartozik.

Szintén a munkaközvetítés része, hogy a járási hivatal **kapcsolatot tart** az illetékességi területén működő **munkáltatókkal**, és fogadja a be nem töltött álláshelyekre vonatkozó munkaerőigényeket, amelyet minden munkáltató – amennyiben a munkaerőigény munkaviszonyra vonatkozik – köteles bejelenteni (30/2000 GM rendelet 15. §). A közvetítési eljárásrend alapján a munkáltatói kapcsolattartásra lehetőleg önálló munkakörben kell a járási hivatalban ügyintézőt kijelölni, de végezhető kapcsolt munkakörben is a közvetítő ügyintézői, osztályvezetői, szakreferensi vagy egyéb (pl. eszközkoordinátor) feladatokat ellátó munkakörön belül is, amennyiben a járási hivatalra érvényes ügyrend ezt lehetővé teszi.

### 3.2.4.5. Közfoglalkoztatás

A közfoglalkoztatás rendszerét érintő legfontosabb jogszabály a Kftv. (2011. évi CVI. törvény), amely a **közfoglalkoztatási jogviszonyt** írja körül. A törvény többek közt definiálja, hogy ki lehet közfoglalkoztató (1. § (3)), ki lehet közfoglalkoztatott (1. § (3): álláskeresők és rehabilitációs ellátásban részesülők), miben más a közfoglalkoztatási jogviszony a munkaviszonyhoz képest (2. §: csak határozott idejű lehet; életkortól függetlenül évi 20 nap szabadság; a minimálbérnél alacsonyabb közfoglalkoztatási bér stb.). A **közfoglalkoztatási bér** jelenleg hatályos mértékét a 463/2016. (XII. 23.) Korm. rendelet állapítja meg: ez alapján 2017-ben a közfoglalkoztatási bér (teljes munkaidő esetén) bruttó 81 530 forint, ami a 2017-es bruttó minimálbér (127 500 forint) 64 százaléka; a garantált közfoglalkoztatási bér (a legalább középfokú iskolai végzettséget és szakképesítést igénylő munkakörökben) pedig bruttó 106 555 forint, ami a garantált bérminimum 66 százaléka.

A 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet az egyes közfoglalkoztatási formák **állami támogatását** határozza meg. A rendeletben felsorolt közfoglalkoztatási típusok közül 2017-ben a gyakorlatban már csak a hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás, az országos közfoglalkoztatási programok, valamint a mintaprogramok működnek. Ezek mindegyikénél a közfoglalkoztatottak bérköltségére 100 százalékos állami támogatás érhető el a közfoglalkoztatók számára, valamint részben a szervezési és dologi költségek is megtéríthetők, időtartamuk pedig legfeljebb 12 hónap lehet. A rendeletben említett

speciális közfoglalkoztatási program 2016. július és november között pilot jelleggel, négy megyében (Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Baranya, Zala) működött<sup>49</sup>, összesen 300 fő bevonásával.

A 1139/2017. (III. 20.) Korm. határozat alapján 2017. áprilistól **leszűkült a közfoglalkoztatásba bevonhatók célcsoportja**, valamint létszámkerete. A határozat alapján a 25 év alattiak csak akkor vonhatók be a közfoglalkoztatásba, ha az Ifjúsági Garancia keretében megvalósuló program nem kínál számukra reális egyéb lehetőséget, emellett a szakképzettséggel rendelkezők, illetve azon álláskereső, akik várhatóan képesek önállóan elhelyezkedni (profiling 1-es kategória), csak akkor kerülhetnek közfoglalkoztatásba, ha a járási hivatal közvetítési kísérlete három alkalommal sikertelen volt (munkáltatói visszautasítás miatt), vagy három hónapon keresztül nem tudott megfelelő álláshelyet ajánlani. 2018. június 1-től pedig nem vonható közfoglalkoztatásba az, aki a megelőző három év során már legalább egy éven keresztül közfoglalkoztatott volt („kivéve, ha a versenyszféra nem kínál reális munkalehetőséget az egyénnek, tehát önhibáján kívül nem tud elhelyezkedni”).

A közvetítési eljárásrend alapján a **közfoglalkoztatásba vonás során** elsődlegesen az FHT-jogosultakat kell **előnyben részesíteni**, ezen belül pedig különösen azokat, akik még nem, vagy régebben vettek részt közfoglalkoztatásban, illetve akik még nem szerezték meg az adott évben szükséges legalább 30 nap jogosító időtartamot az FHT továbbfolyósításához. A közvetítéskori párosítás során az eljárásrend szerint a 3-as profiling kategóriájú ügyfeleket célszerű leszűzni.

### 3.2.5.A profiling és az egyéni cselekvési terv

A profiling rendszer és az egyéni cselekvési terv (továbbiakban: ECST) bevezetésének teljesítését Magyarország a Partnerségi Megállapodásban 2015. december 31-ig vállalta. A bevezetés óta, 2016. január 1-től minden ügyfélre vonatkozóan kötelező. A profilingnak a nyilvántartásba vétel, illetve az első interjú során meg kell történnie minden ügyfél esetében.

A profiling és ECST eljárásrendben<sup>50</sup> deklaráltak alapján az ügyfélkategorizálás célja, hogy „(...) az ügyfelek mielőbbi elhelyezkedésük érdekében objektív tényezőik alapján, a szükségleteikhez mértén szabályozott módon juthassanak hozzá a számukra megfelelő munkaerőpiaci szolgáltatásokhoz (...) és foglalkoztatást elősegítő támogatásokhoz”. Ennek megfelelően az eljárásrend ajánlás szinten (nem kizárólagos jelleggel) hozzárendeli az egyes ügyfél-kategóriákhoz azokat a lehetséges szolgáltatások, támogatások és munkaerőpiaci programok körét is, amelyek – az egyes eszközök szándékolt célzása alapján – az adott

<sup>49</sup> Bár ennek a programnak a folytatása – a 1139/2017. (III. 20.) Korm. határozat alapján – a közeljövőben várható.

<sup>50</sup> *Eljárásrend az ügyfél kategorizálás (profiling) és egyéni cselekvési terv készítésének általános szabályairól.* Nemzetgazdasági Minisztérium. Készítette: Kovács Nóra, Kovács Tibor, Schalk Károlyné. Hatályos: 2016. december 31-től.



ügyfélcsoport esetében a leghatékonyabb segítséget jelenthetik a munkaerőpiaci kilátások javítása szempontjából.

A profiling és ECST eljárásrend három ügyfélkategóriát jelöl ki:

1. *Önálló álláskeresők*: azok az ügyfelek, akik nagy valószínűséggel képesek arra, hogy önállóan (vagy például közvetítési segítséggel, vagy az NFSZ által biztosított internetes álláskereső-alkalmazás használatával) elhelyezkedjenek.
2. *Segítséggel elhelyezhetők*: azok az ügyfelek, akiknek valamilyen támogatás vagy szolgáltatás igénybevétele tudná az elhelyezkedési esélyeiket növelni.
3. *Közfoglalkoztatással segíthetők*: azon ügyfelek, akik „az illetékes járási hivatal rendelkezésre álló eszközei segítségével csak hosszú távon, nagy segítséggel tud az elsődleges munkaerőpiacon való foglalkoztatáshoz segíteni, így nagy részük számára a közfoglalkoztatás lehetősége biztosítható”.

**A besorolás az alábbi, ún. „objektív tényezők” alapján történik<sup>51</sup>:**

- legmagasabb iskolai végzettség
- OKJ szakképesítés megléte
- életkor
- nyilvántartásba vétel helye szerinti járás kedvezményezett státusza
- munkaerőpiaci életút
- FHT-ban részesülés ténye.

Az ügyfelek besorolását az informatikai rendszer – a fenti adatok felvételét követően – automatikusan elvégzi. Amennyiben azonban a nyilvántartásba vételt intéző ügyintéző nem ért egyet az automatikus besorolás eredményével, lehetősége van **a rendszer által meghatározott ügyfélkategóriát** az ún. **„szubjektív tényezők” alapján felülbírálni**. Az ügyintéző az alábbi szempontokat mérlegelheti az ügyfél átsorolásakor:

1. az ügyfél egészségi állapota vagy szociális helyzete nehezíti az elhelyezkedést
2. az ügyfél munkaerőpiaci szempontból nem mobil és a munkakeresés helyén alacsony az elhelyezkedési esélyei
3. az elhelyezkedés/ álláskeresés szempontjából nem motivált, vagy nem elég önálló
4. álláskeresési képességei fejlesztésre szorulnak, munkaerőpiaci ismeretei nem reálisak
5. munkaerőpiaci szempontból kifejezetten rugalmas vagy kifejezetten alkalmas az önálló álláskeresésre
6. egyéb (szabad szövegesen megadott indok).

<sup>51</sup> Az egyes objektív tényezők alkategóriáit és az ezekhez rendelt pontértékeket lásd az M3. Mellékletben.

Az átsorolás indokát (a fent felsoroltak valamelyikének kiválasztásával) az informatikai rendszerben jelölni kell.

Mivel az Ft. alapján a közfoglalkoztatás 25 éven aluli álláskeresők esetében nem megfelelő álláshely, ezért az automatikus besorolást végző informatikai rendszerbe be van építve, hogy a 25 év alattiak nem kerülhetnek a 3-as („közfoglalkoztatásra javasolt”) kategóriába: amennyiben a pontérték alapján ide sorolódna, automatikusan a 2-es kategóriába kerülnek. Ugyanakkor az ügyintéző – a szubjektív szempontokra épülő átsorolás lehetőségével élve – átteheti a 25 év alattiakat 3-as kategóriába.

A profiling besorolást az eljárásrend alapján felmenő rendszerben, **az álláskeresők személyes megjelenésekor kell elvégezni** a járási hivatalokban az álláskeresői nyilvántartásukat kérő személyek, valamint a szüneteltetésről visszatérő, személyesen megjelenő ügyfelek esetében. Annak érdekében, hogy minden álláskereső esetében megvalósuljon az ügyfélkategorizálás folyamata, az elektronikus kapcsolattartás útján jelentkező álláskeresőket személyes jelentkezésre hívja be a járási hivatal a kategorizálás megvalósítása és az ECST kialakítása céljából.

Az eljárásrend alapján az első interjú alkalmával szükség esetén **tanácsadó is bevonható** a tevékenység elvégzésébe, aki szakmai véleményével az ügyintéző döntését támogathatja vagy módosíthatja.

Szintén az első interjú alkalmával, a profiling besorolást követően kell a megállapított kategória alapján az ügyintézőnek az **ügyféllel közösen elkészíteni az ügyfél egyéni cselekvési tervét**<sup>52</sup>. A 32/2016. (IX. 8.) NGM rendelet 1. § (2) bekezdése szerint egyéni cselekvési terv készíthető közvetítést kérő személlyel is, amennyiben ezt kéri az ügyfél. A rendelet 2. § (2) bekezdése értelmében az egyéni cselekvési terv beazonosítja az ügyfél munkaerőpiaci célját (például elhelyezkedés az elsődleges munkaerőpiacon, közfoglalkoztatásban, vállalkozás indítása), emellett tartalmazza az állami foglalkoztatási szerv által az álláskereső számára felajánlott munkaerőpiaci szolgáltatásokat és programokat (ezeket a profiling besorolás alapján meghatározott szolgáltatáscsomagból választhatják ki), azok igénybevételének feltételeit és módját, az álláskereső részére nyújtható támogatásokat, valamint az álláskeresőnek a megfelelő munkahelyhez jutás érdekében az álláskereséssel kapcsolatban folytatott további tevékenységeit, az önálló munkahely keresését. Az ECST kialakításánál a korábban felsorolt tényezőkön felül a rendelkezésre álló információk alapján figyelembe kell venni a térség munkaerőpiaci helyzetét is. Az egyéni cselekvési tervben foglaltak teljesülését az állami foglalkoztatási szerv az ECST-ben meghatározott időpontban, de **legalább félévente az ügyféllel közösen értékeli** (32/2016. (IX. 8.) NGM rendelet 4. § (1) bekezdés). Az értékelés során a tervet lehet módosítani. Az állami foglalkoztatási szerv az egyéni cselekvési tervet az **álláskeresők nyilvántartásból való törléséig köteles vezetni**. A személyes megbeszélés alkalmával az ügyintéző az egyéni cselekvési terv egy példányát átadja az ügyfélnek, valamint az ECST elemeit rögzíti az informatikai rendszerben.

Az ECST elkészítéséhez az ügyintézőknek rendelkezniük kell a térség munkaerőpiacát érintő aktuális információkkal (munkaerőpiaci szolgáltatások időpontjai, munkaerőpiaci programok célcsoportja,

<sup>52</sup> Az egyéni cselekvési terv sablonját és a lehetséges elemek listáját az M4. Mellékletben közöljük.

programba vonás időszaka, létszámadatok, támogatások forrásának mértéke, munkaerőpiaci képzések időpontjai, induló közfoglalkoztatási programok, létszámadatok stb.).

**Az ECST az ügyfél számára nem kötelező erejű,** csak egy terv, ugyanakkor az Ft. 54. § (9) bekezdése alapján a felajánlott szolgáltatások és támogatások elutasítása esetén az álláskeresőt törölni lehet a nyilvántartásból az együttműködési kötelezettség megszegése miatt.

### 3.2.5.1.A profiling kategória figyelembe vétele a közvetítés során

A közvetítési eljárásrend ajánlásai alapján a közvetítés során az ügyintézőnek a párosítási listában rangsorolnia kell a jelölteket **profiling kategóriájuk** alapján, az állásajánlat jellegétől függően. **Nyílt munkaerőpiaci állásba közvetítés** során az alábbi jelölteket kell előrébb sorolnia:

- önálló álláskereső (1-es kategória)
- segítséggel elhelyezhető (2-es kategória) közül azok, akik
  - o nem tartoznak munkaerőpiaci program célcsoportjába, mivel „így nem kerülhetnek bevonásra sem”,
  - o az egyéni cselekvési tervükben szereplő munkaerőpiaci szolgáltatás már megvalósult,
  - o a munkaerőpiaci képzést már sikeresen befejezték,
  - o a munkaerőpiaci programban kötött együttműködési megállapodásukban foglalt egyéni program-elemeket sikeresen megvalósították.
- közfoglalkoztatásban lévők (többnyire 3-as kategória) közül azok, akik
  - o a közfoglalkoztatás keretében munkatapasztalattal rendelkeznek, vagy
  - o a közfoglalkoztatás keretében a képzést sikeresen elvégezték.

**Közfoglalkoztatási jogviszonyba** történő közvetítés esetén az 1-es és 2-es kategóriákba tartozók esetében javasolt először az elsődleges munkaerőpiaci állásba történő közvetítést megkísérelni, és csak ennek sikertelensége esetén ajánlott a közfoglalkoztatásba bevonás.

**Támogatott állásba** történő közvetítéskor a 2-es kategóriába tartozó ügyfeleket szükséges áttekinteni, a kiválasztásnál pedig azokat kell előnyben részesíteni, akik

- munkaerőpiaci programnak nem célcsoportja, mivel így nem kerülhet bevonásba;
- az egyéni cselekvési tervükben szereplő munkaerőpiaci szolgáltatás már megvalósult,
- a munkaerőpiaci képzést már sikeresen befejezték.

### 3.2.6. Tartós munkanélküliek és hátrányos helyzetű személyek

A tartós munkanélküliekre és hátrányos helyzetű személyekre célzott szolgáltatások, támogatások és programok áttekintésére a téma kiemelt fontossága miatt külön alfejezetben térünk ki.

A „**2016/C 67/01 Tanács ajánlása** a tartósan munkanélküli személyek munkaerőpiaci integrációjáról (2016. február 15.)” néven futó ajánlások megfogalmazzák a tartós munkanélküliek (legalább egy éve munkát keresők) célcsoportját érintő legfontosabb ajánlásokat a tagállamok számára:

- az oktatási és képzési rendszerek korszerűsítése, az élethosszig tartó tanulás ösztönzése.
- ösztönözni kell a (tartósan) állás nélkül lévők álláskeresői nyilvántartásba vételét.
- az egyéni értékelés és megközelítés jegyében biztosítani kell, hogy legkésőbb az álláskeresési időszak 18. hónapjában a tartós munkanélküli személy részletes, személyre szabott értékelésben és tanácsadásban részesüljön, melynek kerete a munkaerőpiaci integrációs megállapodás.
- ehhez kapcsolódóan fontos, hogy a különböző (foglalkoztatás javítására irányuló, szociális, egészségügyi stb.) szolgáltatások egymással koordinálva valósuljanak meg, különösen azokban az országokban, ahol ezek a szolgáltatások fragmentált rendszerben (különböző szervezetek, például az önkormányzatok, foglalkoztatási szolgáltatások és egyéb szolgáltatók között megosztva) kerülnek megvalósulásra. Ehhez célszerű egy egyablakos ügyintézési pont kijelölése.
- a munkáltatókkal való kapcsolattartás megerősítése: a munkáltatókat partnerségeken keresztül be kell vonni a tartós munkanélküliek integrációjába.
- ösztönözni szükséges az állami foglalkoztatási szolgálatok teljesítményének értékelését a tartós munkanélküliek integrációját illetően, valamint a tagállamok közötti tapasztalatcserét és jógyakorlatok átvételét („benchlearning”).

A fenti ajánlások közül a profiling és az ECST szempontjából a leginkább releváns pont a **munkaerőpiaci integrációs megállapodás**, valamint ezzel összefüggésben a személyre szabott szolgáltatáscsomagok összeállítása és a szolgáltatási koordináció. Az ajánlás alapján az integrációs megállapodásnak az alábbiakat szükséges tartalmaznia:

- konkrét célok, határidők és a kötelezettségek a tartósan munkanélküli személy számára (például: aktív álláskeresés, a megfelelő álláshely elfogadása, oktatáson, képzésen vagy egyéb intézkedésben való részvétel).
- a munkába állás elősegítésére irányuló, részletes, személyre szabott szolgáltatási ajánlat (például: álláskeresési segítség, segítségnyújtás a megszerzett állás tekintetében, a nem formális és az informális tanulás validálása, rehabilitáció, tanácsadás, oktatás, szakképzés, munkatapasztalat, szociális támogatás, gyermekellátás és -gondozás, egészségügyi és tartós ápolás-gondozási szolgáltatások, adósságrendezési tanácsadás, lakhatási és közlekedési támogatás).
- egyablakos ügyintézési pont kijelölése, amely felelős a különböző intézmények által nyújtott szolgáltatások koordinált kivitelezéséért.

A munkaerőpiaci integrációs megállapodást rendszeresen ellenőrizni és szükség esetén módosítani kell, különösen a tartós munkanélküli személy körülményeiben bekövetkező változások idején.

Részben a tartós munkanélküliek célcsoportját érinti, és a munkaerőpiaci integrációs megállapodáshoz némileg hasonló funkciót és célokat tölt be a **szociális diagnózis**, amelyet a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.) 64. § (4) h) illetve (8) bekezdése ír elő. A szociális diagnózis készítése a járásszékhely településeken működő család-és gyermekjólét központok, azokon belül is az esetmenedzserek feladata lesz 2018-tól kezdődően. Az esetmenedzser beosztású szociális szakember feladata a valamely szociális szolgáltatást igénylő ügyfél problémájának megismerése, definiálása, és ennek alapján szükségleteinek és jogosultságának megállapítása, a megfelelő szolgáltatások megállapítása, az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése és az ügyfél odairányítása, valamint az igénybevevő ellátásának nyomonkövetése. A szociális diagnózis része az egyén szükségleteinek és jogosultságának vizsgálata egy adatlap révén, amely nyitott és zárt kérdéseket is tartalmaz egy strukturált interjú irányításához. A kérdőívet lehetőleg az igénylő otthonában, vagy esetleg a települési szinten működő család- és gyermekjóléti szolgálat épületében kell felvenni, az ügyfél aktív részvételével. A kérdőív kérdései többek között a lakhatási körülményekre, családi kapcsolatokra, életvitelre, krízishelyzetekre, a háztartásban élő gyermekek körülményeire (iskolába járás, konfliktushelyzetek stb.), egészségi állapotra és fogyatékosagra, valamint a foglalkoztatottsági helyzetre és kilátásokra is kiterjednek. Ez utóbbin belül a munkaerőpiaci státuszra, esetleges munkaképesség-csökkenés mértékére, a nem bejelentett munkavégzésre, munkatapasztalatra, munkatörténetre (vesztette-e el már munkahelyét – ha igen, milyen ok miatt), a munkavállalás előtt álló akadályokra kérdeznek rá; munkában állás esetén a munkahely bizonytalanságára is kitérnek, nem foglalkoztatottak körében pedig megkérdezik, hogy kapcsolatban állnak-e az NFSZ-szel.

A válaszok alapján az esetmenedzser egy checklist alapján feltérképezi, hogy mely területeken akad az ügyfélnek problémája, majd meghatározza, hogy ezeken területeken milyen típusú beavatkozás, szolgáltatás szükséges és elérhető. Az esetmenedzsernek az első találkozástól számítva 30 nap áll rendelkezésre a diagnózis elkészítésére. A szociális diagnózis része még a háztartás jövedelmi és vagyoni helyzetének vizsgálata, amit viszont nem az esetmenedzser, hanem a kitöltött adatlap és a csatolt dokumentumok alapján a kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatala, amely az eredményt megküldi az esetmenedzsernek.

### 3.2.7. Összegzés

A feladatkiírásban meghatározottak alapján a fejezetben áttekintettük a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat teljes ügyfélkezelési folyamatának szabályozását és az ügymenetre vonatkozó egyéb elvárásokat (stratégiák, koncepciók), a nyilvántartásba vételtől kezdődően az első interjú, az ügyféllel történő kapcsolattartáson, a passzív és aktív eszközökbe és programokba történő bekerülésen és a

munkaközvetítésen keresztül a nyilvántartásból való törlésig bezáróan. Az áttekintéshez felhasználtuk a releváns hazai jogszabályokat (köztük a kormányhivatalok aktuális szervezeti és működési szabályzatáról szóló rendelkezéseket), a rendelkezésünkre bocsátott eljárásrendeket (nyilvántartásba vételi, profiling és ECST, szolgáltatásba vonási és közvetítési eljárásrend), valamint koncepcionális elvárásokat és stratégiákat (például MEV irányelvek, a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztésének stratégiáját). Az áttekintett területeket és az ezekhez vizsgált forrásokat a 4. táblázatban foglaljuk össze.

4. Táblázat: A profiling rendszer működését esetlegesen befolyásoló intézményi és ügyfélkezelési folyamatok: a szabályozás és stratégiai dokumentumok áttekintése.

Téma	Altéma	Jogszabályi háttér	Releváns eljárásrend, útmutató, stratégia vagy egyéb dokumentum
A profiling magyarországi előzményei	PHARE	-	Twinning-program PHARE kézikönyv az ÁFSZ modernizációjáról
	HEFOP 1.2	-	-
	TÁMOP 1.3.1	-	PES2020, magyar foglalkoztatáspolitikai stratégia (2014-2020)
Munkaügyi intézményrendszer	az állami foglalkoztatási szerv felépítése	320/2014. (XII. 13.) Korm. rend. 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítás 34/2017. (IX. 5.) MvM utasítás	megyei kormányhivatalok ügyrendje
	az NFSZ szakmai tevékenységét érintő elvárások	-	MEV irányelvek, NFSZ fejlesztési stratégia 2016-2018, magyar foglalkoztatáspolitikai stratégia 2014-2020
	ESZA források allokációja	Az Európai Parlament és a Tanács 1303/2013/EU Rendelete	
	NFA források allokációja	Flt. 39-40. § 36/2015. (XII. 28.) NGM rendelet	Nemzeti Foglalkoztatási Alap 2017. évi költségvetési javaslata
	ki lehet álláskereső	1991. évi IV. tv. (Flt.) 54. § (11)	Nyilvántartásba vételi eljárásrend
Nyilvántartásba vételi (ügyfélkezelési) folyamat	ki lehet közvetítést vagy szolgáltatást kérő ügyfél	30/2000 (IX. 15.) GM rendelet	Nyilvántartásba vételi eljárásrend
	adatfelvétel, első interjú és kapcsolattartás	adatok: Flt. 57/A. § (2)	Nyilvántartásba vételi eljárásrend Közvetítési eljárásrend
	együttműködési kötelezettség	Flt. 54. § (9)	-
	megfelelő munkahely fogalma	1991. évi IV. tv. (Flt.) 25. § (2)-(3), 54. § (10)	-
	nyilvántartás szüneteltetése és megszűnése	1991. évi IV. tv. (Flt.) 54. § (14) 2/2011. (I. 14.) NGM rendeletr	-
	álláskeresési járadék	1991. évi IV. tv. (Flt.) 25-29. §	-
	Álláskeresők pénzbeli ellátásai (passzív eszközök)	nyugdíj előtti álláskeresési segély	1991. évi IV. tv. (Flt.) 30. §
	foglalkoztatást helyettesítő támogatás	1993. évi III. tv. (Szocvtv.) 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet	-
Aktív munkaerőpiaci eszközök: támogatások és szolgáltatások	képzési támogatás	6/1996. (VII.16.) MÜM rendelet 1-9. § Flt. 14. §	magyar foglalkoztatáspolitikai stratégia (2014-2020)
	vállalkozóvá válás	6/1996. (VII.16.) MÜM	magyar foglalkoztatáspolitikai



Téma	Altéma	Jogszabályi háttér	Releváns eljárásrend, útmutató, stratégia vagy egyéb dokumentum
	támogatása	rendelet 10. § Flt. 17. §	stratégia (2014-2020)
	bértámogatás, bérkölségtámogatás, pályakezdő álláskeresők munkatapasztalat- szerzésének támogatása	6/1996. (VII.16.) MÜM rendelet 10-11. § 70/2009. (IV. 2.) Korm. rendelet 2-3. § Flt. 19/B §	651/2014/EU bizottsági rendelet 32- 33. cikkek  magyar foglalkoztatáspolitikai stratégia (2014-2020)
	utazási támogatás, lakhatási támogatás	39/1998. (III. 4.) Korm. rendelet 2-4. §	Támogatások eljárásrendje
	Közfoglalkoztatásból a versenyszférába program	328/2015. (XI. 10.) Korm. rendelet	
	szolgáltatások	a 30/2000. (IX. 15.) GM rendelet	Szolgáltatások eljárásrendje
	ESZA forrásokból megvalósuló munkaerőpiaci programok		GINOP 5.1.1, 5.1.2, 6.1.1, VEKOP 8.1.1, 8.2.1, TOP 5.1.1, 5.1.2, 6.8.2 kiírások
	munkaközvetítés	30/2000. (IX. 15.) GM rendelet 12-14. §	Közvetítési eljárásrend
	közfoglalkoztatás	Kftv. (közfoglalkoztatási jogviszony) 463/2016. (XII. 23.) Korm. rendelet (közfoglalkoztatási bér) 375/2010. (XII. 31.) Korm. rendelet (közfoglalkoztatási formák és támogatásai) 1139/2017. (III. 20.) Korm. határozat	Közvetítési eljárásrend
<b>Profiling és ECST</b>		Flt. 13/A. § (2) d) 32/2016. (IX. 8.) NGM rendelet	Profiling és ECST eljárásrend 2014. évi országspecifikus ajánlások GINOP 5.1.1 kiírás,  PES2020, magyar foglalkoztatáspolitikai stratégia (2014-2020), NFSZ fejlesztési stratégia 2016-2018

*Forrás: saját gyűjtés.*

A fent bemutatott folyamatok több ponton is kapcsolódhatnak a profiling és ECST működéséhez, elsősorban azáltal, hogy ösztönzési környezetet teremtenek mind az álláskeresők, mind pedig az NFSZ munkatársai számára. Ezek gyakorlatban történő lecsapódását a következő, a személyes interjúk tapasztalatait összegző fejezetben mutatjuk be.

## 4. Az ügyfélkezelés folyamata és a profiling rendszer működése a gyakorlatban: az ügyintézői visszajelzések és a személyes interjúk tapasztalatai

Ebben a fejezetben a személyes interjúk tapasztalatait foglaljuk össze. Az interjúra kiválasztott megyék és járások kiválasztási szempontjait a 4.1-es alfejezetben mutatjuk be. A 4.2-es alfejezetben az NFSZ munkatársaival lefolytatott interjúk tapasztalatait írjuk le részletesen, a 4.3-as alfejezetben pedig a profiling és az ECST bevezetése óta beérkezett, a profiling koordinátoroktól megkapott járási észrevételeket és kérdéseket foglaljuk össze. A feladatkiírás alapján két munkaerő-közvetítéssel foglalkozó szervezettel is készítettünk interjút: ezek tapasztalatairól a 4.4-es alfejezetben írunk.

### 4.1. Személyes interjúk: a járások kiválasztásának szempontjai

Annak érdekében, hogy a megyei illetve fővárosi kerületi és a járási kormányhivatal közötti viszonyokról is képet kapjunk, a járási foglalkoztatási osztályok vezetőivel és helyi ügyintézőkkel felvett interjúkat is (többnyire) azokban a megyékben folytattuk le, ahol a profiling koordinátorokkal és megyei vezetőkkel is interjúztunk. A járások helyszíneinek kiválasztása tehát két lépcsőben történt: először kiválasztottuk a hét megyét, ahol a profiling koordinátorokat, illetve a megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztályának vezetőjét terveztük felkeresni. A második lépcsőben ezen hét megyén belül kiválasztottuk azokat a járásokat, ahol a járási foglalkoztatási osztályok vezetőivel, illetve az ügyintézőkkel terveztünk interjúzni.

A megyék kiválasztásakor elsősorban azt a szempontot követtük, hogy az ország minden régióját képviselje egy-egy megye (lásd 5. táblázat). Bár a személyes interjúkra épülő elemzésünknek nem célja, hogy a megyék, illetve járások minden szempontból szigorúan reprezentatív mintáján alapulva az összes magyarországi megyére, illetve járásra érvényes megállapításokat tegyen, úgy gondoltuk, a kiegyensúlyozottság érdekében az ország minden térségéből választunk egy-egy megyét.

5. táblázat: Interjúra kiválasztott megyék

Megye	Régió	Jellemzők	Interjúk
Budapest	Közép-Magyarország	főváros	- profiling koordinátor - megyei vezető
Borsod-Abaúj-Zemplén	Észak-Magyarország	relatív magas a közfoglalkoztatottak aránya; a megyék között itt a legmagasabb a 3-as kategóriába kerültek aránya	- profiling koordinátor - megyei vezető
Csongrád	Dél-Alföld	relatív magas a közfoglalkoztatottak aránya	- profiling koordinátor - megyei vezető
Hajdú-Bihar	Észak-Alföld	relatív magas a közfoglalkoztatottak aránya	- profiling koordinátor - megyei vezető
Komárom-Esztergom	Közép-Dunántúl	a megyék között itt a legalacsonyabb a 3-as kategóriába kerültek aránya	- profiling koordinátor
Somogy	Dél-Dunántúl	(dél-)balatoni régió	- profiling koordinátor
Vas	Nyugat-Dunántúl	a megyék között itt a legmagasabb az 1-es kategória aránya	- profiling koordinátor - megyei vezető
<b>Összesen</b>			- 7 profiling koordinátor - 5 megyei vezető

Táblázat forrása: saját szerkesztés.

A második lépcsőben kiválasztottuk azokat a járásokat, ahol a járási foglalkoztatási osztályok vezetőivel, illetve az ügyintézőkkel interjúztunk. Ezek nagy része az 5. táblázatban felsorolt megyékben található. Mivel a közép-magyarországi régióból Budapest Főváros Kormányhivatala került kiválasztásra, azonban a fővárosi kerületek mellett a főváros agglomerációjából, illetve Pest megye egyéb részén is szeretnénk volna interjúkat készíteni, ezért e két járási hivatal esetében eltértünk a „régióként egy megye” kiválasztási szemponttól.

#### A járások kiválasztásának szempontjai a következők voltak:

- A járás jellemző település-szerkezete:
  - Mivel a település-szerkezet alapvetően meghatározhatja a lokális munkaerőpiac jellegét, a járások kiválasztásakor törekedtünk arra, hogy szerepeljen a mintánkban
    - fővárosi kerület,
    - Budapest agglomerációs térségében elhelyezkedő járás,
    - megyeszékhelyet tartalmazó járás,
    - közepes/ritkásabb település-szerkezetű, „kisvárosias” jellegű járás,
    - aprófalvas, városiányos térségben elhelyezkedő járás.
- A járás demográfiai viszonyai:
  - A járás korszerkezetét durván közelítettük a 0-14 éves, illetve 65 év feletti állandó lakosok arányával a teljes állandó népességen belül. A demográfiai helyzet befolyással

lehet a közép- és hosszú távú helyi munkakínálat mennyiségére, illetve tükrözhetik is a munkaerőkeresleti lehetőségeket (aktív korúak elvándorlása a vállalkozás-hiányos térségekből).

- Ennek megfelelően kiválasztottunk alapvetően „fiatalos” (0-14 éves népesség magas aránya, 65 év feletti alacsony aránya), „elöregedő” (0-14 éves népesség alacsony aránya, 65 év feletti magas aránya), valamint az országos átlaghoz hasonló korszerkezetű járásokat is.
- A járásban *nyilvántartott álláskeresők aránya*:
- A nyilvántartott álláskeresők relatív (a helyi aktív korú lakosságához viszonyított) mennyisége befolyásolhatja a járási hivatal foglalkoztatási osztályának működését, többek között az ügyfélkategorizálás menetén, az egyes kategóriákba bekerülő ügyfelek eloszlásán és a felajánlott szolgáltatások, eszközök körén keresztül.
    - A kiválasztás során ezért arra törekedtünk, hogy a 2015-ös regisztrált munkanélküliségi ráta eloszlásának mind a négy kvantiliséből kiválasszunk járásokat.

A 6. táblázat az interjúkra kiválasztott járásokat (foglalkoztatási osztályokat) gyűjtöttük össze. A foglalkoztatási osztályok nagy részében egy ügyintézővel készítettünk interjút, azonban úgy gondoltuk, hasznos lehet egy-egy járás esetében két fő ügyintéző véleményét is meghallgatni, akik ugyanazon foglalkoztatási osztályon, de eltérő célcsoportokkal foglalkoznak, vagy eltérő feladatokat látnak el. Egyes járásokban a foglalkoztatási osztály vezetőjével is készítettünk interjút.

6. táblázat: Interjúra kiválasztott járások

Megye	Járás	Regisztráltak aránya - kvantilis*	Jellemzők	Korszerkezet**	Interjúk
Budapest	IX. kerület (Haller utca)	n.a.	fővárosi területén élő lakcím nélkülieket ellátó foglalkoztatási osztály	n.a.	- 2 ügyintéző - foglalkoztatási osztályvezető
	XIII. kerület	1	fővárosi kerület	n.a.	- 1 ügyintéző
Pest	Érdi	1	agglomeráció	fiatalos	- 1 ügyintéző - foglalkoztatási osztályvezető
	Ceglédi	2		átlagos	- 2 ügyintéző
Hajdú-Bihar	Nyíradonyi	4	közepes településszerkezet; magas munkanélküliség, hátrányos helyzet	fiatalos	- 1 ügyintéző
	Debreceni	3	megyeszékhely járás	átlagos	- 2 ügyintéző - foglalkoztatási osztályvezető
Vas	Kőszegi	1	alacsony munkanélküliség, kedvező viszonyok	átlagos	- 1 ügyintéző
Csongrád	Szegedi	1	megyeszékhely járás	átlagos	- 2 ügyintéző
	Csongrádi	2	közepes településszerkezet	előregedő	- 1 ügyintéző
Borsod-Abaúj-Zemplén	Cigándi	4	„új” foglalkoztatási osztály; aprófalvas járás; magas munkanélküliség, hátrányos helyzet	fiatalos	- 2 ügyintéző - foglalkoztatási osztályvezető
	Ózdi	4	magas munkanélküliség	átlagos	- 2 ügyintéző
	Tiszaújvárosi	3	közepes településszerkezet	fiatalos	- 1 ügyintéző
Komárom-Esztergom	Esztergomi	1		átlagos	- 1 ügyintéző
Somogy	Siófoki	2	balatoni régió, szezonális munkalehetőségek túlsúlya	előregedő	- 1 ügyintéző - foglalkoztatási osztály-vezető
<b>Összesen</b>	<b>14 járás</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>- 20 ügyintéző - 5 foglalkoztatási osztályvezető</b>

Táblázat forrása: NFSZ és KSH adatok alapján saját szerkesztés.

\*A 2015. évi regisztrált munkanélküliségi ráták (nyilvántartott álláskeresők száma/állandó lakosságból a 15-64 évesek) alapján. Adatok forrása: NFSZ, KSH.

\*\* A járás állandó népességén belül (KSH, 2015) a 0-14 évesek, illetve 65 év feletti aránya alapján. Adatok forrása: KSH.

## 4.2. A személyes interjúk tapasztalatai

Az interjúkat minden esetben személyesen és a szóban forgó járás- vagy megyeközpont helyszínén (többnyire az interjúalany irodájában) végeztük el, 2017. augusztus vége és december közepe között. A megyei foglalkoztatási főosztályok vezetőivel, a megyei profiling koordinátorokkal, a járási foglalkoztatási osztályok vezetőivel, valamint az ügyfelekkel foglalkozó ügyintézőkkel lefolytatott

interjúk kérdései az M5 mellékletben található<sup>53</sup>. Egy-egy interjúalannal körülbelül 40 és 100 perc közötti időtartamban (legtöbbször 60 perc körül) beszélgettünk.

#### 4.2.1. A foglalkoztatási osztályok felépítése és az ügyfélkezelés menete

##### 4.2.1.1. Az osztályok felépítése

Az interjúk alapján a legtöbb foglalkoztatási osztályon az osztályvezető dönt az osztály felépítéséről és a rendelkezésre álló létszám elosztásáról a feladatok között. Ennek megfelelően az egyes osztályok felépítése és munkamegosztása nagyon különböző lehet, de alapvetően kétféle modellbe sorolhatjuk az egyes osztályok munkaszervezési gyakorlatát, melyekre jelen tanulmányban „hatósági”, illetve „egyablakos” modellekként hivatkozunk, bár a kétféle gyakorlat között természetesen vannak átfedések, „vegyes” modellt követők is.

A legtöbb járásban, ahol terepmunkát végeztünk, inkább a hatósági modellt követik. Ebben élesebben szétválik a hatósági ügyintézők és a közvetítést végző ügyintézők feladatköre. Az újonnan beregisztráló ügyfél először mindig egy **hatósági ügyintézőhöz** kap sorszámot, és vele találkozik először. A hatósági ügyintéző végzi az adatok felvételét és az informatikai rendszerbe történő rögzítését, majd nyilvántartásba veszi az ügyfelet. A hatósági ügyintéző másik fő feladata az ellátás jogosultságának megállapítása és az összeg kiszámítása. Ő végzi emellett a hiánypótlásokkal kapcsolatos ügyek intézését is, valamint az ügyfél szerint jogosulatlan nyilvántartás-törlés miatti fellebbezésekkel és az egyéb hatósági ügyekkel is ő foglalkozik.

A hatósági ügyintéző általában nem foglalkozik az ügyfelek munkahelyekre közvetítésével, ezt külön ügyintézők, a **közvetítő ügyintézők** végzik. Az ügyfél alapesetben általában csak a járadék folyósításának a lejáta után kerül át a közvetítő ügyintézőhöz, vagy pedig akkor, amikor a hatósági ügyintéző úgy látja az ügyfélen, hogy kifejezetten motivált a minél előbbi elhelyezkedésre. Ilyenkor a hatósági ügyintéző sorszám nélkül átirányítja a közvetítő ügyintézőhöz. Vannak olyan osztályok, ahol a közvetítő ügyintéző ritkán találkozik személyesen az ügyféllel, gyakorlatilag csak a közvetítői lap átadásakor van kontaktus. Ilyen esetekben a közvetítő a hatósági ügyintézővel való beszélgetésekkor, illetve az IR megjegyzések rovatából tájékozódik az ügyfélről. Máshol a közvetítő ügyintéző gyakorlatilag újra megcsinálja az első interjút az ügyféllel, viszont a nyilvántartásba vételkor felvett alapadatok (iskolai végzettség, stb.) mellett részletesebben is kikérdezi az ügyfelet (például jogosítvány, nyelvvizsgák léte, célok és érdeklődési kör pontosítása, élethelyzet mélyebb feltárása).

Az **egyablakos modellben** kevésbé válik élesen külön a hatósági és a közvetítő ügyintézők feladatköre, a nyilvántartásba vételt, az ellátás megállapítását és a közvetítést is ugyanazon ügyintéző végzi. Olyan gyakorlattal is találkoztunk azonban, amelyben bár alapvetően egy ügyintéző végzi a legtöbb ügyféllel

<sup>53</sup> A mellékletben szereplő interjúvázat ugyanakkor csak egy irányfonalat biztosított az interjúk lefolytatásához, nem minden esetben tettük fel az összes ebben szereplő kérdést, illetve esetenként más témákról is beszélgettünk az interjúk során.

kapcsolatos feladatot, az ellátás megállapítására külön ügyintézőt alkalmaznak. Ugyanakkor még a „tisztán” egyablakos modellekben sem minden feladatot az általános ügyintéző végez, az aktív eszközökkel kapcsolatos ügyekre minden foglalkoztatási osztályon külön ügyintézők vannak.

A hatósági és a közvetítő ügyintézők mellett **további munkatársak** is részt vesznek az ügyfélkezelési folyamatban, bár a legtöbb időt általában a hatósági és a közvetítő ügyintézők töltik az ügyféllel. Általában osztályonként legalább egy fő foglalkozik közfoglalkoztatással kapcsolatos ügyek intézésével és az álláskeresők közfoglalkoztatási jogviszonyba történő közvetítéssel. Olyan járásokban, ahol nagyobb volumenben indítanak közfoglalkoztatási programokat, akár 3-4 olyan ügyintéző is lehet, akik csak a közfoglalkoztatásba történő közvetítéssel foglalkoznak. A legtöbb osztályon egy vagy két külön ügyintéző foglalkozik aktív eszközökkel kapcsolatos ügyekkel. Az ő feladata általában a koordináció és az adminisztráció, ügyfelekkel ritkán találkozik. Ezen felül minden osztályon legalább két GINOP (VEKOP) ügyintéző is dolgozik, akik viszont gyakran találkoznak ügyfelekkel: hozzájuk azokat az álláskeresőket küldik a hatósági vagy általános foglalkoztatási ügyintézők (vagy az információs pultban ülő munkatárs), akik kifejezetten képzés vagy egyéb eszköz iránt érdeklődnek. Ők az induló programokról, a részvétel feltételeiről és a jelentkezés menetéről tájékoztatják az ügyfelet. Egyes járásokban külön ügyintéző foglalkozik a GINOP 5.1.1. (Út a munkaerőpiacra) és a GINOP 2.1.1. (Ifjúsági Garancia) célcsoportjába tartozó ügyfelekkel, míg máshol nem célcsoport, hanem eszköz (képzés illetve bér- és bérköltség-támogatás) szerint vannak a feladatok leosztva. Esetenként külön munkatárs van kijelölve munkáltatói kapcsolattartásra, néha azonban a közvetítő ügyintéző és/vagy az osztályvezető végzi ezt a feladatot.

A legtöbb helyen az ügyféltérben működik információs pult, ahol szintén ül egy munkatárs. Egyes járásokban ez az információs munkatárs – a hatósági ügyintéző tehermentesítése érdekében – már előre elkéri és lefénymásolja az ügyfél dokumentumait, valamint megvizsgálja, jogosult lehet-e az álláskereső járadékra, és ez alapján irányítja az ügyfelet hatósági ügyintézőhöz (amennyiben jogosult) vagy közvetítőhöz (amennyiben nem jogosult), vagy esetleg egyből valamelyik GINOP programokkal foglalkozó kollégához, amennyiben az ügyfél kifejezetten képzéssel, bértámogatással kapcsolatban érdeklődik.

Az osztályon jellemző munkamegosztás jellegétől függetlenül szinte minden osztályon az a gyakorlat, hogy az olyan időszakokban, amikor nagyon sok az ügyfél (jellemzően hónap elején, valamint márciusban, amikor a legtöbb közfoglalkoztatási program kezdődik), ideiglenesen olyan kollégák is beállnak „ügyfelezni” (nyilvántartásba venni), akik alapvetően nem szoktak; márciusban általában szinte minden hivatali munkatársat átcsoportosítanak. Ahogyan több interjúalany is elmondta:

*„Mindenkinek megvan a fő feladata, specializálódtunk valamire, de azért alapjaiban mindenki ért mindenhez” (osztályvezető, több ügyintéző).*

Az **osztályvezető** szerepe szintén nagyon eltérő lehet az egyes járásokban. Egyes járásokban az osztályvezető elsősorban irányítási és koordinálási feladatokat lát el, máshol viszont aktívabban részt vesz a napi folyamatokban, időnként akár ügyfelezni is beáll.



A foglalkoztatási osztályok felépítése és munkamegosztása tehát alapvetően az osztályvezető döntése, aki ezt értelemszerűen a rendelkezésre álló erőforrásokhoz (az engedélyezett létszámhoz és az ezen felüli, elsősorban EU-s forrásokból alkalmazott további munkatársak létszámához), a helyi munkaerőpiaci viszonyokhoz (ügyfelek száma és összetétele, közfoglalkoztatási és GINOP programok keretszámai), valamint saját vezetési stílusához illeszkedve alakítja ki a munkamenetet. Emellett a foglalkoztatási osztálynak teret adó épület térelosztása és jellege is alapvetően befolyásolhatja a napi munkát és az ügyfélkezelés módját is. Ahol például a foglalkoztatási osztály kormányablakon belül működik, az ügyintézők pedig két műszakos munkarendben dolgoznak, ott eleve nem megoldható, hogy az ügyfelek mindig ugyanahhoz az ügyintézőhöz kerüljenek vissza, valamint a kevésbé személyes légkör nem teszi lehetővé, hogy az ügyfelek élethelyzetét és problémáit feltáró, sokszor érzékeny témákat is érintő interjúk kellő mélységben lefolytassák.

Az osztály felépítéséről és a napi munka menetéről általában **nem készül külön írásos eljárásrend az osztályon**, kérdésünkre csak az egységes kormányhivatali SZMSZ-t (a 39/2016. (XII. 30.) MvM utasítást), és néha a megyei kormányhivatali ügyrendet említették az interjúalanyok mint a működésüket befolyásoló írásos szabályzatokat (az NGM által kiadott eljárásrendeken kívül). Ezek mellett a megyei kormányhivatal foglalkoztatási főosztálya által kommunikált elvárások azok, amelyek hatással vannak a foglalkoztatási osztályok tevékenységére, de ezek az elvárások az elmondások alapján a napi működést, a munkamegosztást és az operatív tevékenységeket nem érintik, inkább a szakmai irányítás a jellemző, vagyis például az eszközökbe, programokba történő bevonást vagy a profiling használatát illetően fogalmaznak meg elvárásokat, illetve nyújtanak segítséget az osztályok számára.

#### 4.2.1.2. Az ügyfelek ügyintézőkhöz kerülése

A legtöbb osztályon sorszámos hívó rendszer működik: a beérkező ügyfél az információs pultnál kihelyezett automatából sorszámot húz, ami ügytípustól függően beosztja valamelyik ügyintézőhöz. Azokon az osztályokon, ahol ÜTEMIR (Kirendeltségi Ütemező és Ügyfélirányító Rendszer) működik, az egyes ügytípusokhoz eltérő ügyintézési idő van beállítva (például: nyilvántartásba vétel ellátás nélkül: 20 perc, ellátás megállapítása: 40 perc, nyilvántartás megszüntetése: 15 perc, hiánypótlás/igazolás kérése: 10 perc). Léteznek azonban olyan járások, ahol nincs ilyen sorszámos hívórendszer, itt az információs pultban ülő kolléga irányítja a beérkezőket ügyintézőkhöz.

A tapasztalatok alapján ritkán sikerül azt megoldani, hogy egy adott ügyfél mindig ugyanahhoz az ügyintézőhöz kerüljön vissza. **A legtöbb járásban kifejezetten osztályvezetői elvárás, hogy az ügyintézők állandó ügyfélkörrel dolgozzanak**, vagyis legalább egy adott nyilvántartási időszak alatt a kötelező jelentkezésekkor ugyanahhoz az ügyintézőhöz kerüljön vissza az ügyfél, aki nyilvántartásba vette, azonban **az ügyintézői interjúk tanúsága alapján ez a gyakorlatban sokszor nem tud megvalósulni**. Vannak olyan járások, ahol az ügyfélkör ügyintéző szerinti állandóságát valamilyen szabály mentén igyekeznek biztosítani: például minden páros napon született ügyfél az egyik, a páratlan napokon született ügyfelek pedig a másik ügyintézőhöz kerülnek, vagy a járásban lakókat

területi alapon osztják szét az ügyintézők között (bizonyos településeken és/vagy városrészekben lakók az egyik, más területeken lakó álláskeresők pedig a másik ügyintézőhöz kerülnek).

#### 4.2.1.3. Az ügyintézői kapacitások

Mindegyik interjún előjött az ügyintézők magas leterheltségének témája. Ennek kapcsán a magas adminisztrációs terheket, a hatósági feladatok túlsúlyát, valamint az ügyintézői létszámhoz képesti magas ügyfélszámot említették az interjúalanyok.

Az **egy ügyintézőre eső ügyfelek számát** az interjúk alapján nem mindenhol, és csak hozzávetőleges pontossággal tudtuk megbecsülni. Ennek az az oka, hogy a foglalkoztatási osztályokon nem mindig tudták pontosan megmondani, hogy aktuálisan éppen hány ügyintéző foglalkozik ügyfelekkel, mivel egyrészt a létszám is változik időnként (volt például olyan járás, ahol éppen az interjú napján érkezett új GINOP projekt munkatárs), másrészt pedig „csúcsidőszakban” olyan kollégák is beállnak ügyfelelni, akik a hónap vagy az év többi részében nem, vagy csak ritkábban szoktak az álláskeresőkkel személyesen találkozni. Összességében azonban az látszik, hogy az egy ügyintézőre eső ügyfelek száma nagymértékben szóródik az egyes járások között. Van olyan járás, ahol körülbelül 230 ügyfél esik egy ügyintézőre; az egyik interjúalany pedig az egyik dunántúli (nem interjúhelyszín) járást említette meg mint legalacsonyabb ügyfél/ügyintéző aránnyal jellemezhető járást, ahol ez a szám 150 fő volt. Ez azonban csak a járások egy kisebb részére jellemző: más járásokban ez a mutató inkább 350-400 körül van. **Előfordulnak azonban olyan járások is, ahol az ügyfél/ügyintéző arány 1000 fölött, akár 1900 körül van.**

Összességében az interjúk alapján a legtöbb járásban és a megyei főosztályokon is magasnak találják az egy ügyintézőre eső ügyfelek számát. Több interjúalany kifejtette a véleményét arról, hogy alacsonyabb ügyfélszám mellett több ideje lenne az ügyintézőknek a szolgáltatói feladatok elvégzésére és a személyre szabott szolgáltatáscsomagok kialakítására.

Az interjúkon az egy napon megjelenő ügyfelek számára is rákérdeztünk a járásokban. Természetesen a napi forgalom is nagyban függ attól, hogy melyik járásról beszélünk, de többnyire **egy ügyintézőnek egy átlagos napon körülbelül 20-25 ügyféllel kell foglalkoznia** (bár az ügyfelek egy része csak néhány percre van bent, például akik kötelező jelentkezés vagy hiánypótlás miatt jelennek meg). **Ez a szám azonban egy „csúcsidőszakbeli” napon** (például március környékén, amikor a közfoglalkoztatási programok véget érnek, illetve az új programok indulnak) **akár napi 50-100 ügyfélre is emelkedhet.**

**A nyilvántartásba vétel folyamatának időigénye** változó, az interjúk tanúsága alapján **leggyakrabban 40-45 perc** körül van (az ÜTEMIR-ben is ennyi van beállítva), de a 20 perctől a másfél óráig terjedhet. A 40-45 percből általában 20-25 percet fordítanak az adatok felvételére és rögzítésére, és további 20 percbe telik az ellátás megállapítása. Ebben benne van a kötelező dokumentumok kinyomtatása és iktatása is. Egyéb alkalmakkor az ügyféllel töltött idő rövidebb, a kötelező jelentkezésre legtöbbször 10 percet szánnak (az interjúalanyok 5 és 15 perc közötti időtartamokat mondtak).

A legtöbb meginterjúvolt ügyintéző elmondása alapján **a nyilvántartásba vétel során nincs idő valódi**, az ügyfelek problémáit és terveit mélyre hatóbban felderítő **első interjúra**, mivel az idő nagy részét az adatrögzítés, a hatósági ügyek intézése és a „papírmunka” teszi ki.

Egyes helyeken azonban gyakorlatilag újra elvégzik az első interjút akkor, amikor az ügyfél átkerül a közvetítő ügyintézőhöz (általában a járadék jogosultsági idejének lejárta után). Mivel ekkorra már az alapadatok rögzítve vannak, illetve az ellátás megállapításával sem kell foglalkozni, több idő marad az ügyfél élethelyzetének és céljainak, problémáinak feltárására. Néhány interjúalany véleménye szerint a profilingot és az ECST összeállítását is ekkor lenne ideális elvégezni.

#### 4.2.1.4.A kötelező jelentkezések

A legtöbb osztályon **2 vagy 3 havonta**, vagy a kettő között rendelik be kötelező jelentkezésre az álláskeresőket, előfordul azonban olyan is, hogy a „problémásabb” vagy a „késésre hajlamos, feledékeny” ügyfeleket gyakrabban, akár havonta hívják be. Ha valakinek álláskeresési járadékot állapítanak meg, gyakori, hogy a **jogosultság lejártának idejére** időzítik a behívást. Az interjúk alapján a kötelező jelentkezésre **5-10 percet** szánnak az ügyintézők. Ez alatt általában az adatok ellenőrzését és frissítését, az ügyfél céljainak, problémáinak rövid átbeszélését végzik el, esetleg közvetítésre is sor kerülhet.

Az ügyintézőkkel lefolytatott interjúk alapján az ügyintézők kifejezetten **nem szeretik**, ha a kötelező jelentkezés **elektronikus úton** történik, mivel általában úgy érzik, a személyes találkozáskor többet tudnak segíteni, és fontosnak tartják a rendszeres személyes kontaktust annak érdekében, hogy „*ne vesszen el az ügyfél*”. További vélemény volt, hogy az elektronikus jelentkezés csak „*macera*”, vagyis a gyakorlatban nem érzik úgy, hogy jelentős tehermentesítést jelentene. Az elmondások alapján az elektronikus kapcsolattartást alapvetően csak az időpontkérésre, adatváltozás bejelentésére, dokumentumok hiánypótlására vagy az elhelyezkedés bejelentésére tartanák fent az ügyintézők.

### 4.2.2.A profiling használata a gyakorlatban

#### 4.2.2.1.Az ügyintézők hozzáállása az ügyfelek kategóriába sorolásának ötletéhez

Az interjúk tapasztalatai alapján az ügyintézők és osztályvezetők körében a profilinggal kapcsolatos attitűdök vegyesek, de különösen szélsőséges véleménnyel (akár pozitív, akár negatív irányba) ritkán találkoztunk. Néhány interjúalany megjegyezte ugyan, hogy az ügyfelek kategóriákba sorolása kevésbé szerencsés, mivel minden eset más:

„*A számok mögött emberek vannak.*” (ügyintéző)

„*Ráaggatunk valakire egy címkét húsz perc után.*” (főosztályvezető)

**Egy-két esettől eltekintve azonban a kategorizálás ötletével kapcsolatban nem voltak jellemzők a kifejezetten elzárkózó vélemények** sem a járási, sem pedig a megyei kormányhivatalokban. A leggyakoribb vélemény az volt, hogy az ügyfelek kategóriákba sorolása „*elméletben jó ötlet, de a gyakorlatban nem működik*”, illetve „*az elképzelés és az elmélet nem rossz, de a gyakorlati kivitelezés nem jó*”. Az interjúk során a negatív hozzáállás inkább az egyéni cselekvési tervekkel kapcsolatban volt általános, amelyek a kategóriába soroláshoz képest jóval nagyobb adminisztrációval járnak (lásd 4.2.3-as alfejezet).

Bár a PHARE/HEFOP projektekben bevezetett pilot profiling rendszerre már nem minden osztályon emlékeztek (hiszen a pilot kezdete óta eltelt 12 év során részben lecserélődött a dolgozói állomány), az általános tapasztalat az, hogy azokban a járásokban, ahol már korábban is működött profiling, nyitottabbak voltak az ügyintézők és az osztályvezetők a profiling ötletére. Az egyik meginterjúvolt profiling koordinátor szerint 2005 környékén még ezekben a járásokban is kevésbé álltak pozitívan az ügyfelek besorolásának ötletéhez, idővel (1-3 év alatt) viszont „megszokták”. Ez alapján arra következtethetünk, hogy azokban a járásokban is, ahol csak 2016-tól vezették be a profilingot, valószínűleg néhány év alatt enyhülni fog az esetleges negatív hozzáállások aránya. Erre utal néhány interjúalany megjegyzése is, amelyek alapján már az elmúlt másfél év során is sokat változott a kezdetben néha idegenkedő hozzáállás.

Bár helyenként előfordult, a profiling kapcsán kevésbé panaszkodtak az ügyintézők az adminisztrációs teherre, mivel a kategóriába sorolást automatikusan elvégzi az IR a bevitt adatok alapján (bár 2016. első félévében ez még nem volt így, amikor a besorolás még nem volt az IR-ben megoldott, így papíron volt szükséges ezt elvégezni). A nyilatkozatok alapján a profiling bevezetése ezért nem változtatta meg jelentősen a munkamenetet a foglalkoztatási osztályokon, mivel maga a besorolás önmagában csak néhány percet vesz igénybe az ügyintéző idejéből (ha az ECST-vel kapcsolatos feladatokat nem számítjuk ide).

#### 4.2.2.2. Az automatikus és az ügyintézői besorolás – szubjektív szempontok

Az interjúk alapján az egyes foglalkoztatási osztályok igen eltérő módon alkalmazzák a profiling rendszert: egyes helyeken szinte kizárólag csak az automatikus, máshol pedig elsősorban az ügyintézői besorolásra támaszkodnak<sup>54</sup>. A besorolás módja több tényezőtől is függhet: a **nagyobb**, eleve „automatizáltabban” működő **foglalkoztatási osztályokon**, valamint az inkább utasításokon alapuló munkamenettel jellemezhető osztályokon az automatikus besorolást preferálják, és az IR által kalkulált kategóriát nem, vagy csak nagyon ritkán bírálják felül. Itt általában azért hagyják meg az automatikus kategóriát, mert **úgy érzik, nincs idő az ügyfél alaposabb megismerésére**, vagy esetleg „kényelmi szempontok” miatt nem foglalkoznak vele. Ezzel szemben a kisebb osztályokon, ahol jellemzően több idő jut egy-egy ügyfélre, gyakoribb az, hogy az ügyintéző lényegében az automatikus besorolás eredményét figyelmen kívül hagyva maga sorolja be az ügyfelet valamelyik kategóriába. Ugyanakkor interjúztunk olyan kis létszámú és kisebb ügyfélkörrel rendelkező osztályokon is, ahol az ügyintézők elmondása szerint felesleges a profiling, mivel úgyis személyesen ismerik az ügyfelek nagy részét, így a kategória nem hordoz plusz információt az álláskereső munkaerőpiaci kilátásairól, ezért nem is szokták figyelni a kategóriát.

<sup>54</sup> Ezt a megfigyelést az adatelemzés is megerősítette (lásd 5. fejezet).

További tapasztalat, hogy azokban a járásokban, ahol a PHARE/HEFOP projekt során vezették be először a profilíngot, inkább az ügyintézői besorolás a jellemző, mivel a pilot projekt során is ez volt az általános (bár ez nem minden pilot járás esetében van így).

Azokban a járásokban, ahol inkább az ügyintézői besorolás a jellemző, több okot is megjelöltek az interjúalanyok az automatikus kategóriák gyakori felülbírálására. Voltak olyan ügyintézők, akik úgy gondolták, ők **pontosabban meg tudják ítélni az ügyfelek munkaerőpiaci esélyeit, mint ahogyan azt az objektív tényezők alapján becsülni lehetne**. Példaként említettek olyan ügyfeleket, akik alkoholbetegséggel vagy mentális problémákkal küzdenek, vagy átmenetileg pszichés gondjaik vannak. Sok helyen elhangzott, hogy egy állás elvesztése egy „gyászolási” folyamat, ami különböző módon csapódhat le az egyes ügyfeleknél, ezt pedig szükséges figyelembe venni az elhelyezkedési esélyek szerinti kategorizáláskor.

A mentális tényezők mellett az átsorolás okaként említették az ügyfél megjelenését (például: „nem tartja rendben a ruházatát”), személyiségét, hozzáállását, motivációját (például: „gyakran késik találkozókra”, „nem dolgozza végig a 8 órát”, „talpraesett, agilis”), a szociális helyzetet, a családi státuszt (például egyedülálló szülő, kisgyermeket nevelő anya), a helyben telített szakmát, az elavult szakképesítést és a pályaelhagyást (ekkor ugyanis nem számít a végzettség) és a munkatapasztalatot (például: mikor dolgozott utoljára, volt-e már a közfoglalkoztatáson kívül egyéb munkajogviszonya). A szubjektív szempontokon alapuló besorolást preferáló ügyintézők szerint ezeket a szempontokat nem lehetne beépíteni az objektív tényezők közé, mivel ügyfelenként eltérhet, hogy melyik szempontot milyen súllyal szükséges figyelembe venni.

Az így vélekedő NFSZ-kollégák szerint a besorolást alapvetően az ügyintézőre kellene bízni, az automatikus besorolás eszközét legfeljebb támogató funkciónak hagynák meg. Az is elhangzott ugyanakkor, hogy az ügyfél alapos megismerésére sokszor nincs meg a kellő idő.

#### 4.2.2.3. Az ügyintézői átsorolás – a kategóriák eszközökhöz rendelése miatt

A személyes benyomás mellett az átsorolások másik nagyon gyakori oka a „felsőbb szint(ek)”, vagyis a megyei kormányhivatal és/vagy valamelyik minisztérium (NGM, BM) vélt vagy valós elvárásainak való megfelelés igénye is.

Több foglalkoztatási osztályon nincsenek tisztában azzal, hogy az eljárásrendben definiált és az IR-be implementált ECST-elemek kategóriákhoz rendelése csak ajánlás, amitől el lehet térni: az IR-ben az automatikus profilíng elvégzése után az alapbeállítások szerint csak az adott kategóriához ajánlott szolgáltatási és támogatási elemek jelennek meg, ha pedig ezektől eltérő eszközt szeretnének az ECST-be beírni, inkább átsorolják az ügyfelet abba a kategóriába, amiben a hozzáadni kívánt eszköz ajánlott elemként szerepel. Ez azt jelenti, hogy ha például az automatikus besorolás alapján az 1-es kategóriába kerül egy ügyfél, de ő képzést szeretne, akkor ahelyett, hogy az IR alapbeállítását megváltoztatva – néhány további kattintással – a teljes elemlistát behívná az ügyintéző, majd ebből választaná ki a képzést, inkább átsorolja az ügyfelet a 2-es kategóriába, mivel az alapbeállítás szerint csak ennél a kategóriánál lehetséges a képzést kiválasztani. Egyes járásokban az ügyintézők nem is tudják, hogy ez az alapbeállítás megváltoztatható az IR-ben, máshol tisztában vannak ugyan ezzel, de

úgy vélik, technikailag egyszerűbb (kevesebb kattintással/kisebb időigénnyel jár) az átsorolás az alapbeállítás megváltoztatásához képest, megint más járásokban pedig a megyei főosztályról azt az utasítást kapták vagy úgy gondolják, az az elvárás, hogy csak a kategóriához ajánlott szolgáltatás-elemeket kínálják fel az ügyfeleknek.

Ezek miatt egyes ügyintézők például minden ügyfelet eleve a 2-es kategóriába sorolnak, mivel ehhez a kategóriához tartozik a legtöbb ajánlott eszköz, így azt érzik, ennél a kategóriánál van a legnagyobb szabadságuk az ECST összeállításakor, és az ügyfél számára is az a legjobb, ha minél több szolgáltatásból választhat (később pedig, ha esetleg közfoglalkoztatásba kerül valaki, módosítják a kategóriát 3-asra). Gyakori azonban az is, hogy **kifejezetten azért sorolnak be egy ügyfelet 2-es kategóriába, hogy később az illetőt valamelyik GINOP vagy VEKOP programba bevonják.**

Még erősebb ez a fajta ösztönző a 3-as kategóriába sorolásnál: **szinte minden járásban előforduló, általános tapasztalat az, hogy azokat az ügyfeleket sorolják át 3-as kategóriába, akik hajlandók közfoglalkoztatásban részt venni, vagy akiket később ténylegesen közfoglalkoztatásba vonnak be.**

#### 4.2.2.4.A profiling jelenlegi „haszna” és az „ideális” profiling rendszer

Az interjúk során megkérdeztük az interjúalanyokat, hogy mire használják a profilingot, illetve véleményük szerint mi a profiling elsődleges célja, értelme. A válaszok alapján úgy tűnt, **sok járási hivatalban dolgozó munkatárs bizonytalan azt illetően, hogy mi is az ügyfelek besorolása mögött álló elsődleges cél, vagy mire lehetne használni a profilingot.** Néhányan ugyanakkor azt válaszolták, hogy a profiling elsősorban abban segít, hogy **jobban megismerhessék az ügyfelet**, vagyis a kategória többlet információt nyújt az ügyfél munkaerőpiaci kilátásairól.

Ez elsősorban a nagyobb ügyfélkörrel rendelkező, leterheltebb foglalkoztatási osztályokon lehet hasznos, hiszen a legkisebb osztályokon általában olyan véleményekkel találkoztunk, miszerint a profiling felesleges, hiszen úgyszemélyesen ismerik az ügyfelek nagy részét. A leginkább leterhelt osztályokon viszont sokszor éppen az időhiány miatt nem fordítanak figyelmet a profilingra.

Máshol azt emelték ki, hogy **a profiling elsődleges céljának a célzás javításának kellene lennie.** Volt olyan interjúalany is, aki a **segítségre szoruló ügyfelek beazonosításának igényét** fejezte ki. A vélemények között a segítségre szoruló ügyfelek leválogatása mellett **a munkára kész álláskeresők beazonosításának hasznossága** is megjelent. Máshol viszont pont a munkaerő-hiánnyal indokolták, hogy miért nem támaszkodnak a profiling kategóriára a közvetítéskor.

A profilingban rejlő potenciál ellenére ugyanakkor az a tapasztalat, hogy **az ügyintézők elsősorban az IR-be beépített megjegyzés rovatra támaszkodnak** az ügyfélről történő tájékozódás, az eszközökbe vonás és a közvetítés során is.

Annak ellenére, hogy elviekben van lehetőség a foglalkoztathatóság előtt akadályok kóddal történő rögzítésére is az IR-en belül, ezt ritkán használják ki. A megjegyzés rovatba leggyakrabban az egészségügyi problémát, családi állapotot, az ügyfél céljait (például keresett munkakör vagy ágazat),



motiváltságát, érdeklődését, munkatapasztalatát, vállalt munkaidejét, valamint a munkavállalást befolyásoló egyéb tényezőket szokták bevinni.

Arra a kérdésre, hogy milyen lenne egy ideális profiling rendszer, szintén nem mindenki tudott határozott választ adni. A válaszok alapján **a három kategória megfelelőnek tűnik** a legtöbb NFSZ-kolléga számára, bár néhányan további alkategóriákat javasoltak a három fő kategória mentén, valamint több helyen megjelent az igény egy negyedik kategória (a szociális szempontból súlyosan hátrányos helyzetű, vagy komoly egészségi problémákkal rendelkező ügyfelek) elkülönítésére (kifejtve lásd a 4.2.4-es alfejezetben).

### 4.2.3. Az egyéni cselekvési tervek (ECST-k) használata

#### 4.2.3.1. Az ügyintézők hozzáállása az egyéni cselekvési tervekhez

Míg az ügyfélbesorolással kapcsolatban az ügyintézői attitűdök vegyesek voltak, illetve a nagyfokú ellenállás kevésbé volt jellemző, addig az **egyéni cselekvési tervekkel kapcsolatban szinte kivétel nélkül negatív véleményekkel** találkoztunk. Az ECST-vel kapcsolatban minden meginterjúvolt ügyintéző és az osztályvezetők többsége kiemelte, hogy ezek összeállítása és kezelése **túlzott adminisztrációval és időigénnyel jár**, az **IR-be nem felhasználó-barát módon lett integrálva**, valamint a gyakorlatban **nem segítik, inkább hátráltatják a munkát és az ügyfél problémáinak megoldását**. Többek véleménye szerint azt az időt és energiát, amit az ECST kezelésére kell fordítani, inkább produktívabb folyamatokra vagy az ügyfélre kellene fordítani.

Többen említették, hogy az ECST valójában nem új dolog, hiszen korábban is létezett például együttműködési megállapodás, illetve korábban is az volt a feladatuk, hogy ügyfeleket vontak be különböző eszközökbe: az ECST ezen nem változtatott, csak az adminisztrációs terheket növelte meg jelentősen. Bár néha elhangzott az a vélemény, hogy alapvetően jó ötlet az, hogy az ügyfelek életútját egyben látják, úgy vélik, erre az ECST – legalábbis jelenlegi állapotában – nem alkalmas.

#### 4.2.3.2. Egysíkú ECST-k: „kockázatminimalizálás”

A tapasztalatok alapján **az ECST-t sem tervként, sem pedig az ügyfél által kapott eszközök összegzésére, értékelésére nem használják**, leggyakrabban sablonszerűen vagy ad hoc módon kerülnek bele az elemek, amelyek viszont azt sem feltétlenül tükrözik, hogy az ügyfél végül milyen eszközökben részesült valójában.

Gyakori, hogy a nyilvántartásba vétel során, vagyis az ECST első összeállításakor minden ügyfélnek ugyanazt a néhány alapelemet viszik be (Jelentkezés üres állásokra; Virtuális Munkaerőpiac Portál használata; Munkaerőpiaci és foglalkoztatási információnyújtás), majd a későbbiekben ezt nem frissítik, legfeljebb a kötelező felülvizsgálatkor. Ennek több oka is lehet. Egyrészt, ha az ügyfél regisztrációja megszűnik (például elhelyezkedés miatt), a nyilvántartás lezárásához az IR-ben minden egyes ECST-ben szereplő elemet egyenként szükséges lezárni, ez pedig sok elem esetén hosszadalmas folyamat lehet. Ráadásul, ha az adott ügyfél rövid időn belül újra beregisztrál, akkor a teljes ECST-t újra kell kezdeni, mivel a nyilvántartásból való törléskor a korábbi ECST-k is törlődnek az IR-ből (ugyanakkor



olyannal is találkoztunk, aki szerint jobb rögtön minél több elemet egyből bevinni az ECST-be, hogy később ne kelljen vele foglalkozni – „*legfeljebb a lezáráskor azt írjuk be, megghiúsult*”). Másrészt, néhány interjúalanyunk arról számolt be, hogy az ECST „veszélyes” is lehet, mert egyes ügyfelek az ebben leírtakat egyfajta ígéretként értelmezik, amit később számon is kérhetnek a foglalkoztatási osztályon. Részben emiatt, részben pedig egyéb vélt vagy valós következményektől tartva **sok eljárásban az ügyintézők csak akkor rögzítenek az ECST-ben egy elemet, ha az ügyfél már megkapta az adott szolgáltatást vagy támogatást, már „beült” a képzésre, mivel nem vállalják annak kockázatát, hogy a tervben lévő egyik elem valami miatt mégis megghiúsul.** Ugyanakkor az utólagos rögzítésre sem feltétlenül kerül sor mindig, hiszen gyakorlatilag semmi következménye nincs annak, ha ez elmarad.

#### 4.2.3.3. Az ECST az IR rendszeren belül

Mivel az ECST készítése, módosítása vagy lezárása az elmondások szerint a **nem megfelelő technikai háttér** miatt túlságosan bonyolult, túl sok kattintgatással jár, az ECST-t csak akkor módosítják, amikor feltétlenül szükséges. Ahogyan az előző pontban is említettük, az ECST lezárásakor minden egyes elemet külön-külön szükséges lezárni. Amikor az ügyintéző megnyitja egy ügyfél ECST-jét, legfelül mindig az eredeti állapot látszik, az aktuális állapot (utolsó módosítás) megtekintéséhez pedig nagyon sokat kell lefelé görgetni. Az ECST ráadásul nem integrált módon implementált az IR rendszerébe.

AZ ECST-vel ellentétben az IR-be mindig bekerülnek utólag a nyújtott támogatások és szolgáltatások, hiszen a pénzügyi elszámolások és a hivatalos statisztikák összeállítása is az IR adatai alapján történik. Emiatt az IR-be **az egyéb modulokba (MEPP, HUSZ) bevitt információk megbízhatóbb adatokat** jelentenek arra vonatkozóan, hogy az egyes álláskeresők milyen támogatásokban és szolgáltatásokban részesültek, mint az ECST felületére bevitt elemek adatai. Gyakran egy-egy információt (például a szolgáltatásban vagy képzésben való részvételt) az IR-be több, akár 4-5 modulba vagy aloldalra is be lehet vinni<sup>55</sup>, és ha az ügyintézők egy ügyfél aktuális helyzetéről vagy múltbeli eseményeiről szeretnének tájékozódni, általában nem az ECST-t nézik meg először, hanem például a MEPP modult, az Események modult vagy a nyilvántartást (szüneteltetés oka, megjegyzés rovat), GINOP/VEKOP programrésztevők esetében pedig az együttműködési megállapodást. A GINOP/VEKOP programok résztvevői esetében ugyanis az ECST-be csak a program neve szokott bekerülni, azt, hogy a programon belül milyen elemekben (bértámogatás, képzés stb.) részesül az álláskereső, külön dokumentum, az együttműködési megállapodás tartalmazza (aminek tartalma nem feltétlenül van összhangban az ECST-ben leírtakkal).

<sup>55</sup> Néhány interjúalany problémaként jelölte meg, hogy ilyen esetekben az egyik helyen rögzített információ automatikusan nem mindig kerül át a többi olyan modulba, ahonnan ezt az adott információt le lehet kérdezni, vagyis ilyenkor ugyanazt az információt párhuzamosan több helyre is szükséges rögzíteni az IR-ben, ami tovább növeli – az ügyintézők megfogalmazása alapján – a felesleges adminisztráció időigényét.

#### 4.2.3.4. Az ECST-nek „nincs gazdája”

Több ügyintéző is problémásnak jelölte meg, hogy bár egy-egy ügyféllel általában több munkatárs is foglalkozik, **az ECST vezetése alapvetően csak a nyilvántartásba vételt és az ECST összeállítását végző hatósági ügyintéző feladata és felelőssége a foglalkoztatási osztályokon.**

A megyei kormányhivatalban dolgozó tanácsadónak vagy mentornak általában nincs jogosultsága az IR-ben az ügyfél ECST-jének módosítására, így ha például ő további szolgáltatásokat javasol az ügyfél számára, az nem kerül bele az ECST-be. Más esetekben, a járási hivatal munkatársainak ugyan lenne jogosultsága vagy „engedélye fentről” az ECST módosítására, azonban ez mégsem történik meg, hiszen nem érzik magukénak a feladatot, illetve túlságosan időigényesnek érezhetik a módosítást. Ahogyan például az egyik ügyintéző fogalmazott: *„nincs gazdája az ECST-nek”*. Egyes helyeken például képzésre az információs pultnál is lehet jelentkezni, ahol egyből a képzésekkel foglalkozó GINOP-os kollégához is irányíthatják az ügyfelet. Ilyen esetekben előfordulhat, hogy a hatósági ügyintéző csak utólag értesül arról, hogy az ügyfél egyáltalán részt vett az eszközben.

#### 4.2.3.5. A tervezhetőség hiánya

Tovább korlátozza az ECST tervezési funkciójának lehetőségeit az, hogy az ügyintézők gyakran maguk sem feltétlenül látják át, hogy a közeljövőben milyen lehetőségek nyílhatnak az álláskereső számára. Az egyik profiling koordinátor szerint ez részben abból fakad, hogy **egyes ügyintézők** nem eléggé naprakészek, **nincsenek tisztában azzal, hogy pontosan milyen programok, szolgáltatások vagy képzések érhetőek el a járásban, vagy pontosan mi a bekerülési feltétel ezekbe.** Ezt személyes tapasztalatunk is részben alátámasztotta: néhány általunk meginterjúvolt ügyintéző maga is elismerte, hogy nem tud tájékoztatást nyújtani az ügyfeleinek a rendelkezésre álló eszközökről, *„arra van külön GINOP-os kolléga”*.

Más járásokban azonban úgy tűnt, az ügyintéző naprakész a helyben elérhető eszközökről és ezek jogosultsági feltételeiről, és csak a részletek (például a jelentkezés pontos menete) tisztázása érdekében küldi tovább az érdeklődő ügyfeleket az adott eszközre, programra szakosodott kollégához. Más esetekben nem az ügyintéző tájékozatlansága, hanem a kiszámíthatatlanság érzése akadályozza azt, hogy az ECST valódi tervként működjön. Több ügyintéző azért nem szívesen ír bele az ECST-be például képzést, **mert nem tudja pontosan, a következő fél-egy éven belül várhatóan milyen programok indulnak, vagy milyen programokba lesz hely (vagy „kell ember”), vagy mennyi forrás lesz elérhető az egyes eszközökre.**

Ha az ügyintéző úgy tudja, hogy a közeljövőben nem várható az ügyfél számára szükséges képzés vagy egyéb eszköz elindulása, akkor nem írja bele az ECST-be az ügyfél terveit (többek között a fentebb részletezett „kockázatminimalizálás” miatt), ha viszont például tudja, hogy a közeljövőben állásbörze vagy hasonló rendezvény lesz megtartva, azt mindenkinek beírja. Olyan is előfordul, hogy egy adott megyében vagy járásban egyáltalán nem elérhető egy-egy eszköz, ez többnyire a humánszolgáltatásokra (elsősorban bizonyos egyéni tanácsadásokra) jellemző.

A tervezhetőség hiányát esetenként nem csak a programok rendelkezésére állása, hanem az ügyfél motivációi kapcsán is érzik egyes ügyintézők.

#### 4.2.3.6. Az ügyfél bevonása az ECST elkészítésébe és a felülvizsgálatba

Az interjúk alapján nem kifejezetten jellemző az, hogy – ahogyan az eljárásrend írja – az ECST összeállítása az ügyfél aktív részvételével valósulna meg. Az ügyfelek hozzáállásával kapcsolatban vegyesek az ügyintézői tapasztalatok: egyes ügyintézők szerint nem jellemző, hogy az ügyfelek különösebben érdeklődjenek az ECST iránt, bár időnként rá szoktak kérdezni, hogy mi az. Többnyire azonban a kinyomtatott és az ügyfél által aláírt dokumentum sorsa az, hogy a többi, az ügyfél számára kötelezően kinyomtatandó papírral együtt bekerül az ügyfél mappájába, aki erről később el is felejtkezik, a következő megjelenéskor pedig általában nem hozzák vissza. Az egyik ügyintéző az interjún elmondta, hogy ő kezdetben megpróbálta ugyan elmagyarázni az ügyfeleknek, hogy mi is az az egyéni cselekvési terv, miért fontos és szükséges, de elmondása szerint sokan így sem értették, hogy mi célt is szolgál a dokumentum. Az ügyfelek egy része visszakérdezett és részletesebb tájékoztatást szeretett volna, aminek az eredménye általában az lett, hogy még jobban összezavarta őket. Végül az ügyintéző úgy döntött, hogy inkább nem is magyarázza el részletesen, hanem csak aláírattja az ECST-t az ügyféllel („*mostmár csak egy papír*”).

Az egyik profiling koordinátor elmondta, ő személy szerint fontosnak tartaná, hogy a profiling és az ECST lényegét és céljait jobban kommunikálják az ügyintézők felé. Ehhez azonban az lenne szükséges, hogy maguk az ügyintézők is tisztában legyenek ezekkel a célokkal, jelenleg ugyanis a legtöbben csak a „szükséges rosszat” látják benne.

Azzal kapcsolatban, hogy az ügyfelek mennyire igénylik az ügyintézők segítségét, tanácsát az eszközök és a szolgáltatások összeállításában vagy az elhelyezkedéshez vezető stratégia kialakításában, vegyesek az interjúk tapasztalatai. Egyes járásokban az ügyintézők elmondása alapján az ügyfelek nagy része határozott elképzelésekkel rendelkezik arról, hogy mit szeretne, és kifejezetten kéri az ügyintézőt, hogy például bizonyos képzésre küldjék el, vagy egy konkrét álláshoz biztosítsanak neki bértámogatást. Más ügyintézők arról számoltak be, hogy az ügyfelek egy jelentős része „*nem tudja, mit akar*”, sokszor még a célállás megfogalmazása is problémát okoz, és az ügyintézőnek kell kitalálnia, hogy mi lenne az ügyfél számára leghasznosabb eszköz vagy leginkább alkalmas munkakör.

Erre a feladatra viszont sokan nem érzik magukat elég felkészültnek. Néhány ügyintéző kifejezte az igényét olyan belső képzésekre, amelyek fókuszában ez a szolgáltató, segítőkész, problémamegoldó funkció erősítése áll, illetve amelyeken a motiválatlan, a hátrányosabb helyzetű vagy az átmenetileg segítségre szoruló (például a munkája elvesztése miatt depressziós) ügyfelekkel való kommunikációs technikák elsajátítására nyílik lehetőség.

#### 4.2.4. Az ügyfélkör összetétele

Szinte minden interjún előjött az a téma, hogy a munkaügyi rendszerbe regisztrált ügyfelek egy részével „nem lehet mit kezdeni”, illetve „nem a munkaügybe valók”. Ez alatt többnyire a regisztrált álláskeresők két nagyobb csoportját értették az interjúalanyok:

1. **Akik „csak a papír miatt regisztrálnak”**: a foglalkoztatási osztállyal csak minimális szinten, vagy egyáltalán nem működnek együtt, nem motiváltak az elhelyezkedésben vagy az aktív eszközökben való részvételben. Az interjúalanyok sejtése szerint kizárólag azért regisztrálnak, mert szükségük van a nyilvántartott álláskeresői státuszról szóló igazolásra, például a társadalombiztosítási járulék befizetéséhez, a gyermekük kollégiumi vagy iskolai étkezési támogatásához, vagy valamilyen egyéb (nem a munkaügyi rendszer hatáskörébe tartozó) ellátás igénybevételéhez. Általában nem jogosultak álláskeresési járadékra, NYES-re vagy FHT-ra, többnyire háztartásbeliek vagy nagy valószínűséggel nem bejelentett munkahelyen dolgoznak.

2. **Akik „nem a munkaügyi rendszerbe valók”, illetve „még közfoglalkoztatásba sem valók”**: ezekre az ügyfelekre gyakran mint „4. kategória” hivatkoztak az interjúalanyok. Ide azok a nyilvántartott ügyfelek tartoznak, akik az ügyintézők, osztályvezetők, főosztályvezetők és profiling koordinátorok szerint valójában nem állnak készen a munkára, és kérdéses, hogy egyáltalán valaha képesek lehetnek-e a tartós elhelyezkedésre. Elsősorban azokat a tartós egészségügyi (köztük mentális, addiktológiai) problémával rendelkezőket értették ez alatt, akik a megváltozott munkaképességűek komplex minősítési felülvizsgálatán vagy nem estek át, vagy alacsonyabb kategóriába kerültek, és emiatt kiszorultak a rehabilitációs ellátásból. Példaként említettek olyan eseteket, akiket bár foglalkoztathatónak minősítettek, a szakvélemény szerint mégsem vállalhatnak olyan munkát, ami tartós üléssel, járással, hajolással vagy emeléssel jár, gyakorlatilag kizárva szinte bármilyen munkakört; skizofréniában vagy egyéb súlyos mentális betegségben szenvedőket; valamint például cukorbetegként vagy epilepsziásként diagnosztizált ügyfeleket.

Az egészségügyi problémákkal rendelkezők mellett ebbe a csoportba tartoznak azok a súlyosan hátrányos helyzetű személyek is, akiknek – az interjúalanyok szerint – valójában a szociális ellátórendszerben lenne a helyük (például szenvedélybetegek; hajléktalanok; mélyszegénységben élők; egyedülálló többgyermekes anyák; tartósan beteg családtagjukat gondozó, de ápolási díjban nem részesülő emberek). Ezek az ügyfelek általában FHT-ra jogosultak, viszont a jogosultsághoz szükséges évi 30 napos közfoglalkoztatás elvállalása is gondot okoz a számukra, illetve sokszor az egészségügyi alkalmassági vizsgálaton sem mennek át, vagy a közfoglalkoztató küldi őket vissza. Általában a 3. profiling kategóriában találhatók jelenleg ilyen ügyfelek.

Az interjúalanyok becslése szerint az e két csoportba tartozók a teljes **ügyfélkör jelentős részét** teszik ki: a leggyakrabban **1/3 körüli arányt** mondtak, de volt olyan osztályvezető, aki szerint az ügyfelek fele, megint más interjúalany szerint 60 százaléka tartozik ebbe az elméleti, negyedik kategóriába. Azt viszont a legtöbb interjúalany hasonlóan látta, hogy a csoport legnagyobb részét az egészségügyi problémával rendelkezők teszik ki.

#### 4.2.4.1. Az ügyfelek motiváltsága és az együttműködési kötelezettség miatti szankciók

A motiválatlan ügyfelekkel kapcsolatban az ügyintézők úgy érzik, nem állnak rendelkezésre kellően hatásos eszközök ahhoz, hogy érdemben segíteni tudják az elhelyezkedést. Az együttműködési kötelezettség megszegése miatti **szankció** csak azokban az esetekben hatásos, amikor az ügyfél valamilyen ellátást kap, vagy pedig a legalább hat hónapja nyilvántartottak után járó bértámogatást szeretné valaki igénybe venni (ez utóbbiak viszont motiváltak az elhelyezkedésben). Több esetben úgy sejtik, vagy tudni vélik az ügyintézők, hogy az ügyfél valójában nem bejelentett munkahelyen dolgozik (például munkaruhában jelenik meg a kötelező jelentkezésen), viszont azon túl, hogy felhívják az ügyfél figyelmét a bejelentett munkahely előnyeire, nem tehetnek semmit.

A tapasztalatok alapján az **ügyintézők viszonylag ritkán folyamodnak a szankciós törlés eszközához**. Az ügyintézők elmondása alapján körülbelül hetente vagy havonta egy ilyen eset fordul elő, a becslések szerint összességében az ügyfelek 5-10-15 százalékánál kell szankciót alkalmazni<sup>56</sup>. Ennek egyik oka, hogy az ügyfelek általában teljesítik az együttműködési kötelezettséget, általában még a kevésbé motiváltak is igyekeznek a minimális követelményeknek megfelelni. A másik ok, hogy az ügyintézők általában nem szívesen szankcionálnak, csak a kirívó esetekben törölnek emiatt valakit a nyilvántartásból: a felajánlott képzés, szolgáltatás vagy egyéb eszköz, programrészvétel visszautasítása esetén általában nem szankcionálnak (kivétel lehet ez alól a GINOP 6.1.1 – lásd a 4.2.5-ös, programokról szóló alfejezetben).

Az elmondások alapján a legtöbb szankciós kizárás a kötelező jelentkezés elmulasztása miatt következik be, ezen esetek jelentős része is olyan, hogy valaki már elhelyezkedett, csak elfelejtett kiregisztrálni a foglalkoztatási osztályon. A másik eset, amikor az ügyintézők a szankciós törléshez folyamodnak, az, ha valaki a felajánlott állást nem fogadja el, vagy nem hozza vissza a közvetítő lapot.

#### 4.2.4.2. A „nem a munkaügyi rendszerbe való” ügyfelek és a humánszolgáltatások

Bár az interjúalanyok által „nem a munkaügyi rendszerbe való” ügyfeleknek hívott csoport létezését minden interjúalany említette (gyakran mint „negyedik kategória” hivatkoztak rájuk), azzal kapcsolatban megoszlottak a vélemények, hogy ezek az ügyfelek csak jelenlegi állapotukban, vagy pedig egyáltalán nem alkalmasak a munkára. Néhány interjúalany szerint vannak olyan ügyfelek, akik sohasem lesznek képesek az elhelyezkedésre, amit általában a súlyos egészségi és/vagy mentális

<sup>56</sup> Az NFSZ egyéni szintű adatai az ügyintézők által elmondottakat részben támasztják alá: az adatok alapján a 2016-ban nyilvántartásban lévő ügyfelek körülbelül 40 százalékának volt legalább egy olyan nyilvántartás-megszüntetés, ami együttműködési kötelezettség megszegése miatt történt. Az ilyen törlések túlnyomó többsége (78,12 százaléka) azonban valóban a jelentkezési kötelezettség nem teljesítése miatt történt (az összes 2016-os nyilvántartás-megszűnés 31,81 százaléka), és csak kisebb része eredt a felajánlott munkahely (az összes 2016-os nyilvántartás-megszűnés 7,49 százaléka) vagy szolgáltatás, képzés, program (az összes 2016-os nyilvántartás-megszűnés 2,4 százaléka) visszautasításából. Vagyis, bár az aktív eszközben való részvétel visszautasítása miatt valóban ritkán szankcionálnak, az egyéb okokból történő szankciós törlés gyakoribb, mint ahogyan az interjúalanyok becsülték.

állapottal indokoltak. Mások szerint „*nincs olyan, hogy visszavezethetetlen ügyfél*”, viszont a munkaügyi intézményrendszer önmagában – legalábbis jelenlegi állapotában – nem alkalmas arra, hogy ezen emberek foglalkoztathatóságát érdemben javítsa. Több ügyintéző és osztályvezető is úgy látja, **jelenleg „nincs szociális háló”, ezt a szerepet is a foglalkoztatási osztálynak kell betöltenie**, elsősorban az FHT-n keresztül.

Emiatt – együttérzésből – sok helyen különösen nem szívesen szankcionálnak FHT-jogosultakat, még indokolt esetben sem, hiszen egy 60 napos törléssel ők egy egész évre kiszorulnak az ellátásból, és egy ideig a közfoglalkoztatás lehetőségéből is, sok esetben pedig más ellátás vagy bevételi forrás nem elérhető számukra. Sok interjúalany úgy vélte, hogy ezeknek az embereknek intenzív szolgáltatásokra lenne szükségük, elsősorban az egészségügyi és a szociális ellátórendszeren belül, valamint hosszú időn keresztül, akár több évig legalább heti rendszerességgel mentori és/vagy pszichológusi segítséget kellene nyújtani számukra ahhoz, hogy a későbbiekben legyen értelme a klasszikus foglalkoztatáspolitikai eszközöknek (például a képzésnek, vagy akár a közfoglalkoztatásnak). Ehhez azonban egy olyan **kiterjedt mentorhálózatra** lenne szükség, amelyben a képzett mentorok alapos helyi ismeretekkel rendelkeznek, valamint **szociális munkásokra és pszichológusokra**, ez azonban az elmondások alapján a legtöbb megyében nem megoldott, vagy nem elégséges. Ezzel együtt a munkaügyi rendszer szereplői számára is kérdéses, hogy az ilyen szolgáltatások helye a munkaügyben vagy a szociális területen van.

#### 4.2.5. A különböző eszközökbe történő bekerülés és a közvetítés

##### 4.2.5.1. Képzés, bértámogatás, GINOP programok

Ahogy az a 4.2.2-es, az ügyfélkategorikák átsorolásának indokait taglaló alfejezetben is kifejtettük, az eszközbe kerülés gyakran nem a profiling kategória függvénye, hanem a profiling kategóriát igazítják a szerint, hogy milyen eszközben vett részt vagy tervez részt venni az ügyfél. Szinte az összes járásban elhangzott az a kifejezés, hogy az egyes GINOP vagy VEKOP programokba „hozni kell a létszámot”.

Az interjúk alapján a GINOP / VEKOP programok résztvevői legtöbbször vagy csak képzésben, vagy pedig csak bér- vagy bérköltség-támogatásban részesülnek, **kevésbé jellemző az, hogy egy programon belül több, egymásra épülő programelemet is igénybe venne egy álláskereső**. A tapasztalatok alapján a programokba azok kerülnek be, akik kifejezetten képzést szeretnének, vagy akiket támogatott állásokba közvetítenek. Bér- és bérköltségtámogatás esetén gyakori, hogy egy ügyfél kifejezetten azért regisztrál a foglalkoztatási osztályon, hogy ő és jövőbeli munkáltatója (akitől informális ígéretet kapott az alkalmazásra) igénybe vehesse a támogatást.

Ahogy az előző alfejezetben említettük, a GINOP / VEKOP programokban való részvétel visszautasítása esetén az ügyintézők ritkán alkalmaznak szankciókat. Bár az Ft. lehetőséget ad arra, hogy **a felajánlott képzés, szolgáltatás vagy egyéb eszköz, programrészvétel visszautasítása esetén is törölhessék az ügyfelet a nyilvántartásból**, ilyen esetekben **az ügyintézők többsége nem szokott szankcionálni**. Úgy érzik ugyanis, hogy nincs értelme a programrészvételt, vagy az ügyfél számára nem vonzó állást erőltetni az erre nem motivált álláskeresőknél. Kivétel ez alól a **GINOP 6.1.1.** program,



amely a közfoglalkoztatásban résztvevők számára kínál képzési lehetőséget: több járásban megjegyezték, hogy „ez az új elvárás”, ebbe a programba „*muszáj*” feltölteniük a képzéses helyeket és visszautasítás esetén szankcionálniuk.

Az egyik ügyintéző szerint ugyanis az FHT-sok között nagyon sok a tartósan beteg vagy az egyéb problémával (például alkoholbetegséggel) küzdő, akik emiatt nem tudnának részt venni képzésen, viszont az utasítások miatt kénytelenek törölni őket a nyilvántartásból.

#### 4.2.5.2. Közfoglalkoztatás

A közfoglalkoztatás szintén nagyon gyakran felmerülő témája volt az interjúknak. A GINOP programokba történő bevonáshoz hasonlóan a közfoglalkoztatási keretszámok feltöltését is igen erős nyomásként éli meg a legtöbb járási hivatal, e téma kapcsán is gyakran elhangzott a „hozni kell a létszámot” kifejezés.

A közfoglalkoztatásba kerülők átsorolása a 3-as profiling kategóriába még azokon a foglalkoztatási osztályokon is elterjedt, ahol az ügyintézői átsorolás egyébként nem jellemző, vagy ahol tisztában vannak azzal, hogy az ECST-be nem csak az adott profiling kategóriához ajánlott elemeket lehet bevinni. Ennek oka részben az, hogy **a 3-as kategóriát azon ügyfelek megkülönböztetésére használják az ügyintézők, akik hajlandók közfoglalkoztatásban részt venni**, másrészt pedig a megyei főosztályok vagy a BM, NGM felől érkező nyomást is erősebbnek érzik arra vonatkozóan, hogy közfoglalkoztatásba csak 3-as kategóriájú ügyfelet kell bevinni.

A közfoglalkoztatással kapcsolatban többféle hozzáállással találkoztunk az interjúk során az NFSZ munkatársai részéről. Az egyik szerint a közfoglalkoztatás ugyanolyan segítséget jelent bizonyos ügyfeleknek, mint a GINOP programok, ezért nem indokolt a 2-es és a 3-as kategóriák szétválasztása. Különösen a hátrányos helyzetű térségekben jelent szinte kizárólagos segítséget a közfoglalkoztatás.

Máshol az NFSZ munkatársai arról számoltak be, hogy **egyes ügyfelek kifejezetten ragaszkodnak a közfoglalkoztatáshoz**. Ennek oka sokszor az, hogy az elmondások alapján a közfoglalkoztatás egy nyílt munkaerőpiaci álláshoz képest általában nem igényel annyira nagymértékű erőfeszítést. Az is előfordul, hogy valaki azért választja a közfoglalkoztatást a nyílt munkaerőpiaci állás helyett, mert előbbi „helyben van”, míg utóbbihoz több kilométert lenne szükséges ingázni a lakóhelyről. Megint más ügyfelek csak „kényszerből” vállalják el a közfoglalkoztatást annak érdekében, hogy az FHT-jogosultság fennmaradjon.

Ugyanakkor megjelent az a vélemény is, hogy **a közfoglalkoztatásba gyakran nem a leghátrányosabb helyzetű álláskereső kerülnek**, például az egészségi problémákkal küszködő álláskereső jellemzően kiszorulnak a közfoglalkoztatási programokból, mivel nem felelnek meg az ehhez szükséges egészségi alkalmassági vizsgálaton, egyes közfoglalkoztatók pedig a szociálisan hátrányos helyzetűeket is visszaküldik, mivel „rontják a munkamorált”. Gyakran előjött az a téma, hogy **a közfoglalkoztatottak egy jelentős része évről évre visszatér a közfoglalkoztatásba**, a jellemzően egy éves programok lejártával pedig egyetlen napra „visszaregisztrál” (szüneteltetés helyett aktív lesz a nyilvántartási



státusza), majd másnap vagy nagyon rövid időn belül ugyanannál a közfoglalkoztatónál folytatja a munkát. Ezek olyan ügyfelek, akik valójában nem álláskeresők, mivel folyamatosan dolgoznak, viszont a közfoglalkoztató nem tudja vagy nem akarja a teljes munkaidős státuszt biztosítani számukra, ezért csak közfoglalkoztatási jogviszony kereteiben alkalmazza őket.

Néhány interjúalany az aggodalmát fejezte ki azzal kapcsolatban, hogy a 1139/2017. (III. 20.) kormányhatározat életbe lépésével mi lesz ezekkel az ügyfelekkel, tekintve, hogy a határozat alapján 2018. június 1-től pedig nem vonható újra közfoglalkoztatásba az, aki a megelőző három év során már legalább egy éven keresztül közfoglalkoztatott volt.

#### 4.2.5.3. Humánszolgáltatások az NFSZ-en belül

A humánszolgáltatások – tanácsadások, mentorálás, pszichológusi segítségnyújtás – fontosságát sok interjúalany kiemelte az interjúk során. Ezek elérhetősége megyénként és járásonként is igen eltérő. Bár elméletileg az ügyintézők – képzésük szerint – több **szolgáltatás nyújtására** is jogosultak lehetnek, az elmondások szerint erre **az ügyfélkezelési folyamat során nincs idő**. Emiatt sok járásban a csoportos tájékoztatók tartása vagy a munkaerőpiaci információk nyújtása (néhány percben) gyakorlatilag az egyetlen szolgáltatás, amit az ügyfelek számára nyújtanak. **Sok járásban így nem, vagy alig elérhető el az egyéni tanácsadás**, mert például csak 1-2 főállású tanácsadót foglalkoztat a megyei kormányhivatal, külső szolgáltatóval pedig nincs szerződés (vagy a szerződéskötés akadozik).

Ahol elérhető az egyéni tanácsadás az ügyfelek számára, ott a megyei kormányhivatalnál foglalkoztatott tanácsadóhoz vagy külső szolgáltatóhoz irányítják az álláskeresőket. A nem megyeszékhelyű járásokban az is jellemző, hogy rendszeres időközönként, például havonta egy vagy két alkalommal fél napra a járási hivatalban tart **kihelyezett tanácsadást** a tanácsadó: ez lehet egyéni vagy csoportos (például álláskeresési technikák oktatása) is. Ilyenkor a járási kollégák összegyűjtik, hogy kik azok az ügyfelek, akik számára potenciálisan hasznos lehet a szolgáltatásban való részvétel, és előre tájékoztatják a tanácsadót, hogy milyen típusú ügyfelek (például fiatalok, vagy pályaválasztási kérdésben bizonytalanok) vannak többségben a szolgáltatások iránt érdeklődők között, a tanácsadó pedig ez alapján állítja össze például a csoportos foglalkozás menetét, az érdeklődő ügyfeleket pedig tájékoztatják a tanácsadó érkezéséről. Az is előfordul, hogy ha viszont túl kevés ügyfél jelenik meg, akkor a napi forgalomból irányítják át az ügyfeleket a tanácsadásba.

Elméletben bármelyik profiling kategória ügyfelei hozzáférhetnek a tanácsadói szolgáltatásokhoz, a gyakorlatban viszont **a leggyakrabban a 2-es kategóriába tartozó ügyfeleket irányítják egyéni tanácsadásra**. E mögött részben az áll, hogy a szolgáltatások többsége ennél a profiling kategóriánál jelenik meg ajánlásként, másrészt pedig a 25 év alatti ügyfelek jelentős része is a 2-es kategóriában van, akik pedig nagyobb arányban igényelnek pályaválasztási tanácsadást. A 3-as kategóriába esők számára szinte csak a közfoglalkoztatás az egyetlen elérhető (felajánlott) eszköz, ezért legtöbbször kimarad ezekből a szolgáltatásokból, bár több interjúalany is úgy véli, az ebbe a kategóriába eső ügyfelek jelentős része számára fontos lenne a pszichológiai tanácsadás (ami viszont nagyon kevés helyen elérhető). Az önálló álláskereső kategóriába eső ügyfelek között is előfordul olyan, akit egyéni

tanácsadásba irányítanak, de ritkábban, mint a 2-es kategóriába tartozók esetében. Az interjúk alapján az ügyintézők azokat az ügyfeleket küldik egyéni tanácsadásra, akik például nem tudják megfogalmazni, milyen szakmában szeretnének elhelyezkedni, vagy nem tudják, hogyan kell egy önéletrajzot összeállítani. Volt olyan ügyintéző, aki elmondása alapján „ránézésre” szokta megállapítani egy ügyfélről, hogy szüksége van-e tanácsadásra. Az is gyakran előfordul, hogy az ügyfelek maguk kérik, hogy személyes tanácsadásban vehessenek részt.

A foglalkoztatási főosztályokon dolgozó tanácsadók általában napi 2-4 ügyfelet fogadnak egyéni tanácsadásra, egy-egy ügyféllel pedig általában 45-90 percet töltenek (ez függhet az ügyfél igényeitől, vagy megyék között is eltérő lehet). Az ügyfelek jellemzően 4-6 alkalommal vesznek részt egy tanácsadáson.

A tapasztalatok alapján a szolgáltatás visszautasítása esetén ritkán alkalmaznak szankciót az ügyintézők. A csoportos tanácsadások és tájékoztatók ez alól kivételek lehetnek, amelyekkel kapcsolatban – a képzési és közfoglalkoztatási programokhoz hasonlóan – szintén elhangzott alkalmanként a *„fel kell tölteni a létszámot”* kifejezés.

Ahogy az ECST-ről szóló 4.2.3-as pontban is kifejtettük, a tanácsadáson való részvétel legtöbbször nem jelenik meg az ECST-kben, azt csak az IR megfelelő moduljaiban rögzítik. A tanácsadónak – amennyiben a szolgáltatást nem a járási hivatalban foglalkoztatott munkatárs nyújtja – nincs jogosultsága az ECST-t módosítani. A megyei kormányhivatalban foglalkoztatott munkatársnak a tanácsadást követően lehetősége van az ügyfélről értékelési jelentést küldeni a járási ügyintézőnek, amiben az ügyfél számára javasolt további szolgáltatásokat és az ECST módosítására vonatkozó javaslatait is leírhatja.

### 4.3. A profiling rendszerrel és az ECST-vel kapcsolatos korábbi visszajelzések

A profiling rendszer 2016. januári bevezetése óta számos egyeztetés és fórum során a megyei és járási osztályok munkatársainak lehetősége volt visszajelezni a rendszer működésével kapcsolatban. A profiling rendszer teljes körű értékelése érdekében ezen észrevételeket is igyekeztünk figyelembe venni. Ehhez az interjúk során néhány megyei kormányhivaltól megkaptuk a profiling koordinátorokhoz a járások felől írásban beérkezett kérdéseket és észrevételeket (a profiling munkacsoport-ülések jegyzőkönyvei nem voltak elérhetőek számunkra). A felmerülő kérdések és észrevételek több téma köré csoportosultak: legtöbbször a profiling rendszer gyakorlati működésével, az egyéni cselekvési tervek elemeinek használatával, az IR-rendszer működésével és integráltságával, a humánszolgáltatások elérhetőségével kapcsolatban érkeztek kérdések, valamint elhangzottak technikai jellegű, jogszabály-értelmezésre vonatkozó kérdések, és egyéb, humánerőforrást érintő észrevételek is. A dokumentumok átadásakor az interjúalanyok jelezték, hogy az ezekben szereplő kérdések és észrevételek többsége már nem aktuális, mivel a beérkezés óta eltelt időszakban a technikai problémák egy része már megoldódott, vagy a profiling rendszert érintő kisebb változtatások miatt már nem releváns.

**A profiling használatával kapcsolatban a leggyakoribb kérdés** az volt, hogy egyes szolgáltatáselemek rögzítéséhez szükség van-e az ügyfelek kategóriák szerinti átsorolására. Ez leginkább a közfoglalkoztatás esetén merült fel kérdésként. Érkeztek még további észrevételek az elavult szakképesítés figyelembevételére, a harmadik kategória elnevezésére (sok ügyintéző szerint nem megfelelő a „közfoglalkoztatásban elhelyezhető ügyfelek” megnevezés, mert ez egyfajta stigma, többen javasolták a korábban is használt, „veszélyeztetett” megnevezést), a hármas kategória esetleges tovább bontására, a profiling kategóriák és a szolgáltatások kapcsolatára vonatkozóan, valamint elhangzott az is, hogy szubjektív szempontokra is jó lenne lekérdezési lehetőség. A profiling bevezetésekor sokan említették, hogy a munkatapasztalatot és az egészségügyi állapotot kezdetben csak a megjegyzés mezőben tudták rögzíteni, azonban ez a probléma már nem áll fenn.

**Az egyéni cselekvési tervvel kapcsolatban még több kérdés, észrevétel és javaslat érkezett**, amelyek közül sok még ma is aktuális probléma. Több járási és megyei munkatárs hiányolta, hogy az ECST-ben rögzített elemek alapján nem lekérdezhető az ügyfelek. Szintén igény mutatkozott arra vonatkozóan, hogy egy adott ügyfél korábbi ECST programútja is lekérdezhető legyen a rendszeren belül. Továbbra is nehézséget jelent az, hogy a GINOP, VEKOP és TOP forrásokból finanszírozott szolgáltatások esetén nincsen lehetőség a szolgáltatás részletesebb bontására, az egyes szolgáltatáselemek megnevezésére az ECST-n belül, illetve az uniós programok kötelező tervébe, az együttműködési megállapodásba nem lehet átemelni az ügyfél profiling cselekvési tervét. Sok esetben arra is panaszkodtak a munkatársak, hogy a programok célszámai nincsenek összhangban akár a profiling kategóriák megoszlásával, akár a valódi igényekkel, de válaszként elhangzott, hogy a probléma megoldásán dolgoznak az illetékesek. Ezen észrevételeken kívül az elektronikus kapcsolattartás került még többször szóba, ugyanis az ügyintézők nem tudják megcsinálni és aláírni az ügyféllel az ECST-t, amennyiben az ügyfél elektronikusan jelentkezik be. Ez a probléma megoldódott, az ügyintézők ilyen esetben berendelik az ügyfelet személyesen.

Számos visszajelzés érkezett az Integrált Rendszer működésével kapcsolatban is, főként a rendszer indulása idején voltak problémák, észrevételek. A legtöbb munkatárs a támogató informatikai rendszer és az IR összhangját sürgette, a szakképzettségkódok frissítésére hívta fel a figyelmet, valamint lekérdezési és leválogatási lehetőség létrehozását javasolták különböző szempontok szerint. Javasolták továbbá, hogy legyenek figyelmeztető panelek az IR-ben az ügyfelek útjának nyomon követése érdekében, illetve az ügyfelek számára legyen elérhető egy olyan önkiszolgáló felület, ahol önállóan is tudják rögzíteni az adataikat. Összességében az informatikai rendszerrel kapcsolatban felmerülő problémák egy része a rendszer beindulását követően fokozatosan megoldódott, több meglátás is megvalósult a későbbiek során. Más problémák (például az elavult szakképzettség kódok kérdése vagy a lekérdezési lehetőség hiánya) azonban a mai napig fennállnak, és a személyes interjúk során is gyakran előjöttek.

Az egyeztetéseken, fórumokon sok munkatárs kitért a humánszolgáltatások kérdésére, több alkalommal hiányolták a tanácsadók és egyéb humánszolgáltató szakember jelenlétét. Többször előkerült, hogy a járási hivatali ügyintézők nagyon leterheltek, a mindennapi munka során a szolgáltatási szemlélet helyett inkább a hatósági szemlélet jellemzi a szervezetet. A leterheltséget

növeli a közfoglalkoztatásból kikerülők terhe, akik sok esetben rövid időn belül visszakerülnek a közfoglalkoztatásba, ezért esetükben az ügyintézők nem látják értelmét az ECST elkészítésének.

#### 4.4. Munkaerő-kölcsönzés és magán-munkaközvetítés az NFSZ-en kívül

Az állami foglalkoztatási szerv számára potenciálisan adaptálható gyakorlatok feltérképezésére az NFSZ munkatársain kívül két olyan szervezet képviselőivel is készítettünk interjút, amelyek munkaerő-közvetítéssel és/vagy munkaerő-kölcsönzéssel foglalkoznak. Az interjúk során az alábbi kérdésekre koncentráltunk:

- Melyek azok a tényezők (elvárt készségek és kompetenciák), amelyek alapján a munkáltatók leadják a munkaerő-igényeiket?
- Milyen szempontokat vesznek figyelembe a szervezetek a munkaerőközvetítés és a kölcsönzött munkaerő munkáltatóhoz küldése során?
- Végeznek-e a szervezetek valamilyen ügyfélszegmentációt az ügyfélkörükbe tartozó munkavállalók között, illetve milyen szempontok alapján kategorizálják a munkavállalókat?

A kérdések megválaszolásához két szervezet képviselőjével készítettünk személyes interjút: az egyik egy Budapesten működő, kifejezetten hátrányos helyzetű álláskeresőkre koncentráló, közhasznú kölcsönzéssel is foglalkozó nonprofit kft., a másik pedig egy piaci alapon működő vállalat, amely szintén elsősorban Budapesten vagy Budapest környékén működő vállalatok számára végez munkaerő-közvetítési és -kölcsönzési szolgáltatásokat. A vállalat partnerköre ágazat szerint sokszínű, a legnagyobb partnereket a gyorsétteremláncok és a logisztika és raktározás ágazatban tevékenykedő vállalatok jelentik. Az álláskeresői ügyfélkör nagy része nem regisztrált álláskereső, hanem olyan munkavállaló, aki jelenleg rendelkezik munkahellyel, azonban ha kap egy jobb állásajánlatot, akkor kész váltani (passzív álláskereső).

A **nonprofit kft. két munkatársával** elsősorban három, jelenleg futó projektről beszélgettünk. Két projektben hajléktalan személyeket közvetítenek ki közfoglalkoztatási jogviszonyban, a harmadikban pedig a közfoglalkoztatásból is kieső, rossz egészségi állapotú személyeket foglalkoztatnak napi 1-6 órában, fejlesztő foglalkoztatás keretein belül. Ez utóbbi projektben a résztvevők nem feltétlenül regisztrált álláskeresők, egy részük rehabilitációs vagy rokkantsági ellátásban részesül; a bekerülés egyetlen kritériuma, hogy pszichológus javasolja a foglalkoztatást. A programban nem elsősorban a tartós foglalkoztatás elérése a legfontosabb cél, bár egyes résztvevőknél ez is cél lehet. A hajléktalanokat célzó két másik programnál kifejezett cél az elsődleges munkaerőpiacon való integráció segítése, bár ahogyan ezt az interjúalanyok elmondták, ez ritkán teljesül: az NFSZ munkatársaihoz hasonlóan arról számoltak be, hogy a legtöbb partner szervezet (többnyire állami intézmények vagy állami tulajdonú gazdasági társaságok, kisebb részt alapítványok) nem tudja, vagy nem akarja határozatlan idejű munkaszerződéssel átvenni a kölcsönzött munkaerőt, mivel akkor magának kellene kigazdálkodnia a munkaerő bérköltségét („a partnereknek sokkal jobb, ha

*közfoglalkoztatottat tud fogadni, sokkal olcsóbb, mintha átvinné. Az ügyfelek többségét évről évre vissza is veszik.”). A munkaerőigények többsége alapvetően alacsony iskolai végzettséggel és szakképzettség nélkül is végezhető munkakörökre vonatkozik (például szemétszedés, takarítás), bizonyos esetekben azonban elvárt a középfokú végzettség és/vagy a számítógépes ismeretek megléte (például egyes irodai, ügyviteli munkaköröknél). Mivel az interjúalanyok elmondása alapján a partner szervezeteknél „*nagyon nagy a munkaerőhiány, örülnek az ingyen munkaerőnek*”, ezért nem szoktak más szempontokat, kritériumokat megjelölni a küldött munkaerővel kapcsolatban.*

A két közfoglalkoztatási programban részt vevő álláskeresőkkal (jelenleg összesen körülbelül 110-120 fő) a nonprofit kft. munkatársai egy személyenként körülbelül fél-egy órás interjút készítenek, melynek során a munkavállaló korábbi munkatapasztalatait, élettörténetét (hogyan veszítette el a lakhatást), érdeklődését és egészségi állapotát mérik fel. Ezután a párosításkor elsősorban a személyes érdeklődést veszik figyelembe, valamint azt, hogy a munkavállaló szállása minél közelebb essen a munkavégzés helyszínéhez. A közvetítést követően a nonprofit kft. munkatársai heti rendszerességgel érdeklődnek a partnerszervezetnél a közfoglalkoztatottal kapcsolatban, akivel pedig általában havi egy-két laklommal találkoznak személyesen (általában a bér és az előleg kifizetésekor). Interjúalanyunk elmondta, hogy a két programban viszonylag szűk mozgástér áll rendelkezésre az álláskeresők szegmentációjára, mivel többnyire alacsonyan képzett és kifejezetten hátrányos helyzetű személyek vesznek részt a programokban, és mivel kislétszámú és munkaerőpiaci szempontból viszonylag homogén csoportot alkotnak, így – a személyes interjún túl – profilingra sincs szükség. Fontosnak tartják azonban az ügyfelek személyes megismerését a megfelelő munkakör kiválasztásához: interjúalanyaink úgy vélték, az állami foglalkoztatási szolgálaton is nagyobb hangsúlyt szükséges erre fordítani.

Másik interjúnk egy **magán közvetítő és kölcsönző cég** munkatársával készült. A vállalat fő célja – az NFSZ-szel ellentétben – nem elsősorban a hozzájuk jelentkező munkavállalók mielőbbi kiközvetítése, hanem inkább a munkáltatói ügyfélkör igényeinek kiszolgálása. A partnervállalatok felől beérkezett munkaerőigények – az igényelt létszámon és munkakörön túl – több, a munkavállalóra vonatkozó elvárást is tartalmazhatnak: ezek többnyire az iskolai végzettség, szakmai tapasztalat, nyelvtudás, számítógépes ismeretek stb., illetve kiegészülhet olyan munkakör-specifikus igényekkel is, mint például a monotóniatűrés. A közvetítés és a kölcsönzés során a munkaerő-közvetítő munkatársai leszűrik az adatbázisukban szereplő munkavállalók közül a munkaerőigénynek megfelelő jelölteket, akiket ezután egy személyes interjúra hívnak be. A személyes interjú hozzávetőlegesen 15-20 percig tart egy betanított munkás esetében, azonban szellemi munkakör esetén egy interjú akár egy óra is lehet (adminisztráció nélkül). Az interjú célja, hogy az ügyfél egy második szűrésben is részt vegyen, ahol a munkavállaló szoft tulajdonságait igyekeznek felmérni (megbízhatóság, kommunikációs képesség, megjelenés stb.). Egyes készségeket tesztekkel is mérnek, amelyet vagy a munkaerő-közvetítő vállalat, vagy maguk a munkaadó cégek állítanak össze. Az interjú során többször is elhangzott, hogy nagyon fontos szerephez jut ezen jellemzők feltárása, mert ez a kulcsa a későbbi közvetítés, illetve kölcsönzés sikerének. Az interjúalanyunk elmondta, hogy sokszor nem az számít igazán, hogy egy munkavállalónak

milyen végzettsége vagy nyelvtudása van, sokkal inkább az, hogy hogyan fog tudni beilleszkedni a leendő munkahelyen a csapatba, mennyire lesz megbízható a későbbiekben (például be fog-e időben érni a munkába), valamint hogy az ügyfél személyisége mennyire felel meg az adott munkaadó által ajánlott munkakörülményeknek. Mivel a vállalat célja elsősorban a munkaadói igények kielégítése, nem elég, ha egy munkavállaló sikeresen elhelyezkedik, hanem különösen fontos, hogy a munkaadó meg is tudja tartani őt hosszú távon. A szakmai interjúk lebonyolítása után a közvetítő-cég kiközvetíti (vagy kölcsönzi) azon ügyfeleit, akiket megfelelőnek talált az adott munkaerő-igényre, majd ezen munkavállalók már a munkáltatóval kerülnek kapcsolatba. Ez a harmadik szűrés, a munkáltatók behívják a munkavállalót egy interjúra, és csak azután döntenek el, hogy alkalmazni fogják-e. A gyorséteremláncok zömében iskolai végzettség nélküli, jó megjelenésű, jó kommunikációs képességű, fiatalos csapatba illő embereket keresnek, míg a raktározáshoz 8 általánost meghaladó iskolai végzettség szükséges. Utókövetés szervezeten nincs, de az interjúalanyunk elmondta, hogy *„néha felhívják az ügyfelet, hogy hogyan érzi magát”*.

A vállalat a munkaerő-közvetítésen és -kölcsönzésen kívül más szolgáltatást nem nyújt a munkavállalói ügyfélkör számára, legfeljebb az önéletrajzok megírásával kapcsolatban adnak tanácsot. Az interjúalanyunk elmondta, hogy a leggyakoribb hiba az, hogy az álláskereső az önéletrajzában nem tünteti fel, hogy a korábbi munkakörökben pontosan milyen feladatokat látott el. Azért tartotta ezt fontosnak megemlíteni, mert egy munkakör különböző feladatokat takarhat, és a közvetítői tevékenység sikeréhez nagyban hozzájárul a korábbi tapasztalatok pontos felmérése.

A két interjú tapasztalata tehát az, hogy a munkavállalók igényeinek és készségeinek megismerése kulcsfontosságú a közvetítési folyamat során, melynek legfőbb terepe egy indító, vagy a közvetítést megelőző személyes interjú.

## 5. A profiling működése az NFSZ adatainak tükrében

A profiling rendszer működésének értékeléséhez a személyes interjúk mellett kiterjedt adatelemzést is végeztünk. Az 5.1-es alfejezetben a Nemzetgazdasági Minisztériumtól kapott, az NFSZ Adattárházából lehívott aggregált profiling *besorolási* és *átsorolási* adatok elemzésére támaszkodunk. Az adatok bemutatása után megvizsgáljuk a 2017-es év három hónapjában a profiling besorolások trendjét és az egyes kategóriákba sorolt álláskeresők jellemzőit, majd rátérünk az átsorolások elemzésére. Az 5.2-es alfejezetben az álláskeresők nyilvántartására használt regiszterből lehívott egyéni szintű adatokat elemezzük. Mintánk azokat az álláskeresőket fedi le, akik 2009. január 1-én regisztrált státuszban voltak, vagy 2009. január 1. és 2017. május 31. között léptek regisztrált státuszba (vagy közfoglalkoztatásba). A fejezet célja, hogy átfogó elemzést nyújtson az egyes profiling kategóriákba sorolt álláskeresők jellemzőiről, az átsorolások mögött álló tényezőkről és a be- és átsorolások területi és időbeli tendenciáiról.

### 5.1. Az Adattárházból nyert megyei szintű profiling adatok elemzése

#### 5.1.1. Az adatok és a minta

Az elemzést alapvetően két állományon, a *besorolási* és *átsorolási* adatokon végeztük el: mindkettő az NFSZ Adattárházából lehívott, több dimenzió mentén is megbontott, megyei szintű aggregált adatokat tartalmazó adatbázis. A *besorolási* adatok a 2017. februári, áprilisi és júniusi zárónapra vonatkoznak, és az adott napokon érvényes statikus profiling besorolásokat mutatják. Az *átsorolási* adatok a három zárónapot megelőző kéthónapos időszakokra vonatkoznak, és azokat fedik le, akiket 1) ezekben az időszakban vagy újonnan, elsőként soroltak be, vagy 2) már korábban is be voltak sorolva, de valamilyen okból a foglalkoztatási osztályon jártak, és ezért automatikusan vagy szubjektív módon átsorolták őket.

Az Adattárházból megye és iskolázottság szerinti bontású adatokat kértünk le, és külön vizsgáltuk a megváltozott munkaképességű, illetve az önbevallásuk szerint roma álláskeresőket. A 7. táblázat az Adattárházból lekért adatok által lefedett sokaság számát mutatja és veti össze az NFSZ által publikált hóvégi adatokkal<sup>57</sup>. Az Adattárház adatai szerint az általa lefedett regisztrált álláskeresők többségének, februárban 93, áprilisban 94, június végén pedig már 96 százalékának volt kitöltött profiling besorolása.

<sup>57</sup> Az NFSZ adatok forrása: NFSZ, 2017. A munkaerőpiaci helyzet alakulása a nemzeti foglalkoztatási szolgálat legfrissebb adatai alapján. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat, 2017. Január – Június. [http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=afsz\\_stat\\_mep\\_2017](http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=afsz_stat_mep_2017) Letöltve: 2017.09.19.



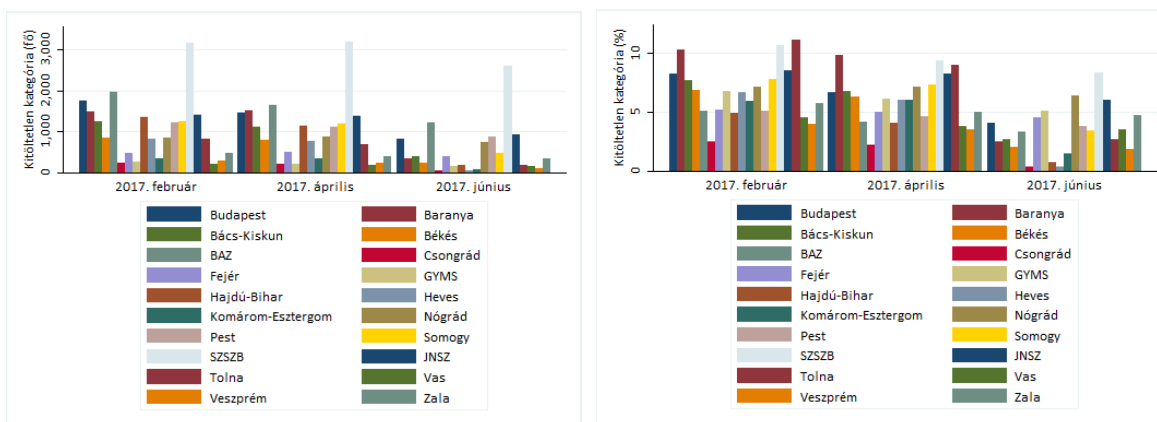
7. táblázat: Az álláskeresők száma az Adattárház megyei szinten aggregált adataiban

	2017. február	2017. április	2017. június
<b>NFSZ adatok (fő)</b>			
Zárónapi létszám a hónap végén (fő)	296 500	307 400	279 600
<i>Ebből: új belépők száma a megelőző két hónapban*</i>	99 100	141 600	77 100
<i>Ebből: újonnan regisztrált ügyfelek száma**</i>	9 064	7 802	8 848
<b>Az Adattárház megyei szinten aggregált adatai</b>			
Zárónapi létszám a hónap végén (fő)	296 516	307 356	279 566
<i>Ebből: kitöltött profiling-kategóriával rendelkező ügyfelek</i>			
Ügyfelek száma (fő)	276 097	288 387	269 295
A regisztrált álláskeresők százalékában (%)	93%	94%	96%
<i>Ebből: az előző két hónapban át- vagy újonnan besorolt ügyfelek (fő)</i>			
Összesen	155 857	194 404	175 281
Először besorolt ügyfelek száma	30 245	26 508	29 417
Átsorolt ügyfelek száma, változatlan kategória	94 271	118 206	114 720
Átsorolt ügyfelek száma, új kategória	31 341	49 690	31 144

Forrás: saját számítás az Adattárházból. Az NFSZ adatok forrása: A munkaerőpiaci helyzet alakulása a nemzeti foglalkoztatási szolgálat legfrissebb adatai alapján. Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat, 2017. Január – Június. [http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=afsz\\_stat\\_mep\\_2017](http://nfsz.munka.hu/engine.aspx?page=afsz_stat_mep_2017). Letöltve: 2017.09.19. \*Új belépők alatt azokat értjük, akik ebben az időszakban regisztrált álláskereső státuszba léptek. \*\*Elsőként regisztrált ügyfelek alatt azokat az új belépőket értjük, akik korábban soha nem voltak még regisztrált álláskeresők.

A profiling besorolással rendelkező ügyfelek körülbelül 60 százalékát sorolták át egy-egy kéthónapos időszakban. Az átsorolási adatokban rögzített tranzakciók kevesebb mint ötöde első besorolás. A tényleges átsorolások közel negyedében változott az ügyfelek profiling kategóriája, a többiben változatlan maradt. Ezek a változatlan kategóriát eredményező átsorolások olyan események, amikor áttekintik az álláskeresők besorolását, például mert a foglalkoztatási osztályon jártak, de az eredeti kategóriát nem változtatják meg.

3. ábra: Kitöltetlen profiling kategóriával rendelkező ügyfelek száma és aránya megyénként



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A32. táblázat.

Kitöltetlen profiling kategóriával az Adattárházban rögzített ügyfelek országos átlagban 4-7 százaléka rendelkezik. Ezen ügyfelek többsége Szabolcs-Szatmár-Bereg (SZSZB) és Borsod-Abaúj-Zemplén (BAZ) megyében regisztrált (3. ábra, bal panel). A regisztrált álláskeresők arányában mérve némileg kisebb a megyék közötti variabilitás, de Baranya, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Tolna megyében 2017. februárban és áprilisban a kitöltetlen profiling kategóriával rendelkező ügyfelek aránya kiemelkedően magas volt (3. ábra, jobb panel). Júniusra a kitöltetlen profiling kategóriával rendelkező ügyfelek aránya minden megyében csökkent.

A megyéken belül jelentős különbségek vannak az egyes járások között a kitöltetlen profiling kategóriával rendelkező ügyfelek arányában. A 8. táblázat azokat a járásokat mutatja, ahol a kitöltetlen kategóriával rendelkező ügyfelek aránya 2017. június zárónapján meghaladta a 10 százalékot. A Tiszavasvári és a Baktalórántházai járásban (Szabolcs-Szatmár-Bereg megye) volt a legmagasabb ez az arány, de még két Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei, három budapesti és két Jász-Nagykun-Szolnok (JNSZ) megyei járás is ebbe a csoportba tartozik.

8. táblázat: A kitöltetlen profiling kategóriával rendelkező ügyfelek száma és aránya azokban a járásokban, ahol ez az arány meghaladja a 10 százalékot (2017. június)

Megye	Járás	Kitöltetlen kategóriával rendelkező ügyfelek száma (fő)	Ügyfelek száma (fő)	Kitöltetlen kategóriával rendelkező ügyfelek aránya (%)
SZSZB	Tiszavasvári járás	391	1781	22,0
SZSZB	Baktalórántházai járás	288	1655	17,4
Budapest	Budapest 02. kerület	72	545	13,2
BAZ	Cigándi járás	161	1291	12,5
Nógrád	Balassagyarmati járás	203	1666	12,2
Budapest	Budapest 03. kerület	138	1139	12,1
Somogy	Siófoki járás	178	1512	11,8
JNSZ	Szolnoki járás	497	4247	11,7
SZSZB	Vásárosnaményi járás	282	2467	11,4
JNSZ	Kunszentmártoni járás	194	1823	10,6
Budapest	Budapest 01. kerület	23	218	10,6
SZSZB	Nagykállói járás	189	1830	10,3

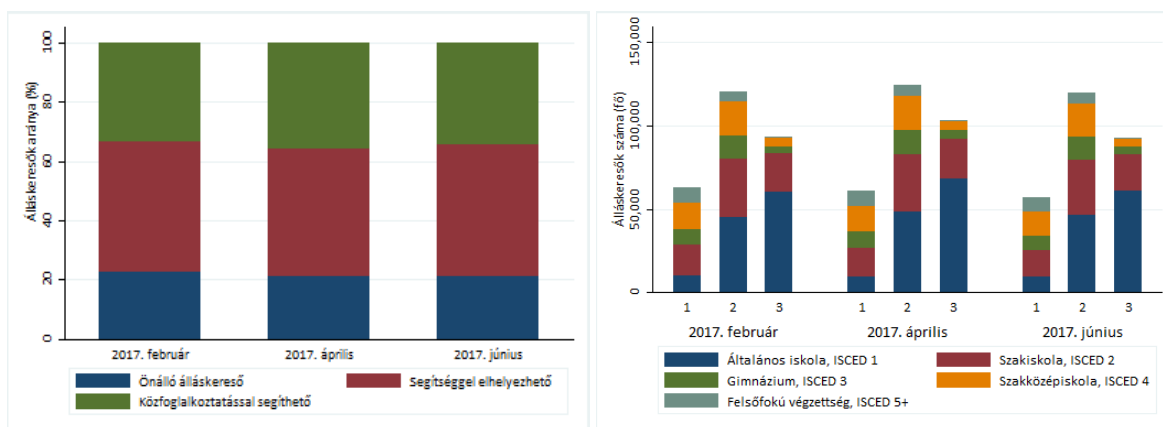
Forrás: saját számítás az Adattárházból.

### 5.1.2. Az álláskeresők száma és megoszlása profiling kategóriák szerint (besorolási adatok)

A besorolt álláskeresők közel kétharmada<sup>58</sup> az *önálló álláskereső* (1. kategória), illetve a *segítséggel elhelyezhető* (2. kategória) kategóriába volt sorolva mindhárom időszak végén, több mint egy harmaduk a *közfoglalkoztatással segíthető* (3. kategória) kategóriába esett (lásd 4. ábra, bal panel).<sup>59</sup> Az egyes kategóriába sorolt ügyfelek fele, a kettesbe soroltak 80 százaléka, a hármaskategóriába került ügyfelek közel 95 százaléka vagy maximum általános iskolai, vagy szakiskolai végzettséggel rendelkezik (lásd 4. ábra, jobb panel).

Az 5. ábra az adott **iskolai végzettséggel** rendelkező álláskeresők profiling kategóriák szerinti számát és megoszlását mutatja. Az iskolai végzettség szerint képzett csoportok közül a maximum általános iskolai és a szakiskolai végzettségű álláskeresők aránya és száma a legnagyobb: az álláskeresők közel 70 százaléka, a 2017. februári adatok szerint 192 ezer ember tartozik ebbe a kategóriába. A maximum általános iskolai végzettséggel rendelkező álláskeresők felét, a szakiskolai végzettségű álláskeresők közel 30 százalékát a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába sorolták.

4. ábra: Az álláskeresők megoszlása a profiling-kategóriák között, létszámok iskolai végzettség és profiling kategóriák szerint

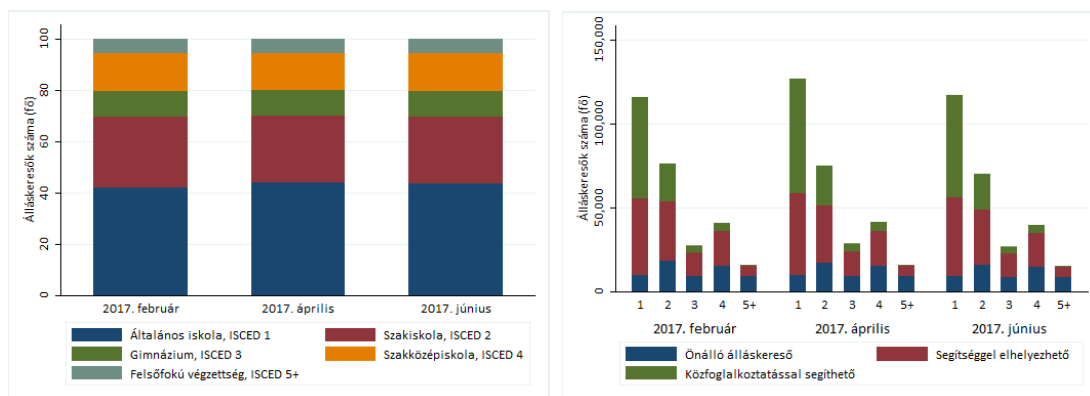


Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. A jobb oldali ábrán az alábbi profiling kategóriákat tüntettük fel: 1: önálló álláskereső; 2: segítséggel elhelyezhető; 3: közfoglalkoztatással segíthető. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A33. és A32. táblázatok.

<sup>58</sup> A besorolt álláskeresők kevesebb mint 0,1 százaléka esetében a „nincs érték” kategóriát választották az ügyintézők. Mivel ezeknek a besorolásoknak a száma nagyon alacsony, elemzésüktől eltekintünk.

<sup>59</sup> A 2005-ös profiling kategóriák szerint besorolt álláskeresők besorolását a teljes tanulmányban megfeleltetjük a jelenlegi besorolásnak.

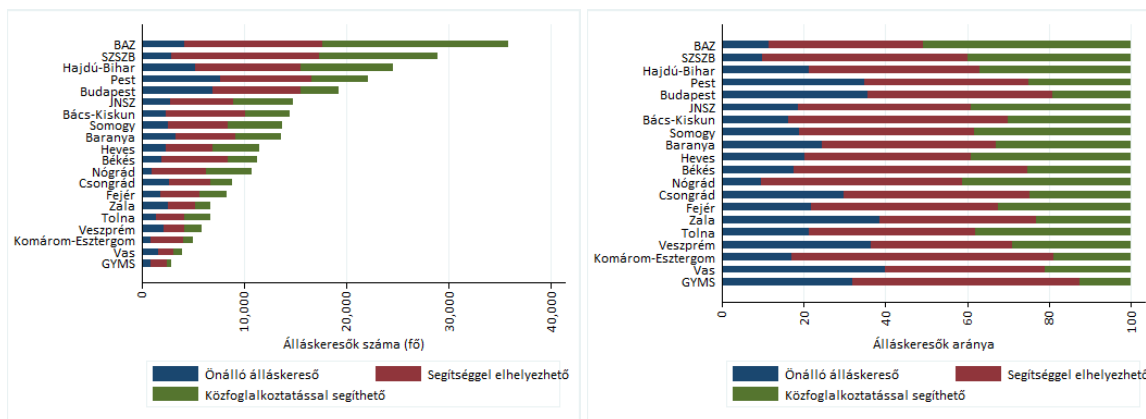
5. ábra: Adott iskolai végzettségű álláskeresők megoszlása és száma profiling-kategóriák szerint



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A35. táblázat. A jobb oldali ábrán az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettség; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikai végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség.

**Megyei bontásban** vizsgálva az eloszlásokat, az álláskeresők, és ezen belül a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába sorolt álláskeresők száma Borsod-Abaúj-Zemplén (BAZ), Szabolcs-Szatmár-Bereg (SZSZB) és Hajdú-Bihar megyékben a legnagyobb (lásd 6. ábra). Az álláskeresők száma ebben a három megyében az országos létszám harmadát, a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába sorolt létszám az országos adat több mint 40 százalékát adja.

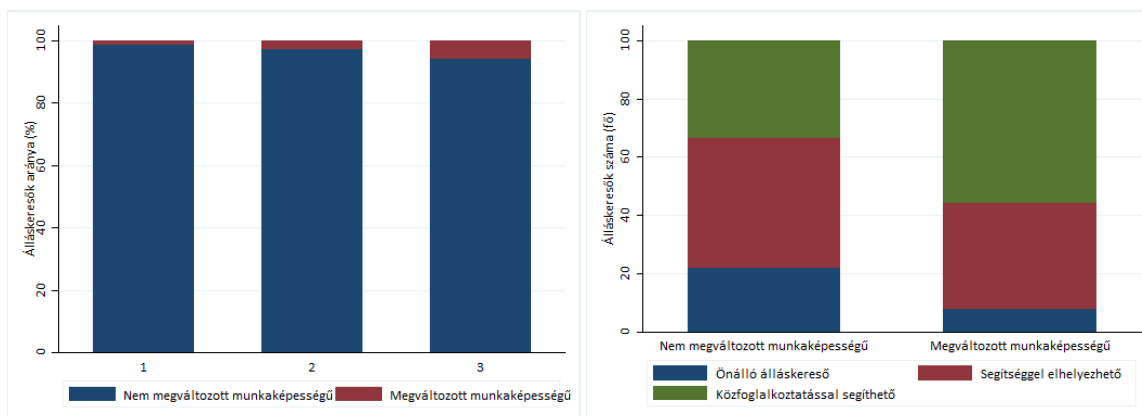
6. ábra: Az álláskeresők száma és aránya profiling-kategóriák szerint, megyénként (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A33. táblázat.

A **megváltozott munkaképességű álláskeresők** aránya az Adattárház adataiban 4 százalék. Arányuk ennél alacsonyabb az *önálló álláskeresők* között, és magasabb a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába sorolt álláskeresők között (lásd 7. ábra). Hasonlóképpen, a nem megváltozott munkaképességű álláskeresőkhöz képest a megváltozott munkaképességűek között mintegy 50 százalékkal magasabb a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába sorolt álláskeresők, és harmadakkora az *önálló álláskereső* kategóriába sorolt álláskeresők aránya.

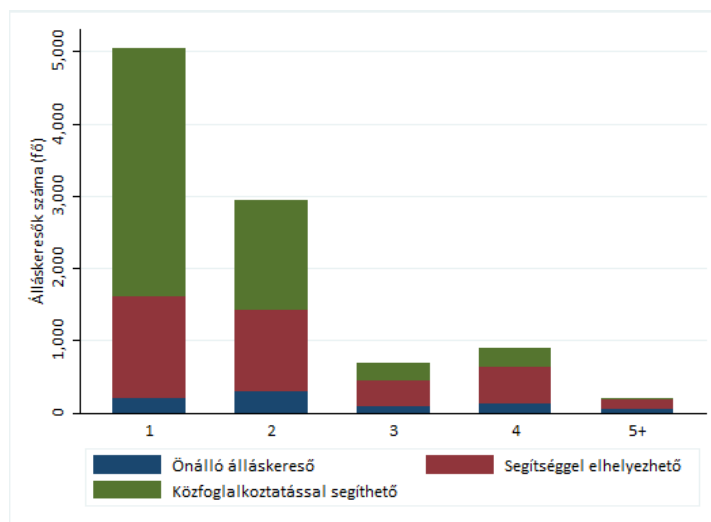
7. ábra: A megváltozott munkaképességű álláskeresők aránya az egyes profiling-kategóriákban és a megváltozott munkaképességű álláskeresők megoszlása profiling kategóriák szerint (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. A bal oldali ábrán az alábbi profiling kategóriákat tüntettük fel: 1: önálló álláskereső; 2: segítséggel elhelyezhető; 3: közfoglalkoztatással segíthető. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A36-A37. táblázatok.

A megváltozott munkaképességű álláskeresők besorolása iskolázottság szerinti bontásban a teljes mintához hasonló képet mutat, azzal a különbséggel, hogy az alacsony iskolai végzettségű megváltozott munkaképességű álláskeresőket még nagyobb arányban sorolták a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába (lásd 8. ábra vs. 5. ábra).

8. ábra: A megváltozott munkaképességű álláskeresők megoszlása profiling kategóriák és iskolai végzettség szerint (2017. június)



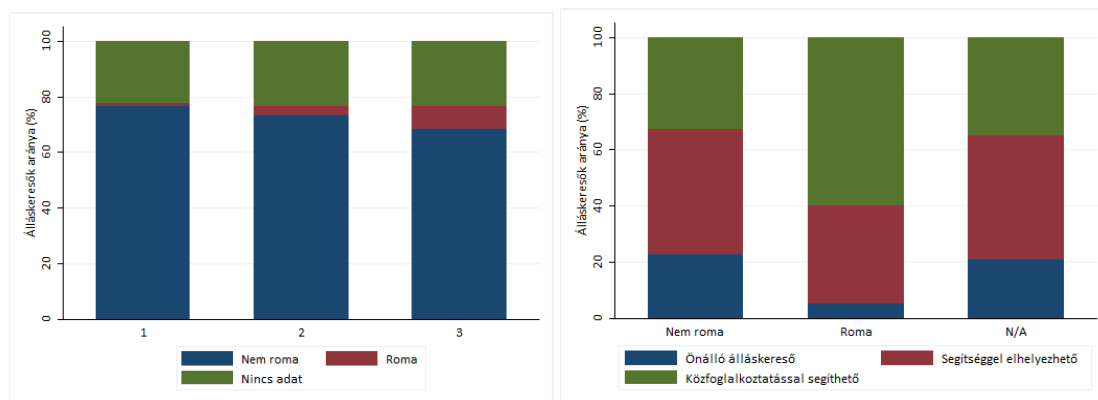
Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A38. táblázat. Az ábrán az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettségi; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikai végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség.

Az önbevallásuk alapján **magukat romának valló álláskeresők** aránya az Adattárház adataiban 5 százalék, a nem románoké (azoké, akik vagy más nemzetiséghez tartoznak, vagy saját bevallásuk szerint nem tartoznak egyetlen nemzetiséghez sem) 72 százalék, míg a nemzetiségi információ az estek 23 százalékában hiányzik. Az Adattárházban rögzített roma nemzetiségi információ bizonyosan pontatlan – jelentős az aluljelentés, de – anekdotikus információk szerint – olyan esetre is lehet példa, amikor egy álláskeresőt romaként rögzítenek, hogy bizonyos munkapiaci eszközökbe beléptethető legyen. A roma nemzetiségi információk felvétele önmagában is összetett kérdés, aminek a tárgyalása túlmutat jelen elemzés keretein (a témáról bővebben lásd például Messing 2011). Ennek ellenére áttekintjük, amit az adatokban látunk.

A 9. ábra azt mutatja, hogy a hiányzó nemzetiségi adatokkal rendelkező ügyfelek aránya minden profiling kategóriában azonos (bal panel), illetve az ilyen ügyfelek megoszlása profiling kategóriák szerint a magukat nem roma nemzetiségű kategóriába soroló álláskeresők megoszlásával megegyezik (jobb panel). Ez a mintázat a vártnak megfelelő: a Tárki mérései alapján tudjuk, hogy az önbevallásos felvételeken az önmagukat romának valló emberek átlagosan alacsonyabb jövedelmi és iskolázottság szerinti háttérből jönnek, mint azok, akik önmagukat nem tartják romának, de a környezetük romaként azonosítja őket (TÁRKI 2013). Azaz: az önbevallás okozta aluljelentés abba az irányba mutat, hogy a magasabb humán- és társadalmi tőkével rendelkező románok lehetnek azok, akik kisebb valószínűséggel vallják magukat romának, és a rosszabb munkapiaci helyzetben lévő románok lehetnek azok, akik nagyobb valószínűséggel vallják magukat romának. Összességében azt gondoljuk, hogy a románok jövedelmi eloszlásának inkább az alsó felét ragadhatja meg az Adattárházban szereplő roma mutató. A roma nemzetiségű álláskeresők száma és aránya a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriában a

legmagasabb. Hasonlóképpen, a roma ügyfelek között a közfoglalkoztatással segíthető kategóriába sorolt ügyfelek aránya közel 40 százalékkal nagyobb, mint a nem roma ügyfelek között.

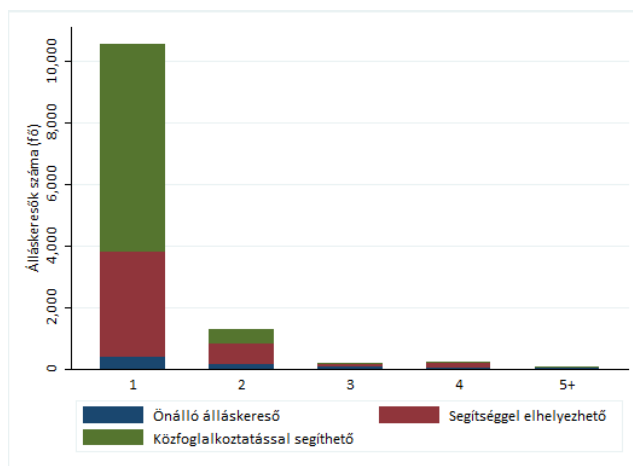
**9. ábra: A roma álláskeresők aránya az egyes profiling-kategóriákban és a roma álláskeresők megoszlása profiling kategóriák szerint (2017. június)**



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. A bal oldali ábrán az alábbi profiling kategóriákat tüntettük fel: 1: önálló álláskereső; 4: segítséggel elhelyezhető; 5: közfoglalkoztatással segíthető. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A39-A40. táblázatok.

A roma ügyfelek többsége a két legalacsonyabb iskolai végzettség szerinti kategóriába esik (10. ábra). Elenyésző közöttük az önálló álláskeresőként besoroltak száma és aránya, és rendkívül magas ebben a csoportban a közfoglalkoztatással segíthető kategóriába sorolt álláskeresők aránya.

**10. ábra: A roma álláskeresők megoszlása profiling kategóriák és iskolai végzettség szerint (2017. június)**



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A41. táblázat. Az ábrán az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettség; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikus végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség.

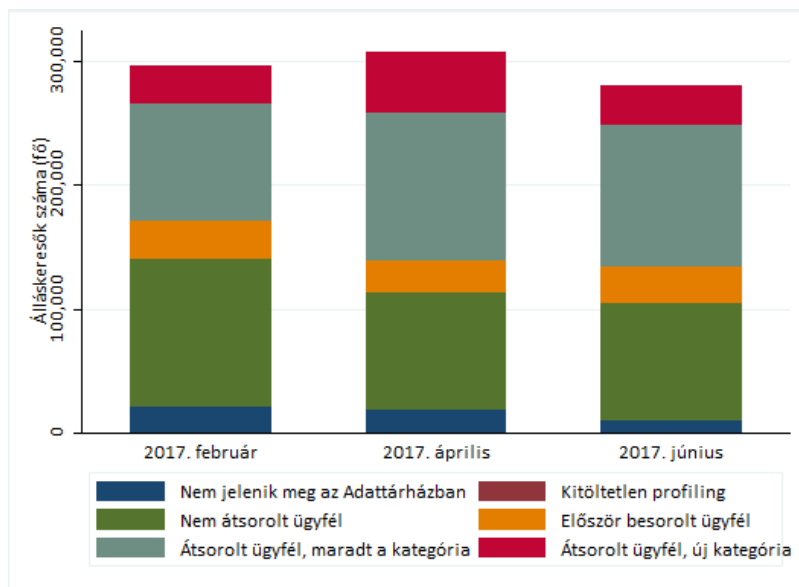
### 5.1.3. Az átsorolások jellemzői (átsorolási adatok)

Ahogy az előző részben a 7. táblázatban megmutattuk, az Adattárház által lefedett teljes regisztrált munkanélküli-állomány 94-97 százalékának van kitöltött profiling besorolása, és az állomány mintegy 60 százaléka kerül átsorolásra egy-egy két hónapos periódus alatt. A 11. ábra szemlélteti az át nem



sorolt és az átsorolt ügyfelek számát. 2017. február és április között az átsorolt ügyfelek aránya fokozatosan nőtt. Az átsorolások többsége olyan átsorolás, ami az eredeti profiling-kategóriát rendeli újra az ügyfélhez (az ábrán ezeket „Átsorolt ügyfél, maradt a kategória” címkével jelöltük). A többi vagy első besorolás, ami a profiling kategóriával korábban nem rendelkező, új belépőket érinti („Elsőször besorolt ügyfél” az ábrán), vagy olyan átsorolás, amelynek során az ügyfeleket valamely korábbi kategóriából (ami ugyan nagyon kis arányban, de érték nélküli is lehetett) új csoportba sorolták át.

11. ábra: Az átsorolások száma a teljes regisztrált munkanélküli állományon belül

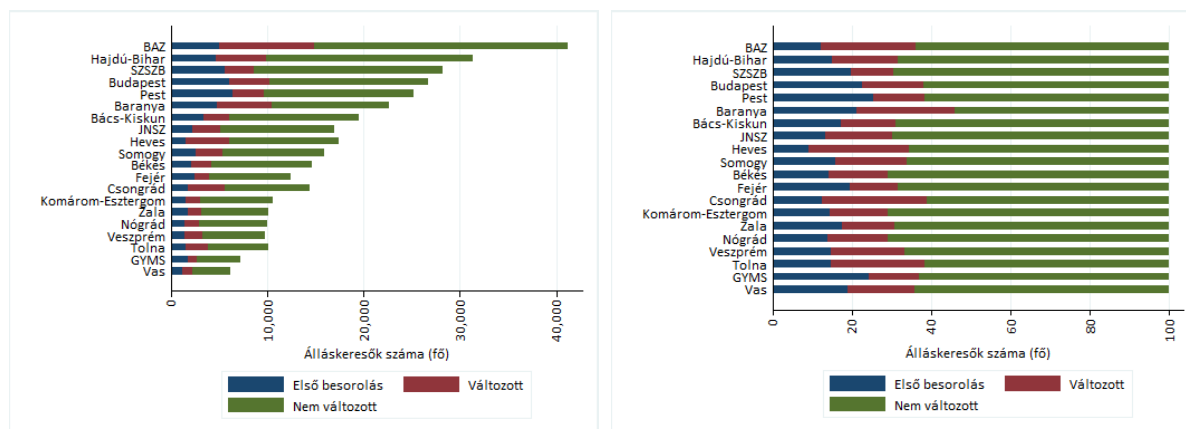


Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Teljes elemszámot és az egyes kategóriák által lefedett létszámot lásd a 7. táblázatban.

A továbbiakban a főszövegben a **2017. júniusi adatok elemzését** mutatjuk meg, a 2017. februári és áprilisi eredményeket az A. Melléklet táblázataiban közöljük. Nem találtunk jelentős eltéréseket az egyes havi adatok mintázatai között.

A **legtöbb átsorolás** 2017. május-júniusban Borsod-Abaúj-Zemplén (BAZ), Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg (SZSZB) megyében történt (12. ábra). A legtöbb első besorolást Pest és Győr-Moson-Sopron (GYMS) megyében találtuk.

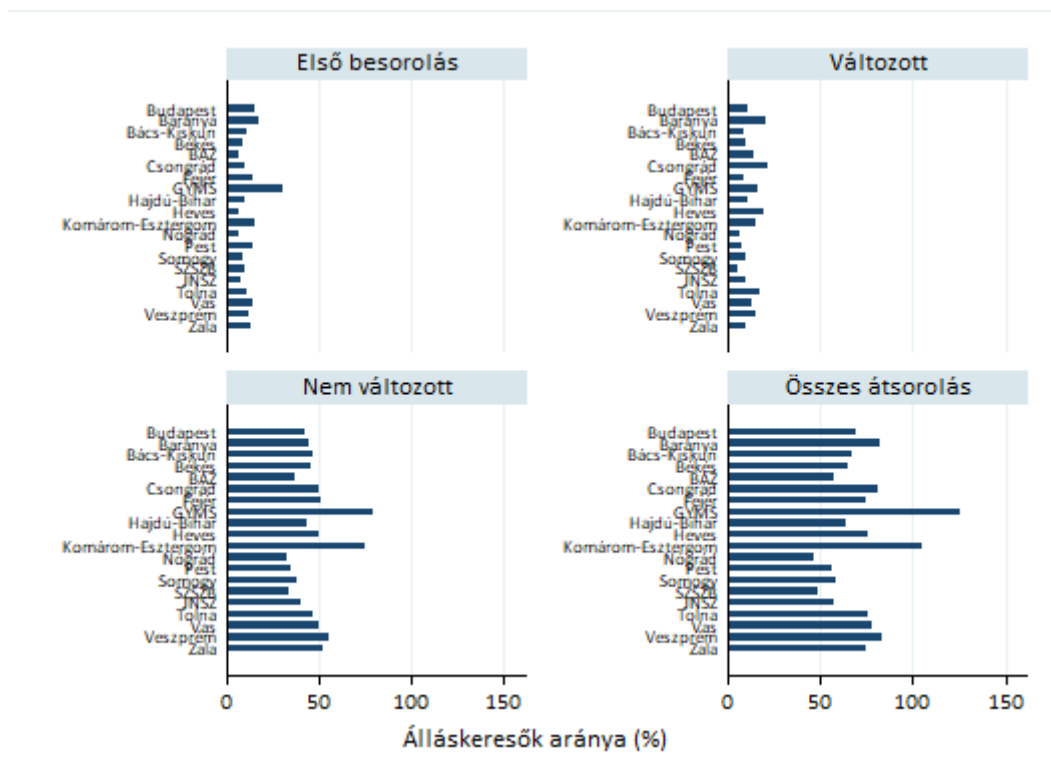
12. ábra: Átsorolások száma és az egyes típusú átsorolások aránya megyénként (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az ábrák a ténylegesen átsorolt ügyfeleket mutatják. Teljes elemszám: 175,281 fő. Az átsorolások számának adatait lásd az A. Mellékletben, A42-A43. táblázatok.

A 13. ábra az **átsorolások arányát** mutatja a teljes regisztrált munkanélküli populáció arányában, megyénként. Az első besorolások aránya Győr-Moson-Sopron (GYMS) megyében a legmagasabb, 30 százalék (bal felső panel). Komárom-Esztergom megye mellett szintén Győr-Moson-Sopron az a megye, ahol a kategóriaváltással nem járó átsorolások aránya az egyik legmagasabb (bal alsó panel, 74 és 79 százalék). Az összes átsorolások aránya (jobb alsó panel) néhány megyében (ismét Győr-Moson-Sopron, Komárom-Esztergom) meghaladja a regisztrált munkanélküli létszám 100 százalékát. Ennek az lehet az oka, hogy ezekben a megyékben a munkapiaci kilátások jobbak, a regisztrált munkanélküliek gyorsabban forognak, az átlagos munkanélküliségben töltött idő rövidebb, és az ügyfelek gyakrabban járnak be a foglalkoztatási osztályra. Erre utal, hogy az első besorolások aránya mellett a kategóriaváltással nem járó átsorolások aránya is magas ezekben a megyékben.

13. ábra: Átsorolások a teljes regisztrált munkanélküli populáció arányában, megyénként (2017. június)

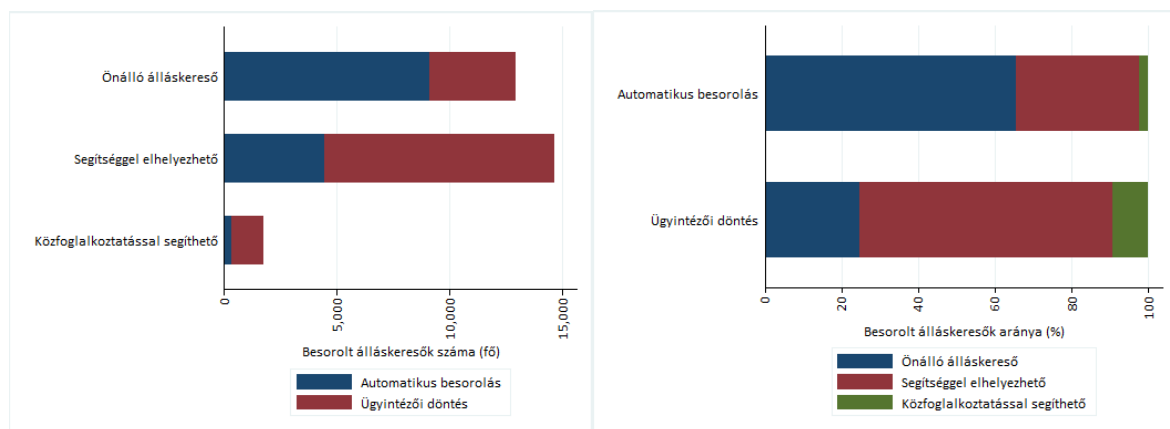


Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az átsorolások számának és arányának adatait lásd az A. Mellékletben, A42. táblázat.

#### 5.1.4. Az első besorolások adatai

2017. május-júniusban 29,417 első besorolás történt (lásd 7. táblázat). Ebből közel 13 ezer embert az *önálló álláskereső*, 14,700 embert a *segítséggel elhelyezhető*, 1,800 embert pedig a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába soroltak (14. ábra, bal panel). Az első besorolások közel fele automatikus, fele pedig ügyintézői döntésen alapuló besorolás volt. Az ügyintézői döntések aránya a *segítséggel elhelyezhető* és a *közfoglalkoztatással segíthető* ügyfelek kategóriájában az átlagosnál lényegesen nagyobb, az *önálló álláskeresők* kategóriájában lényegesen kisebb. Az automatikus besorolású ügyfelek több mint 60 százaléka az első kategóriába került, a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába alig pár százalékuk sorolódott (14. ábra, jobb panel). Az ügyintézői döntéssel besorolt ügyfelek többsége a *segítséggel elhelyezhető* kategóriában található.

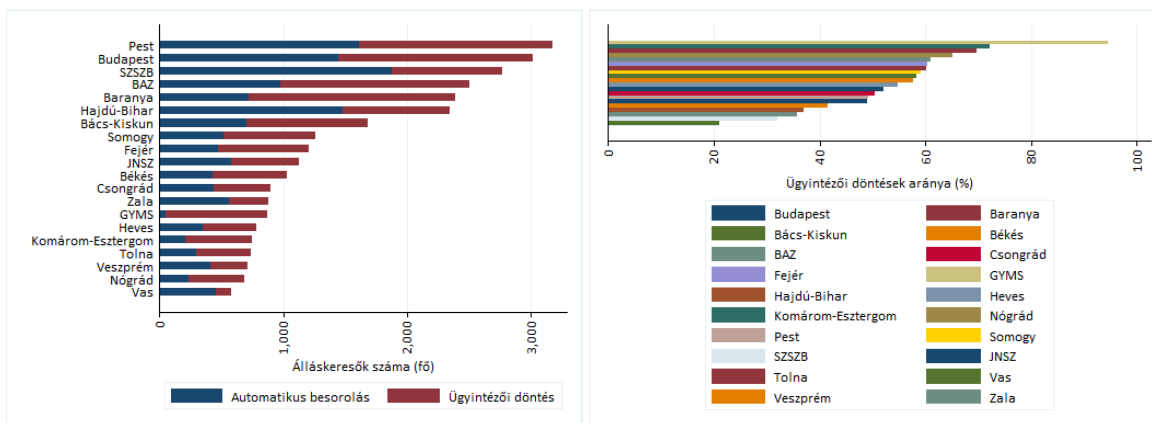
14. ábra: Az első besorolások száma és aránya az automatikus besorolásokon és ügyintézői döntéseken belül (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az átsorolások arányának adatait lásd az A. Mellékletben, A44. táblázat.

A legtöbb első besorolás Pest megyében, Budapesten, Szabolcs-Szatmár-Bereg (SZSZB) és Borsod-Abaúj-Zemplén (BAZ) megyékben volt ebben az időszakban. A megyék többségében – és Magyarországon átlagosan is – az **első besorolások körülbelül fele automatikus volt, fele pedig ügyintézői döntésen alapult** (lásd 15. ábra és A. Melléklet, A44. táblázat). **Néhány megyében, kiváltképp Győr-Moson-Sopronban (GYMS, 94,5%), Komárom-Esztergom megyében (72,2%) és Baranyában (69,6%) az ügyintézői döntések aránya ennél lényegesen nagyobb.** Vas (21,1%), Szabolcs-Szatmár-Bereg (32,2%), Zala (35,7%) és Hajdú-Bihar (35,9%) megyékben az ügyintézői döntések aránya az első besorolásokban nem éri el a 40 százalékot.

15. ábra: Az első besorolások száma és megoszlása a döntés típusa szerint, megyénként (2017. június)

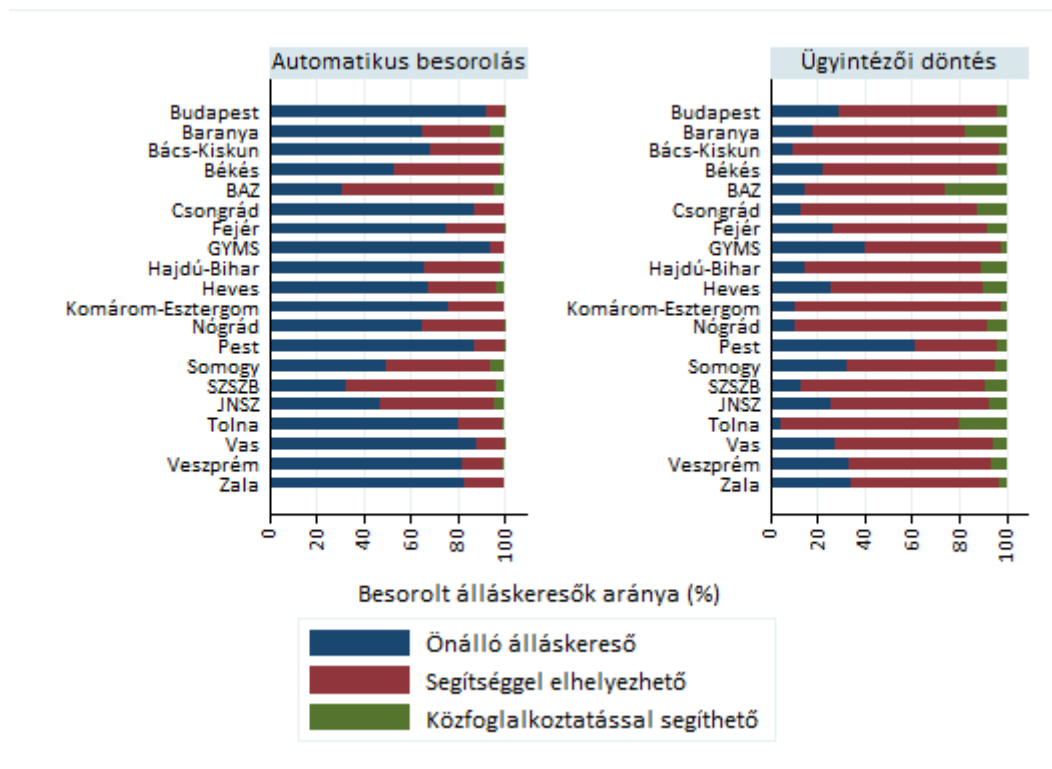


Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az átsorolások arányának adatait lásd az A. Mellékletben, A44. táblázat.

A 16. ábra megyei bontásban mutatja az automatikusan, illetve ügyintézői döntéssel allokkált profiling kategóriák megoszlását. Az automatikus besorolások között jóval magasabb az első, és lényegesen alacsonyabb a 2-3. kategóriába sorolt ügyfelek aránya minden egyes megyében. A különbség a két típusú besorolási mintázat között különösen nagy Csongrád és Tolna megyében, ahol az első

kategóriába automatikusan sorolt ügyfelek aránya több mint 70 százalékponttal haladja meg az ügyintézői döntéssel ebbe a kategóriába sorolt álláskeresők arányát; Komárom-Esztergom megyében, ahol az ügyintézői besorolású ügyfelek 63 százalékponttal nagyobb valószínűséggel kerültek a *segítséggel elhelyezhető* kategóriába; illetve Borsod-Abaúj-Zemplén és Tolna megyében, ahol a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriába soroltak aránya 20 százalékponttal magasabb az ügyintéző által besorolt álláskereső között (lásd még A. Melléklet, A44. táblázat).

16. ábra: Az első besorolások által allokkált kategóriák aránya az automatikus besorolásokon és ügyintézői döntéseken belül, megyénként (2017. június)



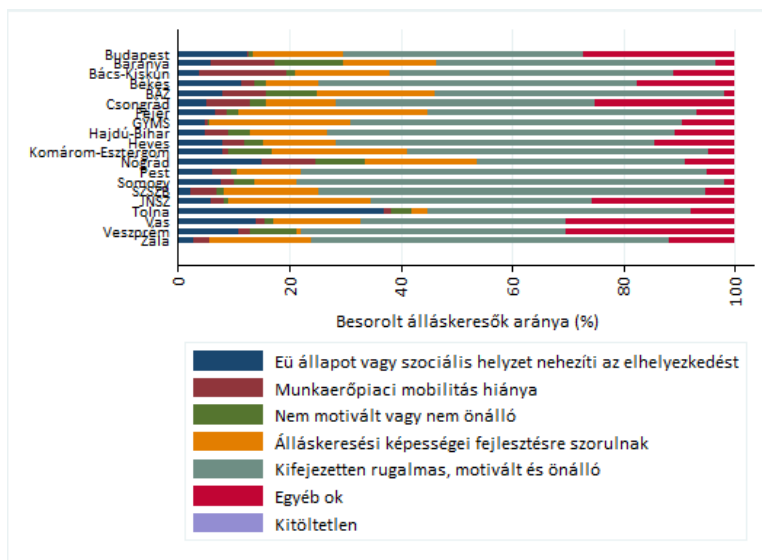
Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A51. táblázat.

Az ügyintézői döntésen alapuló első besorolások átlagosan 90 százalékához tartozik az *egyéb októl* eltérő, tényleges indoklás.<sup>60</sup> A **szubjektív besorolások** több mint felét azzal **indokolták**, hogy az álláskereső kifejezetten *rugalmas, mobilis, motivált*, ezért az automatikus kategória által feltételezettnél jobb esélyekkel képes állást találni (17. ábra, és A. Melléklet, A45-A46. táblázatok). Ezen „pozitív” indoklások aránya különösen Somogy, Pest, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Hajdú-Bihar megyékben magas (76,7 – 62,2 százalék).

<sup>60</sup> Az adatbázisban a Kiotöltetlen indok kategóriában mindenhol 0 létszám-értékek voltak. Az Egyéb indok kategóriában elég nagy a szórás, az esetek 1,9-30,4 százalékában választották ezt. Az egyéb indok előfordulási gyakorisága különösen Veszprém, Vas, Jász-Nagykun-Szolnok, Csongrád megyékben és Budapesten magas. A részletes adatokat lásd az A. Mellékletben.

A „negatív” indoklások közül az *egészségügyi vagy szociális helyzet nehezíti az elhelyezkedést* indok kiugróan magas gyakoriságú Tolna megyében (37,1%), a *munkaerőpiaci mobilitás hiánya* relatíve magas Bács-Kiskun (15,7%) és Baranya (11,7%) megyében, a *motiváció vagy az önállóság hiánya* Baranya (12,1%) megyében, az *álláskeresési képességek fejlesztésre szorulnak* lehetőséget pedig Fejér (33,9%), Jász-Nagykun-Szolnok (25,6%) és Győr-Moson-Sopron (25,3%) megyében választották leggyakrabban döntésük indoklására az ügyintézők.

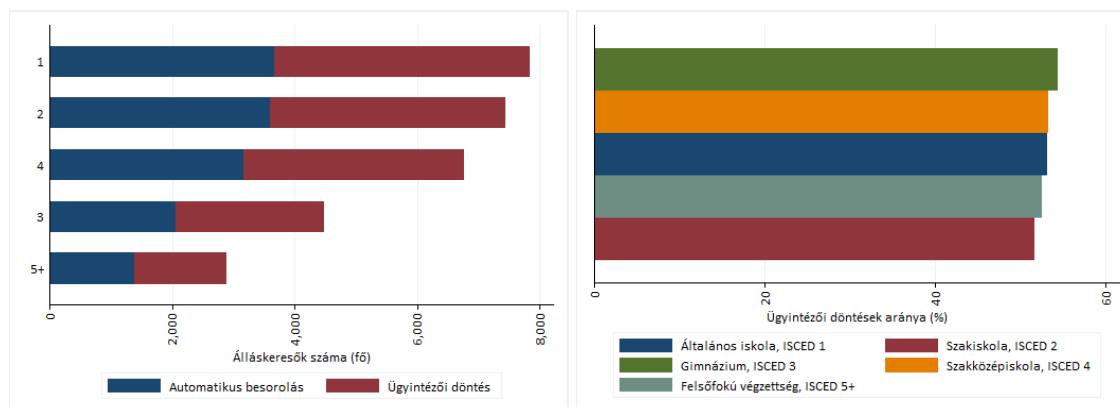
17. ábra: Az ügyintézői döntésen alapuló első besorolások indoklásának megoszlása, megyénként (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az indokok számának és arányának adatait lásd az A. Mellékletben, A45-A46. táblázatok.

Ahogy a regisztrált álláskeresők között a létszám az iskolai végzettséggel negatívan korrelál, úgy az első besorolások között is (lásd 18. ábra, bal panel). Az egyes iskolai végzettség szerinti kategóriák között azonban az ügyintézői döntésen alapuló első besorolások aránya viszonylag stabil (lásd 18. ábra, jobb panel).

18. ábra: Az első besorolások száma és megoszlása a döntés típusa szerint és az ügyintézői döntések aránya, iskolai végzettség szerint (2017. június)

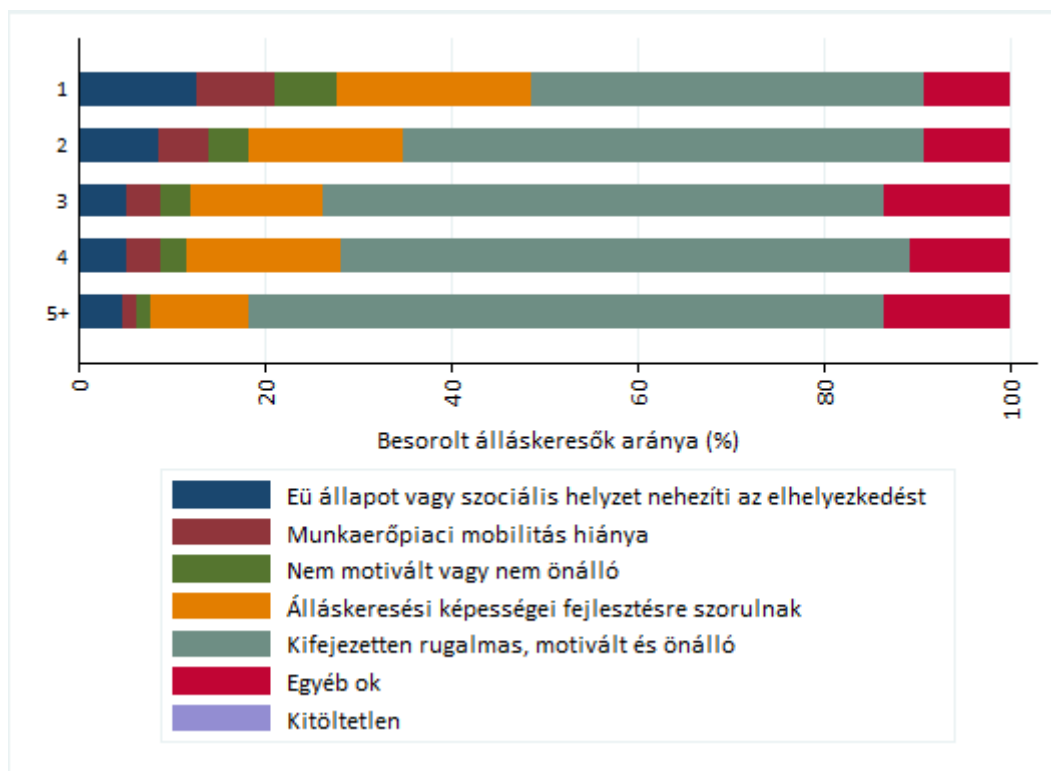


Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A47. táblázat. A bal oldali ábrán az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettség; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikai végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség.

Az ügyintézői döntés alapján bekategorizált ügyfeleken belül azonban azoknak az aránya, akiket „pozitív” indokkal osztottak be az automatikustól eltérő kategóriába, az iskolai végzettséggel arányosan nő, a „negatívaké” az iskolai végzettséggel arányosan csökken (19. ábra). Ez arra utal, hogy **az ügyintézők feltehetően nagyobb súlyt tulajdonítanak az iskolai végzettségnek (vagy az azzal szorosan korreláló egyéb tényezőknek) az elhelyezkedést befolyásoló tényezők között, mint az automatikus besorolás.** A maximum általános iskolai végzettséggel rendelkező ügyfelek 12,8 százalékának egészségügyi vagy szociális helyzete nehezíti az elhelyezkedést, és 21 százalékuk álláskeresési készségei fejlesztésre szorulnak ahhoz képest, amit az automatikusan allokkált profiling kategória feltételezett volna (A. Melléklet, A47. táblázat). A „negatív” indokú eltérés aránya az automatikus profiling kategóriához képest a gimnáziumi és a felsőfokú végzettségűek között a legkisebb.



19. ábra: Az ügyintézői döntésen alapuló első besorolások indoklásának megoszlása iskolai végzettség szerint (2017. június)

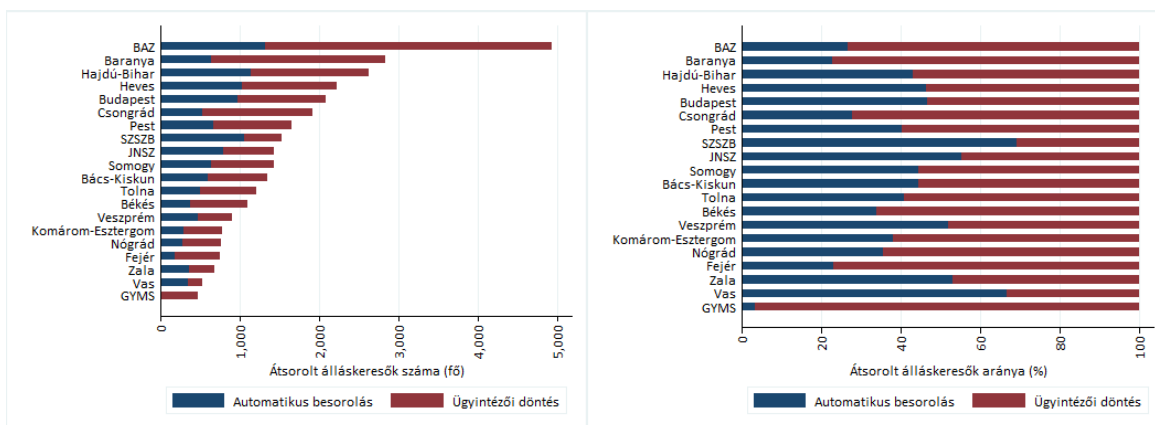


Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A48-A49. táblázatok. Az ábrán az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettségi; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikai végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség.

### 5.1.5. A kategóriaváltással járó átsorolások adatai

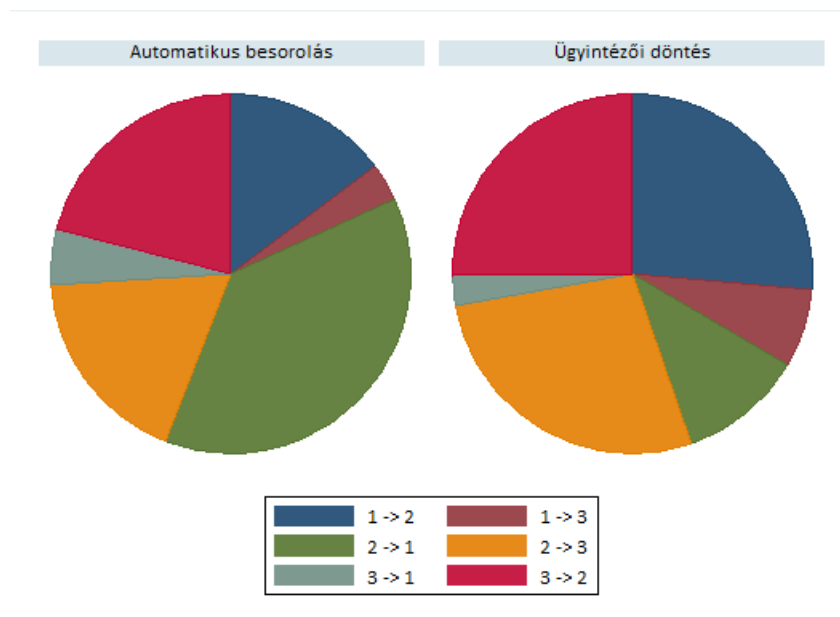
A 2017. május-júniusi időszakban 31 144 olyan átsorolás történt, ami kategóriaváltással járt (lásd 7. táblázat). A **legtöbb átsorolás** Borsod-Abaúj-Zemplén (BAZ) megyében történt, közel 5 ezer (20. ábra). Ezen átsorolások között körülbelül 10 százalékponttal magasabb az ügyintézői döntések aránya, mint az első besorolásoknál, 60 százalék feletti. A megyék közül az ügyintézői döntéssel történő átsorolások aránya különösen magas Győr-Moson-Sopronban (GYMS): 2017. május-júniusban közel 97 százalék volt, de január-februárban is meghaladta a 91 százalékot (A. Melléklet, A52. táblázat). Az ügyintézői döntéseken alapuló átsorolások aránya Csongrád, Borsod-Abaúj-Zemplén, Fejér és Csongrád megyében is 70 százalék fölött van.

20. ábra: Az új profiling kategóriába történő átsorolások száma és megoszlása az átsorolás típusa szerint, megyénként (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A52. táblázat.

21. ábra: Az új profiling kategóriába történő átsorolások megoszlása az átsorolás típusa és iránya szerint (2017. június)



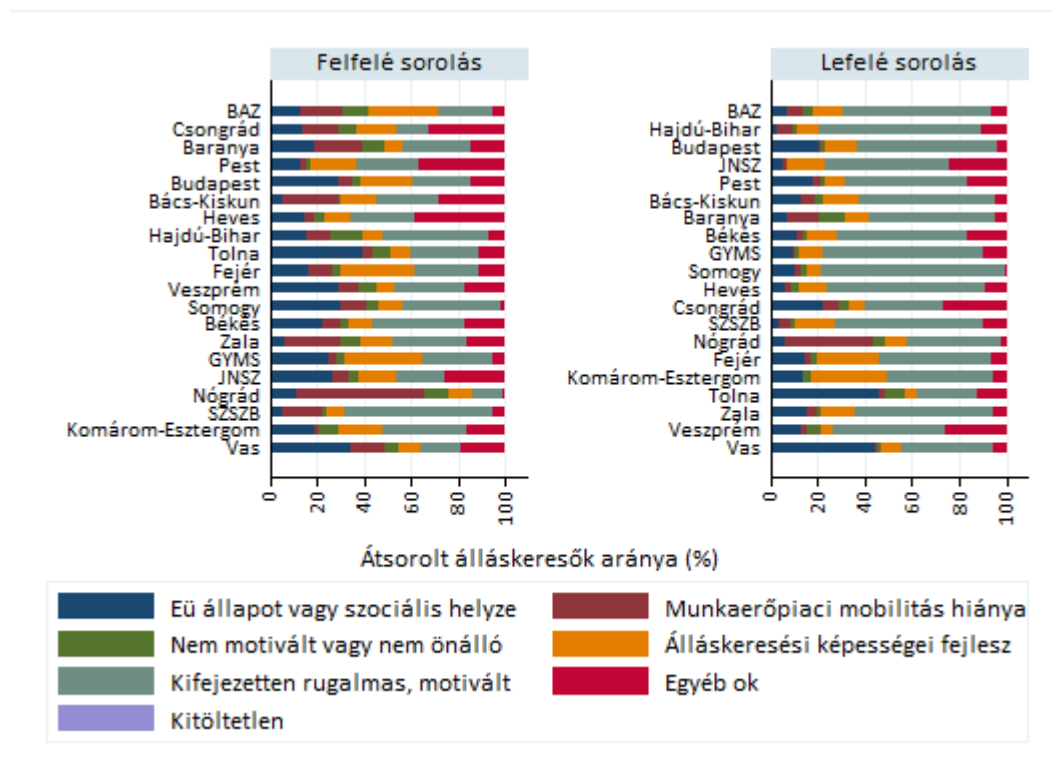
Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A52. táblázat. Az ábra nem tartalmazza azokat az átsorolásokat, amelyek érték nélküli kategóriából indulnak vagy érték nélküli kategóriába érkeznek, mert ezek száma elenyésző. A táblázat tartalmazza ezeket az átsorolásokat is. A kategóriák a következők: 1: önálló álláskereső, 2: segítséggel elhelyezhető, 3: közfoglalkoztatással segíthető.

Az új profiling kategóriákba történő átsorolások közül az **automatikus átsorolások nagyobb része**, 63 százaléka olyan, ami „erősebb” munkapiaci kategóriába (azaz profiling kategória számokban kifejezve „lefelé”) sorol, míg az ügyintézői döntésen alapuló átsorolások esetében ez arány mindössze 39 százalék (21. ábra és A52. táblázat). Valószínű, hogy az automatikus átsorolások által erősebb kategóriába sorolt ügyfelek olyan álláskeresők lehetnek, akiket korábban ügyintézői döntéssel gyengébb kategóriába soroltak, és most visszakörülnek abba az erősebb kategóriába, amibe a pontszámuk alapján tartoznak. Az automatikus átsorolások között legnagyobb részt a *segítséggel*

*elhelyezhető* kategóriából az *önálló álláskereső* kategóriába való átsorolás (2 -> 1) teszi ki (37%), de a *közfoglalkoztatással segíthető* kategóriából a *segítséggel elhelyezhető* kategóriába történő mozgás (3 -> 2) aránya is magas (20%). Az ügyintézői döntésen alapuló átsorolások között szintén nagy arányú az 3 -> 2 (25%), ezen kívül a 2 -> 3 (27%) és az 1 -> 2 is (25%).

A 22. ábra a felfelé, azaz gyengébb munkapiaci kilátásokkal társított átsorolások (1 -> 2, 1 -> 3 és 2 -> 3), és a lefelé, azaz erősebb munkapiaci kilátásokkal társított kategóriába való átsorolások (3 -> 2, 2 -> 1 és 3 -> 1) indokainak megoszlását mutatja megyei bontásban. Az **adatok alapján az ügyintézők által választott indoklások nem minden esetben logikusak**: a gyengébb kategóriába történő átsorolások indokai között megtaláljuk, hogy az álláskereső *kifejezetten motivált, rugalmas és önálló*, és az erősebb kategóriába történő átsorolások között is találunk olyan indokokat, amelyeknek ellentétes irányú átsorolást kellene logikusan indokolni. *Kitöltetlen* magyarázatot nem tartalmaznak az adatok, az *egyéb ok* választása pedig főként a gyengébb kategóriába sorolások esetében jellemző. Az A. Mellékletben (A55. táblázat) összefoglaljuk, hogyan oszlik meg a logikus és nem logikus indoklások, illetve az *egyéb ok* választásának aránya az egyes megyékben. Országos átlagban az indoklások 54 százaléka logikus. A logikus irányú indoklások aránya egyedül Győr-Moson-Sopron (GYMS) megyében éri el a 60 százalékot, és 9 megyében van 50 százalék alatt (Békés, Nógrád, Vas, Jász-Nagykun-Szolnok, Tolna, Zala, Heves, Baranya és Veszprém). Az *egyéb ok* választása Heves megyében rendkívül gyakori, 30 százalékos, de Veszprém, Csongrád, Zala és Jász-Nagykun-Szolnok megyékben is meghaladja az esetek ötödét.

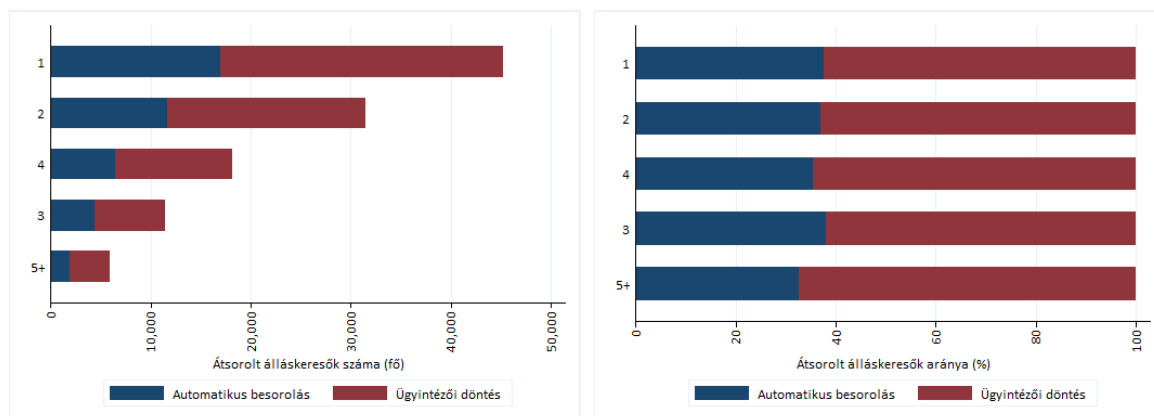
22. ábra: A gyengébb kategóriába(felfelé) és az erősebb kategóriába (lefelé) történő átsorolásokhoz társított indoklások megoszlása megyénként (2017. június)



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A54. táblázat. Az ábra nem tartalmazza azokat az átsorolásokat, amelyek érték nélküli kategóriából indulnak vagy érték nélküli kategóriába érkeznek, mert ezek száma elenyésző. Felfelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma emelkedik, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése romlik: 1 -> 2, 1 -> 3 és 2 -> 3. Lefelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma csökken, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése javul: 3 -> 2, 2 -> 1 és 3 -> 1.

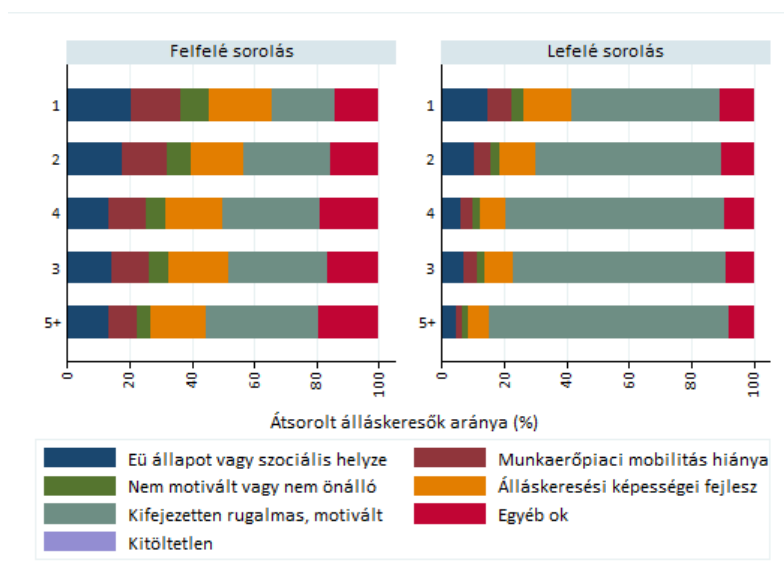
Iskolai végzettség szerinti bontásban az első besorolásokhoz hasonlóan a kategóriaváltással járó átsorolásoknál is azt látjuk, hogy **az iskolai végzettség növekedésével az átsorolások száma csökken** (23. ábra, bal panel). Az átsorolásokon belül az automatikus, illetve ügyintézői döntésen alapuló átsorolások aránya az iskolai végzettségtől függetlenül 60 százalék körül mozog (23. ábra, jobb panel).

**23. ábra: Az új profiling kategóriába történő átsorolások száma és megoszlása az átsorolás típusa és iskolai végzettség szerint (2017. június)**



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A56. táblázat. A bal oldali ábrán az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettségi; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikus végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség.

**24. ábra: A gyengébb kategóriába (felfelé) és az erősebb kategóriába (lefelé) történő átsorolásokhoz társított indoklások megoszlása iskolai végzettség szerint (2017. június)**



Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az adatokat lásd az A. Mellékletben, A57. táblázat. Az iskolai végzettség szerinti kategóriák az ISCED besorolás szerinti végzettségeket mutatják az alábbiak szerint: ISCED 1: maximum általános iskolai végzettség; ISCED 2: szakiskolai végzettség; ISCED 3: érettségi; ISCED 4: szakközépiskola vagy technikus végzettség; ISCED 5+: felsőfokú végzettség. Az ábra nem tartalmazza azokat az átsorolásokat, amelyek érték nélküli kategóriából indulnak vagy érték nélküli kategóriába érkeznek, mert ezek száma elenyésző. Felfelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma emelkedik, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése romlik: 1 -> 2, 1 -> 3 és 2 -> 3. Lefelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma csökken, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése javul: 3 -> 2, 2 -> 1 és 3 -> 1.

A 24. ábra a felfelé, azaz a rosszabb munkapiaci kilátásokkal társított átsorolások (1 -> 2, 1 -> 3 és 2 -> 3), és a lefelé, azaz a jobb munkapiaci kilátásokkal társított kategóriába való átsorolások (3 -> 2, 2 -> 1 és 3 -> 1) indokainak megoszlását mutatja iskolai végzettség szerint. Ahogy ezt az első besorolásoknál már láttuk, az indokok egy része nem logikus. Érdekes, hogy a lefelé sorolásoknál a nem logikus

indoklások és az *egyéb ok* választásának aránya az iskolai végzettség emelkedésével lényegesen csökken.

## 5.2. Az egyéni szintű profiling adatok elemzése

### 5.2.1. Az adatok és a minta

Ebben a részben az IR egyéni adatait használjuk. A mintánk azokat az álláskeresőket fedi le, akik 2009. január 1-én regisztrált státuszban voltak, vagy 2009. január 1. és 2017. május 31. között léptek regisztrált státuszba (vagy közfoglalkoztatásba). A profiling besorolásokat a teljes időszakra látjuk, a kutatás célja azonban a profiling rendszer 2015. végén bevezetett változatának tesztelése, ezért első sorban az ehhez tartozó besorolásokat vizsgáljuk. Az 9. táblázat azt mutatja, milyen ütemben került bevezetésre az általunk vizsgált profiling rendszer. Az előző és a vizsgált profiling rendszer egyaránt három kategóriába sorolta az álláskeresőket. Az 1-es kategória (*Önálló álláskereső*) mindkettőben szerepelt, ezt a táblázat nem különbözteti meg. A 2-es (*Elhelyezhető segítséggel*) és a 3-as (*Veszélyeztetett*) kategória a megelőző, a 4-es (*Segítséggel elhelyezhető*) és az 5-ös (*Közfoglalkoztatással segíthető*) a vizsgált jelenlegi rendszer kategóriái. Látható, hogy 2015-ben jelennek meg nagy számban az új rendszer kódjai az adatokban.<sup>61</sup>

<sup>61</sup> A 2015-öt megelőző években a 4-es és 5-ös kódok valószínűleg adathibák, azaz a profiling besorolás időpontja hibásan kerülhetett a rendszerbe.

9. táblázat: Az álláskeresők profiling besorolása az IR egyéni adatai szerint, 2009-2017 (fő)

	Nincs érték	1	2	3	4	5	Összesen
2009	649	85835	144073	15586	43	34	246220
2010	715	80277	138957	14356	82	51	234438
2011	1427	84564	140242	12352	120	87	238792
2012	1288	81579	154013	14690	131	125	251826
2013	2182	74759	143455	11216	242	164	232018
2014	1801	67958	149337	11880	416	354	231746
2015	1182	154475	140642	12131	196359	239540	744329
2016	661	164220	39	5	265759	146896	577580
2017*	75	76814	1	0	118769	81280	276939

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból. \*2017. május 31-ig.

A 10. táblázat szintén a bevezetést mutatja, havi bontásban. 2015 decemberében állították át az adatbázist az új kódokra, 2016. januárjától pedig már egyöntetűen azokat használták.

10. táblázat: Az álláskeresők profiling besorolása az IR egyéni adatai szerint, havi adatok, 2015-2016 (fő)

hónap	Nincs érték	1	2	3	4	5	Összesen
<b>2015</b>							
1	87	6411	14141	1127	129	95	21990
2	68	5136	12780	1774	94	69	19921
3	117	5441	14775	1694	120	118	22265
4	71	4662	11174	913	91	87	16998
5	47	4043	9034	763	136	109	14132
6	177	5679	12667	902	122	110	19657
7	159	5135	12009	811	117	92	18323
8	105	4493	10083	707	207	176	15771
9	95	5717	12441	995	287	221	19756
10	84	5120	10724	822	386	325	17461
11	78	5977	11811	949	1942	1145	21902
12	94	96661	9003	674	192728	236993	536153
<b>2016</b>							
1	71	15323	24	2	25777	13665	54862
2	57	14064	4	1	29878	25891	69895
3	67	14926	2	0	32663	35253	82911
4	53	12055	1	0	20200	11590	43899
5	158	11088	0	0	19356	9523	40125
6	73	11477	0	0	22011	7723	41284
7	56	13869	4	1	17425	6766	38121
8	24	14583	1	0	18709	6298	39615
9	37	15584	2	1	21796	7500	44920
10	28	14326	0	0	20911	7810	43075
11	22	14394	1	0	20496	8105	43018
12	15	12531	0	0	16537	6772	35855

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

**A továbbiakban csak a 2016. január 1. utáni besorolásokat vizsgáljuk,** és az elenyésző számú, a kódolás alapján az előző profiling rendszernek megfelelő kódokat megfeleltetjük az új rendszernek. A tanulmány további részében a 2-es kód alatt az új rendszer szerinti *Segítséggel elhelyezhető*, a 3-as kód alatt az új rendszer szerinti *Közfoglalkoztatással segíthető* kategóriát értjük.

A profiling besorolási adatok mellett az alábbi információkat és adatbázisokat használjuk fel:

- a besorolt álláskeresők regisztrációs időszakai és szünetei a besorolás előtt és után (2009. január 1. és 2017. május 31. között) az IR egyéni adataiból;



- a besorolt álláskereső munkaviszonyban töltött időszakai a besorolás előtt és után (2009. január 1. és 2017. május 31. között) az EMMA adatbázis egyéni adataiból;
- a besorolt álláskereső közfoglalkoztatásban töltött időszakai a besorolás előtt és után (2009. január 1. és 2017. május 31. között) az EMMA adatbázis és az IR munkapiaci eszközök egyéni szintű adatai alapján;
- a besorolt álláskereső neme, életkora, iskolai végzettsége és szakképzettsége az IR egyéni adataiból;
- FHT folyósítási időszakok IR egyéni adataiból;
- a besorolást végző foglalkoztatási osztály neve az IR egyéni adataiból;
- a besoroló foglalkoztatási osztály járásának fejlesztendő ill. komplex programmal fejlesztendő státusza a 290/2014. (XI. 26.) Kormányrendelet a kedvezményezett járások besorolásáról alapján;
- az üres álláshelyek száma járási szinten az IR aggregált adataiból;
- a foglalkoztatotti és az aktivitási arány megyei szintű éves adatai a KSH publikus adatbázisa alapján; és
- a magyar Munkaerő-felmérés 2013-2016-os negyedéves hullámainak egyéni adatai.

### 5.2.2. A 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti besorolások elemzése

A 2016. január 1. és 2017. május 31. közötti profiling kategóriába sorolások (853 772 besorolás) 95 százalékában olyan ügyfeleket soroltak be, akik a besorolás napján regisztrált álláskereső státuszban voltak. A maradék 5 százalék 14 százalékának vagy éppen szünetelt a regisztrált státusza, vagy közfoglalkoztatásban voltak azon a napon, vagy mindkettő; a maradék 86 százalék egyikben sem volt (ezek feltehetően közvetítést vagy szolgáltatást kérő ügyfelek, akiket nem vesznek nyilvántartásba, vagy olyan nyilvántartott álláskereső, akiknél hibásan szerepel a nyilvántartás kezdete vagy vége dátum, vagy a besorolás dátuma). A profiling adatbázisban 21 202 olyan legalább egyszer besorolt álláskereső szerepel, aki 2009. január 1-ét követően egyszer sem volt regisztrált álláskereső státuszban. A továbbiakban **azokat a besorolásokat elemezzük, amelyek esetében regisztrált álláskeresőket soroltak be (808 566 besorolás, lásd 11. táblázat).**

11. táblázat: Az álláskereső profiling besorolása az IR egyéni adatai szerint, 2016-2017\* (fő)

	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető	Összesen
<b>Minden besorolás</b>				
Automatikus besorolás	102540	77342	47192	227074
Ügyintézői döntés	138492	307220	180986	626698
Összesen	241032	384562	228178	853772
<b>A regisztrált álláskereső besorolásai</b>				
Automatikus besorolás	100529	74960	40002	215491
Ügyintézői döntés	134901	295255	162919	593075
Összesen	235430	370215	202921	808566

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból. \*2016. január 1 - 2017. május 31.

Az azt követő időszakban, hogy az automatikus besorolási lehetőség elérhetővé vált (azaz 2016 júliusa óta), a regisztrált álláskeresők besorolásainak átlagosan 41,2 százaléka automatikus besorolás, 59,8 százaléka ügyintézői döntés volt. Ahogyan ezt a megyei szinten aggregált adatok elemzésében már megmutattuk, az alacsonyabb munkaerőpiaci státuszú kategóriába sorolt álláskeresők esetében az ügyintézői döntések aránya magasabb, azaz az automatikus besorolás jellemzően jobb kategóriába sorol.

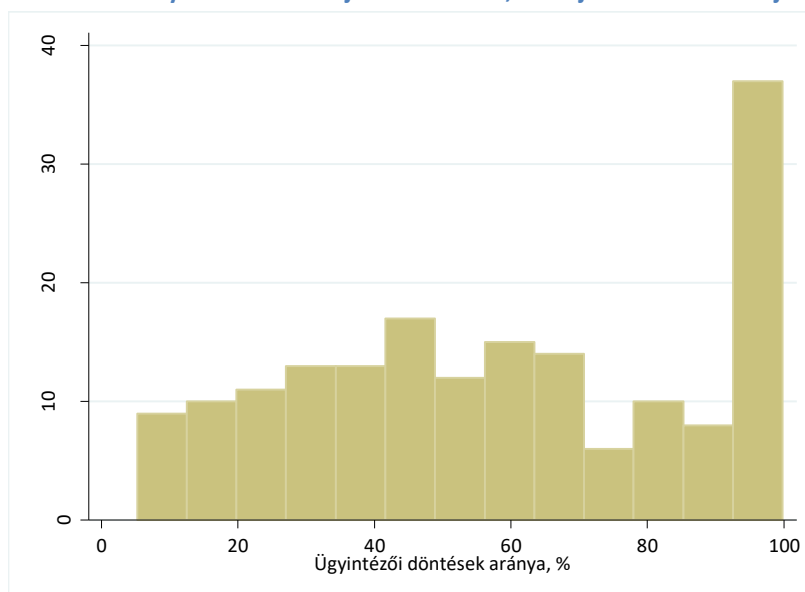
**12. táblázat: Az álláskeresők profiljában a besorolásának megoszlása ügyintézői döntés szerint, 2016 július 1 -2017 május 31. (%)**

	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető	Összesen
A regisztrált álláskeresők besorolásai, %				
Automatikus besorolás	59,2	31,2	33,8	41,2
Ügyintézői döntés	40,8	69,8	66,2	59,8
<i>Összesen</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

**Az ügyintézői döntések arányában az egyes járások között nagy a szórás** (25. ábra). Az arányok 5,2 százaléktól és 99,8 százaléktól közé esnek, és 24 olyan járás volt, ahol ebben az időszakban több mint a besorolások 98 százaléka ügyintézői döntésen alapult az IR szerint; ezek a következő járások foglalkoztatási osztályai: Esztergomi, Fonyódi, Mosonmagyaróvári, Gárdonyi, Pásztói, Esztergomi Járási Hivatal Dorogi Munkaerőpiaci Pont, Soproni, Derecskei, Füzesabonyi, Budapest III. Kerület, Kisteleki, Békési, Kecskeméti, Kunszentmiklósi, Gyomaendrődi, Tiszaújvárosi, Balassagyarmati, Körmendi, Hajdúszoboszlói, Tamási, Szigetvári, Kazincbarcikai, Bajai, Oroszlányi. A besorolások átlagos száma az adatbázisban ugyan némileg alacsonyabb ezeken a foglalkoztatási osztályokon (2 730) mint a teljes mintában (3 063), de minden esetben meghaladja az 1000-et.

**25. ábra: Az ügyintézői besorolások arányának eloszlása járások szerint, 2016 július 1. -2017 május 31.**



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

### 5.2.2.1. Az „elméleti” és az automatikus besorolások összevetése

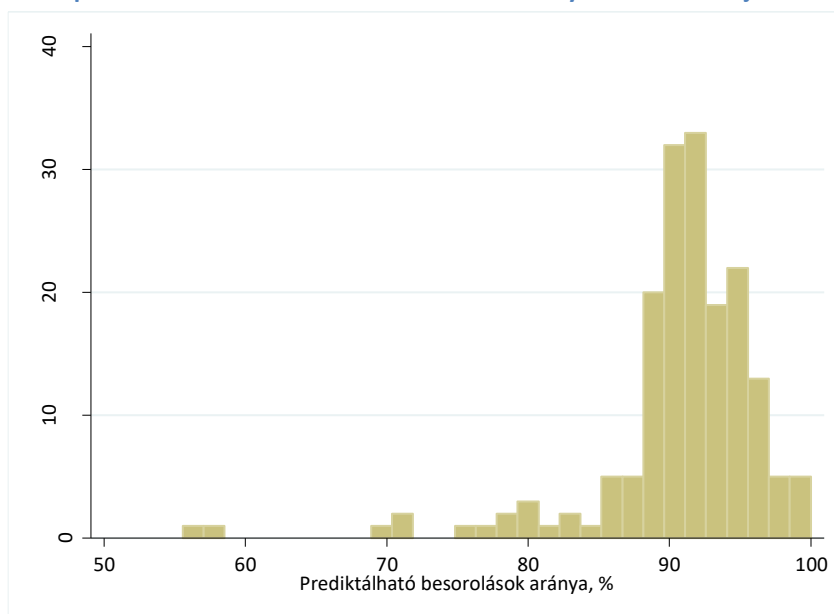
Ebben az alfejezetben azt vetjük össze, hogyan viszonyulnak az automatikusan besorolt kategóriák ahhoz az „elméleti” kategóriához, amit a szabályok és az adatok birtokában kiszámíthatunk. Az elméleti kategóriát az NGM ügyfélkategorizálásra vonatkozó eljárásrendje<sup>62</sup> szerint hoztuk létre. Először definiáltuk a hat szükséges változót, majd a szabályok szerint lepontoztuk őket. A jelenlegi profiling rendszer logikája szerint minél több pontot kap egy álláskereső, annál rosszabb munkapiaci helyzetben van. A hat változó (iskolai végzettség, szakképesítés, életkor kategóriák, illetékes járás fejlettségi besorolása, az elmúlt 18 hónap nyilvántartott időszakainak hossza, FHT-ban részvétel) egyes értékeihez tartozó pontszámok, valamint a három kategória ponthatárai az M3 mellékletben találhatóak.

Az informatikai rendszer által adott automatikus profiling besorolás 2016. júliusa óta áll az ügyintézők rendelkezésére, előtte a besorolást kizárólag az ügyintézők végezték. A 2016. július és 2017. május közötti időszakban a szabályok és az adatok alapján kiszámolt elméleti és ténylegesen kapott kategóriák az automatikus besorolások 91,3 százalékában egyeztek meg, ezeket a továbbiakban prediktálhatónak nevezzük. Az automatikus besorolások 8,3 százalékát tehát nem tudtuk az adatokból előállítani. Ennek a fő oka, hogy mi csak az IR rendszerében 2009. január elején történt, úgynevezett *migrálás* utáni belépéseket vettük figyelembe, míg a tényleges számítás figyelembe veszi a migrálás előtti regisztrációs időszakokat is. A migrálás során a korábban megyei szinten gyűjtött adatokat egy központi adatbázisba emelték, és az adatgyűjtés megbízhatósága ezt követően lényegesen emelkedett. A migrálás előttről származó időszakok megbízhatósága megkérdőjelezhető, és a vélhető (de nem mérhető) adathiányok összefügghetnek az egyes járasok munkaerőpiaci helyzetével. Ezért úgy döntöttünk, hogy **csak a migrálás után indult regisztrációs időszakokat vesszük figyelembe.**

A prediktálható automatikus kategóriák arányában a járasok között viszonylag nagy a szórás (26. ábra), ami részben abból adódik, hogy a különböző munkaerőpiaci helyzetben lévő járasokban eltérő, hogy mennyire lényeges a 2009 előtti információk hiánya. A járasok többségében ez az arány az átlagos 90 százalék körül alakul, de olyan járasok is vannak, ahol 60 százalék alatt van. A nem prediktálható, azaz a kiszámolttól eltérő automatikus besorolások száma időben is változik (27. ábra), amit viszont már nem magyarázhat az a tény, hogy a migrálás előtti időszakokat nem vettük figyelembe. Az ábrán a kiugró értékek 2017. március elejéhez tartoznak; vannak olyan napok, amikor az automatikus besorolások tizede nem prediktálható. Kiugró még a 2017. május 1, amikor az automatikus besorolások 18 százaléka nem prediktálható. Nem prediktálható automatikus besorolások minden életkor és iskolai végzettség szerinti csoportban előfordulnak.

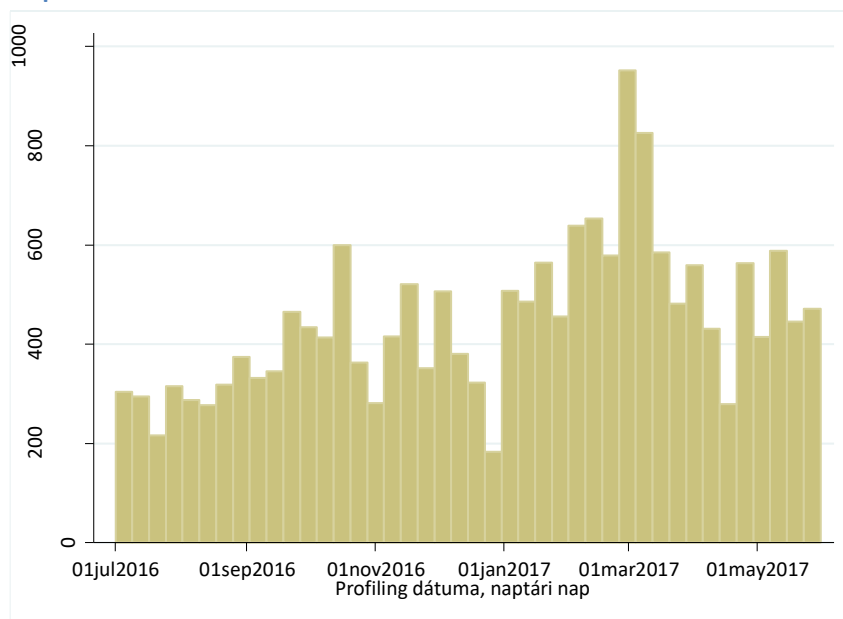
<sup>62</sup> NGM Eljárásrend az ügyfél kategorizálás (profiling) és egyéni cselekvési terv készítésének általános szabályairól. NGM – 42635 – 1/2016. 2016. december 30. 1. melléklet: Segéd tábla az ügyfél kategória megállapításához.

26. ábra: A prediktálható automatikus besorolások arányának eloszlása járások szerint



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

27. ábra: A nem prediktálható automatikus besorolások számának eloszlása a besorolás dátuma szerint



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból. Megjegyzés: az informatikai rendszer 2016. júliusa óta teszi lehetővé az automatikus besorolást, ezért ezt megelőzően nincsenek értékek.

Eltérés esetén az általunk számolt elméleti kategóriák az esetek 4,2 százalékában jobb, 4,5 százalékában rosszabb munkapiaci helyzetet mutatnak, mint az automatikusan az IR-ben generált kategóriák (13. táblázat).

**13. táblázat: Az automatikus besorolások megoszlása az egyes elméleti kategóriákban**

Automatikus besoroláson alapuló kategória	Elméleti profilig kategória						
	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető	Összesen	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető
	fő				%		
Önálló álláskereső	97043	3129	357	100529	94,1	4,5	0,8
Segítséggel elhelyezhető	5670	62781	6509	74960	5,5	90,7	15,1
Közfoglalkoztatással segíthető	436	3328	36238	40002	0,4	4,8	84,1
Összesen	103149	69238	43104	215491	100,0	100,0	100,0

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

Már említettük, hogy az ügyintézői döntéseken alapuló besorolások rosszabb munkaerőpiaci helyzetet mutató kategóriát eredményeznek, mint az automatikus besorolások, és ugyanez természetesen az általunk számolt elméleti kategóriákhoz képest is igaz. A 14. táblázat az ügyintézői döntésen alapuló kategóriák megoszlását mutatja az egyes elméleti kategóriákon belül. Az ügyintézői besorolások az esetek 46 százalékában egyeznek meg az elméletivel, 43 százalékban rosszabb, 11 százalékban jobb munkaerőpiaci kategóriába sorolnak.

**14. táblázat: Az ügyintézői döntésen alapuló besorolások megoszlása az egyes elméleti kategóriákban**

Ügyintézői döntésen alapuló kategória	Elméleti profilig kategória						
	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető	Összesen	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közfoglalkoztatással segíthető
	fő				%		
Önálló álláskereső	107962	22084	4855	134901	36,4	11,9	4,4
Segítséggel elhelyezhető	162563	97657	35035	295255	54,8	52,6	31,6
Közfoglalkoztatással segíthető	26096	65974	70849	162919	8,8	35,5	64,0
Összesen	296621	185715	110739	593075	100	100	100

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

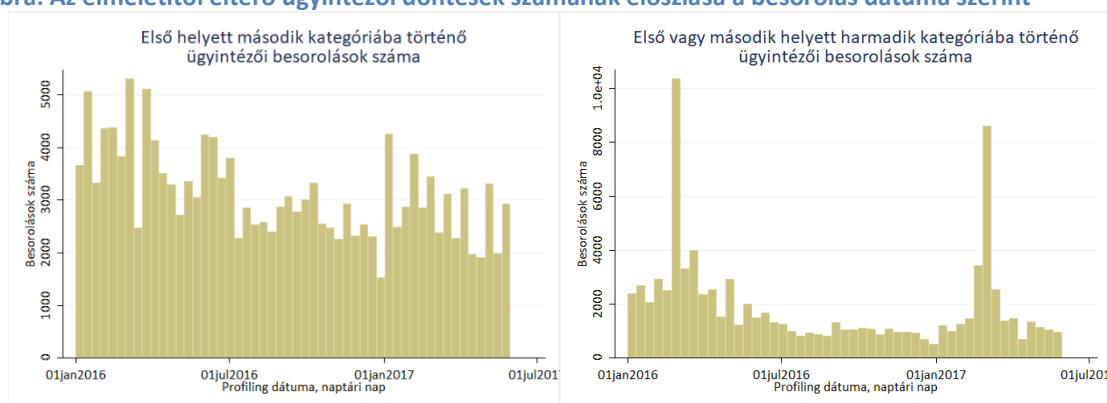
A következőkben azt vizsgáljuk, min múlik az, hogy egy ügyintéző változtat-e az automatikus besoroláson. Ehhez proxyként az általunk kiszámított elméleti besorolást fogjuk használni, szem előtt tartva, hogy az átlagosan csak az automatikus besorolások 91,3 százalékában prediktált jól. Két esetet vizsgálunk:

- amikor az ügyintéző az elméleti 1-es besoroláshoz képest 2-es kategóriába sorol, illetve
- amikor az ügyintéző az elméleti 1-es vagy 2-es besoroláshoz képest 3-as kategóriába sorol.

Tekintettel arra, hogy az elméleti besorolás csak átlagosan az esetek 91,3 százalékában egyezett meg az automatikus besorolásokkal, a becsléseket a teljes minta mellett azoknak a járásoknak az almintáján is elvégezzük, amelyekben a prediktálható automatikus besorolások aránya meghaladta az átlagot (90 járás). Ezen az almintán a prediktálható automatikus besorolások átlagos aránya 94 százalék.

A 28. ábra az elméletitől eltérő, 2-es és 3-as kategóriába sorolások időbeli eloszlását mutatja. **Az 1-es helyett 2-es kategóriába sorolások száma időben csökkenő** (bal panel), és bár mutat kiugrásokat, sokkal egyenletesebb, mint a 3-as kategóriába sorolásoké (jobb panel). **Az 1-es vagy 2-es elméleti kategória helyett 3-as kategóriába történő sorolások száma két nagy kiugrást mutat, a 2016. és 2017. március 1. körüli néhány napban**<sup>63</sup>.

28. ábra: Az elméletitől eltérő ügyintézői döntések számának eloszlása a besorolás dátuma szerint



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

A **következőkben regressziós módszerrel vizsgáljuk**, hogy egyes egyéni és területi tényezők hogyan mozogtak együtt az elméleti kategóriától való ügyintézői eltérés valószínűségével. A modellekben használt függő változók kétértékű változók:

- az első változó értéke 1, ha az ügyintéző az elméleti 1-es kategória helyett 2-est választott és 0, ha az álláskereső szubjektív besorolása az elméleti 1-es kategóriában maradt;
- a második változó értéke 1, ha az ügyintéző az elméleti 1-es vagy 2-es kategória helyett 3-ast választott és 0, ha az álláskereső szubjektív besorolása az elméleti 1-es vagy 2-es kategóriában maradt.<sup>64</sup>

Mindkét függő változóval két-két lineáris valószínűségi modellt becslünk, egyet a teljes mintán, egyet pedig azon járások mintáján, ahol az általunk számított elméleti pontszám átlag feletti arányban prediktálta helyesen az automatikus besorolásokat (szűkített minta). Minden modellben kontrollálunk az alábbiakra: nem, életkor, az életkor négyzete, foglalkoztatási osztály kód (fixed hatás), a besorolás naptári napja, a besorolás éve, a besorolás hónapja, a besorolás a hét melyik napjára esett, éves

<sup>63</sup> Ez szintén alátámasztja a személyes interjúk tapasztalatait: a közfoglalkoztatási programok mindkét évben márciusban indultak, a 3-as kategóriába történő tömeges átsorolások magyarázata az a nyomás, amit a közfoglalkoztatási keretszámok feltöltése kapcsán éreznek a foglalkoztatási osztályokon.

<sup>64</sup> A 0 értéket ebben az esetben kétféleképpen lehetne definiálni: (1) a változó értéke nulla, ha a besorolás szubjektív címkét kapott, és az értéke az elméletivel megegyezik, vagy (2) ha az elméleti kategória a vizsgált értéket adja, és a besorolás vagy automatikus maradt (azaz nem szubjektív), vagy szubjektív, de az értéke az elméletivel megegyezik. A két lehetséges értelmezés közül az elsőre mutatunk a tanulmányban eredményeket, de a másodikat is leteszteltük, és hasonló következtetések levonására vezetett.

megyei foglalkoztatási ráta, éves megyei aktivitási ráta, a járásban elérhető támogatott és a piaci álláshelyek aránya a besorolások számában mérve a besorolás hónapjában. A modellek által becsült együtthatók azt mutatják, hogyan korrelálnak az egyes említett tényezők a lesorolás valószínűségével akkor, ha minden más tényezőt, amire kontrolláltunk, változatlanul tartunk.



15. táblázat: Az ügyintézői lesorolások egyéni és munkapiaci jellemzői

	Elméleti			
	1-es helyett 2-es kategóriába		1-es vagy 2-es helyett 3-as kategóriába	
	sorolás			
	Teljes minta	Szűkített minta	Teljes minta	Szűkített minta
Férfi	0,01*** [0,001]	0,01*** [0,001]	0,01*** [0,001]	0,00*** [0,001]
Életkor	-0,02*** [0,001]	-0,02*** [0,002]	0 [0,001]	0 [0,001]
Életkor négyzete	0,00*** [0,000]	0,00*** [0,000]	0 [0,000]	0 [0,000]
Érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség	-0,01 [0,012]	-0,03* [0,017]	-0,11*** [0,009]	-0,10*** [0,015]
Gimnáziumi végzettség	-0,04*** [0,016]	-0,07*** [0,024]	-0,16*** [0,011]	-0,13*** [0,019]
Érettségit adó, szakmai anyaggal bővített felső-középfokú iskolai végzettség	-0,05*** [0,016]	-0,08*** [0,023]	-0,15*** [0,012]	-0,12*** [0,020]
Felsőfokú végzettség	-0,17*** [0,021]	-0,19*** [0,029]	-0,15*** [0,012]	-0,12*** [0,019]
Szakképzettség	-0,01* [0,008]	-0,03*** [0,009]	-0,07*** [0,006]	-0,07*** [0,010]
FHT	0,05*** [0,011]	0,07*** [0,015]	0 [0,006]	0,02* [0,010]
25 év alatti	0,08*** [0,010]	0,08*** [0,015]	-0,05*** [0,006]	-0,04*** [0,007]
55 év feletti	-0,01** [0,008]	-0,02 [0,010]	0 [0,004]	0 [0,006]
Álláskereső státuszban vagy közmunkában töltött hónapok száma a megelőző 18 hónapban	0,01*** [0,002]	0,01*** [0,002]	0,02*** [0,001]	0,02*** [0,001]
Megyei foglalkoztatási arány	0,03 [0,020]	0,01 [0,036]	-0,03 [0,018]	-0,02 [0,031]
Megyei aktivitási arány	-0,02 [0,027]	0,02 [0,040]	0 [0,017]	-0,01 [0,025]
Támogatott álláshelyek aránya	0 [0,005]	0 [0,021]	0 [0,004]	0,02** [0,010]
Piaci álláshelyek aránya	0,02** [0,009]	0,02 [0,010]	-0,03*** [0,006]	-0,02*** [0,007]
Fejlesztendő járás	-0,03 [0,083]	0,07 [0,242]	0,07 [0,053]	-0,1 [0,180]
Komplex fejlesztendő járás	-0,24*** [0,019]	0,64*** [0,225]	0,25*** [0,035]	-0,07 [0,203]
Konstans	-27,80*** [4,508]	-32,24*** [5,821]	12,91*** [4,607]	17,27*** [4,374]
Megfigyelések száma	296621	189276	482336	270301

Lineáris valószínűségi modellek. Minden oszlop külön becslés. Az együttthatók százszorosa százalékpontként értelmezendő, pl. az első sorban a 0,01 azt jelenti, hogy férfiakat 1 százalékponttal nagyobb valószínűséggel soroltak le. Zárójelben járás szerint klaszterezett robusztus standard hibák. \* p<0.10, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

Az eredmények azt mutatják (15. táblázat), hogy **1-es elméleti kategória helyett 2-es kategóriába nagyobb valószínűséggel sorolták** az ügyintézők azokat, akik

- relatíve rosszabb munkapiaci helyzetben vannak,
- a férfiakat,
- az alacsonyabb iskolai végzettségűeket,
- a 25 év alattiakat,
- ahol a piaci üres álláshelyek aránya magasabb.

Az elméleti **1-es vagy 2-es kategória helyett 3-as kategóriába nagyobb valószínűséggel sorolták** az ügyintézők

- szintén azokat, akik rosszabb munkapiaci helyzetben vannak,
- a férfiakat,
- az alacsonyabb iskolai végzettségűeket,
- a 25 és 55 év közöttieket, és
- ahol a piaci álláshelyek aránya alacsonyabb.

Az üres álláshelyek száma és a megyei munkapiaci mutatók (aktivitási ráta, foglalkoztatási ráta) nem korrelálnak szignifikánsan a lesorolások valószínűségével. A teljes és a szűkített mintán becslő modellek eredményei között egyedül a fejlesztendő és a komplex fejlesztendő járások együtthatójában van különbség.

A lesorolások valószínűségének havi alakulása a két esetben ellentétesen mozog.<sup>65</sup> A 2-es kategóriába történő lesorolás valószínűsége átlagosan januárban a legmagasabb és decemberben a legalacsonyabb. A 3-as kategóriába történő lesorolás valószínűsége ezzel szemben márciusban, augusztusban, illetve a téli hónapokban a legmagasabb.

A besoroló járási foglalkoztatási osztály önmagában is nagyban meghatározza a lesorolások valószínűségét, illetve az egyéni tényezőkre és a munkapiaci jellemzőkre történő kontrollálás után is nagy különbségek maradnak a járások között a lesorolások valószínűségében. Számos olyan járás van, ahol az álláskereső összetételére és a munkapiaci körülményekre való kontrollálás után az átlagosnál jóval nagyobb valószínűséggel sorolnak le 2-es, és kisebb valószínűséggel 3-as kategóriába (307, 408, 409, 902, 903, 910, 916, 1401, 1407, 1501, 1505, 1508, 1509, 1531, 1704)<sup>66</sup>, illetve néhány olyan is van, ahol kiemelkedően nagy valószínűséggel sorolnak le 3-as kategóriába (907, 604, 602, 509, 118)<sup>67</sup>.

<sup>65</sup> Ezeket az eredményeket az áttekinthetőség kedvéért nem mutatjuk meg a táblázatban, de természetesen a szerzőktől elkérhetők.

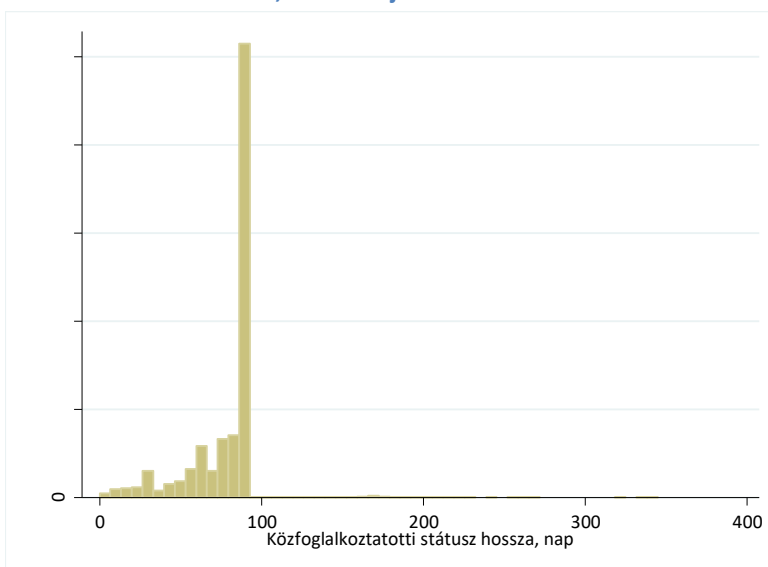
<sup>66</sup> Baktalórántházai, Barcsi, Berettyóújfalui, Berettyóújfalui járás – Biharkeresztesi Munkaerőpiaci Pont, Bácsalmási, Csengeri, Csurgói, Fehérgyarmati, Kisvárdai, Derecskei járás – Létavértesi Munkaerőpiaci Pont, Mezőkovácsházai, Nagykállói, Püspökladányi, Sarkadi, Tamási járások foglalkoztatási osztályai.

<sup>67</sup> Balmazújvárosi, Budapest IX. Kerület, Csongrádi, Makói, Szerencsi járások foglalkoztatási osztályai.

### 5.2.3. A jelenleg közfoglalkoztatott státuszban lévő álláskeresők profiling besorolásának vizsgálata

Az adatbázis által lefedett időszak zárónapján (2017. május 31-én) 178 827 álláskereső volt közfoglalkoztatotti státuszban. Döntő többségük, 52,5 százalékuk pontosan 91 napja volt közfoglalkoztatott (tekintve, hogy a legtöbb közfoglalkoztatási program március elején indult, ez nem meglepő), valamint a 170. napnál is van egy kiugrás (lásd 29. ábra). Mindössze két olyan álláskereső van az adatbázisban, aki több mint 360 napja volt közfoglalkoztatott ezen a napon.

29. ábra: A közfoglalkoztatotti státusz hossza, 2017. május 31.



Forrás: saját számítás az IR adataiból.

A 2017. május 31-i állomány 51,6 százalékát sorolták be a közfoglalkoztatásba lépést megelőzően (vagy legkésőbb azon a napon) az új profiling rendszer szerint, 2016. január elseje után. A többieket vagy ezt megelőzően sorolták be utoljára, vagy nem található hozzájuk kapcsolódó, a közfoglalkoztatotti státuszba lépést megelőző besorolás az adatbázisban. Az állomány 69,4 százalékát a 3-as, 24,5 százalékát a 2-es, 6,1 százalékát pedig az 1-es kategóriába sorolták a közfoglalkoztatásba lépést megelőző utolsó besorolás alkalmával (16. táblázat). Az ügyintézői besorolások aránya azok között a legmagasabb, akiket a 3-as kategóriába soroltak.

16. táblázat: A 2017. május 31-én közfoglalkoztatotti állományban lévő álláskeresők besorolása

Profiling kategória	Automatikus besorolás	Ügyintézői besorolás	Összesen	Kategóriák aránya (%)	Ügyintézői besorolások aránya (%)
2016. január 1. és 2017. május 31. között					
Önálló álláskereső	3154	2462	5616	6,1	43,8
Segítséggel elhelyezhető	7140	15443	22583	24,5	68,4
Közfoglalkoztatással segíthető	10773	53246	64019	69,4	83,2
Összesen	21067	71151	92218	100	77,2
2016. július 1. és 2017. május 31. között					
Önálló álláskereső	3154	1435	4589	7,4	31,3
Segítséggel elhelyezhető	7128	9007	16135	26	55,8
Közfoglalkoztatással segíthető	10760	30620	41380	66,6	74
Összesen	21042	41062	62104	100	66,1

Forrás: saját számítás az IR adataiból.

Az állomány körülbelül hatodát ezt megelőzően is besorolták már. A 17. táblázat a közfoglalkoztatást közvetlenül megelőző, illetve az ez előtti (a továbbiakban: *korábbi*) besorolások kategóriáit veti össze azok esetében, akiknek volt már korábbi besorolása. **A korábbi besorolás alkalmával a minta 40 százaléka került a 3-as kategóriába, a közfoglalkoztatást megelőző besoroláskor viszont már több mint 80 százaléka.** Az ügyintézői besorolások jóval nagyobb hányada sorolta az álláskeresőket a korábbihoz képest lefelé, mint az automatikus besorolások (a harmadik kategóriában pl. 64,7 vs. 24,0 százalék).

17. táblázat: A 2017. május 31-én közfoglalkoztatotti állományban lévő álláskeresők a közfoglalkoztatás előtti utolsó két besorolása

Profiling besorolás a közfoglalkoztatásba lépés előtti utolsó besoroláskor	Profiling besorolás az ezt megelőző besoroláskor* (fő)				Átsorolás iránya		
	1	2	3	Összesen	Felfelé	Lefelé	Azonos kategória
					%		
Mindenkori							
Önálló álláskereső	193	79	52	324	40,4	-	59,6
Segítséggel elhelyezhető	300	1086	682	2068	33,0	14,5	52,5
Közfoglalkoztatással segíthető	1779	4772	5203	11754	-	55,7	44,3
Összesen	2272	5937	5937	14146			
Automatikus besorolások							
Önálló álláskereső	140	60	35	235	40,4	-	59,6
Segítséggel elhelyezhető	146	620	385	1151	33,4	12,7	53,9
Közfoglalkoztatással segíthető	89	506	1887	2482	-	24,0	76,0
Összesen	375	1186	2307	3868			
Ügyintézői besorolások							
Önálló álláskereső	53	19	17	89	40,4	-	59,6
Segítséggel elhelyezhető	154	466	297	917	32,4	16,8	50,8
Közfoglalkoztatással segíthető	1690	4266	3316	9272	-	64,7	35,3
Összesen	1897	4751	3630	10278			

Forrás: saját számítás az IR adataiból. \*Csak azok az álláskeresők, akiknek volt a közfoglalkoztatást megelőző besorolásnál korábbi besorolása is.

Az ügyintézői besorolással kategorizált állomány 47 százalékát sorolták abba a kategóriába, amit az elméleti pontszámítás ad. Az azonos kategóriába sorolt álláskeresők aránya az első kategóriában a legnagyobb (59,2 százalék), és a harmadikban a legalacsonyabb (41,5 százalék) (18. táblázat). A harmadik kategóriába sorolt álláskeresők 58,5 százalékát sorolták az elméletinél rosszabb kategóriába.

**18. táblázat: A 2017. május 31-én közfoglalkoztatotti állományban lévő álláskeresők a közfoglalkoztatás előtti utolsó besorolása az elméleti besoroláshoz képest**

Tényleges profiling besorolás a közfoglalkoztatásba lépés előtti utolsó besoroláskor	Elméleti besorolás (fő)				Eltérés az elméletihez képest		
	1	2	3	Összesen	Felfelé	Lefelé	Azonos kategória
					%		
Ügyintézői besorolások							
Önálló álláskereső	1417	720	257	2394	40,8	-	59,2
Segítséggel elhelyezhető	4823	6107	3639	14569	25,0	33,1	41,9
Közfoglalkoztatással segíthető	6010	18166	22550	46726	-	58,5	41,5
<i>Összesen</i>	<i>12250</i>	<i>24993</i>	<i>26446</i>	<i>63689</i>			

Forrás: saját számítás az IR adataiból.

A közfoglalkoztatotti állomány több mint 50 százaléka maximum általános iskolai végzettséggel, 75 százaléka maximum érettségit nem adó alsó-középfokú végzettséggel rendelkezik (19. táblázat). Ezek az arányok a teljes regiszterben némileg alacsonyabbak, 38 és 65 százalék. Az ügyintézői besorolások arányában nincs jelentős különbség az egyes iskolai végzettségű közfoglalkoztatottak között.

**19. táblázat: A 2017. május 31-én közfoglalkoztatotti állományban lévő álláskeresők legmagasabb iskolai végzettsége**

Iskolai végzettség	Automatikus besorolás	Ügyintézői besorolás	Összesen	Iskolai végzettség aránya (%)	Ügyintézői besorolások aránya (%)
Maximum általános iskolai végzettség	10485	31363	41848	50,8	74,9
Érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség	4177	16397	20574	25,0	79,7
Gimnázium	1597	5747	7344	8,9	78,3
Érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség	1862	8137	9999	12,1	81,4
Felsőfokú végzettség	527	2045	2572	3,1	79,5
<i>Összesen</i>	<i>18648</i>	<i>63689</i>	<i>82337</i>	<i>100,0</i>	<i>77,4</i>

Forrás: saját számítás az IR adataiból.

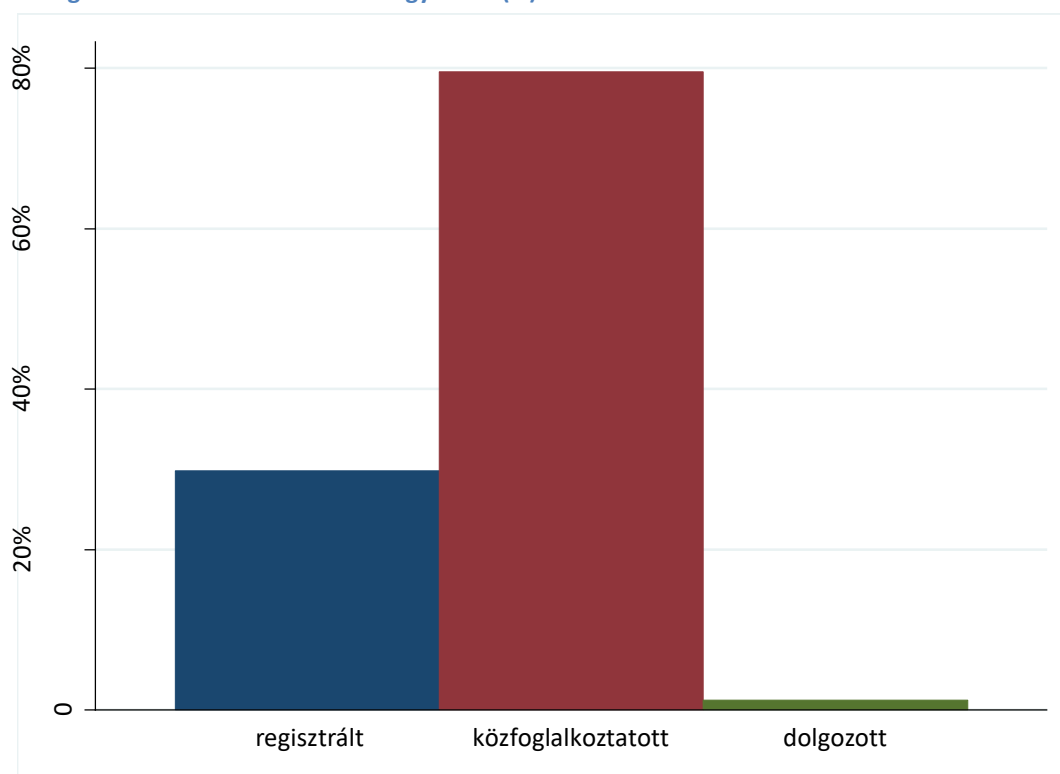
A közfoglalkoztatottak 30,9 százalékának volt munkatapasztalata a besorolás előtt (20. táblázat). Meglepő módon a munkatapasztalattal rendelkezők aránya a 25 év alattiak esetén a legmagasabb, 57,5 százalék. A közfoglalkoztatottak 70 százaléka 25 és 55 év közötti.

**20. táblázat: A 2017. május 31-én közfoglalkoztatotti állományban lévő álláskeresők életkor és munkatapasztalat szerinti összetétele**

Életkor	Munkatapasztalata van	Munkatapasztalata nincs	Összesen	Az egyes életkori kategóriák aránya	A munkatapasztalattal rendelkezők aránya
25 alatt	7369	5444	12813	15,6	57,5
25-35	5147	13415	18562	22,5	27,7
35-45	5666	14824	20490	24,9	27,7
45-55	4177	14504	18681	22,7	22,4
55 felett	3110	8681	11791	14,3	26,4
<b>Összesen</b>	<b>25469</b>	<b>56868</b>	<b>82337</b>	<b>100,0</b>	<b>30,9</b>

Forrás: saját számítás az IR adataiból.

Egy évvel a közfoglalkoztatásba lépést megelőző besorolás előtt az állomány közel 80 százaléka közfoglalkoztatotti státuszban, 25 százaléka regisztrált álláskereső státuszban volt (30. ábra). Mivel a foglalkoztatási osztályok egy része nem szünetelteti a közfoglalkoztatotti státuszba került álláskeresőket, egyes álláskeresők mindkét kategóriában megjelennek. A közfoglalkoztatottak elenyésző hányada dolgozott nyílt munkaerőpiaci állásban a besorolás előtt egy évvel.

**30. ábra: A 2017. május 31-én közfoglalkoztatotti állományban lévő álláskeresők munkapiaci státusza a belépést megelőző utolsó besorolás előtt egy évvel (%)**

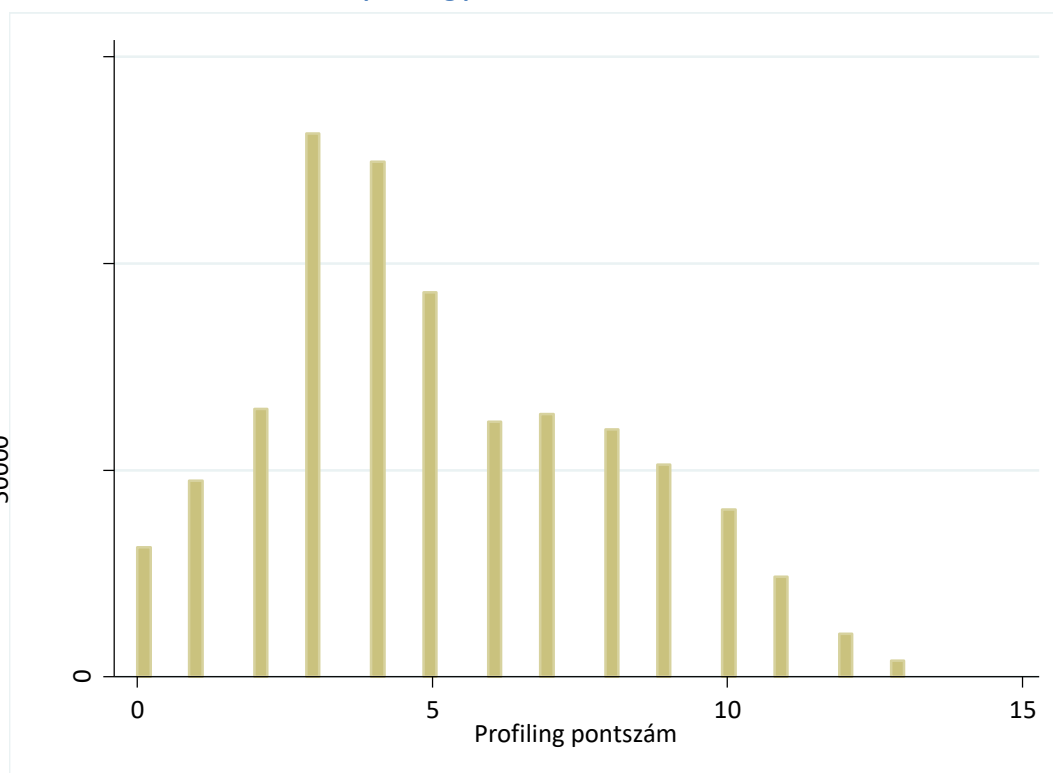
Forrás: saját számítás az IR adataiból.

## 6. A profiling rendszer finomhangolása: alternatív besorolási lehetőségek

Annak, hogy az ügyintézői döntések szisztematikusan alacsonyabb munkapiaci kilátásokhoz kapcsolódó kategóriába teszik az álláskeresőket, mint az automatikus besorolás, kézenfekvő oka lehetne, hogy az automatikus besorolás nem elég érzékenyen ragadja meg a várható munkapiaci esélyeket. Ezt három módon tudjuk vizsgálni. Ebben a fejezetben azt nézzük meg, hogy milyen az álláskeresők eloszlása az egyes automatikus (és elméleti) kategóriákban, a következőben pedig az egyes kategóriába sorolt álláskeresők elhelyezkedésének valószínűségét mutatjuk meg. A 6.2-es alfejezetben az álláskeresők nagyobb mintáján azt vizsgáljuk, hogyan függ az elhelyezkedés valószínűsége az egyes egyéni és munkapiaci tényezőktől, és ezek alapján lehetne-e érzékenyebb kategóriákat létrehozni.

A 31. ábra az általunk számított profiling pontszám eloszlását mutatja. Az álláskeresők fele a pontszámok alapján (0-4) az *Önálló álláskereső* kategóriába kerülne, a medián álláskeresővel együtt.

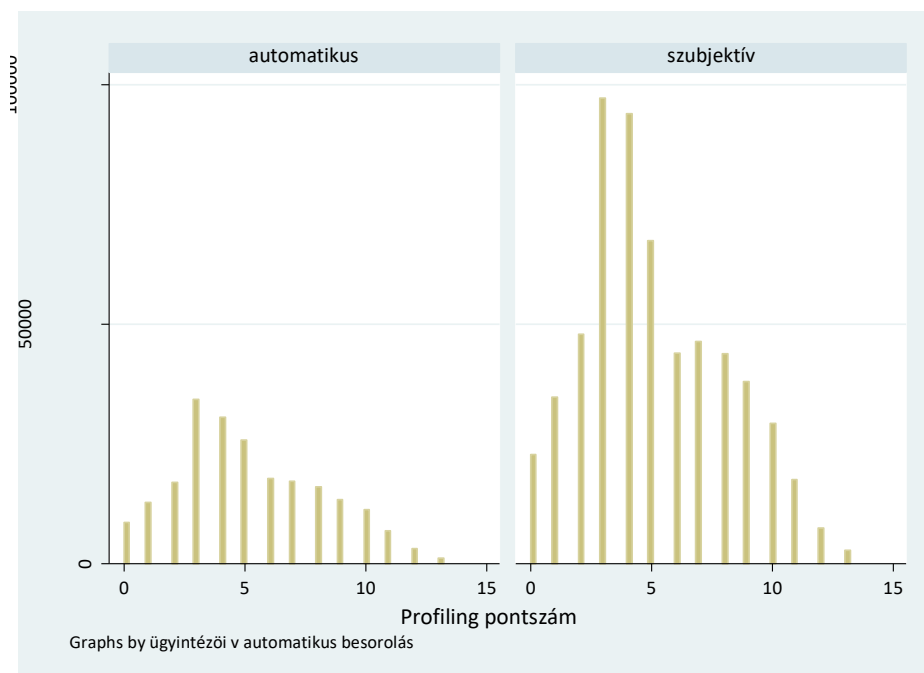
31. ábra: Az általunk számított elméleti profiling pontszám eloszlása



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból. Megfigyelések száma: 808 566.



32. ábra: Az általunk számított elméleti profilingszám eloszlása, automatikus besorolások és ügyintézői döntések



Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból. Megfigyelések száma: 215 491 és 593 075.

Az eloszlás az automatikus besorolások és az ügyintézői döntések esetében is nagyon hasonló (32. ábra).

A pontszám kiszámításához használt ismérvek alapján a **medián álláskereső** érettségi bizonyítvánnyal nem rendelkező alsó-középfokú iskolai végzettségű, szakképzett, nem kap FHT-t, 25 és 55 közötti, 2,8 hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a besorolást megelőző 18 hónapban, és nem fejlesztendő eljárásban regisztrált. A skála ezen ismérvekre mindösszesen 2 pontot ad. Ahhoz, hogy a medián ismérvekkel bíró álláskereső automatikus besorolással a *Segítségrel elhelyezhető* kategóriába tudjon kerülni, további 3 pontot kellene gyűjteni. Ugyanígy, az egyes jellemzői alapján a 75. percentilisbe eső álláskereső (érettségivel nem rendelkező alsó-középfokú iskolai végzettségű, szakképzett, nem kap FHT-t, 25 és 55 közötti, 13,85 hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a besorolást megelőző 18 hónapban, és nem fejlesztendő eljárásban regisztrált) automatikus pontszáma 6 pont lenne. Úgy tűnik tehát, hogy **a jelenlegi pontszámítás olyan tényezőknek ad magas pontszámot, amelyek az álláskeresők kis részét jellemzik.**

### 6.1. A 2016. január 1. és 2016. május 31. között besorolt álláskeresők elhelyezkedésének valószínűsége

Az általunk használt adatbázis a 2017. május 31-ig tartó időszakot fedi le, ezért a 2016. első felében besorolt álláskeresőket még egy évig követni tudjuk a besorolás után. Két kérdést szeretnénk az adatok alapján megválaszolni: **milyen valószínűséggel helyezkedtek el nyílt munkapiaci állásban az egyes kategóriába sorolt álláskeresők** ez alatt az időszak alatt, illetve **milyen valószínűséggel voltak még egy évvel a besorolás után is regisztrált álláskeresők vagy közfoglalkoztatottak.**

A 21. táblázat a besorolást követő 90, 180, 270 és 360 napon belüli elhelyezkedési arányokat mutatja. A táblázat első blokkjában az általunk számított elméleti besorolás szerint bontottuk meg a mintát.<sup>68</sup> Az elméletileg 1-es kategóriába sorolandó álláskeresők 64 százaléka, a 2-esbe soroltak 45 százaléka, és a 3-asba soroltak 26 százaléka helyezkedett el átlagosan a besorolást követő 360 napban legalább egy napra.

Ha az elméleti kategóriákat megbontjuk ügyintézői döntés szerint, az látszik, hogy a lejjebb sorolt álláskeresők valóban kisebb arányban helyezkedtek el a besorolást követően. Az elméleti 1-es kategóriába tartozó, és valóban oda is sorolt álláskeresők 69 százaléka, a kettesbe soroltak 65 százaléka, és a hármasba soroltak 41 százaléka helyezkedett el a besorolást követő egy évben. Az arányok a többi elméleti kategórián belül is hasonlóak: a lejjebb sorolt álláskeresők kisebb valószínűséggel helyezkedtek el. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy az elméletinél alacsonyabb ügyintézői besorolás az „oka” a kisebb valószínűségű elhelyezkedésnek. Legalább két mechanizmus játszik itt szerepet. Egyfelől az ügyintézők az elméletileg egy kategóriába sorolt álláskeresők közül „kiválaszthatták” azokat, akik rosszabb munkapiaci esélyekkel bírnak, és ők valóban kisebb valószínűséggel is helyezkednek el. Másfelől a 2-es és 3-as kategóriába sorolt álláskeresők aktív eszközbe vagy közfoglalkoztatotti státuszba kerülhettek, és részben e miatt helyezkedhettek el alacsonyabb arányban (ezt az irodalom bezárkózási hatásnak (lock-in effect) nevezi, mert a képzés, közfoglalkoztatás vagy egyéb eszköz időtartama alatt az álláskeresők nem keresnek munkát és nem is helyezkednek el).

<sup>68</sup> Ebben az időszakban automatikus besorolás még nem létezett, a rendszer 2016. júliusában állt fel.

**21. táblázat: Az elhelyezkedés valószínűsége a besorolást követő 90-360 napon belül, 2016. január 1. és május 31. közötti besorolások**

		Elhelyezkedés								
		90 napon belül		180 napon belül		270 napon belül		360 napon belül		
	Megfigyelések száma	Elhelyezkedés aránya	Standard hiba	Elhelyezkedés aránya	Standard hiba	Elhelyezkedés aránya	Standard hiba	Elhelyezkedés aránya	Standard hiba	
<b>Elméleti besorolás</b>		Elhelyezkedési arányok az egyes elméleti kategóriákon belül								
<b>1</b>	120653	0,35	0,001	0,51	0,001	0,59	0,001	0,64	0,001	
<b>2</b>	88926	0,21	0,001	0,33	0,002	0,40	0,002	0,45	0,002	
<b>3</b>	61510	0,10	0,001	0,17	0,002	0,22	0,002	0,26	0,002	
<b>Elméleti besorolás</b>	<b>Ügyintézői döntés</b>	Elhelyezkedési arányok az egyes elméleti kategóriákon belül, ügyintézői döntés szerint								
<b>1</b>	<b>1</b>	51356	0,39	0,002	0,56	0,002	0,64	0,002	0,69	0,002
<b>1</b>	<b>2</b>	58178	0,36	0,002	0,52	0,002	0,60	0,002	0,65	0,002
<b>1</b>	<b>3</b>	11053	0,17	0,004	0,29	0,004	0,36	0,005	0,41	0,005
<b>2</b>	<b>1</b>	11441	0,32	0,004	0,46	0,005	0,54	0,005	0,60	0,005
<b>2</b>	<b>2</b>	45399	0,25	0,002	0,38	0,002	0,45	0,002	0,50	0,002
<b>2</b>	<b>3</b>	32004	0,11	0,002	0,21	0,002	0,28	0,002	0,32	0,003
<b>3</b>	<b>1</b>	2457	0,19	0,008	0,30	0,009	0,38	0,010	0,42	0,010
<b>3</b>	<b>2</b>	17598	0,17	0,003	0,25	0,003	0,31	0,003	0,35	0,004
<b>3</b>	<b>3</b>	41419	0,07	0,001	0,13	0,002	0,18	0,002	0,21	0,002

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

Annak a valószínűsége, hogy az egyes kategóriákba sorolt álláskereső egy év múlva regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatottak voltak-e, hasonló képet mutat (22. táblázat). Az elméletileg az 1-es kategóriába tartozó álláskereső 20 százaléka, a 2-es soroltak 38 százaléka, a 3-as soroltak 45 százaléka regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a besorolást követő 360. napon. Közfoglalkoztatotti státuszban az 1-es kategóriába soroltak 7, a 2-es soroltak 20 és a 3-as soroltak 34 százaléka volt.

**22. táblázat: A regisztrált álláskeresői és a közfoglalkoztatotti státusz valószínűsége a besorolást követő 90-360. napon, 2016. január 1. és május 31. közötti besorolások**

		Megfigyelések száma	Regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a besorolást követő				Közfoglalkoztatott a besorolást követő			
			90. napon	180. napon	270. napon	360. napon	90. napon	180. napon	270. napon	360. napon
<b>Elméleti besorolás</b>										
<b>1</b>		120653	0,42	0,26	0,22	0,2	0,08	0,08	0,08	0,07
<b>2</b>		88926	0,46	0,39	0,38	0,38	0,24	0,22	0,22	0,2
<b>3</b>		61510	0,44	0,44	0,45	0,45	0,37	0,37	0,36	0,34
<b>Elméleti besorolás</b>	<b>Ügyintézői döntés</b>									
<b>1</b>	<b>1</b>	51356	0,38	0,21	0,16	0,15	0,04	0,05	0,04	0,04
<b>1</b>	<b>2</b>	58178	0,42	0,27	0,22	0,21	0,07	0,07	0,07	0,06
<b>1</b>	<b>3</b>	11053	0,58	0,48	0,46	0,43	0,34	0,32	0,3	0,27
<b>2</b>	<b>1</b>	11441	0,39	0,29	0,27	0,27	0,1	0,1	0,1	0,09
<b>2</b>	<b>2</b>	45399	0,39	0,32	0,32	0,32	0,14	0,14	0,14	0,13
<b>2</b>	<b>3</b>	32004	0,57	0,51	0,51	0,51	0,42	0,38	0,37	0,35
<b>3</b>	<b>1</b>	2457	0,36	0,34	0,34	0,33	0,18	0,19	0,17	0,15
<b>3</b>	<b>2</b>	17598	0,34	0,35	0,36	0,36	0,22	0,24	0,23	0,22
<b>3</b>	<b>3</b>	41419	0,48	0,49	0,5	0,49	0,44	0,43	0,42	0,4

Forrás: saját számítás az IR egyéni adataiból.

Ügyintézői döntés szerinti bontásban az elméleti kategóriánál lejjebb sorolt álláskeresők nagyobb valószínűséggel vannak regisztrált státuszban vagy közfoglalkoztatásban egy évvel a besorolás után. Az elméletileg az 1-es csoportba tartozó álláskeresők közül a ténylegesen 1-es kategóriába soroltak 15 százaléka, a 2-esbe soroltak 21 százaléka, míg a 3-asba soroltak 43 százaléka álláskereső a 360. napon. Az elméleti 2-es kategóriába tartozóknál ezek az arányok rendre 27-32-51 százalék, a 3-asba tartozóknál 33-36-49 százalék. Ahogy az előbb leírtuk, a regisztrált álláskeresői státusz és a közfoglalkoztatottság nagyobb valószínűsége egyszerre adódhat az álláskereső megfigyelhető és nem megfigyelhető ismérveiből, azaz abból, hogy az ügyintézők jól azonosították a rosszabb munkapiaci kilátásokkal bíró álláskeresőket, illetve lehetnek a besorolás következményei. Különösen igaz az utóbbi azokra az esetekre, amikor az ügyintéző a nem 3-as kategóriába tartozó álláskeresőket 3-as kategóriába sorolta, ami jelentősen megnöveli annak a valószínűségét, hogy egy álláskereső az első év végén közfoglalkoztatotti státuszban van.

Az említett két hatást (egyéni jellemzők vs. a besorolás következménye) egy olyan kísérletben lehetne szétválasztani, amiben álláskeresőket random módon profiling kategóriákba sorolunk, majd megvizsgáljuk a munkapiaci kimeneteiket. Ezt nem tudjuk megtenni, de egy lépéssel tovább tudunk menni azzal, hogy az álláskereső adatainkban megfigyelhető ismérveire kontrollálunk. Amikor az ügyintéző a besorolásról dönt, olyan tényezőket is figyelembe tud venni, amelyeket mi nem tudunk megfigyelni (kommunikációs készségek, együttműködés, motiváció, fizikai, egészségi, mentális és addikciós problémák stb.), ezért ezek hatásait nem is tudjuk kiszűrni.

**23. táblázat: A ügyintézői döntés és a kimeneti változók korrelációja az egyes elméleti besorolási kategóriákban, 2016. január 1. és május 31. közötti besorolások**

Elméleti besorolás	Megfigyelések száma	Az ügyintézői döntés együtt mozgása a kimeneti változókkal, ahhoz képest, mintha 1-es kategóriába sorolta volna az álláskeresőt					
		Elhelyezkedett 360 napon belül		Regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a 360. napon		Közfoglalkoztatott a 360. napon	
		Teljes minta	Szűkített minta	Teljes minta	Szűkített minta	Teljes minta	Szűkített minta
1	2-es kategóriába sorolás	-0,03***	-0,03***	0,04***	0,04***	0,02***	0,02***
		[0,006]	[0,007]	[0,004]	[0,004]	[0,002]	[0,003]
1	3-as kategóriába sorolás	-0,23***	-0,23***	0,22***	0,23***	0,21***	0,20***
		[0,013]	[0,018]	[0,015]	[0,024]	[0,014]	[0,021]
2	2-es kategóriába sorolás	-0,06***	-0,06***	0,03***	0,02*	0,03***	0,02***
		[0,008]	[0,010]	[0,008]	[0,010]	[0,006]	[0,007]
2	3-as kategóriába sorolás	-0,21***	-0,20***	0,18***	0,17***	0,20***	0,19***
		[0,010]	[0,014]	[0,012]	[0,021]	[0,012]	[0,019]
3	2-es kategóriába sorolás	-0,05***	-0,05***	0,02	0,01	0,05**	0,03
		[0,015]	[0,019]	[0,019]	[0,029]	[0,019]	[0,029]
3	3-as kategóriába sorolás	-0,16***	-0,16***	0,12***	0,09***	0,18***	0,15***
		[0,014]	[0,020]	[0,021]	[0,033]	[0,022]	[0,034]

Forrás: saját becslés az IR egyéni adataiból. Olyan lineáris valószínűségi modelleket becsültünk, aminek a függő változója három kétértékű változó valamelyike: (1) az álláskereső elhelyezkedett-e a besorolást követő 360 napon belül nyílt munkapiaci állásban; vagy (2) az álláskereső regisztrált vagy közfoglalkoztatotti státuszban volt-e a besorolást követő 360. napon, vagy (3) az álláskereső közfoglalkoztatott volt-e a besorolást követő 360. napon. A mintát három részre osztottuk az elméleti besorolás szerint, és külön modelleket becsültünk azokra, akik elméleti besorolás 1-es, 2-es vagy 3-as. Összesen tehát 3\*3 modellt becsültünk a teljes, és ugyanennyit a szűkített mintán. A táblázatban közölt együttthatók az egyes elméleti kategóriákon belül azt mutatják, hogyan befolyásolta az ügyintézői besorolás a kimeneteket ahhoz képest, mintha az álláskeresőket az első kategóriába sorolták volna. Az együttthatók százszorosra százalékpontként értelmezendő, azaz az első sor első eleme (-0,03) azt jelenti, hogy a 2-es kategóriába soroltak 3 százalékponttal kisebb valószínűséggel helyezkedtek el. Zárójelben járás szerint klaszterezett robusztus standard hibák. \* p<0.10, \*\* p<0.05, \*\*\* p<0.01

Az ügyintézői besorolás és a munkapiaci kimenetek korrelációja az egyéni ismérvekre és a munkapiaci jellemzőkre kontrollálás után is megmarad (23. táblázat). Minden elméleti kategóriában igaz, hogy **azok az álláskeresők, akiket 1-es helyett 2-es vagy 3-as kategóriába soroltak, kisebb valószínűséggel helyezkednek el, és nagyobb valószínűséggel maradnak regisztrált álláskeresők vagy közfoglalkoztatottak, mint akiket nem.** Bár ezekben a modellekben számos egyéni karakterisztikára és körülményre kontrollálunk (nem, életkor, az életkor négyzete, foglalkoztatási osztály kód (fix hatás), a besorolás naptári napja, a besorolás éve, a besorolás hónapja, a besorolás a hét melyik napjára esett, éves megyei foglalkoztatási ráta, éves megyei aktivitási ráta, a járásban elérhető támogatott és a piaci álláshelyek aránya a besorolások számában mérve a besorolás hónapjában), a nem megfigyelhető ismérveket, amelyeket velünk szemben az ügyintézők meg tudtak figyelni, nem tudjuk kiszűrni. Továbbra is igaz tehát, hogy csak korrelációt becslünk és nem oksági hatást. Azaz, lehetséges, hogy az elméletinél lejjebb sorolt álláskeresők munkapiaci kimenetei azért rosszabbak, mint a feljebb soroltaké, mert a számunkra nem megfigyelhető ismérvek alapján az ügyintézők sikeresebben ítélték

meg a várható kimeneteket, mint a pontszámítás. A teljes és a szűkített mintán végzett becslések között nincs érdemi különbség.

## 6.2. Az álláskeresők egyéni jellemzőinek hatása a tartós munkanélküliség valószínűségére az IR adatain

### 6.2.1. Módszertan

A jelenleg használt profiling besorolási rendszer megfelelőségét a továbbiakban az alapján vizsgáljuk, hogy a meghatározott **kategóriák mennyire jól sorolják csoportokba az álláskeresőket a szerint, hogy milyen munkapiaci esélyekkel bírnak**. Az irodalom által leggyakrabban használt mutató, ami a munkapiaci esélyeket megragadja, a tartós (egy éven túli) munkanélküliség valószínűsége (lásd jelen tanulmány 2. fejezét és hivatkozásait). A vizsgálathoz **azon álláskeresők mintáját** használjuk az IR-ből, akik **2015. január 1. és 2015. december 31. között léptek regisztrált státuszba**. Az ezt követően belépő, azaz az új profiling alapján már besorolt álláskeresők adatait kihagyjuk az elemzésből, annak érdekében, hogy az új profiling rendszer esetleges hatásai a kimenetekre ne torzítsák az elemzést. Ennek a fejezetnek ugyanis éppen az a célja, hogy egy olyan profiling besorolási mechanizmusra tegyen javaslatot, amely alapján az álláskeresők várható munkaerőpiaci kilátásait már a nyilvántartásba vétel idején nagy megbízhatósággal becsülni lehessen.

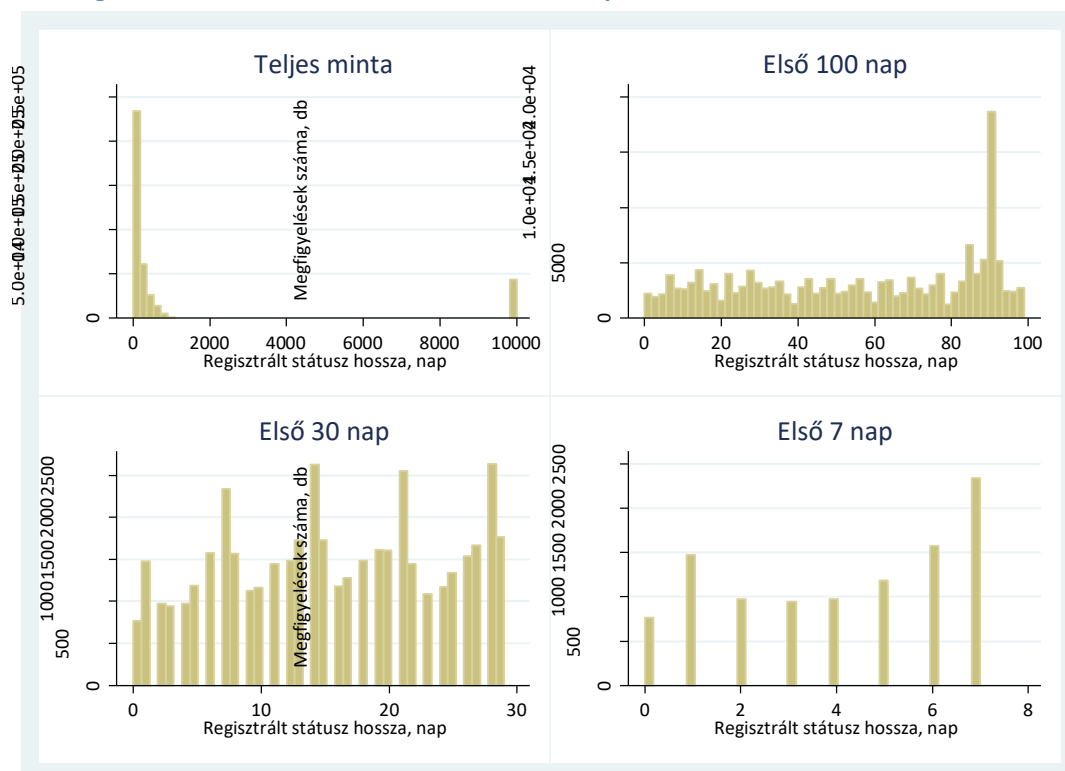
A vizsgálat fő logikája tehát, hogy egyéni szinten megbecsüljük, hogy az egyes korábban is használt tényezők hogyan befolyásolják annak a valószínűségét, hogy az adott álláskereső egy évvel később még regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott státuszban van. A lehetséges becslési modellek közül azt keressük, amelyik a legjobban prediktálja ennek a valószínűségét a becslési mintán kívül is. Ehhez a teljes mintát random módon három almintára osztjuk: 60 százalék *tréning* almintára, 30 százalék *teszt* almintára, és 10 százalék *validációs* almintára. A tréning almintán olyan modelleket becslünk, amelyek függő változója egy kétállású változó, amely 1 értéket vesz fel akkor, ha az adott álláskereső egy évvel a regisztráció után még regisztrált (vagy közfoglalkoztatott) státuszban van, és 0 egyébként. A modell magyarázó változói között a jelenlegi profiling besoroláshoz használt változókat szerepeltetjük, illetve alternatív modelleket is becslünk. A becsléshez parametrikus döntési (logit) modelleket használunk.

A tréning almintán becsült modellek illeszkedését, azaz a modell által helyesen prediktált kimeneti értékek arányát a teszt almintán vizsgáljuk. Helyesen prediktált kimenetnek azt tekintjük, ha a modell eltalálja, hogy adott álláskereső tartós munkanélküli lett-e vagy sem. A tesztelt modellspecifikációk közül azt tekintjük a „legjobb” modellnek, ami a teszt almintán a legjobb illeszkedést mutatja. A kiválasztott modellt a validációs almintán is teszteljük, és csak akkor fogadjuk el, ha azon is a teszt almintához hasonló illeszkedést mutat. A folyamat végén a modellt újrabecsüljük a teljes mintán, és ez alapján határozzuk meg az egyes magyarázó változóknak adott pontszámot (súlyokat) a profiling kategória meghatározásához.

### 6.2.1 A becslési minta és leíró statisztikák

Ahogy korábban említettük, a modelleket a 2015. január 1 és december 31. között regisztrált álláskereső státuszba lépett ügyfelek mintáján becsljük. A 33. ábra azt mutatja, milyen hosszú ideig tartottak az ekkor kezdődött regisztrációs időszakok. Az ábra bal felső panelje szerint az időszakok többsége rövid, 100 nap körüli volt. A 10 000 napnál látható kiugrás a megfigyelési időszak (2017. szeptember) végéig le nem zárult intervallumok számát jelzi. Ha ráközelítünk a regisztrációs időszak első 100 napjára (jobb felső ábra), 90 napnál látható kiugrás – ez az álláskeresési járadék folyósításának maximális határa. 30 napos közelítésnél (bal alsó ábra) a 7 napos időtartamok (7, 14, 21 és 28) gyakorisága tűnik fel. Az intervallumok 0,6 százaléka 0 vagy 1 napos, 2,7 százaléka 7 napnál nem hosszabb (jobb alsó panel). Az elemzésből kihagyjuk a maximum 7 napos intervallumokat, mert (1) a becslt modellek illeszkedése a 7 napnál hosszabb intervallumokon lényegesen jobb, azaz a rövid intervallumok torzítanak, (2) ezeket „technikai” belépésnek gondoljuk, és (3) ha ezeket az elemzésből kihagyjuk, a legnagyobb kockázat, hogy a modell „rosszul” sorolja majd be azokat, akik maximum 7 nap alatt kilépnek a regisztrált státuszból, de mivel ők úgyszólván kilépnek, ez vélhetően nem ró számottevő költséget sem az egyénre, sem az intézményrendszerre, sem pedig a társadalomra.

33. ábra: Az regisztrációs intervallumok hossza, 2015-ös belépések



Megfigyelések száma: teljes minta: 384 767; első 100 nap: 169 889; első 30 nap: 45 486; első 7 nap: 10 239.

A 7 napnál rövidebb intervallumok kidobása után a 2015-ös belépéseket tartalmazó minta nagy részében, 86,3 százalékában egy álláskeresőtől egy megfigyelést látunk, azaz ezek az ügyfelek mindösszesen egyszer léptek be a regiszterbe ebben az évben. Két belépést a megfigyelések 6,4 százalékában, három vagy annál többet a megfigyelések 0,6 százalékában figyelhetünk meg.

Az egyéni és munkapiaci jellemzők erősen korrelálnak a tartós munkanélküliség valószínűségével. Az elemzésben **azt tekintjük tartós munkanélkülinek, aki a besorolás napját követő 365 naptól 365-öt vagy regisztrált álláskereső státuszban, vagy közfoglalkoztatásban tölt.** A 24. táblázat a tartós munkanélküliség és egyes egyéni és munkapiaci ismérvek közötti összefüggést mutatja. A **tartós munkanélküliség valószínűsége** a mintában átlagosan 26 százalék. Ennél lényegesen **magasabb a valószínűség azok között, akik**

- legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkeznek,
- 55 év feletti, szakképzetlenek, 10 000 fő alatti településen, községben vagy nagyközségben laknak,
- FHT-t kapnak,
- 6 hónapnál többet voltak regisztrált álláskeresők vagy közfoglalkoztatottak a besorolást megelőző 18 hónapban,
- fejlesztendő vagy komplex fejlesztendő eljárásban regisztráltak,
- megváltozott munkaképességűek,
- a besorolás előtt voltak már korábban regisztrált álláskeresők, közfoglalkoztatottak vagy tartós munkanélküliek, vagy
- sosem dolgoztak korábban.



24. táblázat: A tartós munkanélküliség és az egyéni és munkapiaci jellemzők kapcsolata

	Nem lesz tartós munkanélküli	Tartós munkanélküli lesz	Összesen	A tartós munkanélküliség valószínűsége az adott kategóriában
<b>Iskolai végzettség</b>				
Maximum általános iskolai végzettség	79 720	44 322	124 042	0,36
Szakiskola, szakmunkásképző	79 082	24 368	103 450	0,24
Gimnázium	35 750	10 845	46 595	0,23
Szakközépiskola, technikum	56 155	14 040	70 195	0,20
Felsőfokú végzettség	25 186	5 060	30 246	0,17
<b>Életkor</b>				
25 alatt	77 467	24 109	101 576	0,24
25-35	71 918	20 728	92 646	0,22
35-45	65 283	20 926	86 209	0,24
45-55	42 464	16 865	59 329	0,28
55 felett	18 761	16 007	34 768	0,46
<b>Szakképzettség</b>				
Szakképzetlen	75 335	36 529	111 864	0,33
Szakképzett	200 558	62 106	262 664	0,24
<b>Lakóhely mérete</b>				
1000 fő alatt	25 858	14 301	40 159	0,36
1000 - 10000 fő	94 070	43 345	137 415	0,32
10000 - 20000 fő	30 218	10 900	41 118	0,27
20000 - 50000 fő	29 215	7 791	37 006	0,21
50000 - 100000 fő	24 313	5 231	29 544	0,18
100000 - 200000 fő	26 206	7 527	33 733	0,22
200000 - 1750000 fő	7 997	2 438	10 435	0,23
Budapest	38 016	7 102	45 118	0,16
<b>Lakóhely jogállása</b>				
főváros	38 016	7 102	45 118	0,16
község	73 699	36 626	110 325	0,33
megyei jogú város	7 503	1 464	8 967	0,16
megyeszékhely, megyei jogú város	57 062	15 142	72 204	0,21
nagyközség	11 581	5 655	17 236	0,33
város	88 032	32 646	120 678	0,27
<b>FHT jogosultság</b>				
Nem	257 630	84 209	341 839	0,25
FHT-ra jogosult	18 263	14 426	32 689	0,44
<b>Hány hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban?</b>				
0	157 317	47 820	205 137	0,23
0,1 – 6	66 682	16 529	83 211	0,20
6 – 12	27 653	13 618	41 271	0,33
12 – 18	24 241	20 668	44 909	0,46
<b>Fejlesztendő eljárásban regisztrált-e?</b>				
Nem	256 717	88 374	345 091	0,26
Igen	19 176	10 261	29 437	0,35
<b>Komplex fejlesztendő eljárásban regisztrált-e?</b>				
Nem	242 077	73 911	315 988	0,23
Igen	33 816	24 724	58 540	0,42
<b>Nem</b>				
Nő	151 564	47 071	198 635	0,24
Férfi	124 329	51 564	175 893	0,29

Meváltozott munkaképességű álláskereső-e?				
Nem	271 869	95 280	367 149	0,26
Igen	4 024	3 355	7 379	0,45
Volt már korábban regisztrált álláskereső?				
Nem	85 175	26 188	111 363	0,24
Egyszer	73 713	32 530	106 243	0,31
Kétszer	51 710	21 122	72 832	0,29
Háromszor vagy többször	65 295	18 795	84 090	0,22
Volt már a besorolás előtt közfoglalkoztatott?				
Nem	229 709	67 052	296 761	0,23
Egyszer	20 438	10 755	31 193	0,34
Kétszer	10 587	6 735	17 322	0,39
Háromszor vagy többször	65 295	18 795	84 090	0,22
Múltbeli tartós munkanélküliség				
Nem volt még tartós munkanélküli	192 945	48 265	241 210	0,20
Volt már tartós munkanélküli	82 948	50 370	133 318	0,38
Dolgozott-e már nyílt munkapiaci állásban?				
Nem	62 442	33 737	96 179	0,35
Egyszer	48 094	18 226	66 320	0,27
Kétszer	40 888	13 634	54 522	0,25
Háromszor vagy többször	124 459	33 038	157 507	0,21
Volt-e már legalább egy évig tartó nyílt munkaerőpiaci állása?				
Nem	157 592	71 988	229 580	0,31
Igen	118 301	26 647	144 948	0,18
Ugyanabban a járásban regisztrált-e, ahol lakik?				
Nem	11 876	4 608	16 484	0,28
Igen	264 017	94 027	358 044	0,26
Ugyanabban a megyében regisztrált-e, ahol lakik?				
Nem	3 260	737	3 997	0,18
Igen	272 633	97 898	370 531	0,26
Teljes átlag				
<i>Összesen</i>	<i>275 893</i>	<i>98 635</i>	<i>374 528</i>	<i>0,26</i>

### 6.2.2. Empirikus stratégia és eredmények

A tartós munkanélküliség valószínűségét az egyéni és munkapiaci jellemzők függvényében logit modellekkel becsüljük. A modellek függő változója a már említett kétértékű változó, vagyis 1-es értéket vesz fel, ha valaki a besorolást követő 365 nap során végig nyilvántartott álláskereső vagy közfoglalkoztatott, és 0 értéket vesz fel, ha ez nem áll fenn. A magyarázó változók az egyéni és munkapiaci karakterisztikák, amelyekből öt modellt becslünk:

1. **Alap modell:** azokat a magyarázó változókat tartalmazza, amelyekből a jelenlegi profilings besorolás számítható, ugyanolyan finomságban:
  - iskolai végzettség 4 fokozatú skálán (1: maximum általános iskola, 2: érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség, gimnázium, 3: érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség, 4: felsőfokú végzettség)
  - szakképzettség

- FHT folyósítás
  - 25 év alatti és 55 év feletti életkor
  - regisztrált álláskereső státuszban vagy közfoglalkoztatásban töltött idő hossza a besorolást megelőző 18 hónapban 3 kategóriában (0-6, 6-12, 12-18 hó)
  - fejlesztendő vagy komplex fejlesztendő járásban regisztrált-e az ügyfél.
2. **Részletes modell:** azokat a magyarázó változókat tartalmazza, amelyekből a jelenlegi profiling besorolás számítható, a szakképzettséget kivéve, de finomabb bontásban:
- iskolai végzettség 5 fokozatú skálán (1: maximum általános iskola, 2: érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség, 3: gimnázium, 4: érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség, 5: felsőfokú végzettség)
  - FHT folyósítás
  - 5 életkori kategória, 10 éves időszakokra bontva (-25, 25-35, 35-45, 55+)
  - regisztrált álláskereső státuszban vagy közfoglalkoztatásban töltött idő hossza a besorolást megelőző 18 hónapban 4 kategóriában (0, -6, 6-12, 12-18 hó)
  - fejlesztendő vagy komplex fejlesztendő járásban regisztrált-e az ügyfél.
3. **Bővített modell:** a jelenlegi profiling számítás változóit tartalmazza, finomabb bontásban, néhány könnyen előállítható kulcsváltozóval kiegészítve. Ezek:
- nem
  - megváltozott munkaképesség
  - a lakóhely településének lakónépesség szerinti kategóriája (1000 fő alatt, 100 - 9 999 fő, 10 000-10 999 fő, 20 000 – 49 999 fő, 50 000 – 99 999 fő, 100 000 – 199 999 fő, 200 000 - 1 700 000 fő, Budapest)
  - volt-e a megelőző 6 évben (2009.01.01 óta) regisztrált álláskereső és hányszor (0, 1, 2 vagy több)?
  - volt-e a megelőző 6 évben (2009.01.01 óta) közfoglalkoztatott és hányszor (0, 1, 2 vagy több)?
  - volt-e a megelőző 6 évben egyben legalább 365 napot regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott?
  - ugyanabban a járásban regisztrált-e, ahol a lakóhelye van? (proxy a földrajzi mobilitásra)
  - ugyanabban a megyében regisztrált-e, ahol a lakóhelye van? (proxy a földrajzi mobilitásra)
  - volt-e valaha nyílt munkaerőpiaci állása?
4. **Lokális munkaerőpiaci adatokkal kiegészített modell:** a 3. modell változóit tartalmazza, a lokális munkapiaci helyzet megragadását célzó proxy változókkal kiegészítve, amelyek az IR-ből előállíthatók, plusz a szakképzettség és az iskolai végzettség interakcióját:
- besorolási hónap fix hatás

- a járásban elérhető támogatott és piaci álláshelyek aránya a regisztrált álláskeresők százalékában a besorolás hónapjában (munkakereslet-proxy)
- a járásban az előző negyedév első napján regisztrált állományban lévő álláskeresők száma, a közülük a negyedévben nyílt munkapiaci állásban elhelyezkedettek aránya, iskolai végzettség szerinti bontásban (munkakereslet-proxy)
- a szakképzettség és az iskolai végzettség interakciója

5. **Lokális munkaerőpiaci adatokkal kiegészített modell, járás fix hatásokkal:** a 4. modell változóit tartalmazza, járás fix hatásokkal kiegészítve:

- járás fix hatás

A járás fix hatás azokra a járások közötti, adatokkal nem leírható (unobserved) különbségekre kontrollál, amelyek azon felül maradnak, hogy az álláskeresők összetételében és a helyi munkaerőpiaci körülményekben való különbségeket már figyelembe vettük. Ilyen lehet a járásonként eltérő ügyfélkezelési gyakorlat, adatokkal nem leírható sokkok (pl. gyárépítés vagy gyárbezárás a körzetben 2015-ben) stb. Miután ezek a hatások azok, amelyek az álláskeresők összetételére és a helyi munkapiaci körülményekre való kontrollálás után maradnak, ezek értéke arra is használható, hogy a „nagyon jó” vagy a „nagyon rossz” hatékonysággal működő foglalkoztatási osztályok beazonosítását segítse. Természetesen, a modell által becsült járási fix hatások értéke önmagában nem alkalmas erre, de támpontot adhat, hogy hol térhet el a működés hatékonysága valamelyik irányba. Ezeket az információkat azután helyi ismeretek birtokában ellenőrizni kell, és minden kirívó esetben meg kell bizonyosodni arról, hogy nem a járástól független külső sokkokat ragadnak meg.

6. **Az IR és az EMMA adataival kiegészített modell („legjobb modell”):** az 5. modell változóit az NAV (korábban: EMMA) adataiból számolt, az egyéni munkatörténet megragadó változókkal egészíti ki:

- dolgozott-e nyílt munkapiaci állásban legalább egyszer a megelőző 6 évben (2009.01.01 óta) és hányszor (0, 1, 2 vagy több)?
- dolgozott-e a megelőző 6 évben legalább egyszer egyben legalább 365 napig?
- a munkatapasztalat és a 10-éves életkor szerinti kategóriák interakciója.

Ezen felül a 6. modellt számos almintán is megbecsüljük (lásd 26. táblázat). A modellek magyarázó változóit az alapján választottuk ki, hogy a modellek illeszkedése a lehető legjobb legyen, azaz minél pontosabban prediktálják a tartós munkanélküliséget. A **modellek által becsült paramétereket** a 25. táblázat tartalmazza. A logit modell azzal a feltevéssel dolgozik, hogy a kétértékű kimeneti változó mögött létezik egy folyamatos *látens* változó, például az egyéni karakterisztikákból kreált pontszám, ami meghatározza, hogy egy álláskereső tartós munkanélküli lesz-e. Azoknál az álláskeresőknél, akik tartós munkanélküliek lettek, a modell felteszi, hogy a látens változó értéke egy bizonyos küszöbérték felett áll, míg azoknál, akik nem, felteszi, hogy alatta marad. A látens változó a küszöbérték segítségével alakul kétértékű változóvá, a folyamatos értékei pedig lineáris módon modellezhetők. A

modell felteszi továbbá, hogy a látens változó értékei standard logisztikus eloszlást követnek. A modell technikai leírását lásd például: Wooldridge (2010).

A regressziós modellek használatának előnye a klaszteranalízissel szemben, hogy figyelembe veszik a tényleges elhelyezkedés tényét, míg a klaszteranalízis kizárólag a magyarázó változók alapján alkot kategóriákat. A logit modell előnye a lineáris regresszióval szemben az, hogy az egyes álláskeresők tartós munkanélküliségének valószínűségét 0 és 1 közé becsüli. A tréning mintán becsült **modellek illeszkedését** a teszt mintán vizsgáljuk, és az ún. **ROC görbe** (Receiver Operating Characteristic, „vevő működési karakterisztika”) **alatti terület nagyságával mérjük**.<sup>69</sup> A mutató számértéke azt jelzi, hogy ha a ténylegesen tartós munkanélkülivé vált, illetve nem vált álláskeresők közül sokszor egymás után véletlenszerűen kivesszünk egy-egy álláskeresőt, az esetek hány százalékában ad a modell nagyobb becsült valószínűséget az elsőnek. A ROC görbe alatti terület értéke akkor 1, ha a modell minden kimenetet eltalál, és akkor 0,5, ha a modell véletlenszerűen találgat. A ROC görbe alatti terület nagysága tulajdonképpen a modell találati arányait (hány esetben találja el, hogy egy álláskereső tartós munkanélküli lett-e?) mutatja meg, a 0 és 1 közötti összes potenciálisan lehetséges küszöbérték mellett.

Egy modell illeszkedése akkor elfogadható, ha a ROC görbe alatti terület nagysága eléri a 0,7-et, jó, ha a 0,8-at, és kiváló, ha eléri a 0,9-et. A 26. táblázat a becsült modellek illeszkedését mutatja. A csak a jelenlegi profiling változókat használó modell illeszkedése 0,69, éppen a 0,7-es határérték alatt van. A legjobban az a modell teljesít, amelyet az IR és az EMMA adataival egészítettünk ki (Legjobb modell, 0,754). Ha megbontjuk a mintát bizonyos ismérvek szerint (életkor, nem, regisztráció helye, új ügyfél-e), egyes almintákon sikerül ennél jobb illeszkedést elérni, de a párjukon nem.

<sup>69</sup> Az alkalmazott mutató technikai leírását lásd például: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK22319/>.

25. táblázat: A modellek által becsült paraméterek (2015-ös belépők)

	1. Alap modell	2. Részletes modell	3. Bővített modell	4. Lokális, járás fix hatás nélkül	5. Lokális, járás fix hatással	6. Legjobb modell
Iskolai végzettség. Alap kategória: maximum általános iskola						
Érettségít nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség		-0.54*** [0.013]	-0.44*** [0.013]	0,01 [0,08]	-0,08 [0,165]	-0,058 [0,077]
Gimnázium	-0.50*** [0.012]	-0.40*** [0.017]	-0.36*** [0.017]	-0,41*** [0,030]	-0,51*** [0,032]	-0,43*** [0,032]
Érettségít adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség		-0.54*** [0.015]	-0.46*** [0.015]	-0,49*** [0,039]	-0,56*** [0,040]	-0,47*** [0,040]
Felsőfokú végzettség	-0.68*** [0.022]	-0.70*** [0.022]	-0.57*** [0.023]	-0,73*** [0,163]	-0,81*** [0,165]	-0,68*** [0,166]
Szakképzettség	0.03*** [0.012]			-0,08*** [0,018]	-0,09*** [0,018]	-0,02 [0,019]
Iskolai végzettség és szakképzettség interakciója. Alap kategória: maximum általános iskolai végzettségű és szakképzett						
Érettségít nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség és szakképzettség				-0.30*** [0.077]	-0.28*** [0.078]	-0.27*** [0.079]
Gimnázium és szakképzettség				0.23*** [0.037]	0.24*** [0.038]	0.21*** [0.038]
Érettségít adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség és szakképzettség				0.19*** [0.043]	0.20*** [0.044]	0.15*** [0.044]
Felsőfokú végzettség és szakképzettség				0.27* [0.165]	0.28* [0.167]	0.21 [0.168]
25 és 50 közötti életkor	-0.01 [0.013]					
50 feletti	0.72*** [0.015]					
Fejlesztendő járás	0.54*** [0.017]	0.55*** [0.018]	0.44*** [0.019]	0.40*** [0.019]	0.56*** [0.158]	0.58*** [0.159]
Komplex fejlesztendő járás	0.82*** [0.013]	0.84*** [0.013]	0.70*** [0.014]	0.61*** [0.015]	0.89*** [0.143]	0.86*** [0.145]
Hány hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban		Alap kategória: 0-6 hónapot		Alap kategória: 0 hónapot		
-6 hó		-0.25*** [0.014]	-0.06*** [0.014]	-0.03* [0.016]	-0.03* [0.017]	-0.08*** [0.017]
6-12 hó	0.78***	0.30***	0.49***	0.32***	0.31***	0.20***

	1. Alap modell	2. Részletes modell	3. Bővített modell	4. Lokális, járás fix hatás nélkül	5. Lokális, járás fix hatással	6. Legjobb modell
12-18 hó	[0.015] 0.35***	[0.016] 0.72***	[0.017] 0.92***	[0.019] 0.47***	[0.019] 0.47***	[0.020] 0.35***
FHT	[0.015] 0.32***	[0.016] 0.32***	[0.016] 0.34***	[0.021] 0.20***	[0.021] 0.17***	[0.021] 0.18***
Életkor. Alap kategória: 25 év alatti						
25-35		-0.04*** [0.015]	0.15*** [0.015]	-0.01 [0.016]	0.02 [0.016]	0,14*** [0,029]
35-45		0.05*** [0.015]	0.22*** [0.015]	0.06*** [0.016]	0.11*** [0.016]	0,17*** [0,028]
45-55		0.26*** [0.016]	0.40*** [0.017]	0.26*** [0.017]	0.31*** [0.017]	0,38*** [0,030]
55 felett		1.05*** [0.018]	1.18*** [0.019]	1.07*** [0.019]	1.15*** [0.020]	1,15*** [0,031]
Férfi			0.43*** [0.011]	0.46*** [0.011]	0.48*** [0.011]	0.45*** [0.011]
Megváltozott munkaképességű			0.35*** [0.033]	0.32*** [0.034]	0.31*** [0.034]	0.27*** [0.034]
Lakóhely népességekategóriája. Alap kategória: 1000 fő alatt						
1000 - 10000 fő			-0.19*** [0.016]	-0.24*** [0.017]	-0.17*** [0.019]	-0.17*** [0.019]
10000 - 20000 fő			-0.30*** [0.021]	-0.31*** [0.021]	-0.35*** [0.026]	-0.36*** [0.026]
20000 - 50000 fő			-0.54*** [0.023]	-0.56*** [0.023]	-0.44*** [0.030]	-0.46*** [0.030]
50000 - 100000 fő			-0.59*** [0.026]	-0.55*** [0.026]	-0.38*** [0.035]	-0.39*** [0.035]
100000 - 200000 fő			-0.31*** [0.023]	-0.56*** [0.027]	-0.38*** [0.034]	-0.40*** [0.034]
200000 - 1750000 fő			-0.25*** [0.035]	-0.59*** [0.038]	-0.54*** [0.085]	-0.56*** [0.085]
Budapest			-0.82*** [0.024]	-0.93*** [0.024]	-0.26*** [0.087]	-0.26*** [0.088]
Proxy a földrajzi mobilitásra						
A lakóhelyével azonos járásban regisztrált			-0.23*** [0.027]	-0.06** [0.028]	-0.14*** [0.032]	-0.13*** [0.032]
A lakóhelyével azonos megyében regisztrált			0.40*** [0.061]	0.27*** [0.062]	0.24*** [0.064]	0.20*** [0.064]
Munkatapasztalat			-0.66*** [0.012]			-0.42 [0.876]
Helyi munkakeresleti proxy változók						
Támogatott álláshelyek aránya				0.05*** [0.004]	-0.01 [0.007]	-0.01 [0.007]
Piaci álláshelyek aránya				-0.14*** [0.008]	-0.00 [0.014]	-0.00 [0.014]
Regisztrált állás keresők száma a járásban				0.00*** [0.000]	0.00*** [0.000]	0.00*** [0.000]
Elhelyezkedett állás keresők aránya				-0.60*** [0.148]	0.00 [0.180]	-0.08 [0.181]
Hányszor volt regisztrált állás kereső a megelőző 6 évben? Alap kategória: 0						
Egyszer				-0.25*** [0.017]	-0.24*** [0.017]	0.03* [0.018]
Kétszer vagy többször				-0.68*** [0.019]	-0.66*** [0.019]	-0.21*** [0.021]
Hányszor volt közfoglalkoztatott a megelőző 6 évben? Alap kategória: 0						
Egyszer				0.23*** [0.019]	0.23*** [0.019]	0.28*** [0.020]

	1. Alap modell	2. Részletes modell	3. Bővített modell	4. Lokális, járás fix hatás nélkül	5. Lokális, járás fix hatással	6. Legjobb modell
Kétszer vagy többször				0.36*** [0.019]	0.38*** [0.019]	0.48*** [0.019]
Volt-e már tartós munkanélküli?						
Igen				0.56*** [0.015]	0.51*** [0.015]	0.46*** [0.015]
Hányszor dolgozott nyílt munkaerőpiaci állásban a megelőző 6 évben? Alap kategória: 0						
Egyszer						0.01 [0.876]
Kétszer vagy többször						-0.31 [0.876]
Volt-e már legalább egy éves munkaviszonya?						-0.27*** [0.014]
Az életkor és a munkatapasztalat interakciója. Alap kategória: 25 év alatti és volt munkaviszonya.						
Munkatapasztalata van és 25-35 közötti						0.11*** [0.035]
Munkatapasztalata van és 35-45 közötti						0.18*** [0.034]
Munkatapasztalata van és 45-55 közötti						0.16*** [0.037]
Munkatapasztalata van és 55 feletti						0.15*** [0.039]
Konstans	-1.21*** [0.013]	-1.17*** [0.013]	-1.01*** [0.058]	-1.40*** [0.062]	-2.03*** [0.122]	-1.81*** [0.124]
Megfigyelések száma	224692	224692	224692	224692	224692	224692
Egyéb kontrol változók				besorolás hónapja fix hatás	járas fix hatás, besorolás hónapja fix hatás	járas fix hatás, besorolás hónapja fix hatás

Logit paraméterek, becslés a tréning mintán. A szögletes zárójelben járás szerint klaszterezett robusztus standard hibák. \* $p < 0,10$ , \*\*  $p < 0,05$ , \*\*\*  $p < 0,01$ . A 6. modellben becsült járás fix hatások szerint az egyéni (álláskereső összetétele) és egyéb tényezőkre való kontrollálás után az átlagosnál nagyobb a tartós munkanélküliség valószínűsége az alábbi járásokban: Békési, Sárospataki Szigetvári, Szentlőrinci, Siklósi, Hajdúhadházi, Kazincbarcikai, Sátoraljaújhelyi, Hajdúnánási. Kisebb a tartós munkanélküliség valószínűsége az alábbi járásokban: Mosonmagyaróvári, Soproni, Veszprémi, Hajdúnánási, Keszthelyi, Karcagi, Hatvani, Törökszentmiklósi, illetve a BFK XVIII. és IX. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztályán.



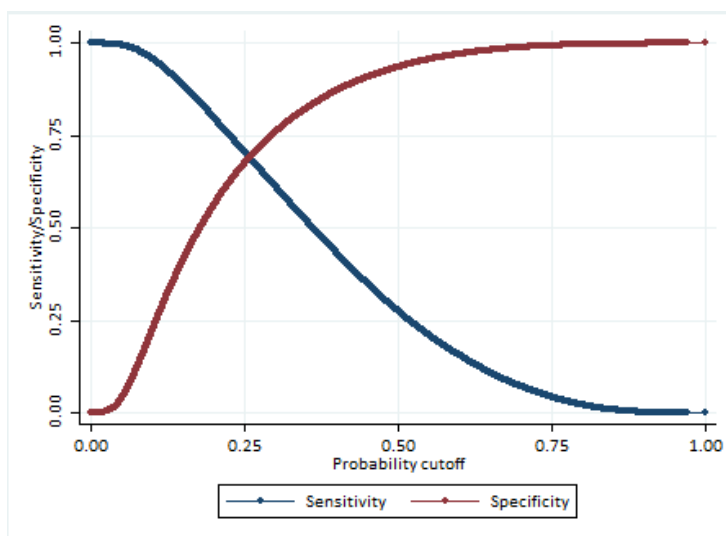
26. táblázat: A tartós munkanélküliséget becslő modellek és illeszkedésük teszt mintán

Modell	ROC görbe alatti terület	
	A tartós munkanélküliség valószínűsége szerint	Az egy éven belüli elhelyezkedés valószínűsége szerint*
Jelenlegi modell	0,686	0,644
Részletes modell	0,692	0,649
Bővített modell	0,722	0,684
Lokális elemekkel bővített modell, járás fix hatás nélkül	0,732	0,672
Lokális elemekkel bővített modell, járás fix hatással	0,744	0,679
Legjobb modell	0,754	0,714
Legjobb modell, 55+	0,749	0,702
Legjobb modell, 55-	0,695	0,753
Legjobb modell, nők	0,766	0,712
Legjobb modell, férfiak	0,742	0,718
Legjobb modell, új ügyfelek	0,749	0,708
Legjobb modell, régi ügyfelek	0,757	0,720
Legjobb modell, Budapest	0,752	0,712
Legjobb modell, Budapesten kívül	0,748	0,714

Forrás: saját becslés. Minden paraméter külön becslésből származik, és a ROC görbe alatti terület nagyságát mutatja. Az első sorban a 0,686 azt mutatja, hogy ha a ténylegesen tartós munkanélküli lett, illetve tartós munkanélkülivé nem vált álláskeresők közül sokszor egymás után random kivesszünk egy-egy álláskeresőt, a modell az esetek 68,6% százalékában prediktál nagyobb becslést valószínűséget az elsőnek. \*A becslési stratégiát úgy is végrehajtottuk, hogy kimeneti mutatónak nem a tartós munkanélküliséget, hanem a NAV (EMMA) adatokból mért egy éven belüli elhelyezkedés valószínűségét vettük. Ahogy a táblázatból látható, az elhelyezkedést mérő modellek illeszkedése némileg rosszabb, mint a tartós munkanélküliség valószínűségét becslő modelleké, ezért a kategorizálást ez utóbbi alapján végeztük el.

A logit (és minden bináris döntési) modell esetén a kijelölt küszöbérték dönti el, hogy a modell valakit tartós munkanélkülinek prediktál-e vagy sem. Ha a becslés valószínűsége eléri a küszöbértéket, a modell tartós munkanélküliséget prediktál. Mivel sok küszöbértéket meg lehet adni, önmagában nem mérvadó, hogy egy bizonyos küszöbérték mellett milyenek a találati arányok. A 34. ábra a legjobbnak bizonyult modell esetében mutatja meg, hogy adott küszöbértékek mellett az álláskeresők hány százalékában találja el helyesen, hogy tartós munkanélkülivé váltak-e. Ha az elméleti küszöbérték 0, akkor a modell mindenkit tartós munkanélkülinek prediktál, azaz a specifikussága 0 (specificity: hány százalékát találja el azoknak, akik ténylegesen nem lettek tartós munkanélküliek, bordó függvény), mert egy nem tartós munkanélküli tényleges kimentét sem találja el, az érzékenysége pedig 1 (sensitivity: hány százalékát találja el azoknak, akik ténylegesen tartós munkanélküliek lettek, kék függvény), mert minden tartós munkanélküli tényleges kimentét eltalálja. A mi modellünkben, ha a küszöbérték 0,5, a modell a tartós munkanélküliek 26 százalékát, a nem tartós munkanélküliek több mint 90 százalékát a megfelelő kategóriába teszi. Ha a küszöbérték 0,35 körüli, a tartós munkanélküliek 55 százalékát, a nem tartós munkanélküliek 80 százalékát teszi a megfelelő kategóriába. Mivel azok száma, akik tartós munkanélküliek lettek, alacsonyabb, mint azoké, akik nem, ez nem szélsőséges küszöbértékek mellett **80 százalékos találati arányt jelent**. Az irodalom eredményeihez képest ez a találati arány jónak számít: összehasonlításképpen, az írországi PEX 83-85, a korábban Dániában működő Job Barometer 66, az Egyesült Királyságban a 1990-es években kísérletezett legpontosabb modellnek 73, csehországi becslésekben pedig 79 százalékos találati arányt sikerült elérni.

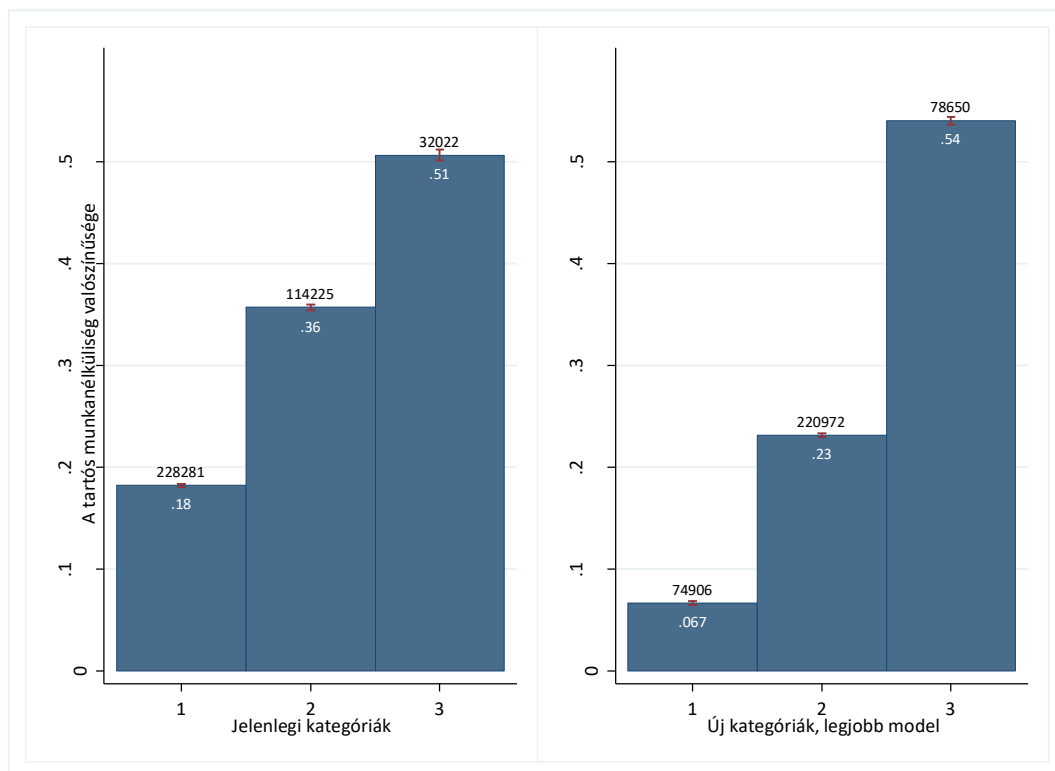
34. ábra: A legjobbnak bizonyult modell találati arányai különböző küszöbértékek mellett



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015-ös beáramlás).

A becslt modellek segítségével az írországi PEX modellhez hasonlóan (lásd 2.8.2-es alfejezet) határozzuk meg a profiling kategóriákat. A becslt valószínűségeket sorba rendezzük, és a megfigyelések alsó 20 százalékát az 1-es (tartós munkanélküliséggel nem veszélyeztetettek), a felső 20 százalékát pedig a 3-as (tartós munkanélküliséggel leginkább veszélyeztetettek) kategóriába soroljuk. Az eloszlás középső 60 százaléka adja a 2-es kategóriát (tartós munkanélküliséggel kis mértékben veszélyeztetettek). A 35. ábra összeveti a legjobb modell és a jelenlegi profiling rendszer szerinti kategóriákban a tartós munkanélküliség valószínűségét. **Az általunk becslt modell érzékenyebben választja szét a három kategóriát** abban az értelemben, hogy a tartós munkanélküliség becslt valószínűsége jobban eltér az egyes kategóriák között. Míg az eredeti profiling kategóriákban a tartós munkanélküliség valószínűsége 18, 36 és 51 százalék, a legjobb modell kategóriáiban 7,2, 23 és 54 százalék.

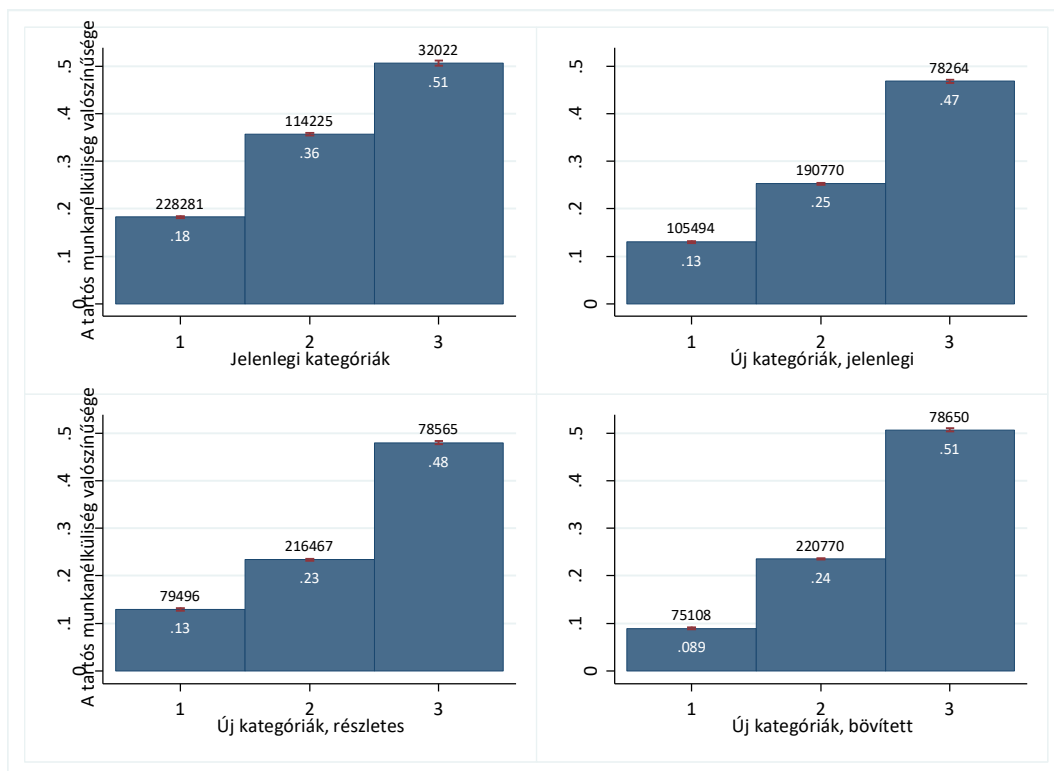
**35. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége a jelenlegi profiling rendszer és az általunk becsült legjobb modell (IR+EMMA) alapján képzett kategóriákban**



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015-ös beáramlás). A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején a megfigyelések számát, a fehér számok pedig a kategórián belül a tartós munkanélküliség valószínűségét.

Felmerül a kérdés, hogy szükség van-e az összes új változóra ahhoz, hogy a profiling érzékenységét javítsuk. A 36. ábra ezért összeveti az eredeti profiling kategóriákat a legjobb modellnél kevesebb változót tartalmazó modellek kategóriáival. A bal felső az eredeti kategóriák szerinti bontás, a jobb felső az a modell, ami a jelenlegi besorolás változóit a jelenlegi bontásban használja. Már ez is javít valamennyit a predikción: csupán az átsúlyozással az első kategóriában a tartós munkanélküliség valószínűsége 18 százalékról 13-ra csökken, a másodikban 36-ról 25 százalékra, a harmadikban pedig 51 százalékról 47 százalékra változik. Ha ugyanezeket a változókat hagyjuk a modellben (a szakképzés kivételével), de az életkort, az iskolázottságot és a munkanélküliség-történetet finomabb skálán mérjük, további javulás érhető el a kettes és a hármas kategória szétválasztásában (bal alsó ábra). A bővített modell (jobb alsó), ami a jelenlegiekhez képest csak néhány új változót tartalmaz, látványosan jobban működik, mint az előzőek: az első kategóriában a tartós munkanélküliség valószínűségét 9 százalék alá csökkenti, a kettes és a hármas kategória közötti különbséget a tartós munkanélküliség valószínűségében pedig  $51 - 24 = 27$  százalékpontra növeli. Ez a modell már nem marad el nagyon a legjobb modelltől: a két modell kategóriáinak átlagai között a különbség az első kategóriában 2 százalékpont, a második kategóriában a 1 százalékpont, a harmadikban pedig 3 százalékpont.

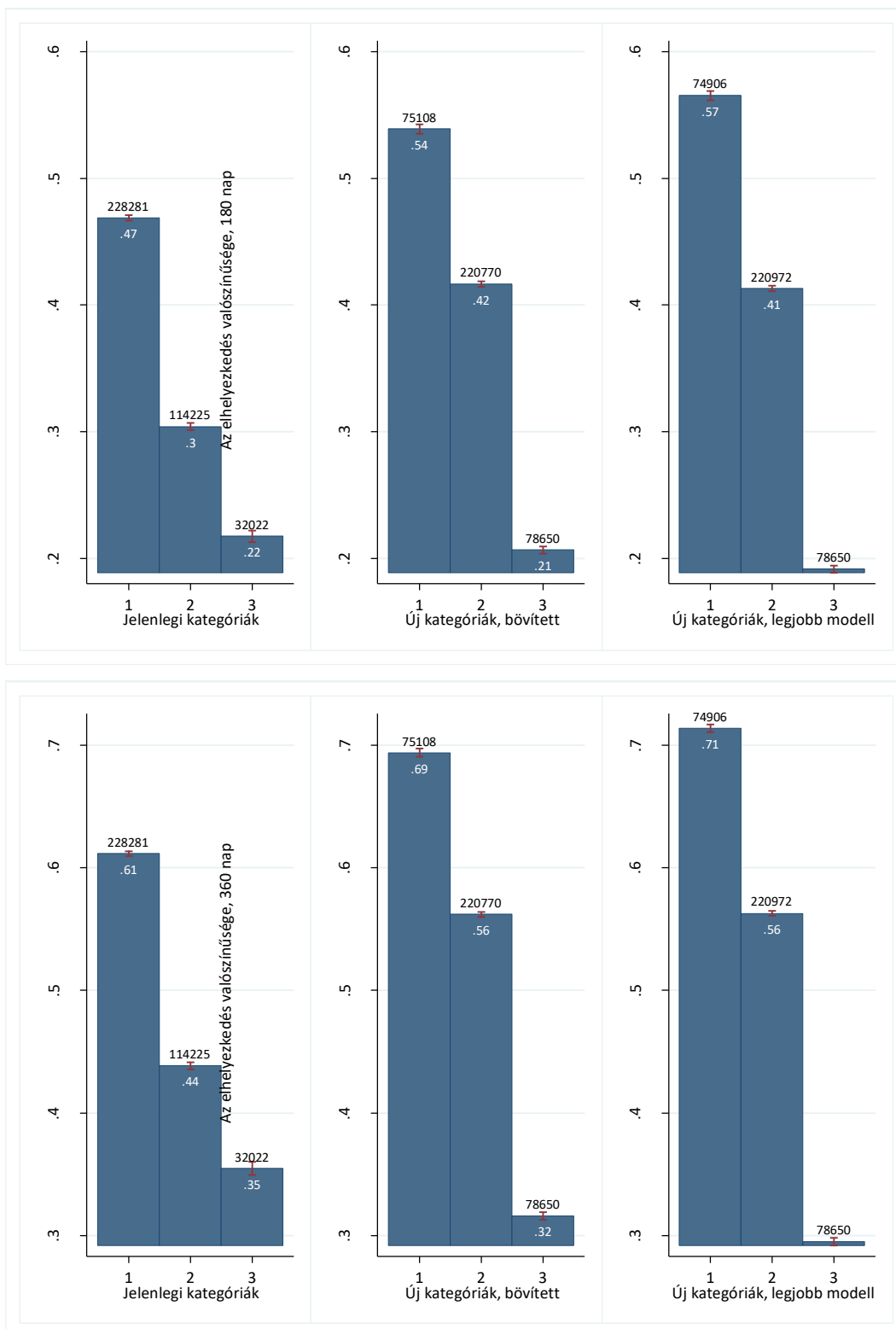
36. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége a jelenlegi és a modellek által meghatározott profiling kategóriákban



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015-ös beáramlás). A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején a megfigyelések számát, a fehér számok pedig a kategórián belül a tartós munkanélküliség valószínűségét. A jobb oldali ábra első oszlopához 0,089-es valószínűség tartozik.

Hasonló képet mutat, ha a tartós munkanélküliség valószínűsége helyett a 180, illetve 360 napon belüli elhelyezkedés valószínűségét vetjük össze az egyes kategóriákban. A 37. ábra a jelenlegi kategóriák, a bővített modell és a legjobb modell alapján becsült kategóriákban veti össze az elhelyezkedés valószínűségét 180 (felső sor), illetve 360 (alsó sor) napon belül. Már a köztes bővített modell is sokat javít az álláskereső szétválasztásán az elhelyezkedés valószínűsége szerint, különösen az első és a második kategóriában.

37. ábra: Az elhelyezkedés valószínűsége a besorolást követő 180, illetve 360 napban a jelenlegi profiling rendszer, a bővített modell és az általunk becslült legjobb modell (IR+EMMA) alapján képzett kategóriákban



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015-ös beáramlás). A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején a megfigyelések számát, a fehér számok pedig a kategórián belül a tartós munkanélküliség valószínűségét.

### 6.2.3. A szubjektív tényezők szerepe a jelenlegi profiling rendszerben

A jelenlegi profiling rendszerben az ügyintézők indoklással kísérhetik, ha az informatikai rendszer által adott elméleti kategóriát megváltoztatják. Két típusú indoklás adható: egy szabad szöveges, ahová bármit írhatnak, és egy kategorikus, ami az alábbi választási lehetőségeket adja:

- Egészségügyi ok vagy szociális helyzet;
- Az álláskereső nem mobil és a lakóhelyén alacsony az elhelyezkedés esélye;
- Az álláskereső nem elég motivált/önálló;
- Az álláskereső álláskeresési képességei fejlesztésre szorulnak;
- Az álláskereső önálló, motivált és rugalmas;
- Egyéb.

Az **indoklások kitöltöttsége rendkívül alacsony**. Az adatok szerint 2016-ban 474 ezer ügyintézői (szubjektív) besorolásból 154 ezer esetben adtak kategorikus indoklást, amelyeket 28 ezer esetben egészítettek ki további szöveges magyarázattal. A tartós munkanélküliséget becslő modelleket a 2015-ös évben belépő álláskeresők mintáján becsüljük, szubjektív indoklás pedig csak az új profiling rendszer részeként, 2016-tól volt adható, ezért a modellekbe a belépéssel azonos időben felvett szubjektív tényezőket nem tudtunk betenni. Próbaképpen azonban megkerestük, hogy a mintánkban szereplő álláskeresők kaptak-e később, 2016-ban vagy 2017-ben szöveges értékelést, vagy kategorikus vagy szabadszavas formában, és megnéztük, hogy ezek javítják-e a modellek predikációs erejét. A teljes becslési minta 8 százaléka kapott valaha valamilyen szöveges értékelést, többségében azt, hogy *önálló és motivált* (8,6%), *egészségügyi problémával küzd* (3%), vagy *egyéb* indokkal sorolták át (6%). Ez az arány azonban olyan alacsony, hogy ez az információ nem javította a modellek illeszkedését. Ennek az is oka lehet, hogy – ahogyan azt az 5.1-es alfejezetben a megyei szintű adatok elemzésekor megmutattuk – az átsorolásokhoz adott indokok sokszor ellentétesek az átsorolás irányával. Ennek ellenére azt gondoljuk, hogy nagyban javítaná a becsléseket, ha valóban elérhető lenne szubjektív információ minden álláskeresőről.

### 6.2.4. A súlyozásból és az egyes kategóriákba osztott álláskeresők arányából fakadó hatások elkülönítése

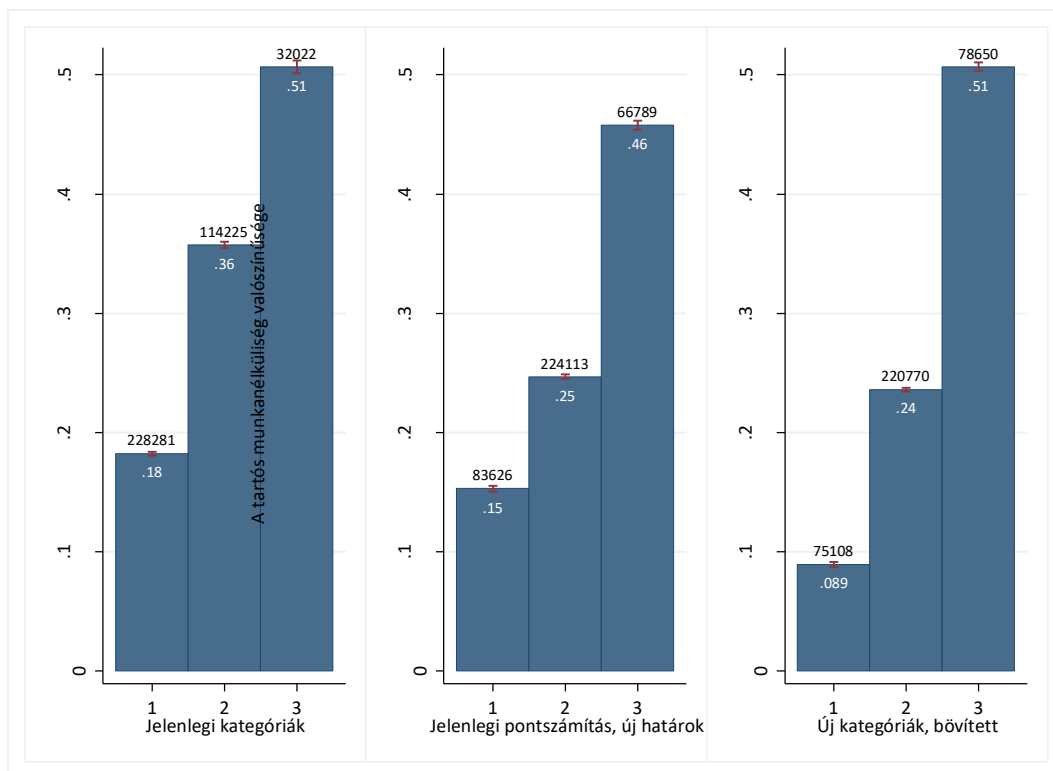
A korábban dokumentált különbségek a jelenlegi profiling és az újonnan becsült kategóriák között három tényező eredményeként adódik:

1. a modellek új változókat hoztak be;
2. az álláskeresők eltérő hányada került az egyes kategóriákba;
3. megváltozott az egyes változók súlya (azaz a modellek által becsült koefficiensek és a jelenlegi pontszámok eltérnek).

Az előzőekben megmutattuk, hogy bár a leggazdagabb modell a legérzékenyebb, a jelenlegi profiling változók néhány kulcsváltozó hozzáadásával történő kibővítése (bővített modell) is számottevően javítja a besorolás minőségét. Ugyanakkor a mi módszerünk kevesebb álláskeresőt sorol az 1-es

kategóriába, mint a jelenlegi besorolás. Ebben a részben azt vizsgáljuk, hogy **önmagában az a tény, hogy kevesebb vagy több álláskereső kerül-e a két szélső kategóriába, mennyiben befolyásolja a besorolás minőségét.**

**38. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége a jelenlegi, a jelenlegi pontszámítás, a jelenlegi pontszámítás szerint új ponthatárokkal képzett, illetve a bővített modell szerinti kategóriákban**



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015-ös beáramlás). A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején pedig a megfigyelések számát.

Előállítunk egy új kategóriát a következőképpen. A jelenlegi profiling kategóriák előállításához használt pontszám szerint sorba rendezzük az álláskeresőket, majd a legalacsonyabb pontszámmal bíró 20 százaléknyi álláskeresőt az 1-es és a legmagasabb pontszámmal bíró 20 százaléknyi álláskeresőt a 3-as kategóriába soroljuk. Az eloszlás középső 60 százaléka adja a 2-es kategóriát, ugyanúgy, mint a modellekkel történő becslések során. A tartós munkanélküliség valószínűségét ezekben a kategóriákban összevetjük a jelenlegi kategóriákkal, illetve a bővített modell adatai kategóriákkal. Ahogy az 38. ábra mutatja, a jelenlegi profiling kategóriák (első ábra), illetve a jelenlegi pontszámítással új ponthatárok alapján képzett kategóriák (második ábra) egyaránt sokkal kevésbé érzékenyen ragadják meg a tartós munkanélküliség valószínűségét, mint a bővített modell (harmadik ábra). A következtetésünk tehát az, hogy **önmagában a ponthatárok változtatása nem tudná nagyban javítani a jelenlegi profiling besorolás érzékenységét.**

### 6.2.5. Az egyes változók fontossága a tartós munkanélküliség valószínűségének becslésében

Ebben a részben arra a kérdésre igyekszünk választ adni, hogy **melyek a legfontosabb besorolási változók** abban az értelemben, hogy a **leginkább magyarázzák a tartós munkanélküliség** (és/vagy az egy éven belüli elhelyezkedés) **valószínűségének variabilitását**. Az egyes változók feltételes, a modellekben szereplő többi változó melletti korrelációját a tartós munkanélküliség valószínűségével a 25. táblázatban már megmutattuk. Ebben az értelmezésben azok a fontos változók, amelyek becsült együtthatója nagy és erősen szignifikáns. Ezeken kívül azonban azok a változók is fontosak, amelyek önmagukban, egyéb kontrollváltozók nélküli relatíve nagy részt magyaráznak a függő változó variabilitásából. Ennek a megállapításához olyan lineáris valószínűségi modelleket futtatunk, amelyek bal oldalán a két kimeneti változó valamelyike (tartós munkanélküliség vagy egy éven belüli elhelyezkedés) áll, jobb oldalán pedig az egyes, a modellekben használt magyarázó változók, külön-külön. Annyiszor két modellt becsültünk tehát, ahány magyarázó változót használtunk a modellekben. Minden modellben megnéztük, hogy az adott változó egymaga hány százalékot magyaráz a függő változó varianciájából ( $R^2$ ). Ezzel a módszerrel implicit módon feltesszük, hogy az egyes változók egymástól függetlenek, de ez nem feltétlenül van így, ezért az eredmények önmagukban nem, csak a korábbiakkal együtt értelmezhetők. Az eredményeket a 27. táblázatban mutatjuk meg. A **tartós munkanélküliség variabilitásából önmagukban a járás fix hatások magyaráztak a legtöbbet, 6 százalékot**. Ezen kívül fontosnak bizonyult, hogy az álláskereső volt-e korábban tartós munkanélküli, életkorától függően van-e munkatapasztalata, hány hónapot volt álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban, és volt-e közfoglalkoztatott. Az **elhelyezkedés valószínűségét a korábbi munkatörténetet megragadó változók magyarázták a leginkább**.



## 27. táblázat: Az egyes magyarázó változók fontossága a tartós munkanélküliség és az egy éven belüli elhelyezkedés becslésében

Tartós munkanélküliség			Egy éven belüli elhelyezkedés valószínűsége		
	R <sup>2</sup>	sorrend		R <sup>2</sup>	sorrend
kirendeltség fix hatás	0,06	1	életkor és munkatapasztalat interakciója	0,06	1
volt-e korábban tartós munkanélküli	0,04	2	hányszor dolgozott korábban?	0,05	2
életkor és munkatapasztalat interakciója	0,04	3	szakképzettség és iskolai végzettség interakciója	0,05	3
munkanélküliség-történet (4 kategória)	0,03	4	iskolai végzettség (5 kategória)	0,04	4
munkanélküliség-történet (3 kategória)	0,03	5	iskolai végzettség (4 kategória)	0,04	5
volt-e korábban közfoglalkoztatott	0,03	6	dolgozott-e már legalább egy évig?	0,04	6
fejlesztendő és komplex fejlesztendő járás	0,03	7	munkatapasztalat	0,04	7
szakképzettség és iskolai végzettség interakciója	0,03	8	kirendeltség fix hatás	0,02	8
iskolai végzettség (5 kategória)	0,02	9	volt-e korábban tartós munkanélküli	0,02	9
iskolai végzettség (4 kategória)	0,02	10	munkanélküliség-történet (4 kategória)	0,02	10
életkor	0,02	11	életkor	0,01	11
lakóhely népességekategóriája	0,02	12	munkanélküliség-történet (3 kategória)	0,01	12
dolgozott-e valaha legalább egy évig?	0,02	13	életkor (3 kategória)	0,01	13
életkor (3 kategória)	0,02	14	volt-e korábban közfoglalkoztatott	0,01	14
hányszor dolgozott korábban?	0,02	15	fejlesztendő és komplex fejlesztendő járás	0,01	15
fht	0,02	16	elhelyezkedett álláskeresők aránya	0,01	16
munkatapasztalat	0,01	17	besorolási hónap fix hatás	0,00	17
elhelyezkedett álláskeresők aránya	0,01	18	fht	0,00	18
piaci álláshelyek aránya	0,01	19	regisztrált álláskeresők száma	0,00	19
besorolási hónap fix hatás	0,00	20	lakóhely népességekategóriája	0,00	20
volt-e korábban regisztrált álláskereső	0,00	21	megváltozott munkaképesség	0,00	21
nem (férfi v. nő)	0,00	22	volt-e korábban regisztrált álláskereső	0,00	22
megváltozott munkaképesség	0,00	23	szakképzettség	0,00	23
fejlesztendő járás	0,00	24	piaci álláshelyek aránya	0,00	24
regisztrált álláskeresők száma a besoroláskor a já	0,00	25	támogatott álláshelyek aránya	0,00	25
támogatott álláshelyek aránya	0,00	26	nem (férfi v. nő)	0,00	26
a lakóhelyével azonos megyében regisztrált	0,00	27	a lakóhelyével azonos megyében regisztrált	0,00	27
a lakóhelyével azonos járásban regisztrált	0,00	28	fejlesztendő járás	0,00	28
szakképzettség	0,00	29	a lakóhelyével azonos járásban regisztrált	0,00	29

Forrás: saját becslés. Minden becsült paraméter (R<sup>2</sup>) külön becslésből származik.

### 6.2.6 Az állományban lévő álláskeresők besorolásának speciális kérdései egy új statisztikai profiling rendszerre való átállás esetén

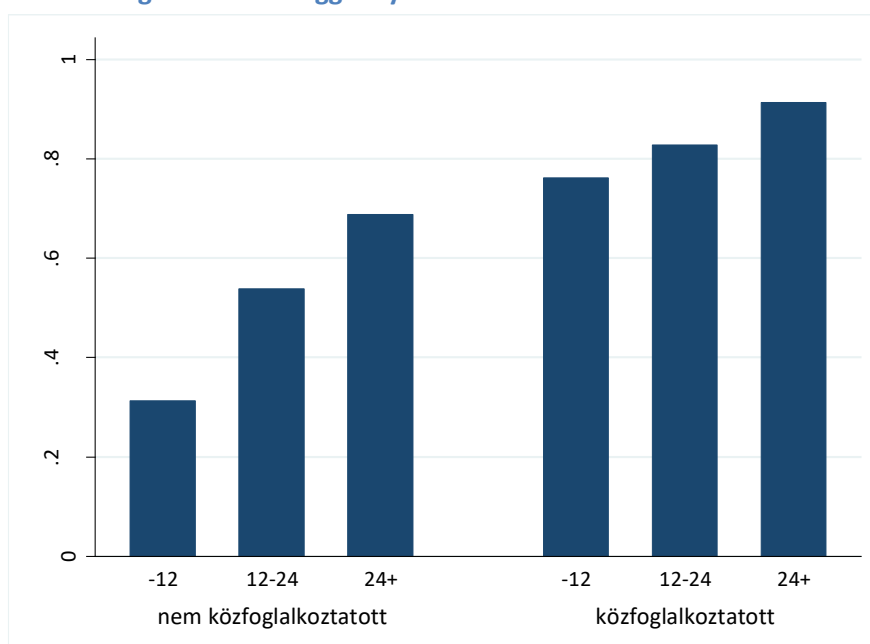
Az eddig bemutatott módszertan a belépő ügyfelek regisztrációkor történő besorolását vizsgálta. Ha az eredményeink alapján új statisztikai profiling rendszer kerül bevezetésre, az átállás napján az állományban lévő álláskeresők besorolását illetően két lehetőség merül fel: vagy át lehet sorolni a bent lévő állományt az új rendszer szabályai szerint, vagy a korábbi rendszer szerinti besorolásban lehet őket hagyni. Ebben a részben azt vizsgáljuk, hogy melyiket érdemes választani. Négy alternatívát hasonlítunk össze. Megnézzük, hogy egy tetszőleges napon (2015. december 20-án) hogyan osztaná automatikus profiling kategóriákba

- a jelenlegi profiling pontszámítási módszertan,
- a 2015-ben belépett álláskeresők mintáján becsült bővített modell,
- a bővített modell újrabecslése a 2015. december 20-i állományon, illetve
- a bővített modell újrabecslése a 2015. december 20-i állományon, kiegészítve egy új változóval, ami azt méri, hogy az adott regisztrációs időszakban hány hónapja van bent az adott álláskereső.

Az adatbázis szerint (a korábbiakhoz hasonló módon a 7 napnál nem hosszabb regisztrációs időszakok eldobása után) 2015. december 20-án 478 736 nyitott regisztrációs időszak volt, a szünetre léptetett

álláskeresőkkel együtt. Egy álláskereső csak egyszer szerepel a mintánkban. Az álláskeresők 61 százaléka több mint egy éve, 47 százaléka több mint két éve van az adatbázisban. A korábbiakkal azonos módon definiált tartós munkanélküliség valószínűsége jelentősen nagyobb azok között, akik közfoglalkoztatásban voltak ezen a napon (39. ábra), ők a teljes minta 38 százalékát teszik ki. A modellek becslését és a kategorizálást csak azokon végezzük el, aki nem voltak közfoglalkoztatásban, és a regiszterben töltött idejük nem haladja meg a 24 hónapot. A többiek besorolására a javaslatok között térünk ki.

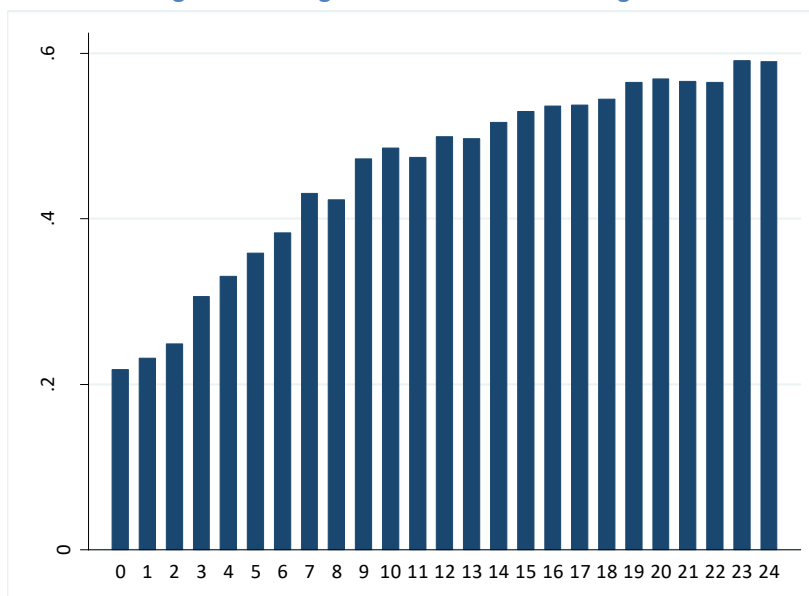
**39. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége a 2015. december 20-i állományban a regisztrációs időszak hossza és a közfoglalkoztatás függvényében**



Forrás: saját becslés az IR adatain (2015. december 20-i állomány).

A regisztrációs időszak hossza és a tartós munkanélküliség valószínűsége közötti kapcsolatot a 40. ábra mutatja. A tartós munkanélküliség valószínűsége azok között a legalacsonyabb, akik regisztrációs időszaka nem éri el az egy hónapot (0), a valószínűségek eloszlása pedig konkáv függvényt követ. A modellbe kategorikus változó formájában, egész hónapra kerekítve fogjuk betenni, hogy mennyi ideje van a nyilvántartásban az adott álláskereső a megfigyelési időszak kezdetének idején (jelen becslésekben 2015. december 20-án).

40. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége a becslési mintában a regisztrációs időszak hossza szerint



Forrás: saját becslés az IR adatain (2015. december 20-i állomány).

A két új modell becslési eredményeit a 28. táblázat foglalja össze, a 41. ábra pedig a négy módszer által adott kategóriákban veti össze a tartós munkanélküliség valószínűségét. Az állományi mintán becsült, a regisztrációs időszak hosszával bővített modell a legérzékenyebb: a jelenlegi szabályok szerinti első kategóriához képest a tartós munkanélküliség valószínűségét 9 százalékponttal csökkenti, a harmadikban 7 százalékponttal emeli; igaz, a különbségek messze nem akkorák, mint az új belépők mintáján. Az elhelyezkedés valószínűségében hasonló eredményeket látunk.

A legérzékenyebb modell kategóriáiban a regisztrációs időszak átlagos hossza 1,2, 6,1 és 14,1 hónap, átlagosan tehát teljesíti a modell azt az elvárást, hogy az 1-es kategóriába ne legyenek az álláskereső többet, mint 6 hónap, a 2-esben pedig ne legyenek többet, mint 12 hónap (aktív eszközbe lépés nélkül). Teszteltük azt is, javítja-e a tartós munkanélküliség predikcióját, ha a legérzékenyebb modell által adott kategóriákat a regisztráció hosszával korigáljuk (azaz a 6 hónapnál hosszabb regisztrációs idővel rendelkezőket az 1-es kategóriából a 2-esbe, a 12 hónapnál hosszabb regisztrációs idővel rendelkezőket a 2-es kategóriából a 3-as kategóriába soroljuk, de nem javította. Teszteltük azt is, mi történik, ha kizárólag a regisztrációs idő hossza alapján soroljuk az állományban lévő álláskeresőket három kategóriába, de ez a besorolás sem teljesít jól.

28. táblázat: A modellek által becsült paraméterek (2015. december 20-i állomány)

	Alap modell	Regisztrációs időszak hosszával bővített modell
Iskolai végzettség, Alap kategória: maximum általános iskola		
Érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség	-0,22*** [0,023]	-0,25*** [0,023]
Gimnázium	-0,16*** [0,034]	-0,21*** [0,034]
Érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség	-0,18*** [0,026]	-0,23*** [0,027]
Felsőfokú végzettség	-0,19*** [0,039]	-0,24*** [0,039]
Fejlesztendő járás	0,32*** [0,119]	0,31*** [0,116]
Komplex fejlesztendő járás	0,48*** [0,066]	0,50*** [0,067]
Hány hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban, Alap kategória: 0 hónapot		
-6 hó	-1,46*** [0,089]	-1,04*** [0,076]
6-12 hó	-0,90*** [0,088]	-0,78*** [0,078]
12-18 hó	-0,46*** [0,090]	-0,49*** [0,079]
FHT	0,17*** [0,025]	0,11*** [0,026]
Életkor, Alap kategória: 25 év alatti		
25-35	0,15*** [0,026]	0,18*** [0,027]
35-45	0,20*** [0,032]	0,22*** [0,032]
45-55	0,34*** [0,032]	0,37*** [0,031]
55 felett	0,85*** [0,040]	0,82*** [0,040]
Férfi	0,39*** [0,016]	0,35*** [0,016]
Megváltozott munkaképességű	0,17*** [0,039]	0,16*** [0,039]
Lakóhely népességekategóriája, Alap kategória: 1000 fő alatt		
1000 - 10000 fő	-0,12** [0,051]	-0,12** [0,049]
10000 - 20000 fő	-0,18** [0,083]	-0,18** [0,083]
20000 - 50000 fő	-0,44*** [0,068]	-0,43*** [0,068]
50000 - 100000 fő	-0,46*** [0,105]	-0,46*** [0,102]
100000 - 200000 fő	-0,24** [0,114]	-0,26** [0,111]
200000 - 1750000 fő	-0,17*** [0,056]	-0,18*** [0,054]
Budapest	-0,70*** [0,099]	-0,73*** [0,099]
Proxy a földrajzi mobilitásra		

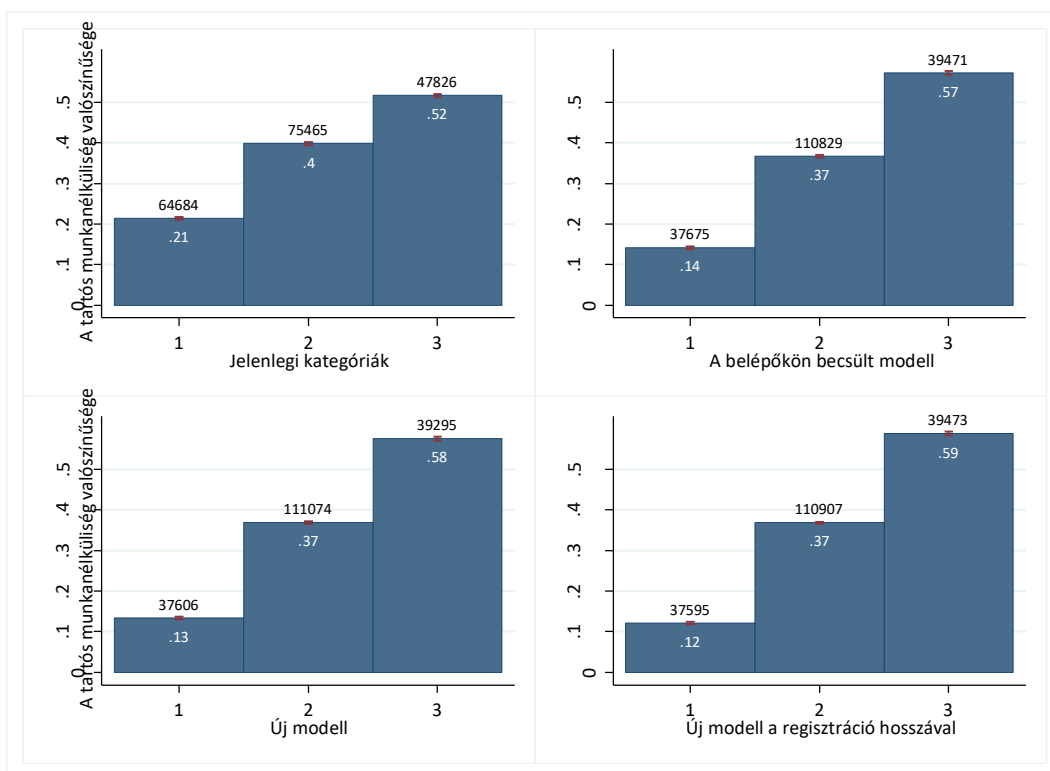
	-0,08	-0,07
A lakóhelyével azonos járásban regisztrált	[0,064]	[0,060]
A lakóhelyével azonos megyében regisztrált	0,16**	0,17**
	[0,081]	[0,077]
Munkatapasztalat	-0,46***	-0,37***
	[0,018]	[0,019]
Hány hónapja regisztrált álláskereső? Alap kategória: 1 hónapnál kevesebb ideje		
1		0,06**
		[0,026]
2		0,12***
		[0,028]
3		0,37***
		[0,030]
4		0,45***
		[0,033]
5		0,59***
		[0,038]
6		0,55***
		[0,039]
7		0,67***
		[0,041]
8		0,63***
		[0,048]
9		0,64***
		[0,046]
10		0,74***
		[0,050]
11		0,80***
		[0,049]
12		0,74***
		[0,054]
13		0,69***
		[0,045]
14		0,77***
		[0,055]
15		0,81***
		[0,049]
16		0,85***
		[0,048]
17		0,86***
		[0,056]
18		0,88***
		[0,052]
19		0,94***
		[0,049]
20		0,97***
		[0,060]
21		0,93***
		[0,053]
22		0,90***
		[0,056]
23		1,03***
		[0,054]
24		1,01***
		[0,060]

Konstans	0,35*** [0,133]	-0,32** [0,128]
Megfigyelések száma	187975	187975

Logit paraméterek, becslés a teljes mintán. A szögletes zárójelben járás szerint klaszterezett robusztus standard hibák.

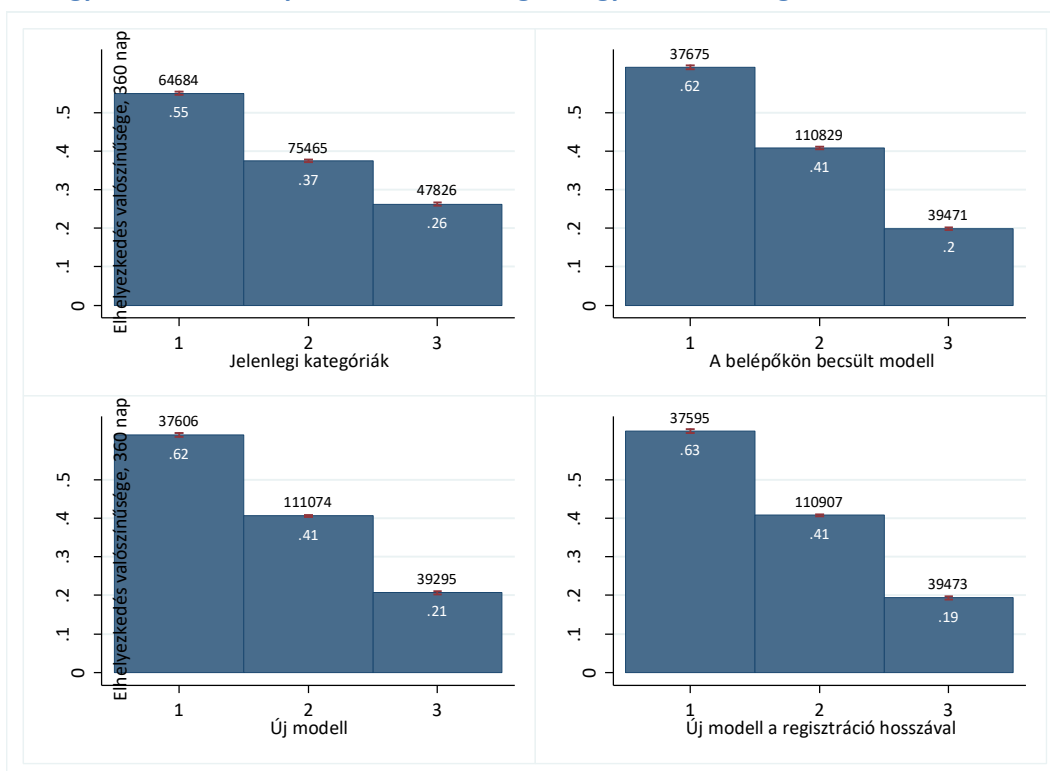
\* $p < 0,10$ , \*\*  $p < 0,05$ , \*\*\*  $p < 0,01$

41. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége a négy módszer kategóriáiban



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015. december 20-i állomány). A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején pedig a megfigyelések számát.

42. ábra: Az egy éven belüli elhelyezkedés valószínűsége a négy módszer kategóriáiban



Forrás: saját becslés az IR és az EMMA adatain (2015. december 20-i állomány). A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején pedig a megfigyelések számát.

### 6.3. Az álláskeresők egyéni jellemzőinek hatása a tartós munkanélküliség valószínűségére a Munkaerő-felmérés adatain

Az IR és az EMMA számos olyan változót nem rögzít, amik fontosak lehetnek a munkapiaci sikeresség megítéléséhez. Ezért ebben az alfejezetben a **Munkaerő-felmérés (MEF) 2013-2016-os adatain is megbecsüljük** azt a **modellt**, amit a rendelkezésre álló változók<sup>70</sup> megengednek és az IR és az EMMA adatain becsült legjobb modellhez a leginkább hasonlít, **majd kiegészítjük olyan változókkal, amelyeket az IR és az EMMA adatbázisai nem tartalmaznak**. Az alapmodell magyarázó változói a következők:

- iskolai végzettség 5 fokozatú skálán (maximum általános iskola, érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség, gimnázium, érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség, felsőfokú végzettség)
- szakképzettség
- a szakképzettség és az iskolai végzettség interakciója
- FHT folyósítás
- életkor 10 éves kategóriákban
- volt-e valaha regisztrált álláskereső?
- dolgozott-e valaha nyílt munkapiaci állásban?
- járás és településtípus fix hatás
- fejlesztendő vagy komplex fejlesztendő járásban lakik-e?
- nem
- egy évvel ezelőtt melyik megyében élt?
- rezervációs bér
- a kérdőív felvételének éve és hónapja
- regisztrált álláskereső és közfoglalkoztatotti státusz hossza, három kategóriában

Az alapmodell illeszkedése némileg rosszabb, mint az IR adatain, de nem sokkal (ROC alatti terület = 0,719). Az alapmodellt az alábbi változókkal egészítjük ki:

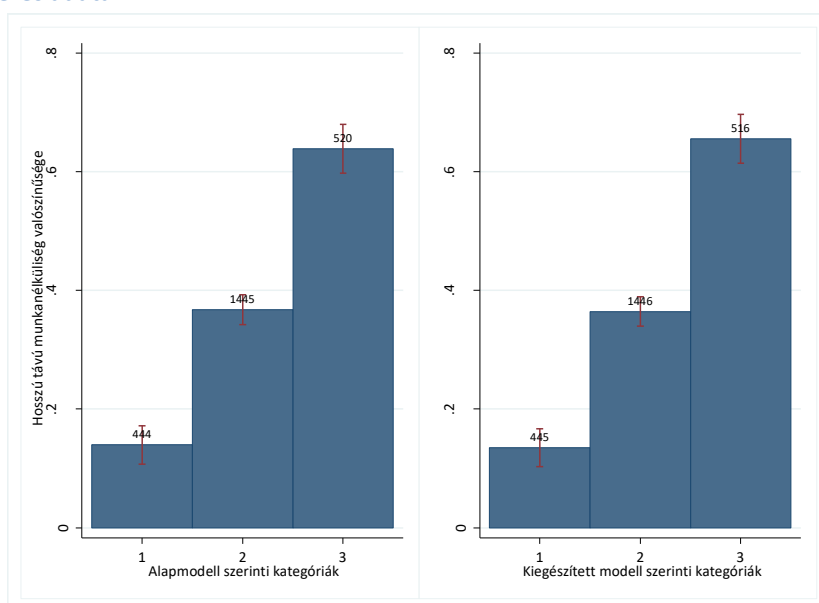
- 6 év alatti gyermekek száma a háztartásban
- van-e 3 évesnél nem idősebb gyermek a háztartásban?
- családi állapot (egyedülálló, házas)

<sup>70</sup> Fontos megjegyezni, hogy a Munkaerő-felmérés változói – kérdőíves felvétel lévén – nem teljesen ugyanazt mérik, mint az IR vagy a NAV adminisztratív forrásból származó adatai, hiszen a MEF-ben az adatok a felmérésben résztvevők önbevallásos válaszain alapulnak.



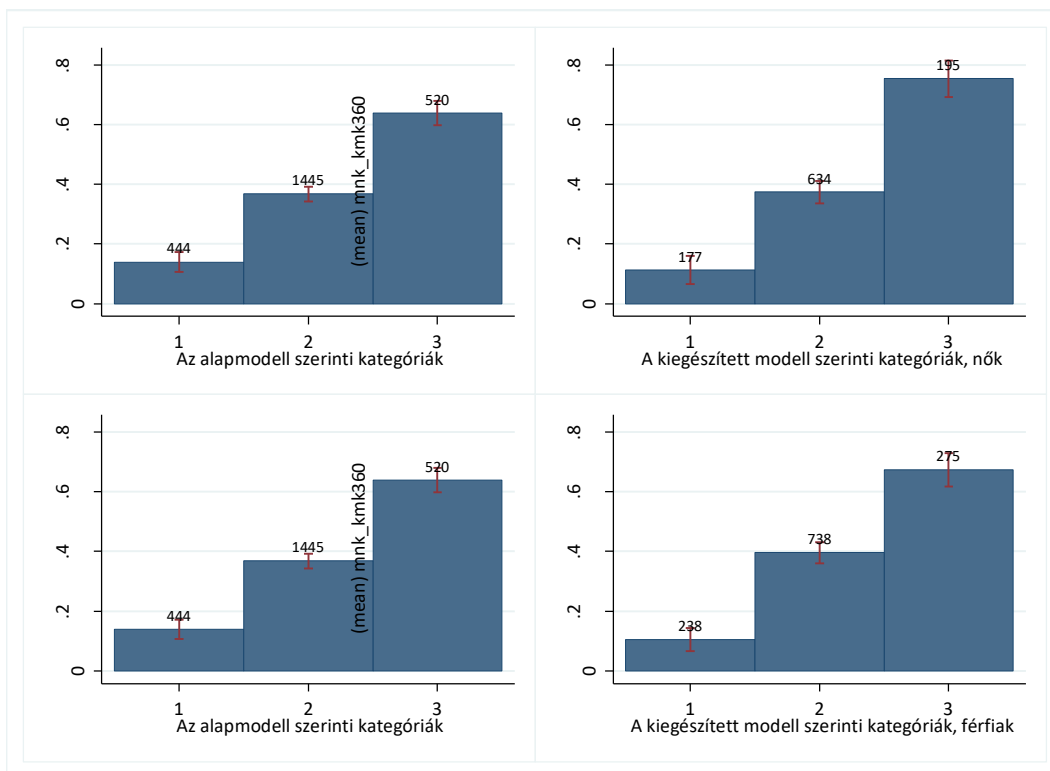
A kiegészített modellt a teljes mintán és nemek szerinti bontásban is megbecsültük. A modell illeszkedése a teljes mintán nem nőtt jelentősen (ROC alatti terület = 0,721), a nemek szerinti bontásban végzett becsléseknél viszont igen: a nők esetében 0,751-re, a férfiak mintáján 0,7482-re. Érdeemes ugyanakkor szem előtt tartani, hogy a MEF mintája, amin a modelleket becsültük, meglehetősen kicsi (teljes modell: 2407 megfigyelés). A 43. ábra az alapmodellből, illetve a kiegészített, teljes mintán becsült modellből az IR-hez hasonló módon definiált kategóriákban veti össze a tartós munkanélküliség valószínűségét. A két modell által adott kategóriákban nem tér el a tartós munkanélküliség valószínűsége.

**43. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége az alapmodell és a kiegészített modell szerinti kategóriákban a Munkaerő-felmérés adatain**



Forrás: saját becslés a Munkaerő-felmérés (2013-2016) adatain. A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején pedig a megfigyelések számát. A széles konfidencia-intervallumok abból adódnak, hogy kicsi az elemszám.

44. ábra: A tartós munkanélküliség valószínűsége az alapmodell és a kiegészített modell szerinti kategóriákban a Munkaerő-felmérés adatain, nemenként



Forrás: saját becslés a Munkaerő-felmérés (2013-2016) adatain. A függőleges vonalak az átlagok körüli 95%-os konfidencia intervallumokat jelölik, a számok az oszlopok tetején pedig a megfigyelések számát.

Nemek szerinti bontásban azonban már látszik az eltérés (44. ábra), különösen a nők esetében a hármas kategóriában. Az alapmodell kettes és hármas kategóriája közötti ugrás 27 százalékponttal növeli a tartós munkanélküliség valószínűségét, míg ugyanez a nők kiegészített modelljében 38 százalékpontos különbséget okoz. **A családi körülmények beemelése a modellbe tehát elősorban a legrosszabb munkapiaci esélyekkel bíró nők beazonosítását segítheti.**

## 7. Az előző fejezetekből levont tapasztalatok és értékelő megállapítások

Az adatelemzést és a személyes interjúk során elhangzottakat figyelembe véve a következő főbb megállapításokat tesszük:

- **A legtöbb járásban** (de nem mindenhol) **élesen különválnak a hatósági és a szolgáltató feladatokat végző ügyintézők feladatköre**, emellett **az EU-s programokkal kapcsolatos feladatokra mindenhol külön ügyintézőket** alkalmaznak. Ez azt vonja maga után, hogy egy-egy (hosszabb ideig a nyilvántartásban lévő) ügyféllel tipikusan legalább 2-3 ügyintéző foglalkozik, az ügyintézők pedig ritkán tudják betölteni a legtöbb országban általános „esetmenedzser” funkciót.
- Az ügyfélkezelési folyamat során **a legtöbb időt az adminisztrációs és hatósági ügyek intézése teszi ki**, vagyis kevés kapacitás marad az ügyfelek élethelyzetét, céljait, foglalkoztatási akadályait feltáró első interjúra, ami akadályozza azt, hogy valóban az ügyfél igényeire és személyére szabott egyéni cselekvési tervek (ECST-k) készüljenek.
- Míg az ügyfelek kategóriákba sorolásával kapcsolatban az NFSZ munkatársainak ritkán van erős ellenérzése, addig **az ECST-kkel kapcsolatban általánosnak mondható a negatív hozzáállás**: e mögött elsősorban a magas adminisztrációs teher, az ECST-k nem megfelelő integrálása az IR moduljaiba és a tervezhetőség hiányának érzése áll. Ez azt eredményezi, hogy **az ECST-k gyakran sablonszerűek, nem személyre szabottak**, sem tervezésre, sem pedig utólagos értékelésre nem használják.
- Az átsorolások motivációi vegyesek, de **a legtöbb esetben azért kategorizálják újra az álláskeresőket, hogy a profiling a GINOP/VEKOP programokba, illetve a közfoglalkoztatásba bekerülő ügyfelek eszközbe vonását utólagosan lekövesse**. Vagyis **nem a profiling kategória határozza meg az aktív eszközök célzását – ahogyan a profiling bevezetése mögötti eredeti szándék megkövetelné –, hanem az eszközbe vonáshoz igazítják a profiling kategóriákat**. Az interjúk alapján **az indikátorok teljesítésére kifejtett nyomás érzése** (a „hozni kell a létszámot” jellegű hozzáállás) **igen erősen jelen van a járási hivatal dolgozóiban mind a GINOP/VEKOP, mind pedig a közfoglalkoztatás kapcsán**, és elsősorban ez indokolja a tömeges átsorolásokat.
- Az ügyintézők ritkán alkalmaznak szankciókat a felajánlott program, képzés vagy szolgáltatás visszautasítása esetén (kivéve utasításra, az éppen aktuálisan „feltöltendő” programok esetében), a szankciós törlések nagy része elsősorban a kötelező jelentkezés elmulasztása, másodsorban a felajánlott munka visszautasítása miatt történik.
- Számos járásban érzik úgy az NFSZ munkatársai, hogy az **ügyfelek egy jelentős** (járástól függően 1/3-2/3) **részével** „nem lehet mit kezdeni”, mivel ezen ügyfelek **egészségi állapotuk**

(a rehabilitációs vagy rokkantsági ellátásból való kizorulásukat követően) **vagy súlyos szociális helyzetük miatt nem munkaképesek**, és **a munkaügyi intézményrendszer** – más szakágazatokkal, például az egészségügyi és/vagy szociális ágazattal történő együttműködés hiányában, illetve az NFSZ-ben rendelkezésre álló (elsősorban tanácsadói, pszichológusi) humán kapacitások szűkössége miatt – **nem képes érdemben javítani a foglalkoztathatóságukon.**

- A **megyei és egyéni szintű adatok elemzése megerősíti** az interjúk tapasztalatait: egyes járásokban elsősorban az automatikus, máshol pedig inkább az ügyintézői besorolások a jellemzők, a legtöbb átsorolás pedig a 3-as kategóriába történik, különösen március folyamán (a közfoglalkoztatási programok indulása előtt).
- A **jelenlegi besorolási algoritmus inkább „felfelé húz”**, vagyis a valóságosnál nagyobb arányban sorol be ügyfeleket önálló álláskereső kategóriába, mint ahogyan azt az elhelyezkedés valószínűsége (vagy az interjúk során elhangzottak) indokolná.

A hazai foglalkoztatáspolitikai célokból kiindulva, a fentiekkel összefüggésben a nemzetközi gyakorlatok és a hazai pilot profiling projektek tanulságait, a szakirodalmi ajánlásokat, valamint a jelenlegi szabályozásban rejlő ösztönzőket is figyelembe véve több nagyobb problémaforrást azonosítottunk, amelyek hatással vannak a profiling rendszer működésére, és amelyek (részben) eltérítik a célok teljesülését. Ezeket az alábbiakban fejtjük ki.

### **A profiling teljesítménye a foglalkoztatáspolitikai célok tükrében**

Az 1. fejezetben beazonosítottuk a hazai foglalkoztatáspolitikai célokat, a 2. fejezetben pedig vázoltuk a profiling rendszerek lehetséges előnyeit és a bevezetés mögött álló célokat. A profiling rendszerek elsődlegesen a célzás javításán keresztül tudják segíteni a foglalkoztatáspolitikai célok teljesülését (ahogyan ez például az NFSZ szakmai tevékenységével kapcsolatos irányelveiben is megjelenik), hiszen segítik az ügyfelek szétválasztását várható munkaerőpiaci kilátásaik alapján, így arról nyújtanak információt, hogy mely álláskeresőkre érdemes a nagyobb erőforrás-intenzitású eszközöket allokálni. Másodsorban a profiling rendszerek a gyors elhelyezkedést is segíthetik azáltal, hogy különválasztják az azonnali elhelyezkedésre készen álló, intenzívebb humántőke-fejlesztést nem igénylő ügyfeleket, akik esetében a közvetítést azonnal meg lehet kezdeni, elősegítve így a munkaerő-kereslet és -kínálat gyorsabb egymásra találását. Végül, azok a profiling rendszerek, amelyekben az álláskeresők szoft jellemzőit is felméri, arról is információt nyújthatnak, hogy mely álláskeresők esetében szükséges a készségek és kompetenciák fejlesztése.

A magyarországi rendszert áttekintve úgy tűnik, az itthoni **profiling rendszernek részben sikerül elválasztania a munkaerőpiaci szempontok alapján különböző helyzetű álláskeresőket**. Bár az adatelemzés során láttuk, hogy a tartós munkanélküliség valószínűsége a jelenlegi kategorizálás szerint is növekszik a kategóriák sorszámaival, ez valószínűleg részben a különböző programok (elsősorban a

közfoglalkoztatás) beragadási hatásával, illetve esetlegesen az eszközök fejlesztő hatásával magyarázható: vagyis a 3-as kategóriába esők egy része éppen azért nem helyezkedik el nyílt munkaerőpiaci állásban egy éven belül, mert közfoglalkoztatásban vesz részt, vagy a 2-es kategóriába eső, munkaerőpiaci programban résztvevők éppen a program hatása révén válnak kisebb arányban tartós munkanélkülivé. Ezt az endogenitást sajnos a regressziós elemzésünk során sem tudtuk kiszűrni, ennek ellenére úgy gondoljuk, az általunk kidolgozott új becslési modellek mégis jobban tudják előre jelezni már a nyilvántartásba vétel időpontjában, hogy várhatóan mely álláskeresők válnak nagyobb valószínűséggel tartós munkanélkülivé, azaz szorulnak nagyobb segítségre a nyílt munkapiaci elhelyezkedésükhöz. A jelenlegi automatikus pontszámítás alapján képzett 1-es kategóriába eső ügyfelek 18 százaléka, a 2-es kategória ügyfeleinek 36 százaléka, a 3-as kategóriába tartozóknak pedig 51 százaléka vált ténylegesen tartós munkanélkülivé, míg az általunk becsült „legjobb” modell szerint ezek az arányok rendre 7, 23 és 54 százalék (a 2015-ös év során regisztrált ügyfelek esetében).

Másik következtetésünk, hogy **a jelenlegi hazai profiling a célzás javítását és a költségesebb szolgáltatások hatékony elosztását nem tudja maradéktalanul segíteni.** Az eljárásrendben lévő és az IR-be beépített ajánlás alapján a 3-as kategóriába eső álláskeresők számára jóval kevesebb szolgáltatás és program érhető el, mint a 2-es kategória ügyfelei számára, annak ellenére, hogy a profiling logikája alapján a 3-as kategória számára kellene a legtöbb segítséget nyújtani. Az interjúk és az adatelemzés alapján azt a következtetést is levonhatjuk, hogy **nem a profiling kategória határozza meg az aktív eszközök célzását, hanem az eszközbe vonáshoz igazítják a profiling kategóriákat:** az ügyintézők a legtöbb esetben arra használják az automatikus kategóriák szubjektív szempontok szerinti felülbírálatának lehetőségét, hogy a profiling a GINOP/VEKOP programokba, illetve a közfoglalkoztatásba bekerülő ügyfelek eszközbe vonását utólagosan lekövesse. Például, ha egy ügyfelet – a keretszámok feltöltése érdekében – közfoglalkoztatásba „kell” vonni (ahogyan ezt a járásokban sokszor mint erőteljes nyomást érzékelik), akkor akár az 1-es (önálló álláskereső) kategóriából is átsorolják a 3-as (a közfoglalkoztatás célcsoportját jelentő) kategóriába, függetlenül attól, hogy az ügyfél milyen munkaerőpiaci esélyekkel rendelkezik. Ez abból is látszik, hogy a 3-as kategóriába történő átsorolások száma március elején, a közfoglalkoztatási programok indulása előtt közvetlenül hirtelen extrém mértékben megugrik.

Elemzésünk alapján a profiling rendszerben megvan az a potenciál, hogy az ügyintézői leterheltség mértékét csökkentse, vagyis segítsen kiszűrni azokat az álláskeresőket, akiknek nincs szükségük nagyobb erőforrást igénylő segítségre, a gyakorlatban azonban ez jelenleg csak korlátozottan teljesül: az ügyfélkategória nem határozza meg, hogy milyen intenzitású legyen a kapcsolattartás az ügyféllel, vagy milyen mélységű legyen a helyzetfeltáró első interjú, vagy milyen részletességgel szükséges az egyéni cselekvési tervet kidolgozni az ügyfélre, ahogyan erre példákat látunk más országok profiling rendszereinél. Ha például az 1-es kategória jól különíti el az önálló álláskeresőkre alkalmas, a foglalkoztatási szervtől segítséget nem igénylő, különösebb elhelyezkedési nehézséggel nem rendelkező álláskeresőket, akkor esetükben nem szükséges olyan részletességű cselekvési tervet készíteni, mint egy több akadállyal küszködő ügyfél esetében, és esetükben az elektronikus

kapcsolattartás is elegendő lehet (bár ez utóbbi nem tűnik túl népszerű ötletnek az ügyintézők körében – annak ellenére, hogy elvileg a tehermentesítést szolgálná).

Úgy tűnik, az általános (bár nem mindenhol jellemző) gyakorlat a foglalkoztatási osztályokon az, hogy **az álláskeresői járadék jogosultsága szerint differenciálnak az álláskeresők között** abban a tekintetben, hogy ameddig a járadék folyósítási ideje tart, addig hagyják „pihenni” az ügyfelet: a nyilvántartásba vétel idején ritkán próbálják meg kiközvetíteni, és szolgáltatásokba, eszközökbe is csak akkor vonják be, ha az ügyfél kifejezetten ragaszkodik hozzá. Az első kötelező jelentkezés idejét is akkorra időzítik, amikor lejár a járadék folyósítási időtartama, és sok helyen ekkor kerül át az ügyfél a hatóságától a közvetítő ügyintézőhöz. Ezzel azonban az a probléma, hogy a járadékra való jogosultság nem teljesen fedi le azok csoportját, akik nagy valószínűséggel önállóan is el tudnak helyezkedni (bár valószínűleg nagy az átfedés a két csoport között). Másrészt, az önálló álláskereső kategóriába eső (vagy a járadékban részesülő) álláskeresők esetében nem feltétlenül szerencsés, ha az ide tartozó ügyfeleket hagyják „pihenni”, hiszen empirikus kutatásokból tudjuk, hogy minél hosszabb az álláskeresői időszak, annál inkább csökken az elhelyezkedés valószínűsége. Emiatt **azt javasoljuk, hogy az önálló álláskeresőknél kategorizált álláskeresők – függetlenül attól, hogy jogosultak-e a járadékra – már a nyilvántartásba vétel idején részesüljenek bizonyos szolgáltatásokban, elsősorban munkaerőpiaci információk nyújtásában, csoportos tájékoztatókra és állásbörzékre történő irányításban, valamint a (nyílt munkaerőpiaci állásokba történő) közvetítést is ajánlott minél hamarabb kezdeni. A költségesebb eszközökbe (munkaerőpiaci programok, képzés) történő bevonás azonban nem javasolt az önálló álláskeresőknél kategorizált ügyfelek számára.**

Az 1-es kategóriába tartozó ügyfelek minél korábbi kiközvetítése azért is indokolt, mert – ahogyan az interjúk során is fogalmaztak az NFSZ munkatársai – a munkáltatók egy része már „elvesztette a bizalmat” az NFSZ iránt, és a munkára kész ügyfelek nagyobb arányú kiközvetítése segíthetne ennek visszaszerzésében. Annak ellenére, hogy az üres álláshelyek bejelentése minden munkáltatónak kötelező, a gyakorlatban ez nem mindig történik meg. Ennek oka pedig részben az, hogy a közvetítés során sokszor olyan álláskeresőket is elküldenek a munkáltatóhoz, akik még nem állnak készen a munkavállalásra (mert például a humán tőkájük fejlesztésre szorul).

További tapasztalat, hogy sok járási kolléga bizonytalan azt illetően, hogy mi is az ügyfelek besorolása mögött álló elsődleges cél, vagy mire lehetne használni a profilíngot. A nemzetközi tapasztalatok alapján kulcsfontosságú, hogy az ügyintézők és a kirendeltségvezetők (osztályvezetők) **pontosan megértsék a profilíng céljait és értelmét, maguk is hasznosnak ítélik meg a használatát, valamint hogy a rendszer használatának eredménye a leterheltség csökkenése, és ne pedig annak növekedése legyen.** Ezért javasoljuk a járási kollégák számára a célokat tisztázó képzések, workshopok szervezését, valamint a világos kommunikációt arra vonatkozóan, hogy a kategória-átsorolások eszközét ne a bevonások teljesítése érdekében, hanem valóban csak az automatikus besorolás által nem érintett tényezők (például motiváció) mérlegelése szerint alkalmazzák.

Értékelésünk alapján – bár a munkaerő-kereslet és -kínálat egymásra találásának megkönnyítése miatt szükség lenne rá – kevésbé reális, hogy az ügyfelek készségeinek és kompetenciáinak mérését rövid távon beépítsék az ügyfélkezelési folyamatba. Ehhez az ügyintézői kapacitások nagymértékű növelése

lenne szükséges. **Közép- vagy hosszú távon azonban érdemes lehet a megfelelő mérőeszközök (tesztek) alkalmazásával a készségek és kompetenciák mérését a profilingba beépíteni.**

### Aktív eszközök: nem megfelelő célzás

Tanulmányunknak nem volt kifejezett célja az aktív eszközök és munkaerőpiaci programok értékelése, azonban mivel a profiling egyik legfőbb célja a célzás segítése, a témától elválaszthatatlan az egyes eszközökbe, programokba kerülés mögötti tendenciák vizsgálata is. Ez alapján azt mondhatjuk, **az aktív eszközök allokálása során erősen jelen van a lefölközés.** Bár a GINOP 5.1.1. program elméletileg – a kiírás alapján – a hátrányos helyzetű álláskeresőket célozza, a gyakorlatban a tapasztalatok alapján nem feltétlenül (csak) ilyen álláskereső kerülnek bevonásba. Ezt alátámasztja a profiling és ECST eljárásrend is, hiszen a program nem a 3-as kategóriába eső álláskereső, hanem a 2-es kategória ügyfelei számára ajánlott. Ez ellentmondást okoz a célok és a megvalósítás között. A személyre szabottság és komplexitás szintén kevésbé jellemző a GINOP 5.1.1. (vagy a többi program) esetében, annak ellenére, hogy ez a két fogalom nem csak a kiírásban, hanem minden EU szintű és hazai stratégiában megjelenik célként. A **személyre szabottság** azt jelenti, hogy egy adott álláskeresőhöz olyan programelemeket kell rendelni, amelyek az ő elhelyezkedése szempontjából a legnagyobb potenciális hatással járhatnak, vagyis amelyek leginkább fejlesztik a humán tőkét, valamint hozzájárulnak a foglalkoztathatósága előtt álló akadályok felszámolásához. Bár az elhelyezkedés előtt álló gátló tényezők rögzítésére lehetőség van az IR-ben, ez nem kötelező, és a gyakorlatban ritkán teszik meg az ügyintézők. Az eszközbe vonás általában a szerint történik meg, hogy az ügyfél mit szeretne (például képzésbe azok kerülnek, akik ezt kérik), illetve annak a szem előtt tartásával, hogy a programokba az egyes, a kiírásnak megfelelő célcsoportok tagjai megfelelő számban be legyenek vonva. A **komplexitás** követelménye sem mindig teljesül: a tapasztalatok szerint a programrésztvevők általában egy-egy elemet kapnak a programon belül, a programelemek egymásra épülése ritka. A több, esetlegesen egymásra épülő képzésben való részvételt a programok szabályozása sem engedi, illetve a kialakított indikátorok (elsősorban a bevonandó létszám „feltöltésének” szükségessége) előtérbe helyezése itt is ellentmondást jelentenek, hiszen például egy nyolc általános osztálynál alacsonyabb végzettséggel rendelkező álláskereső, vagy egy több éve nem dolgozó tartós munkanélküli esetében többféle képzés is szükséges lehet a foglalkoztathatóság javításához.

A jelenlegi profiling rendszer 3-as kategóriája a „közfoglalkoztatásra javasolt” nevet viseli. Az interjúk és az adatelemzés alapján a **közfoglalkoztatásba kerülő ügyfelekről** az mondható el, hogy meglehetősen **heterogén csoportnak számítanak munkaerőpiaci szempontok alapján:** egy részük kifejezetten hátrányos helyzetű, alacsonyan képzett, sokszor egészségi problémákkal küszködő álláskereső, vagy éppen olyan járásban lakik, ahol nincsenek elérhető üres álláshelyek, vagy csak napi több órás ingázással lenne megoldható a bejárás, az interjúk alapján azonban a leginkább hátrányos helyzetűek általában még a közfoglalkoztatásból is kiszorulnak. A közfoglalkoztatottak viszonylag jelentős részét továbbá olyanok teszik ki, akik folyamatosan, gyakorlatilag a nyílt munkaerőpiaci



állásokkal egyenértékű jogviszonyban dolgoznak (azzal a különbséggel, hogy a minimálbérnél alacsonyabb bérben részesülnek, a bérköltségeiket pedig 100 százalékos mértékben megtéríti a központi kormányzat). Ezt megerősítik korábbi kutatások is (például Bakó és Molnár 2016; Bazsalya, Bódis, és Molnár 2017). Ezek miatt **nem indokolt a közfoglalkoztatottak csoportját egységesen kezelni, sem pedig külön profiling kategóriába sorolni őket.**

A közfoglalkoztatók számára jelentős ösztönzőt jelent, hogy a közfoglalkoztatottak bérköltségeit 100 százalékban megtéríti a központi kormányzat. A közfoglalkoztatotti keretszámok csökkentése várhatóan valamennyire enyhíteni fogja a munkaügyi intézményrendszeren lévő nyomást a keretszámok feltöltésére, azonban önmagában nem tudja megoldani azt a problémát, hogy egyes térségekben nincs megfelelő számú munkahely az elsődleges munkaerőpiacon, illetve hogy a státusz hiánya miatt korábban folyamatosan résztvevő, az új szabályozás miatt a közfoglalkoztatásból kiszoruló munkavállalókat hogyan vegyék át a közfoglalkoztató intézmények teljes munkaidős állásba. Ez a kereslet-ösztönzési, illetve intézményfinanszírozási kérdés nem az NFSZ hatásköre ugyan, azonban alapvetően befolyásolja a szervezet működését és sikerességét, ezért javasoljuk a téma mélyebb felderítését és a kezelésre irányuló stratégia kidolgozását.

A **különböző humánszolgáltatások, elsősorban a tanácsadás és mentori szolgáltatás nyújtása** a foglalkoztatási szolgálatok egyik legfontosabb feladatának számít a legtöbb országban. Kluve (2010) 19 ország 137 különböző típusú programját vizsgáló meta-elemzése rámutatott, hogy a tanácsadási és az álláskeresés támogatására irányuló szolgáltatások (job search assistance) – a nem megfelelőnek ítélt álláskeresési aktivitás szankcionálásával együtt – a leghatásosabb eszköz típusok közé tartoznak abban az értelemben, hogy nagy mértékben képesek az elhelyezkedés valószínűségét javítani, ráadásul az egyéb programtípusokhoz képest (képzés, bértámogatás vagy közfoglalkoztatás) általában alacsonyabb költségekkel is járnak. Hasonlóan, Kluve, Rother, és Puerta (2012) megjegyzi, hogy a tanácsadással és az álláskeresési támogatással kiegészített képzések hatásosabbak, mintha a képzést ezek nélkül nyújtják. A szolgáltatások fontosságát és szükségességét az interjúkon is kiemelték az NFSZ munkatársai. A tapasztalatok alapján azonban **a gyakorlatban kevesebb hangsúlyt fektetnek ezekre, mint az egyéb eszközökre.** Adataink alapján a 2016-os év során a regiszterben lévő ügyfelek csak 17,42 százaléka részesült valamilyen humánszolgáltatásban (mentorálás vagy tanácsadás), ebbe pedig beletartoznak a csoportos tanácsadások is, amelyeket nem tudunk adatainkban különválasztani, ráadásul az ügyfelek 61,58 százaléka csak egyetlen alkalommal volt tanácsadáson. **Javasoljuk ezért, hogy a jelenleginél nagyobb hangsúlyt fektessenek a humánszolgáltatásokra, valamint hogy minden eljárásban az év során folyamatosan elérhető legyen az összes tanácsadási forma.**

### **Magas ügyintézői leterheltség, nem mindig hatékony munkaszervezés és a szolgáltatói szemlélet érvényesülésének akadályai**

Mindegyik interjújn előjött **az ügyintézők magas leterheltségének témája.** Ennek kapcsán a magas adminisztrációs terheket, a hatósági feladatok túlsúlyát, valamint az ügyintézői létszámhoz képesti



magas ügyfélszámot említették az interjúalanyok. Az ügyintézői leterheltség mértékének objektív megítéléséhez az egy ügyintézőre eső ügyfelek számának mutatóját próbáltuk meg kiszámolni: ilyen adat hivatalos adatforrásból nem érhető el, mivel a járásokban a foglalkoztatási osztály vezetője dönti el, hogy hány kollégát oszt be ügyfelekkel foglalkozni, ezért csak az interjúk során elhangzottakra hagyatkozhattunk. Bár az **egy ügyintézőre eső ügyfelek számát** nem minden járásban tudtuk kiszámolni az interjúkon elhangzottak alapján (mivel nem tudták mindenhol megmondani, pontosan hány kolléga foglalkozik ügyfelekkel, illetve ez a szám az év folyamán gyakran változhat), becsléseink alapján úgy tűnik, ez a mutató **erősen szóródik az egyes járások között**: a legalacsonyabb arányok 150-250 körül, a legmagasabbak pedig akár jóval 1000 ügyfél/ügyintéző felett is lehetnek, a járások többségében pedig ez a szám valószínűleg e két szélsőség között valahol középen lehet. A leterheltség objektív megítéléséhez az egy ügyintézőre eső álláskeresők arányát más európai országok hasonló mutatószámával is összevetettük. Nincs tudomásunk arról, hogy a mutatószámra vonatkozóan más országokban elérhető lenne hivatalos statisztika, Manoudi és mtsai. (2014) tanulmánya azonban egy 2014-ben az állami foglalkoztatási szolgálatok körében felvett kérdőíves kutatás során 16 EU-tagállamban becsülte meg az ügyfél/ügyintéző arányokat. Ez alapján a magyarországi minimum (150-250) nagyjából a németországi (135), belgiumi (vallon), svédországi (170-180), finnországi, olaszországi, lengyelországi és észtországi (210-250) átlagos arányokhoz áll a legközelebb, bár egyes országokban (például Németországban, Finnországban és Észtországban) a nehezebben elhelyezhető ügyfelekkel külön ügyintézők foglalkoznak, akikre a fenti átlagnál alacsonyabb (általában 100-150 alatti) ügyfélszám esik. A magyarországi közepes ügyfél/ügyintéző mutatószámokkal jellemezhető járások gyakorlatához a csehországi, franciaországi, litvániai, máltai (350-390), vagy a belgiumi (flamand), görögországi, horvátországi, írországi, portugáliai (500 körüli vagy a feletti) foglalkoztatási szolgálatok statisztikái állhatnak közelebb. Ezeknél magasabb mutatóval a Manoudi és mtsai. (2014) által vizsgált országok közül csak Szlovákia rendelkezett, ahol ez az arány 928 ügyfél/ügyintéző volt a kutatás idején<sup>71</sup>. Ez alapján azt mondhatjuk, a legtöbb járásban valóban leterheltnek számítanak az ügyintézők, nemzetközi összehasonlításban is, ezen pedig a profiling bevezetése sem segített (az ECST pedig valószínűleg rontott).

Részben a magas leterheltség miatt is, **a magyar gyakorlat nagy rokonságot mutat a szlovákiaival**, ahol szintén nemzetközi viszonylatban is kiemelkedő az egy ügyintézőre eső ügyfelek száma. Bár a három zónás rendszer (részletesen lásd a 2.8.3-as alfejezetben) nem vegyes profiling rendszer volt, hanem tisztán ügyintézői besorolásra épült, az ottani tapasztalatok nagyon hasonlítanak a hazaiakra: az egyéni cselekvési terveket ott is csupán felesleges plusz adminisztrációként élték meg az ügyintézők, különösen a nagy leterheltségű járásokban, a nehézségek feltárását célzó első interjúra pedig nem tudtak elég időt szánni. Mindez pedig – a személyre szabott, komplex programokra elérhető források

<sup>71</sup> Megjegyzendő azonban, hogy Manoudi et al (2014) csak az országos átlagokat publikálták a jelentésükben, és ők is megjegyzik, hogy egyes országokban a pontos arány kirendeltségenként eltérhet. Emiatt félrevezető lehet a hazai járási szintű mutatókat más tagállamok országos átlagaihoz viszonyítani.

elégtelenségével együtt – azt eredményezte, hogy a tartós munkanélküliség a profiling bevezetése után is tovább nőtt, a hátrányos helyzetű álláskereső pedig továbbra is kimaradtak az aktív eszközökből. Ezzel szemben a német profiling rendszerben (2.8.1-es alfejezet) – melynek szakmai megítélése is általában kedvezőbb és az ügyintézők körében is viszonylag pozitív a hozzáállás – jóval alacsonyabb az ügyintéző/ügyfél arány, és különösen nagy hangsúlyt fektetnek az első interjúra (prognózisra), ahol az ügyfél erősségeinek és gyengeségeinek felderítésére koncentrálnak. Ez az első interjú általában 60 percig tart, vagyis nem sokkal több, mint a magyar átlag (45 perc), viszont a BA ügyintézői számára több olyan folyamat- és döntéstámogató modul érhető el az informatikai rendszerben, amelyek a nehézségek feltárásában segítik az ügyintézőt. A másik fontos különbség, hogy – szemben a szlovákiai és a magyar gyakorlattal – Németországban általában egy ügyféllel végig egy ügyintéző (esetmenedzser) foglalkozik.

**Az esetmenedzser-modell kialakításának és fenntartásának** igénye a magyarországi foglalkoztatási osztályokon is megjeleik, legalábbis több osztályvezető is elmondta, hogy náluk ez elvárás, ez azonban a **gyakorlatban nem mindig valósul meg** (bár vannak olyan osztályok, ahol többnyire igen). Ennek hátterében a hatósági és a közvetítői vagy szolgáltatói ügyintézők szerepkörének szétválasztása, valamint külön az EU-s programokba történő bevonásra, végrehajtásra és adminisztrációra fenntartott ügyintézői állomány áll. Ezek a szétválasztások **felesleges párhuzamosságokat** eredményeznek a szervezeten belül, hiszen **egy adott ügyféllel több ügyintézőnek is foglalkoznia kell, az ügyfélnek pedig többször is el kell mondania a problémáit, igényeit, valamint az adminisztráció is megsokszorozódik.** Ez különösen látványos az EU-s programokba bevont álláskereső esetében, ahol a programdokumentáció (együttműködési megállapodás) gyakorlatilag replikálja az egyéni cselekvési tervet. Ráadásul, amennyiben az ügyfél egyéni tanácsadásba kerül (amire viszont a tapasztalatok szerint ritkán van lehetőség), általában egy külön tanácsadóhoz kerül (mivel a járási ügyintézőnek nincs ideje a standard ügyfélkezelési folyamat során tanácsadást nyújtani), vagyis plusz egy munkatárshoz is átírányítják. Az egy adott ügyféllel foglalkozó munkatársak közötti kommunikáció, az ügyfelet leginkább segítő szolgáltatások és támogatások átbeszélése és összehangolása esetleges, az osztály felépítésétől, a munkafolyamatok helyi szervezésétől, valamint a munkatársak hozzáállásától is függ: vannak olyan (elsősorban a kisebb) osztályok, ahol rendszeresen megvitatják egyes „komplexebb” ügyfelek helyzetét, máshol inkább csak az IR megjegyzés rovatából tájékozódnak az ügyfelekről, mely szabadszöveges megjegyzések viszont kevésbé strukturáltak és sokszor nem aktualizáltak (ellenben helyenként igen terjedelmesek). **A hatékony munkaszervezést nem csak a fragmentált ügyfélkezelési folyamat, hanem az informatikai rendszer problémái is gátolják:** az egyes modulokhoz való hozzáférés szintje (vagy a szakértelem) eltérő a munkatársak között, a modulok egymás közti kommunikációja nem teljes, egy-egy információt több helyre is szükséges bevinni, ezek pedig a modulok között nem mindig frissülnek automatikusan.

A feladatok szétválasztását sokszor azzal indokolták az interjúkon, hogy egy-egy ügyintéző – bár többé-kevésbé a többi kollégája feladatát is el tudja látni – elsősorban a saját szakterületére (hatósági ügyek, közvetítés, képzések, közfoglalkoztatás stb.) specializálódott, így mélységében az adott szakterületet ismeri. Emellett a legtöbb osztályon a munkatársak csak kisebb részét teszik ki az ügyfelekkel legtöbbet

foglalkozó hatósági és közvető ügyintézők, az állomány nagyobb része elsősorban adminisztrációval, munkaszervezéssel és koordinációval foglalkozik. Még azokban a járásokban is, ahol nem válik szét élesen a hatósági és a közvetítői/szolgáltatói feladatok végzése az ügyintézők között, a tapasztalatok alapján az első interjú nagy részét a hatósági ügyek intézésével és a dokumentációs-adminisztrációs feladatokkal töltik az ügyintézők, a járadék megállapítása pedig a nyilvántartásba vételre szánt idő körülbelül felét teszi ki, vagyis **kevés erőforrás marad az ügyfél élethelyzetének feltárására.**

Mindezek alapján azt a következtetést vonhatjuk le, hogy **a profiling és az ECST sikerességét alapjaiban befolyásolja az ügyintézői leterheltség**, melynek háttérében a magas ügyfél/ügyintéző arányok állnak, ez pedig részben a nem hatékony munkaszervezésre vezethető vissza. A felesleges párhuzamosságok oka pedig gyakran a magas adminisztrációs követelmények és a hatósági feladatok túlsúlya, ami az elmondások alapján specializációt igényel. Ez alapján nem elég az esetmenedzseri modell kialakítását előírni és ennek fontosságát kommunikálni, hanem egyrészt törekedni kell a kötelező dokumentáció és egyéb adminisztrációs terhek csökkentésére (többek között az IR hatékonyságának és kezelhetőségének javításával), másrészt pedig javasolt a járási munkatársak számára indított képzések szervezése is.

### Az egyes szakellátások közötti koordináció szükségessége

Az interjúk során felmerült, hogy szükség lenne egy „negyedik” kategóriára azon ügyfelek számára, akik elhelyezkedése – rossz egészségi állapotuk vagy szociális helyzetük miatt – különösen kilátástalan. Az NFSZ munkatársai úgy érzik, hogy ezekkel az ügyfelekkel „nem tudnak mit kezdeni”, egy részük úgy gondolja, nem is a munkaügyben, hanem inkább a szociális ellátórendszerben lenne a helyük. **Mi nem javasoljuk a negyedik kategória létrehozását**, mert intézményesítené azt a szemléletet, hogy vannak olyan álláskeresők, akikről „lemondhatunk”. Ennek ellenére javasoljuk egy olyan jelzőrendszer kidolgozását, ami beazonosítja azokat az ügyfeleket, akiket az ügyintézők „reménytelennek” gondolnak. Ilyen jelzés lehet például, ha egy álláskereső 24 (esetleg 36) hónapja folyamatosan regisztrált státuszban van, aktív eszközbe vagy komplex programba nem lépett, vagy ha igen, akkor lemorzsolódott, vagy valamilyen tényező permanensen lehetetlenné teszi az elhelyezkedését (például tartós és súlyos betegség). Javasoljuk az ilyen ügyfelek kiemelt kezelését, szakellátásba irányítását.

A 2016/C 67/01 tanácsi ajánlás alapján Magyarországon is ajánlott bevezetni **a tartós munkanélkülieket célzó munkaerőpiaci integrációs megállapodást**, amely az ajánlásban írtak alapján az ECST-hez nagyon hasonló tartalmú és célú dokumentum. Az integrációs megállapodás tartalmára vonatkozó tanácsi ajánlások (lásd 3.2.6. alfejezet) az ECST jelenlegi tartalmi elemeivel gyakorlatilag megegyeznek (az álláskereső munkaerőpiaci célja, szolgáltatási ajánlatok, határidők), egy pontot kivéve: az integrációs megállapodásnak magában kell foglalnia az egyablakos ügyintézési pont kijelölését, amely felelős a különböző (például a szociális vagy az egészségügyi szakrendszerbe tartozó) intézmények által nyújtott szolgáltatások koordinált kivitelezéséért. Jelenleg – bár mind a munkaerőpiaci, mind pedig a szociális intézményrendszer a járási hivatalon belül működik – nincs formális koordináció a mindkét szakrendszer célcsoportjába tartozó ügyfelek és a különböző

szakrendszerekben igénybe vett szolgáltatások esetében (egyes eseti együttműködéseket, programokat leszámítva, mint például a speciális közfoglalkoztatási programok). Az egyablakos ügyintézési pont kijelölése és a szolgáltatások koordinációjának kérdése túlmutat jelen értékelés keretein, e kérdés megválaszolásához külön átfogó elemzés szükséges, tekintve, hogy több ágazatot is érintő, átfogó intézményi reformot igényel. A 2018-tól bevezetésre kerülő, a család-és gyermekjólét központok által készítendő **szociális diagnózis** és az ECST/munkaerőpiaci együttműködési megállapodás összhangba hozása szintén csak annak tisztázása után jöhet szóba, hogy a tartós munkanélkülieket érintő szolgáltatási koordináció milyen intézményi keretek között valósul meg. **Javasoljuk ezért a munkaerőpiaci és a szociális szolgáltatások koordinációs lehetőségeinek felmérését**, egy külön, kifejezetten e kérdés megválaszolását célzó kutatás keretein belül, valamint ennek eredményei alapján egy erre vonatkozó stratégia kidolgozását.

## 8. Javaslatok

### 8.1. A profiling kategóriákra vonatkozó javaslatok

Kutatásunk alapján az általunk javasolt továbbfejlesztett profiling rendszer statisztikai becslésekre és ügyintézői mérlegelésre egyaránt építő vegyes rendszer, amelynek ennek megfelelően két eleme van:

3. A statisztikai profiling által adott *automatikus kategória*;
4. Az ügyintézők által a regisztrációkor felvett információk az elhelyezkedési nehézségekre vonatkozóan, majd ezek, illetve a helyi viszonyok ismeretében történő döntéshozatal, amely során az ügyintéző határozza meg a *tényleges besorolási kategóriát*.

Az általunk javasolt profiling rendszer a munkaerőpiaci esélyek becsült értékétől függően három *tényleges kategóriába* sorolja az álláskeresőket. A *tényleges kategóriákba* a célok szerint az alábbi típusú ügyfelek tartoznának:

#### 1. Önálló álláskeresők:

- a. nagy valószínűséggel fél éven belül el tudnak nyílt munkaerőpiaci állásban helyezkedni;
- b. elhelyezkedésüket egyetlen tényező sem nehezíti;
- c. nem több, mint 6 összefüggő hónapja regisztrált álláskereső (beleértve a közfoglalkoztatás időtartamát is).

Az ilyen ügyfelek

- a. esetében a közvetítést lehetőleg azonnal, már a nyilvántartásba vételkor meg kell kezdeni (függetlenül attól, hogy jogosultak-e álláskeresői járadékra);
- b. számára az elhelyezkedést személyre szabott humánszolgáltatásokkal lehet segíteni (álláskeresői tanácsadás, CV klinika, jó minőségű helyi munkaerőpiaci információk nyújtása, stb.);
- c. potenciális álláslehetőség esetén azonnal kiközvetíthetők;
- d. aktív programokba való léptetése a regisztrált álláskeresői státusz első 6 hónapjában nem javasolt.

#### 2. A munkaügyi intézményrendszer által nyújtott segítséggel elhelyezhető álláskeresők:

- a. önállóan, az NFSZ segítsége nélkül kis valószínűséggel tudnak csak nyílt munkaerőpiaci állásban elhelyezkedni rövid időn belül;
- b. több mint 6 hónapja, de nem több mint 12 hónapja megszakítás nélkül regisztrált álláskereső (beleértve a közfoglalkoztatás időszakát is);
- c. legalább egy tényező nehezíti az elhelyezkedésüket;
- d. közvetítés előtt specifikus szolgáltatásokat igényelnek.

Az ilyen ügyfelek számára először aktív munkaerőpiaci programok (de nem feltétlenül komplex programok) ajánlása javasolt, melynek során és azt követően is humánszolgáltatásokkal (pályaorientációs tanácsadás, álláskeresési tanácsadás, CV klinika, jó minőségű helyi munkaerőpiaci információk nyújtása, stb.) és intenzív közvetítéssel kell segíteni az elhelyezkedésüket.

### 3. **Komplex segítséget igénylő álláskeresők:**

- a. jelen pillanatban nem állnak készen a nyílt munkaerőpiaci állásban történő elhelyezkedésre;
- b. több mint 12 hónapja megszakítás nélkül regisztrált álláskeresők vagy közfoglalkoztatottak;
- c. legalább két tényező súlyosan nehezíti az elhelyezkedésüket, és/vagy legalább egy olyan súlyos nehézséggel küzdenek, ami lehetetlenné teszi az elhelyezkedésüket;
- d. közvetítés előtt az elhelyezkedést nehezítő tényezők megoldásában legalább két intézményrendszer összehangolt segítségét igényli (egészségügy, családsegítő szolgálat, addiktológiai ellátás, stb.)

Az ilyen ügyfelek számára elsősorban komplex, munkaerőpiaci- és kiegészítő szolgáltatásokat is tartalmazó programok, másodsorban (a komplex probléma megoldását követően vagy azzal egyidőben) aktív munkaerőpiaci programokba ajánlása javasolt. A programok ideje alatt folyamatosan, majd ezt követően is humánszolgáltatásokkal (pályaorientációs tanácsadás, álláskeresési tanácsadás, pszichológiai tanácsadás, CV klinika, jó minőségű helyi munkaerőpiaci információk nyújtása, stb.), mentorálással és intenzív közvetítéssel kell segíteni az elhelyezkedést.

Az általunk javasolt rendszer minden álláskeresőhöz két kategóriát rendel: egy *automatikus kategóriát*, amit a statisztikai profilong alapján az informatikai rendszer az álláskereső nyilvántartásba vételekor automatikusan számol, és egy *tényleges kategóriát*, amit az ügyintéző az automatikus kategória és az általa felvett információk és a körülmények ismeretében ad. A *tényleges kategóriák* a fent leírt osztályozásnak feleltethetők meg.

A közfoglalkoztatás fokozatos leépítésére való kormányzati törekvésekkel összhangban javasoljuk, hogy **a közfoglalkoztatás allokációját a profilong besorolástól teljes mértékben válasszák el**, és dolgozzanak ki külön mechanizmust annak eldöntésére, hogy kinek érdemes felajánlani a közfoglalkoztatásban való részvételt. Az általunk javasolt profilong rendszer egyik kategóriája sem felel meg a korábbi „Közfoglalkoztatással segíthető” kategóriának, és nem is javasoljuk olyan profilong rendszer alkalmazását, amelyben a közfoglalkoztatásban való részvétel bármilyen formában is profilong kategóriához kötött.

#### 8.1.1. **Az automatikus besorolás folyamán figyelembe vett változókra és a pontozásra vonatkozó javaslatok**

Az előző fejezetben összefoglalt kutatásunk alapján az általunk javasolt statisztikai profiling rendszer az álláskereső státuszba történő regisztrációkor – a jelenlegi rendszerhez hasonlóan – minden ügyfelet automatikusan besorol a három automatikus kategória valamelyikébe. Ez a besorolás „automatikus besorolás” néven rögzítésre kerül az IR-ben és az ügyintéző által nem változtatható.

Az automatikus besorolás érzékenységének növelésére az alábbiakat javasoljuk:

- **A szakképzettséget vegyék ki a profiling változók közül.** Ahogy a 6. fejezetben az 1. modell eredményeiben megmutattuk, a jelenlegi formában mért szakképzettség növeli a tartós munkanélküliség valószínűségét. Ez azért lehet, mert mint a megbízóval történt egyeztetés során kiderült, a szakképzettséget az adatbázis jelenleg nagyon pontatlanul méri. A szakképzettséget az IR-ben egy külön mezőben rögzítik, amely egy belső adattörzsből dolgozik (Országos Szakképzési Kód, OSZK). Az adattörzs magában foglalja az OKJ szakképesítéseket, a felsőoktatási végzettségek nevét, a hatósági és más egyéb végzettségeket is. Ez egy elég esetleges lista, amely jelenleg nem aktuális sem az OKJ-ra, sem a felsőoktatásra nézve. Ebből adódik az is, hogy sok esetben egyszerűen nem tudják hitelesen rögzíteni a valós képzettségeket, mert csak listából tudnak választani, a lista viszont nem tartalmazza a szükséges elemet. Hosszú távon, ha az adathozzáférést javítani lehet, érdemes kidolgozni a szakképzettség mérésének optimális módját és egy esedékes felülvizsgálatkor újra tesztelni mutatót.
- Az **iskolai végzettséget a korábbi négy helyett öt fokozatú skálán mérik**, ami megkülönbözteti az érettségi bizonyítványt nem adó középfokú oktatási formákat és a gimnáziumot, amelyek jelenleg egy kategóriába tartoznak.
- Javasoljuk, hogy **öt életkori kategóriát különböztessenek meg**: 25 év alattiak, 25-35 közöttiek, 35-45 közöttiek, 45-55 közöttiek, 55 felettek.
- Javasoljuk, hogy a **statisztikai profiling vegye figyelembe, hogy az álláskereső nő-e vagy férfi**, mert a férfiak nagyobb valószínűséggel lesznek tartós munkanélküliek.
- Javasoljuk, hogy a **statisztikai profiling vegye figyelembe, hogy az álláskereső megváltozott munkaképességű-e**.
- Bár a 6. fejezetben kifejtett, általunk legjobbnak tartott modell tartalmaz járás fix hatásokat, rövid távon a fennálló intézményi korlátok miatt nem javasoljuk, hogy az automatikus profiling kategóriát olyan modell alapján határozzák meg, amely járás fix hatásokat tartalmaz. Ez a módszer ugyanis azt eredményezné, hogy adott álláskereső pontszáma (és így automatikus profiling kategóriája) nagy mértékben eltérhet attól függően, hogy melyik konkrét járásban regisztrál. Elméletileg egy ilyen megközelítés szakmailag indokolt lenne, hiszen az álláskeresők más helyi munkapiaci lehetőségekkel szembesülne az egyes járásokban, a rendszer elfogadhatóságát azonban egy ilyen megkülönböztetés ronthatná. Hosszú távon azonban javasoljuk, hogy a statisztikai profiling rendszer következő fejlesztésekor járás fix hatásokkal is bővítsék a modellt (ahogy az 5-6. modellekben mi is tettük, lásd 25. táblázat).

- **Javasoljuk még az alábbi változók beemelését a profiling kategória meghatározásába: lakóhely népességszám szerinti kategóriája, munkatapasztalat, ugyanabban a járásban, illetve ugyanabban a megyében regisztrált-e az ügyfél, mint ahol a lakóhelye van.**

Az automatikus kategória a javasolt változtatások után a 6. fejezetben bemutatott bővített modell alapján kerül meghatározásra, és profiling pontszám a 29. táblázatban megadott elemek összegeként adódik. **A kategóriák szétválasztását célzó ponthatárookra az alábbiakat javasoljuk:**

1. kategória: -1,8970 vagy az alatt;
2. kategória: -1,8969 és -0,50520 között, a két szélső értéket is beleértve;
3. kategória: -0,50519 vagy a felett.



29. táblázat: Az automatikus profiling kategória pontszámának kiszámítási módja belépő ügyfelek számára

Konstans	-1,048
<b>Legmagasabb iskolai végzettség</b>	
Maximum általános iskola	0
Érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség	-0,434
Gimnázium	-0,349
Érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség	-0,459
Felsőfokú végzettség	-0,571
Fejlesztendő eljárásban regisztrált	0,461
Komplex fejlesztendő eljárásban regisztrált	0,687
<b>Hány hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban?</b>	
Nullát.	0
6 hónapnál kevesebbet, de nullánál többet.	-0,052
6-12 hó	0,481
12-18 hó	0,924
FHT	0,348
<b>Életkor</b>	
25 év alatti	0
25-35	0,154
35-45	0,227
45-55	0,411
55 felett	1,214
Nő	0
Férfi	0,424
Megváltozott munkaképességű	0,369
<b>Lakóhely népességszáma</b>	
1000 fő alatt	0
1000 - 10000 fő	-0,199
10000 - 20000 fő	-0,300
20000 - 50000 fő	-0,538
50000 - 100000 fő	-0,602
100000 - 200000 fő	-0,315
200000 - 1750000 fő	-0,248
Budapest	-0,818
A lakóhelyével azonos eljárásban regisztrált	-0,216
A lakóhelyével azonos megyében regisztrált	0,424
Munkatapasztalata van	-0,663

A súlyok a bővített modell a teljes mintán becsült változatából származnak.

### 8.1.2. Az automatikus besorolás változása

A belépéskori besorolást követően az automatikus besorolás az adott nyilvántartási időszakon belül nem változik (és nem is változtatható), az alábbi eseteket kivéve:

1. Ha a belépéskor 1-es kategóriába sorolt álláskereső nyilvántartásban, nyilvántartás szüneteltetésben vagy közfoglalkoztatásban töltött együttes időtartama eléri a 183 napot, az álláskereső automatikus besorolása automatikusan 2-esre változik és új automatikus besorolásként az IR-ben rögzítésre kerül.

2. Ha a belépéskor vagy az 1. pontban megjelölt ok miatt 2-es kategóriába sorolt álláskereső regisztrációs vagy közfoglalkoztatásban töltött együttes időtartama eléri a 366 napot, és a 366. napon nincs aktív eszközben, az álláskereső automatikus besorolása automatikusan 3-asra változik és új automatikus besorolásként az IR-ben rögzítésre kerül. A közfoglalkoztatást nem értjük az aktív eszközök közé.
3. Ha a belépéskor vagy 6 hónap elteltével 2-es kategóriába sorolt álláskereső regisztrációs vagy közfoglalkoztatásban töltött együttes időtartama eléri a 366 napot, ebben az időszakban aktív eszközbe lépett és az eszközből való kilépés óta 90 nap eltelt, az álláskereső automatikus besorolása automatikusan 3-asra változik és új automatikus besorolásként az IR-ben rögzítésre kerül.
4. A korábbiaktól eltérően **25 év alatti fiatalok is kerülhetnek automatikus harmadik kategóriába.** Ennek az az oka, hogy egyrészt javasoljuk a közfoglalkoztatásba történő allokáció teljes szétválasztását a profiling rendszertől, másrészt a hátrányos helyzetű fiatalok (NEET-ek) között kifejezetten sokan vannak, akik komplex, a munkaügyi intézményrendszeren túlnyúló segítséget igényelnek.

Ha az álláskereső a regiszterből kilép, majd a későbbiekben újra belép, az automatikus besorolás újra a fentiek szerint történik meg.

Nyilvántartás szüneteltetése esetében az álláskeresőt a regiszterbe való visszalépéskor nem kell újra besorolni, az automatikus besorolás szempontjából a szüneteltetés időszaka is regisztrációs időszaknak számít.

**Az automatikus besorolás célja,** hogy információt nyújtson az ügyintéző számára az ügyfél potenciális munkaerőpiaci kilátásairól, és segítse abban a döntésében, hogy a következő lépésben melyik tényleges kategóriába sorolja, illetve előrevetíti, hogy az ügyfélnek milyen beavatkozásokra lehet szüksége. Az automatikus besorolási szabályok kifejezetten azt célozzák, hogy a korábbinál érzékenyebb módon azonosítsák be azokat, akik kifejezetten jó (1-es kategória) vagy kifejezetten rossz (3-as kategória) munkaerőpiaci helyzetben vannak. Ez az oka annak, amiért szűkebb 1-es és 3-as, és bővebb 2-es automatikus kategóriát javasolunk. A besorolásnak az a része, hogy milyen arányok szerint ossza el a statisztikai profiling az álláskeresőket az egyes csoportok között, olyan kérdés, amelyet sokféleképpen meg lehet válaszolni. Az egyes választások más és más előnyökkel és hátrányokkal járnak. Az általunk a legjobbnak tartott besorolásnak az az előnye, hogy érzékeny a nagyon rossz és nagyon jó helyzetben lévő álláskereső beazonosításában. Hátránya, hogy az ügyintézői döntésektől függően viszonylag nagy létszámú kettes kategóriát eredményezhet, ami ebben a csoportban megnehezítheti az aktív munkaerőpiaci programok allokációját. Annak a veszélyét is felveti, hogy ha a foglalkoztatási osztályok az ennek a csoportnak javasolt programokban való részvétel lehetőségét a

későbbi elhelyezkedési arányok maximalizálása céljából a csoporton belül a relatíve jobb helyzetben lévő álláskeresőknek adják (lefölözés), a kategória alján lévő álláskeresők mind a második, mind pedig a harmadik kategória eszközeiből kimaradhatnak. Ezért **javasoljuk, hogy ha egy álláskereső az első és második kategóriában együttesen, vagy csak a második kategóriában töltött idő első 12 hónapja alatt nem kerül eszközbe, vagy biztosítsák számára az aktív eszközbe lépés lehetőségét** (amely esetben kettes kategóriában maradhat az eszközből való kilépést követő 90 napig), **vagy kerüljön automatikusan a harmadik kategóriába, ahol a harmadik kategória komplex eszközei elérhetővé válnak számára.** Azt reméljük, hogy az automatikus kategória változása az ügyintézők döntését ebbe az irányba tereli, illetve, ezekhez hasonló szabályok a végleges besorolásra is érvényesek (lásd a következő alfejezetben).

### 8.1.3. A tényleges besorolás menete

Azt, hogy egy álláskereső a regisztrációkor melyik tényleges kategóriába kerül, az ügyintéző határozza meg az informatikai rendszer által automatikusan adott automatikus profiling kategória, és az ügyintéző által az első interjú feltárt esetleges elhelyezkedési nehézségek és további információk függvényében. A tényleges kategóriát az IR „tényleges kategória” néven tárolja. Tekintve, hogy az első interjú feltárt információk kulcsfontosságúak a tényleges profiling kategória meghatározásához, a valóban feltáró jellegű interjú lehetőségét (elsősorban a megfelelő időt) minden regisztráló ügyfél esetében biztosítani szükséges. **Ezért javasoljuk, hogy az ügyintézők más, elsősorban adminisztratív feladatain ezzel párhuzamosan enyhítsenek (lásd 8.5-ös és 8.7-es pontok), e nélkül ugyanis a profiling rendszer általunk javasolt változtatása csak még inkább súlyosbítja az ügyintézők leterheltségét, potenciálisan növelve az ügyintézők ellennállását és veszélyeztetve a profiling rendszer céljait.**

Az álláskeresők automatikus besorolása kizárólag akkor történik meg, amikor regisztrálnak, illetve, amikor adott idő után az automatikus kategória a fent ismertetett szabályok szerint változik. Az ügyintézők számára azonban továbbra is meghagynánk a lehetőséget, hogy a nyilvántartásba vételkor az automatikustól eltérő kategóriát is adhassanak, amennyiben ezt szükségesnek látják, és bizonyos esetekben a későbbiekben is ajánlott lehet az ügyfelet más tényleges kategóriába átsorolni (lásd következő pont).

#### 8.1.3.1. Az akadályozó tényezők felmérése

A nyilvántartásba vétel idején lefolytatandó első interjúban a foglalkoztathatóság előtt álló akadályok feltárására kell koncentrálnia. Az elhelyezkedést nehezítő tényezők feltárása – a nyilvántartási eljárásrend alapján – elméletben jelenleg is az első interjú része, ugyanakkor a gátló tényezők IR-ben történő rögzítése jelenleg csak opcionális. Javaslatunk alapján **az akadályozó tényezők rögzítése minden ügyfél esetében kötelező, függetlenül attól, hogy az ügyintéző az automatikus kategória felülbírálatára mellett dönt-e.** A nehezítő tényezők rögzítéséhez – a jelenlegi átsorolási indokokat kibővítve – az alábbi lehetséges elemeket javasoljuk:

1. Nincs elhelyezkedési nehézség
2. Egészségi ok
  - a) *azon belül: (szabad szöveges)*
  - b) *várhatóan mennyi ideig fog fennállni (kezelhető-e)? (szabad szöveges)*
3. Nem megfelelő iskolai végzettség, azon belül:
  - a) nem befejezett általános iskolai tanulmányok
  - b) érettségi hiánya
  - c) szakképzettség hiánya
  - d) elavult szakképzettség
4. Helyben túltelített szakma
5. Családi ok
  - a) azon belül:
    - 3 év alatti gyermek napközbeni elhelyezésének hiánya
    - 3 feletti gyermek napközbeni elhelyezésének hiánya
    - tartósan beteg, fogyatékos vagy egyéb gondozásra szoruló családtag ápolása
  - b) egyéb családi ok
    - *azon belül: (szabad szöveges)*
  - c) *várhatóan mennyi ideig fog fennállni? (szabad szöveges)*
6. Mobilitás hiánya (a térségben elérhető munkahelyekre ingázni nem tud)
  - a) *várhatóan mennyi ideig fog fennállni? (szabad szöveges)*
7. (Formális, nyílt) munkaerőpiaci tapasztalat hiánya
8. Álláskeresési vagy egyéb, a munkavállaláshoz szükséges készségek fejlesztésre szorulnak
9. Nem motivált az elhelyezkedésben
10. Egyéb nehezítő tényező
  - a) *azon belül: (szabad szöveges)*
  - b) *várhatóan mennyi ideig fog fennállni? (szabad szöveges)*

Javaslatunk alapján az ügyintéző a fenti nehezítő tényezők közül **egyszerre több elemet is kiválaszthat** (kivéve értelemszerűen az 1. elem választása esetén). A nehezítő tényező(k) kódjának kiválasztása mellett az ügyintézőnek lehetősége lehet arra is, hogy egy pár mondatban további szabad szöveges indoklást is rögzítsen a fentiek kiegészítésére, vagy az akadályozó tényező fennállásának várható idejét megbecsülje és szövegesen rögzítse. A diagnosztikának az első interjú elhangzott beszélgetés alapján szükséges megtörténnie, azaz **a nyilvántartásba vétel idején minden ügyfélre kötelezően szükséges legalább egy kódot kiválasztania** az ügyintézőnek, azonban a szabad szöveges részek (a fenti listában dőlt betűkkel) kitöltése csak opcionális. Javasoljuk, hogy az akadályozó tényezők kitöltése után az informatikai rendszer kérdezzen rá, hogy az ügyintéző ezek alapján kívánja-e az automatikus kategóriát megváltoztatni. Bár a kategória változtatása az ügyintéző szabad döntése, az eljárásrendben és a

képzések alapján azt javasoljuk hangsúlyozni, hogy – amennyiben az automatikus kategória alapján ettől eltérő besorolást kapott az ügyfél –

- a „nincs elhelyezkedési nehézség” opcióhoz az ügyintézők számára javasoltan az 1-es,
- egy vagy két, kevésbé súlyosnak ítélt nehézség esetén javasoltan a 2-es, végül
- több akadály, vagy kevesebb, de súlyosabbnak ítélt nehézség esetében pedig javasoltan a 3-as kategória irányába történjen módosítás.

Az automatikustól eltérő tényleges kategória választásakor a lefelé történő módosítás indoka lehet a fenti akadály, felfelé történő átsorolás esetén pedig a jelenleg is az átsorolás indokai között szereplő *„Munkaerőpiaci szempontból kifejezetten rugalmas (mobil és/vagy motivált) vagy kifejezetten alkalmas az önálló álláskeresésre”*. Javasoljuk, hogy **az informatikai rendszerbe építsenek be egy olyan korlátot, ami az átsorolás irányával nem konzisztens indoklás felvitelét nem engedi meg** (tehát akadályozó tényező esetén ne legyen lehetséges a felfelé, „motivált álláskereső” indoklás esetén a lefelé történő átsorolást).

#### 8.1.3.2. A tényleges kategóriába sorolás szabályai

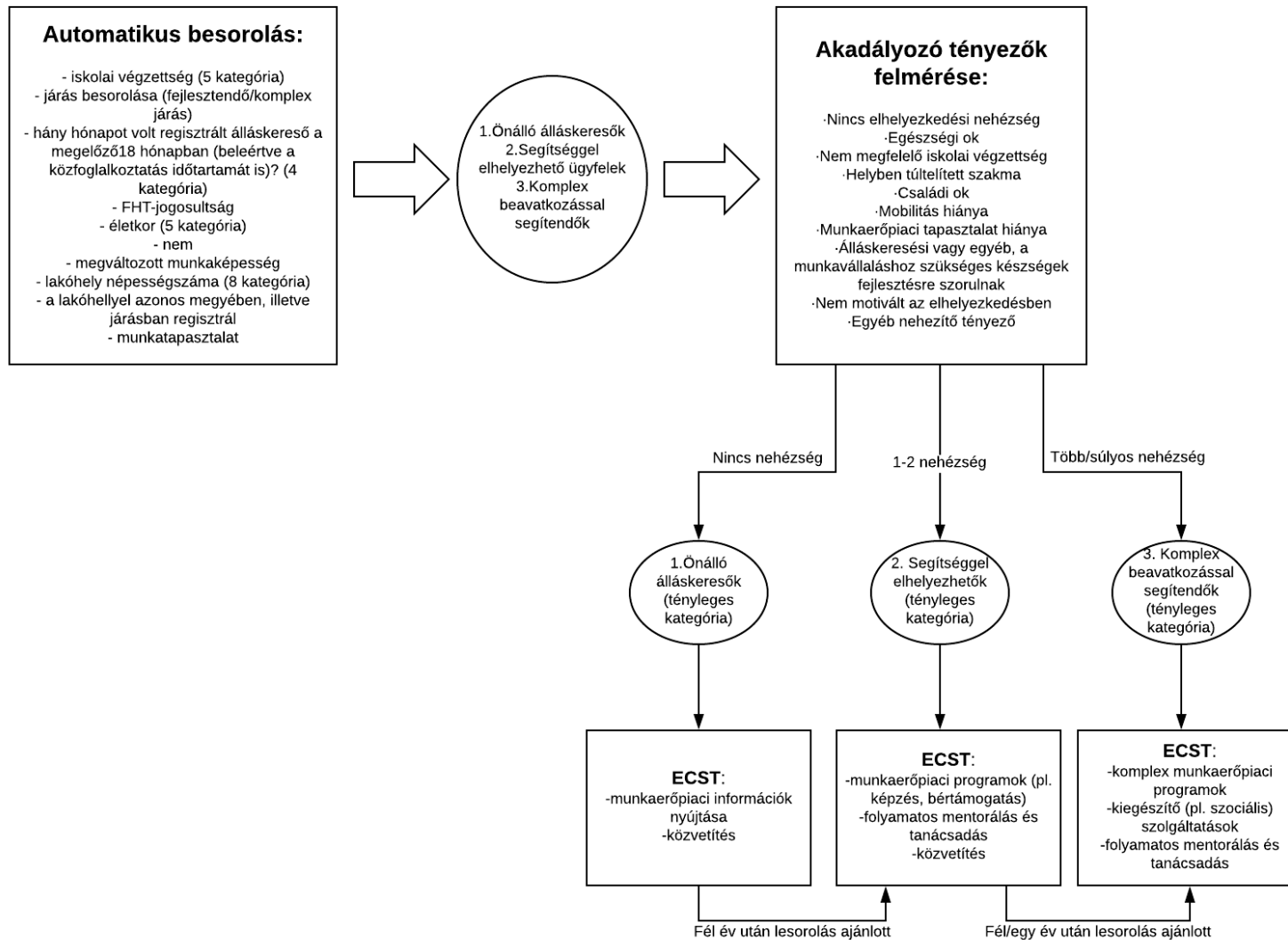
A tényleges kategóriába sorolás szabályai az automatikus besoroláshoz képest a következők: azaz a különbséggel, hogy az átsoroláshoz való végső döntést az ügyintéző hozza meg:

1. **Tényleges 1-es kategóriában eltöltött fél év után javasolt legyen a lentebb (2-es vagy 3-as kategóriába történő) sorolás.** Amennyiben egy álláskereső a nyilvántartásba vételtől számított 188 napon belül nem helyezkedett el önállóan, vagy az NFSZ közvetítése révén, az IR felületén jelenjen meg az ügyintéző számára egy felugró ablak, amely rákérdez a lesorolásra. Az átsorolás azonban nem kötelező.
2. **Tényleges 2-es kategóriában eltöltött egy év után szintén javasolt a lentebb (3-as kategóriába történő) sorolás, amennyiben az álláskereső ebben az időpontban nem vesz részt munkaerőpiaci programban.** Az előző ponthoz hasonlóan, a nyilvántartásba vételtől számított 366. napon az IR automatikusan figyelmeztesse az ügyintézőt, és kérdezzen rá, hogy szeretné-e az ügyfelet 3-as kategóriába átsorolni. Ha az ügyfél először 1-es kategóriába volt besorolva, de a fenti szabály értelmében fél év elteltével lesorolódott a 2-es kategóriába, akkor a 2-es kategóriából a 3-asba történő átsorolás már fél év után ajánlott; azaz az 1-es és a 2-es kategóriában együttesen eltöltött maximális időre egy év ajánlott, vagyis a tartós munkanélküliek az ajánlás szerint a 3-as kategóriába kerüljenek.
  - Kivétel ez alól, ha az álláskeresőt időközben munkaerőpiaci programba vonták be (ebbe nem tartozik bele a közfoglalkoztatás). Ekkor a munkaerőpiaci program végétől számított 90. napon – amennyiben az ügyfél nem helyezkedett el ez alatt az idő alatt – legyen ajánlott a 3-as kategóriába sorolás.

- 3. Az elhelyezkedés előtt álló akadályozó tényezők felülvizsgálata minden kötelező jelentkezés alatt ajánlott.** Amennyiben az ügyintéző a beszélgetés alapján úgy ítéli meg, hogy a legutóbbi felülvizsgálat óta új akadályozó tényezők jelentek meg (vagy a korábbiak súlyosbodtak), akkor ajánlott a lentebbi kategóriába sorolás (a döntést az ügyintéző hozza meg). Amennyiben a korábban rögzített akadályok időközben elhárultak (például az egészségi állapot jelentősen javult), az IR kérdezzen rá, hogy az ügyintéző fentebbi kategóriába sorolja-e az ügyfelet. Az akadályozó tényezők megszűnése esetében ajánlott a közvetítést is minél hamarabb elkezdni.

A besorolás menetét az alábbi folyamatábrán szemléltetjük (45. ábra):

45. ábra: A továbbfejlesztett profiling menete



## 8.2. A továbbfejlesztett profiling rendszer bevezetése

A fentiekben vázolt, továbbfejlesztett profiling rendszer bevezetését két lépcsőben javasoljuk. Az első lépcsőben egy **randomizált pilot program** elindítását javasoljuk, mely során 50 járást **véletlenszerűen** kiválasztunk, ahol a foglalkoztatási osztályokon az új rendszer először bevezetésre kerül (pilot minta). A tesztidőszak időtartama 12 hónap. **A tesztidőszak végeztével javasoljuk az eredmények értékelését** a pilot mintába bekerült (kezelt) és be nem került (kontroll) foglalkoztatási osztályokon a regisztrált álláskeresők eredményeinek (nyílt munkaerőpiaci állásban történt elhelyezkedés), és az ügyintézők és az osztályvezetők tapasztalatainak összevetése által. A rendszer teljes körű bevezetését (második lépcső) abban az esetben javasoljuk, ha a tesztidőszak eredményei kedvezők.

A statisztikai profiling előző, 8.1-es alfejezetben részletezett számítási paraméterei az újonnan regisztráló álláskeresőkre vonatkoznak. Az új rendszer indulásakor a regiszterben lévő állományból azokat, akik az átállás napján nem közfoglalkoztatottak és nem több mint 24 hónapja regisztrált munkanélküliek (a szünetek beszámításával), a 30. táblázatban ismertetett szabályok szerint kell besorolni. A ponthatárok:

1. kategória:  $-1,38288$  vagy az alatt;
2. kategória:  $-1,38287$  és  $0,06813$  között, a két szélső értéket is beleértve;
3. kategória:  $0,06814$  és a felett.



30. táblázat: Az automatikus profiling kategória pontszámának kiszámítási módja – álláskeresők állománya

Javasolt változó	Pontszám
Konstans	-0,32
<b>Legmagasabb iskolai végzettség</b>	
Maximum általános iskola	0
Érettségit nem adó, alsó-középfokú iskolai végzettség	-0,250
Gimnázium	-0,210
Érettségit adó vagy arra épülő, felső-középfokú, szakmai ismeretekkel bővített iskolai végzettség	-0,230
Felsőfokú végzettség	-0,240
Fejlesztendő eljárásban regisztrált	0,310
Komplex fejlesztendő eljárásban regisztrált	0,500
<b>Hány hónapot volt regisztrált álláskereső vagy közfoglalkoztatott a megelőző 18 hónapban?</b>	
Nullát.	0
6 hónapnál kevesebbet, de nullánál többet.	-1,040
6-12 hó	-0,780
12-18 hó	-0,490
FHT	0,110
<b>Életkor</b>	
25 év alatti	0
25-35	0,18
35-45	0,220
45-55	0,370
55 felett	0,820
Nő	0
Férfi	0,350
Megváltozott munkaképességű	0,160
<b>Lakóhely népességszáma</b>	
1000 fő alatt	0
1000 - 10000 fő	-0,120
10000 - 20000 fő	-0,180
20000 - 50000 fő	-0,430
50000 - 100000 fő	-0,460
100000 - 200000 fő	-0,260
200000 - 1750000 fő	-0,180
Budapest	-0,730
A lakóhelyével azonos eljárásban regisztrált	-0,070
A lakóhelyével azonos megyében regisztrált	-0,170
Munkatapasztalata van	-0,370
<b>Hány hónapja regisztrált álláskereső?</b>	
0	0
1	0,060
2	0,120
3	0,370
4	0,450
5	0,590
6	0,550
7	0,670
8	0,630
9	0,640
10	0,740
11	0,800

Javasolt változó	Pontszám
12	0,740
13	0,690
14	0,770
15	0,810
16	0,850
17	0,860
18	0,880
19	0,940
20	0,970
21	0,930
22	0,900
23	1,030
24	1,010

Azokat az álláskeresőket, akik az átállás napján közfoglalkoztatottak, a közfoglalkoztatotti időszak lezárultát követően, a belépő álláskeresőkre vonatkozó szabályok szerint kell besorolni.

Azokat az álláskeresőket, akik több mint 24 hónapja regisztrált álláskeresők és nem közfoglalkoztatottak, felül kell vizsgálni abban az értelemben, hogy ténylegesen álláskeresők-e még. Amennyiben nem, a regisztrációs időszakukat le kell zárni és nem kell őket besorolni. Amennyiben igen,

- ha éppen aktív eszközben vannak, a 2-es kategóriába kell őket sorolni.
- ha nincsenek aktív eszközben, de az ECST szerint a következő 30 napon belül várhatóan aktív eszközbe lépnek, a 2-es kategóriába kell őket sorolni.
- ha nincsenek aktív eszközben, és az ECST szerint a következő 30 napon belül sem lépnek várhatóan aktív eszközbe, a 3-as kategóriába kell őket sorolni.

**A fentebb részletezett besorolási eljárást csak a továbbfejlesztett rendszerre történő átállás során, vagyis egy egyszeri alkalommal szükséges lefolytatni, a továbbiakban az újonnan regisztráló álláskeresőkre a 8.1-es alfejezetben bemutatott módon (a 29. táblázatban leírtak alapján) lehet számítani az automatikus kategóriákat.**

A továbbiakban érdemes lehet a javasolt modell alapján létrehozott kategóriák beosztásának finomhangolása, vagy a pilot bevezetés eredményeinek tükrében, vagy szimulációs technikával még a teljes körű bevezetés előtt. Ez utóbbi megmutatja, hogy ha az itt bemutatott, a 2015-ös belépők, illetve a 2015. december 20-i állomány mintáján kalibrált rendszer szerint besorolják a 2015. végi állományt és a 2016-os belépőket, és a javasolt dinamikus átsorolási szabályokat a be- és kilépések, valamint az aktív eszközbe lépések ismeretében alkalmazzák, hogy alakul az időben az egyes automatikus kategóriákban lévő álláskeresők száma, azaz az állomány automatikus profiling kategória szerinti összetétele. Természetesen, egy ilyen szimuláció a majdani ügyintézői döntéseket nem tudja előre jelezni, de abban segíthet, hogy érdemes-e a két szélső kategóriát 20 százaléknál kisebbre vagy nagyobbra tervezni.

### 8.3. A továbbfejlesztett profiling rendszer rendszeres felülvizsgálata

Javasoljuk, hogy a statisztikai profiling által használt **súlyokat rendszeresen (lehetőleg 2-3 évente) becsüljék újra**. A súlyszámok frissítésekor a regisztrált állományt nem kell átsorolni, a frissített súlyszámokat csak a frissítést követő újonnan regisztráltakra kell alkalmazni. A frissítést azon a lehető legfrissebb, egy teljes év összes belépését tartalmazó mintán kell végezni, amelyen a mintába utolsóként belépett álláskereső belépését követő egy teljes évig követi. Például, ha a következő frissítésre 2020-ban kerül sor, akkor a minta az összes belépést tartalmazza 2018. január 1. és 2018. december 31. között (kivéve azokat az időszakokat, amelyek hossza nem érte el a 8 napot), és mintában szereplő álláskeresők kimeneti mutatói (tartós munkanélküliség ténye IR-ből, egy éven belüli elhelyezkedés ténye a NAV adataiból) 2019. december 31-ig ismertek legyenek. Amennyiben az ajánlott változókkal újrabecsült modell illeszkedése nem kielégítő, javasoljuk, hogy bővítsék a modell magyarázó változóit.

Másfelől, annak a rendszeres tesztelését is javasoljuk, hogy a statisztikai profiling által adott kategóriák hogyan prediktálták az álláskeresők tényleges tartós munkanélküliségének és elhelyezkedésének valószínűségét. Javasoljuk, hogy **rendszeresen vessék össze a tartós munkanélküliség és az elhelyezkedés valószínűségét az egyes kategóriák között**.

### 8.4. Hosszú távú javaslatok a profiling rendszer fejlesztésére

Javasoljuk, hogy hosszú távon a 6.2.2-es alfejezetben tárgyalt változókkal bővítsék a statisztikai profiling alapját képező modellt. Különösen hasznos lenne az **IR bővítése a NAV adatbázisával** olyan módon, hogy automatikusan követni lehessen az elhelyezkedést, a béreket, és azt is, hogy az álláskeresők mennyi ideig maradtak az állásban, amibe a nyilvántartás lezárását követően kerültek. Ahogy a 6.3-as alfejezetben a Munkaerő-felmérés adatain megmutattuk, a kifejezetten nehéz munkaerőpiaci helyzetben lévő nők beazonosításához hasznos lenne, ha az IR-ben rögzítenének családi jellemzőket (gyermekek száma, életkora, családi státusz, gyermekelhelyezési lehetőségek elérhetősége).

**Annak kidolgozását is javasoljuk, hogy az első interjú során milyen mérőeszközökkel lehetne az álláskeresők kompetenciáit és készségeit, a munkaerőpiaci kilátások szempontjából releváns személyiségjegyeit, motivációját felmérni.** A jelenlegi ügyintézői leterheltség mellett – rövid távon – nem tartjuk reálisnak, hogy a szoft jellemzőket kiterjedt pszichológiai tesztekkel és kompetencia-kérdőívekkel alaposan és minden regisztráló álláskeresőre felmérhessék a foglalkoztatási osztályokon. **Hosszú távon azonban fontos lenne, hogy ezek a szoft tényezők valamilyen módon beépülhessenek a profiling folyamatába,** hiszen kulcsfontosságú szerepet játszanak az elhelyezkedés esélyeinek pontosabb becsléséhez, az ügyfelek munkaerőpiaci sikereihez és a közvetítés során a jobb párosítási eredményhez is.

## 8.5. Az egyéni cselekvési tervekre vonatkozó javaslatok

Javasoljuk, hogy az **egyéni cselekvési terv (ECST) automatikusan egészüljön ki** a 8.1.3-as pontban bemutatott **diagnosztikai elemmel**, azaz jelenjen meg benne a foglalkoztatás előtt álló akadályok (elhelyezkedést nehezítő tényezők) listája. Javaslatunk szerint az akadályozó tényezők kitöltése az automatikus profiling kategória kiszámítása után, de a tényleges kategória választása előtt történik meg, majd az ekkor bevitt nehezítő tényező az ECST felületén is automatikusan jelenjen meg annak érdekében, hogy segítse az ügyintézőt a problémához illeszkedő ECST-elemek kiválasztásában. **Az ECST elemeinek kiválasztása a rögzített elhelyezkedési nehézséggel összhangban kell, hogy legyen.** Javasoljuk továbbá, hogy az ECST-ben megjelenő elhelyezkedési nehézségek a programba vonás tervezésekor és a közvetítéskor szűrhetőek legyenek az informatikai rendszerben.

Javasoljuk az **egyéni cselekvési tervekkel járó adminisztráció csökkentését és a kezelhetőség megkönnyítését** az IR-en belül. Ehhez például az alábbi változtatásokat javasoljuk:

- Megnyitáskor az ECST-kben a legutolsó felülvizsgálat eredménye (aktuális állapot) jelenjen meg mindig legfelül.
- Az ECST-t ne legyen szükséges minden alkalommal iktatni, adott napon belül többször is lehessen módosítani, illetve egy-egy elem módosításához, hozzáadásához ne legyen szükséges a teljes ECST felülvizsgálata.
- A nyilvántartási időszak lezárásakor az ECST elemeit ne legyen szükséges egyenként lezárni.
- A nyilvántartási időszak lezárásakor az ECST ne törölődjön az IR-ben, hanem csak „hibernálódjon”, vagyis az álláskereső esetleges későbbi újregisztrálásakor a lezáráskor aktuális állapot újra jelenjen meg. Amennyiben az előző lezárás óta legalább 6 hónap eltelt, az előző ECST-t csak egy kötelező felülvizsgálatot követően lehessen folytatni; amennyiben pedig kevesebb, mint 6 hónap telt el, a felülvizsgálat szükségességét az ügyintéző megítélheti (az akadályozó tényezőket azonban ajánlott ebben az esetben is vizsgálni).

Javasoljuk továbbá, hogy az **ECST automatikusan frissüljön** az IR egyéb (például MEPP, HUSZ) moduljaiban, EU-s programok esetében pedig az együttműködési megállapodásban rögzített információk alapján, annak érdekében, hogy az ügyintéző (és az ügyfél) egy felületen láthassa a múltbeli programrészvételi adatokat és szolgáltatásokban való részvételt.

Tekintve, hogy a két dokumentum céljaiban és tartalmát tekintve is nagyon hasonló, javasoljuk, hogy – a felesleges adminisztráció elkerülése érdekében – a 2016/C 67/01 tanácsi ajánlásban szereplő integrációs megállapodás az ECST-vel egy közös felületen legyen az IR-en belül implementálva. Vagyis, **az integrációs megállapodás az ECST részeként kerüljön bevezetésre**, annak kitöltése pedig akkor váljon szükségessé, amikor az álláskereső időszaka hossza eléri a 12 hónapot (de legkésőbb akkor, amikor a 18 hónapot eléri).

## 8.6. Az aktív eszközökre és munkaerőpiaci programokra vonatkozó javaslatok

Tekintve, hogy a különböző szolgáltatások, különösen a személyre szabott (egyéni) tanácsadás és a mentorálás kiemelt szerepet játszanak mind az elhelyezkedés előtt álló akadályok beazonosításában, mind pedig leküzdésében, **javasoljuk a humán szolgáltatások, elsősorban az egyéni tanácsadások elérhetőségének biztosítását és szerepük megerősítését az ország minden járásában.** Ehhez szükséges a megyei kormányhivataloknál és a járási hivataloknál állományban lévő tanácsadók létszámának bővítése (lehetőleg olyan szakemberekkel, akik a helyi munkaerőpiacról is kiterjedt ismeretekkel rendelkeznek), különös tekintettel a pszichológiai tanácsadás nyújtására is jogosult szakemberekre vonatkozóan; a kormányhivatal által működtetett FIT pontok kapacitásainak (például az önkiszolgáló számítógépes kioszkok) megerősítése; valamint a külső szolgáltatókkal való formális (szerződéses kapcsolat, ügyfelek átirányítása belső kapacitás-hiányok esetén) és informális (például meghívás szakmai napokra, külső szolgáltatók szolgáltatásainak ajánlása az ügyfél számára) kapcsolatok fenntartása és megerősítése is. A tanácsadást és információs szolgáltatások nyújtását részben az ügyfélkezelési folyamaton belül is erősíteni kell (az egyéb ügyintézői adminisztrációs feladatok visszavágásával és az ügyintéző/ügyfél arány csökkentésével), azonban javasoljuk, hogy a mélyebb szintű tanácsadást igénylő ügyfelek számára külön alkalmakkal biztosítsák a tanácsadást, erre szakosodott és főállású tanácsadók bevonásával.

A következő programozási időszak tervezéséhez javasoljuk, hogy – a profiling kategóriáknak megfelelően – kétféle munkaerőpiaci program típus legyen kialakítva: egyfelől humán szolgáltatásokra, képzésre vagy bértámogatásra lehetőséget biztosító programok (elsősorban a 2-es profiling kategóriába tartozó ügyfelek számára), másfelől viszont olyan **komplex programok**, amelyekben a programelemek egymásra épülésre megfelelően biztosított, és amelyekben kiemelt szerepet kapnak mind a munkaerőpiaci szolgáltatások (például munkatanácsadás), mind pedig **a más szakágazatokkal való koordináció.** E komplex programok elsődleges célcsoportjának a 3-as profiling kategória ügyfeleknek kell lennie, ennek megfelelően a képzésre és a bértámogatásra koncentráló, 2-es kategória ügyfeleit célzó programokhoz képest **kisebb létszám bevonását javasoljuk**, azonban törekedni kell arra, hogy **egy-egy bevont ügyfél átlagosan több ideig, 2-5 éven keresztül folyamatosan a programban maradjon** és az elhelyezkedési akadályához illeszkedő **több, egymásra épülő programelemben részesüljön** (például egymásra épülő, vagy több kompetencia-területet fejlesztő képzések). Ezeknek a programoknak a közfoglalkoztatás – mint munkakipróbálást, illetve tapasztalatszerzést célzó eszköz – szintén része lehet, de javasoltan csak mint kiegészítő programelem.

Javasoljuk, hogy **külön programok induljanak a megváltozott munkaképességű állás nélküliek számára** (függetlenül attól, hogy jogosultak-e rehabilitációs ellátásra), melyekben az egészségügyi szolgáltatások is elérhetők a programrésztvevő számára, valamint külön programok induljanak az egyéb okok miatt hátrányos helyzetű álláskeresők számára, melyekben a foglalkoztatási szolgálat a szociális szakrendszerrel együttműködve közösen nyújt szolgáltatásokat a bevontak számára.

**A közfoglalkoztatással kapcsolatban javasoljuk, hogy végezzenek arra vonatkozó kutatásokat, hogy a jelenleg közfoglalkoztatásban lévők mekkora része az, akik azért térnek vissza évről évre a közfoglalkoztatásba, mert a közfoglalkoztató munkáltatóknál nincs lehetőségük határozatlan idejű szerződéssel állományba vonulni.** Meg kell vizsgálni, hogy a közfoglalkoztatásból a 1139/2017. (III. 20.) Korm. határozat miatt kiszorulók számára milyen lehetőségek nyílnak a tartós elhelyezkedés segítésére. **Végül, javasoljuk a közfoglalkoztatás finanszírozási rendszerének és a keretszámok elosztási mechanizmusának felülvizsgálatát** annak érdekében, hogy a közfoglalkoztatók erős ellenősztönzői enyhüljenek a közfoglalkoztatottak állományba vételére vonatkozóan.

Tekintve, hogy a foglalkoztatási stratégiákban deklarált egyik legfontosabb cél a nyílt munkaerőpiaci elhelyezkedés segítése, fontos, hogy **a munkaerőpiaci programokba és a közfoglalkoztatásba vonás ne jelenthessen prioritást a közvetítéssel és az önálló elhelyezkedés támogatásával szemben**, az eszközbe vonás ne öncélú legyen, hanem az elhelyezkedési nehézségek enyhítését, lebontását szolgálja. Ennek megfelelően **javasoljuk, hogy a közvetítési eljárásrend az alábbiak szerint módosuljon:**

- *Jelenlegi tartalom:* a nyílt munkaerőpiaci állásba közvetítés során előrébb kell sorolni, akik
  - nem tartoznak munkaerőpiaci program célcsoportjába, mivel „így nem kerülhetnek bevonásra sem”
  - már részt vettek munkaerőpiaci programban, szolgáltatásban vagy képzésben.
- *Jelenlegi tartalom:* támogatott állásba történő közvetítés során előrébb kell sorolni, akik
  - nem tartoznak munkaerőpiaci program célcsoportjába, mivel „így nem kerülhetnek bevonásra sem”

**Javaslat:** ezen részek kerüljenek ki az eljárásrendből.

**Javasoljuk még az egyes profiling kategóriákhoz ajánlott ECST-elemek listájának felülvizsgálatát a célzás javítása érdekében.** A 31. táblázatban az egyes kategóriákhoz jelenleg ajánlott és az általunk ajánlottnak javasolt eszközöket tüntettük fel. Piros háttérrel azok az eszközök szerepelnek, amelyek jelenleg az adott kategória számára ajánlottként szerepelnek, javaslatunk alapján azonban kikerülnének. Sárga háttérrel pedig azokat az elemeket tüntettük fel, amelyek jelenleg nem szerepelnek ajánlottként az adott kategória ügyfelei számára, viszont ajánlásuk szerint szerepelniük kellene. A táblázatban látszik, hogy minél magasabb a profiling kategória száma (azaz minél intenzívebb segítségre van szüksége az ügyfélnek az elhelyezkedésre), annál több eszköz elérhető az ügyfél számára a javaslatunk szerint (ez a jelenleg érvényes ajánlásokra nem áll fenn), ami jobban megfelel a profiling mögött álló céloknak. Ahogyan a jelenlegi rendszerben is szabályozva van, az ajánlások nem jelentenek kizárólagosságot, az ügyintézők számára továbbra is lehetőség állna az ajánlottól eltérő eszközök felajánlása az álláskereső számára (ennek lehetőségét pedig világosan kommunikálni kell a foglalkoztatási osztályok felé). A 31. táblázatban szereplő javaslat mind a

jelenlegi, mind pedig az előző fejezetekben bemutatott, általunk javasolt továbbfejlesztett profiling rendszer kategóriára is érvényes.

31. Táblázat: Javaslatt az egyes profiling kategóriák számára ajánlott ECST-elemek felülvizsgálatára.

Tevékenység	Tevékenység elem	Javasolt profiling kategória		
		1	2	3
Álláskereső	Virtuális Munkaerőpiac Portál használata	✓	✓	✓
	Állásbörzén történő részvétel	✓	✓	✓
	Jelentkezés üres állásra (személyesen, elektronikusan)	✓	✓	✓
Információnyújtás	Munkaerőpiaci és foglalkoztatási információnyújtás	✓	✓	✓
	FIT, FIP pont	✓	✓	✓
	csoportos tájékoztató beszélgetés	✓	✓	✓
Tanácsadás	munkatanácsadás (egyéni)		✓	✓
	reintegráló csoportos foglalkozás		✓	✓
	újrorientáló csoportos foglalkozás		✓	✓
	motivációs csoportfoglalkozás		✓	✓
	kulcsképesítő fejlesztő csoportos foglalkozás		✓	✓
	pályatanácsadás (egyéni)		✓	✓
	pályaorientációs tanácsadás (egyéni)		✓	✓
	pályamódosítási tanácsadás (egyéni)		✓	✓
	pályaorientációs csoportos foglalkozás		✓	✓
	pályamódosítási csoportos foglalkozás		✓	✓
	álláskereső tanácsadás (egyéni)		✓	✓
	álláskereső technikák oktatása		✓	✓
	álláskereső klub		✓	✓
	rehabilitációs tanácsadás (egyéni)		✓	✓
pszichológiai tanácsadás		✓	✓	
Mentorálás			✓	✓
Közvetítés	elsődleges munkaerőpiacra	✓	✓	✓
	támogatott állásra		✓	✓
	közfoglalkoztatásba			✓
Munkaerőpiaci képzés			✓	✓
Javasolt munkaerőpiaci programba vonás	GINOP 5.1.1 Út a munkaerőpiacra		✓	✓
	VEKOP 8.1.1. Út a munkaerőpiacra		✓	✓
	GINOP 5.2.1. Ifjúsági Garancia		✓	✓
	VEKOP 8.2.1. Ifjúsági Garancia		✓	✓
	GINOP 6.1.1. Alacsony képzettségűek és közfoglalkoztatottak képzése		✓	✓
	TOP 5.1.2. helyi paktum		✓	✓
	TOP 5.1.1. megyei paktum		✓	✓
	TOP 6.8.2. megyei jogi város paktum		✓	✓
	NFA-ból finanszírozott munkaerőpiaci programok		✓	✓
Álláskereső számára nyújtható támogatás	vállalkozóvá válás támogatása	✓	✓	✓
	helyközi utazás támogatása	✓	✓	✓
	lakhatási támogatás	✓	✓	✓



Tevékenység	Tevékenység elem	Javasolt profíling kategória		
	közfoglalkoztatottak elhelyezkedési juttatása			✓
Egyéb	EURES szolgáltatás	✓	✓	✓
	Családsegítő szolgálat			✓
	Segélyszervezetek szolgáltatásai			✓

Megjegyzés: piros háttérrel azok az eszközök szerepelnek, amelyek jelenleg az adott kategória számára ajánlottként szerepelnek, javaslatunk alapján azonban kikerülnének. Sárga háttérrel pedig azok az eszközöket tüntettük fel, amelyek jelenleg nem szerepelnek ajánlottként az adott kategória ügyfelei számára, viszont ajánlásuk szerint szerepelniük kellene.

## 8.7. Egyéb fontos javaslatok: az ügyintézői leterheltség csökkentése és az NFSZ munkatársainak képzése

A foglalkoztatást nehezítő akadály feltárásához és a szolgáltatói szerepkör erősítéséhez elengedhetetlen a foglalkoztatási osztályok humán kapacitásának erősítése, részben képzések, részben pedig a hatósági feladatokkal járó dokumentációs és adminisztratív feladatok csökkentésében. Nagyban segítené ezt, ha az IR össze lenne kötve a NAV informatikai rendszerével, és a járadék megállapítása nem az álláskereső által bemutatott dokumentumok átnézése és az adatok manuális rögzítése útján, hanem a NAV járulékfizetési adatainak azonnali behívásán keresztül és ezen adatok alapján történne meg. **Javasoljuk ezért a NAV informatikai rendszerével történő minél hamarabbi integrációt és a járadék megállapítás automatizálását az ebben szereplő adatok alapján.** Ez jelentős időt szabadítana fel a nyilvántartásba vétel során, valamint potenciálisan csökkentené a hibázás kockázatát és az ügyfélelégedettséget is növelné (azáltal, hogy az ellátás megállapításához kevesebb dokumentumot szükséges bemutatnia, illetve a megállapítás gyorsabban megtörténhet). Emellett, ahogy korábban kifejtettük, a NAV adatainak integrálása a javasolt statisztikai profíling becsléseinek a pontosságát is javítaná.

Hasonlóan, **javasoljuk az IR-t az Oktatási Hivatal (OH) informatikai rendszerével is összekötni** annak érdekében, hogy az iskolai végzettségek és szakképzettségek bizonyítványainak bemutatásával és a végzettségek rögzítésével járó idő is csökkenjen a nyilvántartásba vétel során. Az OH adatainak hozzáférhetővé válásával az ügyintézőnek ellenőrizheti, hogy az OH nyilvántartásában szereplő végzettségek teljesek-e, és elegendő lenne csak az ebben esetlegesen nem szereplő végzettségeket felvinnie.

A fentiek mellett javasoljuk az **NFSZ informatikai rendszerének átfogó felülvizsgálatát, az egyszerűsítési lehetőségek felderítését és az IR-modulok egymás közti konzisztenciájának javítását.** Ez utóbbira példa lehet **a bevitt adatok modulok közti automatikus frissülése, valamint az elavult formanyomtatványok folyamatos frissítése.** Részben az ügyintézők adminisztrációjának megkönnyítése, részben pedig a későbbi kutatások és adatelemzés segítése érdekében azt is javasoljuk, hogy **az IR ne engedje az egymásnak ellentmondó információk rögzítését:** amennyiben például egy ügyfél közfoglalkoztatásba lép, az IR-ben automatikusan kerüljön szüneteltetésre a

nyilvántartása, szüneteltetés idején pedig ne legyen lehetséges olyan események rögzítése, amelyekhez aktív nyilvántartás szükséges (például járadék megállapítása, programba vonás).

Az elektronikus kapcsolattartási lehetőség kapcsán szintén javasolt vizsgálni, hogy mely pontokon csökkenthető az ezzel járó adminisztráció az ügyintézők számára, és hogyan tudna hozzájárulni az ügyintézők tehermentesítéséhez.

Ezek mellett javasoljuk **teljes körűen**, az ország összes foglalkoztatási osztályára vonatkozóan **felmérni az egy ügyintézőre eső ügyfelek számát**, és ez alapján – figyelembe véve emellett a helyi munkaerőpiaci sajátosságokat és a profiling kategóriák eloszlását a járásokban – a járási létszámok elosztásának újragondolását.

A felülvizsgált profiling rendszerre való zökkenőmentes átállás érdekében javasoljuk, hogy **induljanak képzések az NFSZ munkatársai, elsősorban az ügyintézők számára**. A képzéseken az új profiling rendszer működésének technikai bemutatásán túl a profiling céljainak tisztázására és átbeszélésére is lehetőséget kell biztosítani. **További képzések szükségesek a szolgáltatói szemlélet erősítésére**. Ezeket pszichológusok vagy egyéb segítő szakemberek trénerként, előadóként való bevonásával olyan kérdésekre érdemes koncentrálni, mint például az elhelyezkedési nehézségek és élethelyzet feltárásának módja az első interjún, hatékony kommunikációs technikák különböző situációkban, hogyan érdemes az ügyféllel a számára érzékeny témákról (például egészségi, anyagi helyzet) beszélgetni, hogyan lehet felismerni, ha egy álláskereső mélyebb szintű tanácsadásra, pszichológusi segítségnyújtásra szorul, valamint hogyan érdemes a nem motivált vagy állásvesztésük miatt depresszióval küzdő ügyfeleket kezelni.

## 8.8. A javaslatok összegzése

Elemzésünk alapján az alábbi javaslatokat fogalmaztuk meg:

*Rövid távú (1 éven belül bevezetésre ajánlott) javaslataink:*

- **Randomizált pilot program** tervezése és megvalósítása a foglalkoztatási osztályokon az általunk javasolt továbbfejlesztett profiling rendszer tesztelésére. A tesztelésre szükséges továbbfejlesztett profiling rendszerrel kapcsolatban az alábbi módszertani javaslatokat tesszük:
  - Javasoljuk, hogy az új profiling rendszer automatikus besorolása a szakképzettséget ne vegye figyelembe, a többi jelenleg használatos változó finomabb bontásban (négy helyett öt végzettség-kategória, három helyett öt korcsoport-kategória) szerepeljen, valamint a besorolás az alábbi plusz változókkal bővüljön: nem, megváltozott munkaképesség, lakóhely népességszám szerinti kategóriája, munkatapasztalat, ugyanabban a járásban, illetve ugyanabban a megyében regisztrált-e az ügyfél, mint ahol a lakóhelye van.

- Javasoljuk a változókhöz tartozó súlyok és a jelenlegi kategória-ponthatárok teljes átalakítását is.
- **Javasoljuk, hogy a 3-as profiling kategóriát nevezzék át „Közfoglalkoztatásra javasolt”** helyett például „Komplex segítséget igénylő álláskereső” névre.
- Javasoljuk, hogy a **közfoglalkoztatás allokációját a profiling besorolástól teljes mértékben válasszák el**, és dolgozzanak ki külön mechanizmust annak eldöntésére, hogy kinek érdemes felajánlani a közfoglalkoztatásban való részvételt.
- **Javasoljuk a foglalkoztatási osztályok adminisztrációs terheinek csökkentési** lehetőségeit feltáró kutatás végzését: különös tekintettel az IR-ben és az az elektronikus kapcsolattartásban rejlő egyszerűsítési lehetőségek, valamint a jelenlegi ügyfél/ügyintéző arányok mutatójával kapcsolatos teljes körű felmérésre az egyes járásokban.
- Javasoljuk az ECST IR-en belüli felületének felhasználó-barátabbá tételét.
- Javasoljuk, hogy **az elhelyezkedést nehezítő tényezőket az ügyintézők rögzítsék a profiling során**, és ezek automatikusan jelenjenek meg az ECST-kben is a kiválasztott szolgáltatás-elemek alátámasztására.
- **Javasoljuk az ECST összeállításához az egyes profiling kategóriákhoz ajánlott programelemek felülvizsgálatát:** a 3-as kategóriába eső ügyfelek számára célszerű a jelenleginél több aktív eszközt, köztük az EU-s programokat is ajánlani.
- A foglalkoztatási osztályok tájékoztatása arról, hogy a profiling kategóriákhoz ajánlott programelemek nem jelentenek kizárólagosságot, valamint hogy az ajánlottól eltérő programelem választása esetén nem célszerű a kategória-váltás.
- A közvetítési eljárásrend módosítása: a közvetítés során a párosításnál ne legyen szempont, hogy mely álláskeresők vettek részt korábban programban, vagy lehetnek célcsoportjai a különböző programokban.
- **Képzések szervezése** javasolt a foglalkoztatási osztályok munkatársai számára a szolgáltatói szemlélet erősítése érdekében, valamint a profiling céljait illetően.
- **Javasoljuk a más (elsősorban szociális és egészségügyi) szakágazatok által nyújtott szolgáltatások kapcsán a koordináció lehetőségeinek feltárását.**
- **Javasoljuk egy olyan jelzőrendszer kidolgozását**, ami beazonosítja azokat az ügyfeleket, akik elhelyezkedését **a munkaügyi intézményrendszer** – többszörös próbálkozás ellenére – **nem, vagy csak kismértékben tudja segíteni** a más szakágazatokkal való együttműködés nélkül. Ilyen jelzés lehet például, ha egy álláskereső 24 hónapja folyamatosan regisztrált státuszban van, aktív eszközbe vagy komplex programba nem lépett, vagy ha igen, akkor lemorzsolódott, vagy valamilyen tényező permanensen lehetetlenné teszi az elhelyezkedését (például tartós és súlyos betegség). Javasoljuk az ilyen ügyfelek kiemelt kezelését, szakellátásba irányítását.

*Középtávon (2-3 éven belül) bevezetésre ajánlott javaslataink:*

- A fentebb javasolt randomizált pilot program eredményeire építve – a szükséges módosításokkal – a továbbfejlesztett profiling rendszer bevezetése az ország összes járásában.
- **Javasoljuk a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat informatikai rendszerének összekötését a NAV informatikai rendszerével, és ez alapján az álláskeresési járadék megállapításának automatizálását.** Emellett javasoljuk az iskolai végzettségek és szakképzettségek automatikus frissülését az Oktatási Hivatal nyilvántartása alapján.
- **Javasoljuk a humán szolgáltatások, elsősorban az egyéni tanácsadások elérhetőségének biztosítását és szerepük megerősítését az ország minden járásában.**
- **A következő programozási időszak tervezéséhez** javasoljuk, hogy kétféle munkaerőpiaci program típus legyen kialakítva: egyfelől a 2-es profiling kategóriát célzó, képzésre és bértámogatási elemekre koncentrázó programok, másfelől a kifejezetten hátrányos helyzetűeket célzó, személyre szabott és komplex programok. Ez utóbbiakban biztosítani kell a programelemek egymásra épülésének lehetőségét, és célszerű kisebb bevonandó létszámot meghatározni. Ezzel együtt – többek között intenzív humánszolgáltatásokon keresztül – biztosítani kell, hogy egy-egy résztvevő hosszabb ideig (2-4 évig) folyamatosan részesüljön segítségben. Javasoljuk, hogy induljanak külön programok megváltozott munkaképességű (de rehabilitációs járadékban nem feltétlenül részesülő) álláskeresők számára.
- Javasoljuk, hogy a tartós munkanélküliekre készítendő **munkaerőpiaci integrációs megállapodás az ECST részeként kerüljön bevezetésre.**
- Javasoljuk a bevezetésre kerülő új **profiling rendszer súlyainak rendszeres** (lehetőleg 2-3 évente történő) **felülvizsgálatát.**

*Hosszú távon bevezetésre ajánlott javaslataink:*

- Javasoljuk, hogy az automatikus besorolásnál figyelembe vett változók egészüljenek ki a NAV által nyilvántartott elhelyezkedési és egyéb adatokkal is.
- Javasoljuk, hogy dolgozzanak ki olyan mérési módszereket, amelyekkel lehetővé válik az **álláskeresők szoft jellemzőit** (kompetenciáit, készségeit, a munkaerőpiaci kilátások szempontjából releváns személyiségjegyeit, motivációját) felmérni, és javasoljuk ezeket **hosszú távon a profiling folyamatába is beépíteni.**

## Hivatkozásjegyzék

- Arbetsförmedlingen. 2015. „The Job and Development Programme”. [https://www.arbetsformedlingen.se/download/18.306228a513d6386d3d86dde/1496222087258/job\\_engelska.pdf](https://www.arbetsformedlingen.se/download/18.306228a513d6386d3d86dde/1496222087258/job_engelska.pdf).
- Arnkil, Robert, Germana Di Domenico, és Regina Konle-Seidl. 2008. „Joblessness as a Major Challenge for Public Employment Services: Country Reports from Germany, Italy and Finland”. In *The Global Labour Market: From Globalization to Flexicurity*, by Roger Blanpain, Michele Tiraboschi, és Pablo Arellano Ortiz. Kluwer Law International.
- Avikainen, Ahti. 2016. „Profiling Tool, its use and effectiveness in Finland”. előadás Tools for the implementation of active labour market policies, Italia Lavoro International Seminar, Rome, május 26. <http://bancadati.italialavoro.it/bdds/download?fileName=b2d39990-6ae5-4d71-ac91-cef9eb4d9508.pdf&uid=b2d39990-6ae5-4d71-ac91-cef9eb4d9508>.
- Bakó, Tamás, és György Molnár. 2016. „A közfoglalkoztatás hatása a munkapiaci helyzetre”. A 2015-2016. évi munkaerőpiaci helyzet és a folyamatok várható alakulása, hatása a növekedésre és az államháztartásra. MTA KRTK KTI.
- Barnes, Sally-Anne, Sally Wright, Pat Irving, és Isabelle Deganis. 2015. „Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services”. <http://wrap.warwick.ac.uk/id/eprint/70332>.
- Bazzani, Tania, Nicola Gundt, Agata Ludera-Ruszel, Effrosyni Bakirtzi, és María Salas Porras. 2016. „Security” in the EU. An overview of the passive and active labour market policies in the Netherlands, Poland, Italy, Spain and Greece. Szerkesztette Reinhard Singer és Tania Bazzani. Humboldt-Universität zu Berlin, Juristische Fakultät. <https://edoc.hu-berlin.de/bitstream/handle/18452/14337/294SiVX3CQM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bazsalya, Balázs, Lajos Bódis, és György Molnár. 2017. „Tervalku a közfoglalkoztatásban”. előadás „Kísérlet és Empíria – Munkaerőpiaci kutatások 2017” című konferencia, Szirák, november 24.
- Behncke, Stefanie, Markus Frölich, és Michael Lechner. 2006. „Statistical assistance for programme selection-for a better targeting of active labour market policies in Switzerland”.
- . 2007. „Targeting Labour Market Programmes: Results from a Randomized Experiment”. SSRN Scholarly Paper ID 1027700. Rochester, NY: Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=1027700>.
- Bentolila, Samuel, és Marcel Jansen. 2016. „Long-Term Unemployment in Poland”. In *Long-Term Unemployment after the Great Recession Cause Annd Remedies*, 99–108. London: Centre for Economic Policy Research. [https://alexander-spermann.de/media/ltu\\_nov16.pdf#page=108](https://alexander-spermann.de/media/ltu_nov16.pdf#page=108).
- Berger, Mark C., Dan Black, és Jeffrey A. Smith. 2001. „Evaluating profiling as a means of allocating government services”. In *Econometric Evaluation of Labour Market Policies*, 59–84. Springer.
- Bimrose, Jenny, és Sally-Anne Barnes. 2011. „Profiling systems for effective labour market integration: New approaches to profiling and holistic assessment”. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services. Európai Bizottság, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. [https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/publications/2011/jb\\_sab\\_new\\_approaches\\_to\\_profiling\\_and\\_holistic\\_assessment.pdf](https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/publications/2011/jb_sab_new_approaches_to_profiling_and_holistic_assessment.pdf).
- Bimrose, Jenny, Sally-Anne Barnes, Alan Brown, Chris Hasluck, és Heike Behle. 2007. *Skills Diagnostics and Screening Tools: A Literature Review*. Leeds: Corporate Document Services.
- Blázquez, Maite. 2014. „Skills-based Profiling and Matching in PES”. *Publications Office of the European Union, Luxembourg*. [http://wapes.org/en/system/files/analytical\\_paper\\_-\\_skills-based\\_profiling\\_and\\_matching\\_in\\_pes\\_2014.pdf](http://wapes.org/en/system/files/analytical_paper_-_skills-based_profiling_and_matching_in_pes_2014.pdf).
- Borbély-Pecze, Tibor Bors. 2015. „Még egyszer az állami foglalkoztatási szolgálatok ügyfélszegmentációs rendszereiről”. *Munkaügyi Szemle* 59 (4): 46–51.

- Bredgaard, Thomas, és Flemming Larsen. 2008. „Redesigning the governance of employment policies-Decentralised centralisation in municipal jobcentres”. In *CARMA's 25th anniversary conference*, 1–19. [https://www.researchgate.net/profile/Thomas\\_Bredgaard/publication/228344273\\_Redesigning\\_the\\_governance\\_of\\_employment\\_policies-Decentralised\\_centralisation\\_in\\_municipal\\_jobcentres/links/0deec518a52d28399a000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Bredgaard/publication/228344273_Redesigning_the_governance_of_employment_policies-Decentralised_centralisation_in_municipal_jobcentres/links/0deec518a52d28399a000000.pdf).
- Bryson, Alex, és Diana Kasparova. 2003. „Profiling benefit claimants in Britain: a feasibility study”. LSE Research Online Documents on Economics. London School of Economics and Political Science, LSE Library. <https://econpapers.repec.org/paper/eHllserod/4991.htm>.
- Bundesagentur für Arbeit. 2013. „Das arbeitnehmerorientierte Integrationskonzept der Bundesagentur für Arbeit (SGB II und SGB III)”. Leitkonzept für die Bereiche Ausbildungsvermittlung und berufliche Rehabilitation. <https://www3.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mje1/~edisp/l6019022dstbai613936.pdf>.
- Clément, Sylvie, Stéphane Ducates, François Gille, és Cecile Lieurade-Billou. 2006. „Pour Un Retour plus Rapide À L'activité - Eclairage Sur Le Diagnostic Réalisé Lors de L'inscription”. Point' statis 22.
- Cseres-Gergely, Zsombor, és Ágota Scharle. 2010. „Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációjának értékelése”. Készült a Nemzeti Fejlesztési Ügynökség megbízásából. Budapest: Budapest Intézet.
- Csillag, Márton, és Nicola Duell. 2017. „Consultation on the design of diagnostic mechanism about the users of the labor intermediation system in Chile - Report 1: Lessons from statistical profiling methods - A selective literature review”. Economix Research & Consulting.
- Dahlén, Fredrik Jansson. 2016. „Client profiling systems - Swedish case.” előadás Building Blocks of Public Employment Services Effectiveness - Client profiling systems, március 10.
- Daly, Mary. 2015. „ESPN Thematic Report on integrated support for the long-term unemployed - Ireland”. European Social Policy Network jelentés. Európai Bizottság, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Davern, Eamonn. 2012. „UK Performance Measurement”. előadás PES to PES Dialogue. <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=8907&langId=en>.
- Duell, Nicola, és Lucia Mýtina Kureková. 2013. „Activating Benefit in Material Need Recipients in the Slovak Republic”. CELSI Research Report 3. [https://celsi.sk/media/research\\_reports/celsi\\_rr\\_3.pdf](https://celsi.sk/media/research_reports/celsi_rr_3.pdf).
- Dupont, Bent, János dr. Simkó, és András Vladiszavlyev. 2004. *Kézikönyv a magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációjáról*. Budapest. [https://nfsz.munka.hu/Lapok/archivum\\_programok/archivum\\_programok\\_modernizacio/phare\\_elozm\\_twinning\\_zarokonf/content/phare\\_kezikonyv.pdf](https://nfsz.munka.hu/Lapok/archivum_programok/archivum_programok_modernizacio/phare_elozm_twinning_zarokonf/content/phare_kezikonyv.pdf).
- Dupont, Bent, János dr. Simkó, és András Vladiszavlyev. 2004. *Kézikönyv a Magyar Állami Foglalkoztatási Szolgálat modernizációjáról*. Budapest. [https://nfsz.munka.hu/Lapok/archivum\\_programok/archivum\\_programok\\_modernizacio/phare\\_elozm\\_twinning\\_zarokonf/content/phare\\_kezikonyv.pdf](https://nfsz.munka.hu/Lapok/archivum_programok/archivum_programok_modernizacio/phare_elozm_twinning_zarokonf/content/phare_kezikonyv.pdf).
- EAPN Ireland, European Anti-Poverty Network Ireland. 2015. „Submission to Department of the Taoiseach on National Reform Programme 2015”. Dublin: Europe 2020 Working Group. <http://www.eapn.ie/eapn/wp-content/uploads/2015/04/submission-on-national-reform-programme-2015.pdf>.
- Eberts, Randall, és Stephen Wandner. 2012. „Data Analysis of the Implementation of the Recovery Act Workforce Development and Unemployment Insurance Provisions”. *The American Recovery and Reinvestment Act: The Role of Workforce Programs*. Kalamazoo, MI: WE Upjohn Institute for Employment Research. <http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=-ptDagAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA267&dq=%22with+new+participants.+While+the+analysis+is+c>



- onducted+at+the+state+level,+the+results%22+%22an+economic+downturn,+the+unemploy  
ed+rely+heavily+on+three+basic%22+%22assistance+and+job+training+to+dislocated+worke  
rs+and+economically+disadvantaged%22+&ots=-  
xE79KA87H&sig=wik1BQ9hjFEgYO8pPQj5fONaEpg.
- Európai Bizottság. 2015a. *Literature Review and Identification of Best Practices on Integrated Social Service Delivery: Part I*. Luxembourg: Publications Office. <http://bookshop.europa.eu/uri?target=EUB:NOTICE:KE0415323:EN:HTML>.
- . 2015b. *Literature Review and Identification of Best Practices on Integrated Social Service Delivery: Part II: Country Case Studies*. Luxembourg: Publications Office. <http://bookshop.europa.eu/uri?target=EUB:NOTICE:KE0415323:EN:HTML>.
- . 2017a. „United Kingdom: Jobcentre Plus”. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1206&langId=en>.
- . 2017b. „Denmark: Early and intensified counselling – implementation at the Jobcentre of Brønderslev”.
- . 2017c. „Universal Jobmatch – online vacancy platform for employers and jobseekers”. <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1206&langId=en>.
- Finn, Daniel Joseph. 2016. „The organisation and regulation of the Public Employment Service and of Private Employment and Temporary Work Agencies: the experience of selected European countries—the Netherlands, Denmark, Germany and the United Kingdom”. [https://researchportal.port.ac.uk/portal/en/publications/the-organisation-and-regulation-of-the-public-employment-service-and-of-private-employment-and-temporary-work-agencies\(252ba2d3-05e4-442d-8961-810f24c8b99b\).html](https://researchportal.port.ac.uk/portal/en/publications/the-organisation-and-regulation-of-the-public-employment-service-and-of-private-employment-and-temporary-work-agencies(252ba2d3-05e4-442d-8961-810f24c8b99b).html).
- Frölich, Markus. 2008. „Statistical Treatment Choice: An Application to Active Labor Market Programs”. *Journal of the American Statistical Association* 103 (482): 547–58.
- Frölich, Markus, Michael Lechner, és Heidi Steiger. 2003. „Statistically Assisted Programme Selection - International Experiences and Potential Benefits for Switzerland”. *Swiss Journal of Economics and Statistics* 139 (3): 311–31.
- Gogala, Barbara. 2011. „Profiling in Employment services Slovenia”. május 13. <https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjnotWT1IPWAhXlKJoKHff9A8QQFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Fsocial%2FblobServlet%3FdocId%3D7581%26langId%3Den&usq=AFQjCNE3KqcF79xzjheZH4jDOxPhKDPRug>.
- Hasluck, Chris. 2004. „Targeting Services in the Individual Customer Strategy: The Role of Profiling. A Review of Research Evidence”. [https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/publications/2004/hasluck\\_2004\\_192.pdf](https://www2.warwick.ac.uk/fac/soc/ier/publications/2004/hasluck_2004_192.pdf).
- Hermann, Zoltán. 2013. „A foglalkozások kompetencia-követelményei: A KTI kompetencia-adatfelvétel leíró elemzése”.
- Hlasny, Vladimir. 2016. „Labor Market Rigidities and Social Inequality in Korea: The Role of Legal, Economic and Social Governance”. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2862291](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2862291).
- Houssemand, Claude, Anne Pignault, és Raymond Meyers. 2014. „A Psychological Typology of Newly Unemployed People for Profiling and Counselling”. *Current Psychology* 33 (3): 301–20. <https://doi.org/10.1007/s12144-014-9214-9>.
- Kalužná, Daniela. 2008. „Main Features of the Public Employment Service in the Slovak Republic”, november. <https://doi.org/10.1787/230166268277>.
- Kelly, Elish, Seamus McGuinness, és Philip J. O’Connell. 2012. „Transitions to long-term unemployment risk among young people: Evidence from Ireland”. *Journal of Youth Studies* 15 (6): 780–801.
- Klein, Caroline. 2013. „Investing Efficiently in Education and Active Labour Market Policies in Slovakia”. OECD Economics Department Working Papers 1017. OECD Publishing.

- [http://www.oecd-ilibrary.org/economics/investing-efficiently-in-education-and-active-labour-market-policies-in-slovakia\\_5k4c9kvmv3g4-en](http://www.oecd-ilibrary.org/economics/investing-efficiently-in-education-and-active-labour-market-policies-in-slovakia_5k4c9kvmv3g4-en).
- Kluge, Jochen. 2010. „The effectiveness of European active labor market programs”. *Labour Economics* 17 (6): 904–18. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2010.02.004>.
- Kluge, Jochen, Friderike Rother, és María Laura Sánchez Puerta. 2012. „Training Programs for the Unemployed, Low-Income, and Low-Skilled Workers”. In *The Right Skills for the Job? Rethinking Training Policies for Workers*, szerkesztette Rita Almeida, Jere Behrman, és David Robalino, 133–69. Washington, DC: World Bank.
- Koning, Jaap de, és Bram van Dijk. 2004. „A profiling system for the unemployed in Slovakia”. Paper for the TLM-meeting on active labour market policies. Rotterdam.
- Konle-Seidl, Regina. 2008. „Changes in the governance of employment services in Germany since 2003”. 10/2008. IAB Discussion Paper. <http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/29421>.
- . 2011. „Profiling systems for effective labour market integration: Use of profiling for resource allocation, action planning and matching”. The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services. Európai Bizottság, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion.
- Konle-Seidl, Regina, Werner Eichhorst, és Maria Grienberger-Zingerle. 2007. „Activation policies in Germany: from status protection to basic income support”. 6/2007. IAB Discussion Paper. <http://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/31981>.
- Kureková, Lucia Mýtina. 2014. „Review of Profiling Systems, Categorization of Jobseekers and Calculation of Unit Service Costs in Employment Services-Implications and Applications for Slovakia”. [http://epicassist.org/sknew/wp-content/uploads/2014/08/Profiling-Review\\_Mytina-Kurekova\\_April-2014\\_FINAL.pdf](http://epicassist.org/sknew/wp-content/uploads/2014/08/Profiling-Review_Mytina-Kurekova_April-2014_FINAL.pdf).
- Layte, Richard, és Philip O’Connell. 2005. „Profiling the Unemployed: An Analysis of the Galway and Waterford Live-Register Surveys”. Research Series. Economic and Social Research Institute (ESRI). <https://econpapers.repec.org/bookchap/esrresser/prs55.htm>.
- Lipp, Robert. 2005. „Job Seeker Profiling. The Australian Experience”. [http://doku.iab.de/Veranstaltungen/2005/profiling2005\\_Lipp\\_Australia.pdf](http://doku.iab.de/Veranstaltungen/2005/profiling2005_Lipp_Australia.pdf).
- Loxha, Artan, és Matteo Morgandi. 2014. „Profiling the Unemployed: a review of OECD experiences and implications for emerging economies”. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20382>.
- Maibom, Jonas, Michael Rosholm, és Michael Svarer. 2012. „Experimental Evidence on the Effects of Early Meetings and Activation”. IZA Discussion Papers 6970. Institute for the Study of Labor (IZA). <http://EconPapers.repec.org/RePEc:iza:izadps:dp6970>.
- Manoudi, Anna, Anne Mari Nevala-Hall, Ágota Scharle, Márton Csillag, Helen Metcalfe, Claire Duchemin, és Ines Maillart. 2014. „Small Scale Study on PES Business Models”. European Commission.
- McGuinness, Seamus, Philip J. O’Connell, Elish Kelly, és John R. Walsh. 2011. „Activation in Ireland: An Evaluation of the National Employment Action Plan”. *ESRI Research Series* 20.
- Messing, Vera. 2011. „Megjegyzések egy »roma« projekt margójára”. *Az MTA Szociológiai Kutatóintézet online folyóirata* 2011 (2).
- Mosley, Hugh. 2005. „Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission - Modul 1a: Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse”. Berlin, Bonn: Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) gGmbH, infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH. [http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/fb-f348-1-forschungsbericht-1a-neuausrichtung-der-vermittlungsprozesse-anhang.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/fb-f348-1-forschungsbericht-1a-neuausrichtung-der-vermittlungsprozesse-anhang.pdf?__blob=publicationFile).



- . 2010. „Reform of placement services”. Peer Review on “Systematic Preventive Integration Approach (Support) for Jobseekers and Unemployed”. Mutual Learning Programme: Host country discussion paper - Germany.
- Niklas, Jędrzej, Karolina Sztandar-Szanderska, és Katarzyna Szymielewicz. 2015. „Profiling the Unemployed in Poland: Social and Political Implications of Algorithmic Decision Making”. [https://panoptykon.org/sites/default/files/leadimage-biblioteka/panoptykon\\_profiling\\_report\\_final.pdf](https://panoptykon.org/sites/default/files/leadimage-biblioteka/panoptykon_profiling_report_final.pdf).
- NMH, Nemzeti Munkaügyi Hivatal. 2013. „Munkaerőpiaci összehangvizsgálat kialakítása”.
- . 2014. „A kirendeltségek által nyújtott munkaerő-piaci szolgáltatások felülvizsgálata, javaslat a szolgáltatások csoportosítására”. A TÁMOP 1.3.1-12/1- 2012-0001 azonosítószámú 'A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése II.' című kiemelt projekt tanulmánya.
- O’Connell, Philip J. 2017. „Unemployment and Labour Market Policy”. In *Austerity and recovery in Ireland: Europe’s poster child and the Great Recession*, by William K. Roche, Philip J. O’Connell, és Andrea Prothero, First edition. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- O’Connell, Philip J., Seamus McGuinness, és Elish Kelly. 2013. „The Transition from Short- to Long-Term Unemployment: A Statistical Profiling Model for Ireland”. *The Economic and Social Review* 43 (1, Spring): 135–64.
- O’Connell, Philip J., Seamus McGuinness, Elish Kelly, és John R. Walsh. 2009. *National Profiling of the Unemployed in Ireland*. ESRI. [http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=mbMSLg53PKMC&oi=fnd&pg=PR9&dq=%22the+Live%22+%22savings+in+unemployment+scheme+costs+with+more%22+%22the+main+actors+associated+with+reduced+employability,%22+%22transition+back+to%22+%22months+later.+This+was+a+particularly+difficult+task+as+many%22+&ots=tygzD92jD-&sig=Am6RmLfv\\_9S7k5VLG7nVw27PfnQ](http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=mbMSLg53PKMC&oi=fnd&pg=PR9&dq=%22the+Live%22+%22savings+in+unemployment+scheme+costs+with+more%22+%22the+main+actors+associated+with+reduced+employability,%22+%22transition+back+to%22+%22months+later.+This+was+a+particularly+difficult+task+as+many%22+&ots=tygzD92jD-&sig=Am6RmLfv_9S7k5VLG7nVw27PfnQ).
- OECD. 2015. „Diagnostic Report Korea”. 2015. <http://www.oecd.org/skills/nationalskillsstrategies/Diagnostic-report-Korea.pdf>.
- . 2016. *Getting Skills Right Getting Skills Right: Sweden*. OECD Publishing.
- Riipinen, Toni. 2011. „Risk profiling of long-term unemployment in Finland”. előadás PES-to-PES Dialogue Conference, Brussels, május 11.
- Roche, William K., Philip J. O’Connell, és Andrea Prothero, szerk. 2017. *Austerity and recovery in Ireland: Europe’s poster child and the Great Recession*. First edition. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Rosholm, Michael, Michael Svarer, és Bo Hammer. 2004. „A Danish profiling system”. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=628062](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=628062).
- Rotter, Julian B. 1954. *Social Learning and Clinical Psychology*. Prentice-Hall.
- Rudolph, Helmut. 2005. „The Impact of Early Case Management on Long Term Unemployment in Germany”. Paper presented at the EU-Profiling seminar. Nürnberg: IAB. [http://doku.iab.de/veranstaltungen/2005/profiling2005\\_Rudolph\\_D.pdf](http://doku.iab.de/veranstaltungen/2005/profiling2005_Rudolph_D.pdf).
- Rudolph, Helmut, és Michael Müntnich. 2001. „Profiling “zur Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit”. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt-und Berufsforschung* 34 (4): 530–553.
- Scharle, Ágota. 2015. „Közmunkaprogramok Szlovákiában”. In *Munkaerőpiaci Tükör 2014*, szerkesztette Károly Fazekas és Júlia Varga, 59–61. Budapest: MTA Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont Közgazdaság-tudományi Intézet.
- Schmale, Oliver. 2011. „Profiling systems for effective labour market integration”. Bundesagentur für Arbeit előadás PES to PES Dialogue Conference, Brussels, május 11.
- Smith, Tara C. 2013. „Wagner-Peyser Act Reemployment Services”. In *The American Recovery and Reinvestment Act: The Role of Workforce Programs*, 121–50. Upjohn Institute Press. <https://www.google.hu/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjY34HBpPzVAhUkJJoKHbzqAd8QFggxMAE&url=http%3A%2F%2Fresearch.upjohn>.

- org%2Fcgi%2Fviewcontent.cgi%3Ffilename%3D4%26article%3D1241%26context%3Dup\_pres%26type%3Dadditional&usg=AFQjCNGebuZ2bLzL6HF\_sZXvToBI0zfOlw.
- Social Justice Ireland. 2015. „Work, Jobs and Unemployment - Policy Briefing”. Dublin. <https://www.socialjustice.ie/sites/default/files/attach/publication/3858/2015-04-27-sjipolicybriefingworkjobsunemployment-april2015final.pdf>.
- Soukup, Tomáš. 2011. „Profiling - Predicting Long-Term Unemployment at the Individual Level”. *Central European Journal of Public Policy* 5 (1): 118–42.
- Spermann, Alexander. 2011. „The new role of temporary agency work in Germany”. 6180. IZA Discussion Paper Series. Bonn: IZA. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1970775](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1970775).
- Stephan, Gesine, Susanne Rässler, és Torben Schewe. 2006. „Das TrEffeR-Projekt der Bundesagentur für Arbeit: Die Wirkung von Maßnahmen aktiver Arbeitsmarktpolitik”. *Zeitschrift für ArbeitsmarktForschung—Journal for Labour Market Research* 39 (3/4): 447–465.
- Sullivan, William F., Lester Coffey, Lisa Kolovich, Charles W. McGlew, Douglas Sanford, és Richard Sullivan. 2007. „Worker Profiling and Reemployment Services Evaluation of State Worker Profiling Models. Final Report”. Bethesda, Maryland. [http://www.upjohn.org/fdss/wprs\\_eta\\_op\\_07\\_15.pdf](http://www.upjohn.org/fdss/wprs_eta_op_07_15.pdf).
- TÁRKI. 2013. „Egyenlőtlenség és polarizálódás a magyar társadalomban”. Táarki Monitor Jelentések. Budapest. [http://www.tarki.hu/hu/research/hm/monitor2012\\_teljes.pdf](http://www.tarki.hu/hu/research/hm/monitor2012_teljes.pdf).
- Vialto Consulting. 2012. „Profiling kategóriánként csoportosított szolgáltatási-támogatási eszközcsomagok létrehozása, az ehhez kapcsolódó mérési módszertan kidolgozása, és a lehetséges mérőszámok kialakítása – Kutatási összefoglaló tanulmány”. Készült a TÁMOP-1.3.1-07/1.-2008-0002 1.1.1 alprojekt keretében „A foglalkoztatási szolgálat fejlesztése az integrált munkaügyi és szociális rendszer részeként”.
- Wandner, Stephen A., Ed Messenger Jon C., és Suzanne Schwartz. 1999. *Worker Profiling and Reemployment Services Policy Workgroup: Final Report and Recommendations*. For full text: <http://wdr>. <https://eric.ed.gov/?id=ED457361>.
- Weber, Tina. 2011. „Profiling systems for effective labour market integration”. *Thematic Synthesis Paper*. [http://zielonalinia.gov.pl/upload/epsz/TSP-Report\\_profiling.pdf](http://zielonalinia.gov.pl/upload/epsz/TSP-Report_profiling.pdf).
- Wegrich, Kai, Gerhard Hammerschmid, és Anca Oprisor. 2013. „Coordination practices in german employment services: the case of jobcentres”. COCOPS Work Package 5 - Coordinating social cohesion. Coordination practice (case studies). <http://www.cocops.eu/wp-content/uploads/2013/10/Germany-Employment-Jobcentres.pdf>.
- Wells, Bill. 1998. „Early identification/profiling in the United Kingdom”. In *Early Identification of Jobseekers at Risk of Long-term Unemployment, The Role of Profiling*, 81–97. Paris: OECD.
- Wijnhoven, Martijn A, és Harriët Havinga. 2014. „The Work Profiler: A Digital Instrument for Selection and Diagnosis of the Unemployed”. *Local Economy* 29 (6–7): 740–49. <https://doi.org/10.1177/0269094214545045>.
- Wooldridge, Jeffrey M. 2010. *Econometric Analysis of Cross Section and Panel Data*. Second edition edition. Cambridge, Mass: MIT Press.

## M. Mellékletek

### M1. Melléklet: A PHARE és a HEFOP 1.2 során kidolgozott pilot profiling programban résztvevő kirendeltségek listája

#### M1.1. A PHARE (2002-2004) kirendeltségek listája

Megye	Kirendeltség
Baranya	Komló
Somogy	Barcs
Tolna	Tamási
Bács-Kiskun	Baja
Békés	Orosháza
Csongrád	Makó
Győr - Moson – Sopron	Kapuvár
Vas	Sárvár
Zala	Nagykanizsa
Borsod-Abaúj-Zemplén	Ózd
Heves	Hatvan
Nógrád	Balassagyarmat
Fejér	Enying
Komárom-Esztergom	Esztergom
Veszprém	Tapolca
Hajdú-Bihar	Püspökladány
Jász-Nagykun-Szolnok	Jászberény
Szabolcs-Szatmár-Bereg	Vásárosnamény
Budapest	Heltai J. tér
Pest	Vác

#### M1.2. A HEFOP 1.2. (2004-2008) során bekapcsolódott kirendeltségek listája

Megye	Kirendeltség
Bács-Kiskun	Baja
Bács-Kiskun	Kecskemét
Bács-Kiskun	Kiskunmajsa
Baranya	Komló
Baranya	Pécs
Baranya	Szentlőrinc
Békés	Békéscsaba
Békés	Gyomaendrőd
Békés	Mezőkovácsháza
Borsod-Abaúj-Zemplén	Miskolc
Borsod-Abaúj-Zemplén	Ózd
Borsod-Abaúj-Zemplén	Tokaj
Budapest	Budapest
Budapest	Budapest
Budapest	Budapest
Csongrád	Hódmezővásárhely
Csongrád	Kistelek
Csongrád	Szeged

Fejér	Dunaújváros
Fejér	Mór
Fejér	Székesfehérvár
Győr-Moson-Sopron	Győr
Győr-Moson-Sopron	Győr
Győr-Moson-Sopron	Sopron
Hajdú-Bihar	Balmazújváros
Hajdú-Bihar	Debrecen
Hajdú-Bihar	Püspökladány
Heves	Eger
Heves	Gyöngyös
Heves	Pétervására
Jász-Nagykun-Szolnok	Jászberény
Jász-Nagykun-Szolnok	Szolnok
Jász-Nagykun-Szolnok	Tiszafüred
Komárom-Esztergom	Oroszlány
Komárom-Esztergom	Tata
Komárom-Esztergom	Tatabánya
Nógrád	Balassagyarmat
Nógrád	Rétság
Nógrád	Salgótarján
Pest	Nagykáta
Pest	Szentendre
Somogy	Barcs
Somogy	Kaposvár
Somogy	Siófok
Szabolcs-Szatmár-Bereg	Mátészalka
Szabolcs-Szatmár-Bereg	Nyíregyháza
Szabolcs-Szatmár-Bereg	Tiszavasvári
Tolna	Bonyhád
Tolna	Szekszárd
Tolna	Tamási
Vas	Körmend
Vas	Kőszeg
Vas	Szombathely
Veszprém	Pápa
Veszprém	Várpalota
Veszprém	Veszprém
Zala	Keszthely
Zala	Zalaegerszeg
Zala	Zalaszentgrót

## M2. Melléklet: Az állami foglalkoztatási szerv által nyilvántartott adatok köre

### M2.1. A nyilvántartott álláskeresőkről vezetett adatok (Ft 57/A. §)

- természetes személyazonosító adatok,
- állampolgárság, bevándorolt, letelepedett, menekült vagy oltalmazott jogállás, a menekültügyi hatóságnál a menekültként, oltalmazottként, vagy menedékesként történő elismerésre irányuló kérelem benyújtásának, vagy a harmadik országbeli állampolgár kijelölt helyen való tartózkodása elrendelésének ténye,
- lakcím (lakóhely, tartózkodási hely) és értesítési cím,
- foglalkozás, munkahely, munkakör (tevékenység),
- az álláskereső ellátás, a foglalkoztatást elősegítő támogatás, valamint a munkaerőpiaci szolgáltatás megállapításához és igénybeviteléhez és nyújtásához szükséges e törvényben és más törvényben meghatározott adatok,
- iskolai végzettség(ek), szakképzettség(ek),
- jövedelemre vonatkozó adatok,
- a megváltozott munkaképességgel kapcsolatos adatok,
- munkáltató adatai (név, cím, székhely, telephely, gazdálkodási forma, adószám, TB nyilvántartási szám, TAJ szám, KSH szám),
- az arra vonatkozó adatok, hogy az álláskereső korhatár előtti ellátásban, szolgálati járandóságban, táncművészeti életjáradékban vagy átmeneti bányászjáradékban részesül-e,
- a nemzetiséghez való tartozásra vonatkozó adatok,
- az állami foglalkoztatási szerv által végzett munkaközvetítői tevékenység végzéséhez, valamint a munkaerőpiaci szolgáltatások igénybeviteléhez a munkavállalással kapcsolatos személyes és szakmai kompetenciákra, körülményekre és a munkáltató munkaerő-tervezésére vonatkozó adatok,
- a cselekvőképtelen vagy cselekvőképességében a munkaviszonnyal összefüggő ügycsoportban részlegesen korlátozott személy törvényes képviselőjének természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét és értesítési címét.

### M2.2. A Foglalkoztatási és Közfoglalkoztatási Adatbázisban (FOKA) az állami foglalkoztatási szolgálat és a rehabilitációs hatóság által nyilvántartott adatok

(FHT-ra jogosultak, rehabilitációs ellátásban részesülők, közfoglalkoztatásban résztvevők adatai)

#### 1. FHT- jogosultakról rögzített adatok:

- természetes személyazonosító adatai,
- állampolgársága, illetve bevándorolt, letelepedett, menekült vagy oltalmazott státusza,
- belföldi lakó-, illetve tartózkodási helye,
- az ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó adatok,
- társadalombiztosítási azonosító jele (taj-szám),
- iskolai végzettsége, szakképesítése,

- a munkaügyi hatóság által a munkaügyi ellenőrzésről szóló 1996. évi LXXV. törvény 8. § (4)-(5) bekezdése alapján az állami foglalkoztatási szervnek átadott, és az adatbázisban nyilvántartott személyekre vonatkozó adatokat<sup>72</sup>,
- a munkaerőpiaci helyzetükkel összefüggő, következő adatokat:
  - o munkaerőpiaci képzésben történő részvétel,
  - o munkaerőpiaci programban történő részvétel,
  - o bértámogatással létesített munkaviszony keretében történő foglalkoztatás,
  - o közfoglalkoztatásban való részvétel,
  - o munkaviszony - támogatás nélkül történő - létesítése,
  - o állami foglalkoztatási szerv szolgáltatásainak igénybevétele,
  - o egyszerűsített foglalkoztatásban történő részvétel,
- az álláskeresőként történő nyilvántartással összefüggő következő adatokat:
  - o a nyilvántartásba vétel időpontja,
  - o a nyilvántartásból történő törlés, illetve a nyilvántartás szünetelésének időpontja és indoka;

## **2. Közfoglalkoztatottakról vezetett adatok:**

- az adatbázisba való felvétel időpontját,
- természetes személyazonosító adatait, lakóhelyét, tartózkodási helyét, állampolgárságát (hontalan státuszát), bevándorolt, letelepedett vagy menekült, oltalmazott, menedékes, befogadotti, szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező státuszát, valamint önkéntes adatszolgáltatás alapján telefonszámát, e-mail címét,
- legmagasabb iskolai végzettségét, szakképzettségét,
- foglalkozás-egészségügyi alkalmassága mértékét, és ez alapján esetleg kizárt munkakört,
- eddig betöltött munkaköreit,
- az állami foglalkoztatási szervvel történő együttműködésére vonatkozó adatokat,
- prioritási szintjét:
  - o hátrányos helyzetű, súlyosan hátrányos helyzetű, fogyatékkal élő, megváltozott munkaképességű
- a rehabilitációs ellátásban részesülő személy által betölthető munkakörök leírását (FEOR kód),
- a közfoglalkoztatási jogviszonyra vonatkozó adatok körében
  - o a közfoglalkoztatás jellegét, azaz hogy
    - 1. tényleges közfoglalkoztatott-e
    - 2. képzésben vesz-e részt
    - 3. foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesül-e
    - 4. rehabilitációs ellátásban részesül-e,
  - o a közfoglalkoztatási jogviszony időtartamát,

<sup>72</sup> A munkaviszony létesítésével összefüggő bejelentési kötelezettség megsértését, illetve a foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges jognyilatkozatok alakszerűségére vonatkozó rendelkezések megsértését érintő adatok.

- a napi munkaidő mértékét (4, 6 vagy 8 óra),
- a közfoglalkoztatási bér összegét,
- a közfoglalkoztatási jogviszonyban betöltött munkakört,
- a közfoglalkoztató megnevezését és adószámát;

### **3. A közfoglalkoztatási jogviszonyt érintő adatok:**

- a munkát felajánló, a munkát szervező és a közreműködő közfoglalkoztató nevét, cégjegyzékszámát, az adószám első nyolc jegyét (törzsszámát), elérhetőségét,
- a munka jellegét, statisztikai kódját (FEOR kód), leírását,
- a munkavégzés helyét,
- az igényelt közfoglalkoztatotti létszámot,
- a munkavégzés időtartamát,
- a napi munkaidő mértékét,
- a munka elvégzéséhez, a közfoglalkoztatás tervezéséhez szükséges infrastruktúrára vonatkozó adatokat (munkaeszköz, szállítóeszköz, elhelyezés)<sup>73</sup>,
- az egy napon foglalkoztatható személyek legkisebb és legnagyobb számát,
- a közreműködő szerv azonosítóját, megnevezését, elérhetőségét,
- a kifizető szerv azonosítóját, megnevezését, elérhetőségét.

### **Megjegyzések:**

#### **1. Hátrányos helyzetű munkavállaló, aki**

- az előző 6 hónapban nem állt munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban, vagy
- nem szerzett középfokú végzettséget vagy szakképesítést (ISCED 3), vagy
- 50 éven felüli személy, vagy
- egy vagy több eltartottal egyedül élő felnőtt, vagy
- valamely tagállam olyan ágazatában vagy szakmájában dolgozik, amelyben 25%-kal nagyobb a nemi egyensúlyhiány, mint e tagállam valamennyi gazdasági ágazatára jellemző átlagos egyensúlyhiány, és ezen alulreprezentált nemi csoportba tartozik, vagy
- egy tagállam nemzetiséghez tartozik, és akinek szakmai, nyelvi képzésének vagy szakmai tapasztalatának megerősítésére van szüksége ahhoz, hogy javuljanak munkába állási esélyei egy biztos munkahelyen;

#### **2. Súlyosan hátrányos helyzetű munkavállaló, aki legalább 24 hónapja munkanélküli;**

#### **3. Fogyatékkal élő munkavállaló, aki**

- a nemzeti jog szerint fogyatékosnak elismert, vagy
- elismerten fizikai, elméleti vagy pszichológiai károsodásban szenved;

<sup>73</sup> Ezeket az adatokat a települési önkormányzat jegyzője is rögzítheti.

#### 4. Megváltozott munkaképességű munkavállaló, aki

- rehabilitációs ellátásban részesül,
- aki 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági, baleseti rokkantsági nyugdíjban, rendszeres szociális járadékban részesült.

### M2.3. Az Európai Szociális Alap által finanszírozott intézkedésekben résztvevő személyek adatbázisa (57/D. §)

- természetes személyazonosító adatok,
- állampolgárság, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült státusza,
- belföldi lakó-, illetve tartózkodási helye,
- iskolai végzettsége, szakképesítése,
- annak ténye, hogy 3 évnél fiatalabb kisgyermeket nevel-e saját háztartásában,
- Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám),
- intézkedésbe történő belépésekor a munkaerőpiaci, társadalmi helyzetével összefüggő következő adatokat:
  - intézkedésbe történő belépés dátuma,
  - munkaerőpiaci státusza,
  - annak ténye, hogy megváltozott munkaképességűnek minősül-e,
    - amennyiben igen: annak ténye, hogy fogyatékkal élőnek minősül-e,
  - a résztvevő önkéntes nyilatkozata alapján, nemzetiségének megjelölése,
  - annak ténye, hogy tartós munkanélkülinek minősül-e,
  - annak ténye, hogy egyéb, a támogatásnyújtásnál figyelembe vett szempontból hátrányos helyzetűnek minősül-e,
  - annak ténye, hogy 18 éven aluli gyermeket nevel-e saját háztartásában,
  - annak ténye, hogy egyetlen felnőttből álló háztartásban él-e,
  - annak ténye, hogy munkanélküli háztartásban él-e,
  - annak ténye, hogy hajléktalan-e,
- az intézkedésből történő kilépésekor a munkaerőpiaci helyzetével összefüggő következő adatokat:
  - intézkedésből történő kilépés dátuma,
  - a résztvevő munkaerőpiaci státusza,
  - annak ténye, hogy álláskereső tevékenységet folytat-e,
  - annak ténye, hogy oktatásban vagy szakképzésben részt vesz-e,
  - annak ténye, hogy az intézkedés keretében képzettséget szerzett-e,
  - milyen szolgáltatásban, illetve támogatásban részesült a program keretében.

### M3. Melléklet: A jelenleg érvényes profiling besorolás pontrendszere



	<b>Tényező</b>	<b>Érték</b>	<b>Pontérték</b>
1	Legmagasabb iskolai végzettség	általános iskola v. az alatt	4
		szakmunkásképző <sup>74</sup> , szakiskola, gimnázium	3
		szakközépiskola <sup>75</sup> , technikum	2
		felsőfokú végzettség (egyetem, főiskola)	0
2	Szakképesítés (csak általános iskolai vagy gimnáziumi vagy szakközépiskolai/szakgimnáziumi végzettség esetében vizsgálendő)	ha van legalább egy OKJ szakképesítése	-1
3	Életkor	25 év alatt	1
		25 és 50 év között	0
		50 év felett	1
4	Nyilvántartásba vétel helye szerint illetékes eljárás (290/2014. (XI. 26.) Kormányrendelet alapján)	komplex programmal fejlesztendő eljárás	2
		fejlesztendő eljárás	1
		minden egyéb eljárás	0
5	Munkaerőpiaci életút	az ügyfél az elmúlt 18 hónapban több mint 12 hónapig álláskereső vagy közfoglalkoztatott volt	4
		az ügyfél az elmúlt 18 hónapban több mint 6-12 hónapig álláskereső vagy közfoglalkoztatott volt	2
		az ügyfél az elmúlt 18 hónapban legfeljebb 6 hónapig volt álláskereső vagy közfoglalkoztatott	0
6	Foglalkoztatást helyettesítő támogatás	az ügyfél a besorolás pillanatában FHT-t kap	2
		az ügyfél a besorolás pillanatában nem kap FHT-t	0

<b>Besorolási kategória</b>	<b>Összpontszám</b>
1. kategória (önálló álláskereső)	4, vagy annál kevesebb
2. kategória (segítséggel elhelyezhető)	5-7
3. kategória (közfoglalkoztatás javasolt)	8, vagy annál több

<sup>74</sup> 2016. november 1-től: szakközépiskola.

<sup>75</sup> 2016. november 1-től: szakgimnázium.

## M4. Melléklet: ECST-mintasablon és lehetséges elemek

*Forrás: ECST és profiling eljárásrend*

### M4.1. Egyéni cselekvési terv és felülvizsgálat minta

Ügyiratszám:

Ügyintéző:

Telefonszám:

Név:

Születési helye, ideje:

TAJ száma:

Munkaerőpiaci cél:

Keresett munkakör(ök):

Egyéni cselekvési terv év, hónap, nap						
Sorszám	Javasolt szolgáltatás és/vagy támogatás	Megvalósítás módja	Részvétel feltételei	tervezett időpont	Státusz	Tényleges időpont
Felülvizsgálat tervezett időpontja: év, hónap, nap						

Közfoglalkoztatás indokolása: (Amennyiben az ügyfél számára nem megfelelő a munkahely és igényli a közfoglalkoztatásba vonást. )

Év, hónap, nap

ügyintéző aláírása

Év, hónap, nap

ügyfél aláírása

Átvettem:

Kapják:

1. Ügyfél
2. Irattár

1. felülvizsgálat év, hónap, nap						
Sorszám	Javasolt szolgáltatás és/vagy támogatás	Megvalósítás módja	Részvétel feltételei	tervezett időpont	Státusz	Tényleges időpont
Következő felülvizsgálat tervezett időpontja: év, hónap, nap						

2. felülvizsgálat év, hónap, nap						
Sorszám	Javasolt szolgáltatás és/vagy támogatás	Megvalósítás módja	Részvétel feltételei	tervezett időpont	Státusz	Tényleges időpont

Következő felülvizsgálat tervezett időpontja: év, hónap, nap

**M4.2. Az egyéni cselekvési terv lehetséges elemei és a javasolt profiling kategóriák**

Tevékenység	Tevékenység elem	Javasolt profiling kategória		
		1	2	3
Álláskeresés	Virtuális Munkaerőpiac Portál használata	✓	✓	✓
	Állásbörzén történő részvétel	✓	✓	✓
	Jelentkezés üres állásra (személyesen, elektronikusan)	✓	✓	✓
Információnyújtás	Munkaerőpiaci és foglalkoztatási információnyújtás	✓	✓	✓
	FIT, FIP pont	✓	✓	✓
	csoportos tájékoztató beszélgetés	✓	✓	✓
Tanácsadás	munkatanácsadás (egyéni)		✓	✓
	reintegráló csoportos foglalkozás		✓	✓
	újraorientáló csoportos foglalkozás		✓	✓
	motivációs csoportfoglalkozás		✓	✓
	kulcsképeség fejlesztő csoportos foglalkozás		✓	✓
	pályatanácsadás (egyéni)		✓	✓
	pályaorientációs tanácsadás (egyéni)		✓	✓
	pályamódosítási tanácsadás (egyéni)		✓	✓
	pályaorientációs csoportos foglalkozás		✓	✓
	pályamódosítási csoportos foglalkozás		✓	✓
	álláskeresési tanácsadás (egyéni)		✓	✓
	álláskeresési technikák oktatása		✓	✓
	álláskereső klub		✓	✓
	rehabilitációs tanácsadás (egyéni)		✓	✓
pszichológiai tanácsadás		✓	✓	
Mentorálás			✓	✓
Közvetítés	elsődleges munkaerőpiacra	✓	✓	
	támogatott állásra		✓	
	közfoglalkoztatásba			✓
Munkaerőpiaci képzés			✓	
Javasolt munkaerőpiaci programba vonás	GINOP 5.1.1 Út a munkaerőpiacra		✓	
	VEKOP 8.1.1. Út a munkaerőpiacra		✓	
	GINOP 5.2.1. Ifjúsági Garancia		✓	
	VEKOP 8.2.1. Ifjúsági Garancia		✓	
	GINOP 6.1.1. Alacsony képzettségűek és közfoglalkoztatottak képzése		✓	✓
	TOP 5.1.2. helyi paktum		✓	✓
	TOP 5.1.1. megyei paktum		✓	✓
	TOP 6.8.2. megyei jogi város paktum		✓	✓
	NFA-ból finanszírozott munkaerőpiaci programok		✓	
Álláskereső számára nyújtható támogatás	vállalkozóvá válás támogatása	✓	✓	
	helyközi utazás támogatása	✓	✓	
	lakhatási támogatás	✓	✓	
	közfoglalkoztatottak elhelyezkedési juttatása			✓
Egyéb	EURES szolgáltatás	✓		
	Családsegítő szolgálat			✓
	Segélyszervezetek szolgáltatásai			✓

## M5. Melléklet: A személyes interjúk vázlatai

### M5.1. Interjúvázlat: járási hivatal – foglalkoztatási osztály – ügyintéző

1. Össze tudná röviden foglalni nekünk, hogy mi az Ön feladata?
  - a. Mióta dolgozik itt ügyintézőként? Korábban mivel foglalkozott?
2. Hogyan néz ki az **osztály felépítése**, mindennapjai?
  - a. Mennyi az osztály jelenlegi létszáma? Ebből hány ügyfelekkel foglalkozó ügyintéző van? Kinek mi a feladata? Voltak-e jelentősebb változások az utóbbi néhány évben?
  - b. Milyen gyakran szokott megbeszélés lenni, hogyan jellemezhető a belső kommunikáció, feladatirányítás, napi munka menete?
3. **Hogyan zajlik az ügyfelek nyilvántartásba vétele?**
  - a. Hogyan zajlik az első alkalommal, illetve hogyan zajlik a „visszatérő” ügyfelek esetében?
  - b. Egy adott ügyféllel végig csak Ön foglalkozik, azaz minden alkalommal Önhöz köteles/szokott visszatérni, vagy időnként a kollégái is foglalkoznak vele (pl. közvetítést, járadék megállapítását más csinálja)?
  - c. Mi alapján dől el egy új ügyfélnél, hogy melyik ügyintézőhöz kerül?
  - d. Mi történik a nyilvántartásba vétel után?
  - e. Milyen gyakran szokta visszarendelni az ügyfeleket?
4. Körülbelül **hány ügyfél tartozik Önhöz?**
  - a. Ez a szám az év többi részéhez viszonyítva átlagosnak mondható? Mely hónapokra/időszakokra jellemző a legmagasabb, illetve legalacsonyabb ügyfélszám?
  - b. Körülbelül hány ügyféllel foglalkozik egy átlagosan napon? Hány ügyféllel foglalkozik egy
  - c. Egy ügyfélre általában hány perc jut egy alkalommal?
    - i. hány perc jut rá, ha először jár bent/nyilvántartásba is kell venni?
    - ii. hány perc jut rá a háromhavonta esedékes kötelező találkozóhoz?
    - iii. hány perc jut rá egyéb alkalmakkor?
5. Mennyire jellemző az, hogy **személyesen is ismeri az ügyfeleket**/az ügyfelek mekkora részére mondaná, hogy személyesen ismeri?
6. Hogyan zajlik a **gyakorlatban a profiling?**
  - a. Mennyi ideig tart kb. a profiling elvégzése? Ez mennyire hangsúlyos része a nyilvántartásba vételi folyamatnak?
  - b. Mennyire gyakori, hogy **módosítja az automatikus profiling besorolást**? Ezt általában milyen esetekben teszi meg, milyen irányba módosítja a kategóriákat, és milyen indokkal?
  - c. Előfordul-e, hogy egy-egy ügyfélnél újra elvégzi az automatikus besorolást, mert pl. időközben új végzettséget szerzett, elköltözött, vagy nőtt az életkora, ami befolyásolhatja a besorolás eredményét?
  - d. Mennyire befolyásolja a profiling eredmény az, hogy utána mi történik az ügyféllel?

7. **Hogyan zajlik a gyakorlatban az egyéni cselekvési tervek összeállítása?**
  - a. Mennyi ideig tart kb. az ECST összeállítása? Ez mennyire hangsúlyos része a nyilvántartásba vételi folyamatnak?
  - b. Mennyire jellemző, hogy ezek kialakításában aktívan részt vesz az ügyfél?
  - c. Mi alapján határozzák meg, hogy milyen szolgáltatások, támogatások kerülnek ebbe bele? Mennyire befolyásolja ezt az ügyfél profiling kategóriája?
  - d. Milyen gyakran szokták az ECST-t elővenni, az ügyféllel átbeszélni, módosítani?
  
8. **Hogyan dől el, hogy ki vesz részt közfoglalkoztatásban, képzésben vagy egyéb programokban?**
  
9. **Hogyan zajlik az ügyfelek munkaközvetítése?**
  - a. A közvetítés során mennyire veszik figyelembe a profiling kategóriákat?
  - b. Milyen tényezőket vesznek figyelembe a közvetítés során (a végzettségen és a keresett szakmán kívül)?
  - c. Milyen szempontokat szoktak a munkáltatók megjelölni a munkavállalóval kapcsolatban a munkaerő-igény során?
  
10. **Milyen gyakori, hogy humánszolgáltatásra küldi az ügyfelet?** (pl. mentorálás, tanácsadás)
  - a. Milyen szolgáltatások érhetők el a járásban/megyében? Ezeket külső szolgáltató végzi, vagy a kormányhivatalon belül nyújtják?
  - b. Milyen esetekben küldi el az ügyfelet ilyenre? Miből látja, hogy az ügyfélnek szüksége van valamilyen humán szolgáltatásra?
  - c. Mennyire népszerűek ezek az ügyfelek körében (pl. maguk kérik, hogy mehessenek, vagy inkább elutasítók ezekkel szemben)?
  
11. **Mennyire gyakori, hogy az ügyfél nem működik együtt?** (pl. visszautasítja a felajánlott munkát, képzést, programban való részvételt stb.)
  - a. Ilyenkor **szokott-e szankciót alkalmazni** (pl. nyilvántartásból történő törlés)? Milyen gyakran fordul ez elő?
  - b. Meglátása szerint mennyire szokott hatásos lenni a szankció?
  
12. Van-e korábbi, profiling-gal kapcsolatos tapasztalata? (**PHARE/HEFOP pilot, TÁMOP pilot**)
  - a. Amennyiben igen: mi volt a véleménye azokról?
  
13. **Mi a véleménye a jelenlegi profiling rendszerről?**
  - a. Ön hogy látja, mi a legfőbb célja az ügyfelek besorolásának?
  - b. Ön szerint mennyire homogének, egységesek az egyes kategóriákba bekerülő álláskereső?
  - c. ha Önön múlna, akkor hogyan alakítaná át a besorolási folyamatot? milyen ügyfélkategóriákat állítana fel, és hogyan sorolná be az ügyfeleket?
  - d. Van-e az automatikus besoroláshoz használt változók között olyan, ami Ön szerint nem releváns, vagy nem jó a súlyozása? Van-e olyan adat, amit Ön szerint még hasznos lenne ismerni ahhoz, hogy a profiling besorolás pontosabb legyen (jobban tükrözze az elhelyezkedési esélyeket, egységesebb legyen a kategória stb.)?

14. Hogyan zajlott a **profiling rendszer bevezetése** 2016. januárjában?
  - a. Mikor értesültek arról, hogy be lesz vezetve a profiling?
  - b. Milyen mértékben változtatta meg az osztály mindennapi működését a profiling bevezetése, illetve az egyéni cselekvési tervek bevezetése?
  - c. Volt-e bármi nehézség a bevezetés során, pl. informatikai rendszerrel kapcsolatban?
15. Részt vett-e korábban bármilyen **képzésen, egyeztetésben, workshopon**, ami a profiling kialakításáról szólt?
  - a. Ha igen: mi volt a véleménye erről a képzésről/workshopról? Mennyire volt hasznos? Mi lett volna még hasznos?
  - b. A bevezetés óta részt vett-e bármilyen olyan egyeztetésen, ahol kifejtette volna a javaslatait? Van-e olyan fórum, ahol visszajelezhet a profiling rendszer működéséről?
16. **Mi a véleménye az NGM-es eljárásrendekről** (pl. profiling és ECST eljárásrend, nyilvántartásba vételi eljárásrend)?
  - a. Van-e valamelyiknek olyan pontja, iránymutatása, amivel Ön nem ért egyet, vagy amin változtatna?
17. Vannak-e az osztálynak külön írásos eljárásrendjei, szabályzatai, amelyek a napi munkafolyamatokra vonatkoznak?
18. Mit gondol, mi a helyi munkaerőpiacon a legfőbb probléma/sajátosság?
19. Van-e bármi egyéb megjegyzése vagy javaslata a témában?

## M5.2. Interjúvázlat: járási hivatal – foglalkoztatási osztály – osztályvezető

1. Össze tudná röviden foglalni nekünk, hogy mi az Ön feladata?
  - a. Mióta dolgozik itt osztályvezetőként? Korábban mivel foglalkozott?
2. Hogyan néz ki az **osztály felépítése**, mindennapjai?
  - a. Mennyi az osztály jelenlegi létszáma? Ebből hány ügyfelekkel foglalkozó ügyintéző van? Kinek mi a feladata? Voltak-e jelentősebb változások az utóbbi néhány évben?
  - b. Milyen gyakran szokott megbeszélés lenni, hogyan jellemezhető a belső kommunikáció, feladatirányítás, napi munka menete?
3. Hogyan zajlik a **megyei főosztállyal** az együttműködés?
  - a. milyen gyakori a kapcsolattartás? inkább írásban, vagy személyesen kommunikálnak?
  - b. inkább ellenőriznek/utasítanak, vagy egyeztetnek?
  - c. van-e lehetőség a visszajelzésre, vélemények kifejtésére?
4. Tud arról esetleg valami (hozzávetőleges) **statisztikát** mondani, hogy nagyjából milyen az ügyfelek megoszlása profiling kategóriáinként?
  - a. szokták-e elemezni ezeket a statisztikákat? ha igen, milyen gyakran, és milyen szempontok szerint?
  - b. mennyire hullámzik vagy stabil ez a megoszlás?
5. Van-e korábbi, profiling-gal kapcsolatos tapasztalata? (**PHARE/HEFOP pilot, TÁMOP pilot**)
  - a. Amennyiben igen: mi volt a véleménye azokról?
6. Mi a **véleménye a jelenlegi profiling rendszerről**?
  - a. Ön hogyan látja, mi a legfőbb célja az ügyfelek besorolásának?
  - b. Ön szerint mennyire homogének, egységesek az egyes kategóriákba bekerülő álláskeresők?
  - c. ha Önön múlna, akkor hogyan alakítaná át a besorolási folyamatot? milyen ügyfélkategóriákat állítana fel, és hogyan sorolná be az ügyfeleket?
  - d. Van-e az automatikus besoroláshoz használt változók között olyan, ami Ön szerint nem releváns, vagy nem jó a súlyozása? Van-e olyan adat, amit Ön szerint még hasznos lenne ismerni ahhoz, hogy a profiling besorolás pontosabb legyen (jobban tükrözze az elhelyezkedési esélyeket, egységesebb legyen a kategória stb.)?
7. Milyennek látja az **ügyintézők hozzáállását a profilinghoz** és az egyéni cselekvési tervekhez?
  - a. Ha nem túl kedvező: Ön szerint hogyan lehetne a pozitív hozzáállást elősegíteni?
8. Hogyan zajlott a **profiling rendszer bevezetése** 2016. januárjában?
  - a. Mikor értesültek arról, hogy be lesz vezetve a profiling?
  - b. Milyen mértékben változtatta meg az osztály mindennapi működését a profiling bevezetése, illetve az egyéni cselekvési tervek bevezetése?
  - c. Volt-e bármi nehézség a bevezetés során, pl. informatikai rendszerrel kapcsolatban?
9. Részt vett-e korábban bármilyen **képzésen, egyeztetésben, workshopon**, ami a profiling kialakításáról szólt?

- a. Ha igen: mi volt a véleménye erről a képzésről/workshopról? Mennyire volt hasznos? Mi lett volna még hasznos?
  - b. A bevezetés óta részt vett-e bármilyen olyan egyeztetésen, ahol kifejtette volna a javaslatait? Van-e olyan fórum, ahol visszajelezhet a profiling rendszer működéséről?
10. **Mi a véleménye az NGM-es eljárásrendekről** (pl. profiling és ECST eljárásrend, nyilvántartásba vételi eljárásrend)?
  - a. Van-e valamelyiknek olyan pontja, iránymutatása, amivel Ön nem ért egyet, vagy amin változtatna?
11. Vannak-e az osztálynak külön írásos eljárásrendjei, szabályzatai, amelyek a napi munkafolyamatokra vonatkoznak?
12. Mit gondol, mi a helyi munkaerőpiacon a legfőbb probléma/sajátosság?
13. Van-e bármi egyéb megjegyzése vagy javaslata a témában?



### M5.3. Interjúvázlat: megyei kormányhivatal – foglalkoztatási főosztály – főosztályvezető

1. Össze tudná röviden foglalni nekünk, hogy mi az Ön feladata?
  - a. Mióta dolgozik itt főosztályvezetőként? Korábban mivel foglalkozott?
2. Hogyan néz ki a **főosztály felépítése**, mindennapjai?
  - a. Milyen gyakran szokott megbeszélés lenni, hogyan jellemezhető a belső kommunikáció, feladatirányítás, napi munka menete?
3. Hogyan zajlik a **járási hivatal foglalkoztatási osztályaival** az együttműködés?
  - a. Milyen gyakori a kapcsolattartás? Inkább írásban, vagy személyesen kommunikálnak?
  - b. Hogyan zajlik az osztályok munkájának ellenőrzése?
4. Hogyan zajlott a **profiling rendszer bevezetése** 2016. januárjában?
  - a. Mikor értesültek arról, hogy be lesz vezetve a profiling?
  - b. Milyen mértékben változtatta meg az osztály mindennapi működését a profiling bevezetése, illetve az egyéni cselekvési tervek bevezetése?
  - c. Volt-e bármi nehézség a bevezetés során, pl. informatikai rendszerrel kapcsolatban?
5. Milyennek látja a **járási hivatali osztályvezetők és az osztályokon dolgozó ügyintézők hozzáállását** a profilinghoz és az egyéni cselekvési tervekhez?
  - a. Ha nem túl kedvező: Ön szerint hogyan lehetne a pozitív hozzáállást elősegíteni?
6. Tud arról esetleg valami (hozzávetőleges) **statisztikát** mondani, hogy nagyjából milyen a megyében az ügyfelek megoszlása profiling kategóriáinként?
  - a. Szokták-e elemezni ezeket a statisztikákat? ha igen, milyen gyakran, és milyen szempontok szerint?
  - b. Mennyire hullámzik vagy stabil ez a megoszlás?
7. Van-e korábbi, profiling-gal kapcsolatos tapasztalata? (**PHARE/HEFOP pilot, TÁMOP pilot**)
  - a. Amennyiben igen: mi volt a véleménye azokról?
8. Mi a **véleménye a jelenlegi profiling rendszerről**?
  - a. Ön hogyan látja, mi a legfőbb célja az ügyfelek besorolásának?
  - b. Ön szerint mennyire homogének, egységesek az egyes kategóriákba bekerülő álláskeresők?
  - c. ha Önön múlna, akkor hogyan alakítaná át a besorolási folyamatot? milyen ügyfélkategóriákat állítana fel, és hogyan sorolná be az ügyfeleket?
  - d. Van-e az automatikus besoroláshoz használt változók között olyan, ami Ön szerint nem releváns, vagy nem jó a súlyozása? Van-e olyan adat, amit Ön szerint még hasznos lenne ismerni ahhoz, hogy a profiling besorolás pontosabb legyen (jobban tükrözze az elhelyezkedési esélyeket, egységesebb legyen a kategória stb.)?
9. Részt vett-e korábban bármilyen **képzésen, egyeztetésben, workshopon**, ami a profiling kialakításáról szólt?
  - a. Ha igen: mi volt a véleménye erről a képzésről/workshopról? Mennyire volt hasznos? Mi lett volna még hasznos?

- b. A bevezetés óta részt vett-e bármilyen olyan egyeztetésen, ahol kifejtette volna a javaslatait? Van-e olyan fórum, ahol visszajelezhet a profiling rendszer működéséről?
10. **Mi a véleménye az NGM-es eljárásrendekről** (pl. profiling és ECST eljárásrend, nyilvántartásba vételi eljárásrend)?
- a. Van-e valamelyiknek olyan pontja, iránymutatása, amivel Ön nem ért egyet, vagy amin változtatna?
11. Vannak-e a főosztálynak külön írásos eljárásrendjei, szabályzatai, amelyek a napi munkafolyamatokra, vagy a járásokkal való kapcsolattartásra vonatkoznak?
12. Mit gondol, mi a megyében a legfőbb munkaerőpiaci probléma vagy sajátosság?
13. Van-e bármi egyéb megjegyzése a témában?

#### M5.4. Interjúvázlat: megyei kormányhivatal – foglalkoztatási főosztály – profiling koordinátor

1. Össze tudná röviden foglalni nekünk, hogy **mi az Ön feladata?**
  - a. Mióta dolgozik profiling koordinátorként? Mik a fő feladatai profiling koordinátorként?
  - b. Főállásban végzi ezt a feladatát? Ha nem: havonta kb. hány munkanapot tesznek ki a profiling koordinátori teendői?
  - c. Mellette mivel foglalkozik, mi a beosztása? Tudna mesélni egy kicsit erről?
  
2. Milyen gyakori a **kapcsolattartás**
  - a. a megyei főosztályvezetőkkel?
  - b. a járási osztályvezetőkkel?
  - c. ügyintézőkkel?
  - d. másokkal (pl. NGM-mel)?
  
3. Tud-e arról mesélni (van-e rálátása arra), hogy **hogyan alakították ki** a jelenlegi profiling rendszert 2015 végén?
  - a. pl. részt vett-e korábban (a bevezetés előtt) bármilyen **egyeztetésben, workshopon**, ami a profiling kialakításáról szólt?
  - b. véleményezett-e bármilyen szakmai anyagot, javaslatot, mielőtt bevezették volna a profilingot, vagy volt-e bármilyen beleszólása abba, hogy hogyan alakítsák ki a rendszert?
  - c. *ha van rálátása a rendszer kialakítására*: mi alapján dőlt el, hogy hány kategória van, milyen változókat vesznek figyelembe, milyen súllyal?
  - d. voltak-e viták, alternatív javaslatok?
  - e. kiket vontak be az egyeztetésbe? mi volt az egyes érintettek álláspontja?
  
4. Hogyan zajlott a **profiling rendszer bevezetése** 2016. januárjában?
  - a. Mikor értesültek arról, hogy be lesz vezetve a profiling?
  - b. Milyen mértékben változtatta meg az osztály mindennapi működését a profiling bevezetése, illetve az egyéni cselekvési tervek bevezetése?
  - c. Volt-e bármi nehézség a bevezetés során, pl. informatikai rendszerrel kapcsolatban?
  
5. Milyennek látja a
  - a. **járási hivatalok osztályvezetőinek hozzáállását** a profilinghoz és az egyéni cselekvési tervekhez?
  - b. **járási hivatalokban dolgozó ügyintézők hozzáállását** a profilinghoz és az egyéni cselekvési tervekhez?
  - c. ha a hozzáállás nem túl kedvező: Ön szerint hogyan lehetne a pozitív hozzáállást elősegíteni?
  
6. Milyen **konkrét visszajelzéseket, javaslatokat** szokott kapni tőlük
  - a. a profilinggal kapcsolatban?
  - b. ECST-vel kapcsolatban?
  - c. egyéb témákkal kapcsolatban? (pl. IR, közfoglalkoztatás, ellátás-megállapítás, aktív eszközök, EU-s programok – bármi egyéb téma felvetődik-e)

7. Tud arról esetleg valami (hozzávetőleges) **statisztikát** mondani, hogy nagyjából milyen a megyében az ügyfelek megoszlása profiling kategóriáinként?
  - a. Szokták-e elemezni ezeket a statisztikákat? ha igen, milyen gyakran, és milyen szempontok szerint?
  - b. Mennyire hullámzik vagy stabil ez a megoszlás?
8. Van-e korábbi, profiling-gal kapcsolatos tapasztalata? (**PHARE/HEFOP pilot, TÁMOP pilot**)
  - a. Amennyiben igen: mi volt a véleménye azokról?
9. Mi a **véleménye a jelenlegi profiling rendszerről**?
  - a. Ön hogyan látja, mi a legfőbb célja az ügyfelek besorolásának?
  - b. Ön szerint mennyire homogének, egységesek az egyes kategóriákba bekerülő álláskeresők?
  - c. ha Önön múlna, akkor hogyan alakítaná át a besorolási folyamatot? milyen ügyfélkategóriákat állítana fel, és hogyan sorolná be az ügyfeleket?
  - d. Van-e az automatikus besoroláshoz használt változók között olyan, ami Ön szerint nem releváns, vagy nem jó a súlyozása? Van-e olyan adat, amit Ön szerint még hasznos lenne ismerni ahhoz, hogy a profiling besorolás pontosabb legyen (jobbán tükrözze az elhelyezkedési esélyeket, egységesebb legyen a kategória stb.)?
10. Mi a véleménye az **automatikus vs. szubjektív profiling** besorolásról?
  - a. Ön szerint melyik fajta besorolás a célszerűbb, ill. mikor melyik a célszerű?
  - b. Hogyan látja, mennyire fedik le a szubjektív átsorolások szempontjai az összes lehetséges esetet?
  - c. Mennyire gyakran használják az ügyintézők a szubjektív átsorolásokat?
11. Részt vett-e korábban bármilyen **képzésen, egyeztetésben, workshopon**, ami a profiling kialakításáról szólt?
  - a. Ha igen: mi volt a véleménye erről a képzésről/workshopról? Mennyire volt hasznos? Mi lett volna még hasznos?
  - b. A bevezetés óta részt vett-e bármilyen olyan egyeztetésen, ahol kifejthette volna a javaslatait? Van-e olyan fórum, ahol visszajelezhet a profiling rendszer működéseiről?
12. **Mi a véleménye az NGM-es eljárásrendekről** (pl. profiling és ECST eljárásrend, nyilvántartásba vételi eljárásrend)?
  - a. Van-e valamelyiknek olyan pontja, iránymutatása, amivel Ön nem ért egyet, vagy amin változtatna?
13. Hogyan zajlanak a **profiling workshopok / profiling koordinátori találkozók**?
  - a. Ezek milyen gyakorisággal vannak?
  - b. Ön szerint elegendő ilyen gyakorisággal tartani (vagy esetleg inkább gyakrabban lenne jó, vagy elegendő lenne ritkábban összeülni)?
  - c. Ha Önön múlna, hogyan szerveznék ezeket a találkozókat? (pl. kiket hívná meg, mikről kellene többet vagy kevesebbet beszélni, stb.)

14. Mit gondol, mi az Ön által koordinált **megyében a legfőbb munkaerőpiaci probléma, sajátosság?**

15. Van-e bármi egyéb megjegyzése, javaslata a témában?

## M5.5. Interjúvázlat: közhasznú kölcsönző és magán munkaerő-közvetítő és -kölcsönző

1. Be tudná nekünk **mutatni röviden a szervezetet**? Mivel foglalkoznak?
  - b. Milyen **ágazatokban**, illetve **munkakörökben** végeznek munkaerő-közvetítést és/vagy -kölcsönzést?
  - c. Mely **megyékben/városokban** végeznek munkaerő-közvetítést és/vagy -kölcsönzést?
  - d. Hány főt foglalkoztatnak a két üzletágban külön-külön?
    - i. Ebből hányan foglalkoznak a munkavállalók interjúztatásával?
2. Milyen **szolgáltatásokat nyújtanak a munkát keresők számára**?
  - a. Foglalkoznak-e például tanácsadással, mentorálással, képzéssel stb.?
    - i. Ha igen: mitől függ az, hogy melyik munkavállaló milyen szolgáltatást kap?
3. Körülbelül **mennyi munkavállaló** van jelenleg az **adatbázisukban**?
  - a. Ez az év többi részéhez képest kevesebb vagy több? **mennyire van nagy fluktuáció**, mikor szokott több/kevesebb lenni?
4. **Milyen gyakran érkezik be új munkaerő-igény?** Naponta/hetente/havonta kb. hány főre érkezik be új munkaerő-igény?
5. Milyen gyakran jelentkeznek munkavállalók? Naponta/hetente/havonta kb. hány munkavállaló szokott jelentkezni?
6. Egy átlagos napon/héten kb. hány főt közvetítenek ki?
7. **Hogyan tudná jellemezni az ügyfélkört? Milyen a „tipikus ügyfél”?** (külön a munkaerő-kölcsönző ill. -közvetítői tevékenységre)
  - a. munkáltatók – pl. ágazat, méret, stb. szerint
  - b. munkavállalók – pl. iskolai végzettség, foglalkozás, életkor, lakhely város/régió szerint
    - i. A **munkavállalói ügyfelek mekkora része regisztrált munkanélküli?**
    - ii. Az ügyfelek mekkora része jogosult járulékkedvezményre vagy valamilyen bértámogatásra?
    - iii. Vannak-e rehabilitációs ellátásban részesülő/**megváltozott munkaképességű ügyfelek?**
8. Ha valahogyan kategorizálnia kellene a munkavállalókat, hogyan tenné? Milyen főbb munkavállaló-típusokat tudna mondani?
9. Jellemzően **mennyi ideig tart a munkaközvetítés**? Mennyi idő telik el onnantól kezdve, hogy a munkáltató bejelenti az igényét, addig, hogy kiküldik a jelöltet/jelölteket?
10. **Milyen szempontokat szokott megjelölni a munkáltató** (a végzettségen és a munkakörön kívül), amikor bejelenti a munkaerő-igényét?
  - a. (pl.: szakmai tapasztalat hossza, készségek, képességek, egészségi/fizikai állapot stb.)
  - b. szokott-e olyan lenni, hogy a munkáltató (informálisan vagy formálisan) kizár valakiket?
11. Hogyan zajlik a munkaközvetítés folyamata?
  - a. hogyan zajlik a munkavállalókkal az interjú?
  - b. hogyan zajlik a kiválasztási folyamat?

- i. milyen szempontok alapján párosítják a munkavállalót és a munkaerő-igényt?
  - c. van-e utókövetés, azaz mennyire követik azt, hogy mi történik a kiközvetített munkavállalóval?
  - d. milyen adatokat vezetnek a munkavállalókról? milyen adatokat vezetnek a munkaerőigényről?
    - i. szokták-e **valamilyen kategóriákba, csoportokba sorolni a munkavállalókat bármi alapján?**
- 12. Milyen gyakran fordul elő az, hogy **egy közvetítés vagy kölcsönzés sikertelen?** (pl. rövid időn belül visszaküldi a vállalat a kiközvetített/kölcsönzött jelöltet, vagy újat kér helyette)
  - a. mi szokott ennek az oka lenni? (pl. munkáltatói felmondás - munkavállaló személyisége, nem megfelelő készségek; munkavállalói felmondás stb.)
  - b. munkaerő-kölcsönzés esetén mennyire jellemző, hogy egy munkáltató többször is ugyanazt a kölcsönzött munkaerőt kéri, mennyire ragaszkodik egyes munkavállalókhoz?
- 13. Ön hogyan látja, **mitől függ egy közvetítés sikere?**
  - a. Általában kik a leginkább keresett munkavállalók, kiket a legkönnyebb elhelyezni?
  - b. Melyek azok a végzettségek, szakmák, készségek, személyiségjegyek, stb., amik a leginkább keresettek?
  - c. Kik azok, akiket a legnehezebb/gyakorlatilag esélytelen elhelyezni?
    - i. Ön szerint mire lenne ahhoz szükség, hogy ezeknek az embereknek javuljon az elhelyezkedési esélye?
- 14. Van-e bármilyen egyéb megjegyzése, javaslata?

## B. Mellékletek: Kiegészítő adattáblák és az ábrák adatai

**A32. táblázat: A kitöltetlen profiling kategóriával rendelkező ügyfelek száma és aránya, megyénként**

	2017. február			2017. április			2017. május		
	Kitöltetlen (fő)	Összesen (fő)	Kitöltetlen aránya (%)	Kitöltetlen (fő)	Összesen (fő)	Kitöltetlen aránya (%)	Kitöltetlen (fő)	Összesen (fő)	Kitöltetlen aránya (%)
Budapest	1746	21244	8,2	1456	21785	6,7	822	20363	4,0
Baranya	1489	14516	10,3	1513	15460	9,8	346	13979	2,5
Bács-Kiskun	1234	16014	7,7	1109	16557	6,7	392	14839	2,6
Békés	853	12552	6,8	797	12700	6,3	236	11505	2,1
BAZ	1963	38459	5,1	1657	39823	4,2	1219	37067	3,3
Csongrád	242	9596	2,5	218	9862	2,2	35	8914	0,4
Fejér	477	9319	5,1	492	9847	5,0	390	8729	4,5
GYMS	273	4075	6,7	218	3554	6,1	156	3093	5,0
Hajdú-Bihar	1339	27504	4,9	1146	28365	4,0	169	24692	0,7
Heves	808	12078	6,7	770	12792	6,0	36	11511	0,3
Komárom-Esztergom	328	5574	5,9	339	5643	6,0	75	5126	1,5
Nógrád	846	11859	7,1	879	12350	7,1	731	11413	6,4
Pest	1216	24089	5,0	1123	24162	4,6	865	23020	3,8
Somogy	1251	16052	7,8	1182	16176	7,3	485	14163	3,4
SZSZB	3165	29694	10,7	3194	34324	9,3	2608	31451	8,3
JNSZ	1413	16546	8,5	1388	16980	8,2	939	15703	6,0
Tolna	809	7286	11,1	676	7533	9,0	184	6891	2,7
Vas	206	4565	4,5	172	4567	3,8	142	4103	3,5
Veszprém	290	7253	4,0	240	6896	3,5	107	5937	1,8
Zala	471	8241	5,7	400	7980	5,0	334	7067	4,7
Magyarország	20419	296516	6,9	18969	307356	6,2	10271	279566	3,7

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.



### A33. táblázat: A besorolt regisztrált álláskeresők száma és aránya profiling-kategóriánként a hónap zárónapján, megyénként

	Besorolással rendelkező álláskeresők száma (fő)					Besorolással rendelkező álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Budapest	1	6892	8691	3721	19305	0,0	35,7	45,0	19,3	100,0
Baranya	3	3365	5781	4528	13677	0,0	24,6	42,3	33,1	100,0
Bács-Kiskun	2	2335	7772	4342	14451	0,0	16,2	53,8	30,0	100,0
Békés	0	1975	6458	2874	11307	0,0	17,5	57,1	25,4	100,0
BAZ	6	4156	13482	18241	35885	0,0	11,6	37,6	50,8	100,0
Csongrád	0	2641	4030	2203	8874	0,0	29,8	45,4	24,8	100,0
Fejér	4	1816	3819	2700	8339	0,0	21,8	45,8	32,4	100,0
GYMS	0	922	1591	363	2876	0,0	32,1	55,3	12,6	100,0
Hajdú-Bihar	7	5202	10302	9051	24562	0,0	21,2	41,9	36,8	100,0
Heves	1	2310	4665	4492	11468	0,0	20,1	40,7	39,2	100,0
Komárom-Esztergom	0	859	3229	951	5039	0,0	17,0	64,1	18,9	100,0
Nógrád	3	1029	5282	4410	10724	0,0	9,6	49,3	41,1	100,0
Pest	5	7712	8856	5536	22109	0,0	34,9	40,1	25,0	100,0
Somogy	1	2573	5874	5231	13679	0,0	18,8	42,9	38,2	100,0
SZSZB	3	2860	14508	11592	28963	0,0	9,9	50,1	40,0	100,0
JNSZ	17	2761	6219	5796	14793	0,1	18,7	42,0	39,2	100,0
Tolna	1	1435	2715	2558	6709	0,0	21,4	40,5	38,1	100,0
Vas	1	1580	1537	832	3950	0,0	40,0	38,9	21,1	100,0
Veszprém	12	2124	2003	1691	5830	0,2	36,4	34,4	29,0	100,0
Zala	0	2601	2598	1556	6755	0,0	38,5	38,5	23,0	100,0
Magyarország	67	57148	119412	92668	269295	0,0	21,2	44,3	34,4	100,0
2017. április										
Budapest	3	7131	8867	4087	20088	0,0	35,5	44,1	20,3	100,0
Baranya	3	3683	5576	4742	14004	0,0	26,3	39,8	33,9	100,0
Bács-Kiskun	5	2387	8248	4817	15457	0,0	15,4	53,4	31,2	100,0
Békés	3	1976	6761	3182	11922	0,0	16,6	56,7	26,7	100,0
BAZ	18	4543	13719	19938	38218	0,0	11,9	35,9	52,2	100,0
Csongrád	0	3027	4033	2580	9640	0,0	31,4	41,8	26,8	100,0
Fejér	5	1950	4151	3251	9357	0,1	20,8	44,4	34,7	100,0
GYMS	1	1058	1695	526	3280	0,0	32,3	51,7	16,0	100,0
Hajdú-Bihar	6	6034	10391	10813	27244	0,0	22,1	38,1	39,7	100,0
Heves	3	2349	4875	4798	12025	0,0	19,5	40,5	39,9	100,0
Komárom-Esztergom	0	933	3371	993	5297	0,0	17,6	63,6	18,7	100,0
Nógrád	3	978	5615	4914	11510	0,0	8,5	48,8	42,7	100,0
Pest	7	7724	9155	6114	23000	0,0	33,6	39,8	26,6	100,0
Somogy	1	2855	6250	5890	14996	0,0	19,0	41,7	39,3	100,0
SZSZB	3	2936	15466	12836	31241	0,0	9,4	49,5	41,1	100,0
JNSZ	19	2825	6453	6319	15616	0,1	18,1	41,3	40,5	100,0
Tolna	1	1553	2587	2711	6852	0,0	22,7	37,8	39,6	100,0
Vas	1	1615	1682	1087	4385	0,0	36,8	38,4	24,8	100,0
Veszprém	16	2453	2197	1987	6653	0,2	36,9	33,0	29,9	100,0
Zala	0	2833	3008	1761	7602	0,0	37,3	39,6	23,2	100,0
Magyarország	98	60843	124100	103346	288387	0,0	21,1	43,0	35,8	100,0
2017. február										
Budapest	5	7041	8363	3842	19251	0,0	36,6	43,4	20,0	100,0
Baranya	4	3728	5176	4150	13058	0,0	28,5	39,6	31,8	100,0
Bács-Kiskun	12	2468	7952	4368	14800	0,1	16,7	53,7	29,5	100,0
Békés	2	2329	6476	2920	11727	0,0	19,9	55,2	24,9	100,0
BAZ	8	4834	13807	17885	36534	0,0	13,2	37,8	49,0	100,0
Csongrád	1	3104	4159	2072	9336	0,0	33,2	44,5	22,2	100,0
Fejér	4	1911	3976	2949	8840	0,0	21,6	45,0	33,4	100,0
GYMS	2	1470	1860	409	3741	0,1	39,3	49,7	10,9	100,0
Hajdú-Bihar	9	5716	10220	10256	26201	0,0	21,8	39,0	39,1	100,0
Heves	2	2364	4800	4118	11284	0,0	21,0	42,5	36,5	100,0
Komárom-Esztergom	0	1110	3254	871	5235	0,0	21,2	62,2	16,6	100,0
Nógrád	2	997	5387	4669	11055	0,0	9,0	48,7	42,2	100,0
Pest	10	8048	8907	5899	22864	0,0	35,2	39,0	25,8	100,0
Somogy	3	2823	6370	5601	14797	0,0	19,1	43,0	37,9	100,0
SZSZB	3	2649	13946	10012	26610	0,0	10,0	52,4	37,6	100,0
JNSZ	20	2940	6082	6122	15164	0,1	19,4	40,1	40,4	100,0
Tolna	1	1659	2427	2385	6472	0,0	25,6	37,5	36,9	100,0
Vas	1	1789	1689	881	4360	0,0	41,0	38,7	20,2	100,0
Veszprém	15	2733	2330	1891	6969	0,2	39,2	33,4	27,1	100,0
Zala	0	3060	3085	1654	7799	0,0	39,2	39,6	21,2	100,0
Magyarország	104	62773	120266	92954	276097	0,0	22,7	43,6	33,7	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A32. táblázat: A besorolt regisztrált álláskeresők száma és aránya profiling-kategóriánként a hónap zárónapján, iskolai végzettség szerint

	Álláskeresők száma (fő)					Álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Általános iskola (ISCED 1)	34	9226	46640	61174	117074	0,0	7,9	39,8	52,3	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	25	15962	32591	21675	70253	0,0	22,7	46,4	30,9	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	4	8747	13811	4312	26874	0,0	32,5	51,4	16,0	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	2	14684	20131	5016	39833	0,0	36,9	50,5	12,6	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	2	8529	6238	487	15256	0,0	55,9	40,9	3,2	100,0
<b>Összesen</b>	<b>67</b>	<b>57148</b>	<b>119412</b>	<b>92668</b>	<b>269295</b>	<b>0,0</b>	<b>21,2</b>	<b>44,3</b>	<b>34,4</b>	<b>100,0</b>
2017. április										
Általános iskola (ISCED 1)	47	9854	48569	68175	126645	0,0	7,8	38,4	53,8	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	34	17148	34167	23802	75151	0,0	22,8	45,5	31,7	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	6	9430	14363	4928	28727	0,0	32,8	50,0	17,2	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	5	15323	20571	5743	41642	0,0	36,8	49,4	13,8	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	6	9088	6428	694	16216	0,0	56,0	39,6	4,3	100,0
<b>Összesen</b>	<b>98</b>	<b>60843</b>	<b>124100</b>	<b>103346</b>	<b>288387</b>	<b>0,0</b>	<b>21,1</b>	<b>43,0</b>	<b>35,8</b>	<b>100,0</b>
2017. február										
Általános iskola (ISCED 1)	50	10098	45377	60529	116054	0,0	8,7	39,1	52,2	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	36	18624	34804	22789	76253	0,0	24,4	45,6	29,9	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	5	9364	13721	4270	27360	0,0	34,2	50,1	15,6	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	6	15572	20150	4960	40688	0,0	38,3	49,5	12,2	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	7	9115	6212	403	15737	0,0	57,9	39,5	2,6	100,0
<b>Összesen</b>	<b>104</b>	<b>62773</b>	<b>120266</b>	<b>92954</b>	<b>276097</b>	<b>0,0</b>	<b>22,7</b>	<b>43,6</b>	<b>33,7</b>	<b>100,0</b>

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A35. táblázat: A besorolt regisztrált álláskeresők száma és aránya iskolai végzettség szerint a hónap zárónapján az egyes profiling kategóriákon belül

	Álláskeresők száma (fő)					Álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Általános iskola (ISCED 1)	34	9226	46640	61174	117074	50,7	16,1	39,1	66,0	43,5
Szakiskola (ISCED 2)	25	15962	32591	21675	70253	37,3	27,9	27,3	23,4	26,1
Gimnázium (ISCED 3)	4	8747	13811	4312	26874	6,0	15,3	11,6	4,7	10,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	2	14684	20131	5016	39833	3,0	25,7	16,9	5,4	14,8
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	2	8529	6238	487	15256	3,0	14,9	5,2	0,5	5,7
Összesen	67	57148	119412	92668	269295	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2017. április										
Általános iskola (ISCED 1)	47	9854	48569	68175	126645	48,0	16,2	39,1	66,0	43,9
Szakiskola (ISCED 2)	34	17148	34167	23802	75151	34,7	28,2	27,5	23,0	26,1
Gimnázium (ISCED 3)	6	9430	14363	4928	28727	6,1	15,5	11,6	4,8	10,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	5	15323	20571	5743	41642	5,1	25,2	16,6	5,6	14,4
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	6	9088	6428	694	16216	6,1	14,9	5,2	0,7	5,6
Összesen	98	60843	124100	103346	288387	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2017. február										
Általános iskola (ISCED 1)	50	10098	45377	60529	116054	48,1	16,1	37,7	65,1	42,0
Szakiskola (ISCED 2)	36	18624	34804	22789	76253	34,6	29,7	28,9	24,5	27,6
Gimnázium (ISCED 3)	5	9364	13721	4270	27360	4,8	14,9	11,4	4,6	9,9
Szakközépiskola (ISCED 4)	6	15572	20150	4960	40688	5,8	24,8	16,8	5,3	14,7
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	7	9115	6212	403	15737	6,7	14,5	5,2	0,4	5,7
Összesen	104	62773	120266	92954	276097	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A36. táblázat: A besorolt megváltozott munkaképességű álláskeresők száma és aránya profiling-kategóriánként a hónap zárónapján

	Álláskeresők száma (fő)					Álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Nem megváltozott munkaképességű	60	56386	115872	87194	259512	0,0	21,7	44,6	33,6	100,0
Megváltozott munkaképességű	7	762	3540	5474	9783	0,1	7,8	36,2	56,0	100,0
Összesen	67	57148	119412	92668	269295	0,0	21,2	44,3	34,4	100,0
2017. április										
Nem megváltozott munkaképességű	90	60026	120491	97404	278011	0,0	21,6	43,3	35,0	100,0
Megváltozott munkaképességű	8	817	3609	5942	10376	0,1	7,9	34,8	57,3	100,0
Összesen	98	60843	124100	103346	288387	0,0	21,1	43,0	35,8	100,0
2017. február										
Nem megváltozott munkaképességű	94	61967	116762	87482	266305	0,0	23,3	43,8	32,9	100,0
Megváltozott munkaképességű	10	806	3504	5472	9792	0,1	8,2	35,8	55,9	100,0
Összesen	104	62773	120266	92954	276097	0,0	22,7	43,6	33,7	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A37. táblázat : A besorolt álláskeresők száma és megoszlása munkaképességük szerint profiling-kategóriákon belül a hónap zárónapján

	Álláskeresők száma (fő)					Álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Nem megváltozott munkaképességű	60	56386	115872	87194	259512	89,6	98,7	97,0	94,1	96,4
Megváltozott munkaképességű	7	762	3540	5474	9783	10,4	1,3	3,0	5,9	3,6
Összesen	67	57148	119412	92668	269295	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2017. április										
Nem megváltozott munkaképességű	90	60026	120491	97404	278011	91,8	98,7	97,1	94,3	96,4
Megváltozott munkaképességű	8	817	3609	5942	10376	8,2	1,3	2,9	5,7	3,6
Összesen	98	60843	124100	103346	288387	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2017. február										
Nem megváltozott munkaképességű	94	61967	116762	87482	266305	90,4	98,7	97,1	94,1	96,5
Megváltozott munkaképességű	10	806	3504	5472	9792	9,6	1,3	2,9	5,9	3,5
Összesen	104	62773	120266	92954	276097	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A38. táblázat: A besorolt megváltozott munkaképességű álláskeresők száma és megoszlása profiling-kategóriánként, iskolai végzettség szerint

	Megváltozott munkaképességű álláskeresők száma (fő)					Megváltozott munkaképességű álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Általános iskola (ISCED 1)	6	200	1406	3440	5052	0,1	4,0	27,8	68,1	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	1	295	1118	1530	2944	0,0	10,0	38,0	52,0	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	0	88	366	231	685	0,0	12,8	53,4	33,7	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	0	128	511	256	895	0,0	14,3	57,1	28,6	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	0	51	139	17	207	0,0	24,6	67,1	8,2	100,0
Összesen	7	762	3540	5474	9783	0,1	7,8	36,2	56,0	100,0
2017. április										
Általános iskola (ISCED 1)	5	207	1427	3717	5356	0,1	3,9	26,6	69,4	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	2	315	1142	1669	3128	0,1	10,1	36,5	53,4	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	0	93	380	257	730	0,0	12,7	52,1	35,2	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	1	148	522	280	951	0,1	15,6	54,9	29,4	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	0	54	138	19	211	0,0	25,6	65,4	9,0	100,0
Összesen	8	817	3609	5942	10376	0,1	7,9	34,8	57,3	100,0
2017. február										
Általános iskola (ISCED 1)	6	195	1358	3373	4927	0,1	4,0	27,5	68,4	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	3	316	1155	1600	3074	0,1	10,3	37,6	52,0	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	0	98	335	236	669	0,0	14,6	50,1	35,3	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	1	139	515	244	899	0,1	15,5	57,3	27,1	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	0	58	141	19	218	0,0	26,6	64,7	8,7	100,0
Összesen	10	806	3504	5472	9792	0,1	8,2	35,8	55,9	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

**A39. táblázat: A besorolt roma álláskeresők száma és aránya profiling-kategóriánként a hónap zárónapján**

	Álláskeresők száma (fő)					Álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Roma	48	43642	87171	63386	194247	0,0	22,5	44,9	32,6	100,0
Nem roma	1	610	4308	7358	12277	0,0	5,0	35,1	59,9	100,0
Nincs adat	18	12896	27933	21924	62771	0,0	20,5	44,5	34,9	100,0
Összesen	67	57148	119412	92668	269295	0,0	21,2	44,3	34,4	100,0
2017. április										
Roma	71	46874	91689	70701	209335	0,0	22,4	43,8	33,8	100,0
Nem roma	2	633	4438	8246	13319	0,0	4,8	33,3	61,9	100,0
Nincs adat	25	13336	27973	24399	65733	0,0	20,3	42,6	37,1	100,0
Összesen	98	60843	124100	103346	288387	0,0	21,1	43,0	35,8	100,0
2017. február										
Roma	76	49147	89760	64549	203532	0,0	24,1	44,1	31,7	100,0
Nem roma	2	631	4077	6974	11684	0,0	5,4	34,9	59,7	100,0
Nincs adat	26	12995	26429	21431	60881	0,0	21,3	43,4	35,2	100,0
Összesen	104	62773	120266	92954	276097	0,0	22,7	43,6	33,7	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

**A40. táblázat: A besorolt álláskeresők száma és megoszlása roma nemzetiség szerint profiling-kategóriákon belül a hónap zárónapján**

	Álláskeresők száma (fő)					Álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Roma	48	43642	87171	63386	194247	71,6	76,4	73,0	68,4	72,1
Nem roma	1	610	4308	7358	12277	1,5	1,1	3,6	7,9	4,6
Nincs adat	18	12896	27933	21924	62771	26,9	22,6	23,4	23,7	23,3
Összesen	67	57148	119412	92668	269295	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2017. április										
Roma	71	46874	91689	70701	209335	72,4	77,0	73,9	68,4	72,6
Nem roma	2	633	4438	8246	13319	2,0	1,0	3,6	8,0	4,6
Nincs adat	25	13336	27973	24399	65733	25,5	21,9	22,5	23,6	22,8
Összesen	98	60843	124100	103346	288387	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2017. február										
Roma	76	49147	89760	64549	203532	73,1	78,3	74,6	69,4	73,7
Nem roma	2	631	4077	6974	11684	1,9	1,0	3,4	7,5	4,2
Nincs adat	26	12995	26429	21431	60881	25,0	20,7	22,0	23,1	22,1
Összesen	104	62773	120266	92954	276097	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A41. táblázat: A besorolt roma álláskeresők száma és megoszlása profiling-kategóriánként, iskolai végzettség szerint

	Roma álláskeresők száma (fő)					Roma álláskeresők aránya (%)				
	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló álláskereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen
2017. június										
Általános iskola (ISCED 1)	1	383	3403	6770	10557	0,0	3,6	32,2	64,1	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	0	127	675	485	1287	0,0	9,9	52,4	37,7	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	0	49	94	51	194	0,0	25,3	48,5	26,3	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	0	42	126	49	217	0,0	19,4	58,1	22,6	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	0	9	10	3	22	0,0	40,9	45,5	13,6	100,0
Összesen	1	610	4308	7358	12277	0,0	5,0	35,1	59,9	100,0
2017. április										
Általános iskola (ISCED 1)	2	389	3506	7559	11456	0,0	3,4	30,6	66,0	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	0	142	691	561	1394	0,0	10,2	49,6	40,2	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	0	41	105	63	209	0,0	19,6	50,2	30,1	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	0	52	132	58	242	0,0	21,5	54,5	24,0	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	0	9	4	5	18	0,0	50,0	22,2	27,8	100,0
Összesen	2	633	4438	8246	13319	0,0	4,8	33,3	61,9	100,0
2017. február										
Általános iskola (ISCED 1)	2	385	3176	6345	9908	0,0	3,9	32,1	64,0	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	0	154	684	519	1357	0,0	11,3	50,4	38,2	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	0	36	99	58	193	0,0	18,7	51,3	30,1	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	0	47	114	50	211	0,0	22,3	54,0	23,7	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	0	9	4	2	15	0,0	60,0	26,7	13,3	100,0
Összesen	2	631	4077	6974	11684	0,0	5,4	34,9	59,7	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

## A42. táblázat: Az időszak végét megelőző két hónapban átsorolt ügyfelek száma és aránya, megyénként

	Átsorolás típusa				Átsorolás típusa			
	Első besorolás	Változott	Nem változott	Összes átsorolás	Első besorolás	Változott	Nem változott	Összes átsorolás
	Átsorolt ügyfelek száma (fő)				Átsorolt ügyfelek száma a teljes regisztrált létszám arányában (%)			
2017. június								
Budapest	3016	2081	8280	13377	16	11	43	69
Baranya	2387	2834	6116	11337	17	21	45	83
Bács-Kiskun	1680	1350	6729	9759	12	9	47	68
Békés	1031	1092	5201	7324	9	10	46	65
BAZ	2505	4933	13177	20615	7	14	37	57
Csongrád	895	1915	4397	7207	10	22	50	81
Fejér	1206	752	4245	6203	14	9	51	74
GYMS	875	463	2282	3620	30	16	79	126
Hajdú-Bihar	2346	2619	10705	15670	10	11	44	64
Heves	782	2224	5707	8713	7	19	50	76
Komárom-Esztergom	752	773	3747	5272	15	15	74	105
Nógrád	684	763	3526	4973	6	7	33	46
Pest	3176	1651	7747	12574	14	7	35	57
Somogy	1264	1430	5256	7950	9	10	38	58
SZSZB	2772	1530	9819	14121	10	5	34	49
JNSZ	1132	1432	5915	8479	8	10	40	57
Tolna	743	1203	3132	5078	11	18	47	76
Vas	578	521	1967	3066	15	13	50	78
Veszprém	711	906	3260	4877	12	16	56	84
Zala	882	672	3512	5066	13	10	52	75
<b>Magyarország</b>	<b>29417</b>	<b>31144</b>	<b>114720</b>	<b>175281</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>43</b>	<b>65</b>
2017. április								
Budapest	3075	3006	8910	14991	15	15	44	75
Baranya	1415	3799	4886	10100	10	27	35	72
Bács-Kiskun	1334	2777	6770	10881	9	18	44	70
Békés	985	1589	5583	8157	8	13	47	68
BAZ	2134	11786	16891	30811	6	31	44	81
Csongrád	931	2738	5605	9274	10	28	58	96
Fejér	1230	1470	4895	7595	13	16	52	81
GYMS	904	1092	3108	5104	28	33	95	156
Hajdú-Bihar	2463	2816	8795	14074	9	10	32	52
Heves	629	2331	5081	8041	5	19	42	67
Komárom-Esztergom	609	814	3656	5079	11	15	69	96
Nógrád	749	1167	3599	5515	7	10	31	48
Pest	2864	2733	8268	13865	12	12	36	60
Somogy	959	1931	5533	8423	6	13	37	56
SZSZB	2709	2080	8168	12957	9	7	26	41
JNSZ	886	1987	5487	8360	6	13	35	54
Tolna	547	1350	2755	4652	8	20	40	68
Vas	556	777	2141	3474	13	18	49	79
Veszprém	694	1852	4050	6596	10	28	61	99
Zala	835	1595	4023	6453	11	21	53	85
<b>Magyarország</b>	<b>26508</b>	<b>49690</b>	<b>118206</b>	<b>194404</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>67</b>
2017. február								
Budapest	3405	1698	7410	12513	18	9	38	65
Baranya	1212	1261	3603	6076	9	10	28	47
Bács-Kiskun	1499	1575	5849	8923	10	11	40	60
Békés	1239	1167	3997	6403	11	10	34	55
BAZ	2610	4572	10747	17929	7	13	29	49
Csongrád	1079	3773	4862	9714	12	40	52	104
Fejér	1434	891	3740	6065	16	10	42	69
GYMS	1068	776	2472	4316	29	21	66	115
Hajdú-Bihar	3161	2815	7275	13251	12	11	28	51
Heves	695	1329	4083	6107	6	12	36	54
Komárom-Esztergom	698	708	2793	4199	13	14	53	80
Nógrád	852	827	3643	5322	8	7	33	48
Pest	3214	1566	7377	12157	14	7	32	53
Somogy	1101	1457	4354	6912	7	10	29	47
SZSZB	2880	1601	7141	11622	11	6	27	44
JNSZ	1032	1787	4973	7792	7	12	33	51
Tolna	642	943	2321	3906	10	15	36	60
Vas	626	645	1764	3035	14	15	40	70
Veszprém	811	1103	2961	4875	12	16	42	70
Zala	987	847	2903	4737	13	11	37	61
<b>Magyarország</b>	<b>30245</b>	<b>31341</b>	<b>94271</b>	<b>155857</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>34</b>	<b>56</b>

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

**A43. táblázat: Az egyes átsorolás-típusok aránya az összes átsoroláson belül, megyénként**

	Az egyes átsorolástípusok aránya az összes átsoroláson belül (%)			
	Első besorolás	Változott	Nem változott	Összes átsorolás
	2017. június			
Budapest	22,5	15,6	61,9	100,0
Baranya	21,1	25,0	53,9	100,0
Bács-Kiskun	17,2	13,8	69,0	100,0
Békés	14,1	14,9	71,0	100,0
BAZ	12,2	23,9	63,9	100,0
Csongrád	12,4	26,6	61,0	100,0
Fejér	19,4	12,1	68,4	100,0
GYMS	24,2	12,8	63,0	100,0
Hajdú-Bihar	15,0	16,7	68,3	100,0
Heves	9,0	25,5	65,5	100,0
Komárom-Esztergom	14,3	14,7	71,1	100,0
Nógrád	13,8	15,3	70,9	100,0
Pest	25,3	13,1	61,6	100,0
Somogy	15,9	18,0	66,1	100,0
SZSZB	19,6	10,8	69,5	100,0
JNSZ	13,4	16,9	69,8	100,0
Tolna	14,6	23,7	61,7	100,0
Vas	18,9	17,0	64,2	100,0
Veszprém	14,6	18,6	66,8	100,0
Zala	17,4	13,3	69,3	100,0
<b>Magyarország</b>	<b>16,8</b>	<b>17,8</b>	<b>65,4</b>	<b>100,0</b>
	2017. június			
Budapest	20,5	20,1	59,4	100,0
Baranya	14,0	37,6	48,4	100,0
Bács-Kiskun	12,3	25,5	62,2	100,0
Békés	12,1	19,5	68,4	100,0
BAZ	6,9	38,3	54,8	100,0
Csongrád	10,0	29,5	60,4	100,0
Fejér	16,2	19,4	64,5	100,0
GYMS	17,7	21,4	60,9	100,0
Hajdú-Bihar	17,5	20,0	62,5	100,0
Heves	7,8	29,0	63,2	100,0
Komárom-Esztergom	12,0	16,0	72,0	100,0
Nógrád	13,6	21,2	65,3	100,0
Pest	20,7	19,7	59,6	100,0
Somogy	11,4	22,9	65,7	100,0
SZSZB	20,9	16,1	63,0	100,0
JNSZ	10,6	23,8	65,6	100,0
Tolna	11,8	29,0	59,2	100,0
Vas	16,0	22,4	61,6	100,0
Veszprém	10,5	28,1	61,4	100,0
Zala	12,9	24,7	62,3	100,0
<b>Magyarország</b>	<b>13,6</b>	<b>25,6</b>	<b>60,8</b>	<b>100,0</b>
	2017. június			
Budapest	27,2	13,6	59,2	100,0
Baranya	19,9	20,8	59,3	100,0
Bács-Kiskun	16,8	17,7	65,5	100,0
Békés	19,4	18,2	62,4	100,0
BAZ	14,6	25,5	59,9	100,0
Csongrád	11,1	38,8	50,1	100,0
Fejér	23,6	14,7	61,7	100,0
GYMS	24,7	18,0	57,3	100,0
Hajdú-Bihar	23,9	21,2	54,9	100,0
Heves	11,4	21,8	66,9	100,0
Komárom-Esztergom	16,6	16,9	66,5	100,0
Nógrád	16,0	15,5	68,5	100,0
Pest	26,4	12,9	60,7	100,0
Somogy	15,9	21,1	63,0	100,0
SZSZB	24,8	13,8	61,4	100,0
JNSZ	13,2	22,9	63,8	100,0
Tolna	16,4	24,1	59,4	100,0
Vas	20,6	21,3	58,1	100,0
Veszprém	16,6	22,6	60,7	100,0
Zala	20,8	17,9	61,3	100,0
<b>Magyarország</b>	<b>19,4</b>	<b>20,1</b>	<b>60,5</b>	<b>100,0</b>

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.



#### A44. táblázat: Az automatikus és ügyintézői döntésen alapuló első besorolások száma és az ügyintézői döntésen alapuló besorolások aránya megyénként

	Ügyintézői besorolás (fő)		Összesen (fő)	Ügyintézői besorolás aránya (%)
	Automatikus	Ügyintézői döntés		
2017. június				
Budapest	1444	1572	3016	52,1
Baranya	725	1662	2387	69,6
Bács-Kiskun	700	980	1680	58,3
Békés	435	596	1031	57,8
BAZ	977	1528	2505	61,0
Csongrád	443	452	895	50,5
Fejér	477	729	1206	60,4
GYMS	48	827	875	94,5
Hajdú-Bihar	1480	866	2346	36,9
Heves	354	428	782	54,7
Komárom-Esztergom	209	543	752	72,2
Nógrád	238	446	684	65,2
Pest	1614	1562	3176	49,2
Somogy	517	747	1264	59,1
SZSZB	1882	890	2772	32,1
JNSZ	577	555	1132	49,0
Tolna	295	448	743	60,3
Vas	456	122	578	21,1
Veszprém	415	296	711	41,6
Zala	567	315	882	35,7
<b>Magyarország</b>	<b>13853</b>	<b>15564</b>	<b>29417</b>	<b>52,9</b>
2017. április				
Budapest	1543	1532	3075	49,8
Baranya	613	802	1415	56,7
Bács-Kiskun	479	855	1334	64,1
Békés	401	584	985	59,3
BAZ	862	1272	2134	59,6
Csongrád	560	371	931	39,8
Fejér	544	686	1230	55,8
GYMS	74	830	904	91,8
Hajdú-Bihar	1684	779	2463	31,6
Heves	336	293	629	46,6
Komárom-Esztergom	158	451	609	74,1
Nógrád	106	643	749	85,8
Pest	1340	1524	2864	53,2
Somogy	407	552	959	57,6
SZSZB	1692	1017	2709	37,5
JNSZ	393	493	886	55,6
Tolna	271	276	547	50,5
Vas	433	123	556	22,1
Veszprém	391	303	694	43,7
Zala	523	312	835	37,4
<b>Magyarország</b>	<b>12810</b>	<b>13698</b>	<b>26508</b>	<b>51,7</b>
2017. február				
Budapest	1381	2024	3405	59,4
Baranya	659	553	1212	45,6
Bács-Kiskun	606	893	1499	59,6
Békés	499	740	1239	59,7
BAZ	1293	1317	2610	50,5
Csongrád	683	396	1079	36,7
Fejér	500	934	1434	65,1
GYMS	87	981	1068	91,9
Hajdú-Bihar	1990	1171	3161	37,0
Heves	384	311	695	44,7
Komárom-Esztergom	227	471	698	67,5
Nógrád	150	702	852	82,4
Pest	1435	1779	3214	55,4
Somogy	411	690	1101	62,7
SZSZB	1533	1347	2880	46,8
JNSZ	496	536	1032	51,9
Tolna	342	300	642	46,7
Vas	508	118	626	18,8
Veszprém	538	273	811	33,7
Zala	646	341	987	34,5
<b>Magyarország</b>	<b>14368</b>	<b>15877</b>	<b>30245</b>	<b>52,5</b>

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

**A45. táblázat: Az ügyintézői döntéseket kísérő indokok száma, megyénként (fő)**

	Eü állapot vagy szociális helyzet nehezíti az elhelyezkedést	Munkaerő-piaci mobilitás hiánya	Nem motivált vagy nem önálló	Álláskeresési képességei fejlesztésre szorulnak	Kifejezetten rugalmas, motivált és önálló	Egyéb ok	Összesen
2017. június							
Budapest	195	4	14	254	677	428	1572
Baranya	97	194	201	277	836	57	1662
Bács-Kiskun	38	154	13	167	499	109	980
Békés	68	14	12	56	342	104	596
BAZ	122	118	143	322	796	27	1528
Csongrád	23	35	14	56	211	113	452
Fejér	48	16	15	247	353	50	729
GYMS	40	5	2	209	493	78	827
Hajdú-Bihar	43	35	33	122	539	94	866
Heves	34	17	15	55	245	62	428
Komárom-Esztergom	43	6	42	132	294	26	543
Nógrád	67	43	40	90	166	40	446
Pest	97	52	15	180	1141	77	1562
Somogy	57	19	26	58	573	14	747
SZSZB	19	43	12	151	618	47	890
JNSZ	32	14	4	142	221	142	555
Tolna	166	6	16	13	212	35	448
Vas	17	2	2	19	45	37	122
Veszprém	32	6	25	2	141	90	296
Zala	9	9	0	57	203	37	315
<b>Magyarország</b>	<b>1247</b>	<b>792</b>	<b>644</b>	<b>2609</b>	<b>8605</b>	<b>1667</b>	<b>15564</b>
2017. április							
Budapest	190	4	8	183	787	360	1532
Baranya	49	76	36	99	497	45	802
Bács-Kiskun	30	76	16	173	432	128	855
Békés	94	19	12	74	289	96	584
BAZ	130	127	82	284	621	28	1272
Csongrád	32	23	23	54	141	98	371
Fejér	45	25	8	241	319	48	686
GYMS	47	7	5	186	499	86	830
Hajdú-Bihar	38	60	33	117	497	34	779
Heves	22	20	9	32	162	48	293
Komárom-Esztergom	40	1	45	100	241	24	451
Nógrád	83	94	37	80	292	57	643
Pest	108	62	21	208	945	180	1524
Somogy	76	13	16	31	412	4	552
SZSZB	43	98	26	130	621	99	1017
JNSZ	31	5	3	94	228	132	493
Tolna	108	4	7	15	120	22	276
Vas	23	8	3	18	44	27	123
Veszprém	33	22	6	12	172	58	303
Zala	25	11	5	49	197	25	312
<b>Magyarország</b>	<b>1247</b>	<b>755</b>	<b>401</b>	<b>2180</b>	<b>7516</b>	<b>1599</b>	<b>13698</b>
2017. február							
Budapest	153	72	7	211	1217	364	2024
Baranya	51	16	11	46	405	24	553
Bács-Kiskun	36	76	17	124	501	139	893
Békés	86	9	14	74	444	113	740
BAZ	87	111	64	227	790	38	1317
Csongrád	40	35	6	50	192	73	396
Fejér	63	13	3	407	432	16	934
GYMS	54	4	6	221	614	82	981
Hajdú-Bihar	47	66	78	189	747	44	1171
Heves	37	13	6	46	172	37	311
Komárom-Esztergom	46	5	39	81	271	29	471
Nógrád	49	64	52	72	379	86	702
Pest	147	66	9	177	1210	170	1779
Somogy	75	22	14	46	527	6	690
SZSZB	47	29	9	210	953	99	1347
JNSZ	27	4	15	97	262	131	536
Tolna	94	7	37	15	124	23	300
Vas	13	6	0	27	53	19	118
Veszprém	34	5	1	26	154	53	273
Zala	23	5	8	69	219	17	341
<b>Magyarország</b>	<b>1209</b>	<b>628</b>	<b>396</b>	<b>2415</b>	<b>9666</b>	<b>1563</b>	<b>15877</b>

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

A46. táblázat: Az ügyintézői döntéseket kísérő indokok aránya, megyénként (%)

	Eü állapot vagy szociális helyzet nehezíti az elhelyezkedést	Munkaerő-piaci mobilitás hiánya	Nem motivált vagy nem önálló	Álláskeresési képességei fejlesztésre szorulnak	Kifejezetten rugalmas, motivált és önálló	Egyéb ok	Összesen
2017. június							
Budapest	12,4	0,3	0,9	16,2	43,1	27,2	100,0
Baranya	5,8	11,7	12,1	16,7	50,3	3,4	100,0
Bács-Kiskun	3,9	15,7	1,3	17,0	50,9	11,1	100,0
Békés	11,4	2,3	2,0	9,4	57,4	17,4	100,0
BAZ	8,0	7,7	9,4	21,1	52,1	1,8	100,0
Csongrád	5,1	7,7	3,1	12,4	46,7	25,0	100,0
Fejér	6,6	2,2	2,1	33,9	48,4	6,9	100,0
GYMS	4,8	0,6	0,2	25,3	59,6	9,4	100,0
Hajdú-Bihar	5,0	4,0	3,8	14,1	62,2	10,9	100,0
Heves	7,9	4,0	3,5	12,9	57,2	14,5	100,0
Komárom-Esztr	7,9	1,1	7,7	24,3	54,1	4,8	100,0
Nógrád	15,0	9,6	9,0	20,2	37,2	9,0	100,0
Pest	6,2	3,3	1,0	11,5	73,0	4,9	100,0
Somogy	7,6	2,5	3,5	7,8	76,7	1,9	100,0
SZSZB	2,1	4,8	1,3	17,0	69,4	5,3	100,0
JNSZ	5,8	2,5	0,7	25,6	39,8	25,6	100,0
Tolna	37,1	1,3	3,6	2,9	47,3	7,8	100,0
Vas	13,9	1,6	1,6	15,6	36,9	30,3	100,0
Veszprém	10,8	2,0	8,4	0,7	47,6	30,4	100,0
Zala	2,9	2,9	0,0	18,1	64,4	11,7	100,0
Magyarország	8,0	5,1	4,1	16,8	55,3	10,7	100,0
2017. április							
Budapest	12,4	0,3	0,5	11,9	51,4	23,5	100,0
Baranya	6,1	9,5	4,5	12,3	62,0	5,6	100,0
Bács-Kiskun	3,5	8,9	1,9	20,2	50,5	15,0	100,0
Békés	16,1	3,3	2,1	12,7	49,5	16,4	100,0
BAZ	10,2	10,0	6,4	22,3	48,8	2,2	100,0
Csongrád	8,6	6,2	6,2	14,6	38,0	26,4	100,0
Fejér	6,6	3,6	1,2	35,1	46,5	7,0	100,0
GYMS	5,7	0,8	0,6	22,4	60,1	10,4	100,0
Hajdú-Bihar	4,9	7,7	4,2	15,0	63,8	4,4	100,0
Heves	7,5	6,8	3,1	10,9	55,3	16,4	100,0
Komárom-Esztr	8,9	0,2	10,0	22,2	53,4	5,3	100,0
Nógrád	12,9	14,6	5,8	12,4	45,4	8,9	100,0
Pest	7,1	4,1	1,4	13,6	62,0	11,8	100,0
Somogy	13,8	2,4	2,9	5,6	74,6	0,7	100,0
SZSZB	4,2	9,6	2,6	12,8	61,1	9,7	100,0
JNSZ	6,3	1,0	0,6	19,1	46,2	26,8	100,0
Tolna	39,1	1,4	2,5	5,4	43,5	8,0	100,0
Vas	18,7	6,5	2,4	14,6	35,8	22,0	100,0
Veszprém	10,9	7,3	2,0	4,0	56,8	19,1	100,0
Zala	8,0	3,5	1,6	15,7	63,1	8,0	100,0
Magyarország	9,1	5,5	2,9	15,9	54,9	11,7	100,0
2017. február							
Budapest	7,6	3,6	0,3	10,4	60,1	18,0	100,0
Baranya	9,2	2,9	2,0	8,3	73,2	4,3	100,0
Bács-Kiskun	4,0	8,5	1,9	13,9	56,1	15,6	100,0
Békés	11,6	1,2	1,9	10,0	60,0	15,3	100,0
BAZ	6,6	8,4	4,9	17,2	60,0	2,9	100,0
Csongrád	10,1	8,8	1,5	12,6	48,5	18,4	100,0
Fejér	6,7	1,4	0,3	43,6	46,3	1,7	100,0
GYMS	5,5	0,4	0,6	22,5	62,6	8,4	100,0
Hajdú-Bihar	4,0	5,6	6,7	16,1	63,8	3,8	100,0
Heves	11,9	4,2	1,9	14,8	55,3	11,9	100,0
Komárom-Esztr	9,8	1,1	8,3	17,2	57,5	6,2	100,0
Nógrád	7,0	9,1	7,4	10,3	54,0	12,3	100,0
Pest	8,3	3,7	0,5	9,9	68,0	9,6	100,0
Somogy	10,9	3,2	2,0	6,7	76,4	0,9	100,0
SZSZB	3,5	2,2	0,7	15,6	70,7	7,3	100,0
JNSZ	5,0	0,7	2,8	18,1	48,9	24,4	100,0
Tolna	31,3	2,3	12,3	5,0	41,3	7,7	100,0
Vas	11,0	5,1	0,0	22,9	44,9	16,1	100,0
Veszprém	12,5	1,8	0,4	9,5	56,4	19,4	100,0
Zala	6,7	1,5	2,3	20,2	64,2	5,0	100,0
Magyarország	7,6	4,0	2,5	15,2	60,9	9,8	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A47. táblázat: Az automatikus és ügyintézői döntésen alapuló első besorolások száma és az ügyintézői döntésen alapuló első besorolások aránya iskolai végzettség szerint

	Ügyintézői besorolás (fő)		Összesen (fő)	Ügyintézői besorolás aránya (%)
	Automatikus	Ügyintézői döntés		
2017. június				
Általános iskola (ISCED 1)	3673	4160	7833	53,1
Szakiskola (ISCED 2)	3602	3843	7445	51,6
Gimnázium (ISCED 3)	2048	2437	4485	54,3
Szakközépiskola (ISCED 4)	3156	3606	6762	53,3
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	1374	1518	2892	52,5
Összesen	13853	15564	29417	52,9
2017. április				
Általános iskola (ISCED 1)	3498	3956	7454	53,1
Szakiskola (ISCED 2)	3192	3241	6433	50,4
Gimnázium (ISCED 3)	1915	2019	3934	51,3
Szakközépiskola (ISCED 4)	2718	2886	5604	51,5
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	1487	1596	3083	51,8
Összesen	12810	13698	26508	51,7
2017. február				
Általános iskola (ISCED 1)	3918	4322	8240	52,5
Szakiskola (ISCED 2)	3812	4012	7824	51,3
Gimnázium (ISCED 3)	2030	2293	4323	53,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	2992	3320	6312	52,6
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	1616	1929	3545	54,4
Összesen	14368	15877	30245	52,5

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A48. táblázat: Az ügyintézői döntéseket kísérő indokok száma az első besorolások esetében, iskolai végzettség szerint

	Eü állapot vagy szociális helyzet nehezíti az elhelyezkedést	Munkaerő-piaci mobilitás hiánya	Nem motivált vagy nem önálló	Álláskeresési képességei fejlesztésre szorulnak	Kifejezetten rugalmas, motivált és önálló	Egyéb ok	Összesen
2017. június							
Általános iskola (ISCED 1)	531	343	276	875	1750	385	4160
Szakiskola (ISCED 2)	334	201	166	633	2155	354	3843
Gimnázium (ISCED 3)	126	90	78	346	1465	332	2437
Szakközépiskola (ISCED 4)	184	137	101	595	2199	390	3606
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	72	21	23	160	1036	206	1518
Összesen	1247	792	644	2609	8605	1667	15564
2017. április							
Általános iskola (ISCED 1)	578	327	214	877	1524	436	3956
Szakiskola (ISCED 2)	290	199	87	446	1854	365	3241
Gimnázium (ISCED 3)	132	92	37	283	1239	236	2019
Szakközépiskola (ISCED 4)	171	117	48	425	1808	317	2886
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	76	20	15	149	1091	245	1596
Összesen	1247	755	401	2180	7516	1599	13698
2017. február							
Általános iskola (ISCED 1)	580	246	213	900	1948	435	4322
Szakiskola (ISCED 2)	293	175	87	557	2542	358	4012
Gimnázium (ISCED 3)	113	56	32	333	1504	255	2293
Szakközépiskola (ISCED 4)	148	109	55	458	2243	307	3320
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	75	42	9	167	1428	208	1929
Összesen	1209	628	396	2415	9666	1563	15877

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A49. táblázat: Az ügyintézői döntéseket kísérő indokok aránya az első besorolások esetében, iskolai végzettség szerint

	Eü állapot vagy szociális helyzet nehezíti az elhelyezkedést	Munkaerő-piaci mobilitás hiánya	Nem motivált vagy nem önálló	Álláskeresési képességei fejlesztésre szorulnak	Kifejezetten rugalmas, motivált és önálló	Egyéb ok	Összesen
2017. június							
Általános iskola (ISCED 1)	12,8	8,2	6,6	21,0	42,1	9,3	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	8,7	5,2	4,3	16,5	56,1	9,2	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	5,2	3,7	3,2	14,2	60,1	13,6	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	5,1	3,8	2,8	16,5	61,0	10,8	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	4,7	1,4	1,5	10,5	68,2	13,6	100,0
Összesen	8,0	5,1	4,1	16,8	55,3	10,7	100,0
2017. április							
Általános iskola (ISCED 1)	14,6	8,3	5,4	22,2	38,5	11,0	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	8,9	6,1	2,7	13,8	57,2	11,3	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	6,5	4,6	1,8	14,0	61,4	11,7	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	5,9	4,1	1,7	14,7	62,6	11,0	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	4,8	1,3	0,9	9,3	68,4	15,4	100,0
Összesen	9,1	5,5	2,9	15,9	54,9	11,7	100,0
2017. február							
Általános iskola (ISCED 1)	13,4	5,7	4,9	20,8	45,1	10,1	100,0
Szakiskola (ISCED 2)	7,3	4,4	2,2	13,9	63,4	8,9	100,0
Gimnázium (ISCED 3)	4,9	2,4	1,4	14,5	65,6	11,1	100,0
Szakközépiskola (ISCED 4)	4,5	3,3	1,7	13,8	67,6	9,2	100,0
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	3,9	2,2	0,5	8,7	74,0	10,8	100,0
Összesen	7,6	4,0	2,5	15,2	60,9	9,8	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A50. táblázat: Az egyes profil kategóriákba sorolt ügyfelek száma az első besorolások esetében ügyintézői döntés és megyék szerint

	Automatikus besorolás				Ügyintézői döntés				Összesen	
	Önálló állás-kereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló állás-kereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető		
2017. június										
Budapest	1326	114	4	1444	9	460	1045	58	1572	3016
Baranya	468	212	45	725	1	304	1061	296	1662	2387
Bács-Kiskun	480	203	17	700	1	90	858	31	980	1680
Békés	229	197	9	435	0	134	437	25	596	1031
BAZ	297	633	47	977	1	223	908	396	1528	2505
Csongrád	385	58	0	443	1	58	339	54	452	895
Fejér	358	117	2	477	6	189	475	59	729	1206
GYMS	45	3	0	48	0	330	482	15	827	875
Hajdú-Bihar	977	474	29	1480	0	128	642	96	866	2346
Heves	239	102	13	354	0	109	277	42	428	782
Komárom-Esztergom	159	50	0	209	0	57	472	14	543	752
Nógrád	154	83	1	238	1	46	361	38	446	684
Pest	1396	212	6	1614	1	960	546	55	1562	3176
Somogy	254	230	33	517	0	245	468	34	747	1264
SZSZB	612	1192	78	1882	1	115	694	80	890	2772
JNSZ	273	278	26	577	2	144	367	42	555	1132
Tolna	236	55	4	295	0	18	341	89	448	743
Vas	398	57	1	456	0	33	82	7	122	578
Veszprém	341	70	4	415	1	97	179	19	296	711
Zala	470	97	0	567	0	107	198	10	315	882
Magyarország	9097	4437	319	13853	25	3847	10232	1460	15564	29417

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az automatikus besorolások között az érték nélküli kategória üres, ezért ezt nem tüntettük fel.

### A51. táblázat: Az egyes profilingkategóriákba sorolt ügyfelek aránya az első besorolások esetében ügyintézői döntés és megyék szerint

	Automatikus besorolás				Ügyintézői döntés					
	Önálló állás-kereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	Nincs érték	Önálló állás-kereső	Segítséggel elhelyezhető	Közmunkával segíthető	Összesen	
2017. június										
Budapest	91,8	7,9	0,3	100,0	0,6	29,3	66,5	3,7	100,0	
Baranya	64,6	29,2	6,2	100,0	0,1	18,3	63,8	17,8	100,0	
Bács-Kiskun	68,6	29,0	2,4	100,0	0,1	9,2	87,6	3,2	100,0	
Békés	52,6	45,3	2,1	100,0	0,0	22,5	73,3	4,2	100,0	
BAZ	30,4	64,8	4,8	100,0	0,1	14,6	59,4	25,9	100,0	
Csongrád	86,9	13,1	0,0	100,0	0,2	12,8	75,0	11,9	100,0	
Fejér	75,1	24,5	0,4	100,0	0,8	25,9	65,2	8,1	100,0	
GYMS	93,8	6,3	0,0	100,0	0,0	39,9	58,3	1,8	100,0	
Hajdú-Bihar	66,0	32,0	2,0	100,0	0,0	14,8	74,1	11,1	100,0	
Heves	67,5	28,8	3,7	100,0	0,0	25,5	64,7	9,8	100,0	
Komárom-Esztergom	76,1	23,9	0,0	100,0	0,0	10,5	86,9	2,6	100,0	
Nógrád	64,7	34,9	0,4	100,0	0,2	10,3	80,9	8,5	100,0	
Pest	86,5	13,1	0,4	100,0	0,1	61,5	35,0	3,5	100,0	
Somogy	49,1	44,5	6,4	100,0	0,0	32,8	62,7	4,6	100,0	
SZSZB	32,5	63,3	4,1	100,0	0,1	12,9	78,0	9,0	100,0	
JNSZ	47,3	48,2	4,5	100,0	0,4	25,9	66,1	7,6	100,0	
Tolna	80,0	18,6	1,4	100,0	0,0	4,0	76,1	19,9	100,0	
Vas	87,3	12,5	0,2	100,0	0,0	27,0	67,2	5,7	100,0	
Veszprém	82,2	16,9	1,0	100,0	0,3	32,8	60,5	6,4	100,0	
Zala	82,9	17,1	0,0	100,0	0,0	34,0	62,9	3,2	100,0	
Magyarország	65,7	32,0	2,3	100,0	0,2	24,7	65,7	9,4	100,0	

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Az automatikus besorolások között az érték nélküli kategória üres, ezért ezt nem tüntettük fel.

### A52. táblázat: A kategóriaváltással járó átsorolások száma és az ügyintézői döntések aránya megyék szerint

	Besorolás típusa (fő)				Ügyintézői döntés aránya (%)	Besorolás típusa (fő)				Ügyintézői döntés aránya (%)	Besorolás típusa (fő)				Ügyintézői döntés aránya (%)
	Auto-matikus	Ügyintézői	Összesen	Ügyintézői		Auto-matikus	Ügyintézői	Összesen	Ügyintézői		Auto-matikus	Ügyintézői	Összesen	Ügyintézői	
2017. június															
Budapest	968	1113	2081	53,5	1050	1956	3006	65,1	630	1068	1698	62,9			
Baranya	643	2191	2834	77,3	780	3019	3799	79,5	617	644	1261	51,1			
Bács-Kiskun	601	749	1350	55,5	912	1865	2777	67,2	740	835	1575	53,0			
Békés	371	721	1092	66,0	435	1154	1589	72,6	487	680	1167	58,3			
BAZ	1318	3615	4933	73,3	2046	9740	11786	82,6	1641	2931	4572	64,1			
Csongrád	532	1383	1915	72,2	749	1989	2738	72,6	1153	2620	3773	69,4			
Fejér	172	580	752	77,1	354	1116	1470	75,9	219	672	891	75,4			
GYMS	15	448	463	96,8	52	1040	1092	95,2	67	709	776	91,4			
Hajdú-Bihar	1130	1489	2619	56,9	1582	1234	2816	43,8	1268	1547	2815	55,0			
Heves	1028	1196	2224	53,8	995	1336	2331	57,3	792	537	1329	40,4			
Komárom-Esztergom	294	479	773	62,0	292	522	814	64,1	437	271	708	38,3			
Nógrád	270	493	763	64,6	286	881	1167	75,5	283	544	827	65,8			
Pest	665	986	1651	59,7	698	2035	2733	74,5	483	1083	1566	69,2			
Somogy	636	794	1430	55,5	969	962	1931	49,8	729	728	1457	50,0			
SZSZB	1057	473	1530	30,9	1462	618	2080	29,7	1017	584	1601	36,5			
JNSZ	789	643	1432	44,9	901	1086	1987	54,7	802	985	1787	55,1			
Tolna	491	712	1203	59,2	488	862	1350	63,9	405	538	943	57,1			
Vas	347	174	521	33,4	414	363	777	46,7	443	202	645	31,3			
Veszprém	469	437	906	48,2	701	1151	1852	62,1	660	443	1103	40,2			
Zala	356	316	672	47,0	612	983	1595	61,6	480	367	847	43,3			
Magyarország	12152	18992	31144	61,0	15778	33912	49690	68,2	13353	17988	31341	57,4			

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A53. táblázat: A kategóriaváltással járó átsorolások száma és megoszlása az átsorolás iránya és átsorolás típusa szerint

	Besorolás típusa (fő)			Ügyintézői döntés aránya (%)	Az egyes irányváltások aránya (%)		
	Auto-matikus	Ügyintézői döntés	Összesen		Auto-matikus	Ügyintézői döntés	Összesen
2017. június							
0 -> 1	38	17	55	30,9	0,3	0,1	0,2
0 -> 2	44	62	106	58,5	0,4	0,3	0,3
0 -> 3	6	30	36	83,3	0,0	0,2	0,1
1 -> 0	0	6	6	100,0	0,0	0,0	0,0
1 -> 4	1785	4976	6761	73,6	14,7	26,2	21,7
1 -> 5	415	1333	1748	76,3	3,4	7,0	5,6
4 -> 0	0	6	6	100,0	0,0	0,0	0,0
4 -> 1	4538	2112	6650	31,8	37,3	11,1	21,4
4 -> 5	2185	5203	7388	70,4	18,0	27,4	23,7
5 -> 0	0	11	11	100,0	0,0	0,1	0,0
5 -> 1	611	496	1107	44,8	5,0	2,6	3,6
5 -> 4	2530	4740	7270	65,2	20,8	25,0	23,3
Összesen	12152	18992	31144	61,0	100,0	100,0	100,0
2017. április							
0 -> 1	24	21	45	46,7	0,2	0,1	0,1
0 -> 2	19	48	67	71,6	0,1	0,1	0,1
0 -> 3	9	40	49	81,6	0,1	0,1	0,1
1 -> 0	0	4	4	100,0	0,0	0,0	0,0
1 -> 4	2173	4819	6992	68,9	13,8	14,2	14,1
1 -> 5	701	5278	5979	88,3	4,4	15,6	12,0
4 -> 0	0	3	3	100,0	0,0	0,0	0,0
4 -> 1	4766	2036	6802	29,9	30,2	6,0	13,7
4 -> 5	3999	16764	20763	80,7	25,3	49,4	41,8
5 -> 0	0	17	17	100,0	0,0	0,1	0,0
5 -> 1	573	548	1121	48,9	3,6	1,6	2,3
5 -> 4	3514	4334	7848	55,2	22,3	12,8	15,8
Összesen	15778	33912	49690	68,2	100,0	100,0	100,0
2017. február							
0 -> 1	37	25	62	40,3	0,3	0,1	0,2
0 -> 2	26	62	88	70,5	0,2	0,3	0,3
0 -> 3	10	24	34	70,6	0,1	0,1	0,1
1 -> 0	0	10	10	100,0	0,0	0,1	0,0
1 -> 4	1945	4896	6841	71,6	14,6	27,2	21,8
1 -> 5	307	1238	1545	80,1	2,3	6,9	4,9
4 -> 0	0	9	9	100,0	0,0	0,1	0,0
4 -> 1	5679	2873	8552	33,6	42,5	16,0	27,3
4 -> 5	1980	4127	6107	67,6	14,8	22,9	19,5
5 -> 0	0	13	13	100,0	0,0	0,1	0,0
5 -> 1	576	618	1194	51,8	4,3	3,4	3,8
5 -> 4	2793	4093	6886	59,4	20,9	22,8	22,0
Összesen	13353	17988	31341	57,4	100,0	100,0	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A54. táblázat: A lefelé és felfelé történő ügyintézői döntésen alapuló átsorolások indokainak megoszlása, megyénként (2017. június)

	Lefelé sorolás (%)						Felfelé sorolás (%)					
	Eü állapot	Mobilitás hiánya	Nem motivált	Állás-keresési fejlesztés	Motivált és önálló	Egyéb	Eü állapot	Mobilitás hiánya	Nem motivált	Állás-keresési fejlesztés	Motivált és önálló	Egyéb
2017. június												
Budapest	26,6	2,1	1,6	14,6	51,7	3,4	30,9	3,5	3,6	24,8	22,4	14,7
Baranya	6,0	18,6	18,1	14,0	40,1	3,0	5,5	16,2	18,9	6,2	35,1	17,0
Bács-Kiskun	9,2	5,8	2,4	20,2	56,7	5,5	6,6	9,9	3,0	27,5	41,5	11,5
Békés	8,5	3,7	1,3	11,1	64,5	10,9	17,9	2,4	4,2	8,3	47,9	19,3
BAZ	6,9	5,2	7,6	13,8	56,6	9,1	11,8	8,0	8,2	40,3	25,9	5,7
Csongrád	11,2	5,3	8,0	10,2	31,6	33,2	9,4	16,8	6,4	25,9	19,0	22,5
Fejér	12,6	3,1	2,7	22,4	48,4	7,6	13,2	3,7	3,7	34,6	31,8	13,0
GYMS	10,2	0,4	0,0	5,9	71,1	7,0	16,8	0,5	0,5	27,2	49,7	5,2
Hajdú-Bihar	1,4	7,9	2,0	11,7	61,4	15,6	11,3	9,4	6,3	7,3	55,4	10,4
Heves	6,6	2,5	5,2	9,1	67,6	9,1	14,3	4,9	4,6	11,7	23,8	40,7
Komárom-Esztergom	18,0	0,0	3,6	12,6	58,7	7,2	19,7	1,6	5,8	19,4	29,4	23,9
Nógrád	6,5	54,0	4,6	11,4	20,9	2,7	13,6	45,2	10,1	12,3	12,3	2,6
Pest	14,0	2,9	1,1	9,3	56,7	14,4	17,9	0,4	3,2	35,5	33,3	9,3
Somogy	12,8	3,6	3,6	8,6	69,4	1,7	29,6	5,2	3,5	6,1	50,5	1,9
SZSZB	2,4	6,2	2,4	19,0	65,1	4,2	6,6	3,8	0,0	15,8	69,9	3,8
JNSZ	6,4	0,7	0,7	17,7	50,5	23,9	10,2	6,0	3,3	18,1	28,4	34,0
Tolna	34,9	3,6	14,9	6,2	29,2	10,3	36,9	2,9	8,2	4,1	30,5	11,7
Vas	41,5	3,1	0,0	6,2	38,5	6,2	27,5	3,7	4,6	15,6	21,1	26,6
Veszprém	15,6	0,0	11,3	2,1	41,1	29,8	19,6	4,9	14,3	3,5	39,5	18,2
Zala	5,8	1,0	0,0	11,7	68,0	11,7	9,9	1,4	0,5	23,1	27,4	33,0
Magyarország	9,9	7,4	5,2	13,0	54,4	10,2	15,1	8,8	7,7	21,5	31,5	15,3

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Nem tartalmazza azokat az átsorolásokat, amelyek érték nélküli kategóriából indulnak vagy érték nélküli kategóriába érkeznek, mert ezek száma csekély. Felfelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma emelkedik, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése romlik: 1 -> 2, 1 -> 3, 2 -> 3. Lefelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma csökken, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése javul: 3 -> 2, 2 -> 1, 3 -> 1.

### A55. táblázat: Az ügyintézői döntésen alapuló átsorolások indokainak megoszlása a szerint, hogy az átsorolás irányának megfelelően logikusak-e, megyénként

	Logikus indoklások aránya (%)	Nem logikus indoklások aránya (%)	Egyéb ok választásának aránya (%)	Összesen (%)
	2017. június			
Budapest	58,9	30,3	10,8	100,0
Baranya	44,7	42,7	12,6	100,0
Bács-Kiskun	51,9	39,6	8,5	100,0
Békés	49,5	35,6	14,9	100,0
BAZ	64,6	28,6	6,8	100,0
Csongrád	54,8	21,2	24,0	100,0
Fejér	52,6	36,5	10,9	100,0
GYMS	60,0	33,8	6,3	100,0
Hajdú-Bihar	50,9	35,6	13,6	100,0
Heves	45,3	23,7	31,0	100,0
Komárom-Esztergom	50,8	31,1	18,1	100,0
Nógrád	48,9	48,5	2,6	100,0
Pest	56,9	31,5	11,7	100,0
Somogy	55,9	42,4	1,8	100,0
SZSZB	50,0	46,0	4,0	100,0
JNSZ	46,1	26,6	27,4	100,0
Tolna	45,8	43,0	11,3	100,0
Vas	46,6	34,5	19,0	100,0
Veszprém	41,9	36,1	22,0	100,0
Zala	45,7	28,3	26,0	100,0
Magyarország	53,6	33,1	13,3	100,0

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Nem tartalmazza azokat az átsorolásokat, amelyek érték nélküli kategóriából indulnak vagy érték nélküli kategóriába érkeznek, mert ezek száma csekély. Logikus indoklásra azt értjük, ha a felfelé sorolást olyan indok kíséri, ami az állás-kereső nehézségeire, a lefelé sorolást pedig olyan, ami az állás-kereső a vártnál jobb munkapiaci helyzetére utal. Felfelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma emelkedik, azaz az



egyéni munkapiaci kilátások megítélése romlik: 1 -> 2, 1 -> 3, 2 -> 3. Lefelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma csökken, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése javul: 3 -> 2, 2 -> 1, 3 -> 1.

### A56. táblázat: A kategóriaváltással járó átsorolások száma és az ügyintézői döntések aránya iskolai végzettség szerint

	Ügyintézői besorolás (fő)		Összesen (fő)	Ügyintézői besorolás aránya (%)
	Automatikus	Ügyintézői döntés		
2017. június				
Általános iskola (ISCED 1)	4973	7936	12909	61,5
Szakiskola (ISCED 2)	3290	5055	8345	60,6
Gimnázium (ISCED 3)	1314	1886	3200	58,9
Szakközépiskola (ISCED 4)	1934	3033	4967	61,1
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	641	1082	1723	62,8
Összesen	12152	18992	31144	61,0
2017. április				
Általános iskola (ISCED 1)	6654	13235	19889	66,5
Szakiskola (ISCED 2)	4378	9580	13958	68,6
Gimnázium (ISCED 3)	1672	3486	5158	67,6
Szakközépiskola (ISCED 4)	2386	5732	8118	70,6
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	688	1879	2567	73,2
Összesen	15778	33912	49690	68,2
2017. február				
Általános iskola (ISCED 1)	5303	7070	12373	57,1
Szakiskola (ISCED 2)	3992	5211	9203	56,6
Gimnázium (ISCED 3)	1352	1716	3068	55,9
Szakközépiskola (ISCED 4)	2102	2957	5059	58,5
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	604	1034	1638	63,1
Összesen	13353	17988	31341	57,4

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból.

### A57. táblázat: A lefelé és felfelé történő ügyintézői döntésen alapuló átsorolások indokainak megoszlása iskolai végzettség szerint

	Lefelé sorolás (%)						Felfelé sorolás (%)					
	Eü állapot	Mobilitás hiánya	Nem motivált	Állás-keresési fejlesztés	Motivált és önálló	Egyéb	Eü állapot	Mobilitás hiánya	Nem motivált	Állás-keresési fejlesztés	Motivált és önálló	Egyéb
2017. június												
Általános iskola (ISCED 1)												
Szakiskola (ISCED 2)	12,4	9,7	6,2	15,2	45,9	10,5	18,7	11,1	9,5	24,1	24,0	12,6
Gimnázium (ISCED 3)	8,8	6,4	5,2	12,7	56,5	10,4	14,6	8,8	7,7	19,6	35,1	14,3
Szakközépiskola (ISCED 4)	7,1	4,5	2,9	9,6	66,4	9,6	11,5	7,7	6,7	19,5	36,3	18,3
Felsőfokú végzettség (ISCED 5+)	5,8	4,4	3,5	9,5	67,2	9,7	11,5	6,7	6,0	20,9	35,9	19,1
Összesen	4,7	0,4	2,9	6,5	78,5	7,2	12,8	4,1	4,3	19,6	40,2	19,0
Összesen	9,9	7,4	5,2	13,0	54,4	10,2	15,1	8,8	7,7	21,5	31,5	15,3

Forrás: saját számítás az Adattárház megyei szinten aggregált adataiból. Nem tartalmazza azokat az átsorolásokat, amelyek érték nélküli kategóriából indulnak vagy érték nélküli kategóriába érkeznek, mert ezek száma csekély. Felfelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma emelkedik, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése romlik: 1 -> 2, 1 -> 3, 2 -> 3. Lefelé soroláson azt értjük, ha a kategória száma csökken, azaz az egyéni munkapiaci kilátások megítélése javul: 3 -> 2, 2 -> 1, 3 -> 1.