



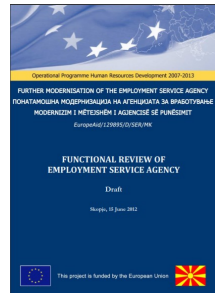
„Мисијата на Агенцијата за вработување е да има значајна улога на пазарот на труд во земјата, но свесни сме за предизвиците во истиот. Затоа работиме уште понапорно во надминување на тие потешкотии и за да ја зацврстиме нашата соработка со лицата кои бараат работа и работодавачите. Овој проект ни помогна да се соочиме со предизвиците преку нови методологии кои беа развиени како и спроведени активности.“

Влатко Поповски, директор на Агенцијата за вработување

УВИД ВО СОСТОЈБИТЕ

Со цел да се постави основа за проектот три главни инструменти беа користени за анализа на ситуацијата во Агенцијата за вработување:

1. **Функционален преглед**
2. **Проценката на физичките и ИТ условите**
3. **Истражување спроведено на сите вработени во Агенцијата и нејзините клиенти**



1. **Функционалниот преглед** вклучуваше студии во врска со постоечката организација на работата, тековниот бизнис, капацитетот и ефикасноста во Агенцијата. Функционалната анализа беше искористена за развој на Проектот за управување со организациски промени (ПУОП).
2. **Оценка на ИТ условите** резултираше со препораки за потребните интервенции во ИТ системот според кој се прави нов ИПА проект за набавка на опрема. **Проценката на физичките услови** спроведена во сите триесет Центри за вработување (ЦВ) низ целата земја, исто така, резултираше со нови ИПА проекти кои ќе се занимаваат со изградба и реконструкција на центрите.

„Проценката направена во врска со ИТ системот укажа на неопходните промени кои треба да се спроведат во иднина, и тоа не само од аспект на системски подобрувања, туку и организациски. Со тоа се овозможува континуирано подобрување за поефикасно работење.“ *Силвана Трајковска, раководител на сектор за информатика*

„Просторните услови во центрите за вработување бараат неопходни зафати за нивно подобрување. Со тоа ќе се создаде попријатна средина, како за работа на вработените, така и за невработените лица и работодавачите.“ *Едвин Муковиќ, раководител на одделение за имотно – правни работи*

3. Истражувањето вклучуваше: 600 невработени лица, 268 компании и 488 вработени
Истражувањето за задоволството на вработените покажа дека постои потреба да се подобрат начините на работа движејќи се кон најдобри услуги за работодавачите и невработените. Мора да се направат промени за да се подобри однесувањето на вработените во Агенцијата како и да се промени начинот на кој тие се занимаваат со компаниите и невработените лица.

„Истражувањата се важни како основа за она што го работиме... Ова истражување беше особено важно затоа што, меѓу другото, вклучуваше и согледувања на вработените во Агенцијата, што е корисно за секоја организација која сака континуирано да работи на подобрување на внатрешните услови за работа.“



ПРОЕКТ ИЗРАБОТЕН СО АКТИВНО УЧЕСТВО НА ВРАБОТЕНИТЕ

Следниве тимови се формираа и беа со проектот секој чекор од патот: тимот за промени во управувањето, мониторинг тимот, тимот за обуки и 5 различни групи за развивање на ПУОП.

„Партиципативниот приод што го одбележи овој проект, ги мотивираше вработените заедно со Проектниот тим да планираат, внесуваат промени во работењето и да ги прифатат проектните активности и резултати како можност за унапредување на дејноста на Агенцијата, како и за личен професионален развој. Ова ќе придонесе кон одржливоста на отпочнатиот процес на организациски промени, понатамошно јакнење на капацитетите и подобрување на услугите на Агенцијата за вработување.“ *Велџа Јуран, раководител на оддел за ИПА фондови и проекти.*



„Меѓу 23-30.09.2012, 16 вработени беа на студиска посета на Португалија и во посета на португалскиот Институт за вработување и стручна обука, во Институтот за социјално осигурување и модерниот ЦВ во градот Синес како и во Центарот за стручно образование, во градот на Торес Ведрас.“

„Студиската посета во Португалија што ја реализиравме во рамките на проектот, беше добро искуство на терен – секогаш има што да се научи и дел од тоа да се примени во наши услови.“

Хисан Амзаи, раководител на ЦВ Гостивар

ДИЗАЈНИРАЊЕ НА ПРОМЕНИ ЗА МОДЕРНИЗАЦИЈА

Една од главните активности е воведувањето на ПУОП како поддршка на Агенцијата во спроведувањето на активните политики и мерки и подобрување на квалитетот на услугите кон клиентите и условите за работа во рамките на организациската. ПУОП се состоеше од следните сегменти:

Обезбедување на услуги за невработените и работодавачите – вклучувајќи методолошки водич за ЦВ со процедури за работа со невработени и со работодавачите, кариерно насочување, советување и професионална ориентација и систем за развој на локални партнерства за вработување;

Планирање, мониторинг и известување - ревидирање и подобрување на овие системи во Агенцијата, со цел да се обезбедат подобри информации до засегнатите страни на Агенцијата и подобро управување со нејзините активности;

Поедноставување и рационализација на процедурите - вклучувајќи поедноставување на административните процедури поврзани со регистрација на слободните работни места со или без барање за медијација; систем на пресметка и исплата на невработени бенефиции, систем за периодично евидентирање на невработените, процесот на пренесување на информација кон други институции во врска со статусот на невработените;

Внатрешна комуникација и управување со знаењето - вклучувајќи дизајнирање на систем за комуникација и промовирање на управување на организациско знаење имајќи предвид подобрување на внатрешните комуникациски канали, а со цел да се постигнат подобри резултати во Агенцијата;

Човечки ресурси - идентификување на влијанијата на човечки ресурси во Агенцијата во согласност со измените воведени во различните области на работа.

План за имплементација на промените

Со цел да се промовира имплементацијата на ПУОП дизајниран е план за имплементација на промените, каде горенаведените пет компоненти се поделени на 7 подкомпоненти, 35 активности и 3 под- активности.

„Промените се неопходен дел од животот и единствен начин да се оди напред, па исто е и со работата на Агенцијата. Проектот за управување со организациските промени со сите негови компоненти и активности изврши промени во нашето работење, но ни отвори и понатамошни можности.“

Биљана Живковска, советник за организација и стручна техничка помош – лице за контакт за проектот

Сегментот за планирање, мониторинг и известување вклучува алатки за управување во форма на насоки за:

- **Годишен извештај на Агенцијата за вработување**
- **Месечен и квартален извештај за активните мерки на пазарот за труд и во врска со понудата и побарувачката на истиот**
- **Годишна програма за работа на Агенцијата**
- **Планирање на перформансите на Агенцијата**

НАСОКИ ЗА УПРАВУВАЊЕ И ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА

Добрата комуникација и споделувањето на знаењето на вработените е од клучно значење за внатрешните промени, како дел од ПУОП. Како дел од овој сегмент развивме:

- **Интранет** - интерна комуникациска мрежа во која сите вработени можат да ги видат сите документи што им се потребни за нивната работа, вклучувајќи: закони, добри практики, податоци за контакт од сите вработени и разни документи вклучувајќи ги и оние кои беа развиени како дел од овој проект
- **Билтен** - оваа алатка беше развиена со цел да се споделат сите вести што се случуваат во Агенцијата до сите вработени а кој ќе продолжи да се издава редовно од страна на Агенцијата по завршувањето на проектот.



„Процедирано работење, па Методологијата за работа на центрите за вработување, ставена во еден конкретен и практичен Водич, направи сите да се водиме по истите постапки. Тоа ќе послужи како основа за сите вработени во Агенцијата во спроведување на работните обврски.“

Лидија Тешиќ, раководител на секторот за осигурување и права во случај на



МЕТОДОЛОГИЈА

Како резултат на одобриениот ПУОП, беше развиена Методологија на работа во ЦВ со активно учество на работните групи и по дискусијата со сите раководители на ЦВ и оддели во управната зграда. Негова главна цел е да се идентификуваат и поправат процедурите со цел ги следат насоките и одредбите на Националните инструменти за политиките за вработување. Се базира на два основни принципи:

- **Фокусирање на за партиципативниот пристап;**
- **Промовирање на пристап ориентиран кон клиентите** преку персонализација на услуги за невработените и за работодавачите за усогласување помеѓу понудата и побарувачката на пазарот на труд.

Усојувањето на активацијата и кориснички ориентираността подразбира Методологија за работа која овозможува:

- Рана идентификација на состојбата со невработените, со цел да се намали времето поминато во состојба на невработеност и да се минимизира ризикот од долгорочна невработеност;
- Превенција со цел да им овозможи на невработените независно управување со кариерата во текот на животниот циклус;
- Прилагодување на интервенции преку таргетирање на јавноста;
- Промоцијата на употреба на повеќе канали со цел да се обезбедат услуги и диверзификација на одговори за подобро задоволување на потребите на невработените и работодавачите;
- Подобрување на релациите со претпријатијата обезбедувајќи им повеќе услуги, особено во областите на селекција, вработување и посредување;
- Изградба и подобрување на локални мрежи за вработување и партнерства за подобрување на услугите

За да се постигнат овие резултати, активностите на ЦВ мора да биде ориентирана кон реалните потреби и услови на невработените и на работодавачите земајќи го предвид задоволувањето на потребите на пазарот на труд истовремено со аспектите на понудата и побарувачката.

Со оваа цел на Оперативниот прирачник е организиран во три главни делови:

- **Работа со невработените и другите лица бараат работа**
- **Работа со работодавачите**
- **Локалните мрежи за вработување**

„Соработката со работодавачите е клучна за работата на секој Центар за вработување. Со помош на *Методолошкиот водич за работа на центрите за вработување* имаме основа за структурирана работа, но и за планирање на нови активности, како што се форумите со работодавачите.“ *Дејан Владев, раководител на ЦВ Свети Николе*

„Сите центри за вработување, без оглед на нивната големина, имаат иста цел – дапружаат што подобри услуги на нивните клиенти. Сето ова е преточено во Методолошкиот водич, како основа за нивната работа.“ *Силвана Пашовска, раководител на ЦВ Прилеп*

ПОДГОТОВКА НА НЕВРАБОТЕНИТЕ ЗА РАБОТА

Кариерното насочување е широк концепт и се исполнува од квалификувани професионалци (психолози и советници за професионална ориентација), а исто така на други услуги за насочување. Кариерното насочување се дефинира како "сеопфатен термин" која опфаќа различни активности за насочување: обезбедување информации, оценка на личните карактеристики, совети, советување, работилници за стекнување вештини за управување со кариерата, итн. Системот предложен за Агенцијата се базира на две нивоа на услуги за насочување:

1. **Советодавни услуги за вработување;**
2. **Услуги за насочување на кариерата.**

Одлуката за тоа кое ниво на насочување треба да се понуди во секој Центарот за вработување треба да се направи според реалните услови, имено во однос на човечките ресурси.

