

Sieć publicznych służb zatrudnienia UE/EOG

Misja organizacji

Lahti, Finlandia, dn. 4 grudnia 2006 r.

Wprowadzenie i informacje ogólne

- W marcu 2000 r. Rada Europejska zainicjowała Strategię Lizbońską zdolną do zapewnienia trwałego wzrostu gospodarczego, stworzenia liczniejszych i lepszych miejsc pracy oraz zagwarantowania większej spójności społecznej oraz, poprzez skupienie uwagi na rozwijającej się działalności gospodarczej i zatrudnieniu, do zajęcia się kwestią wykluczenia społecznego, która jest głównym wyzwaniem. W 2005 r. Strategia została wzmocniona i poddana przeglądowi, w celu lepszego odzwierciedlenia nowych wyzwań i celów. Wytyczne dotyczące zatrudnienia są głównym narzędziem, które jest jednocześnie podstawą procesu jej wdrażania.
- Publiczne służby zatrudnienia, jako służby publiczne, odgrywają szczególną rolę na rynku pracy; Nieodpłatnie świadczą usługi osobom poszukującym pracy (zarówno bezrobotnym, jak i osobom, zmieniającym pracę) i pracodawcom, którzy chcą znaleźć pracowników na wolne stanowiska pracy, jak również przyczyniają się do większej przejrzystości na rynku pracy. Służby te odgrywają tę szczególną rolę pośród innych podmiotów.
- Publiczne służby zatrudnienia, zarówno jako niezależne służby publiczne, jak i jako partnerzy innych organizacji, odgrywają kluczową rolę we wdrażaniu nowej Strategii Lizbońskiej. Wytyczne, które dotyczą przyciągnięcia i utrzymania w aktywności zawodowej większej liczby osób, zwiększenia podaży siły roboczej i modernizacji systemów zabezpieczenia społecznego, mają szczególne znaczenie w tym kontekście. Publiczne służby zatrudnienia odpowiadają w sposób szczególny za niektóre cele i założenia, zwłaszcza za te, które dotyczą zawierania nowych stosunków pracy i aktywizacji osób, które przez długi czas pozostawały bez pracy.
- Misja publicznych służb zatrudnienia UE/EOG ma na celu zapewnienie wspólnych unijnych ram, które odzwierciedlałyby wspólne cele i działania na rozwiniętym

europiejskim rynku pracy. Służby te dążą także do zapewnienia ram dla możliwej do przekazania wiedzy i opracowania zbioru rozwiązań politycznych, na podstawie których rządy krajowe mogłyby utworzyć własne publiczne służby zatrudnienia. Poszczególne publiczne służby zatrudnienia są zachęcane do stosowania takich działań i środków, które najlepiej pasują do odpowiednich krajowych strategii zatrudnienia.

- Misja ma także na celu zapewnienie odpowiedniego nacisku, który wspierałby opracowanie Rocznych Programów Pracy Kierowników sieci publicznych służb zatrudnienia. Będzie miał on wpływ na zwiększenie stopnia zaangażowania i wkładu naszych organizacji do wzrostu i skupienia się na współpracy, tak abyśmy mogli iść do przodu razem.

1. Wyzwania długoterminowe

Ze względu na stale zmieniające się warunki, publiczne służby zatrudnienia muszą stawiać czoła wyzwaniom na różnych frontach. Wiadomo, że warunki, w jakich funkcjonują poszczególne publiczne służby zatrudnienia, będą miały wpływ na nadawanie priorytetowego charakteru wyzwaniom i ich realizację.

i) globalne

- Globalna gospodarka, opierająca się na wolnym handlu i swobodnych przepływach kapitału, wraz z szybko pojawiającymi się zmianami technologicznymi, stanowi poważne wyzwanie dla naszych gospodarek, społeczeństw i rynków pracy. Miejsca pracy w przemyśle i w rozwijającym się sektorze usług oraz badań i rozwoju są tworzone w państwach, w których koszt siły roboczej jest niższy. Jednocześnie, zwiększająca się konkurencja na rynku produktów może mieć wpływ na dynamizm i zapotrzebowanie na siłę roboczą. Podkreśla to znaczenie rozwijania kultury stałego wprowadzania innowacji

biznesowych i podnoszenia kwalifikacji siły roboczej w naszych gospodarkach. Możemy skorzystać z międzynarodowej konkurencji poprzez rozwijanie nowych umiejętności, poprawianie wydajności i zwiększanie konkurencyjności. Globalizacja stawia nowe wyzwania, ale także tworzy nowe możliwości i nowe rynki.

- Zmiany demograficzne i starzenie się społeczeństwa oznaczają, że mniejsza liczba pracowników utrzymuje dużą liczbę emerytów. Starsze osoby muszą być przygotowane na dłuższy okres aktywności zawodowej, osoby młodsze muszą mieć odpowiednie kwalifikacje, a dorośli muszą być przygotowani do bardziej czynnego uczestnictwa w życiu zawodowym. Zmieniające się koncepcje dotyczące wieku produkcyjnego powodują, że ludzie znajdują możliwości zatrudnienia na każdym etapie swojego życia zawodowego. Uznawanie wcześniej zdobytych doświadczeń tj. nieformalnie uzyskanych kompetencji, uczenie się przez całe życie i doradztwo przez całe życie będą odgrywały istotną rolę w stawianiu czoła wyzwaniom stawianym przez globalizację i zmiany demograficzne. Dostęp do możliwości uczenia się przez całe życie, będzie miał kluczowe znaczenie dla społeczeństw w kontekście przystosowywania sił roboczych do stale zmieniających się potrzeb gospodarek i rynku pracy.

ii) Rynek pracy

Wyzwania jakim stawiają czoła państwa członkowskie na rynku pracy zmieniają się z powodu różniących się między sobą i zmiennych sytuacji krajowych.

- Strukturalne bezrobocie jest stale utrzymującym się problemem w wielu państwach UE/EOG. A co więcej, w ostatnich latach w UE, stopa długoterminowego bezrobocia w rzeczywistości podniosła się. Szybka restrukturyzacja gospodarcza może sprawić, że sytuacja stanie się trudniejsza. Strukturalne bezrobocie jest przyczyną wielu problemów osobistych, społecznych i gospodarczych. Należą do nich ubóstwo, problemy społeczne, przeszkody we wzroście gospodarczym i ograniczenia finansowe systemu świadczeń.

- Zmiany demograficzne i zmniejszające się zasoby siły roboczej są przyczyną niedoboru pracowników i/lub wykwalifikowanych pracowników na wielu stanowiskach i w licznych sektorach gospodarki wielu krajów. Prawdopodobnie w przyszłości deficyt wykwalifikowanej siły roboczej wzrośnie.
- Jednocześnie we wielu krajach istnieje wysoka stopa bezrobocia wśród młodzieży, co stanowi szczególnego rodzaju ryzyko dla gospodarki europejskiej i systemu opieki społecznej.
- Rozbieżności na rynku pracy oznaczają, że obok wysokich stóp bezrobocia może występować wysokie zapotrzebowanie na siłę roboczą. Rozbieżności na rynku pracy występują na ogół wówczas, gdy gotowość do pracy osoby szukającej zatrudnienia, wybór dotyczący pracy, umiejętności/kompetencje czy też wymagania finansowe nie są zgodne z oczekiwaniami pracodawcy. Rozbieżności w kontekście siły roboczej na szczeblu regionalnym dotyczą wielu państw. Publiczne służby zatrudnienia odgrywają ważną rolę w budowaniu odpowiednich relacji z pracodawcami, korzystającymi z ich usług, starając się skutecznie działać w charakterze pośrednika między osobami bezrobotnymi/zmieniającymi pracę i pracodawcami. Dzięki roli pośrednika i zapewnianiu strategicznych informacji na temat rynku pracy, publiczne służby zatrudnienia pomagają sprostać wyzwaniom związanym z rozbieżnościami na rynku pracy.
- :Rozbieżności na rynku pracy są blisko związane z mobilnością i imigracją siły roboczej. W wielu państwach, owe rozbieżności są pokonywane poprzez zachęcanie do transgranicznej mobilności pracowników. Podwyższanie poziomów imigracji może pomóc wielu krajom w zmniejszaniu deficytu siły roboczej, ale jednocześnie może zaostrzyć rozbieżności wiążące się z innymi zagadnieniami. Zacieśnianie się rynku pracy wiąże się także z pojawieniem się nowych form zatrudnienia i nietypowych warunków pracy. Dobrze funkcjonujący rynek siły roboczej i rosnący poziom zatrudnienia, np.

kobiety powracające do aktywności zawodowej, mają coraz większe znaczenie w kontekście utrzymywania stałego wzrostu gospodarczego.

- Długoterminowe bezrobocie jest jedną z głównych przyczyn wykluczenia społecznego. Powoduje ono cierpienia ludzkie i zmniejsza grupę dostępnych pracowników na zacieśniającym się rynku pracy. Wyzwaniem jest poprawa warunków najmniej uprzywilejowanych osób oraz zapewnienie im wystarczającego wsparcia, aby przybliżyć ich do rynku pracy i umieścić ich na nim.

2. Cele publicznych służb zatrudnienia

Ogólnym celem publicznych służb zatrudnienia jest pomoc ludziom w znalezieniu odpowiedniego zatrudnienia oraz pomoc pracodawcom w znalezieniu osób na wolne stanowiska, w najbardziej sprawny i skuteczny sposób. Zgodnie z tym, co zostało powiedziane powyżej, publiczne służby zatrudnienia muszą osiągnąć równowagę między uzyskiwanymi przez nie wynikami gospodarczymi i społecznymi. Dzięki podejmowanym działaniom, przyczyniają się one do poprawy przejrzystości i równości na rynku pracy, zaspakajając jednocześnie potrzeby gospodarcze związane z dopasowywaniem podaży do popytu.

W ramach poprawiania funkcjonowania rynku pracy, publiczne służby zatrudnienia określają krajowe cele i wyniki, z których w bezpośredni sposób będą korzystali, zarówno osoby poszukujące pracy, jak i pracodawcy. Kontekst rynku pracy, w którym działają wszystkie publiczne służby zatrudnienia, będzie miał wpływ na nadawanie priorytetowego charakteru celom. Jednakże publiczne służby zatrudnienia powinny dążyć do osiągnięcia następujących celów:

- istotnej roli we wpływaniu i przyczynianiu się do opracowywania polityki rynku pracy poprzez dostarczanie analiz istotnych informacji i tendencji dotyczących rynku pracy;
- odpowiedniego wprowadzania w życie polityki rynku pracy;
- lepszej przejrzystości na rynku pracy, np. zwiększenie liczby i wyboru wolnych stanowisk, CV, itd., w celu odpowiedzenia na potrzeby klientów i zmieniające się potrzeby rynku pracy oraz intensywnej współpracy na szczeblu UE w celu poprawy jakości i zapewnienia jednolitego charakteru opisów wolnych stanowisk;
- spadku stopy bezrobocia;
- zagwarantowanego podjęcia działań, mających na celu wspieranie młodych osób podczas wchodzenia na rynek pracy;
- redukcji ograniczeń i rozbieżności na rynku pracy;
- wzrostu wskaźników zatrudnienia i udziału na rynku pracy;
- udzielania pomocy osobom pokrzywdzonym przez los i znajdującym się w najbardziej niekorzystnej sytuacji osobom poszukującym pracy we wchodzeniu na rynek pracy;
- zawierania partnerstw z innymi właściwymi organizacjami;
- stałego rozwoju umiejętności pracowników.

3. Strategie osiągnięcia celów

Aby sprostać przyszłym wyzwaniom i osiągnąć założone cele, publiczne służby zatrudnienia będą musiały kontynuować modernizację własnych struktur i świadczenia usług, a więc kontynuować proces rozpoczęty w latach 90. na szczeblu europejskim. Sieć publicznych służb zatrudnienia określiła następujące obszary, wymagające rozwoju:

- **Orientacja na klienta.** potrzeby osób, korzystających z naszych usług, a więc zarówno osób poszukujących pracy (bezrobotni i osoby zmieniające pracę), jak i pracodawców, są wyraźnym punktem wyjścia dla publicznych służb zatrudnienia przy opracowywaniu usług dostosowanych do indywidualnych potrzeb; W przyszłości publiczne służby zatrudnienia będą musiały skupić się na potrzebach rynku pracy i sposobach pracy opierających się na zapotrzebowaniu. Oznacza to wzmocnienie aktywnych metod pracy, takich jak analizy rynku pracy, przewidując zmiany i rozwijając bliższe kontakty z pracodawcami. Systematyczne i stałe otrzymywanie informacji zwrotnych od osób korzystających z usług powinno mieć duży wpływ na rozwój usług świadczonych zarówno na rzecz osób poszukujących pracy, jak i pracodawców.
- **Wczesne identyfikacja i podejmowanie działań.** Kluczowym elementem modelu usług świadczonych przez publiczne służby zatrudnienia powinien być dobry start. Oznacza to, że wsparcie jest nieodpłatnie i szybko dostępne dla wszystkich klientów oraz że potrzeby są identyfikowane w możliwie najkrótszym czasie podobnie jak podejmowane w stosunku do nich działania. Pozwala to publicznym służbom zatrudnienia na skrócenie okresu bezrobocia, na szybkie i skuteczne wypełnienie wolnych stanowisk oraz na zapewnienie wysokiego poziomu usług już od pierwszego kontaktu. Aby wspierać osoby poszukujące pracy w ich działaniach, należy przyjąć podejście „najpierw pracuj” (ang. *work first*). Środki

sprzyjające aktywizacji, w tym poradnictwo, powinny wiązać się z otrzymywaniem zasiłku dla bezrobotnych, którego celem jest pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy, które będzie ułatwione dzięki dostępowi do usług doradczych, szkoleń i innych stosownych środków wsparcia w ramach wzajemnych zobowiązań między publicznymi służbami zatrudnienia i osobami, poszukującymi pracy.

- **Modernizacja sposobu świadczenia usług.** Model usług publicznych służb zatrudnienia powinien opierać się na stosowaniu wielokanałowego modelu świadczenia usług. Skuteczne i systematyczne korzystanie z telefonicznych centrów obsługi klientów i serwisów internetowych, może pomóc publicznym służbom zatrudnienia w świadczeniu usług profesjonalnych, o wysokiej jakości i dostosowanych do indywidualnych potrzeb pracodawców, osób poszukujących pracy i tych klientów, którzy potrzebują więcej pomocy. Możliwe że będzie potrzeba opracowania nowych procesów biznesowych i zintegrowania ich z istniejącymi obecnie procesami, celem zapewnienia skutecznego, nieprzerwanego świadczenia usług. Wzrost liczby samoobsługowych rozwiązań, pozwoli pracownikom na udzielenie intensywniejszego wsparcia tym osobom, poszukującym pracy, które znajdują się w najmniej korzystnej sytuacji.
- **Partnerstwa i nawiązywanie kontaktów:** Aby móc spełnić zmieniające się potrzeby klientów, publiczne służby zatrudnienia powinny prowadzić skuteczniejszą współpracę z innymi podmiotami i dostawcami usług działającymi na rynku pracy. Naszym celem powinna być współpraca z innymi organizacjami, np. organizacjami szkoleniowymi, pomocą społeczną, prywatnymi agencjami pośrednictwa pracy, itd., aby zapewnić naszym klientom lepszy poziom usług. Będziemy badać formy współpracy i korzystania z pewnych zewnętrznych usług

dla klientów. Nasi współpracownicy będą oczekiwali raczej uzupełniania usług niż konkutowania z nimi.

- W celu zwiększenia niezależności rynków pracy w UE/EOG, bliska współpraca między publicznymi służbami zatrudnienia w ramach sieci europejskich publicznych służb zatrudnienia, a zwłaszcza ich przynależność do sieci EURES, ma stale zwiększające się znaczenie strategiczne. Nadal będziemy aktywnie starali się promować korzyści płynące z tej współpracy.
- **Skuteczność i jakość:** odpowiadanie na potrzeby klientów, zarządzanie zasobami i pracowanie ze stale rosnącą liczbą innych dostawców usług spowoduje, że zwiększenie skuteczności i jakości świadczonych przez publiczne służby zatrudnienia usług jest konieczne. Aktywne działania rynku pracy, usługi i zadowolenie klientów powinno być poddawane regularnym ocenom, w celu zapewnienia że spełniane są potrzeby klientów i rynku pracy w szerszym znaczeniu. Każde publiczne służby zatrudnienia powinny opracować wskaźniki wydajności związane ze strategią publicznych służb zatrudniania zgodnie z misją organizacji.

Rozwój personelu publicznych służb zatrudnienia i ich kwalifikacji ma kluczowe znaczenie w kontekście zapewniania klientom usług o wysokiej jakości. Należy prowadzić stały przegląd umiejętności/kompetencji zarządu i pracowników i, w razie potrzeby, organizować szkolenia i prowadzić działania mające na celu rozwój. .

- **Przekazywanie wiedzy:** powinno opierać się na solidnych fundamentach międzynarodowej współpracy prowadzonej między publicznymi służbami zatrudnienia. Wiele możemy się od siebie wzajemnie nauczyć, zwłaszcza w

rozszerzonej UE. Zapewnienie rzeczywistego przekazywania wiedzy zdobytej dzięki współpracy i nawiązywaniu kontaktów jest dużym wyzwaniem.

Do źródeł potencjalnej wiedzy należą:

- Sieć HOPES
- Sieć EURES
- Sieć MISEP
- Analizy porównawcze
- Grupy robocze
- Ocena środowiska
- Wymiana badań oceniających
- Dni tematyczne Światowego Stowarzyszenia Publicznych Służb Zatrudnienia
- Wymiany personelu