



SKEDA INFORMATTIVA TEMATIKA

TAS-SEMESTRU EWROPEW

IS-SERVIZZI PUBBLIĊI TAL-IMPJIEGI (PES)

1. INTRODUZZJONI

Is-Servizzi Pubbliċi tal-Impjieg (PES) huma l-istituzzjonijiet prinċipali tas-suq tax-xogħol direttament responsabbli lejn il-gvernijiet u mwaqqfa biex jiffaċilitaw l-integrazzjoni fis-suq tax-xogħol ta' persuni jfittxu impjieg u f'xi każijiet il-ħlas tal-benefiċċji soċjali u tal-qgħad. Għalkemm strutturati b'mod differenti f'kull pajjiż, il-PSE kollha jgħinu fit-tqabbil tal-provvista mad-domanda fis-suq tax-xogħol permezz tal-informazzjoni, tal-kollokament u tas-servizzi ta' appoġġ attiv fil-livelli lokali, nazzjonali u Ewropej. Dawn jikkontribwixxu wkoll għas-suċċess tat-tranzizzjonijiet tas-suq tax-xogħol u għalhekk għal tqabbil aħjar fis-suq tax-xogħol, u jtejbu l-opportunitajiet tat-tkabbir, l-istabbiltà fiskali u l-eżiti soċjali.

Matul il-kriżi ekonomika reċenti, il-PES kienu fuq quddiem nett fil-ġlieda kontra l-qgħad. F'ħafna Stati Membri, dawn raw żieda konsiderevoli fl-għadd tal-persuni jfittxu impjieg, filwaqt li affaċċjaw ukoll tnaqqis sinifikanti fir-riżorsi finanzjarji u umani kaġun ta' tnaqqis fis-settur pubbliku u tal-ħtieġa li tinzamm ir-riedni fuq in-nefqa tal-gvern.

Konsegwentement, il-PES jaffaċċjaw l-isfida li jadattaw għall-bidliet fir-realtajiet tas-suq tax-xogħol filwaqt li jsiru aktar effiċjenti, permezz ta' aktar razzjonalizzazzjoni fl-attivitajiet u fis-servizzi tagħhom. Il-kwistjoni prinċipali hija t-trasformazzjoni tagħhom

f'“aġenziji tal-ġestjoni tat-tranzizzjoni”¹ li joffru taħlita ġdida ta' funzjonijiet “attivi” u “passivi” li jappoġġjaw tranzizzjonijiet sostenibbli fis-suq tax-xogħol matul il-karrieri kollha tal-ħaddiema. Il-miżuri “attivi” jinkludu t-taħriġ, l-inċentivi għall-impjieg, l-appoġġ għall-impjieg u għar-riabilitazzjoni, il-ħolqien dirett tal-impjieg u l-inċentivi għall-bidu tan-negozji. Eżempji ta' miżuri “passivi” huma s-salvagwardja tad-dhul u l-appoġġ ta' matul il-qgħad, u l-irtirar kmieni.

Fid-dawl tal-isfidi tal-ġejjieni, fit-18 ta' Ġunju 2014 daħlet fis-seħħ Deċiżjoni dwar Kooperazzjoni Msaħħa bejn il-PES² li waqqfet Netwerk Ewropew uffiċjali tal-PES. L-għan tagħha huwa li ssahhañ il-kapaċità, l-effettività u l-effiċjenza tal-PES billi tipprovdi pjattaforma sabiex titqabbel il-prestazzjoni tagħhom fil-livell Ewropew, tidentifika prattiċi tajba u tistabbilixxi sistema ta' taġlim reċiproku.

Din in-nota hija strutturata kif ġej. It-Taqsima 2 tivvaluta l-prestazzjoni fil-pajjiżi tal-UE fir-rigward tal-isfidi politiki. It-Taqsima 3 tiddiskuti l-evidenza disponibbli dwar politiki xierqa sabiex jiġu indirizzati dawn l-isfidi b'mod effettiv, u t-Taqsima 4 tispjega l-prattika tajbin ta' politika fost il-pajjiżi tal-UE.

¹ Komunikazzjoni mill-Kummissjoni, “[Lejn irkupru li jwassal għall-ħolqien abbondanti ta' impjieg](#)”, COM(2012)173 finali.

² Id-Deciżjoni Nru 573/2014/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-15 ta' Mejju 2014.

2. L-ISFIDI TAL-POLITIKA: HARSA ĠENERALI LEJN IL-PRESTAZZJONI FIL-PAJJIŻI TAL-UE

2.1. Ir-registrazzjoni tal-persuni li jfittxu impjieg u l-persuni qiegħda u l-ilħiq tan-nies inattivi (in-naħa tal-provvista tax-xogħol)

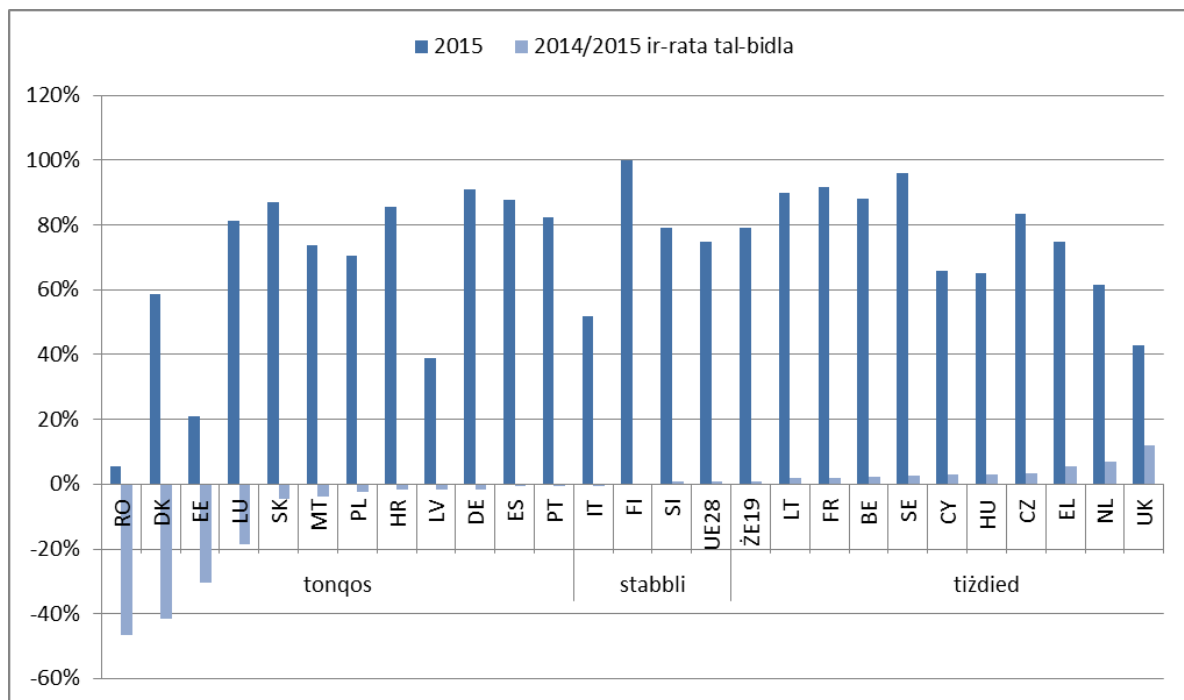
Il-kriterji tar-registrazzjoni tal-persuni jfittxu impjieg ivarjaw madwar l-UE. F'xi Stati Membri, il-persuni rreġistrati li jkun qad ifittxu impjieg jistgħu jinkludu individwi inattivi jew diġà impjegati.

Ir-registrazzjoni mal-PES hija prerekwizit għall-aċċess għal miżuri attivi tas-suq tax-xogħol u għall-appoġġ fit-tiftix tax-xogħol. Konsegwentement, ir-rati tar-registrazzjoni għandhom impatt qawwi fuq il-ħila tal-PES li jilħqu l-popolazzjoni inattiva, inkluża l-popolazzjoni inattiva taż-żgħażaġħ, tan-nisa u tal-anzjani, u fuq l-abbiltà tagħhom li jittrattaw il-qgħad fit-tul³.

Ir-registrazzjoni tal-persuni qiegħda fit-tul tvarja ħafna fost l-Istati Membri. Ir-rati tar-registrazzjoni huma għoljin (iktar minn 85%) f'pajjiżi tant differenti minn xulxin bħall-Germanja, Spanja u s-Slovakkja, ħafna aktar baxxi (madwar 50% jew anqas) fl-Italja, fir-Renju Unit, fin-Netherlands u fil-Bulgarija, u baxxi ħafna fir-Rumanija (Illustrazzjoni 1).

Il-varjazzjonijiet fir-rati tar-registrazzjoni bejn il-pajjiżi huma kkaġunati minn diversi fatturi, inklużi l-kwalità u l-attrattività tas-servizzi tal-PES, il-livell, it-tul u l-eligibbiltà għall-benefiċċji soċjali u tal-qgħad, u l-obbligi u l-mekkaniżmi ta' sanzjonar marbuta ma' dawn il-benefiċċji. F'ċerti Stati Membri, ir-registrazzjoni mal-PES hija meħtieġa għaċ-ċittadini qiegħda sabiex ikollhom aċċess għal servizzi bħall-kura tas-saħħa.

Illustrazzjoni 1 – Il-proporzjon ta' persuni qiegħda fit-tul irreġistrati mal-PES fl-2015 u r-rata tal-bidla apparagun tal-2014



³ Ara wkoll l-Iskedi Informattivi Tematiċi tas-Semestru Ewropew li jkopru dawn it-temi b'mod speċifiku.

Sors: ikkalkulata abbażi tad-dejta tal-Eurostat (Ifsa_ugadra)

Nota: disponibbiltà baxxa tad-dejta għall-Awstrija u għall-Irlanda.

2.2. Il-ġbir ta' postijiet tax-xogħol battala (naħa tad-domanda tax-xogħol)

Waħda mill-isfidi ewlenin tal-PES hija li jimmassimizzaw kemm jista' jkun l-għadd ta' offerti ta' impjieg disponibbli għall-persuni jfittxu impjieg. Il-ġbir ta' informazzjoni dwar il-postijiet tax-xogħol battala minghand l-impjegaturi huwa għalhekk wieħed mill-kompiti ewlenin tal-PES. L-impjegaturi jistgħu jirrapportaw il-postijiet battala tagħhom permezz ta' diversi kanali (telefonati b'xejn, faks jew applikazzjonijiet tal-internet). Il-PES jikkuntattjaw ukoll direttament lill-impjegaturi biex jistaqsu dwar il-postijiet battala bl-użu ta' intervisti bit-telefon, kwestjonarji u żjarat u kuntatti diretti. Bejn l-2012 u l-2015, il-medja fix-xahar tal-influss ta' informazzjoni dwar postijiet battala żdiedet b'mod sinifikanti. Fl-2015, intbagħtet żieda medja ta' 200 000 offerta ta' xogħol lill-25 PES li pprovdew id-dejta, bħala aggregat kull xahar, apparagun tal-2012⁴.

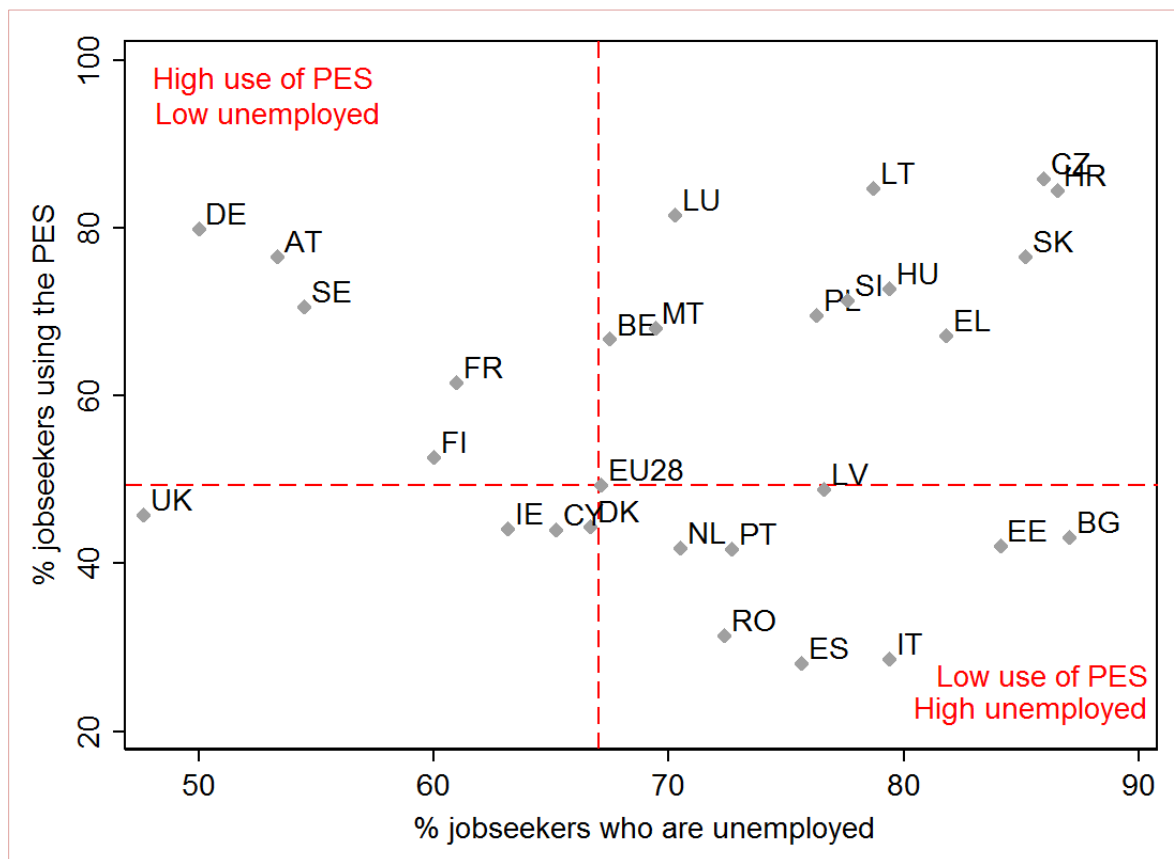
2.3. L-iżgurar ta' użu effettiv tal-PES fit-tiftix u fil-kollokament tal-impjieg (tqabbil tal-provvista u d-domanda)

F'pajjiżi bħall-Ġermanja, l-Awstrija u l-Iżvezja, l-użu tal-PES fit-tiftix tax-xogħol huwa ferm ogħla mill-medja tal-UE, anki jekk hemm proporzjon relattivament baxx ta' persuni qiegħda fost dawk ifittxu impjieg. B'kuntrast, l-użu tal-PES huwa ferm inqas mill-medja fil-Bulgarija, fi Spanja u fl-Italja, anki jekk il-proporzjon tal-persuni qiegħda fost dawk ifittxu impjieg huwa għoli.

Dawn id-differenzi jistgħu jiġu spjegati bil-kopertura tal-PES, bil-kwalità tas-servizzi offruti u bid-disponibilità ta' appoġġ alternattiv minn atturi oħrajn, bħall-aġenziji tal-impjieg privati.

⁴ Dejta meħuda mir-rapport [2016 Assessment Report on PES capacity](#).

Illustrazzjoni 2 – L-użu tal-PES fit-tfittix tax-xogħol u l-proporzjon tal-persuni qiegħda jfittxu impjeg, 2014



Sors: Eurostat, Stharriġ dwar il-Forza tax-Xogħol 2014

Abbażi tal-aħħar dejta disponibbli, fl-2012 il-PES sa ċertu punt kienu involuti fil-kollokament ta' 9.4 % tar-rekluti reċenti. Din iċ-ċifra taqbeż il-15 % fil-Kroazja, fil-Lussemburgu, fl-Ungerija u fil-Finlandja, iżda hija inqas minn 3 % fi Spanja, fl-Italja u f'Ċipru. Għalkemm dawk li jiġu impjegati bħala rekluti godda aktarx ikunu żgħażaġħ, il-livell tal-involviment tal-PES fil-kollokament f'impjeg għal dan il-grupp kien inqas għoli (8.5 %) apparagun tal-involviment fir-rigward ta' gruppi akbar fl-età (9.3 % għall-grupp tal-età 25-49 u 12.1 % għal dak tal-età 50-64). Madankollu, dan ma jgħoddx għall-Istati Membri kollha; Il-PES huma involuti aktar fil-kollokament taż-żgħażaġħ milli fil-kollokament ta' gruppi ta' età oħra fil-Belġju, fil-Kroazja, fil-Polonja u fir-Rumanija.

Dan jista' jsir b'mod partikolari billi jittejjbu:

- l-għoti ta' servizzi mfassla apposta għall-atturi fis-suq tax-xogħol fuq in-naħat tal-provvista u tad-domanda, inkluż permezz tal-użu ta' servizzi elettronici u l-iżvilupp ta' kapaċitajiet ta' diġitalizzazzjoni;
- it-twassil ta' servizzi individwalizzati ta' appoġġ għall-impjegabilità fi stadju bikri;
- l-iżvilupp ta' sħubijiet b'saħħithom u koordinazzjoni mtejjba (b'haqna livelli), b'mod partikolari ma' servizzi tal-impjegi oħrajn, biex jittejjeb it-twassil tas-servizz, inkluż fi Stati Membri oħra.

3.1. Il-kapaċità u l-livell tar-riżorsi

L-evidenza disponibbli turi li, b'mod

Biex jitjiebu s-swieg tax-xogħol, il-PES Ewropej ikkonkludew⁵ li jenħtieg jagħtu l-għajnuna tagħhom fil-bini tat-tranzizzjonijiet professjonali. Għalhekk, minħabba l-isfidi maħluqa mis-swieg tax-xogħol tranżitorji jenħtieg li l-politiki ta' attivazzjoni jiffokaw fuq it-twassil ta' riżultati sostenibbli.

3. GHODOD TA' POLITIKA LI JINDIRIZZAW L-ISFIDI POLITIĊI

Sabiex jiġi garantit il-funzjonament ottimali tas-suq tax-xogħol u jiġi żgurat aċċess eħfef għall-impjiegi mill-persuni qiegħda, il-PES jeħtiegu jtejbu s-servizzi tagħhom sabiex tintlaħaq il-mira tal-impjieg stipulata mill-istrateġija Ewropa 2020.

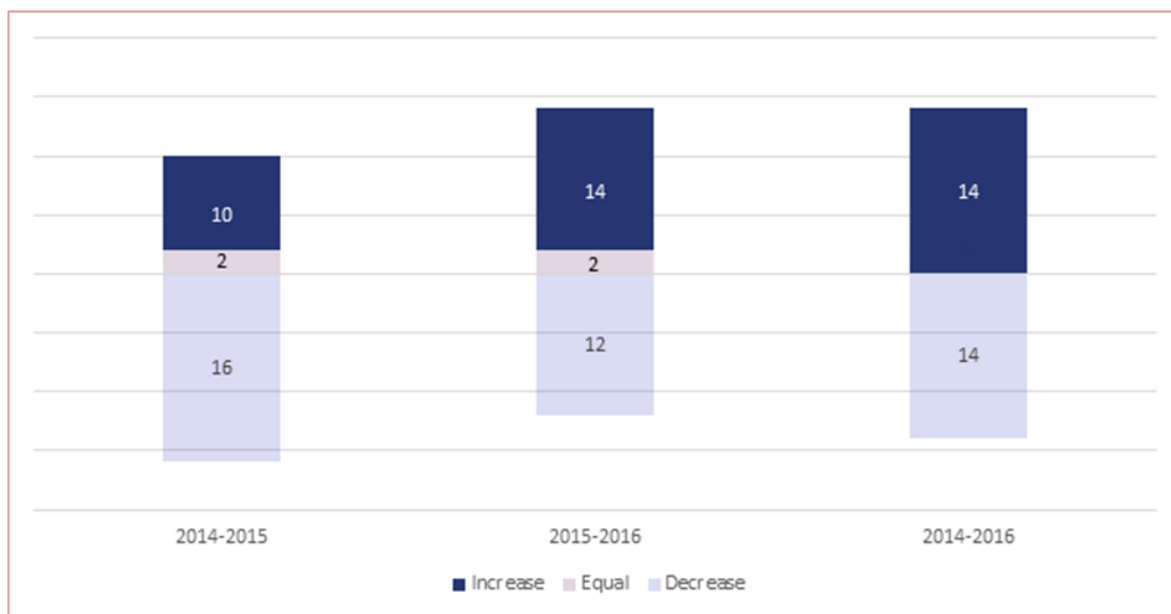
Sabiex jiġi garantit il-funzjonament ottimali tas-suq tax-xogħol u jiġi żgurat aċċess eħfef għall-impjiegi mill-persuni qiegħda, il-PES jeħtiegu jtejbu s-servizzi tagħhom biex jintlaħqu l-għanijiet tal-istrateġija Ewropa 2020.

ġenerali, ir-riżorsi umani tal-PES bdew jerggħu jżiedu fl-2012, wara tnaqqis sinifikanti fil-bidu tal-kriżi.

Id-dejta disponibbli turi li, b'mod ġenerali, l-għadd ta' persuni li jaħdmu fil-PES reġa' beda jżied fl-2012, wara tnaqqis sinifikanti fil-bidu tal-kriżi. Mill-2014, l-għadd totali tal-persunal tal-PES baqa' stabbli. Mill-2014 sal-2016, kien hemm tnaqqis ta' 1.6%. Madankollu, dawn iċ-ċifri aggregati jaħbu d-differenzi fil-PES individwali: għal nofs il-PES li għaliha hemm dejta disponibbli dwar dan, l-għadd tal-persunal naqas bejn l-2014 u l-2016. Aktar reċentement, 12-il PES naqqsu l-għadd totali tal-persunal tagħhom fl-2016 apparagun tal-2015.

⁵ [Il-Kontribut tas-Servizzi Pubbliċi tal-Impjieg għall-UE 2020, id-Dokument dwar il-Prestazzjoni tal-Istrateġija tal-PES 2020.](#)

Illustrazzjoni 3 – Għadd ta’ PES li rreġistraw zieda jew tnaqqis fl-għadd totali tal-persunal (FTE), 2014-2016

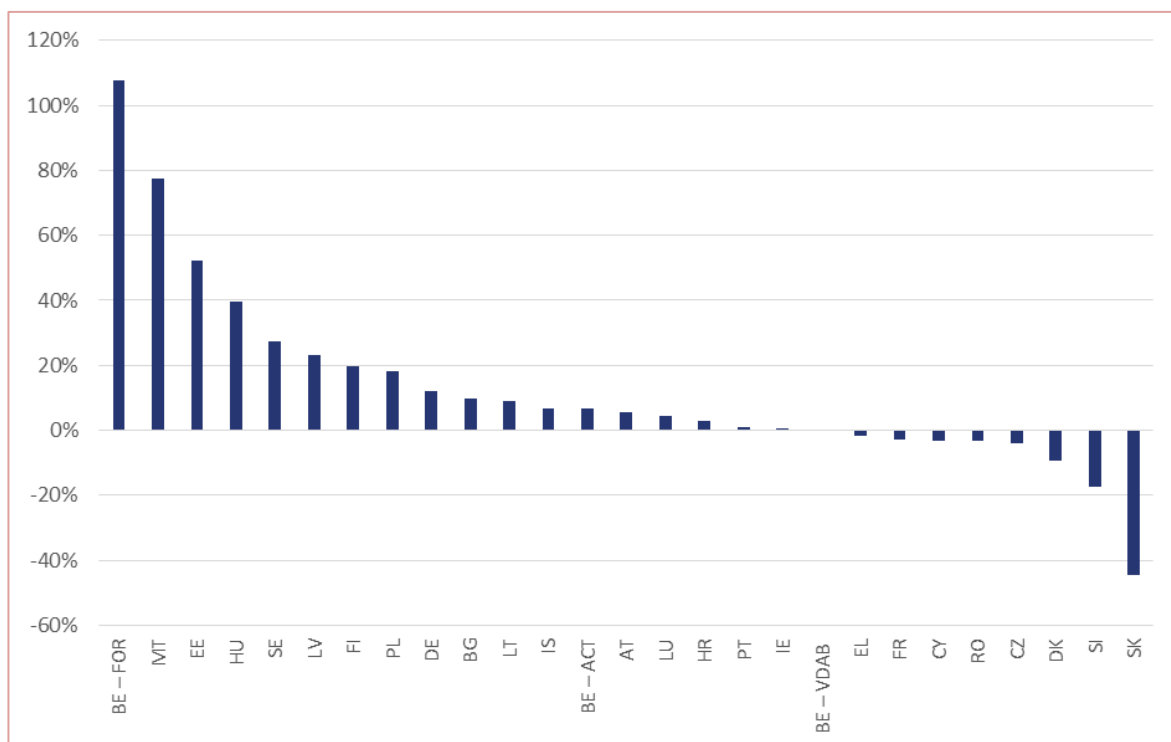


Sors: dejta meħuda mir-rapport [Assessment report on PES capacity tal-2016](#).

It-tendenza tal-baġits tal-PES, li żdiedu fl-2013 u l-2014, kompliet fl-2015 u fl-2016. Minn fost il-PES li hemm dejta disponibbli dwarhom, fl-2015 għaxra minnhom

irrapportaw zieda fl-infiq matul is-sena preċedenti, filwaqt li fit-tbassir għall-2016 din iċ-ċifra telgħet għal 19-il PES.

Illustrazzjoni 4 – Il-bidla percentwali fin-nefqa tal-PES, esklużi l-benefiċċji tal-qgħad, 2015-2016



Sors: dejta meħuda mir-rapport [Assessment report on PES capacity tal-2016](#).

3.2. L-użu tar-rizorsi: it-tfassil tal-profil u s-segmentazzjoni tal-klijenti

Ir-rizorsi u l-appoġġ jiġu allokatil lil gruppi ta' klijenti abbażi tal-informazzjoni li tidhol mill-għodod tat-tfassil tal-profil. L-identifikazzjoni tal-persuni jfittxu impjeg li jkunu f'riskju ta' qgħad fit-tul u li aktarx jibbenefikaw minn intervent bikri hija mod effiċjenti ta' ħidma. Il-PES jużaw

għodod differenti ħafna fit-tfassil tal-profil u fis-segmentazzjoni tal-klijenti. Dawn ivarjaw mit-tfassil statistiku tal-profil, it-tlaqqiġ tat-tfassil statistiku tal-profil mad-diskrezzjoni tal-assistent responsabbli mill-każ, it-tfassil legġer tal-profil (taħlita bejn ir-regoli tal-elegibbiltà, id-diskrezzjoni tal-assistent, id-dejta amministrattiva), aktar evalwazzjonijiet u għodod ta' skrinjar psikoloġiku suġġettivi u kwalitattivi u s-segmentazzjoni sempliċi ddefinita mill-assistent.

Tabella 1 – L-użu tat-tfassil tal-profil u tas-segmentazzjoni mill-PES, 2014⁶

	It-tfassil tal-profil u s-segmentazzjoni tal-klijenti	It-tfassil tal-profil mingħajr is-segmentazzjoni tal-klijenti	Is-sistemi tat-tfassil tal-profil li qed jiġu żviluppati/riveduti	Ebda tfassil tal-profil/segmentazzjoni tal-klijenti
Pajjiżi	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI, UK	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

⁶ [Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services, 2015.](#)

3.3. Stabbiliment ta' Garanzija għaż-Żgħażaġh

Minhabba r-rwol ewlieni li għandhom il-PES fl-implimentazzjoni tal-Garanzija għaż-Żgħażaġh, it-titjib tas-servizzi għaż-żgħażaġh ifittxu impjeg se jibqa' waħda mill-isfidi ewlenin tagħhom fis-snin li ġejjin. Skont ir-rapport tal-2016 dwar l-implimentazzjoni tal-PES tal-Garanzija għaż-Żgħażaġh⁷, il-PES žiedu l-impenn tagħhom fi shubijiet u qegħdin jiffacilitaw u jipparteċipaw f'firxa ta' shubiji b'varjetà ta' objettivi differenti, fil-livelli nazzjonali u reġjonali.

FI-2014, aktar minn nofs tal-PES ħolqu proġetti pilota li jgħinu fl-implimentazzjoni tal-Garanzija taż-Żgħażaġh, inklużi dawk b'attenzjoni qawwija fuq iż-żgħażaġh żvantaġġjati u vulnerabbli. FI-2014 ukoll, aktar minn nofs il-PES taw lill-persunal tagħhom taħriġ dwar aspetti speċifiċi tal-ħidma maż-żgħażaġh. Żewġ terzi tal-PES ħadu sehem f'ħidma ta' outreach ma' żgħażaġh li ma kinux f'xi kors edukattiv, f'impjeg jew f'taħriġ, l-aktar billi ħadmu ma' skejjel, NGOs u għaqdiet taż-żgħażaġh.

4. EVALWAZZJONI BIR-REQQA TAL-ISTAT TAL-POLITIKA

Minhabba l-isfidi u r-restrizzjonijiet attwali fuq ir-rizorsi, l-effiċjenza għandha prijorità għolja fuq l-aġenda tal-PES. Madankollu, għalkemm kien hemm žieda fl-użu mill-PES ta' miri ta' prestazzjoni, il-prattiċi tal-evalwazzjoni għandhom mhumiex mifruxa. Żewġ terzi biss tal-PES iwettqu xi forma ta' evalwazzjoni tas-servizzi offruti lill-persuni qiegħda jew lill-impjegaturi. S'issa ebda PSE ma daħħal miżura olistika u integrata ta' effiċjenza. It-tabelli tal-punteġġ azzendali bbilanċjati jintużaw minn diversi PES li adottaw il-metodoloġija tal-kwalità totali biex jissorveljaw aħjar il-prestazzjoni. Dan l-approċċ jista' jkun effettiv biex jevita miri speċifiċi (użati weħidhom) li jmexxu ċerti attegġjamenti perversi, għalkemm mhuwiex sofistikat biżżejjed biex imexxi l-allokazzjoni tar-rizorsi nfushom. Uħud mill-PES introduċew valutazzjonijiet tal-eżiti tal-ispejjeż aktar limitati għal programmi speċifiċi tas-suq tax-xogħol, li jippermettu analiżi komparattiva limitata.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

Hemm bosta aspetti ta' titjib fl-effiċjenza li jmorru lil hinn mill-iffrankar tal-ispejjeż. Is-servizzi jsiru aktar effettivi meta r-riżorsi skarsi jiġu allokatilil klijenti li jkunu l-iktar fil-bżonn, u meta l-kosteffettività titlaqqa' ma' servizz bi kwalità għolja. Iż-żieda fl-effiċjenza tiddependi ħafna mill-kapaċità tal-PES li jadattaw l-istrutturi operattivi interni u li jiżviluppaw metodi ta' ħidma, għodod u servizzi ġodda li jissodisfaw il-bidliet fil-ħtiġijiet tal-partijiet interessati b'mod aktar effettiv.

Deċiżjoni dwar kooperazzjoni mtejbabejn il-PES⁸ daħlet fis-seħħ fit-18 ta' Ġunju 2014. Din waqqfet netwerk Ewropew uffiċjali tal-PES, meħtieġ biex jiżviluppa u jimplementa parametraġġ referenzjarju u tagħlim reċiproku mal-Ewropa kollha ("tagħlim komparattiv"), sabiex imexxi 'l quddiem il-modernizzazzjoni tal-PES u jtejjeb il-prestazzjoni tal-PES.

Permezz ta' dan in-netwerk Ewropew, il-PES kollha jistgħu jipparteċipaw fit-tagħlim komparattiv, jiġifieri fil-proċess li joħloq rabta sistematika u integrata bejn il-parametraġġ referenzjarju u l-attivitajiet ta' tagħlim reċiproku. It-tagħlim komparattiv fi ħdan in-netwerk tal-PES jikkonsisti fl-identifikazzjoni ta' prestazzjoni tajba permezz ta' sistemi ta' parametraġġ referenzjarju ibbażati fuq għadd ta' indikaturi, inklużi l-ġbir ta' dejta, il-validazzjoni tad-dejta, il-konsolidazzjoni tad-dejta u l-valutazzjonijiet tagħha, segwiti minn aktivitajiet ta' tagħlim reċiproku dwar l-oqsma prijoritarji identifikati. Dan se jtejjeb il-ġbir tad-dejta rigward il-prestazzjoni u l-evalwazzjoni tat-twassil tas-servizz.

L-aħjar prattiki⁹ implimentati mill-PES biex titjeb l-effiċjenza jistgħu jingabru f'ħames oqsma:

- 1) Ir-riformi fl-organizzazzjoni tal-PES, inklużi r-razzjonalizzazzjoni tal-

⁸ Deċiżjoni Nru 573/2014/UE tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tal-15 ta' Mejju 2014, li daħlet fis-seħħ fit-18 ta' Ġunju 2014.

⁹ [HoPES — PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

istrutturi istituzzjonali, ir-riallokkazzjoni tar-riżorsi umani lejn is-servizzi, u l-introduzzjoni ta' mudelli innovattivi għall-kuntrattar u għall-iżvilupp ta' sħubijiet pubbliċi-privati.

- 2) L-użu ta' mudelli ġodda għall-ġestjoni tal-prestazzjoni, biex tiġi ssorveljata l-prestazzjoni u jiġu allinjati l-inċentivi finanzjarji mal-eżiti mixtieqa.
- 3) L-iżvilupp ta' teknoloġiji tal-informazzjoni u tal-komunikazzjoni (ICT) biex jintlaħqu aħjar il-klijenti permezz tal-multikanalità¹⁰ u tal-espansjoni tal-portafoll tas-servizzi permezz tas-self-service. L-estensjoni tas-servizzi elettronici, koordinazzjoni aħjar ma' organizzazzjonijiet u awtoritajiet oħrajn. Il-modernizzazzjoni ta' funzjonijiet back-office permezz tal-istandardizzazzjoni tal-proċess u tal-awtomazzjoni.
- 4) It-titjib tas-servizzi għall-persuni jfittxu impjeg permezz tat-tfassil tal-profilu u tas-segmentazzjoni tal-klijenti, kif ukoll bl-użu ta' modi ġodda biex jintlaħqu dawk l-iktar imbiegħda mis-suq tax-xogħol permezz ta' sħubijiet effettivi (lil hinn mill-ICT imsemmija hawn fuq). Il-konnessjonijiet ħżiena tat-trasport pubbliku u d-diffikultajiet biex jinżamm netwerk tal-uffiċċji li jappoġġja popolazzjonijiet żgħar imxerrda jipprezentaw diffikultajiet partikolari għall-iżgurar li s-servizzi jkunu aċċessibbli għal kulhadd¹¹.

¹⁰ Stharriġ mill-PES Awstrijak żvela xi titjib fis-sodisfazzjon tal-utenti għal dawk li jużaw il-kanali tal-internet, filwaqt li riintegrazzjoni aktar mgħaġġla kienet spjegata bl-użu tal-approċċ multikanali. Il-konkluzjoni hija li hemm bżonn ta' strateġija individwalizzata u b'bosta kanali biex jiġu ottimizzi l-benefiċċji tal-investment fit-teknoloġija tal-kuntatt diġitali. L-istharrig kien ibbażat fuq is-sodisfazzjon tal-klijenti u fuq kemm idumu fis-seħħ il-miżuri tal-qgħad għall-gruppi pilota u ta' kontroll.

¹¹ Skont analiżi tal-persuni jfittxu impjeg li saret fir-reġjun tal-Highlands of Scotland fir-Renju Unit. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008). Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services.

- 5) L-espansjoni ta' servizzi maħsuba għall-impjegaturi permezz tal-allokazzjoni tal-persunal u tat-titjib fl-appoġġ għar-reklutaġġ, kif ukoll l-iżvilupp ta' sħubijiet ma' medjaturi oħrajn tas-suq tax-xogħol.

Jistgħu jingħataw xi eżempji¹² nazzjonali għal dawn l-oqsma, rispettivament:

1) L-effiċjenza organizzattiva ġenerali u d-disinn istituzzjonali: fi Franza, l-organizzazzjonijiet li jamministraw is-sistemi tal-benefiċċji u li jipprovdu servizzi tal-impjieg twaħħdu flimkien bħala parti mill-isforzi li jinkoraġġixxu l-użu ta' miżuri attivi. Il-PES ġdida "Pôle Emploi", maħluqa fl-2008, tgħaqqad miżuri attivi u passivi b'razzjonalizzazzjoni ġeografika u operazzjonali sabiex iżżid il-kosteffettività; din toffri lill-persuni li jkunu qed ifittxu impjieg servizzi ssimplifikati u aktar aċċessibbli. Il-prestazzjoni baqgħet stabbli, l-ispejjeż operattivi naqsu u l-aċċessibilità tgiebet, minkejja żieda fl-ammont tax-xogħol ikkaġunata mill-bidu tal-kriżi fi żmien il-fużjoni u r-rekwiżit li l-PES jagħti appoġġ aktar personalizzat.

2) Il-ġestjoni tal-prestazzjoni: L-Awstrija tuża tabella tal-punteġġ biex tiżen indikaturi individwali, inkluż is-sodisfazzjon tal-klijent u tal-persunal. It-tabella tal-punteġġ ma tintużax biex tikkontrolla jew tipprijoritizza l-allokazzjoni tar-riżorsi fi ħdan il-PES, filwaqt li l-parametraġġ referenzjarju jiġi applikat biex tiġi vvalutata l-prestazzjoni komparattiva ta' unitajiet raggruppati. Ir-riżultati disponibbli juru li mill-introduzzjoni tat-tabella tal-punteġġ fl-2006 sal-2011, il-prestazzjoni tgiebet iktar milli żdiedu l-ispejjeż matul l-istess perjodu, u dan jimplikaw kisbiet fl-effiċjenza.

L-allinjament ta' inċentivi b'eżiti: fid-Danimarka, l-uffiċċji tal-PES huma mmexxija minn municiplalitajiet, li jiffinanzjaw programmi u wara jiġu rimborżati b'mod parzjali mill-gvern centrali. Jingħataw livelli oġhla ta' rimborż għal miżuri li wrew li jkunu aktar kosteffettivi. Dan holoq inċentiv finanzjarju għall-municiplalitajiet biex joffru aktar miżuri attivi kosteffettivi,

li rriżultaw f'titjib fl-effettività ġenerali tal-politiki attivi tas-suq tax-xogħol.

3) L-użu tat-teknoloġiji tal-informazzjoni u tal-komunikazzjoni biex il-klijenti jintlaħqu aħjar permezz tal-multikanalità: fl-Iżvezja hemm kjosks b'holoq ta' filmati ma' centri remoti li jiffaċilitaw l-appoġġ tal-konsulenza "wiċċ imb wiċċ" għall-persuni rurali li jkunu qed ifittxu impjieg.

L-espansjoni tas-servizzi bl-użu tat-teknoloġiji tal-informazzjoni u tal-komunikazzjoni: fil-Belġju, il-PES Fjamming (VDAB) investa fl-għoti ta' taħriġ ibbażat fuq l-internet. Dan offra wkoll servizzi li jgħinu fl-awtovalutazzjoni tal-ħiliet u li jawtomatizzaw it-tqabbil permezz ta' sistema ta' ħiliet, kompetenzi u deskrizzjoni tal-impjieg. Fin-Netherlands, it-tnaqqis sinifikanti fil-baġit operattiv tal-PSE kien il-mutur li mexxa t-trasferiment tal-biċċa l-kbira tas-servizzi tal-konsumatur onlajn. Il-PES Netherlandiż issa joffri għażla komprensiva ta' servizzi elettronici li jinkludu webinars (taħriġ onlajn) u servizzi interattivi bħall-e-coaching.

L-użu tat-teknoloġiji tal-informazzjoni u tal-komunikazzjoni biex ikun hemm koordinazzjoni aħjar ma' organizzazzjonijiet u awtoritajiet oħrajn: Il-Greċja stabbilixxiet netwerk tal-IT ġdid li jikkollega lill-PES mar-riġistri tal-assigurazzjoni soċjali, tal-permess tax-xogħol u tal-impjieg. Dan naqqas l-ispejjeż (mill-burokrazija u mid-duplikazzjoni) u l-frodi, billi għamilha possibbli li tingabar informazzjoni b'mod awtomatiku u li ssir il-kontroverifika tad-dejta. Dan jiffranka l-ħin u jillibera r-riżorsi għal skopijiet oħra, filwaqt li jtejjeb ukoll il-kwalità u l-effettività tas-servizzi.

4) L-adattament tas-servizzi għall-ħtiġijiet speċjali u għas-sitwazzjonijiet taż-żoni rurali permezz ta' shubijiet: fil-Bulgarija, timijiet mobbli minn uffiċċji lokali tax-xogħol iżuru żoni rurali darba fix-xahar u

¹² [HoPES — PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

jifthi uffiċċji temporanji hemmhekk. L-ispejjeż ta' dan jinqasmu bejn il-muniċipalit  lokali (spejjeż tal-bini u spejjeż operattivi, spejjeż għat-trasport tat-tim viżitatur) u l-PES (kwalunkwe spiża oħra ta' kuljum tat-tim u d-dokumenti kollha meħtieġa biex l-uffiċċju jaħdem tajjeb). Permezz ta' żjarat bħal dawn f'żoni rurali remoti, l-unitajiet operattivi mobbli kienu kapaċi jimmonitorjaw il-pjanijiet ta' azzjoni individwali, jikkonfermaw li l-persuni qiegħda rreġistrati jkunu qed ifittxu impjieg, iwasslu informazzjoni dwar postijiet tax-xogħol battala u jsaħħu r-rabtiet bejn il-PES u l-impjegaturi rurali. Il-programm ippermetta li ħafna persuni qiegħda li jgħixu f'żoni rurali jibqgħu f'kuntatt mas-suq tax-xogħol, bi spiża żgħira jew bla ebda spiża għall-PES.

- 5) L-espansjoni tas-servizzi maħsuba għall-impjegaturi: ir-Renju Unit

adotta mudell ibbażat fuq is-setturi biex imexxi l-ġestjoni tal-kontijiet ta' kumpaniji kbar fil-livell nazzjonali. Għet implimentata sistema flessibbli għar-rappurtar ta' postijiet tax-xogħol battala u s-servizzi privati tal-impjegi jistgħu jdaħħlu l-postijiet battala fil-baġi tad-dejta tal-PES. Bħala parti mill-isforz biex is-sistema ssir effiċjenti, is-sistema tipprijoritizza s-self-service sakemm ma jkunux ġew identifikati xi ħtiġijiet partikolari. Jekk impjegatur jesprimi r-rieda li jintervista klijenti b'reġistri okkupazzjonali preċedenti batuti li jkunu ġew irreferuti lilhom mill-PES, jistgħu jitwaqqfu sħubijiet lokali. Dan jgħin biex jiġi żgurat l-appoġġ tal-PES għal persuni qiegħda li jkunu f'riskju akbar ta' qgħad fit-tul.

Data: 20.11.2017

5. RIŻORSI UTLI:

- PES fuq Europa:
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Netwerk Ewropew tal-PES:
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- Ċentru tal-Għarfien tal-PES, fejn jinsabu l-pubblikazzjonijiet tan-netwerk tal-PES
<http://ec.europa.eu/social/PESknowledgecentre>
- Prattiċi tal-PES, bi prattiċi ta' ispirazzjoni mill-PES tal-Ewropa kollha:
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Il-Kontribut tal-PES għall-UE 2020, id-Dokument dwar il-Prestazzjoni tal-Istrategija tal-PES 2020:
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=mt>

ANNEX: ID-DEJTA MIĠBURA MILL-EŻERĊIZZJU TAL- PARAMETRAĠĠ REFERENZJARJU

Il-PES iwassal dejta amministrattiva li tkopri dawn l-oqsma:

- 1) Il-kontribut għat-tnaqqis tal-qgħad għall-gruppi tal-etajiet kollha u għall-gruppi vulnerabbli
 - a) It-tranzizzjonijiet mill-qgħad għall-impjeg għal kull grupp ta' età, sess u livell ta' kwalifika, bħala parti mill-proporzjon tal-persuni qiegħda rreġistrati;
 - b) L-għadd ta' nies li jhallu r-registri tal-qgħad tal-PES, bħala parti mill-proporzjon ta' persuni qiegħda rreġistrati.
- 2) Il-kontribut għat-tnaqqis tal-perjodu tal-qgħad u tal-inattività għall-etajiet kollha u għal gruppi vulnerabbli sabiex jiġu indirizzati l-qgħad strutturali u l-qgħad fit-tul kif ukoll l-esklużjoni soċjali
 - a) It-tranzizzjoni lejn l-impjeg fi żmien, pereżempju, 6 xhur sa 12-il xahar ta' qgħad għal kull grupp ta' età, sess u livell ta' kwalifika bħala proporzjon tat-tranzizzjonijiet lejn l-impjeg irregistrati mill-PES;
 - b) Id-dhul fir-registru tal-PES ta' persuni precedentement inattivi, bħala parti mill-entrati kollha fir-registru tal-PES għal kull grupp ta' età u sess.
- 3) Il-mili ta' postijiet tax-xogħol battala (inkluż permezz ta' mobbiltà volontarja tal-ħaddiema)
 - a) Postijiet tax-xogħol battala mimlijin;
 - b) Twegibiet għall-mistoqsija inkluża fl-istħarriġ tal-Eurostat dwar il-forza tax-xogħol: Il-PES ikkontribwixxa għas-sejba tal-impjeg attwali tiegħek?
- 4) Is-sodisfazzjon tal-klijenti bis-servizzi tal-PES:
 - a) Is-sodisfazzjon ġenerali tal-persuni jfittxu impjeg;
 - b) Is-sodisfazzjon ġenerali tal-impjegaturi.

Se tinkiseb informazzjoni addizzjonali permezz ta' intervisti strutturati li jivvalutaw il-fatturi prinċipali tal-prestazzjoni tal-PES f'dawn l-oqsma ta' parametraġġ referenzjarju:

- 1) Il-ġestjoni strateġika tal-prestazzjoni;
- 2) It-tfassil ta' proċessi operattivi bħall-igwidar/tfassil effettiv tal-profilu effettivi tal-persuni jfittxu impjeg u l-użu addattat ta' strumenti attivi tas-suq tax-xogħol;
- 3) L-attivazzjoni sostenibbli u l-ġestjoni tat-tranzizzjonijiet;
- 4) Ir-relazzjonijiet mal-impjegaturi;
- 5) It-tfassil u l-implimentazzjoni bbażati fuq l-evidenza tas-servizzi tal-PES;
- 6) Il-ġestjoni effettiva tas-sħubijiet mal-partijiet ikkonċernati;
- 7) L-allokkazzjoni tar-riżorsi tal-PES.