



# SEMESTRUL EUROPEAN - FIȘĂ TEMATICĂ

## SERVICIILE PUBLICE DE OCUPARE A FORȚEI DE MUNCĂ (SPOFM)

### 1. INTRODUCERE

Serviciile publice de ocupare a forței de muncă (SPOFM) sunt principalele instituții ale pieței muncii care sunt direct răspunzătoare în fața guvernelor. Ele au fost instituite pentru a facilita integrarea pe piața forței de muncă a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și, în unele cazuri, plata indemnizațiilor de șomaj și/sau a prestațiilor sociale. Deși dispun de structuri diferite în fiecare țară, toate SPOFM contribuie la corelarea cererii și a ofertei pe piața forței de muncă prin activități de informare și de plasare și prin prestarea unor servicii de sprijin activ la nivel local, național și european. Acestea contribuie, de asemenea, la reușita tranzițiilor pe piața forței de muncă și, prin urmare, la o mai bună corelare a cererii și a ofertei pe piața forței de muncă, precum și la îmbunătățirea oportunităților de creștere, la stabilitatea fiscală și la obținerea de rezultate pe plan social.

În timpul recente crize economice, SPOFM s-au aflat în prima linie în lupta împotriva șomajului. În multe state membre, aceste servicii s-au confruntat cu o creștere considerabilă a numărului persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă, trebuind să facă față, de asemenea, unei reduceri semnificative a resurselor financiare și umane ca urmare a reducerilor cheltuielilor aferente sectorului public și a necesității de a ține sub control cheltuielile publice.

În consecință, SPOFM se confruntă cu provocarea de a se adapta la realitățile aflate în evoluție de pe piața forței de muncă, devenind, totodată, mai eficiente, printr-o mai mare raționalizare a activităților și a serviciilor. În joc se află transformarea acestor servicii în „agenții de gestionare a

tranziției”<sup>1</sup>, care să dispună de o nouă combinație de funcții „active” și „pasive” menite să acorde sprijin tranzițiilor durabile pe piața forței de muncă pe tot parcursul carierei lucrătorilor. Printre măsurile „active” se numără formarea, stimulentele pentru ocuparea forței de muncă, angajarea asistată și readaptarea, crearea de locuri de muncă directe și stimulentele pentru întreprinderile nou-înființate. Exemple de măsuri „pasive” sunt veniturile pentru întreținere în lipsa unui loc de muncă și sprijinul acordat în acest sens, precum și pensionarea anticipată.

Având în vedere provocările viitoare, o decizie privind cooperarea consolidată între SPOFM<sup>2</sup> a intrat în vigoare la 18 iunie 2014; aceasta a instituit o rețea europeană oficială a SPOFM. Obiectivul acestei rețele este consolidarea capacității, a eficacității și a eficienței SPOFM, oferind o platformă pentru compararea performanței acestor servicii la nivel european, pentru identificarea bunelor practici și instituirea unui sistem de învățare reciprocă.

Structura prezentei fișe este descrisă în cele ce urmează. Secțiunea 2 trece în revistă performanța în țările UE cu privire la provocările în materie de politici. Secțiunea 3 analizează elementele de probă disponibile referitoare la politicile adecvate pentru a răspunde acestor provocări în mod eficace, iar secțiunea 4 schițează bunele practici în materie de politici care ar trebui aplicate în țările UE.

---

<sup>1</sup> Comunicarea Comisiei intitulată „[Către o redresare generatoare de locuri de muncă](#)”, COM(2012) 173 final.

<sup>2</sup> Decizia nr. 573/2014/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014.

## 2. PROVOCĂRI ÎN MATERIE DE POLITICI: O IMAGINE DE ANSAMBLU A PERFORMANTELOR ÎN ȚĂRILE UE

### 2.1. Înregistrarea persoanelor în căutarea unui loc de muncă și a șomerilor și activități destinate persoanelor inactive (componenta ofertei de forță de muncă)

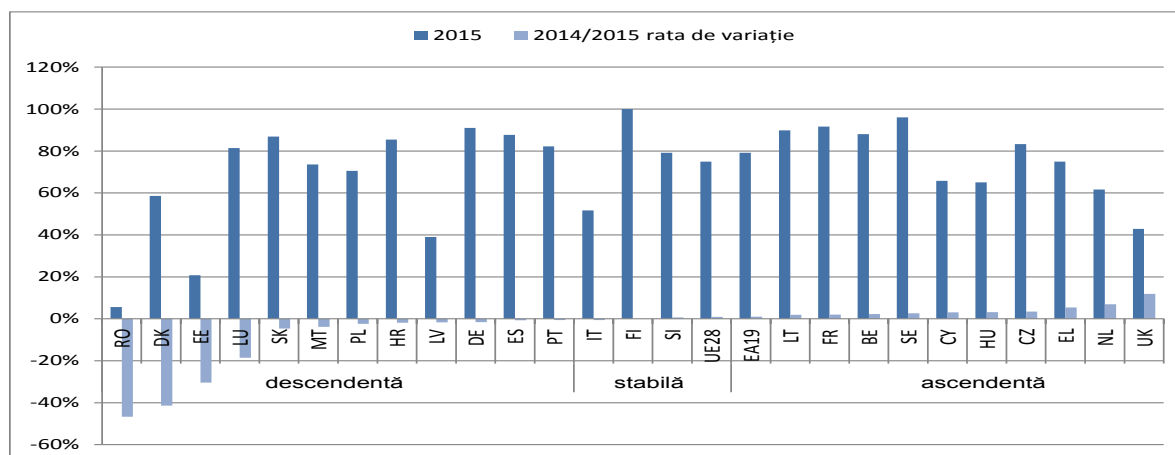
Criteriile pentru înregistrarea persoanelor în căutarea unui loc de muncă diferă de la o țară a UE la alta. În unele state membre, printre persoanele în căutarea unui loc de muncă înregistrate se pot număra persoane care sunt inactive sau care lucrează deja.

Înregistrarea la SPOFM este o condiție prealabilă pentru a avea acces la măsuri active de ocupare a forței de muncă și la sprijin pentru căutarea unui loc de muncă. În consecință, ratele de înregistrare au un impact puternic asupra capacității SPOFM de a intra în contact cu populația inactivă, inclusiv cu tinerii, cu femeile și cu populația inactivă mai în vârstă, precum și asupra capacității SPOFM de a combate șomajul de lungă durată<sup>3</sup>.

Înregistrarea șomerilor de lungă durată variază foarte mult de la un stat membru la altul. Ratele de înregistrare sunt ridicate (peste 85 %) în țări foarte diferite precum Germania, Spania și Slovacia, fiind mult mai scăzute (aproximativ 50 % sau mai puțin) în Italia, Regatul Unit, Țările de Jos și Bulgaria și foarte scăzute în România (figura 1).

Ratele de înregistrare variază de la o țară la alta din cauza unei serii de factori, printre care se numără calitatea și atractivitatea serviciilor SPOFM, nivelul, durata și eligibilitatea prestațiilor sociale și de șomaj, precum și obligațiile și mecanismele de sancționare aferente acestor prestații. În unele state membre, înregistrarea la SPOFM este necesară pentru ca șomerii să poată avea acces la servicii precum asistența medicală.

Figura 1 — Ponderea șomerilor de lungă durată înregistrați la SPOFM în 2015 și rata de variație comparativ cu 2014



Sursă: calcule efectuate pe baza datelor furnizate de Eurostat (Ifsa\_ugadra)

Notă: puține date disponibile pentru Austria și Irlanda.

<sup>3</sup> A se vedea, de asemenea, fișele informative tematice aferente semestrului european care vizează în mod specific aceste teme.

## **2.2. Colectarea de informații privind locurile de muncă vacante (componenta cererii de forță de muncă)**

Una dintre principalele provocări cu care se confruntă SPOFM este maximizarea numărului de oferte de locuri de muncă disponibile pentru persoanele în căutarea unui loc de muncă. Prin urmare, colectarea de informații privind locurile de muncă vacante de la angajatori este o atribuție esențială a SPOFM. Angajatorii pot semnală locurile lor de muncă vacante prin diverse canale (număr de telefon gratuit, fax sau aplicații web). De asemenea, SPOFM contactează direct angajatorii pentru a solicita informații cu privire la locurile de muncă vacante prin intermediul unor interviuri telefonice, chestionare, vizite și contacte directe. În perioada 2012-2015, media lunară a fluxului de informații privind locurile de muncă vacante a crescut semnificativ. În 2015, în medie, 200 000 de noi locuri de muncă vacante le-au fost comunicate celor 25 de SPOFM care au furnizat date agregate, în fiecare lună, față de 2012<sup>4</sup>.

## **2.3. Asigurarea utilizării eficiente a SPOFM în procesul de căutare a unui loc de muncă și de plasament (corelarea ofertei cu cererea de forță de muncă)**

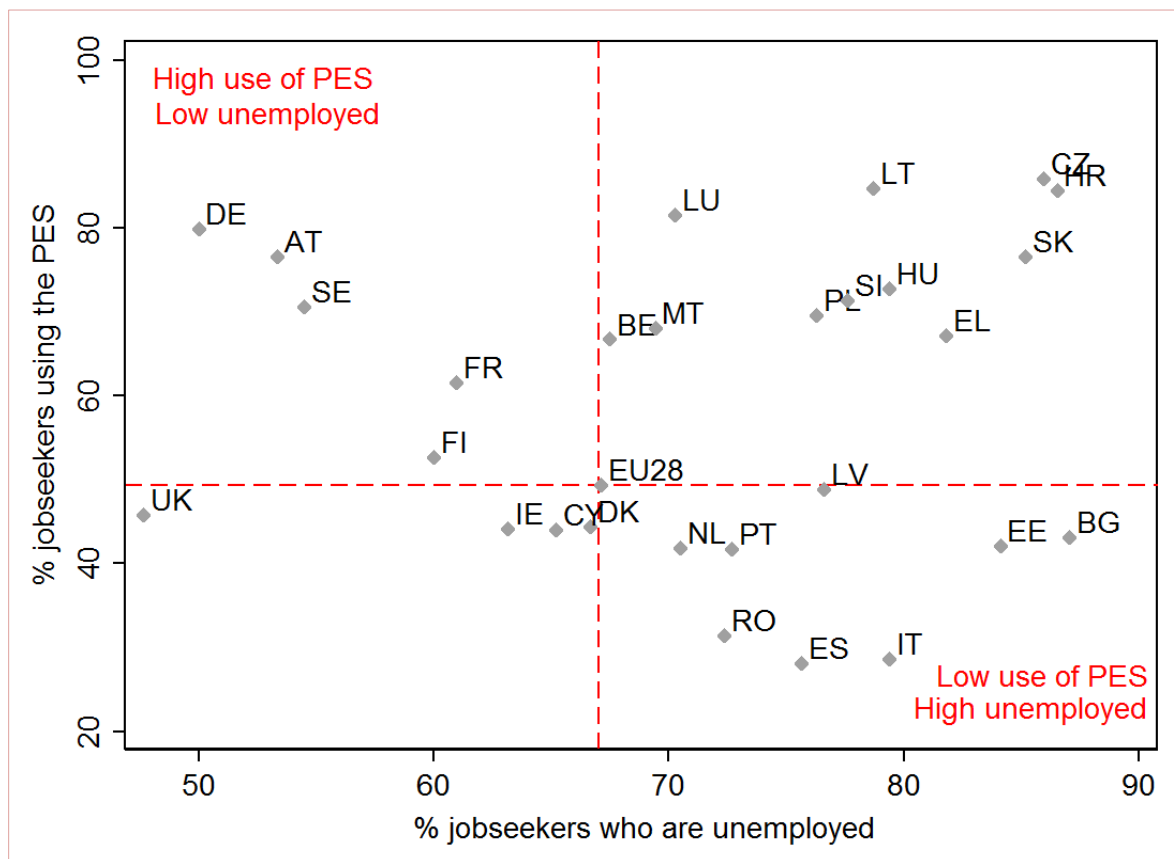
În țări precum Germania, Austria și Suedia, rata de recurgere la SPOFM în procesul de căutare a unui loc de muncă depășește cu mult media UE, în pofida faptului că există un număr relativ mic de șomeri în rândul persoanelor în căutarea unui loc de muncă. În schimb, în Bulgaria, Spania și Italia, rata de recurgere la SPOFM este cu mult sub medie, chiar dacă ponderea șomerilor în rândul persoanelor în căutarea unui loc de muncă este ridicată.

Aceste discrepanțe se pot explica prin acoperirea asigurată de SPOFM, prin calitatea serviciilor oferite, precum și prin disponibilitatea unor măsuri alternative de sprijin din partea altor actori, cum ar fi agențiile private de ocupare a forței de muncă.

---

<sup>4</sup> Date preluate din [Raportul din 2016 privind evaluarea capacității SPOFM](#).

**Figura 2 – Recurgerea la SPOFM în procesul de căutare a unui loc de muncă și ponderea șomerilor în rândul persoanelor în căutarea unui loc de muncă, 2014**



Sursă: Eurostat, Anchetă asupra forței de muncă, 2014

Conform celor mai recente date disponibile, în 2012, SPOFM au fost implicate, într-o anumită măsură, în plasamentul a 9,4 % dintre persoanele nou-recrutate. Această cifră se ridică la peste 15 % în Croația, Luxemburg, Ungaria și Finlanda, dar se situează sub 3 % în Spania, Italia și Cipru. Deși tinerii sunt cei mai susceptibili de a fi angajați ca persoane nou-recrutate, nivelul de implicare a SPOFM în plasamentul acestui grup a fost mai scăzut (8,5 %) în comparație cu implicarea față de grupurile de persoane mai în vârstă (9,3 % pentru categoria de vârstă 25-49 de ani și 12,1 % pentru categoria de vârstă 50-64 de ani). Acest lucru nu este însă valabil pentru toate statele membre; în Belgia, Croația, Polonia și România, SPOFM se implică într-un grad mai mare în plasamentul tinerilor decât în plasamentul altor categorii de vârstă.

Pentru a îmbunătăți piețele forței de muncă, SPOFM europene au ajuns la

Acest lucru poate fi realizat îmbunătățind, în special:

- furnizarea de servicii adaptate pentru actorii de pe piața muncii aflați atât de partea ofertei, cât și a cererii, inclusiv prin utilizarea serviciilor electronice și prin dezvoltarea capacităților în materie de digitalizare;
- furnizarea, într-o fază timpurie, de servicii individualizate de sprijin în ceea ce privește capacitatea de inserție profesională;
- dezvoltarea unor parteneriate puternice și a unei coordonări consolidate (pe mai multe niveluri), în special cu alte servicii de ocupare a forței de muncă, pentru a îmbunătăți furnizarea de servicii, inclusiv în alte state membre.

### 3.1. Capacitate și nivel de resurse

Datele disponibile arată că, în general,

concluzia<sup>5</sup> că trebuie să contribuie la crearea unor tranziții profesionale. Prin urmare, date fiind provocările generate de piețele forței de muncă aflate în tranziție, politicile de activare trebuie să se axeze pe furnizarea de rezultate durabile.

### **3. PÂRGHII POLITICE MENITE SĂ ABORDEZE PROVOCĂRILE ÎN MATERIE DE POLITICĂ**

Pentru a garanta funcționarea optimă a pieței muncii și pentru a le asigura șomerilor un acces mai rapid la locuri de muncă, SPOFM trebuie să își consolideze serviciile pentru a putea îndeplini obiectivul de ocupare a forței de muncă fixat în Strategia Europa 2020.

Pentru a garanta funcționarea optimă a pieței muncii și pentru a le asigura șomerilor un acces mai rapid la locuri de muncă, SPOFM trebuie să își îmbunătățească serviciile pentru a putea îndeplini obiectivele Strategiei Europa 2020.

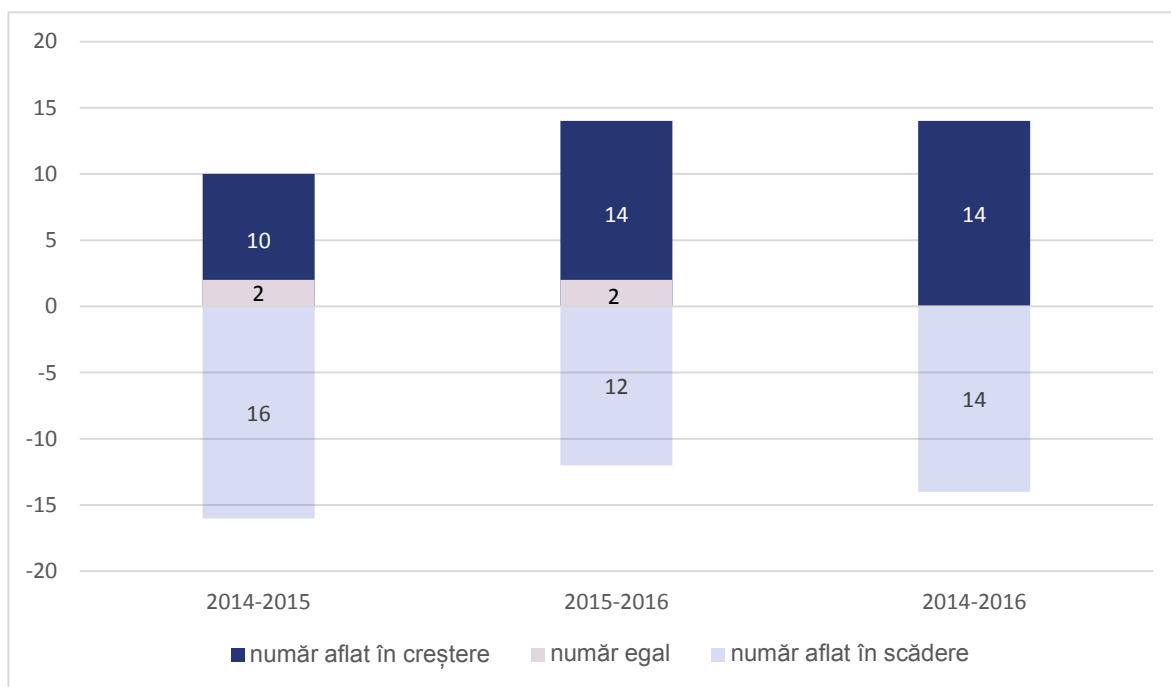
numărul resurselor umane aferente SPOFM a început să crească din nou în 2012, după ce fusese redus semnificativ la începutul crizei.

Datele disponibile arată că, în general, numărul persoanelor care lucrează în cadrul SPOFM a început să crească din nou în 2012, după ce, la începutul crizei, acesta cunoscuse reduceri semnificative. Începând din 2014, numărul total al personalului SPOFM a rămas stabil. În perioada 2014-2016, s-a înregistrat o scădere de 1,6 %. Cu toate acestea, cifrele agregate maschează diferențele existente la nivelul fiecărui SPOFM: în privința a jumătate din SPOFM pentru care au fost furnizate date, numărul personalului a scăzut în perioada 2014-2016. Mai recent, 12 SPOFM și-au redus numărul total al personalului în 2016 comparativ cu 2015.

---

<sup>5</sup> [Contribuția serviciilor publice de ocupare a forței de muncă la strategia UE 2020. Documentul final privind strategia SPOFM 2020.](#)

**Figura 3 – Numărul de SPOFM care se confruntă cu o creștere sau cu o scădere a numărului total de personal (ENI), 2014-2016**

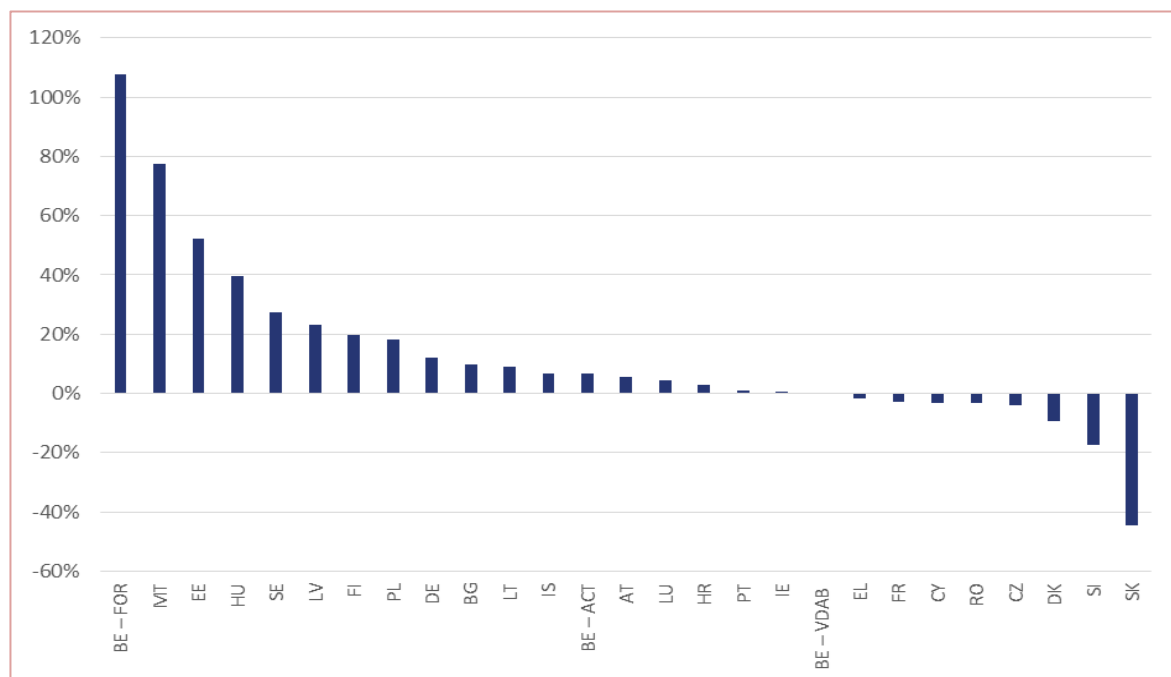


Sursă: date preluate din [Raportul din 2016 privind evaluarea capacității SPOFM](#)

Tendința de creștere a bugetelor SPOFM în 2013 și 2014 a continuat în 2015 și 2016. Zece dintre SPOFM pentru care au fost furnizate date au raportat,

în 2015, o creștere a cheltuielilor pe parcursul anului precedent, în timp ce, în previziunile pentru 2016, această cifră a vizat 19 SPOFM.

**Figura 4 – Variația procentuală în cheltuielile aferente SPOFM, cu excepția indemnizațiilor de șomaj, 2015-2016**



Sursă: date preluate din [Raportul din 2016 privind evaluarea capacității SPOFM](#)

### 3.2. Utilizarea resurselor: stabilirea de profiluri și segmentarea clienților

Resursele și sprijinul sunt acordate grupurilor de clienți pe baza informațiilor primite de la instrumentele de stabilire a profilurilor. Identificarea persoanelor în căutarea unui loc de muncă ce sunt expuse riscului de șomaj de lungă durată și care ar urma să beneficieze în cea mai mare măsură de o intervenție timpurie este o modalitate de lucru eficientă. SPOFM utilizează instrumente foarte diferite de stabilire a profilurilor și de segmentare a clienților.

Acestea variază de la stabilirea de profiluri statistice, o combinație între stabilirea de profiluri statistice și puterea de apreciere a asistentului social, definirea de profiluri pe bază de factori non-tehnici (*soft-profiling*) (combinația normelor de eligibilitate, a puterii de apreciere a asistentului social, a datelor administrative), la evaluări calitative mai subiective și instrumente de verificare psihologică, trecând printr-o segmentare simplă determinată de asistentul social.

**Tabelul 1 – Utilizarea instrumentului de stabilire a profilurilor și a segmentării în SPOFM, 2014<sup>6</sup>**

	<b>Stabilirea de profiluri și segmentarea clienților</b>	<b>Stabilirea de profiluri fără segmentarea clienților</b>	<b>Sisteme de stabilire a profilurilor în curs de elaborare/ revizuire</b>	<b>Absența stabilirii de profiluri și a segmentării clienților</b>
<b>Țări</b>	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

<sup>6</sup> [Identificarea celor mai recente tendințe și a evoluțiilor actuale în ceea ce privește metodele pentru stabilirea profilurilor persoanelor în căutarea unui loc de muncă în cadrul serviciilor europene pentru ocuparea forței de muncă](#), 2015.

### 3.3. Instituirea unei Garanții pentru tineret

Având în vedere rolul-cheie pe care îl joacă SPOFM în implementarea Garanției pentru tineret, îmbunătățirea serviciilor oferite tinerilor aflați în căutarea unui loc de muncă va rămâne una dintre principalele provocări în anii următori. Conform raportului din 2016 privind implementarea de către SPOFM a Garanției pentru tineret<sup>7</sup>, SPOFM și-au sporit implicarea în parteneriate și au facilitat o serie de parteneriate la care au participat, având o gamă largă de obiective diferite, la nivel național și regional.

În 2014, peste jumătate din SPOFM au creat proiecte-pilot care contribuie la implementarea Garanției pentru tineret, inclusiv unele care pun un accent puternic pe tinerii dezavantajați și vulnerabili. De asemenea, în 2014, peste jumătate din SPOFM au furnizat propriului personal cursuri de formare privind aspecte specifice ale colaborării cu tineretul. Două treimi din SPOFM s-au implicat în activități de sensibilizare a tinerilor care nu sunt încadrați profesional și nu urmează niciun program educațional sau de formare, în principal prin colaborarea cu școli, ONG-uri și organizații de tineret.

### 4. EXAMINAREA ÎNCRUCIȘATĂ A SITUAȚIEI ACTUALE A POLITICII

Având în vedere provocările și constrângerile actuale în materie de resurse, eficiența reprezintă o prioritate pe agenda SPOFM. Însă, chiar dacă SPOFM au recurs mai frecvent la țintele de performanță, practicile de evaluare nu sunt încă larg răspândite. Numai două treimi din SPOFM efectuează o oarecare formă de evaluare a serviciilor furnizate șomerilor sau angajatorilor. Niciun SPOFM nu a instituit, până în prezent, o măsură majoră în materie de eficiență, care să fie cuprinzătoare și integrată. Se utilizează tablouri de bord echilibrate în mai multe SPOFM care au adoptat o metodologie privind calitatea globală pentru a monitoriza mai bine performanțele. Această abordare poate fi eficace în ceea ce privește evitarea situației în care obiective specifice (utilizate în mod izolat) conduc la comportamente distorsionate, chiar dacă nu este suficient de sofisticată în sine pentru a antrena alocarea resurselor. Unele SPOFM au introdus evaluări mai limitate ale rezultatelor în termeni de costuri pentru programe specifice de pe piața muncii, ceea ce permite o analiză comparativă limitată.

---

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



Există mai multe aspecte aferente îmbunătățirii eficienței care merg dincolo de realizarea de economii în materie de costuri. Serviciile devin mai eficace atunci când puținele resurse disponibile li se alocă clienților care au cea mai mare nevoie de ele, iar raportul cost-eficacitate se combină cu servicii de înaltă calitate. Creșterea eficienței depinde în mare măsură de capacitatea SPOFM de a adapta structurile interne de funcționare și de a elabora noi metode de lucru, instrumente și servicii care să răspundă cu mai multă eficacitate nevoilor fluctuante ale părților interesate.

O decizie privind cooperarea consolidată între SPOFM<sup>8</sup> a intrat în vigoare la 18 iunie 2014. Aceasta instituie o rețea europeană oficială a SPOFM, al cărei scop este dezvoltarea și implementarea, la nivel european, de programe de analize comparative și de învățare reciprocă („învățare comparativă”), pentru a stimula modernizarea SPOFM și îmbunătățirea performanței acestor servicii.

Grație acestei rețele europene, toate SPOFM sunt în măsură să participe la învățarea comparativă, și anume la procesul de creare a unei conexiuni sistematice și integrate între analizele comparative și activitățile de învățare reciprocă. Învățarea comparativă în cadrul rețelei SPOFM constă în identificarea bunelor performanțe cu ajutorul sistemelor de analiză comparativă bazate pe indicatori, incluzând colectarea, validarea, consolidarea și evaluarea datelor, urmate de activități de învățare reciprocă în domeniile prioritare identificate. Aceasta va îmbunătăți colectarea de date privind performanțele și evaluarea furnizării de servicii.

Cele mai bune practici<sup>9</sup> puse în aplicare de SPOFM în vederea îmbunătățirii eficienței pot fi regrupate în 5 domenii:

---

<sup>8</sup> Decizia nr. 573/2014/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014, care a intrat în vigoare la 18 iunie 2014.

<sup>9</sup> [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013 \(Raportul final al grupului de lucru privind eficiența al SPOFM\)](#).

- 1) Reformele modului de organizare a SPOFM, inclusiv raționalizarea structurilor instituționale, redistribuirea resurselor umane către servicii și introducerea de modele inovatoare pentru externalizare și pentru dezvoltarea de parteneriate public-privat.
- 2) Utilizarea de noi modele de gestionare a performanțelor, pentru a monitoriza performanțele și a corela stimulentele financiare cu rezultatele dorite.
- 3) Dezvoltarea tehnologiilor informației și comunicațiilor (TIC) pentru a veni în întâmpinarea clienților într-un mod mai eficient prin utilizarea unor canale multiple<sup>10</sup> și extinderea portofoliului de servicii cu ajutorul sistemelor de tip *self-service*. Extinderea serviciilor electronice, o mai bună coordonare cu alte organizații și autorități. Modernizarea funcțiilor administrative prin standardizarea și automatizarea proceselor.
- 4) Îmbunătățirea serviciilor oferite persoanelor în căutarea unui loc de muncă prin stabilirea de profiluri și segmentarea clienților, precum și prin utilizarea de noi modalități de a ajunge la persoanele cele mai îndepărtate de piața muncii prin valorificarea unor parteneriate eficace (dincolo de TIC menționate anterior). Legăturile proaste de transport public și dificultățile legate de menținerea unei rețele de birouri care să sprijine micile populații dispersate ridică probleme deosebite în privința asigurării

---

<sup>10</sup> Potrivit unei anchete realizate de SPOFM austriac, au existat unele îmbunătățiri în ceea ce privește satisfacția utilizatorilor care recurg la canale online, în timp ce o reintegrare mai rapidă a fost corelată cu utilizarea abordării pe canale multiple. Concluzia este că o strategie personalizată bazată pe canale multiple este necesară pentru a optimiza beneficiile aferente investițiilor în tehnologia digitală de contact. Ancheta s-a bazat pe satisfacția clienților și pe durata măsurilor de combatere a șomajului pentru grupurile-pilot și grupurile de control.

accesibilității tuturor la serviciile respective<sup>11</sup>.

- 5) Extinderea serviciilor destinate angajatorilor, prin alocarea de personal și prin îmbunătățirea sprijinului pentru recrutare, precum și prin dezvoltarea de parteneriate cu alți mediatori de pe piața forței de muncă.

Pot fi prezentate câteva exemple de la nivel național<sup>12</sup> pentru fiecare dintre aceste domenii, și anume:

- 1) Eficiența organizațională și structura instituțională globale: în Franța, organizațiile care gestionează sistemele de prestații și furnizează servicii de ocupare a forței de muncă au fost regrupate în cadrul eforturilor menite să încurajeze utilizarea de măsuri active. Creat în 2008, noul SPOFM „Pôle Emploi” corelează măsurile active și pasive cu raționalizarea geografică și operațională pentru a spori raportul cost-eficacitate; acesta le oferă persoanelor în căutarea unui loc de muncă servicii simplificate și mai accesibile. Performanțele au rămas stabile, costurile operaționale au scăzut și accesibilitatea s-a îmbunătățit, în pofida creșterii volumului de lucru ca urmare a declanșării crizei la momentul fuziunii și a cerinței ca SPOFM să ofere un sprijin mai personalizat.
- 2) Gestionarea performanțelor: Austria folosește un tablou de bord echilibrat pentru a pondera indicatorii individuali, inclusiv gradul de satisfacție a clienților

---

<sup>11</sup> Conform analizei referitoare la persoanele în căutarea unui loc de muncă efectuată în regiunea Highlands din Scoția, în Regatul 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* (Asigurarea accesului la locuri de muncă, îmbunătățirea incluziunii sociale și reducerea costurilor de acces în mediul rural. Potențialul și eficacitatea transporturilor din mediul rural pentru serviciile de ocupare a forței de muncă).

<sup>12</sup> [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013 \(Raportul final al grupului de lucru privind eficiența al SPOFM\)](#).

și a personalului. Tabloul de bord nu este utilizat pentru a controla sau a privilegia alocarea resurselor în cadrul SPOFM, iar analiza comparativă este aplicată pentru a evalua performanțele comparative ale unităților grupate. Conform rezultatelor disponibile, odată cu introducerea tabloului de bord, în 2006, și până în 2011, îmbunătățirea performanțelor a fost mai semnificativă decât creșterea costurilor în aceeași perioadă, ceea ce a dus la sporirea eficienței.

Alinierea stimulentei la rezultatele obținute: în Danemarca, birourile SPOFM sunt administrate de municipalități, care finanțează programele și care sunt, ulterior, rambursate parțial de către administrația centrală. Sunt prevăzute niveluri mai ridicate ale rambursării pentru măsurile care s-au dovedit a fi mai eficiente din punctul de vedere al costurilor. Acest lucru le-a oferit municipalităților un stimulent financiar pentru a propune mai multe măsuri active eficiente din punctul de vedere al costurilor, ceea ce a avut ca rezultat o îmbunătățire a eficacității globale a politicilor active în domeniul pieței forței de muncă.

- 3) Utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor pentru a capta mai ușor interesul clienților prin utilizarea unor canale multiple: în Suedia există chioșcuri care propun legături video către centre aflate la distanță pentru a facilita sprijinul psihologic „față în față” acordat persoanelor în căutarea unui loc de muncă din mediul rural.

Extinderea serviciilor prin utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor: în Belgia, SPOFM flamand („VDAB”) a investit în furnizarea de formare pe internet. De asemenea, acesta a oferit servicii care contribuie la autoevaluarea competențelor și automatizează concordanța competențelor prin intermediul unui sistem de evaluare a abilităților, a competențelor și de descriere a postului. În Țările de Jos, o reducere semnificativă a bugetului operațional aferent SPOFM a

reprezentat forța motrice care a stat la baza transferului majorității serviciilor furnizate clienților către sisteme online. SPOFM neerlandez oferă acum o gamă cuprinzătoare de servicii electronice, inclusiv seminare online (formare online) și servicii interactive, cum ar fi îndrumarea electronică (*e-coaching*).

Utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor pentru o mai bună coordonare cu alte organizații și autorități: Grecia a instituit o nouă rețea IT care face legătura între SPOFM și organismele responsabile de asigurările sociale, de permisele de muncă și de evidențele privind încadrarea în muncă. Acest lucru a antrenat reducerea costurilor (aferele birocrăției și duplicării) și a cazurilor de fraudă, oferind posibilitatea de a recupera în mod automat informațiile și de a verifica încrucișat datele. Astfel se economisește timp și se eliberează resurse pentru alte scopuri, ameliorând, totodată, calitatea și eficacitatea serviciilor.

- 4) Adaptarea serviciilor la nevoile și la situațiile speciale ale zonelor rurale prin intermediul unor parteneriate: în Bulgaria, echipe mobile detașate de la birourile locale ale muncii vizitează zonele rurale o dată pe lună și instalează acolo birouri temporare. Costurile sunt partajate între municipalitatea locală (costul aferent sediului și cheltuielile de funcționare, precum și cheltuielile de transport pentru echipa care vine în vizită) și SPOFM (toate celelalte cheltuieli zilnice pe care le are de suportat echipa și toate documentele necesare pentru buna desfășurare a activității biroului respectiv). Prin aceste vizite în zone

rurale îndepărtate, unitățile operaționale mobile au reușit să monitorizeze planurile de acțiune individuale, să confirme că șomerii înregistrați sunt în căutarea unui loc de muncă, să furnizeze informații cu privire la locurile de muncă vacante, precum și să consolideze legăturile dintre SPOFM și angajatorii din zonele rurale. Programul a permis multor șomeri care trăiesc în mediul rural să rămână conectați la piața muncii, cu costuri mici sau chiar inexistente pentru SPOFM.

- 5) Extinderea serviciilor destinate angajatorilor: Regatul Unit a adoptat un model sectorial pentru gestionarea conturilor marilor întreprinderi la nivel național. A fost pus în aplicare un sistem flexibil de raportare a locurilor de muncă vacante, iar serviciile private de ocupare a forței de muncă sunt în măsură să adauge locurile de muncă vacante în baza de date a SPOFM. În contextul efortului de eficientizare a sistemului, acesta privilegiază o abordare de tip *self-service*, cu excepția cazului în care au fost identificate nevoi specifice. Dacă un angajator dorește să intervieze clienți ale căror evidențe anterioare privind încadrarea în muncă sunt mai slabe, clienți care sunt recomandați de SPOFM, pot fi stabilite parteneriate locale. Aceasta permite asigurarea sprijinului din partea SPOFM pentru persoanele în căutarea unui loc de muncă ce se confruntă cu un risc mai ridicat de a rămâne în șomaj de lungă durată.

Data: 20.11.2017

## 5. RESURSE UTILE

- SPOFM pe site-ul Europa:  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1100&langId=ro>
- Rețeaua europeană a SPOFM:  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1100&langId=ro>
- Centrul de cunoștințe SPOFM, unde pot fi găsite publicațiile rețelei SPOFM:  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1163&langId=ro>
- Practicile SPOFM, cu practici inspiratoare culese de la SPOFM din întreaga Europă:  
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Contribuția SPOFM la Strategia UE 2020, Documentul final privind strategia SPOFM 2020:  
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=en>

## ANEXĂ: DATE COLECTATE ÎN CADRUL EXERCIȚIULUI DE ÎNVĂȚARE COMPARATIVĂ

SPOFM vor furniza date administrative care vor acoperi următoarele domenii:

- 1) Contribuția la reducerea șomajului pentru toate categoriile de vârstă și pentru categoriile vulnerabile
  - a) cazurile de tranziție de la șomaj la ocuparea unui loc de muncă în funcție de categoria de vârstă, de sex și de nivelul de calificare, ca proporție din numărul total de șomeri înregistrați;
  - b) numărul de persoane care ies din evidențele referitoare la șomaj ale SPOFM, ca proporție din numărul total de șomeri înregistrați.
- 2) Contribuția la reducerea duratei șomajului și a inactivității, pentru a combate șomajul de lungă durată și șomajul structural, precum și excluderea socială
  - a) durata tranziției către ocuparea unui loc de muncă, cuprinsă, de exemplu, între 6 și 12 luni de șomaj, în funcție de categoria de vârstă, de sex și de nivelul de calificare, ca proporție din numărul total de cazuri de tranziție către ocuparea unui loc de muncă înregistrate de SPOFM;
  - b) numărul de înscrieri în registrul SPOFM al persoanelor care înainte erau inactive, ca proporție din numărul total de înscrieri în registrul SPOFM în funcție de categoria de vârstă și de sex.
- 3) Ocuparea locurilor de muncă vacante (inclusiv prin mobilitatea voluntară a forței de muncă)
  - a) posturile vacante ocupate;
  - b) răspunsurile la întrebarea inclusă în ancheta privind forța de muncă a Eurostat: „A contribuit SPOFM la găsirea locului dumneavoastră de muncă actual?”
- 4) Satisfacția clienților în raport cu serviciile SPOFM
  - a) gradul general de satisfacție a persoanelor în căutarea unui loc de muncă;
  - b) gradul general de satisfacție a angajatorilor.

Vor fi obținute informații suplimentare prin interviuri structurate vizând evaluarea principalilor factori de performanță ai SPOFM în aceste domenii de analiză comparativă:

- 1) gestionarea strategică a performanțelor;
- 2) proiectarea unor procese operaționale precum direcționarea/stabilirea de profiluri în mod eficace pentru persoanele în căutarea unui loc de muncă și utilizarea individualizată a instrumentelor active pe piața muncii;
- 3) activarea durabilă și gestionarea tranzițiilor;
- 4) relațiile cu angajatorii;
- 5) proiectarea și implementarea serviciilor SPOFM pe baza unor dovezi concrete;
- 6) gestionarea eficace a parteneriatelor cu părțile interesate;
- 7) alocarea resurselor SPOFM.