

## BMSZKI Könyves Nappali Melegedőben működő Álláskereső Iroda 2021. évi szakmai beszámolója

A pandémia miatt át kellett gondolnunk, hogy 2021-ben, hogyan működtessük irodánkat úgy, hogy megfeleljünk az ügyfelek igényeinek, a járványügyi előírásoknak, a szakmai elvárásoknak és nem utolsósorban a kollégák egészségének védelmét is szem előtt tartjuk.

Döntésünk az ügyfélfogadási időt érintette, így 9 és 12. 40 között leginkább önálló álláskeresésben segítjük a munkakeresőket, 13 órától pedig egyéni problémák megoldására biztosítottunk időt. Ez utóbbi bejelentkezés nélkül történt, 3 szociális munkás egyszerre 3 ügyféllel tudott foglalkozni zavartalanul.

Az esetkezelés fókuszja itt már nem feltétlenül a munkavállalást érintette, alkalmazkodtunk azokhoz az igényekhez, amiket a hozzánk forduló ügyfelek fogalmaznak meg. Rugalmasan tudtunk újabb típusú feladatokat megoldani, felkészültek voltunk arra is, hogy egy-egy ügytípus megoldásához a megfelelő ismeretet megszerezzük akkor is, ha az nem tartozik szorosan irodánk profiljához.

2020-ban terveink közt szerepelt néhány olyan dolog, amitől a szolgáltatásaink minőségi javulását reméltük. A megvalósítás így néz ki:

- az együttműködésünk szociális kollégáinkkal és a társintézményekkel minőségibb legyen

Ebben elért eredményeink vagy lezárt kapcsolataink:

Amellett, hogy mi magunk is együttműködést építettünk ki több társintézménnyel, minket is megkerestek több helyről együttműködés céljából. Így együttműködünk a következő szervezetekkel:

- Baptista Integrációs Központ – saját VEKOP programjuk működtetéséhez tapasztalatcserét folytattunk, illetve azokat az embereket, akiket a rövid mentorálás során nem tudtak elhelyezni, hozzánk irányították álláskeresés céljából. **2021: a kapcsolat lezárult, közös egyeztetések után a szolgáltatásainkat megmutattuk, a programba magukkal vitték, ami számukra használható.**
- Fővárosi Álláskereső Iroda – a Budapest Esély Nonprofit Kft-vel közösen működnek, így közvetve tudtunk álláskeresésben segítséget nyújtani.

**2021: az iroda működéséről semmit sem tudunk, a Budapest Esély közfoglalkoztatási és fejlesztő foglalkoztatási programjának aktív résztvevői vagyunk. Ügyfeleinket irányítjuk ezen programokba.**

- Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Hivatala Foglalkoztatási és Ellátási Osztály – az elektronikus ügyintézésben segítettük az ügyfeleket **2021: az elektronikus ügyintézés után személyes megjelenésre az ügyfeleket a szükséges nyomtatványokkal felszerelve irányítottuk, lerövidítve a regisztrálás idejét. Az év további részében a kapcsolattartásban vettünk részt. Fontos, hogy az ügyintézés kapcsán olyan emberek is jutottak ellátáshoz, akik nem tudtak jogosultságukról, illetve arról sem, hogy számukra álláskereső bérletét biztosít a főváros.**
  - Utcafront Menedék – addiktológiai problémákkal irányíthattuk ügyfeleinket a közösségi addiktológiai szolgáltatásukba, illetve felépülést támogató csoportjaikon vehettek részt ügyfeleink. – **2021: Kölcsönösen irányítunk a két intézmény közt ügyfeleket, kiemelendő, hogy olyan ügyfeleknek, akiknél házirendsértés miatt a szolgáltatást megvonjuk, egymásnál biztosítunk egyeztetés után férőhelyet.**
- olyan munkáltatókat találjunk, akik hajléktalan ügyfelekkel szívesen dolgoznak, elfogadják támogatásunkat a munka megtartása érdekében
    - Sajnos ezt a tervünket keresztülhúzta a koronavírus a korlátozásokkal. Abban viszont partnerek tudtunk lenni, hogy azon munkáltatók esetében, akikkel korábban kapcsolatban álltunk, a leépítések során elbocsátott embereiket más munkáltatóknál elhelyeztük. – **2021-ben a Recobin Kft, a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatása és a Ferenc-Ker Kft. 2021-ben a hozzájuk irányított emberek számára biztosítottak munkát. Nagyon fontos, hogy az ügyfelek által támasztott feltételekkel: a munkabér ütemezése a munkavállalók igényeihez alkalmazkodik, erkölcsi bizonyítványt nem kértek.**
  - legyenek új elemek a szolgáltatási palettán, ami bevonzza az embereket

Ilyen új szolgáltatásaink:

- hosszabb ügyintéзések
- rendkívüli, nyugdíjszerű ellátások intézése
- elektronikus ügyintéзések
- képzések

**2021-ben a képzések kivételével megvalósultak terveink. A képzések továbbra is terveink közt vannak, ám ezek anyagi vonzatai akkorák, ha az ügyfél nem tart ki a képzés végéig, annak visszafizetése óriási teher az ügyfelek számára. Személyes mentor segítségével ez áthidalható lenne, ám kapacitásaink erre nem terjednek ki jelenleg.**

### **Nehézségeink mentén 2021-ben**

Azt gondoltuk, hogy az iroda ügyfélszolgálati idejének megváltoztatása leterheltségünkön is javít. Rövid idő alatt rá kellett jönnünk, hogy ez nem így van, a csökkentett, önálló álláskeresési idő alatt pont annyi ügyfél kereste fel irodánkat, mint egyébként a korábbi, teljes nyitvatartási idő alatt.

Az azonos telephelyre költöző Dózsa Álláskereső Iroda irodánk forgalmát növelte, az ügyfelek mindkettőt igénybe vették, mivel a szolgáltatásaink eltérnek a másik iroda szolgáltatásaitól. A járványügyi védekezés emiatt nem valósulhatott meg maradéktalanul.

A FET és a Dózsa Álláskereső Iroda közelsége gördülékenyebbé tette az ügyfelek ügyintézésének segítségét, könnyebben elérhetővé váltak a hozzánk betérők számára az említett irodák szolgáltatásai.

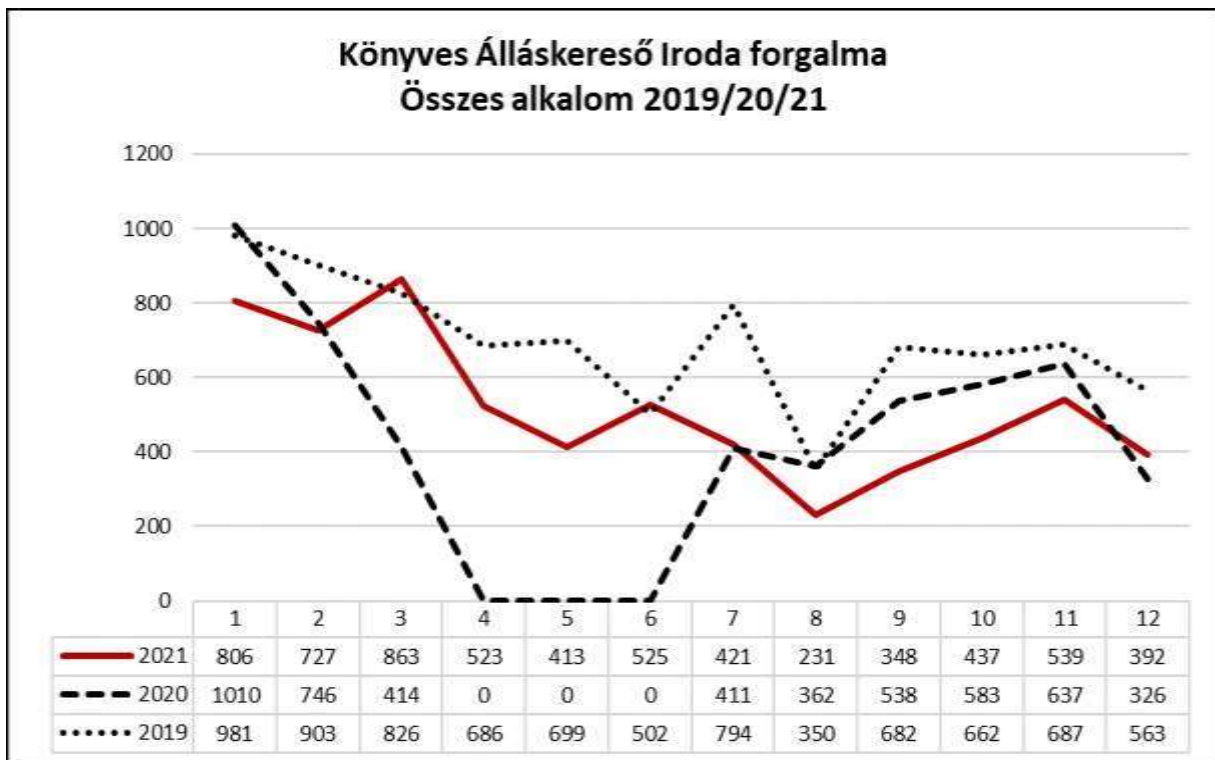
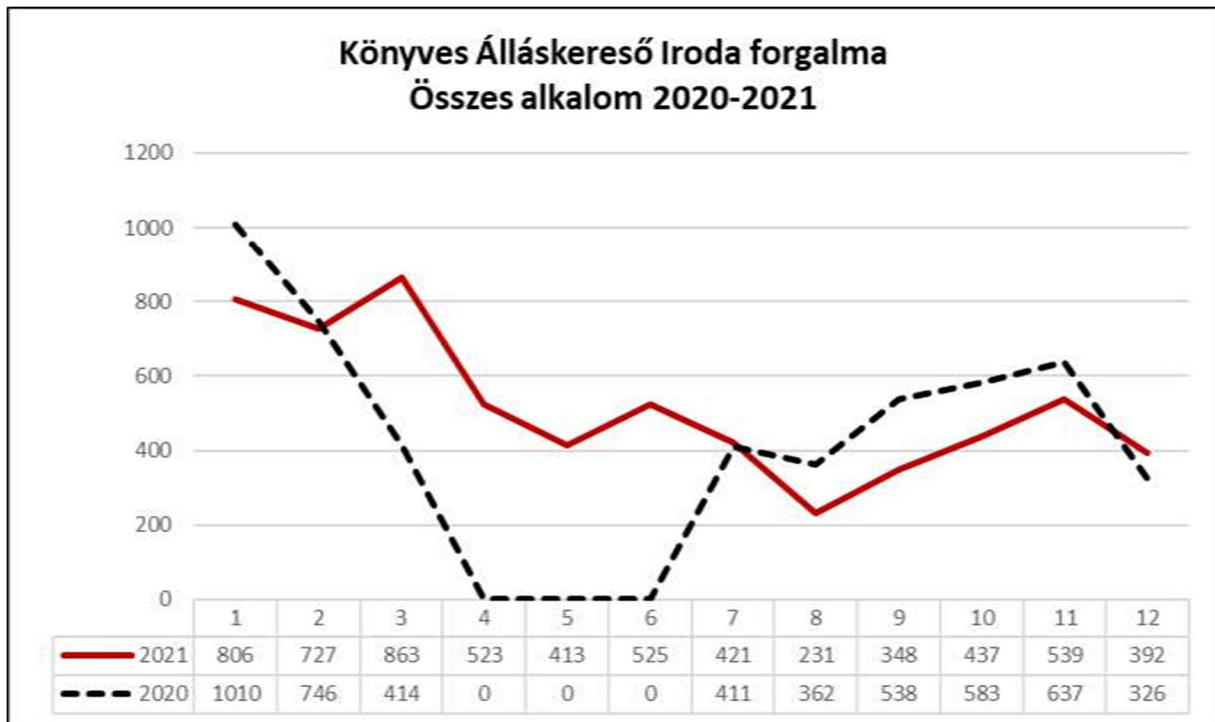
Az Álláskereső Irodában továbbra is két kolléga dolgozik, de a nappali melegedő kollégái szükség vagy szabadság esetén besegítenek, az iroda szakmai feladatait elsajátították olyannyira, hogy az irodában dolgozók távolmaradása esetén tud az iroda alapszolgáltatásaiban működni.

Infrastruktúránk mit sem változott, illetve annyiban igen, hogy 2021-ben nem került sor pl. a hiányzó készülékek pótlására Fénymásolóink, nyomtatóink állapota egyre rosszabb, amit a karbantartó cég többször is jelzett a csere érdekében, ennek ellenére a javítás mellett döntöttek. Probléma akkor van, amikor egyszerre hibásodik meg mind a két gép.

### **Forgalmunk az alábbiak szerint alakult 2021-ban:**

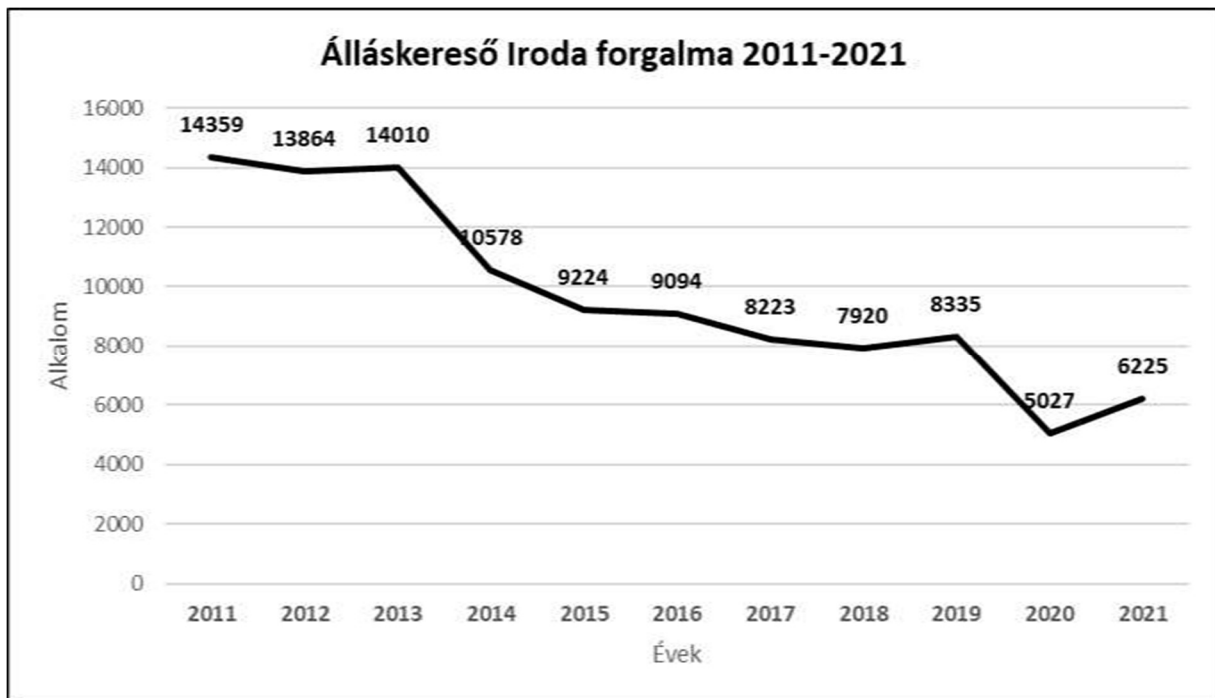
Igénybevételek, összes alkalom (db) száma:	<b>6225</b>	(2020: 5027 alk.)
Összes létszám (fő):	<b>1288</b>	(2020: 1177 fő)

## ÁK FORGALOM ÖSSZEHAISONLÍTÁS – ÉVEN BELÜLI MOZGÁSOK GÖRBÉJE



Irodánk forgalmát továbbra is befolyásolták a járványügyi intézkedések, a létszámlimithez és a távolságtartáshoz alkalmazkodva változott a havi igénybevétel. Augusztus hónapban, az intézmény karbantartása miatt 10 napig a szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

December harmadik harmadában pedig nem nyújtunk szolgáltatást amiatt, hogy a munkáltatók elenyésző mennyiségben fogadnak munkavállalókat. Így ez időszakra időzítjük a szabadságolásainkat is.



2021-ben kialakult egyfajta norma a munkáltatók részéről, így könnyebb volt az álláskeresőknek munkaviszonyt létesíteni. Tisztában voltunk az elvárásokkal. Az oltási kártya vagy az oltás megléte egy hallgatóságos elvárás volt, főleg a kisebb cégek nem veszélyeztették működésüket oltatlan emberekkel. Elenyésző volt azok száma, akiket a fertőzés miatt küldtek el. Akik átestek a betegségen és be is voltak oltva, stabilabb munkaerőnek számítottak.

Rendszeresen kapunk munkáltatói megkereséseket, amit nagyon nehezen vagy egyáltalán nem tudunk kiszolgálni.

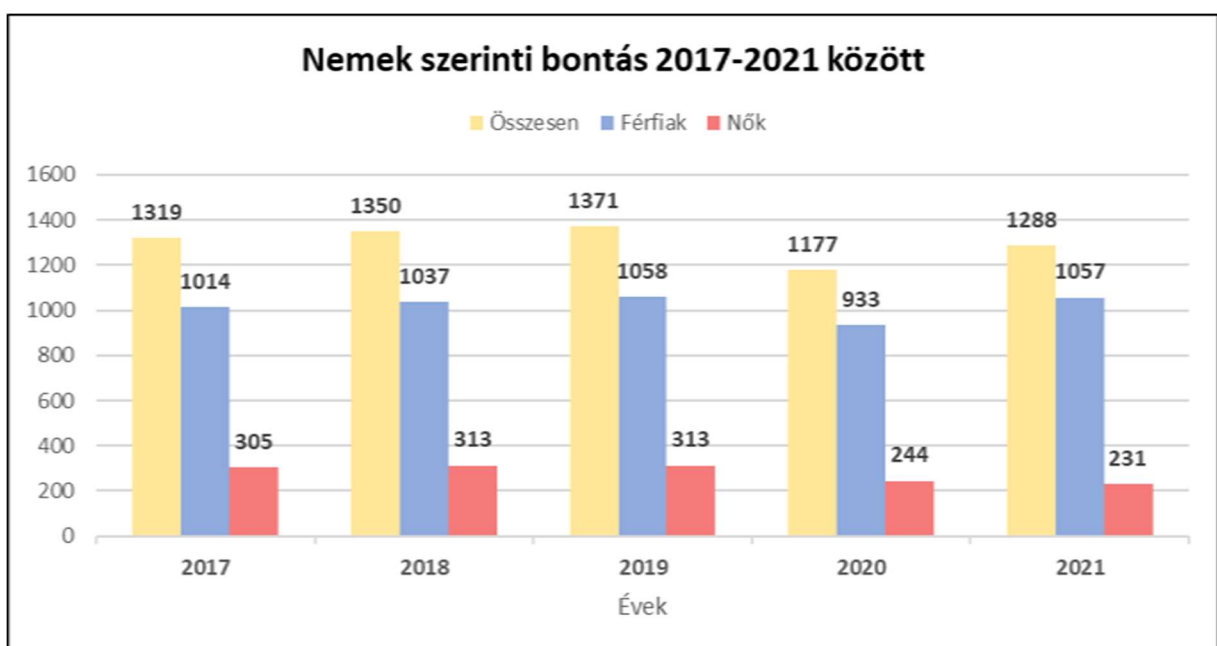
Ügyfeleink nagy része egészségi állapota miatt inkább rendszeres ellátásra szorul, mintsem munkát tudna végezni. Az építőiparban nagyon kevesen helyezkednek el, ennek oka az is, hogy a munkáltatók fizetési hajlandósága alacsony. Előnyben részesítik a hozzánk fordulókat a vendéglátóipar állásait, ahol megoldott az étkezés, illetve a takarító munkákat, ahol a felelősség nem nagy bár, ennek következtében a fizetés sem sok.

Munkavállalóink alacsonyan iskolázottak, ha magasabb szintű végzettséggel rendelkeznek, a szakma vagy elavult vagy sosem gyakorolták.

Mindezek mellett a legnagyobb gond ügyfeink addiktológiai problémái, ami nem csak a munka megszerzését, hanem annak megtartását is meggátolják.

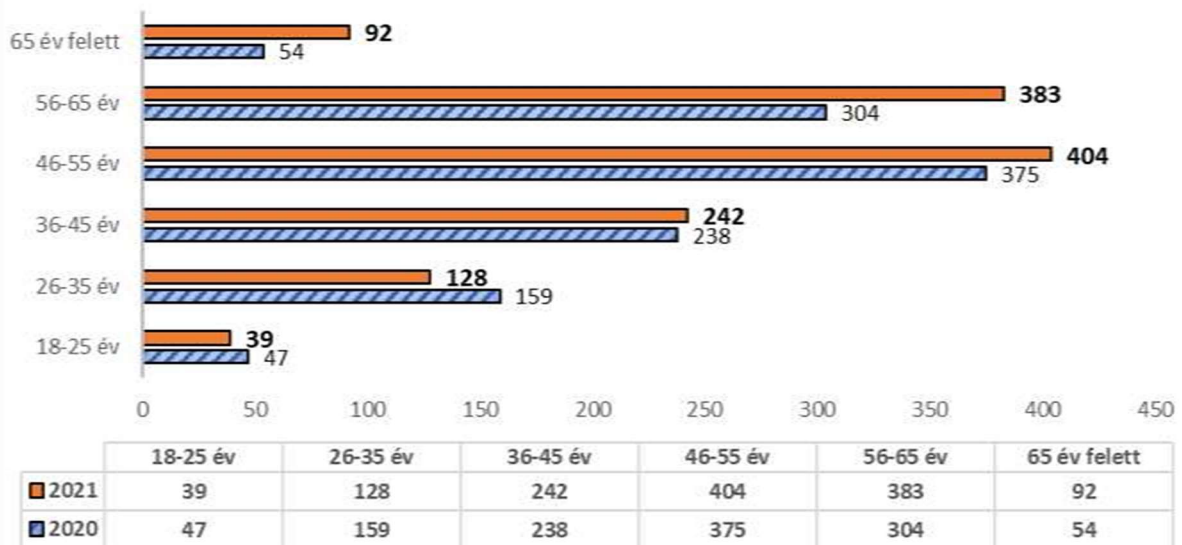
### NEMEK SZERINTI BONTÁS:

Férfi:	<b>1057</b>	82%	(2020: 933	79%)
Nő:	<b>231</b>	18%	(2020: 244	21%)



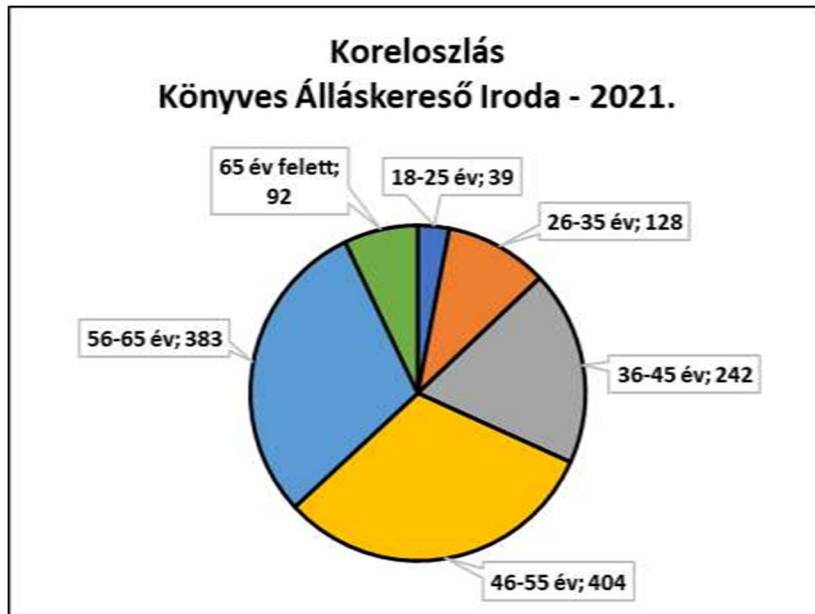
A nők számának folyamatos csökkenése szolgáltatásunk igénybevétele kapcsán magyarázható azzal, hogy a munkába állításuk, főleg takarító munkakörben sikeresebb volt, mint a korábbi években. Sajnos sokan bár párban, de utcán vagy nem lakáscélú építményben élnek. A tapasztalat az, hogy onnan is eljárnak dolgozni, ám ezt a tényt titkolni kénytelenek munkájuk megtartása érdekében. A páros férőhelyekre a bejutás hosszadalmas, így az életvitelszerű utcán élés nem választja szét a párokat, nem kell alkalmazkodni sem másokhoz, sem házirendekhez.

## KORELOSZLÁS KÖNYVES ÁLLÁSKERESŐ IRODA 2020-2021.



A 65 év felettek számának növekedése a szükséges ügyintézők, okmánypótlások, elhelyezések segítése olyan embereknél, akik ezt önállóan már nem képesek megoldani. A folyamat végig kísérése mindig egy szociális munkáshoz kötődik, de esetmegbeszélések alkalmával mindenki képbe kerül, ha az ügyfél elakadna, kapjon aktuálisan és időben segítséget.

A munkáltatók a nyugdíjhoz közel állókat és a középkorúakat is szívesen alkalmazzák, ez a korosztály munkamorálja biztonságosabb, mint a nagykorúság után munkát keresőké. A fiatalabb korosztály is küzd addiktológiai problémákkal, ám itt nem az alkohol, hanem leginkább a „dizájner drogok” játszanak szerepet. E fiatalok rehabilitációba irányítása, az elérhető „ügyfélút” hiány a hajléktalanellátás területén. A tapasztalat az, hogy nagyon gyorsan épülnek le minden tekintetben. Az előző években is a rehabilitálódáshoz segítségben igyekeztünk részt venni. Az e téren meglévő kapcsolatainkat használjuk, az intézményeket ajánljuk a változtatni vágyóknak.



A munkavállalás illetve a továbbképzések esetében is fontos az iskolai végzettséget igazoló bizonyítvány megléte. Sok ügyfelünk az életútja során elvesztette ezt a dokumentumot és ennek pótlásához kéri az iroda segítségét. 2019-ben 43 fő-; 2020-ban 25 fő-; 2021-ben pedig 45 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást. Elképzelhető, hogy a 2020-as év alacsony értékének háttérében meghúzódhat többek között a koronavírus következtében az iroda megváltozott működés módja, az alacsonyabb igénybevételi számok stb. Az elveszett bizonyítványok pótlásához nyújtott segítség a hosszabb ügyintézés közé tartozik, mivel minden esetben fel kell térképezni a régi iskola történetét és az aktuális állapotát, illetve az illetékes iskola, vagy más intézmény (pl.: levéltár, önkormányzat) működése határozza meg a keresés/pótlás eredményét.

Jelenleg 625 fő szerepel az iroda adatbázisában, amely az elveszett bizonyítványok pótlásával kapcsolatban jött létre.



## Előfordulási napok 2021-ben az Álláskereső irodában:

Gyakoriság Könyves Álláskereső Iroda	2021	%
1 nap	501	38,90
2-7 nap	597	46,35
8-14 nap	109	8,46
15-30 nap	62	4,81
31-60 nap	13	1,01
61-90 nap	3	0,23
91-120 nap	0	0,00
120 nap felett	3	0,23
Összesen	1288	100

A táblázat jól mutatja, hogy az intenzív álláskeresés meghozza gyümölcsét. Egy hét tökéletesen elég arra, hogy a munkavállalás feltételei megteremtődjenek. Kiemelt munkáltatóinkhoz szinte minden időszakban tudunk álláskeresőket irányítani.

### Mentorálás:

Intézményünknek 6 fő, (egy időben történő) fejlesztő foglalkoztatott fogadására van lehetősége a Kormányhivatal engedélye értelmében. 2021-ben átlagosan 3 főt foglalkoztattunk udvaros, takarító, fertőtlenítő takarító és könyvtáros munkakörben. A mentorálás fókusza a készségfejlesztés, erre fordítunk a legnagyobb figyelmet.

Annak érdekében, hogy az elsődleges munkaerőpiacon, illetve bármilyen foglalkoztatási formában az ügyfelek képesek legyenek az alapvető keretek tartására, mint a pontosság, az irányítás elfogadása, a különbségtétel a munkaruha és az utcai ruházat között, igényeiket képesek legyenek/megmerjék fogalmazni. Ennek módját megismerjék, olyan gyakorlati tudás, készségek birtokába kerüljenek, ami a munka hosszútávú megtartását segíti.

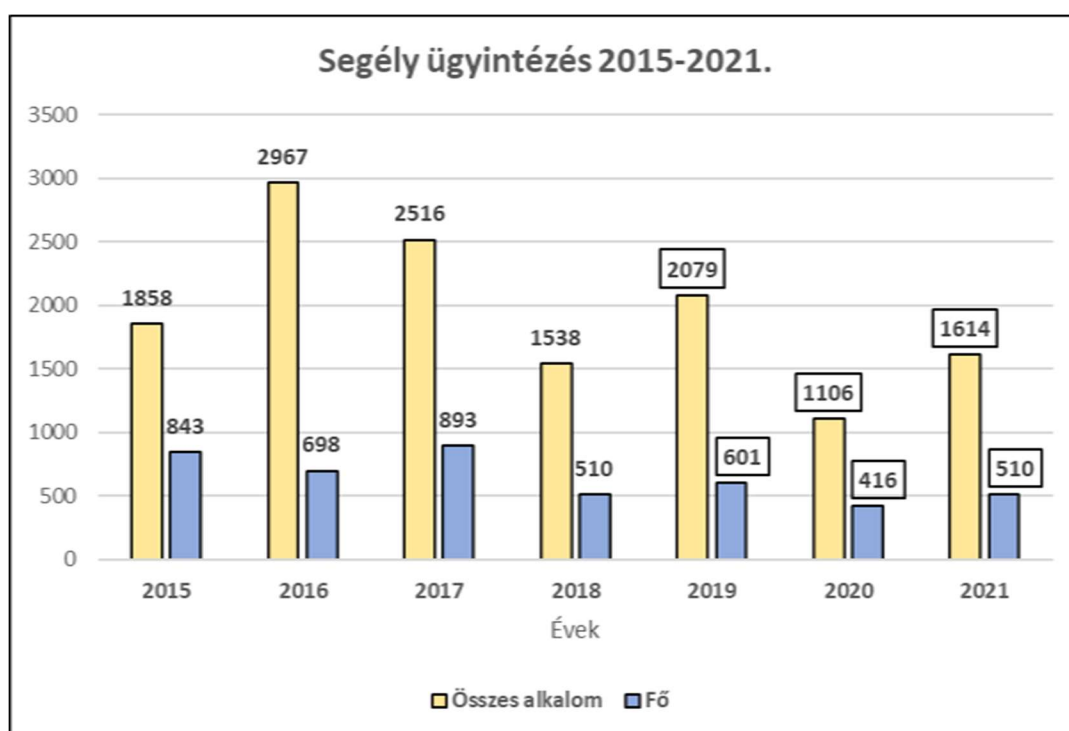
Az addiktológiai problémák kezelésére ügyfeleinknek csoportfoglalkozást tudunk ajánlani.

A Golgota Nappali Ellátóban működő Utó-Pia csoporton heti rendszerességgel vesznek részt fejlesztő foglalkoztatottjaink. Itt nem csak az aktuális addiktológiai problémák feltárására van lehetőség, hanem a múltbéli történések megoldására is. 2021-ben elenyésző volt az ittaság miatti munkából való távolmaradások száma.

### **Segélyekkel kapcsolatos ügyintézés:**

A segélyek és a hosszabb időt és több körülményt igénylő ügyintéзések népszerűsége nem csak a saját intézményünkben magas. Köszönhető ez annak is, hogy a közelünkben lévő, segélyekkel foglalkozó irodából probléma esetén hozzánk irányítanak a megoldásért. Az ügyfelek gyakran nem értik, mi az oka a kérelmek elutasításának. Abban segítünk, hogy a megfelelő feltételek megteremtésével sikeres legyen a települési támogatás kérelmének benyújtása.

A rendszeres ellátást kérelmezők kizárólag időpontra érkezhettek ügyeiket intézni. A pandémia ideje alatt bevezetett szabályon nem változtatott a hivatal. Mivel ügyfeleink közül sokuk nem rendelkezik telefontal, így nem csak az iratanyagot tesszük beadhatóvá a találkozáskor, hanem időpontot is kérünk.



Az igénybevétel és a segítségkérők száma is megemelkedett 2021-ben. Ez köszönhető annak, hogy a hozzánk érkező kérelmek már nem csak a munkaügyi központtal történő együttműködés kapcsán kerülnek beadásra. A munkaerőpiac nyitása után a munkába állást támogató települési támogatás is gyakorivá vált.

Sajnos a legmagasabb számban továbbra is a krízis települési támogatás jelent meg, amit január és február hónapban tömegesen vesznek ügyfeleink igénybe. Indokoltsága sokszor megkérdőjelezhető, inkább egy lehetőség a pénzhez jutásra.

Irodánk Facebook oldalát továbbra is működtetjük, ami népszerű ügyfeleink körében, megkönnyíti a kapcsolattartást azokkal, akik nem tudnak személyesen megjelenni irodánkban.

<b>Gyakoriság Könyves Álláskereső Iroda Segélyezés</b>	<b>2021</b>	<b>%</b>
1 nap	281	55,10
2-7 nap	197	38,63
8-14 nap	23	4,51
15-30 nap	3	0,59
31-60 nap	3	0,59
61-90 nap	1	0,20
91-120 nap	0	0,00
120 nap felett	2	0,39
<b>Összesen</b>	<b>510</b>	<b>100</b>

Ahhoz, hogy egy ügyfél pénzhez jusson, egy hétre van szükség a legrosszabb esetben. Ennyi idő alatt minden olyan dokumentációnak rendelkezésre kell állnia ahhoz, hogy a benyújtott kérelem pozitív elbírálásra kerüljön. Ehhez nagy segítség a különböző hivatalokkal és az egészségügyi intézményekkel kialakított jó kapcsolatunk. Így célirányosan küldhetjük az ügyfeleket, tudva azt, hogy olyan ember fogadja őket, akik tudják, miért érkeznek.

Fontos része működésünknek az adományszervezés, ami életünk részévé vált. Ebben irodánk jelentős szerepet vállal. A törölközők, évszaknak megfelelő ruhák, tisztálkodási szerek, tisztítószeresek, élelmiszerek, pékáruk, melegételek az intézmény működését, az ügyfelek ellátását a mindennapokban nagyban segítik.

Kampányunk – amiben az intézményeink szobáinak festésére kínáltunk csapatépítési lehetőséget cégeknek – 5 szoba kifestésére adott lehetőséget. Mivel festékünk még mindig van, a krízisidőszak végével ennek szervezését folytatjuk.