



ANOFM
Agenția Națională pentru
Ocuparea Forței de Muncă

STRATEGIA

DE MODERNIZARE A AGENȚIEI NAȚIONALE
PENTRU OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ
PE PERIOADA 2009-2015



CHIȘINĂU / AUGUST 2009



ANOFM
Agenția Națională pentru
Ocuparea Forței de Muncă

STRATEGIA

DE MODERNIZARE A AGENȚIEI NAȚIONALE
PENTRU OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ
PE PERIOADA 2009-2015

CHIȘINĂU / AUGUST 2009

MENȚIUNI

Strategia de modernizare a Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă a fost elaborată cu susținerea proiectului ILO „Consolidarea guvernării pe piața muncii prin optimizarea elaborării, monitorizării și evaluării politicilor de ocupare sensibile la gen”, implementat cu susținerea financiară a Ministerului Muncii și Afacerilor Sociale al Republicii Cehe.

Date de contact:

Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă
str. Vasile Alecsandri 1, Chișinău, MD-2009
Republica Moldova

Tel. (373 22) 721-003 Fax. (373 22) 227-761
email: anofm@anofm.gov.md
www.anofm.gov.md
www.jobmarket.gov.md

**CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE AL AGENȚIEI NAȚIONALE
PENTRU OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ**

HOTĂRÎRE nr. 4

din 14 august 2009, mun. Chișinău

**Cu privire la Strategia de modernizare
a Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă**

Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă menționează că, în cadrul Proiectului Organizației Internaționale a Muncii (ILO) „Consolidarea guvernării pe piața muncii prin optimizarea elaborării, monitorizării și evaluării politicilor de ocupare prin prisma gender”, care are drept scop sporirea capacităților instituțiilor de pe piața muncii privind elaborarea, monitorizarea și evaluarea politicilor de ocupare a forței de muncă, a fost elaborat proiectul Strategiei de modernizare a Agenției Naționale. Această Strategie conține un Plan de acțiuni de implementare, care prevede atingerea țintelor trasate în domeniul politicilor de ocupare a forței de muncă pînă în anul 2015.

În scopul modernizării și dezvoltării Agenției Naționale
pentru Ocuparea Forței de Muncă, Consiliul de administrație
HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Strategia de modernizare a Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă, conform anexei.
2. Agenția Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (I.Holban) va: asigura realizarea activităților prevăzute în Planul de acțiuni de implementare a Strategiei de modernizare a ANOFM; asigura informarea prin intermediul paginii WEB a Agenției Naționale (www.anofm.md) și a portalului „Piața muncii în Republica Moldova” (www.jobmarket.gov.md) despre activitățile realizate pe parcursul implementării Strategiei; va crea un Grup de lucru, care va monitoriza implementarea Strategiei;
3. Agenția Națională va informa anual Consiliul de administrație despre mersul realizării indicatorilor Strategiei.
4. Controlul asupra realizării prezentei hotărîri se pune în seama dlui Ion Holban, director general interimar al Agenției Naționale.

Președintele Consiliului de administrație

Sergiu Sainciuc

Secretarul Consiliului de administrație

Ludmila Dumbrava

CUPRINS

I. Misiunea Agenției Naționale pentru Ocuparea Forței de Muncă	5
1. Obiective generale.....	6
1.1. Îmbunătățirea cantității și calității ocupării prin dezvoltarea abilităților și a competitivității întreprinderilor.....	7
1.2. Creșterea oportunităților de angajare și prevenirea excluziunii sociale a grupurilor vulnerabile.....	8
1.3. Promovarea unei munci decente prin participarea sporită a forței de muncă.....	8
2. Principiile fundamentale ale reformei ANOFM.....	9
II. Rezultate operaționale	10
1. Capacitatea ANOFM de a corela persoane în căutarea unui loc de muncă cu oportunitățile de angajare este consolidată	10
1.1. Îmbunătățirea sistemului de auto-servire pentru persoanele în căutarea unui loc de muncă și angajatori	11
1.2. Sporirea cererii la servicii de mediere prin contacte permanente cu angajatorii	12
2. Calitatea și cantitatea informației despre piața muncii este îmbunătățită	14
2.1. Direcționarea serviciilor de ocupare către clienții ANOFM este susținută de informație calitativă despre piața muncii	14
2.2. O mai bună diseminare a informației pe piața muncii prin incorporarea aspectelor de comunicare în procedurile ANOFM.....	15
3. Administrarea programelor active a pieței muncii este îmbunătățită	15
3.1. Dezvoltarea metodelor noi de lucru pentru a răspunde mai eficient necesităților clienților	16
3.2. Îmbunătățirea Strategiilor de activizare prin abordarea graduală, implementată în activitatea ANOFM.....	17
3.3. Sporirea eficienței și acoperirii politicilor active ale pieței muncii prin elaborarea programelor inovative	19
4. Politicile pasive pe piața muncii sunt revizuite și integrate în strategiile de activare.....	20
5. Capacitate sporită a administrației și personalului ANOFM de a presta servicii conform celor patru funcții de bază ale unui serviciu public modern de ocupare.....	21
III. Sistemul informațional pe piața muncii	22
IV. Constrângeri și răspunsuri de politici	24
V. Implementare, monitorizare, evaluare	26
<i>Anexa nr. 1. Descrierea procesului de lucru cu șomerul.....</i>	<i>27</i>
<i>Anexa nr. 2. Descrierea procesului de lucru cu angajatorul</i>	<i>28</i>
<i>Anexa nr. 3. Managementul pe obiective/rezultate pentru perioada 2010-2015.....</i>	<i>29</i>
<i>Anexa Nr. 4. Planul de instruire pe termen lung a administrației și personalului ANOFM.....</i>	<i>30</i>
<i>Anexa nr. 5. Plan de acțiuni de implementare a Strategiilor de modernizare a ANOFM.....</i>	<i>33</i>

I. MISIUNEA AGENȚIEI NAȚIONALE PENTRU OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ

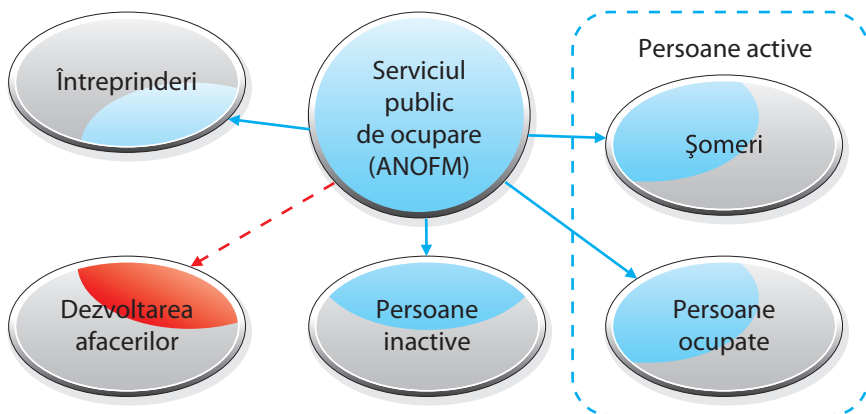
Agencia Națională pentru Ocuparea Forței de Muncă (ANOFM) a fost înființată în anul 2003 ca organ central al serviciului public desconcentrat de specialitate. ANOFM are statut de persoană juridică și, în conformitate cu legislația în vigoare este abilitată să promoveze politicile, strategiile și programele de stat în domeniul dezvoltării pieței forței de muncă, protecției sociale a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă, precum și prevenirii șomajului și combaterii efectelor lui sociale.

ANOFM are patru funcții de bază proprii unui serviciu public de ocupare, definite prin Convenția 88 a Organizației Internaționale a Muncii (ILO), convenție ratificată de către Parlamentul Republicii Moldova în 1995. Aceste funcții sunt: informare pe piața muncii, medierea muncii și administrarea măsurilor active și pasive. Prin extinderea funcțiilor sale de bază, ANOFM a fost împuternicită cu implementarea politicii de migrație a forței de muncă precum și monitorizarea activității agențiilor private pentru ocuparea forței de muncă.

Prin statutul său, ANOFM are drept sarcină elaborarea și administrarea măsurilor active și pasive pe piața muncii și prestarea serviciilor ocupaționale, care vin să susțină integrarea persoanelor vulnerabile și cu risc sporit de excluziune socială pe piața muncii. Strategia internă de dezvoltare explică cum ANOFM va implementa politicile pe piața muncii trasate prin obiectivele Strategiei naționale privind politicile de ocupare a forței de muncă pe anii 2007-2015.

ANOFM are misiunea de a susține implementarea strategiilor naționale pentru ocuparea forței de muncă prin asigurarea accesului egal la programe și servicii de ocupare calitative și bine direcționate.

Beneficiarii serviciului public de ocupare (ANOFM)



În prezent, ANOFM își direcționează serviciile spre patru categorii de beneficiari. Prin programele sale de sporire a competitivității forței de muncă, ANOFM tinde spre o integrare rapidă a șomerilor pe piața muncii, pentru a minimiza riscurile unei excluziuni sociale de durată. Totodată, ANOFM prin serviciile sale se adresează și persoanelor ocupate, însă care doresc să-și îmbunătățească modul de viață prin condiții de lucru îmbunătățite.

Unul din obiectivele primordiale imediate ale ANOFM este direcționarea programelor și serviciilor administrate către persoanele inactice și descurajate. Activizarea acestui grup important și încadrarea sa în circuitul economic va avea efecte benefice atât pe plan economic cât și social.

Pe termen mediu și lung, însă, ANOFM trebuie să se orienteze spre încurajarea dezvoltării afacerilor mici, în special în zonele rurale, sector care va acapara forța de muncă redundantă prin îmbunătățirea competențelor și atractivității acesteia. Prin programele implementate și serviciile prestate, ANOFM promovează dezvoltarea economică și bunăstarea socială, și în acest context asigurarea investițiilor durabile în serviciul public de ocupare este imperativ pentru realizarea obiectivelor acestuia.

1. OBIECTIVE GENERALE

Modernizarea ANOFM în baza celor patru funcții principale ale unui serviciu modern de ocupare are drept scop îmbunătățirea relevanței, acoperirii, eficacității și eficienței programelor pe piața muncii și a serviciilor ocupaționale. Totodată prin procesul de modernizare se vor consolida capacitățile ANOFM de stabilire a parteneriatelor pe piața muncii care vor veni în susținerea dezvoltării întreprinderilor individuale din zonele rurale.

1.1. Îmbunătățirea cantității și calității ocupării prin dezvoltarea abilităților și a competitivității întreprinderilor

Unul din pilonii dezvoltării socio-economice este forța de muncă capabilă să facă față cerințelor pieței muncii și deschisă spre învățare pe tot parcursul vieții. În Republica Moldova, o parte considerabilă a forței de muncă este ocupată de sectorul agricol, și anume micro-întreprinderi de producere și prelucrare a produselor agricole. Profilul acestor întreprinderi, precum și problemele cu care acestea se confruntă, conturează cererea pentru programe și servicii ocupaționale distincte, care ar avea drept obiectiv creșterea competitivității acestor întreprinderi, caracterizate prin productivitate redusă, lipsa de abilități și competențe specifice, capacitate de a accesa noi piețe de desfacere. Programele și serviciile ocupaționale destinate micro-întreprinderilor agricole vor fi implementate prin intermediul unor parteneriate public-private stabilite la nivel local și vor avea drept scop ralierea politicilor fiscale și investiționale cu învățământul vocațional și instruirea pe piața muncii.

Elaborarea de noi programe va solicita eforturi sporite din partea ANOFM atât pentru racordarea procedurilor interne la noile cerințe ale pieței și reducerea poverii administrative, precum și pentru îmbunătățirea nivelului de cunoștințe și competențe ale personalului serviciului public de ocupare în vederea orientării serviciilor prestate spre necesitățile clienților.

O piață a muncii în continuă schimbare creează premise pentru dezvoltarea unui serviciu public de ocupare capabil să reacționeze prompt la perturbațiile de pe piață și să pregătească forța de muncă pentru schimbările inerente. O economie dinamică implică, pe de o parte, rulaje sporite ale forței de muncă, iar pe de altă parte, noi oportunități de angajare. În acest context rolul serviciului public de ocupare depășește unul de asistență socială și implică evaluarea necesităților pieței de muncă locale, în special în zonele rurale, promovarea unor strategii de activizare care ar combina efectiv programe de susținere a veniturilor familiilor cu asistență în căutarea unui loc de muncă.

Tranziția la economia de piață a creat condiții pentru dezvoltarea agențiilor private de ocupare, care au un loc distinct pe piața muncii. În relațiile cu agențiile private, Ministerul Economiei și Comerțului trebuie să asigure un cadru de reglementare adecvat, iar ANOFM să evalueze oportunitățile de cooperare cu acestea, inclusiv prin schimb de informație și delegarea anumitor funcții, care vor duce nemijlocit la creșterea calității forței de muncă din Moldova.

Pe piața muncii, serviciul public de ocupare apare ca un mediator între angajatorul care caută forță de muncă cu competențe specifice și persoane care posedă aceste competențe și caută un loc de muncă. Este un caz fericit când cererea și oferta pe piața muncii se întâlnesc cu puține eforturi din partea ANOFM. În realitate situații ideale sunt puține, iar ANOFM trebuie să depună eforturi considerabile pentru a dezvolta competitivitatea forței de muncă. Implementarea modelului abordării graduale (tiering) și a tehnicilor de profilare va permite direcționarea eforturilor spre beneficiarii care au nevoie de asistență sporită pentru a deveni competitivi.

Aceste reforme nu pot fi realizate fără suportul unui sistem informațional adecvat, capabil să identifice necesitățile lucrătorilor și a întreprinderilor, precum și să monitorizeze fluctuațiile pe piața muncii în timp de criză economică.

1.2. Creșterea oportunităților de angajare și prevenirea excluziunii sociale a grupurilor vulnerabile

Forța de muncă nu este omogenă. Unele categorii sunt expuse riscului șomajului într-o măsură mai mare. În mod similar, în rândul șomerilor femeile, tinerii și persoanele cu un nivel jos de pregătire profesională confruntă mai multe bariere în procesul de tranziție spre o muncă decentă. Reducerea discriminării împotriva grupurilor vulnerabile sau a persoanelor ce riscă să fie excluse de pe piața muncii este o precondiție pentru consolidarea eficacității instituțiilor pe piața muncii. Este de asemenea important de extins gradul de acoperire a programelor de informare, instruire și consultare implementate de ANOFM în vederea satisfacerii necesităților grupurilor vulnerabile, inclusiv din zonele rurale.

Suplimentar, persoanele cu dizabilități, persoanele eliberate din instituțiile penitenciare, victimele ale traficului de ființe umane trebuie susținute prin intervenții bine direcționate, care deseori implică programe și servicii ocupaționale intensive. Este de asemenea important de asigurat accesul la informație și servicii pentru aceste categorii.

ANOFM va consolida colaborarea cu diferiți actori la nivel național, regional și local, inclusiv autoritățile de dezvoltare regională și autoritățile publice locale, partenerii sociali și organizațiile non-guvernamentale pentru a identifica necesitățile individuale ale pieței și a elabora măsuri corespunzătoare. Pentru a realiza obiectivele stabilite, inclusiv de îmbunătățire a programelor și serviciilor intensive, ANOFM va tinde spre o mai bună organizare a resurselor umane, precum și o simplificare a procedurilor de lucru pentru a evita pierderi nedorite. Astfel, ANOFM va grupa beneficiarii cu necesități similare și va direcționa serviciile și programele în baza profilurilor de grupuri identificate, astfel reducând costurile și creând oportunități pentru învățare în baza experienței instituționale. Totodată, integrarea programelor active cu cele pasive va asigura o coerență în tratamentul individualizat, iar resursele ANOFM vor fi concentrate spre cei mai nevoiași.

Cluburile muncii, seminarele informaționale pentru căutarea unui loc de lucru, condițiile de muncă, etc. încurajează persoanele în căutarea unui loc de muncă să-și asume responsabilitatea pentru viața lor, sporindu-le șansele de angajare prin căutare activă. În acest scop, agențiile locale de ocupare a forței de muncă trebuie să fie echipate cu programe informaționale adecvate care ar asista persoanele în căutarea unui loc de muncă în formularea scrisorilor de intenție, curriculum vitae, să treacă teste de auto-evaluare, în timp ce capacitățile resurselor umane ale agenției sunt îmbunătățite. Pe de altă parte, succesul târgurilor locurilor de muncă, care plasează în același anturaj angajatorii și potențialii angajați, iar ANOFM are rol de mediator, depinde de parteneriatele stabilite cu patronatele, sindicatele, instituțiile de învățământ, instituțiile din sectorul asociativ și alți actori de pe piața muncii care furnizează informație participantilor.

1.3. Promovarea unei munci decente prin participarea sporită a forței de muncă

Șomajul în Moldova este doar unul din fenomenele negative ale pieței muncii, problema de bază conturându-se în zonele rurale, unde predomină fenomenul sub-ocupării și un risc sporit al migrației. Strategiile de activizare pentru zonele rurale vor fi direcționate spre persoanele inactive expuse riscului migrației și vor fi cuplate cu programe ce au drept scop reducerea numărului lucrătorilor redundanți din agricultură.

ANOFM, prin abordarea sa orientată spre necesitățile clienților, va oferi stimulente pentru depășirea dependenței de asistență socială și trecerea la o muncă decentă. ANOFM va coopera cu ministerele de ramură implicate în elaborarea politicilor de dezvoltare și ocupaționale pentru a combina programele și serviciile sale cu programele altor instituții de pe piața muncii și stimulentele oferite de politicile investiționale și fiscale.

2. PRINCIPIILE FUNDAMENTALE ALE REFORMEI ANOFM

În scopul realizării politicilor pe piața muncii, dezvoltării unei piețe a muncii moderne, care să permită creșterea șanselor de ocupare și să asigure o integrare durabilă a persoanelor în circuitul economic, Strategia națională de dezvoltare și Strategia națională privind politicile de ocupare a forței de muncă prevăd modernizarea și consolidarea capacităților ANOFM în conformitate cu cerințele funcționale ale pieței muncii. Transformarea ANOFM până în 2015 într-un serviciu public modern de ocupare se va realiza în baza următoarelor principii:

- *Servicii orientate spre necesitățile clienților*

ANOFM este o agenție prestatoare de servicii și în condițiile unei economii de piață, ea trebuie să se orienteze spre necesitățile clienților. Necesitățile clienților vor fi identificate prin intermediul unui sistem informațional îmbunătățit și consolidarea sistemului de monitorizare prin intermediul chestionarelor de satisfacție. Necesitățile clienților vor fi satisfăcute prin profilarea clienților în bază de necesități și direcționarea programelor și serviciilor spre aceste necesități; reducerea timpului de așteptare pentru acordarea de servicii prin simplificarea procedurilor de lucru și crearea interconexiunilor cu alte baze de date publice; dezvoltarea sistemului de auto-servire; extinderea și intensificarea colaborării cu angajatorii;

- *Descentralizarea*

Servicii accesibile mai aproape de clienți este argumentul de bază pentru descentralizarea tuturor măsurilor pe piața muncii. Programele și serviciile trebuie ajustate la nevoile teritoriale în cooperare cu actorii de pe piața muncii;

- *Dezvoltarea unui sistem de monitorizare și evaluare*

Un element esențial al reformei ANOFM constă în dezvoltarea unui sistem de monitorizare și evaluare, inclusiv de măsurare a rezultatelor. Descentralizarea luării deciziilor și delegarea responsabilităților, precum și dezvoltarea indicatorilor de rezultate este o precondiție de a trece la sistemul management bazat pe obiective/rezultate.

- *Dezvoltarea sistemului informațional*

Un sistem informațional comprehensiv este baza activității de succes a unui serviciu public de ocupare. Sistemul informațional oglindește dinamica pieței muncii, permite identificare precoce a problemelor și modelarea unor răspunsuri de politici relevante. Dezvoltarea indicatorilor în corespundere cu standardele ILO și Eurostat este importantă pentru dezvoltarea și implementarea politicilor de ocupare a forței de muncă. E necesar ca ANOFM să îmbunătățească metodologia de colectare și analiză a datelor.

II. REZULTATE OPERAȚIONALE

Modernizarea ANOFM și transformarea sa într-un serviciu public modern de ocupare implică inter alia și reorganizarea procedurilor de lucru în baza funcțiilor de bază ale unui serviciu de ocupare. Acest compartiment prezintă schimbările ce vor avea loc ca urmare a revizuirii procedurilor interne de prestare a serviciilor:

1. CAPACITATEA ANOFM DE A CORELA PERSOANE ÎN CĂUTAREA UNUI LOC DE MUNCĂ CU OPORTUNITĂȚILE DE ANGAJARE ESTE CONSOLIDATĂ

Indicatori:

- *Număr sporit de persoane în căutarea unui loc de muncă prin serviciu de auto-servire cu cel puțin de 2% pe an până la a.2015*
- *Un sistem de filtre pentru a combina informația deschisă și închisă despre angajator funcțional către a.2012*
- *Un sistem de răspunsuri pentru a evalua eficacitatea și eficiența serviciilor de auto-servire funcțional către a.2013*
- *Terminale de auto-servire stabilite în toate agențiile către 2012 și în instituții publice pilot către a. 2015*
- *Centrul național de apeluri deschis către 2010*
- *Parteneriate locale pentru promovarea ocupării înființate și testate în 3 zone rurale către 2011*
- *Numărul noilor contracte de cooperare cu angajatorii sporit cu 1% pe an până în 2015*
- *Un plan de instruire pentru personalul ANOFM pentru consolidarea capacităților de stabilire și menținere a contactelor cu angajatorii dezvoltat și implementat către 2012*

Baza proceselor dinamice de armonizare a cererii și ofertei este punerea în concordanță a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și a angajatorilor. Rolul ANOFM este de a oferi informația despre locurile de muncă libere persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă, iar angajatorilor informația despre persoanele ce se află în căutarea unui loc de lucru. În activitatea sa, ANOFM cooperează cu alți actori pe piața muncii, inclusiv agențiile private de ocupare, care completează activitatea ANOFM. Participarea ANOFM pe piața muncii poate fi îmbunătățită prin:

1.1. Îmbunătățirea sistemului de auto-servire pentru persoanele în căutarea unui loc de muncă și angajatori

Dezvoltarea sistemului de auto-servire prin portalul internet a mărit aria de acoperire a serviciilor publice de ocupare, în special în zonele urbane și în rândul persoanelor și a angajatorilor cu cunoștințe în domeniul tehnologiilor informaționale. Implementarea strategiei va fi direcționată spre operarea schimbărilor în portal și în procedurile de administrare, pentru a face sistemul de auto-servire mai receptiv la necesitățile și capacitățile lucrătorilor și angajatorilor.

1.1.1. Revizuirea informației despre angajatori disponibile pe pagina electronică

Pe parcursul primilor ani de implementare de către ANOFM a serviciilor de mediere electronică prin portal, unii angajatori au fost nesatisfăcuți de faptul ca toată informația prezentată de către aceștia este publică. Categoriile de informație de pe portal trebuie revizuite, astfel încât informația personală, precum numărul de telefon al companiei și alte date de contact să nu fie vizibile pe internet, dacă angajatorul o solicită. Un sistem de filtre va combina diseminarea informației despre locuri vacante fără deschiderea informației detaliate despre angajator.

1.1.2. Îmbunătățirea coordonării informației plasată pe portalul pentru utilizatorii externi și din rețeaua internă pentru personalul ANOFM

Dezvoltarea portalului internet se va face în paralel cu cea a sistemului intranet, cu accent pe simplificarea procedurilor de înregistrare, și a altor proceduri de administrare a programelor active și pasive pe piața muncii. Simplificarea și armonizarea informației electronice cu cea de pe suport hârtie va eficientiza procesul de actualizare a informației despre locurile vacante. Suplimentar, se va stabili un sistem de răspunsuri (feedback) care va monitoriza și evalua eficacitatea și eficiența sistemului de auto-servire.

1.1.3. Crearea panourilor informaționale și terminale pentru auto-servire în toate agențiile teritoriale

Funcția de mediere a sistemului de auto-servire ține de asigurarea accesului angajatorilor și lucrătorilor la baza de date a locurilor vacante și a persoanelor în căutarea unui loc de muncă, sprijinit de un sistem de căutare, proceduri de selectare, programe aplicative pentru elaborarea curriculum vitae și publicitatea locurilor de muncă. Sistemul de auto-servire este conectat cu sistemul de informare pe piața muncii, care conține informație despre situația pe piața muncii, cererea de forță de muncă pe raioane, municipii, unitate teritorial administrativă, servicii prestate de ANOFM.

1.1.4. Înființarea centrului național de apeluri pentru diseminarea informației despre piața muncii

Centrul național de apeluri va consta în crearea la nivel național a liniei fierbinți cu două canale, la care va avea acces populația și angajatorii de pe întreg teritoriul republicii. Vor fi instruite persoane care vor răspunde la telefoanele parvenite, iar în caz de necesitate apelanții vor fi direcționați spre instituțiile relevante.

1.1.5. Consolidarea rețelei angajatorilor ce colaborează cu ANOFM

ANOFM poate realiza cu succes funcția de mediere doar în cazul în care există locuri de muncă disponibile pe piață și intrate în vizorul serviciului public de ocupare. Astfel, pentru a mări numărul locurilor de muncă vacante din sistemul informațional ANOFM, dar și a numărului de persoane înregistrate la structurile ANOFM, relațiile cu angajatorii trebuie consolidate. Pentru aceasta ANOFM pune accentul pe dezvoltarea tehnologiilor informaționale și a noilor canale de comunicare, instruirea personalului în tehnici de comunicare și gestionarea situațiilor de criză, precum și pe simplificarea procedurilor și metodelor de lucru pentru o corelare rapidă și efectivă a cererii și ofertei forței de muncă.

1.1.6. Crearea echipelor mobile

Intrarea persoanelor inactive și descurajate în vizorul serviciului public de ocupare este una din sarcinile primordiale ale ANOFM. Anume persoanele inactive și descurajate sunt cel mai frecvent victime ale practicilor de muncă indecente și a migrației ilegale. Pentru a promova programele și serviciile oferite de ANOFM, a facilita accesul la informația despre piața muncii, locurile de muncă, profesiile solicitate pe piața muncii, modalități legale de migrare, etc. ANOFM își propune crearea unor echipe mobile, care se vor deplasa în localitățile rurale mai îndepărtate pentru a activa persoanele inactive și descurajate din aceste localități. Agenția își propune să înființeze până în a.2012 trei echipe mobile, în trei zone de dezvoltare regională. Însă succesul echipelor mobile poate fi garantat doar printr-un proces participativ la nivel local cu implicarea autorităților administrației publice locale, a partenerilor sociali și a altor actori pe piața muncii.

1.2. Sporirea cererii la servicii de mediere prin contacte permanente cu angajatorii

Cel mai eficient model de comunicare cu sectorul privat și cu alți angajatori se bazează pe contacte stabilite și menținute de către specialiștii ANOFM. Astfel, prin contact direct, pot fi identificați angajatorii cu care se va dezvolta pe viitor o relație de cooperare, precum și profilurile ocupaționale cele mai solicitate.

1.2.1. Stabilirea subvențiilor de ocupare pentru persoanele vulnerabile

Medierea muncii pentru grupurile vulnerabile trebuie să se dezvolte în paralel cu subvenționarea și alte măsuri active. ANOFM își va prezenta serviciile, va descrie beneficiile și oportunitățile la angajarea persoanelor vulnerabile. În acest context vor fi elaborate proceduri standard

de abordare a angajatorilor prin scrisori de motivație, vizite individuale în companii noi ce planifică extinderea afacerilor, etc.

În fiecare agenție teritorială, va exista personal instruit în tehnici de cooperare cu angajatorii, care va identifica potențialii angajatori, va stabili și va menține contacte cu ei, precum și va furniza informație despre necesarul de competențe în teritoriul vizat.

1.2.2. Implementarea procedurilor standard de contactare a angajatorilor în fiecare agenție teritorială

Noile proceduri ANOFM includ un compartiment ce se referă la stabilirea și menținerea contactelor cu angajatorii, metodologii de identificare a planurilor ce vizează resursele umane ale angajatorului precum și acordarea asistenței la depășirea problemelor potențiale. Contactul se va menține prin telefon, e-mail, sau vizite individuale.

Procedurile ANOFM includ sarcini de realizat la prima vizită, pentru a gestiona contactele individuale, a stabili planuri de colaborare și a răspunde la cerințele individualizate a angajatorilor relevante pentru activitatea agenției. Pe parcursul primei vizite, specialistul ANOFM va:

- obține date despre angajator, pentru a menține contactul;
- explica beneficiile participării la prognoza pieței muncii;
- explica modalitățile de prezentare a informației despre locurile de muncă libere și accesare a informației despre persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă;
- explica oportunitățile de susținere financiară pentru angajarea în câmpul muncii a grupurilor vulnerabile;
- explica oportunitățile de cooperare la măsurile active pe piața muncii;
- stabili reguli de menținere a contactelor, inclusiv frecvența și persoana de contact;
- pregătirea unui acord-cadru de colaborare în cazul în care angajatorul are nevoie de forță de muncă.

Dezvoltarea planurilor de asistență cu angajatorii are ca scop clarificarea și implicarea lor în diferite tipuri de servicii prestate de ANOFM, inclusiv participarea la sondaje de evaluare a aptitudinilor și inițiativele de instruire vocațională.

Procedurile de asemenea includ discuții, în cadrul unor seminare, ateliere, mese rotunde. Procedurile sunt adaptate la grupuri specifice de angajatori și la necesitățile specifice ale piețelor rurale. Discuțiile sunt de asemenea folosite pentru evaluarea continuă a necesităților angajatorilor, pentru a le acorda servicii ce corespund necesităților lor.

1.2.3. Crearea rețelelor de angajatori la nivel local

Crearea rețelelor de angajatori din diferite domenii este o abordare foarte eficientă spre reangajare. Această abordare reunește angajatorii, asociații la nivel sectorial, sindicate și patronate, de asemenea pentru a preveni concedierile. În această privință experiența trecută arată că este mai ușor de angajat persoana, care încă nu a fost concediată.

2. CALITATEA ȘI CANTITATEA INFORMAȚIEI DESPRE PIAȚA MUNCII ESTE ÎMBUNĂȚĂȚITĂ

Indicatori

- *Planul de consolidare a capacităților ANOFM de interpretare a datelor socio-economice este elaborat și implementat către 2012*
- *Metodologia privind schimbul de informații cu agențiile private pentru ocuparea forței de muncă elaborată și implementată către 2011*
- *Implementarea strategiei de comunicare externă și internă este inițiată în 2009*
- *Capacitatea consolidată de a interpreta tendințele socio–demografice și economice în piețele muncii locale*

2.1. Direcționarea serviciilor de ocupare către clienții ANOFM este susținută de informație calitativă despre piața muncii

Caracteristicile pieței muncii locale privind cererea și oferta sunt folositoare pentru adresarea serviciilor de ocupare către necesitățile locale. ANOFM își va consolida capacitatea de cartografiere a sectoarelor și industriilor, precum și de identificare a necesităților specifice locale ale persoanelor în căutarea unui loc de muncă [ex. lucrătorii rurali și lucrătorii concediați sau în risc de a fi concediați de la întreprinderile locale, minoritățile cu grad sporit de risc (romii)].

2.1.1. Îmbunătățirea calității sondajelor de evaluare a competențelor

Metodologia de elaborare a sondajelor de evaluare a competențelor va fi îmbunătățită conform standardelor internaționale și conform necesităților specifice ale pieței muncii din Moldova. ANOFM va implica angajatorii în sondajele de evaluare a competențelor. Întrebările acestor sondaje se referă la informația generală despre angajator, numărul angajaților, datele despre calitatea ocupațională a lucrătorilor, distribuirea pe ocupații, lipsa locurilor de muncă, surplusurile resurselor umane, la fel ca și eficiența serviciilor acordate de către ANOFM.

2.1.2. Crearea parteneriatelor cu agențiile private pentru ocuparea forței de muncă

Un factor important care contribuie la creșterea participării ANOFM pe piața muncii este cooperarea cu agențiile private de ocupare și cu partenerii sociali, cu alte instituții pe piața muncii. Această cooperare poate avea loc în următoarele direcții: dezvoltarea parteneriatului la informare, care îmbunătățește funcționarea pieței muncii; parteneriat la complementarea serviciilor de mediere, la participarea la măsurile active pe piața muncii ș.a.

2.2. O mai bună diseminare a informației pe piața muncii prin incorporarea aspectelor de comunicare în procedurile ANOFM

2.2.1. Inițierea implementării Strategiei de comunicare externă

Dezvoltarea și implementarea cu succes a noilor servicii și proceduri trebuie corelată cu implementarea unei strategii de comunicare internă și externă. În comunicarea externă, accentul se va pune pe direcționarea serviciilor ANOFM. Și anume, următoarele mesaje vor fi diseminate prin companii de informare și schimb de experiență cu alte instituții guvernamentale și non – guvernamentale:

- ANOFM este organizația care implementează politicile de ocupare a forței de muncă și prestează servicii bazate pe necesitățile clienților; ANOFM promovează responsabilizarea persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă pentru situația lor individuală pe piața muncii;
- beneficiarii principali ai ANOFM sunt: persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă, angajatorii și partenerii sociali;
- rolul principal al ANOFM este de a pune în concordanță cererea cu oferta forței de muncă.

2.2.2. Inițierea implementării Strategiei de comunicare internă

Strategia de asemenea prevede adoptarea strategiei de comunicare internă, bazate pe următoarele mesaje:

- beneficiarii trebuie tratați ca participanți activi și dinamici la crearea serviciilor și nu ca recipienți de servicii standardizate;
- nevoile clienților și diferențele individuale, inclusiv a grupurilor de persoane, determină tipul de servicii;
- managementul procesului trebuie să includă suport financiar pentru măsurile de ocupare;
- capacitatea de a adapta și modifica circumstanțele în care sunt prestate serviciile;
- satisfacerea așteptărilor angajatorilor și a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă sunt indicatorii unei activități de succes.

3. ADMINISTRAREA PROGRAMELOR ACTIVE A PIEȚEI MUNCII ESTE ÎMBUNĂȚITĂ

Întru asigurarea administrării eficiente a programelor active pe piața muncii e necesară îmbunătățirea mecanismului de finanțare și de supraveghere a implementării programelor pe piața muncii.

Indicatori:

- *Abordarea graduală este incorporată în procedurile ANOFM către 2010*
- *Procedurile ANOFM sunt revizuite iar timpul pentru procedurile administrative este redus cu 50% până în 2015*
- *Procedurile de direcționare și profilare sunt elaborate și testate pilot către 2015*

- *Direcționarea și profilarea este de facto aplicată în toate agențiile teritoriale către 2015*
- *Programele destinate lucrătorilor dezavantajați din regiunile rurale elaborate și testate pilot în trei agenții teritoriale.*

3.1. Dezvoltarea Metodelor noi de lucru pentru a răspunde mai eficient necesităților clienților

3.1.1. Revizuirea procesului de prestare a serviciilor și administrare a programelor la nivel național și teritorial

Procesul de administrare a programelor și prestare a serviciilor va fi revizuit cu noile proceduri, alocând diferite unități agențiilor teritoriale pentru lucrul cu persoanele în căutarea unui loc de muncă și angajatori. Aceasta necesită dezvoltarea infrastructurii ANOFM: spații moderne funcționale construite special pentru a presta servicii de înaltă calitate, și să răspundă caracteristicilor procesului prevăzut în noile proceduri.

3.1.2. Elaborarea și aplicarea noilor proceduri pentru a spori eficacitatea și eficiența activităților ANOFM

Noile proceduri de lucru ale ANOFM vor reduce povara administrativă a agențiilor teritoriale, redirecționând resursele umane spre lucrul cu beneficiarii. În același timp, e necesară corelarea noilor proceduri de lucru cu legislația în vigoare, și, în caz de necesitate, după consultarea părților implicate de operat modificări la cadrul legislativ existent. Procedurile modificate vor fi ajustate la capacitățile și nevoile agențiilor teritoriale și vor reflecta mai bine așteptările beneficiarilor, fie persoane în căutarea unui loc de muncă, fie angajatori.

Așteptările persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă

- multe locuri de muncă și servicii;
- informație relevantă;
- posibilități variate de obținere a informației;
- perioadă de șomaj redusă.

Așteptările angajatorilor

- forță de muncă pregătită la momentul potrivit;
- informație reglementată și permanentă despre piața muncii;
- reducerea procedurilor administrative în procesul de recrutare a forței de muncă;
- ajustarea serviciilor ANOFM la necesitățile lor;
- servicii operative și calitative;
- extinderea serviciilor prin internet.

Așteptările persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și ale angajatorilor

- multe locuri de muncă;
- cerere satisfăcută;
- servicii calitative și operative;

- identificarea timpurie a nevoilor;
- informație relevantă și la timp.

ANOFM este un prestator de servicii, și, deși este o instituție publică, trebuie să-și consolideze poziția pe piață prin orientarea serviciilor sale spre nevoile clienților. Elemente cheie ale modelului procesului serviciului orientat către client (Anexa 1 și 2) includ:

- *Informarea. La adresare la agenție persoana va primi informație generală despre procedura de înregistrare și opțiunile de auto-informare și auto-servire.*
- *Înregistrarea. Persoanele în căutarea unui loc de muncă vor prezenta documente necesare pentru confirmarea statutului de șomer. Scopul este de a simplifica procedura de înregistrare prin verificarea statutului de șomer prin sistem informațional, unde prezentarea certificatelor de către șomer devine redundantă.*
- *Implementarea abordării graduale în activitatea ANOFM. Accentul va fi pus pe necesitatea de a integra persoana în câmpul muncii și de a renunța rapid la indemnizațiile acordate conform legislației, economisind resursele financiare publice.*
- *Formularea și monitorizarea planurilor adresate angajatorilor și persoanelor în căutarea unui loc de muncă. Confirmarea categoriei persoanelor în căutarea unui loc de muncă și necesităților lor pentru o mai bună adresare a serviciilor și programelor.*
- *Administrarea integrată a măsurilor active și pasive. Integrarea măsurilor active și pasive care va spori capacitatea de integrare pe piața muncii a persoanelor în căutarea unui loc de lucru.*

3.2. Îmbunătățirea Strategiilor de activizare prin abordarea graduală, implementată în activitatea ANOFM

3.2.1. Reorganizarea procedurilor ANOFM conform principiului abordării graduale

Noile proceduri ale agenției sunt reorganizate conform principiului abordării graduale, unde persoanele în căutarea unui loc de muncă sunt tratate reieșind din necesitățile individuale, iar planurile individuale de ocupare sunt elaborate luând în considerație riscurile specifice de plasament. Agențiile teritoriale vor folosi proceduri tipizate, care în prezent se bazează pe experiența și bunul simț al specialiștilor.

Rolul unui serviciu modern de ocupare este să ajute persoana în procesul de căutare a locurilor de muncă, incluzând o mai bună ghidare, consiliere și participare la măsurile active. Individualizarea serviciilor are o legătură directă cu prevenirea șomajului de lungă durată și excludiunea socială. În acest context, individualizarea serviciilor trebuie să asigure că persoana care caută de lucru primește ajutor la o etapă preventivă și că acesta se va baza pe nevoile individuale. Asistența bazată pe nevoile individuale determină tipul de ajutor, forma și planul individual de lucru cu persoana.

Conform noilor proceduri, specialiștii vor identifica individual cine are nevoie doar de servicii de bază (denumiți persoane în căutarea unui loc de muncă) și cine are nevoie de înregistrare ca șomer și să beneficieze de servicii de asistență mai intensivă (șomerii înregistrați). Primii vor bene-

ficia doar de mediere a muncii și consiliere de bază și servicii de ghidare în carieră, inclusiv module de instruire privind aptitudini de căutare a locurilor de muncă, atunci când cei din urmă vor trece prin procesul de înregistrare și vor fi adresate cu consiliere și orientare în carieră, recalificare, la fel ca, în unele cazuri, cu suport financiar și participare în lucrări publice și servicii comunitare. Specialistul abordează persoana prin prisma serviciilor și programelor ANOFM disponibile, profilează riscul plasării și pregătește în conformitate un plan individual de mediere. Clasificarea următoare va fi adoptată în toate agențiile teritoriale pentru ocuparea forței de muncă:

Persoane în căutarea unui loc de muncă – ușor de angajat prin serviciile de mediere, consiliere și orientare în carieră, informare despre locuri vacante, participare la târgurile locurilor vacante;

Șomerii înregistrați:

- *angajați prin programe active de intensitate joasă: tot menționat mai sus plus planuri individuale de mediere, evaluarea capacităților, aptitudini de căutare a unui loc de muncă și participarea la cluburile muncii, participarea la module de instruire privind căutarea activă;*
- *angajați prin programe active a pieței muncii cu intensificare medie, tot menționat mai sus, plus module de instruire profesională, educație în domeniul antreprenoriatului, și asistență la auto-angajare;*
- *persoane care necesită asistență intensivă, tot menționat mai sus, plus participarea la lucrări publice remunerate și servicii comunitare, precum și sprijin socio– psihologic.*

3.2.2. Elaborarea planurilor individuale de mediere sunt pentru toți șomerii înregistrați în toate agențiile teritoriale

Planul individual de mediere se elaborează după înregistrarea persoanei, se revizuieste fiecare lună și se încheie când angajarea s-a efectuat. Planul conține informații explicative prezentate în următoarele compartimente: informații despre client, situația actuală, scopul, zona de căutare, dezvoltarea competenței, angajamentele (acordul dintre șomer și Agenție), rezultatele obținute. ANOFM a început adaptarea experienței căpătate în cadrul proiectului moldo-suedez, dar încă necesită asistența ulterioară pentru a integra administrarea măsurilor pasive în plan.

3.2.3. Crearea parteneriatelor cu instituțiile de învățământ publice și private.

Există un număr de aspecte ce trebuie considerate la îmbunătățirea instruirii profesionale:

- *Este foarte limitată sau inexistentă orientarea profesională în învățământul secundar și deseori persoanele în căutarea unui loc de muncă, care se adresează la ANOFM, nu au abilități și nici orientare pe piața muncii, astfel făcând lucrul agenției mai dificil. E necesară o conlucrare a agențiilor teritoriale cu direcțiile de învățământ în vederea punerii la dispoziție a informației de pe piața muncii, care să fie adusă la cunoștința elevilor în ultimul an de absolvire;*
- *Instruirea profesională are loc preponderent în conlucrare cu prestatorii publici. E necesară extinderea conlucrării cu prestatorii privați, care au o mai mare flexibilitate la adaptarea programelor de instruire la necesitățile pieței muncii;*

- ANOFM trebuie să stabilească criterii clare instituțiilor de învățământ ce participă la licitația publică pentru organizarea instruirii profesionale pentru șomeri; aceasta va eficientiza procesul de instruire, astfel ca 70 la sută din persoanele instruite să fie plasate în câmpul muncii în primele 3 luni după absolvirea cursului.
- Trebuie încurajat parteneriatul trilateral de formare profesională, între ANOFM, instituția de prestare a serviciilor de instruire și șomer, pentru o mai bună corelare a rezultatelor educaționale cu necesitățile pieței muncii.

3.3. Sporirea eficienței și acoperirii politicilor active ale pieței muncii prin elaborarea programelor inovative

3.3.1. Încurajarea dialogului social la nivel local

Grupul de lucru al ANOFM pentru elaborarea programelor de ocupare monitorizează și evaluează măsurile active împreună cu organizațiile patronatelor și sindicatelor. Cooperarea cu partenerii sociali la nivel național și local, conform Convenției 122 ILO privind politicile de ocupare, se conturează la formulare comună a programelor ocupaționale (elaborarea, monitorizarea și evaluarea programelor active și pasive ale pieței muncii). Instituțiile de instruire și asistență socială, la fel ca și membrii societății civile sunt invitați să acorde suport la formularea programului, precum și la prestarea serviciilor publice de ocupare.

Pentru a îmbunătăți funcționarea pieței muncii și implementarea politicilor de ocupare, ANOFM trebuie să joace un rol cheie în consolidarea dialogului social prin consiliile consultative și de administrare, precum și prin alte parteneriate (de exemplu pacte de ocupare) cu diferiți actori pe piața muncii. Cooperarea cu alte instituții, inclusiv autoritățile publice locale, este imperativă pentru implementarea politicilor de ocupare a forței de muncă. Odată cu crearea regiunilor e necesară cooperarea ANOFM cu consiliile de dezvoltare regională, care vor juca un rol cheie la impulsivarea implementării programelor pe piața muncii odată cu atragerea noilor investiții în economia regiunilor.

Pe parcursul anului 2008, ANOFM a identificat pentru fiecare agenție teritorială grupele pe piața muncii greu de angajat, inclusiv în risc de șomaj de lungă durată și descurajate. ANOFM, prin capacități consolidate de înțelegere a statisticilor ANOFM și a situației pieței muncii locale, va întreprinde re-evaluarea necesităților teritoriale fiecare trei luni. Măsurile active vor corespunde necesităților pieței muncii regionale și grupurilor evaluate ca fiind în risc de excludere socială și din piața muncii. Aceștia sunt tinerii, lucrătorii în vârstă de peste 45 ani, persoanele cu dezabilități, persoanele cu calificare joasă, la fel ca și persoanele care vin din programe de reabilitare.

3.3.2. Elaborarea și testarea pilot a programelor de asistență intensivă pe piața muncii

ANOFM va dezvolta parteneriate cu autoritățile publice centrale și locale pentru a revitaliza conceptul de lucrări publice și lucrări în folosul comunității, inclusiv proiecte de dezvoltare a infrastructurii și serviciilor comunitare pentru persoanele dezavantajate.

3.3.3. Elaborarea și testarea pilot a programelor de activizare a persoanelor vulnerabile din zonele rurale

Un program pilot pentru a spori acoperirea serviciilor de ocupare a forței de muncă în mediul rural va fi formulat și implementat de ANOFM împreună cu partenerii sociali. Programul cuprinde stabilirea parteneriatelor cu autoritățile locale pentru a acoperi localitățile din mediul rural cu serviciile de ocupare. Aceste parteneriate vor lua forma unor pacte de ocupare teritorială: ei vor include acordul cu sectorul privat pentru a sprijini ocuparea grupelor vulnerabile prin proiecte de dezvoltare comunitară.

Programul pilot va stabili de asemenea acord inter – instituțional cu alte autorități publice pentru a spori venitul prin generarea oportunităților, inclusiv auto-angajarea și dezvoltarea cooperativă și sporirea corelării cererii pentru forță de muncă cu posibilitățile de instruire pentru persoanele descurajate în mediul rural.

4. POLITICILE PASIVE PE PIAȚA MUNCII SUNT REVIZUITE ȘI INTEGRATE ÎN STRATEGIILE DE ACTIVARE

Indicatori:

- *Procedurile pentru prestarea măsurilor pasive revizuite pentru a permite reducerea graduală a ajutorului de șomaj, către 2015*
- *Dezvoltarea planurilor individuale de mediere integrând măsuri active și pasive*

Planul individual de mediere este un contract între șomer și agenția teritorială pentru ocuparea forței de muncă conținând obligațiunile părților și pași, care trebuie întreprinși cu scopul sporirii angajării șomerilor înregistrați la agenție pentru ocuparea forței de muncă în cea mai scurtă perioadă de timp. Planul individual de mediere este o strategie individualizată de activizare a persoanei și reîncadrare ei rapidă în circuitul economic. Eficiența planului individual de mediere poate fi realizată doar prin combinarea măsurilor pasive cu cele active.

4.1.1. Revizuirea programelor pasive ale pieței muncii

Conform legii, toți șomerii înregistrați cu excepția celor ce intră prima dată pe piața muncii și celor ce nu au contribuit cel puțin șase luni din ultimii 24 luni, au dreptul la ajutor de șomaj. Unele categorii de șomeri, suplimentar, au dreptul la primirea ajutorului de șomaj pentru toată perioada stabilită, inclusiv în cazul angajării în câmpul muncii. Administrarea programelor pasive ale pieței muncii va fi integrată la cea a măsurilor active, și reevaluate conform duratei șomajului și caracteristicilor individuale a beneficiarului eligibil.

5. CAPACITATE SPORITĂ A ADMINISTRAȚIEI ȘI PERSONALULUI ANOFM DE A PRESTA SERVICII CONFORM CELOR PATRU FUNCȚII DE BAZĂ ALE UNUI SERVICIU PUBLIC MODERN DE OCUPARE

Indicatori

- *Evaluarea necesităților de instruire organizată în toate agențiile teritoriale până luna octombrie 2009*
- *50% din personalul ANOFM instruiți conform unui plan de instruire de lungă durată către 2012 și 100% către 2015*

5.1.1. Abordarea managementului bazat pe rezultate integrată în gestionarea resurselor umane

Dezvoltarea managementului resurselor umane este bazat pe următoarele:

- analiza locurilor de muncă și a sarcinilor în depinde de tipul de servicii;
- pregătirea registrului de ocupații/locuri de muncă;
- analiza necesităților (a profilurilor de cunoștințe și abilități) în corespundere cu posturile/ocupațiile;
- definirea criteriilor de selectare în baza ajustării profilurilor candidaților cu cerințele postului /locului de muncă;
- dezvoltarea modelelor de training introductive;
- gruparea ocupațiilor similare;
- delegarea sarcinilor;
- dezvoltarea programelor de instruire în corespundere cu nevoile personalului și obiectivele stabilite;
- mobilitatea profesională internă (rotația pozițiilor ș.a.)
- dezvoltarea sistemului bazat pe rezultate.

Trecerea la servicii orientate spre client presupune stabilirea managementului pe obiective/ rezultate și monitorizarea eficienței și eficacității serviciilor. Un argument important în acest aspect este descentralizarea sistemului de prestare a serviciilor (*Anexa 3*).

5.1.2. Un program de consolidare a capacităților serviciului public de ocupare pentru perioada 2009-2015 elaborat și implementat. Evaluarea necesităților de instruire a personalului în agențiile teritoriale efectuată.

Pentru implementarea eficientă și efectivă a politicilor pe piața muncii, Serviciul public de ocupare are nevoie de personal bine instruit, capabil să identifice necesitățile pieței locale și să răspundă la aceste necesități prin prestarea unor servicii orientate spre client. Obiectivele strategice ale dezvoltării instituționale ale serviciului public de ocupare pot fi realizate doar asigurând condițiile necesare instruirii continue a personalului serviciului, atât cel nou angajat cât și a celui care a contribuit la dezvoltarea sistemului, dar necesită abilități și cunoștințe suplimentare pentru a face față cerințelor pieței muncii (*Anexa 4*).

III. SISTEMUL INFORMAȚIONAL PE PIAȚA MUNCII

1.1.1. Avantajele sistemului informațional:

- efecte economice de lungă durată;
- monitorizarea volumului de lucru în condițiile limitei de personal / insuficienței de personal;
- informarea despre cererea și oferta forței de muncă;
- posibilitatea implementării noilor soluții bazate pe practica internațională.

1.1.2. Situația actuală

În cadrul proiectului „Acordarea suportului Serviciului Public de Ocupare din Moldova” s-a trecut la sistemul on-line, care prevede o bază unică de date. Agențiile teritoriale sînt conectate la sistemul informațional în regim de lucru on-line. ANOFM are pagina web www.anofm.md și portalul „Piața muncii” www.jobmarket.gov.md și unele elemente ale Intranetului. Se implementează verificările în baza conexiunilor interdepartamentale, care au drept scop simplificarea înregistrării șomerilor în baza de date a ANOFM.

Sistemul informațional al pieței muncii reprezintă un ansamblu organizat și integrat într-un tot întreg, al operațiunilor de culegere, analiză, memorizare, depozitare și valorificare a informațiilor, procedeele, metodelor și mijloacelor folosite în procesul de evidență a persoanelor aflate în căutarea unui loc de muncă și de gestionare a locurilor de muncă libere, inclusiv a datelor despre personalul care asigură efectuarea acestor operațiuni. Conform prevederilor legislației ANOFM administrează sistemul informațional al pieței forței de muncă, care include documente primare și baze proprii de date, informații ale altor participanți la piața muncii.

Parte componentă a Sistemului informațional al pieței muncii este rețeaua de posturi de auto-servire cu centru unic de comandă și sursă unică de acces în baza site-ului tehnologic www.infojobmarket.gov.md, care încă nu cuprinde întreg teritoriul țării. La modul general informarea prin posturile respective reprezintă utilizarea unui sistem de informare automatizat și simplu de utilizat pentru cetățeni și agenții economici. Utilizatorul se poate informa asupra fluxurilor de rezolvare a diverselor tipuri de probleme, poate trimite mesaje cu sugestii sau reclamații, se poate informa asupra problemelor legate de ocuparea forței de muncă, poate completa și expedia diverse tipuri de formulare, poate căuta și/sau consulta diversă informație din sistem. Accesul utilizatorului la sistemul de informare se poate face atât prin intermediul posturilor de auto-servire, instalate în cadrul structurilor ANOFM cât și via Internet prin intermediul paginii specializate. Informația pusă la dispoziția utilizatorilor este gestionată de specialiștii structurilor specializate din cadrul ANOFM, serviciu ce necesită a fi extins.

1.1.3. Direcții de dezvoltare

Modernizarea Sistemului informațional al pieței muncii prevede următoarele:

- dezvoltarea conexiunilor interdepartamentale;
- dezvoltarea și implementarea sistemului serviciilor de auto-servire;
- dezvoltarea paginilor web ale agențiilor teritoriale;

- realizarea și implementarea managementului pe obiective/rezultate;
- dezvoltarea compartimentului „migrația forței de muncă,”
- dezvoltarea noilor programe pentru alte funcții (informarea despre profesii, teste, alcătuire a CV, ș.a), inclusiv adiționale ale ANOFM (evidența contractelor ANOFM, cancelarie ș.a), programe analitice, contabilitate și resurse umane;
- întreținerea sistemului și dotarea cu echipament necesar;
- dezvoltarea Intranetului;
- dezvoltarea produselor informaționale electronice (buletinul electronic al ANOFM).

Scopul principal al modernizării Sistemului informațional al pieței muncii este sporirea capacităților de administrare în baza unei rețele informaționale republicane, a fluxurilor informaționale cu referință la ocuparea și migrația de muncă în Republica Moldova, pentru o informare calitativa a participanților pe piața muncii, a factorilor de decizie și a populației în general.

Este necesar de colectat informație despre persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă și agenții economici, care propun locuri noi de muncă, în scopul dirijării pieței forței de muncă din Republica Moldova, aplicând metodele active și pasive de conlucrare. Integrarea Sistemului informațional al ANOFM în spațiul informațional republican are drept chei de conexiune masivul de clasificatoare de stat, care urmează a fi elaborat conform structurilor și necesităților de joncțiune a registrelor informaționale de stat. Putem menționa, cu referință la registrele de stat a persoanelor fizice și a unităților de drept, două asemenea chei : codul personal de identificare a persoanelor fizice și codul de înregistrare a agenților economici, ambele deținute de Ministerul Dezvoltării Informaționale.

Crearea sistemului informațional trebuie să asigure:

a) un nivel înalt de realizare a programelor de activitate ale Agenției Naționale, inclusiv:

- *utilizarea infrastructurii de comunicare electronică a informației primare, rapoartelor și a comunicatelor de administrare;*
- *implementarea aplicațiilor informatice pentru gestionarea și analiza automatizată a informațiilor la toate nivelurile sistemului;*
- *inclusiunea băncilor de date din sistemele locale de înregistrare a șomerilor și locurilor de muncă vacante în rețeaua informațională a pieței forței de muncă;*
- *facilitarea informării șomerilor și a agenților economici referitor la situația pe piața forței de muncă atât din teritoriul țării și în ansamblu pe republică;instruirea specialiștilor din cadrul structurilor ANOFM în domeniul tehnologiilor informaționale. Un nivel înalt de adaptare la schimbarea obiectivelor sistemului,un înalt nivel tehnologic al parametrilor de susținere și de dezvoltare,respectarea standardelor moderne de apărare a informației,un înalt nivel de siguranță în exploatare,interfață simplă și comodă de lucru adaptată pentru toate categoriile de utilizatori.*

Dezvoltarea sistemului informațional va asigura administrarea fluxurilor informaționale cu referință la ocuparea și migrația de muncă în Republica Moldova, pentru o informare calitativa a participanților pe piața muncii, a factorilor de decizie și a populației în general.

VI. CONSTRÂNGERI ȘI RĂSPUNSURI DE POLITICI

Politicile active pe piața muncii sunt pilonii de bază ai Strategiei privind politicile de ocupare a forței de muncă. Pentru a consolida legătura între piața muncii și capitalul uman, politicile pe piața muncii trebuie corelate cu alte politici economice și sociale. Strategia de modernizare a ANOFM reorientează politicile pe piața muncii după următoarele principii:

- *Măsurile active și de prevenire sunt acordate nu doar persoanelor în căutarea unui loc de muncă, ci și persoanelor inactive detectate prin programe specifice (țintirea zonelor rurale și cooperare cu autoritățile de protecție socială)*
- *Promovarea adaptabilității și mobilității pe piața muncii*
- *Dezvoltarea resurselor umane și universalizarea conceptului de învățare pe tot parcursul vieții*
- *Asistență la integrarea grupurilor vulnerabile pe piața muncii, echitatea de gen și lupta cu discriminarea pe piața muncii.*

Piața muncii este o piață derivată, și respectiv este susceptibilă la fluctuațiile de pe piețele aferente. În asemenea condiții, ANOFM trebuie să se prezinte ca o instituție flexibilă, care își poate reorienta activitățile pentru a răspunde rapid și eficient la provocările de pe piața muncii, scop împărtășit și de Strategia de modernizare. Însă trebuie să ținem cont de faptul că cadrul instituțional al ANOFM este unul complex, care prezintă atât oportunități, cât și impedimente în calea modernizării serviciului public de ocupare din Moldova.

Puncte forte	Puncte slabe
Potențial sporit al capitalului uman Reprezentativitate teritorială Imagine bună pe piața muncii Informatizare adecvată a sistemului Asistență tehnică internațională	Cadru legal rigid Nu există mecanism adecvat de finanțare a politicilor pe piața muncii Nu există autonomie financiară care ar garanta flexibilitatea finanțării măsurilor pe piața muncii Parteneriate ne-consolidate pe piața muncii cu autoritățile publice locale, partenerii sociali, și alți actori Clasificatorul ocupațiilor nu corespunde clasificării standard a ocupațiilor ISCO-08 Rata personal/șomer cea mai mică din regiunea Sud-Est Europeană

Oportunități	Riscuri
Cerere în creștere pentru servicii publice Piața muncii în dezvoltare Structuri operaționale la nivel regional (Consilii de Dezvoltare Regională) Consolidarea permanentă a capacităților personalului instituției prin proiecte de asistență tehnică	Lipsa instituțiilor de parteneriat social la nivel teritorial/regional Centralizarea fiscală și lipsa resurselor financiare adecvate pentru finanțarea politicilor pe piața muncii Instabilitate economică și politică

Printre avantajele semnificative ale ANOFM se numără capacitățile sporite ale capitalului uman. Deși numărul angajaților ANOFM este destul de mic (cea mai mică rată angajat ANOFM/șomer din sud-estul Europei), acesta a beneficiat de instruire continuă în cadrul programelor de asistență tehnică, dar și prin intern, prin intermediul formatorilor ANOFM. Totuși, pentru a putea face față transformărilor interne, precum și a cerințelor sporite ale pieței muncii în servicii de ocupare efective și eficiente, precum și pentru consolidarea rolului ANOFM de instituție de promovare a ocupării, numărul personalului ANOFM trebuie mărit.

ANOFM, în calitate sa de prestator de servicii publice cu acoperire financiară garantată, spre deosebire de agențiile private de ocupare a forței de muncă, nu urmărește un randament economic al activității. În acest context, ANOFM are o mai mare flexibilitate în dezvoltarea serviciilor și programelor sale. Totuși, ANOFM trebuie responsabilizată pentru modalitatea de direcționare a resurselor financiare publice, care trebuie să reconcilieze trei interese – a statului pentru bunăstarea cetățenilor săi, a patronatelor pentru prosperitatea afacerilor și a lucrătorilor pentru condiții de muncă decente. Aceasta poate fi realizată prin monitorizare și evaluare permanentă a activităților ANOFM, precum și prin gestionare tripartită a unor fonduri descentralizate destinate pentru promovarea ocupării (spre exemplu Fondul de Ocupare a Forței de Muncă gestionat de un Consiliu tripartit).

Și nu în ultimul rând, un cadru normativ racordat la standardele ILO și la cele mai bune practici din statele europene trebuie să susțină dezvoltarea continuă a serviciului public de ocupare și să creeze condiții favorabile pentru dezvoltarea parteneriatelor durabile pe piața muncii.

V. IMPLEMENTARE, MONITORIZARE, EVALUARE

Implementare

Pentru a asigura angajamentul față de realizarea rezultatelor operaționale, sunt necesare aranjamente instituționale durabile care ar susține aceste rezultate prin strategii și programe proprii de dezvoltare. Implementarea Strategiei va avea loc în baza Planului de acțiuni (anexa nr. 5).

Mecanismul de implementare se va baza pe următoarele principii:

- *Elaborarea planurilor operaționale detaliate pe termen scurt, cu alocarea resurselor necesare pentru realizarea activităților*
- *Consultarea în format tripartit a măsurilor și activităților planificate*
- *Dezvoltarea parteneriatelor pe piața muncii la nivel regional (regiuni de dezvoltare) și teritorial*
- *Utilizarea resurselor bugetare existente și atragerea fondurilor extra-bugetare*
- *Promovarea descentralizării bugetare*

Monitorizare

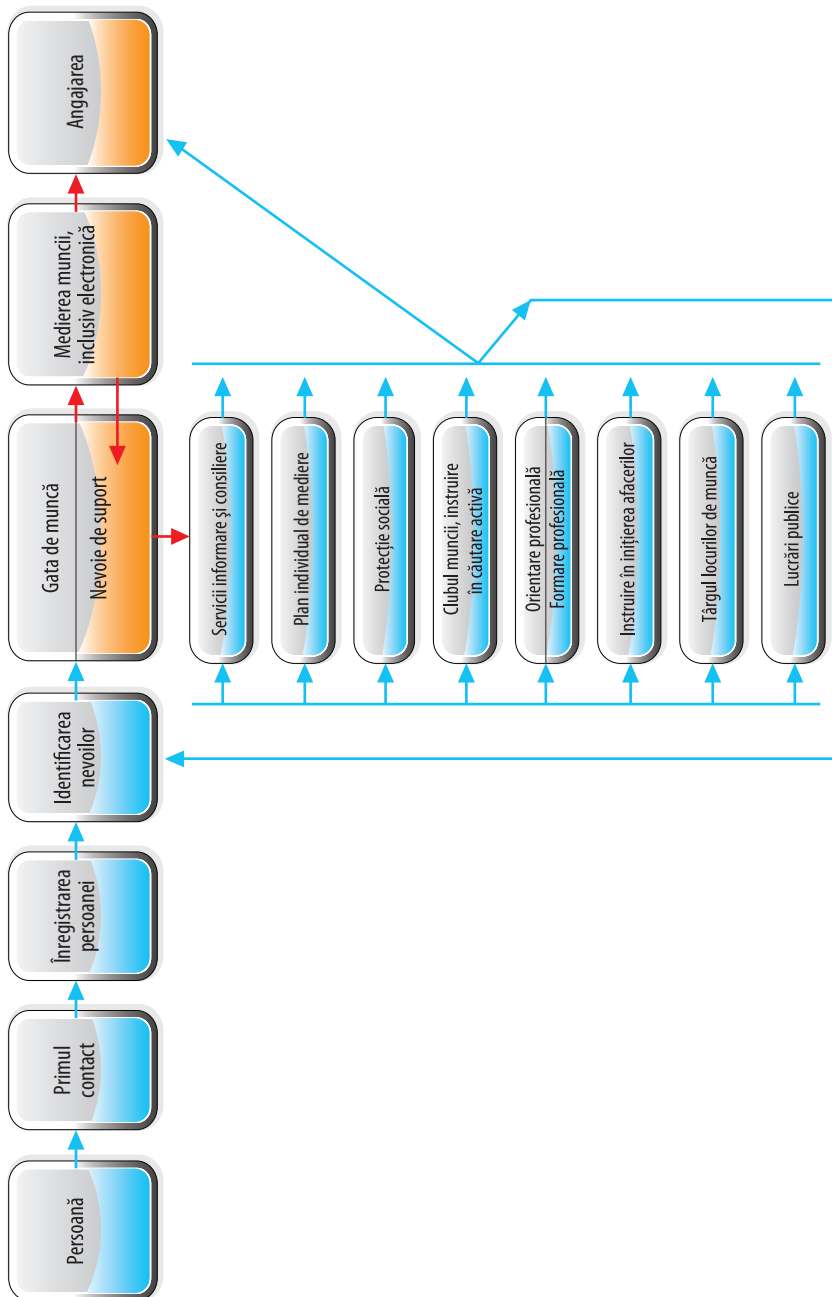
Procesul de monitorizare al strategiei include analiza realizărilor rezultatelor planului. Fiecare agenție teritorială va prezenta informația către ANOFM, care la rândul său va formula rapoarte de monitorizare la fiecare șase luni. Direcția implementarea politicilor de ocupare va fi responsabilă de colectarea informației și prezentarea raportului anual către Consiliul de administrație.

Evaluarea

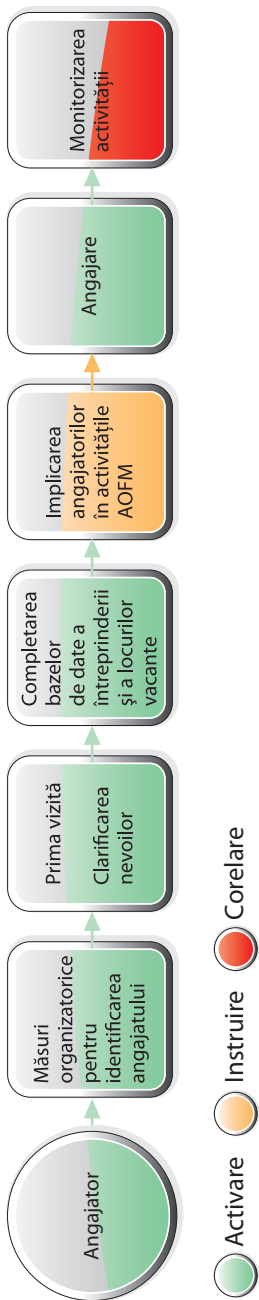
Grupul de lucru al ANOFM, creat în scopul elaborării politicilor pe piața muncii, va evalua nivelul de realizare a rezultatelor operaționale ale planului și progresul de implementare a obiectivelor strategiei. Raportul de evaluare va răspunde la următoarele întrebări:

- *Relevanța: în ce măsură obiectivele planului de acțiuni sunt justificate în raport cu necesitățile în ce măsură sunt relevante și răspund la prioritățile naționale și locale;*
- *Efectivitatea: în ce măsură au fost realizate obiectivele; în ce măsură intervențiile și instrumentele utilizate au avut impactul scontat; se putea de obținut mai mult prin utilizarea altor mijloace;*
- *Eficiența: au fost atinse obiectivele la cel mai mic cost posibil și a fost posibil de obținut rezultate mai bune la același cost;*
- *Utilitatea: sunt rezultatele scontate sau cele neașteptate satisfăcătoare din punctul de vedere ai beneficiarilor direcți și indirecti?*
- *Durabilitatea: în ce măsură rezultatul și impactul, inclusiv schimbările instituționale sunt durabile în timp și dacă acestea vor continua în absența finanțării.*

Anexa nr. 1. DESCRIEREA PROCESULUI DE LUCRU CU ȘOMERUL



Anexa nr. 2. DESCRIEREA PROCESULUI DE LUCRU CU ANGAJATORUL



Anexa nr. 3. MANAGEMENTUL PE OBIECTIVE/REZULTATE PENTRU PERIOADA 2010-2015

Obiective	Grupuri țintă	Indicatori
Prevenirea excluderii sociale	<p>Persoane inactivate descurajate să caute un loc de muncă din mediul rural</p> <p>Șomeri de lungă durată</p> <p>Grupuri vulnerabile</p>	<p>Reducerea ratei persoanelor inactivate cu 2% anual</p> <p>Sporirea numărului persoanelor adresate la agențiile pentru ocuparea forței de muncă</p> <p>Sporirea numărului de persoane antrenate în programe active</p> <p>Sporirea numărului de persoane susținute la plasarea în câmpul muncii cu vîsta mai mare de 45 ani</p> <p>Sporirea numărului de persoane susținute la angajarea în câmpul muncii eliberate din detenție</p> <p>Sporirea numărului de persoane cu disabilități susținute la angajarea în câmpul muncii</p>
Corelarea cererii cu oferta forței de muncă	<p>Persoane aflate în căutarea unui loc de muncă competitive, ușor angajabile</p> <p>Persoane aflate în căutarea unui loc de muncă necompetitive, dar angajabile</p> <p>Persoane aflate în căutarea unui loc de muncă necompetitive, greu angajabile</p>	<p>Angajarea a circa 90 la sută din persoane în timp de 3 luni de la adresare</p> <p>Angajarea a circa 80 la sută din persoane în o perioadă de 6 luni de la adresare</p> <p>Angajarea a circa 20 la sută din persoane în o perioadă de 8- 10 luni de la adresare</p>
Îmbunătățirea serviciilor prestate	<p>Eficiența programelor: după 6 luni de antrenare în programe active 80 % din persoane au fost angajate</p> <p>70 la sută din angajatori satisfăcuți cu serviciile prestate –în anul 2010</p> <p>80 la sută din angajatori satisfăcuți cu serviciile prestate –în anul 2015</p> <p>70 la sută din persoane aflate în căutarea unui loc de muncă satisfăcuți cu serviciile prestate –în anul 2010</p> <p>80 la sută din persoane aflate în căutarea unui loc de muncă satisfăcute cu serviciile prestate –în anul 2015</p>	<p>Sporirea numărului persoanelor cu care s-au încheiat planuri individuale de mediere față de anul precedent</p>

Anexa nr. 4. PLANUL DE INSTRUIRE PE TERMEN LUNG A ADMINISTRAȚIEI ȘI PERSONALULUI ANOFM

Îmbunătățirea capacităților administrației și personalului ANOFM de implementare a obiectivelor Strategiei naționale pentru ocuparea forței de muncă ce vizează mandatul ANOFM.

METODOLOGIA IMPLEMENTĂRII PROGRAMULUI DE CONSOLIDARE A CAPACITĂȚILOR PERSONALULUI ANOFM

În perioada aprilie-mai 2009 ANOFM a realizat un studiu a necesităților de instruire în cadrul serviciului public de ocupare a forței de muncă. Studiul a fost elaborat în baza unui chestionar distribuit tuturor angajaților. Analiza datelor chestionarului au permis conturarea profilurilor angajaților serviciului public de ocupare, în baza principiului necesarului de competențe. Astfel, s-au conturat trei grupe țintă (de instruire) pentru implementarea programului de consolidare a capacităților, și anume: i) managerii din serviciul public; ii) persoane angajate mai puțin de 1.5 ani în serviciu și iii) persoane angajate pe o perioadă mai mare de 1.5 ani în serviciul public de ocupare.

Pentru o perioadă inițială, vor fi organizate cursuri de instruire conform modulelor de bază pentru toate persoanele angajate în serviciul public de ocupare, conform grupelor țintă identificate și în baza principiului de distribuție regională (nord, centru, sud). Astfel, după instruirea tuturor persoanelor din serviciu, modulele de instruire vor fi organizate la cerere, la completarea grupelor de instruire.

Pentru asigurarea continuității programului de instruire, modulele de instruire vor fi combinate cu instruirea pe module specifice, finanțate din fondurile donatorilor privați. Instruirea în baza modulelor de bază va fi efectuată de către formatorii instruiți din ANOFM.

MODULE DE INSTRUIRE

Modulul 1. Funcțiile de bază ale unui serviciu modern de ocupare (de bază)

Obiectiv general: Familiarizarea cu serviciile publice moderne de ocupare a forței de muncă

Obiective specifice: identificarea funcțiilor unui serviciu public de ocupare, prestarea serviciilor în baza funcțiilor de bază; tendințe de modernizare, cunoașterea funcțiilor ANOFM, îmbunătățirea abordării clienților reieșind din funcțiile de bază

Conținut: Descrierea celor 4 funcții de bază ale unui serviciu public de ocupare modern și abordarea clienților. Îmbunătățirea capacităților ANOFM pentru a face față schimbărilor pe piața muncii.

Durata: 1 zi.

Modulul II. Proceduri de lucru. Servicii orientate spre client. Abordare graduală (de bază)

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților ANOFM pentru a presta servicii clienților ținând cont de necesitățile lor.

Obiective specifice: cunoașterea instrumentelor de evaluare preliminară a factorilor individuali de risc pentru a segmenta clienții; aplicarea procedurilor de lucru luând în calcul segmentarea clienților;

Conținut: Familiarizarea cu scopurile alcătuirii profilelor și tehnica de profilare a clienților. Implementarea procedurilor și abordarea graduală a clienților.

Durata: 1 zi.

Modulul III. Non-discriminarea pe piața muncii

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților de implementare a politicilor pe piața muncii ținând cont de respectarea șanselor egale.

Obiective specifice: Politici non-discriminatorii pe piața muncii, incorporarea principiilor egalității de gen în procedurile și procesele de lucru ale ANOFM, statistici de gen, citirea și interpretarea pieței muncii naționale și locale din perspective de gen.

Conținut: Familiarizarea cu conceptul egalității de gen, legislația muncii și a prevederilor altor norme legislative cu tangențe pe piața muncii, ghidul egalității de gen pe piața muncii. Non-discriminare în bază de religie, etnie, naționalitate. Protecția identității persoanelor bolnave de HIV/SIDA.

Durata: 1 zi.

Modulul IV. Managementul bazat pe rezultate (complementar)

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților de management al ANOFM pentru a face față schimbărilor pe piața muncii

Obiective specifice: Identificarea resurselor interne ale instituției și corelarea cu sarcinile și obiectivele ANOFM. Revizuirea fișelor de post și racordarea lor la obiectivele instituționale. Instruirea managerilor a elementelor managementului bazat pe rezultate și managementul timpului.

Conținut: Familiarizarea participanților cu conceptul de management bazat pe obiective/ rezultate. Evaluarea performanțelor personalului în baza obiectivelor stabilite. Elaborarea strategiilor de îmbunătățire a performanțelor resurselor umane. Factorul timp ca obiectiv strategic.

Durata: 1 zi.

Modulul V. Sistemul informațional (de bază):

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților de management al informației pe piața muncii ale ANOFM pentru a face față schimbărilor pe piața muncii.

Obiective specifice: Cunoașterea rolului sistemului informațional pe piața muncii și aplicarea în activitate.

Conținut: Elementele sistemului informațional pe piața muncii. Pagina web și Portalul piața muncii. Utilizarea Intranetului.

Durata: 4 ore.

Modulul VI. Comunicare (complementar):

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților de comunicare în interiorul și exteriorul ANOFM.

Obiective specifice: Cunoașterea elementelor de bază a comunicării cu persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă, cu angajatorii și partenerii pe piața muncii rolului sistemului informațional pe piața muncii și aplicarea în activitate.

Conținut: Prevederile Strategiei de comunicare a ANOFM. Managementul conflictului. Administrarea stresului.

Durata: 1 zi.

Modulul VII. Elaborarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea programelor active pe piața muncii (complementar)

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților de elaborare, implementare, monitorizare și evaluare a programelor active pe piața muncii.

Obiective specifice: Cunoașterea elementelor de bază ce țin de elaborarea, implementarea, monitorizarea și evaluarea programelor active pe piața muncii.

Conținut: Metodologia de elaborare, implementare, monitorizare și evaluare a programelor active pe piața muncii.

Durata: 1 zi.

Modulul VIII. Dialogul social. Parteneriatul pe piața muncii (complementar)

Obiectiv general: Îmbunătățirea capacităților de promovare a dialogului social și de crearea a parteneriatelor pe piața muncii.

Obiective specifice: Cunoașterea elementelor de bază ce țin de dialogul social și tipurile de parteneriat pe piața muncii.

Conținut: Noțiunile de parteneriat. Tipurile de parteneriat. Partenerii sociali pe piața muncii. Strategia dialog social pe piața muncii. Legislația cu privire la dialogul social.

Durata: 1 zi.

Modulul IX. Managementul resurselor umane (complementar)

Obiectiv general: Îmbunătățirea managementului resurselor umane

Obiective specifice: Cunoașterea elementelor de bază a managementului resurselor umane

Conținut: analiza și descrierea posturilor, recrutarea personalului, selectarea personalului, integrarea profesională a personalului, motivația, pregătirea profesională și dezvoltarea carierei, evaluarea performanțelor personalului.

Durata: 1 zi.

Anexa nr.5. PLAN DE ACȚIUNI DE IMPLEMENTARE A STRATEGIEI DE MODERNIZARE A ANOFM

Măsuri	Acțiuni	Cadru de timp	Parteneri
1.1 Îmbunătățirea sistemului de auto-servire pentru persoanele aflate în căutarea unui loc de muncă și angajatori	Rezultatul 1. Capacitatea ANOFM de a corela persoane în căutarea unui loc de muncă cu oportunitățile de angajare este consolidată		
	Revizuirea informației despre angajatori disponibile pe pagina electronică	2009-2010	
	Îmbunătățirea coordonării informației plasată pe portalul pentru utilizatorii externi și din rețeaua internă pentru personalul ANOFM	2009-2012	
	Crearea panourilor informaționale și terminale pentru auto-servire în toate agențiile teritoriale	2009-2015	Un plan de finanțare va fi elaborat și prezentat donatorilor externi
	Înființarea centrului național de apeluri pentru diseminarea informației despre piața muncii	2010	SIDA
1.2 Sporirea cererii la servicii de mediere prin contacte permanente cu angajatori	Crearea echipelor mobile	2009-2010	Un plan de finanțare va fi elaborat și prezentat donatorilor externi
	Stabilirea subvențiilor de ocupare pentru grupurile vulnerabile	2012	Partenerii sociali, autorități ale administrației publice centrale
	Implementarea procedurilor standard de contactare a angajatorilor în fiecare agenție teritorială	2009-2010	Partenerii sociali, autorități ale administrației publice centrale
	Crearea rețelelor de angajatori la nivel local	2009-2010	Partenerii sociali, autoritățile administrației publice locale
2.1 Direcționarea serviciilor de ocupare către clienții ANOFM este susținută de informație calitativă despre piața muncii	Rezultatul 2. Calitatea și cantitatea informației despre piața muncii este îmbunătățită		
	Îmbunătățirea calității sondajelor de evaluare a competențelor	2009	
	Crearea parteneriatelor cu agențiile private pentru ocuparea forței de muncă	2009-2010	
2.2 O mai bună diseminare a informației pe piața muncii prin incorporarea aspectelor de comunicare în procedurile ANOFM	Inițierea implementării Strategiei de comunicare externă	2009	Partenerii sociali
	Inițierea implementării Strategiei de comunicare internă	2009	

Măsuri	Acțiuni	Cadru de timp	Parteneri
	Rezultatul 3. Administrarea programelor active a pieței muncii este îmbunătățită		
3.1 Dezvoltarea metodelor noi de lucru pentru a corespunde mai eficient necesităților clienților.	Revizuirea procesului de prestare a serviciilor și administrare a programelor la nivel național și teritorial Elaborarea și aplicarea noilor proceduri pentru a spori eficacitatea și eficiența activităților ANOFM	2009-2010 2009-2010	
3.2 Îmbunătățirea strategiilor de activare prin abordarea graduală, implementată în activitatea ANOFM	Reorganizarea procedurilor ANOFM conform principiului abordării graduale Elaborarea planurilor individuale de mediere sunt pentru toți șomerii înregistrați în toate agențiile teritoriale Crearea parteneriatelor cu instituțiile de învățământ publice și private	2009-2010 2009 - 2010 2009-2010	Ministerul Educației și Tineretului
3.3 Sporirea eficienței și acoperirea politicilor active ale pieței muncii prin elaborarea programelor inovative	Încurajarea dialogului social la nivel local Elaborarea și testarea pilot a programelor de asistență intensivă pe piața muncii Elaborarea și testarea pilot a programelor de activizare a persoanelor vulnerabile din zonele rurale	2009-2010 2010-2013 2010-2012	Partenerii sociali ILO
	Rezultatul 4. Politicile pasive pe piața muncii sunt revizuite și integrate în strategiile de activare		
4.1 Elaborarea planurilor de mediere integrate	Revizuirea programelor pasive ale pieței muncii Integrarea măsurilor pasive în strategii de activare	2009-2010 2010-2012	Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului, CNAS, Ministerul Sănătății, Ministerul de Finanțe Ministerul Protecției Sociale, Familiei și Copilului, CNAS, Ministerul Sănătății, Ministerul de Finanțe
	Rezultatul 5. Capacitatea administrației și personalului ANOFM este sporită p		
Sporirea capacităților interne de implementare a schimbării	Abordarea managementului bazat pe rezultate integrată în gestionarea resurselor umane Implementarea evaluării necesităților de instruire a personalului în toate agențiile teritoriale Elaborarea și implementarea unui program de consolidare a capacităților serviciului public de ocupare pentru perioada 2009-2015	2010-2011 2009 2009-2015	Ministerul de ocupare

