



Út a munkához – út az információhoz

Telefonos ügyfélszolgálatot segít a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal.

Az ügyfélszolgálat munkatársai széleskörű információnyújtással segítik az önkormányzatok és kirendeltségek ügyintézőit az „Út a munkához” programban meghatározott egyes szociális ellátások változásaival, valamint a munkához jutást segítő közfoglalkoztatás szervezésével kapcsolatban. Tájékoztatást kaphatnak a rendszeres szociális segélyezettekkel foglalkozó önkormányzati és munkaügyi kirendeltségi ügyintézők mellett a jelenleg rendszeres szociális segélyben részesülők, a rendelkezésre állási támogatásra, illetve a jövőben is rendszeres szociális segélyre jogosultak is. Az érdeklődők munkanapokon reggel félnyolc és este félhat között kereshetik telefonon az ügyfélszolgálat munkatársait, emellett e-mailben is megküldhetik kérdéseiket.

A bővebb információnyújtás és a hatékonyabb ügyintézés érdekében a Foglalkoztatási és Szociális Hivatalban telefonos ügyfélszolgálat (call-center) kezdi meg működését, amely munkanapokon 7.30 és 17.30 óra között érhető el. A call-center 2009. januártól 2009. június végéig működik.

Az ügyfélszolgálat munkatársai telefonon és e-mailben tájékoztatják az érdeklődő ügyfeleket, valamint szakmai tanácsadást nyújtanak a rendszeres szociális segélyre/rendelkezésre állási támogatásra jogosultakkal foglalkozó önkormányzati és munkaügyi kirendeltségek ügyintézőinek.

A telefonos ügyfélszolgálat keretében négy munkatárs fogadja a hívásokat. Az e-mailben történő megkeresésekre, a kérdés jellegétől függően a lehető legrövidebb időn belül írásban kapnak választ az érdeklődők.

A telefonos ügyfélszolgálat munkatársai telefonon a 06 1 459 1077 számon, illetve írásban az utamunkahoz@lab.hu e-mail címen érhető el.

Az ügyfélszolgálathoz beérkezett kérdésekre adott válaszok a www.afsz.hu honlapon a „Gyakran feltett kérdések” menüpont alatt **[„Az „Út a munkához” programban meghatározott egyes szociális ellátások változásairól, a munkához jutást segítő közfoglalkoztatás szervezéséről”](#)** címen található.

A telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásai

Információnyújtás:

- Az önkormányzatok jegyzői által megállapítható, aktív korú nem foglalkoztatottak részére szociális rászorultság alapján nyújtott pénzügyi támogatások változásairól (a 2008. december 31-ig megállapítható rendszeres szociális segélyt két ellátás váltja fel: a rendelkezésre állási támogatás és az új rendszeres

szociális segély).

- Az önkormányzatok jegyzői által megállapítható rendelkezésre állási támogatás igénybe vételének feltételeiről, a jogosultak köréről, illetve kötelezettségeiről.
- 35 év alatti, alapfokú iskolai végzettséggel/szakképzettséggel nem rendelkező álláskeresőképzésben való részvételének feltételeiről, támogatásáról.
- A rendelkezésre állási támogatásban részesülő álláskeresőké részére az álláskeresőké megállapodásban vállalt együttműködési kötelezettség teljesítéséről, megszegésének következményeiről.
- Az átmeneti időszakra (2009. január 1-től 2009. március 31-ig) érvényes rendelkezésekről, amelyek a 2008. december 31. előtt megállapított rendszeres szociális segély felülvizsgálatára vonatkoznak.
- Az önkormányzatok által készített közfoglalkoztatási terv tartalmáról.
- A közfoglalkoztatás formáiról.
- Az önkormányzatok jegyzői által megállapítható rendszeres szociális segély igénybe vételének feltételeiről, a jogosultak köréről, illetve kötelezettségeiről.
- A munkaviszony létesítése esetén kérelmezhető, egy összegben kifizetésre kerülő álláskeresőké járadékról.
- A foglalkoztatáshoz kapcsolódó járulékkedvezményekről.
- A fokozott munkaügyi ellenőrzésről.

Szakmai tanácsadás a rendszeres szociális segélyezettekkel foglalkozó önkormányzati és munkaügyi kirendeltségek ügyintézői számára:

- Az ügyfelek által vállalt együttműködési kötelezettség teljesítésével, az ügyfél körülményeiben bekövetkezett, az ellátást, illetve a nyilvántartást érintő változásokkal kapcsolatos kérdésekben.
- A Foglalkoztatási és Szociális Adatbázis kezelésével, a kölcsönös adatszolgáltatással kapcsolatban felmerülő kérdésekben.
- A közfoglalkoztatási terv elkészítésével és gyakorlati megvalósításával, továbbá a közcélú, illetve közhasznú munka és közmunka szervezésével kapcsolatos feladatok megvalósításához.

Általános tájékoztatás az érdeklődők részére a munkavállalást, foglalkoztatást ösztönző támogatásokról, munkaerő-piaci programokról:

- A regionális munkaügyi központok szervezésében megvalósuló helyi, továbbá a központi és Európai Unió munkáerő-piaci programokról, az azokban való részvétel feltételeiről.
- A foglalkoztatást elősegítő támogatások, járulékkedvezmények, a munkáerő-piaci képzések, valamint a munkáerő-piaci szolgáltatások köréről, az igénybevétel feltételeiről.

Budapest, 2009. január