

Operatyvi informacija, atsakymai į sudėtingesnius klausimus, patarimai, nukreipimai ir kita aktuali informacija darbo arba darbuotojų ieškantiems žmonėms – visa tai kasdien išgirsta šimtai skambinančiųjų Užimtumo tarnybos konsultantams. Šios paslaugos populiarumą liudija statistika – pernai buvo suteikta 154,4 tūkst. tokių konsultacijų. Per tris pirmus šių metų mėnesius numeriu +370 5 250 0883 jau paskambino daugiau nei 38 tūkst. žmonių.

„Klientų aptarnavimas telefonu – svarbi paslauga, reikalaujanti pagarbos, greitos reakcijos, korektiškumo, tikslumo ir teisės aktų išmanymo. Nepaisant didelio besikreipiančiųjų skaičiaus, pernai pavyko padidinti atsakytų skambučių dalį – atsakėme į 98,5 proc. visų skambučių, tik 1,5 proc. skambinančiųjų nesulaukė savo eilės“, – pasakojo Klientų aptarnavimo ir paslaugų valdymo skyriaus vedėja Vaida Urbanskienė.

Pastebimai ilgėja vidutinis teikiamos konsultacijos laikas, pokalbis dažnai trunka ilgiau nei dvi minutes. Gyventojai nori išsamesnių paaiškinimų rūpimu klausimu, prašo ilgesnių konsultacijų.

Daugiausiai skambina fiziniai asmenys. Perna net 109,1 tūkst. klientų ieškojo informacijos, susijusios su darbo paieška ir kitomis paslaugomis. Daugiausia konsultacijų buvo teikiama registracijos (44, 9 tūkst.) ir veiksmų su statusu (22 tūkst.) klausimais. Kiek mažiau buvo skambučių dėl aptarnaujančio specialisto (16,8 tūkst.) ir paramos mokymuisi (14,9 tūkst.).

Šiais metais išliko aktualūs registracijos (10,2 tūkst.) ir statuso suteikimo klausimai (6 tūkst.). Paskelbus apie paramos darbo vietoms steigti paraiškų priėmimą, ypač padaugėjo klausimų apie paramos gavimo galimybes. Vien sausį šia tema konsultuota beveik 1,4 tūkst. gyventojų, vasarį – 616, kovą – 279.

Darbdaviams Užimtumo tarnybos paslaugos taip pat aktualios – jiems suteikta 45,2 tūkst. konsultacijų. Dažniausiai siekiama išsiaiškinti remiamojo įdarbinimo tvarką, užsieniečių įdarbinimo galimybes, gauti pagalbos ieškant darbuotojų. Pasikeitus įdarbinimo subsidijuojant priemonės reglamentuojantiems teisės aktams nuo liepos mėn., apie 20 proc. išaugo klientų, kurie domėjosi šios priemonės įgyvendinimo sąlygų pokyčiais, skaičius. Daugiausiai skambučių sulaukta rugpjūtį ir rugsėjį.

Lietuvoje sumažėjo paklausimų dėl užsieniečių įdarbinimo iš trečiųjų šalių, tačiau per metus sulaukta daugiau nei 8 tūkst. skambučių. Darbdaviai rinkosi laisvų darbo vietų registravimo paslaugą telefonu (9,7 tūkst.). Laisvų darbo vietų registracijos intensyvumas dėl sezoninių darbų gerokai išaugo balandžio, gegužės mėnesiais (iš viso 2,2 tūkst.).

Dvejus metus nuosekliai auga ir konsultacijų užsienio kalbomis skaičius – sulaukta 8,3 tūkst. skambučių. Daugiausiai – 6,8 tūkst. klientų buvo konsultuota rusų kalba, iš jų – 534 konsultacijos suteiktos Ukrainos piliečiams. Tris kartus daugiau klientų reikėjo suteikti informaciją anglų kalba – 1,4 tūkst. konsultacijų (palyginimui – 2022 m. buvo 453).

Tarnybos interneto svetainėje klientus jau metus konsultuoja virtualioji asistentė Ema. Pradžioje konsultacijas ji teikė apie registraciją, mokymo paslaugas ir užsieniečių įdarbinimą. Dabar jau atsako statuso suteikimo ir remiamojo įdarbinimo klausimais.

Emos pagalba klientams išsiųsta per 129 tūkst. žinučių, suteikta 35,3 tūkst. konsultacijų. Virtualios konsultacijos padidino paslaugų prieinamumą klientams – net 39,15 proc. žinučių ir 39,87 proc. konsultacijų teikta ne darbo laiku.

