

Skaitmeninių technologijų plitimas skatina Užimtumo tarnybą vis daugiau paslaugų perkelti į virtualią erdvę. Du standartiniai krovinių gabenimo konteineriai – tiek prieš dvejus metus būtų prireikę norint sutalpinti pasibaigusio saugojimo popierinius dokumentus. Dabar jų archyvas pildosi daug lėčiau nei prieš kelerius metus.

Institucijos veiklos procesų skaitmenizavimą geriausiai parodo elektroninių dokumentų srautų pokyčiai – pernai jie sudarė 68,8 proc., kai 2018 metais tik 15 proc. Iš Tarnybos išsiunčiamų skaitmeninių dokumentų skaičius 2021 metais siekė net 92,1 proc.

„Planuojame, kad artimiausiu metu plėtojama skaitmeninė transformacija įgalins absoliučią daugumą paslaugų ir priemonių teikti elektroniniais kanalais. Daugiau investuojant į darbuotojų kompetencijų tobulinimą siekiama didinti jų įsitraukimą. Toks įstaigos valdymo procesų gerinimas padės efektyviau naudoti turimus ribotus išteklius, – teigė Užimtumo tarnybos direktorė Inga Balnanosienė.

Pandemijos laikotarpiu ypač padaugėjo internetu teikiamų paslaugų. Tada itin išryškėjo dvi darbo ieškančių klientų grupės. Vieni registruojasi internetu, elektroniniu būdu teikia prašymus nedarbo socialinio draudimo išmokai gauti ir kitus reikalingus dokumentus dalyvauti užimtumo priemonėse. „Tai mažina darbo laiko sąnaudas ir padeda išvengti klaidų tikimybės“, – sakė direktorė.

Visgi nemažai klientų daugiausiai aptarnaujami telefonu, ir specialistai daug laiko skiria jų konsultacijoms. Būtent tai ir paskatino įdiegti IP telefonijos paslaugas Užimtumo tarnyboje, užtikrinančias, kad visi pokalbiai būtų įrašomi ir skambučiai užfiksuoti.

Pasak I. Balnanosienės, šiuo metu jau pirmojo susitikimo metu darbo ieškantis žmogus gali pasirinkti jam patogiausią aptarnavimo būdą Užimtumo tarnyboje – atvykti konsultacijai į savo gyvenamosios vietos miesto / rajono skyrių ar bendrauti nuotoliniu būdu.

Pernai įdiegtas ir statistinis profiliavimo modelis, kuris padeda objektyviai įvertinti kliento įsidarbinimo galimybes. Duomenų visuma apie darbo ieškančio žmogaus išsilavinimą, darbo patirtį, sugebėjimus leidžia nustatyti tris kliento profilius informacinėje sistemoje: ribotų, vidutinių ar didelių įsidarbinimo galimybių.

Dar didesnę dėmesį klientų savitarnai numato Užimtumo tarnybos strategija – tai apimtų ne tik registraciją, bet ir atsiskaitymą už savarankišką darbo paiešką elektroniniu būdu. Tada darbo ieškantys asmenys galėtų dar aiškiau pareikšti poreikį paslaugoms ir pateikti grįžtamąjį ryšį.

