



*Darbo biržos teikiamų paslaugų
darbo ieškantiems asmenims
kokybės vertinimas
2015 m.*



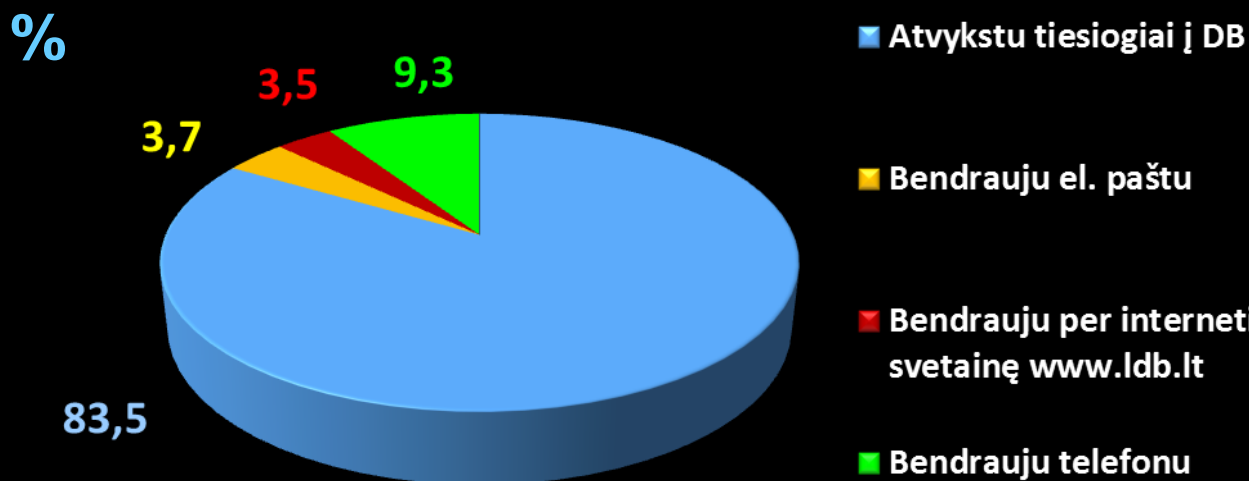
2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos rezultatai



Siekiant tobulinti darbo biržos klientams teikiamų paslaugų tyrimą, vertinimą ir sklaidą bei užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir kokybišką grįžtamąjį ryšį, 2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos buvo vykdomos vadovaujantis Lietuvos darbo biržos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2015 m. rugpjūčio 7 d. įsakymu Nr. V – 463 „Dėl klientams teikiamų paslaugų tyrimo, vertinimo ir sklaidos metodikos patvirtinimo“ ir Vilniaus teritorinės darbo biržos direktoriaus 2015 m. rugpjūčio 14 d. įsakymu Nr. V – 266 „Dėl klientams teikiamų paslaugų tyrimo, vertinimo ir sklaidos metodikos“ patvirtinta atnaujinta apklausų vykdymo metodika bei naujos redakcijos anketomis.

2015 m. sausio 1 d. Vilniaus teritorinėje darbo biržoje buvo įregistruoti 38852 bedarbiai. Siekdami gerinti bedarbiams teikiamų paslaugų kokybę Vilniaus teritorinės darbo biržos darbuotojai 2015 m. apklausė (elektroniniu būdu – vykdant internetines anketines apklausas) 704 ieškančius darbo asmenis, iš jų: 50 proc.- moterų, 17 proc.- jaunų bedarbių, 30 proc.- ilgalaikių bedarbių, 41 proc. - nekvalifikuotų asmenų, 33 proc. – vyresnių nei 50 m. respondentų.

Dėl DB teikiamų paslaugų kokybės apklausti Vilniaus TDB klientai teigė, kad dažniausiai į darbo biržą kreipiasi atvykdami tiesiogiai (83,5 proc.)

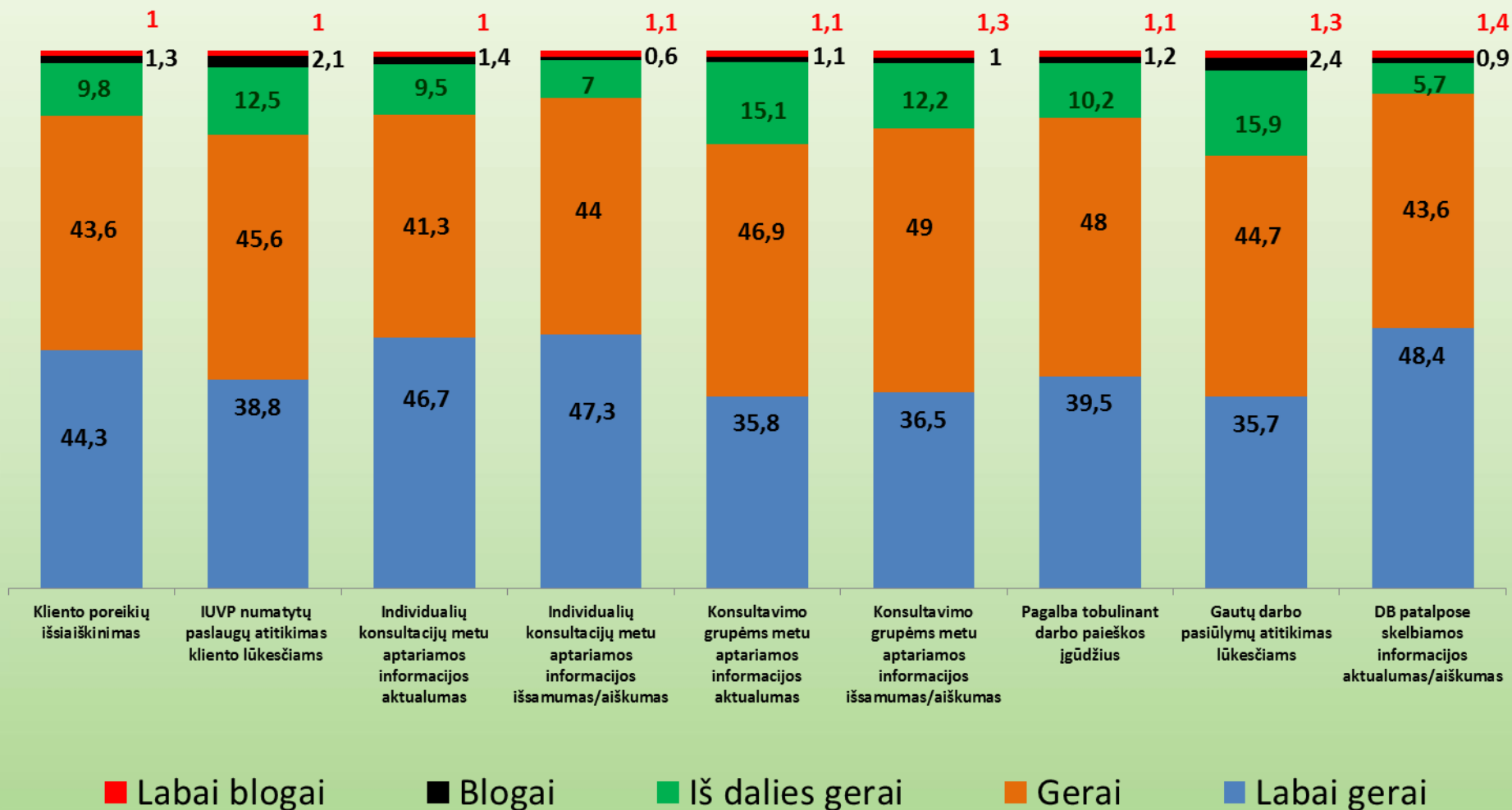


2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos rezultatai

Teikiamų paslaugų kokybės vertinimas nurodytais aspektais (proc.)



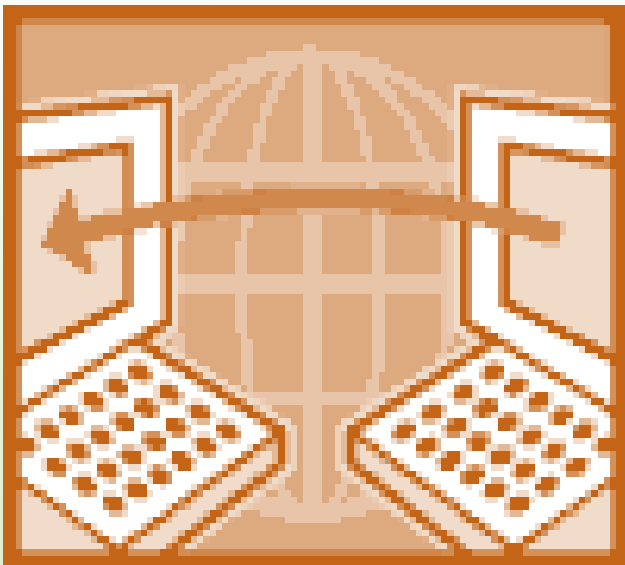
704 apklausti bedarbiai, vertindami konkrečias DB paslaugas, palankiausiai atsiliepė (mažiausias neigiamai paslaugą vertinusių asmenų procentas) apie individualių konsultacijų metu aptariamą informacijos išsamumą bei aktualumą. Prasčiausią nuomonę respondentai pateikė apie gautų darbo pasiūlymų ir IUVP numatytų paslaugų atitikimą asmens lūkesčiams.



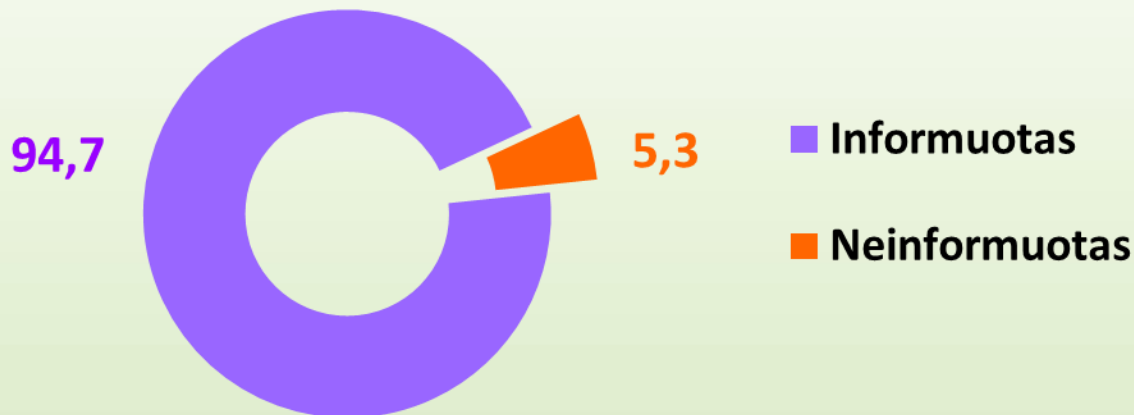


2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos rezultatai

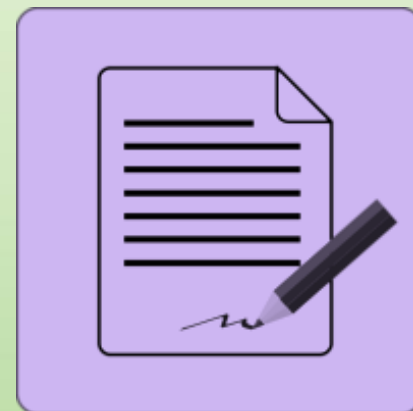
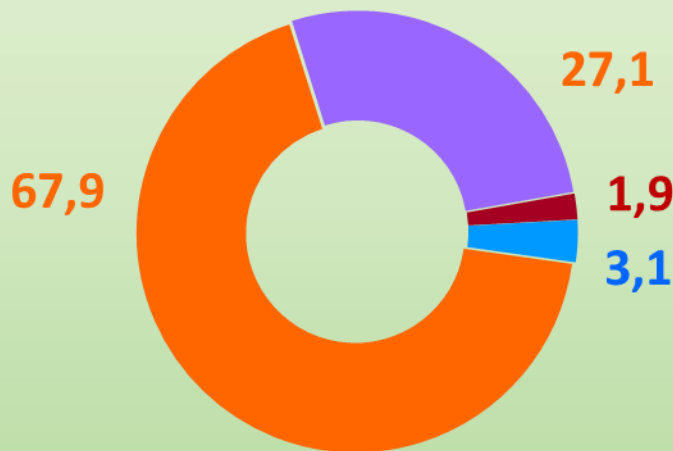
Informavimo apie el. paslaugas ir dalyvavimo sudarant IUVP paslaugų kokybės vertinimas (proc.)



94,7 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų teigė, kad yra informuoti apie DB teikiamas el. paslaugas.



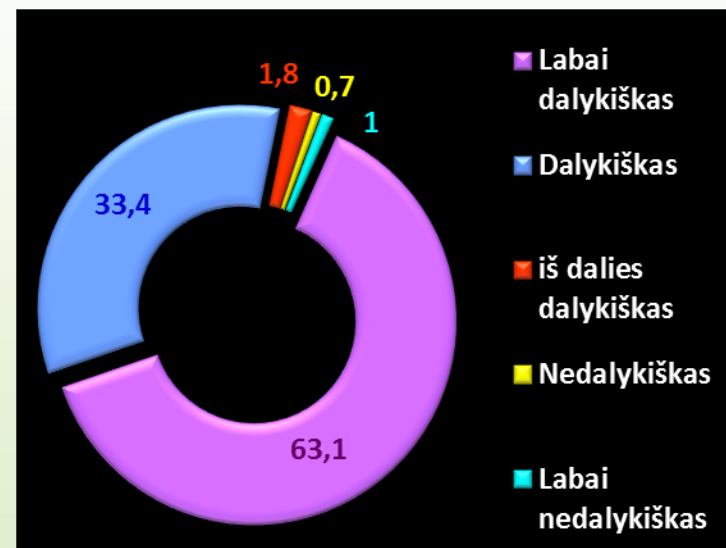
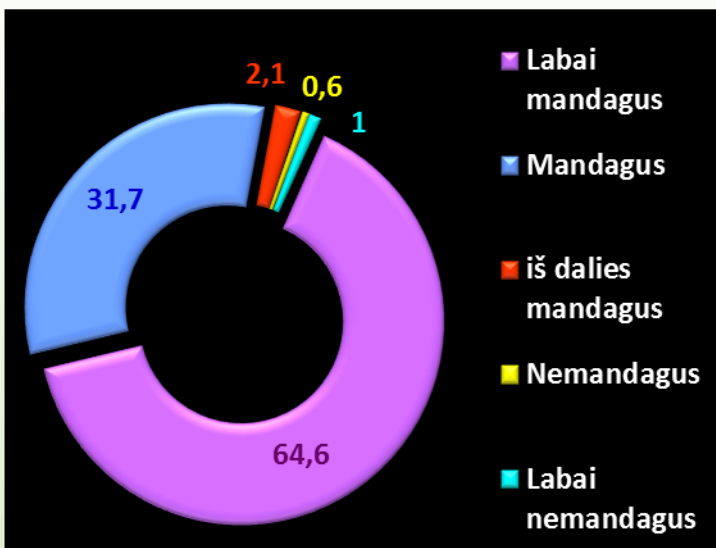
- Aktyviai dalyvavau sudarant Individualų užimtumo veiklos planą, atitinkantį mano lūkesčius
- Individualų užimtumo veiklos planą sudarė aptarnaujantis specialistas, dalinai atsižvelgdamas į mano lūkesčius
- Individualų užimtumo veiklos planą sudarė aptarnaujantis specialistas, neatsižvelgdamas į mano lūkesčius
- Nežinau kas yra Individualus užimtumo veiklos planas



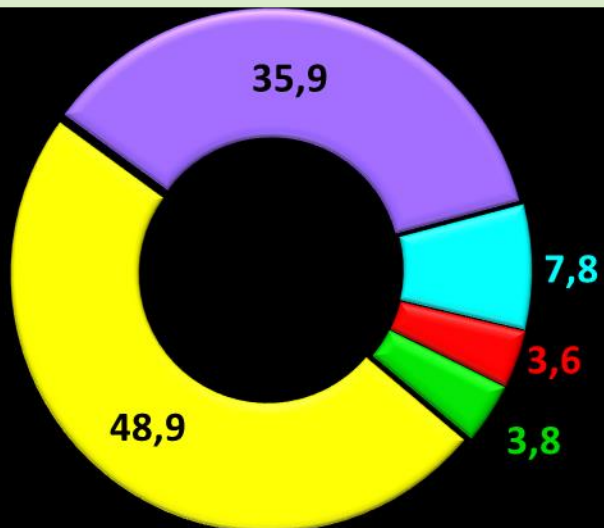
67,9 proc. respondentų aktyviai dalyvavo sudarant Individualų užimtumo veiklos planą, atitinkantį asmens lūkesčius

2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos rezultatai

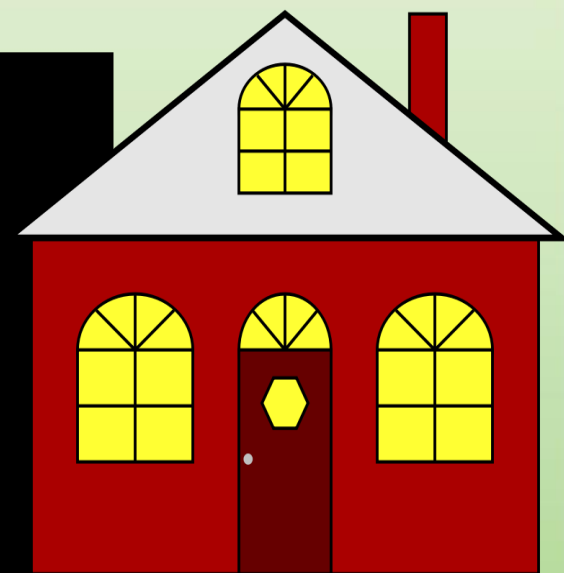
Specialisto mandagumo, dalykiškumo (kompetencijos) ir patalpų tinkamumo tarpininkavimo paslaugoms teikti vertinimas (%)



Aptarnaujančio specialisto mandagumą teigiamai vertino **98,4** proc. respondentų, jo dalykiškumą (kompetenciją) – **98,3** proc. apklaustųjų, iš jų **63,1** proc. specialisto kompetenciją įvardina kaip aukštą.



- Labai tinkamos
- Tinkamos
- Iš dalies tinkamos
- Netinkamos
- Labai netinkamos



92,6 proc. visų apklaustųjų mano, kad DB patalpos yra tinkamos tarpininkavimo įdarbinant paslaugų teikimui, iš jų: **84,8** proc. respondentų – tuo įsitikinę, **7,8** proc. – iš dalies pritaria. **7,4** proc. teigia, kad patalpos- netinkamos.

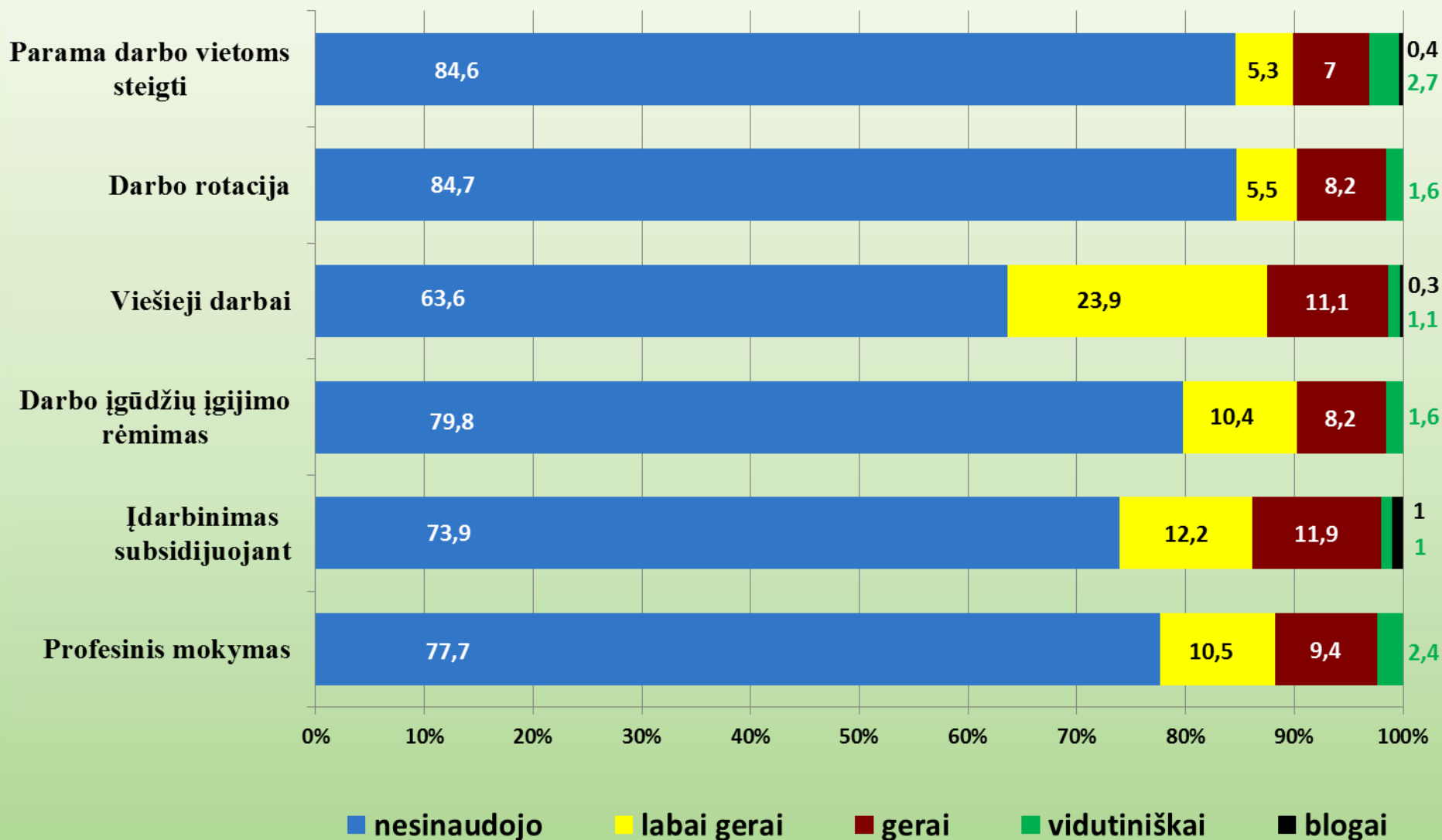
2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos rezultatai

Aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybės vertinimas (proc.)



Atsakydami į atnaujintos anketos klausimus, apklausiami asmenys, dalyvavę aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse, vertino jų kokybę. Šias paslaugas vertino tik tie bedarbiai, kurie naudojosi

kiekviena konkrečia paslauga. Geriausiai respondentai atsiliepė apie viešuosius darbus.

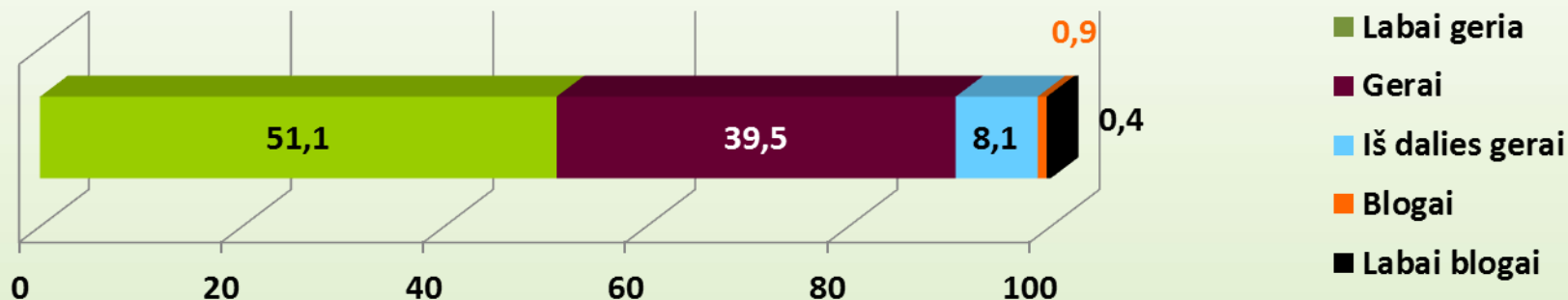


2015 m. bedarbiams teikiamų paslaugų vertinimo apklausos rezultatai

Bendros DB teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (%)



98,7 proc. visų apklaustųjų palankiai vertina bendrą visų DB teikiamų paslaugų kokybę, 1,3 proc. Vilniaus TDB klientų (darbo ieškančių asmenų) nėra patenkinti teikiamomis paslaugomis.



Respondentų pasiūlymai DB paslaugų tobulinimui:

Motyvuoti asmenys turėtų turėti galimybę rečiau lankytis biržoje, o su specialistu bendrauti el. paslaugų priemonėmis;

Labai nepatraukliai DB interneto svetainėje atrodo didelius reikalavimus keliančios, skelbiamos laisvos darbo vietos, į kurias įsidarbinus –siūlomas minimalus darbo užmokestis;

Būtina atrasti galimybę atnaujinti DB el. paslaugas teikiančią techniką: labai lėtai veikia internetas;

Vyresniems asmenims (virš 45 m.) sudaryti galimybę persikvalifikuoti, nesudarant trišalių profesinio mokymo sutarčių;

DB patalpoms trūksta modernumo.

Išvados



Apibendrinus 2015 m. vykdytos darbo biržos teikiamų paslaugų darbo ieškantiems asmenims kokybės vertinimo apklausos rezultatus pastebima, kad:

- ◆ **83,5 proc.** Vilniaus TDB klientų į darbo biržą kreipiasi atvykdami tiesiogiai;
- ◆ **91,3 proc.** respondentų palankiai atsiliepė apie individualių konsultacijų metu aptariamos informacijos išsamumą bei aktualumą. Prasčiausią nuomonę respondentai pateikė apie gautų darbo pasiūlymų (3,7 proc. vertino blogai) ir IUVP numatytų paslaugų atitikimą asmens lūkesčiams (3,1 proc. vertino blogai);
- ◆ **94,7 proc.** apklausoje dalyvavusių asmenų teigė, kad yra informuoti apie DB teikiamas el. paslaugas;
- ◆ **67,9 proc.** respondentų aktyviai dalyvavo sudarant Individualų užimtumo veiklos planą, atitinkantį asmens lūkesčius;
- ◆ Aptarnaujančio specialisto mandagumą teigiamai vertino **98,4 proc.** respondentų, jo dalykiškumą (kompetenciją) – **98,3 proc.** apklaustųjų, iš jų 63,1 proc. specialisto kompetenciją įvardina kaip aukštą;
- ◆ **92,6 proc.** visų apklaustųjų mano, kad DB patalpos yra tinkamos tarpininkavimo įdarbinant paslaugų teikimui;
- ◆ Vertindami aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę, jose dalyvavę asmenys geriausiai atsiliepė apie viešuosius darbus;
- ◆ **98,7 proc.** visų apklaustųjų palankiai vertina bendrą visų DB teikiamų paslaugų kokybę, 1,3 proc. Vilniaus TDB klientų nėra patenkinti teikiamomis paslaugomis.



Ačiū už dėmesį

