

Suvestinė redakcija nuo 2020-09-17

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-01-10, i. k. 2020-00344



**UŽIMTUMO TARNYBOS
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO
MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KLIENTAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO, VERTINIMO IR
SKLAIDOS METODIKOS PATVIRTINIMO**

2020 m. sausio 9 d. Nr. V-5
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymo 12¹ straipsniu, Darbo rinkos stebėsenos sąlygų ir tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017 m. birželio 22 d. įsakymu Nr. A1-314 „Dėl Darbo rinkos stebėsenos sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo“, 28 punktu bei siekdama tobulinti klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir sklaidos procesus bei užtikrinti klientams teikiamų paslaugų kokybę ir kokybišką grįžtamąjį ryšį:

1. **T v i r t i n u** pridedamą Klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir sklaidos metodiką (toliau – Metodika).

2. Neteko galios nuo 2020-09-17

Punkto naikinimas:

Nr. [V-353](#), 2020-09-07, paskelbta TAR 2020-09-16, i. k. 2020-19319

3. **Į p a r e i g o j u** Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) Kokybės vadybos ir kontrolės skyrių bei Užimtumo tarnybos Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyrių:

3.1. apibendrinti tyrimų rezultatus ir juos pateikti Užimtumo tarnybos vadovybei;

3.2. kartu su Užimtumo tarnybos Komunikacijos skyriumi apibendrintus tyrimų rezultatus viešinti Metodikoje nustatyta tvarka.

4. **P a v e d u** Užimtumo tarnybos Finansų, teisės ir pirkimų departamento Teisės skyriui teisės aktų nustatyta tvarka organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir Užimtumo tarnybos interneto svetainėje;

5. Šio įsakymo kontrolę vykdo Užimtumo tarnybos direktorius.

Direktorė

Ligita Valalytė

PATVIRTINTA
Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos
socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2020 m. sausio 9 d. įsakymu Nr. V-5

KLIENTAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO, VERTINIMO IR SKLAIDOS METODIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir sklaidos metodika (toliau – Metodika) nustato Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) veiksmus organizuojant ir vykdant darbo ieškantiems asmenims ir darbdaviams (toliau – klientams) teikiamų paslaugų kokybės tyrimus (toliau – Tyrimai) bei atliekant šių Tyrimų rezultatų vertinimą ir sklaidą.

2. Metodika parengta vadovaujantis Darbo rinkos stebėsenos sąlygų ir tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017 m. birželio 22 d. įsakymu Nr. A1-314 „Dėl darbo rinkos stebėsenos sąlygų ir tvarkos aprašo patvirtinimo“, 2014 m. gegužės 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimu Nr. 573/2014/ES dėl valstybinių užimtumo tarnybų (VUT) bendradarbiavimo stiprinimo ir siekiant kokybiškai įgyvendinti lyginamosios analizės sistemą Užimtumo tarnyboje, vykdyti lyginamojo mokymosi veiklą bei įgyvendinti Nacionalinės jaunimo politikos 2011–2019 m. plėtros programos įgyvendinimo 2014–2016 m. veiksmų plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2013 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. A1-661 „Dėl Nacionalinės jaunimo politikos 2011–2019 metų plėtros programos įgyvendinimo 2014–2016 metų veiksmų plano patvirtinimo“, 5.2.6 priemonę „Įdiegti ir taikyti apklausų sistemą jaunimo (ne kvalifikuotų, įgijusių nepaklausias darbo rinkoje profesijas jaunų asmenų ir absolventų) integravimo į darbo rinką galimybėms išsiaiškinti“.

3. Tyrimų tikslas – įvertinti klientų nuomonę apie Užimtumo tarnybos teikiamų darbo rinkos paslaugų ir aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei atsižvelgiant į Tyrimų rezultatus, siekti geriau patenkinti klientų lūkesčius, didinant teikiamų paslaugų efektyvumą ir įtraukiant klientus į esamų paslaugų kokybės tobulinimo ar naujų paslaugų kūrimo procesus.

II SKYRIUS KLIENTAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMŲ VYKDYMAS

4. Už Metodikoje numatytų Tyrimų organizavimą ir jų duomenų vertinimą atsakingi:

4.1. Užimtumo tarnybos Kokybės vadybos ir kontrolės skyrius – už Metodikos 6.1 ir 6.2 papunkčiuose nurodytus Tyrimus;

4.2. Užimtumo tarnybos Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyrius – už Metodikos 6.3 papunktyje nurodytą Tyrimą.

5. Tyrimai gali būti atliekami:

5.1. elektroniniu būdu – vykdant internetines anketines apklausas: Metodikos 4 punkte nurodytų Užimtumo tarnybos administracijos padalinių darbuotojams el. paštu išsiunčiant tiesiogiai potencialiems respondentams nuorodas į elektronines Tyrimų anketų versijas (toliau – Elektroninės anketos) bei sudarant sąlygas Elektronines anketas pasiekti per viešosios interneto prieigos kompiuterius visuose Užimtumo tarnybos administracijos padaliniuose, vykdančiuose klientų aptarnavimo funkcijas.

5.2. telefonu – Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Konsultavimo telefonu skyriaus darbuotojams skambinant Užimtumo tarnybos paslaugomis pasinaudojusiems klientams ir jų atsakymus žymint Elektroninėse anketose.

6. Tyrimus sudaro šių anketų pildymas pagal Klientams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo apklausų vykdymo planą (1 priedas) (toliau – Apklausų vykdymo planas):

6.1. Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbo ieškantiems asmenims) (2 priedas) – naudojama įvertinti darbo ieškantiems asmenims teikiamų darbo rinkos paslaugų ir aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę, išsiaiškinti kurias paslaugas reikėtų tobulinti. Tikslinė grupė – Užimtumo tarnyboje registruoti darbo ieškantys asmenys.

6.2. Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbdaviams) (3 priedas) – naudojama įvertinti darbdaviams teikiamų informavimo ir tarpininkavimo įdarbinant paslaugų ir aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei išsiaiškinti, kokių naujų paslaugų darbdaviai pageidauja ir kurias paslaugas reikėtų tobulinti. Tikslinė grupė – darbdaviai, kurie naudojami Užimtumo tarnybos paslaugomis su Užimtumo tarnyba.

6.3. Jaunų asmenų, abiturientų ir absolventų integravimo į darbo rinką galimybių vertinimas (4 priedas) – naudojama siekiant išsiaiškinti jaunimo motyvaciją dirbti ar mokytis, įvertinti jų įsidarbinimo galimybes. Tikslinė grupė – abiturientai, absolventai, nekvalifikuoti, įgiję nepaklausias darbo rinkoje profesijas jauni asmenys iki 29 metų.

7. Tyrimams reikalingų apklausti respondentų minimali imtis yra nustatyta Metodikos 5 priede pateiktoje tyrimo imties dydžių lentelėje.

8. Siekiant didesnio Tyrimų rezultatų reprezentatyvumo ir sumažinti atrankos paklaidos tikimybę, Tyrimams respondentai parenkami vadovaujantis atsitiktinės sluoksninės (stratifikuotos) atrankos principu: darbo ieškančių asmenų (respondentų) struktūra – pagal lytį, amžių, išsilavinimą

darbdavių struktūra – pagal įmonės dydį, ekonominės veiklos rūšį ir kitus reikšmingus kriterijus turi kiek įmanoma tiksliau atspindėti Užimtumo tarnybos administracijos padalinių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas, klientų pasiskirstymą.

9. Prieš kiekvieno Tyrimo pradžią Metodikos 4 punkte nurodyti Užimtumo tarnybos administracijos padaliniai parengia Elektronines anketas ir patalpina jas internetinėje apklausų organizavimo ir vykdymo platformoje „Google Forms“ bei:

9.1. Tyrimą vykdant elektroniniu būdu, sudaro sąlygas Elektronines anketas pasiekti per viešosios interneto prieigos kompiuterius visuose Užimtumo tarnybos administracijos padaliniuose, vykdančiuose klientų aptarnavimo funkcijas;

9.2. Tyrimą vykdant telefonu, ne rečiau kaip kartą per mėnesį už Tyrimo organizavimą ir duomenų vertinimą atsakingų Užimtumo tarnybos administracijos padalinių darbuotojai Tyrimą vykdančiams Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Konsultavimo telefonu skyriaus darbuotojams pateikia per paskutinį mėnesį Užimtumo tarnybos paslaugomis pasinaudojusių ar aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse dalyvavusių potencialių respondentų sąrašus su jų kontaktine informacija.

III SKYRIUS

KLIENTAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMŲ REZULTATŲ VERTINIMAS IR SKLAIDA

10. Atliktų Tyrimų rezultatų vertinimas vykdomas pagal Apklausų vykdymo planą. Jo metu:

10.1. analizuojama rezultatų kaita, lyginant su praėjusio 1 metų laikotarpio Tyrimais;

10.2. lyginami Tyrimų rezultatai, gauti išanalizavus atskirų Užimtumo tarnybos administracijos padalinių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas, klientų apklausų anketų duomenis, su šalies mastu gautais rezultatais;

10.3. analizuojamas rezultatų tarpusavio priešastingumas.

11. Tyrimų rezultatų vertinimo išvados turi būti pateiktos Užimtumo tarnybos direktoriui bei Užimtumo tarnybos Kokybės vadybos ir kontrolės skyriui (jei jis nedalyvavo Tyrime) Apklausų vykdymo plane nurodytais terminais.

12. Tyrimų rezultatai sistemingai taikomi peržiūrint, tobulinant ar kuriant naujas paslaugas klientams.

13. Tyrimų rezultatų sklaidą vykdo Metodikos 4 punkte nurodyti Užimtumo tarnybos administracijos padaliniai, bendradarbiaudami su Užimtumo tarnybos Komunikacijos skyriumi.

14. Atliktų Tyrimų rezultatų sklaida vykdoma pagal Apklausų vykdymo planą. Ją sudaro:

14.1. Tyrimų rezultatų apibendrinimas ir paskelbimas Užimtumo tarnybos interneto svetainės skyriuje „Klientų apklausų rezultatai“;

14.2. Užimtumo tarnybos „Facebook“ paskyroje;

14.3. Tyrimų rezultatų viešinimas kitais kanalais.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Atsiradus poreikiui ištirti Užimtumo tarnybos veiklos sritis, kurių neapima Metodikos 6 punkte nurodyti Tyrimai, gali būti vykdomi pilotiniai Tyrimai.

16. Pagal poreikį, Tyrimų organizavimo, vertinimo ir rezultatų sklaidos veiklose gali dalyvauti ir kiti, Metodikos 4 punkte nenurodyti, Užimtumo tarnybos administracijos padaliniai.

**KLIENTAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSŲ
VYKDYMO PLANAS**

Veiksmas	Atsakingas administracijos padalinys	Vykdyto terminas
Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbo ieškantiems asmenims)		
Parengti (atnaujinti) apklausos anketos formą	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas	Sausio 31 d.
Įvykdyti apklausą	<i>Vykiant elektroniniu būdu</i> – Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas; <i>Vykiant telefonu</i> – Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Konsultavimo telefonu skyriaus (toliau – Konsultavimo telefonu skyrius) vedėjas	Gegužės 31 d.
Apibendrinti apklausos rezultatus	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas	Birželio 30 d.
Apklauso rezultatų bei pasiūlymų paslaugų tobulinimui pateikimas vadovybei	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas	Birželio 30 d.
Apklauso rezultatų sklaida	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas; Komunikacijos skyriaus vedėjas	Liepos 31 d.
Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbdaviams)		
Parengti (atnaujinti) apklausos anketos formą	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas	Birželio 30 d.
Įvykdyti apklausą	<i>Vykiant elektroniniu būdu</i> – Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas; <i>Vykiant telefonu</i> – Konsultavimo telefonu skyriaus vedėjas	Spalio 31 d.
Apibendrinti apklausos rezultatus	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas	Lapkričio 30 d.
Apklauso rezultatų bei pasiūlymų paslaugų tobulinimui pateikimas vadovybei	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas	Lapkričio 30 d.
Apklauso rezultatų sklaida	Kokybės vadybos ir kontrolės skyriaus vedėjas; Komunikacijos skyriaus vedėjas	Gruodžio 31 d.
Jaunų asmenų ir absolventų integravimo į darbo rinką galimybių vertinimas		
Parengti (atnaujinti) apklausos anketos formą	Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyriaus (toliau – Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyrius) vedėjas	Birželio 30 d.
Įvykdyti apklausą	<i>Vykiant elektroniniu būdu</i> – Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyriaus vedėjas; <i>Vykiant telefonu</i> – Konsultavimo telefonu skyriaus vedėjas	Rugsėjo 30 d.
Apibendrinti apklausos rezultatus	Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyriaus vedėjas	Spalio 31 d.
Apklauso rezultatų bei pasiūlymų paslaugų tobulinimui pateikimas vadovybei	Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyriaus vedėjas	Spalio 31 d.
Apklauso rezultatų sklaida	Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyriaus vedėjas; Komunikacijos skyriaus vedėjas	Lapkričio 30 d.

Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbo ieškantiems asmenims)

Laba diena,

Užimtumo tarnybai labai svarbi Jūsų nuomonė apie Jums suteiktas paslaugas ir jų kokybę.

Maloniai prašome atsakyti į keletą klausimų, kurie žymiai prisidės tobulinant Užimtumo tarnybos paslaugų kokybę. Anketos užpildymas užtruks apie 10-15 minučių.

Apklausa yra anoniminė, bus naudojami tik apibendrinti duomenys, siekiant tobulinti paslaugų teikimą.

Dėkojame už Jūsų reikšmingą indėlį gerinant Užimtumo tarnybos paslaugas!

1. Kokiomis Užimtumo tarnybos paslaugomis ir/ar priemonėmis naudojotės?

(pažymėkite visus tinkančius pasirinkimus)

- | Darbo ieškančio asmens atsakymas | Informacija Užimtumo tarnybos valdomoje informacinėje sistemoje: |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tarpininkavimo įdarbinant | <input type="checkbox"/> Tarpininkavimo įdarbinant |
| <input type="checkbox"/> pasiūlymų įsidarbinti teikimas | <input type="checkbox"/> pasiūlymų įsidarbinti teikimas |
| <input type="checkbox"/> kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose | <input type="checkbox"/> kvietimas dalyvauti darbuotojų atrankos renginiuose |
| <input type="checkbox"/> Parama mokymuisi: | <input type="checkbox"/> Parama mokymuisi: |
| <input type="checkbox"/> profesinis mokymas | <input type="checkbox"/> profesinis mokymas |
| <input type="checkbox"/> įdarbinimas pagal pameistrystės darbo sutartį | <input type="checkbox"/> įdarbinimas pagal pameistrystės darbo sutartį |
| <input type="checkbox"/> stažuotė | <input type="checkbox"/> stažuotė |
| <input type="checkbox"/> neformaliojo švietimo ir savišvietos būdu įgytų kompetencijų pripažinimas | <input type="checkbox"/> neformaliojo švietimo ir savišvietos būdu įgytų kompetencijų pripažinimas |
| <input type="checkbox"/> Kelionės išlaidų kompensavimas | <input type="checkbox"/> Kelionės išlaidų kompensavimas |
| <input type="checkbox"/> Remiamuoju įdarbinimu (darbo užmokesčio kompensavimas): | <input type="checkbox"/> Remiamuoju įdarbinimu (darbo užmokesčio kompensavimas): |
| <input type="checkbox"/> įdarbinimas subsidijuojant | <input type="checkbox"/> įdarbinimas subsidijuojant |
| <input type="checkbox"/> darbo įgūdžių įgijimo rėmimas | <input type="checkbox"/> darbo įgūdžių įgijimo rėmimas |
| <input type="checkbox"/> Parama darbo vietoms steigti: | <input type="checkbox"/> Parama darbo vietoms steigti: |
| <input type="checkbox"/> darbo vietų steigimo subsidijavimas | <input type="checkbox"/> darbo vietų steigimo subsidijavimas |
| <input type="checkbox"/> vietinių užimtumo iniciatyvų projektų įgyvendinimas | <input type="checkbox"/> vietinių užimtumo iniciatyvų projektų įgyvendinimas |
| <input type="checkbox"/> savarankiško užimtumo rėmimas | <input type="checkbox"/> savarankiško užimtumo rėmimas |
| <input type="checkbox"/> Elektroninėmis paslaugomis, interneto svetaine | <input type="checkbox"/> Elektroninėmis paslaugomis |
| <input type="checkbox"/> Bendruoju konsultacijų tel. Nr. 1883 | |

2. Kaip Jums patogiau naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis?

(pažymėkite ne daugiau kaip 2 tinkančius pasirinkimus)

- Tiesiogiai vizito metu
- Bendruoju konsultacijų tel. Nr. 1883
- Savo konsultanto tel. Nr.
- El. paštu
- Per Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskirą
- Kita _____ (įrašykite)

3. Ar sutinkate su teiginiu: įdarbinimo konsultantas operatyviai informuoja apie atsiradusias Jums tinkamas laisvas darbo vietas?

- Visiškai sutinku
- Sutinku
- Nei sutinku nei nesutinku
- Nesutinku
- Visiškai nesutinku

4. Kaip vertinate bendrą Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybę?

- Labai teigiamai
- Teigiamai
- Nei teigiamai nei neigiamai
- Neigiamai
- Labai neigiamai

5. Prašome įvertinti Jūsų patenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis ir priemonėmis:

1 – labai nepatenkintas, 2 – nepatenkintas, 3 – nei patenkintas, nei nepatenkintas, 4 – patenkintas, 5 – labai patenkintas

5.1 Konsultanto darbas (su kuriuo dažniausiai konsultuojatės)	1	2	3	4	5
Pokalbio klimatas					
Noras išspręsti Jūsų problemą					
Pasiekiamumas					
Konsultanto kompetencija					
Konsultanto veikla ir išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus					
5.2 Paslaugų turinys	1	2	3	4	5
Lankstus požiūris į problemą					
Identifikavimas ir reagavimas į individualius kliento poreikius					
Pasiūlyti priimtini ir tinkami problemų sprendimo būdai, patenkinti lūkesčiai					
5.3 Užimtumo tarnybos teikiamų darbo pasiūlymų tinkamumas	1	2	3	4	5
Darbo pasiūlymai atitiko mano įgytą kvalifikaciją ir/ar darbo patirtį					
Atitikimas darbdavio keliamiems reikalavimams					
Darbo pasiūlymai atitiko mano išsakytus pageidavimus darbui					
5.4 Paslaugų procesas	1	2	3	4	5
Greitas informacijos gavimas					
Aiški ir konkreti informacija					
Aiškūs ir konkretūs veiksmai					
Sklandus bendradarbiavimas					

6. Kaip vertinate aptarnavimo bendruoju konsultacijų tel. Nr. 1883 kokybę?

1 – labai nepatenkintas, 2 – nepatenkintas, 3 – nei patenkintas, nei nepatenkintas, 4 – patenkintas, 5 – labai patenkintas, N – nesinaudojau/nežinau

	1	2	3	4	5	N
Pasiekiamumas						
Konsultanto kompetencija						
Pateikta aiški ir konkreti informacija						
Atsakyta į visus man rūpimus klausimus						

7. Kaip vertinate Užimtumo tarnybos interneto svetainę?

1 – visiškai nesutinku, 2 – nesutinku, 3 – nei sutinku, nei nesutinku, 4 – sutinku, 5 – visiškai sutinku, N – nesinaudojau/nežinau

	1	2	3	4	5	N
Aiški ir greitai randama informacija						
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra						
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauklus dizainas						
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos						

8. Kaip vertinate Užimtumo tarnybos siūlomas E. paslaugas?

1 – visiškai nesutinku, 2 – nesutinku, 3 – nei sutinku, nei nesutinku, 4 – sutinku, 5 – visiškai sutinku, N – nesinaudojau/nežinau

	1	2	3	4	5	N
Elektroninės paslaugos naudingos						
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją						
Naudojantis e. paslaugomis galima susisiekti su specialistu						

9. Ar Jūsų apsilankymai pas Užimtumo tarnybos specialistą turėjo konkretų, apibrėžiamą tikslą?

- Taip, gaunu tinkamo darbo pasiūlymus
- Taip, gaunu pasiūlymus dėl finansavimo skyrimo (dalyvauti aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse)
- Tiesiog aptariame darbo paiešką
- Ne, tik pasirašau apsilankymo kortelėse
- Kita _____

10. Ar sutinkate su teiginiu: Jums užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas ir galimybes Jums padėti?

- Visiškai sutinku
- Sutinku
- Nei sutinku nei nesutinku
- Nesutinku
- Visiškai nesutinku

11. Kas Jums patiko naudojantis Užimtumo tarnybos paslaugomis?

Irašykite _____

12. Ką siūlytumėte tobulinti Užimtumo tarnybos paslaugose?

Irašykite _____

13. Kuriame Užimtumo tarnybos klientų aptarnavimo skyriuje lankėtės?

Irašykite _____

14. Jūsų lytis:

- Moteris

- Vyras

15. Jūsų amžius:

- 16-29 m.
- 30-39 m.
- 40-49 m.
- Virš 50 m.

16. Jūsų išsilavinimas:

- Aukštasis universitetinis
- Aukštasis neuniversitetinis
- Vidurinis su profesine kvalifikacija
- Vidurinis
- Pagrindinis su profesine kvalifikacija
- Pagrindinis
- Pradinis su profesine kvalifikacija
- Pradinis

Dėkojame už bendradarbiavimą ir Jūsų reikšmingą indėlį gerinant Užimtumo tarnybos paslaugas!

Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbdaviams)

Laba diena,

Užimtumo tarnybai labai svarbi Jūsų nuomonė apie Jums suteiktas paslaugas ir jų kokybę.

Maloniai prašome atsakyti į keletą klausimų, kurie žymiai prisidės tobulinant Užimtumo tarnybos paslaugų kokybę. Anketos užpildymas užtruks apie 10-15 minučių.

Apklausa yra anoniminė, bus naudojami tik apibendrinti duomenys, siekiant tobulinti paslaugų teikimą.

Dėkojame už Jūsų reikšmingą indėlį gerinant Užimtumo tarnybos paslaugas!

1. Kokiomis Užimtumo tarnybos paslaugomis naudojotės? (pažymėkite visus tinkančius pasirinkimus)

Darbdavio atsakymas

- Tarpininkavimo kandidatų paieškoje ir atrankoje:
 - tinkamų kandidatų siūlymas
 - darbuotojų atrankos renginių organizavimas
- Remiamojo įdarbinimo (darbo užmokesčio kompensavimas)
 - įdarbinimas subsidijuojant
 - darbo įgūdžių įgijimo rėmimas
- Kelionės išlaidų kompensavimo
- Paramos darbo vietoms steigti
 - darbo vietų steigimo subsidijavimas
 - vietinių užimtumo iniciatyvų projektų įgyvendinimas
- Paramos mokymuisi:
 - profesinis mokymas
 - įdarbinimas pagal pameistrystės darbo sutartį
 - stažuotė

Informacija Užimtumo tarnybos valdomoje informacinėje sistemoje:

- Tarpininkavimo kandidatų paieškoje ir atrankoje:
 - tinkamų kandidatų siūlymas
 - darbuotojų atrankos renginių organizavimas
- Remiamojo įdarbinimo (darbo užmokesčio kompensavimas)
 - įdarbinimas subsidijuojant
 - darbo įgūdžių įgijimo rėmimas
- Kelionės išlaidų kompensavimo
- Paramos darbo vietoms steigti
 - darbo vietų steigimo subsidijavimas
 - vietinių užimtumo iniciatyvų projektų įgyvendinimas
- Paramos mokymuisi:
 - profesinis mokymas
 - įdarbinimas pagal pameistrystės darbo sutartį
 - stažuotė

2. Kaip pradėjote naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis?

- Kreipėmės patys ieškodami galimybės bendradarbiauti
- Užimtumo tarnybos specialistas mus surado ir pristatė teikiamas paslaugas

3. Kaip Jums patogiausia naudotis Užimtumo tarnybos paslaugomis?

(pažymėkite 2 tinkančius pasirinkimus)

- Tiesiogiai vizito metu
- Bendruoju konsultacijų tel. Nr. 1883
- Savo paslaugų konsultanto tel. Nr.
- El. paštu

- Naudojantis Užimtumo tarnybos el. paslaugų paskyra
- Kita _____ (įrašykite)

4. Ar sutinkate su teiginiu: Užimtumo tarnybos specialistų pagalba Jums pavyko susirasti tinkamą darbuotoją?

- Visiškai sutinku
- Sutinku
- Nei sutinku nei nesutinku
- Nesutinku
- Visiškai nesutinku

5. Kaip vertinate bendrą Užimtumo tarnybos teikiamų paslaugų kokybę?

- Labai teigiamai
- Teigiamai
- Nei teigiamai nei neigiamai
- Neigiamai
- Labai neigiamai

6. Prašome įvertinti Jūsų pasitenkinimą Užimtumo tarnybos teikiamomis paslaugomis:

1 – Labai nepatenkintas, 2 – Nepatenkintas, 3 – Nei patenkintas, nei nepatenkintas, 4 – Patenkintas, 5 – Labai patenkintas

6.1 Konsultanto darbas (su kuriuo dažniausiai konsultuojatės)	1	2	3	4	5
Pokalbio klimatas					
Noras išspręsti Jūsų problemą					
Pasiekiamumas					
Konsultanto kompetencija					
Konsultanto veikla ir išradingumas ieškant ir siūlant tinkamus sprendimus					
6.2 Paslaugų turinys	1	2	3	4	5
Lankstus požiūris į problemą					
Reagavimas į darbdavių poreikius					
Tinkamų kandidatų siūlymas					
6.3 Užimtumo tarnybos siūlomų kandidatų tinkamumas	1	2	3	4	5
Kvalifikacija ir (ar) kompetencija					
Įgyta patirtis					
Motyvacija					
Atitikimas laisvos darbo vietos reikalavimams					
6.4 Paslaugų procesas	1	2	3	4	5
Greitas informacijos gavimas					
Aiški ir konkreti informacija					
Aiškūs ir konkretūs veiksmai					
Sklandus bendradarbiavimas					

7. Kaip vertinate aptarnavimo bendroju konsultacijų tel. Nr. 1883 kokybę?

1 – labai nepatenkintas, 2 – nepatenkintas, 3 – nei patenkintas, nei nepatenkintas, 4 – patenkintas, 5 – labai patenkintas, N – nesinaudojau/nežinau

	1	2	3	4	5	N
Pasiekiamumas						
Konsultanto kompetencija						
Pateikta aiški ir konkreti informacija						
Atsakyta į visus man rūpimus klausimus						

8. Kaip vertinate Užimtumo tarnybos interneto svetainę?

1 – visiškai nesutinku, 2 – nesutinku, 3 – nei sutinku, nei nesutinku, 4 – sutinku,
5 – visiškai sutinku, N – nesinaudojau/nežinau

	1	2	3	4	5	N
Aiški ir greitai randama informacija						
Nesudėtinga registravimosi Užimtumo tarnyboje procedūra						
Aiški interneto svetainės struktūra, patrauklus dizainas						
Veikia visos pateiktos nuorodos, dokumentų pildymo formos						

9. Kaip vertinate Užimtumo tarnybos siūlomas E. paslaugas?

1 – visiškai nesutinku, 2 – nesutinku, 3 – nei sutinku, nei nesutinku, 4 – sutinku,
5 – visiškai sutinku, N – nesinaudojau/nežinau

	1	2	3	4	5	N
Elektroninės paslaugos naudingos						
Lengva naudotis, paprasta susirasti reikalingą informaciją						
Naudojantis e. paslaugomis galima susisiekti su specialistu						

10. Ar sutinkate su teiginiu: Jums užtenka informacijos apie Užimtumo tarnybos teikiamas paslaugas?

- Visiškai sutinku
- Sutinku
- Nei sutinku nei nesutinku
- Nesutinku
- Visiškai nesutinku

11. Kas Jums patiko naudojantis Užimtumo tarnybos paslaugomis?

Irašykite _____

12. Ką siūlytumėte tobulinti Užimtumo tarnybos paslaugose?

Irašykite _____

13. Pažymėkite, kurios iš šiuo metu neteikiamų paslaugų/konsultacijų būtų aktualios Jūsų įmonei: (pažymėkite visus tinkančius pasirinkimus)

- Reikiamų personalo kompetencijų identifikavimas
- Reikalavimų kandidatams į laisvas darbo vietas nustatymas
- Alternatyvios darbuotojų pritraukimo strategijos
- Darbo ir šeimos balansas
- Neįgalių darbuotojų įvedimas į darbuotojų kolektyvą
- Kita _____ (įrašykite)

14. Darbuotojų skaičius Jūsų įmonėje? (pažymėkite tik vieną pasirinkimą)

- Iki 9
- 10-49
- 50-99
- 100 ir daugiau

15. Įmonės veiklos rūšis? (pažymėkite tik vieną pasirinkimą)

- A Žemės ūkis, miškininkystė ir žuvininkystė
- B Kasyba ir karjerų eksploatavimas
- C Apdirbamoji gamyba
- D Elektros, dujų, garo tiekimas ir oro kondicionavimas
- E Vandens tiekimas, nuotekų valymas atliekų tvarkymas ir regeneravimas
- F Statyba

- G Didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas
- H Transportas ir saugojimas
- I Apgyvandinimo ir maitinimo paslaugų teikimas
- J Informacija ir ryšiai
- K Finansinė ir draudimo veikla
- L Nekilnojamojo turto operacijos
- M Profesinė, mokslinė ir techninė veikla
- N Administracinė ir aptarnavimo veikla
- O Viešasis valdymas ir gynyba; privalomas socialinis draudimas
- P Švietimas
- Q Žmonių sveikatos priežiūra ir socialinis darbas
- R Meninė, pramoginė ir poilsio organizavimo veikla
- S Kita aptarnavimo veikla
- T Namų ūkių, samdančių darbininkus, veikla
- U Ekstrateritorinių organizacijų ir įstaigų veikla

16. Su kuriuo (-iais) Užimtumo tarnybos skyriumi (-iais) bendradarbiaavote daugiausiai?

1. _____

2. _____

(UŽT skyrių pavadinimai)

Dėkojame už bendradarbiavimą ir Jūsų reikšmingą indėlį gerinant Užimtumo tarnybos paslaugas!

Jaunų asmenų, abiturientų ir absolventų integravimo į darbo rinką galimybių vertinimas

Maloniai kviečiame Jus dalyvauti apklausoje, kurios tikslas – išsiaiškinti ar sistemingai žmogus planuoja savo karjerą ir jo motyvaciją įsidarbinti. Analizuojami ir skelbiami bus tik apibendrinti duomenys. Atkreipiame dėmesį, jog kai kuriuose klausimuose galimi keli atsakymų variantai. Užimtumo tarnybai labai svarbi Jūsų nuomonė apie Jums suteiktas paslaugas ir jų kokybę.

1. Kokio pobūdžio darbo ieškote?

- Nuolatinio
- Laikino
- Planuoju pradėti savo verslą
- Nesvarbu kokio

2. Ar planuojate artimiausiu metu pradėti / tęsti studijas / mokslus?

- Taip
- Taip, derindamas (a) su darbu
- Ne

3. Kokiais būdais (be registracijos Užimtumo tarnyboje) Jūs ieškojote darbo?

Pasirinkite Jums tinkamus atsakymų variantus. Prie atsakymo varianto „kita“ įrašomas kitas respondento atsakymo variantas.

- Kreipiausi į privačią įdarbinimo tarnybą
- Kreipiausi tiesiogiai į darbdavius
- Ieškojau darbo per pažįstamus, giminaičius
- Ieškojau skelbimų internete, spaudoje
- Bandžiau pradėti savo verslą
- Kitais būdais darbo neieškojau
- Kita:

4. Ar esate dalyvavę papildomoje veikloje?

Pasirinkite Jums tinkamus atsakymų variantus. Prie atsakymo varianto „kita“ įrašomas kitas respondento atsakymo variantas.

- Atlikau praktiką įmonėje, organizacijoje
- Savanoriavau
- Dalyvavau mobilumo, studijų mainų ar darbo programoje (Erasmus, Au Pair, Work & Travel USA, Europos savanorių tarnyba ir pan.)
- Dalyvavau jaunimo organizacijų, mokinių/ studentų atstovybių veikloje
- Nedalyvavau
- Kita:

5. Kas Jums svarbiausia renkantis darbą?

Pasirinkite Jums tinkamus atsakymų variantus.

- Darbo pobūdžio atitikimas įgytai specialybei/ profesijai
- Saviraiškos, tobulėjimo galimybės
- Karjeros, didesnio atlyginimo ateityje perspektyvos
- Geras mikroklimatas (šilti santykiai su kolegomis, geras vadovas, teigiama bendra psichologinė atmosfera)
- Lankstus darbo grafikas
- Imčiausi bet kokio darbo, šiuo metu darbo sąlygos nėra svarbios

6. Kaip manote, kokios kliūtys Jums anksčiau trukdė įsidarbinti?

Pasirinkite ne daugiau 3 atsakymų.

- Nepakankama darbo patirtis
- Netenkino siūlomas darbo užmokestis
- Darbdaviai nepasitiki jaunų žmonių sugebėjimais
- Neradau darbo pagal įgytą specialybę/ kvalifikaciją
- Darbo paieškos įgūdžių stoka
- Neradau darbo arti namų
- Nepavyko pradėti savo verslo
- Neieškojau darbo

7. Prašome įsivertinti savo galimybes įsidarbinti:

- Ribotos įsidarbinimo galimybės
- Vidutinės įsidarbinimo galimybės
- Didelės įsidarbinimo galimybės

8. Kokių pajamų tikėtis (*Neto*)?

- iki 500 Eur
- 501-750 Eur
- 751-1000 Eur
- 1001-1250 Eur
- 1251-1500 Eur
- Daugiau nei 1500 Eur

9. Jūsų nuomone, kas labiausiai lemia jaunimo įsidarbinimą?

Pasirinkite ne daugiau 3 atsakymo variantų.

- Įgyta kvalifikacija, profesinis pasirengimas
- Darbo patirtis/ įgūdžiai
- Tikslingas profesijos pasirinkimas
- Šalies ar regiono ekonominė situacija
- Galimybės įsidarbinti kitame mieste/ rajone
- Asmeninės savybės, aktyvumas, motyvacija
- Galimybė savanoriauti prieš renkantis profesiją
- Pažintys, ryšiai

10. Jūsų nuomone, kurios informacijos išsamesnis pateikimas būtų reikalingas?

- Profesinis orientavimas mokykloje
- Informacija apie stažuotės galimybes
- Informacija apie savanorystės galimybes
- Informacija apie dalyvavimą Užimtumo tarnybos projektuose
- Įsidarbinimo vasarą galimybes

11. Kuriame Užimtumo tarnybos klientų aptarnavimo skyriuje lankėtės?

Irašykite _____

—

12. Jūsų lytis:

- Moteris
- Vyras

13. Jūsų amžius:

- Iki 24 m.
- 25-29 m.
- 30-39 m.
- 40+ m.

14. Jūsų darbo patirtis:

- Neturiu
- Iki 1 m.
- Nuo 1 iki 3 m.
- Nuo 3 iki 5 m.
- Nuo 5 ir daugiau

15. Jūsų išsilavinimas:

- Aukštasis universitetinis
- Aukštasis neuniversitetinis
- Vidurinis su profesine kvalifikacija
- Vidurinis
- Pagrindinis su profesine kvalifikacija
- Pagrindinis
- Pradinis su profesine kvalifikacija
- Pradinis

Dėkojame už bendradarbiavimą ir Jūsų reikšmingą indėlį gerinant Užimtumo tarnybos paslaugas!

TYRIMO IMTIES DYDŽIŲ LENTELĖ

Reikalingas apklausti respondentų skaičius, nustatytas remiantis imties dydžių nustatymo skaičiuokle (<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>) – 2500.

Imties dydžio nustatymo sąlygos: Tikimybė – 95 proc.; Paklaida – 2 proc.

Pasiskirstymas pagal Užimtumo tarnybos administracijos padalinius, vykdančius klientų aptarnavimo funkcijas – Neyman'o optimalus pasiskirstymas (angl. Neyman allocation).

Papildoma sąlyga: Minimalus respondentų skaičius viename Užimtumo tarnybos administracijos padalinyje, vykdančiame klientų aptarnavimo funkcijas – 35.

Užimtumo tarnybos struktūrinis padalinys, vykdamas klientų aptarnavimo funkcijas	Respondentų skaičius
Kauno klientų aptarnavimo departamentas	647
Alytaus	82
Druskininkų	35
Lazdijų	35
Varėnos	35
Kauno miestas	129
Kauno rajonas	69
Prienų	35
Jonavos	44
Kaišiadorių	35
Marijampolės	75
Šakių	35
Vilkaviškio	38
Klaipėdos klientų aptarnavimo departamentas	460
Klaipėdos miestas	118
Klaipėdos rajonas	35
Kretingos	35
Palangos	35
Skuodo	35
Šilutės	47
Šilalės	35
Tauragės	47
Jurbarko	38
Plungės	35
Panevėžio klientų aptarnavimo departamentas	461
Panevėžio	107
Biržų	35
Kupiškio	35
Pasvalio	35
Rokiškio	37
Anykščių	35

Ignalinos	35
Molėtų	35
Utenos	37
Visagino	35
Zarasų	35
Šiaulių klientų aptarnavimo departamentas	454
Šiaulių	101
Akmenės	35
Joniškio	35
Kelmės	38
Pakruojo	35
Radviliškio	39
Mažeikių	60
Telšių	35
Kėdainių	41
Raseinių	35
Vilniaus klientų aptarnavimo departamentas	478
Vilniaus miestas	209
Vilniaus rajonas	91
Trakų	37
Šalčininkų	35
Širvintų	35
Švenčionių	35
Ukmergės	36
VISO:	2500

Pakeitimai:

1. Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-353](#), 2020-09-07, paskelbta TAR 2020-09-16, i. k. 2020-19319
Dėl darbo rinkos stebėsenos vykdymo