



**LIETUVOS DARBO BIRŽOS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL DARBO RINKOS STEBĖSENOS VYKDYMO**

2017 m. liepos 5 d. Nr. V-389
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymo penktuoju skirsniu ir 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“, 9, 20, 22, 24, 28 ir 33 punktais:

1. T v i r t i n u pridedamus:

1.1. Darbo ieškančių asmenų ir laisvų darbo vietų apskaitos, padėties darbo rinkoje vertinimo ir statistinės informacijos viešinimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas);

1.2. Pokyčių darbo rinkoje prognozavimo metodiką (toliau – Metodika);

1.3. Statistinės informacijos viešinimo/teikimo kitoms institucijoms 2017 m. kalendorių (toliau – Kalendorius).

1.4. Aktyvios darbo rinkos politikos priemonių efektyvumo vertinimo rodiklių apskaičiavimo metodiką (toliau – Efektyvumo metodika);

1.5. Klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir sklaidos metodiką (toliau – Kokybės metodika).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. teritorinių darbo biržų direktorius:

2.1.1. užtikrinti:

2.1.1.1. Apraše nurodytų darbo ieškančių asmenų, jiems suteiktų paslaugų bei taikytų priemonių ir laisvų darbo vietų duomenų įtraukimą į apskaitą;

2.1.1.2. teritorinei darbo biržai priskirtų teritorijų darbo rinkos stebėseną ir situacijos jose vertinimą;

2.1.1.3. aktyvios darbo rinkos politikos priemonių efektyvumo vertinimo rodiklių apskaičiavimą vadovaujantis šiuo įsakymu patvirtinta Efektyvumo metodika, joje nustatytais terminais;

2.1.1.4. klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimų vykdymą vadovaujantis šiuo įsakymu patvirtinta Kokybės metodika, joje nustatytais terminais;

2.1.1.5. teritorinės darbo biržos aptarnaujamos teritorijos darbo rinkos pokyčių prognozės parengimą, vadovaujantis šiuo įsakymu patvirtinta Metodika, joje nustatytais terminais;

2.1.2. Metodikos pagrindu patvirtinti Pokyčių teritorinės darbo biržos aptarnaujamos teritorijos darbo rinkoje prognozės rengimo ir viešinimo planą;

2.1.3. iki liepos 14 d., el. paštu audrone.butkiene@ldb.lt, pateikti darbuotojų, atsakingų už statistikos rengimo ir stebėsenos veiklas teritorinėje darbo biržoje, kontaktus;

2.1.4. iki spalio 1 d., el. paštu dovile.gaizutyte@ldb.lt, pateikti darbuotojų, atsakingų už pokyčių darbo rinkoje prognozės rengimo ir viešinimo veiklas teritorinėje darbo biržoje, kontaktus;

2.2. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Lietuvos darbo birža) Metodologijos ir stebėsenos skyrių:

2.2.1. Apraše nustatyta tvarka rengti statistines ataskaitas ir kitą informaciją apie situaciją darbo rinkoje bei užtikrinti jų viešinimą ar teikimą kitoms valstybės institucijoms Kalendoriuje nustatytais terminais;

2.2.2. Metodikoje nustatyta tvarka kasmet rengti pokyčių Lietuvos darbo rinkoje prognozę;

2.2.3. teikti metodinę pagalbą teritorinėms darbo biržoms vykdant Apraše ir Metodikoje aprašytas veiklas;

2.3. Lietuvos darbo biržos Priemonių įgyvendinimo organizavimo skyrių:

2.3.1. vykdyti aktyvios darbo rinkos politikos priemonių efektyvumo vertinimo rodiklių apskaičiavimą Efektyvumo metodikoje nustatytais terminais;

2.3.2. teikti metodinę pagalbą teritorinėms darbo biržoms vykdant aktyvios darbo rinkos politikos priemonių efektyvumo vertinimą;

2.4. Lietuvos darbo biržos Kokybės vadybos ir kontrolės skyrių:

2.4.1. apibendrinti klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimų rezultatus šalies mastu ir juos viešinti;

2.4.2. teikti metodinę pagalbą teritorinėms darbo biržoms dėl klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir sklaidos.

3. P a v e d u :

3.1. Lietuvos darbo biržos Teisės skyriui teisės aktų nustatyta tvarka organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir Lietuvos darbo biržos interneto svetainėje;

3.2. įsakymo vykdymo kontrolę Lietuvos darbo biržos Darbo rinkos ir užimtumo rėmimo politikos įgyvendinimo departamento direktoriui.

4. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

4.1. Lietuvos darbo biržos direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymą Nr. V-745 „Dėl pokyčių darbo rinkoje prognozavimo metodikos“ su visais pakeitimais ir papildymais;

4.2. Lietuvos darbo biržos direktoriaus 2013 m. gegužės 22 d. įsakymą Nr. V-264 „Dėl Aktyvios darbo rinkos politikos priemonių efektyvumo vertinimo metodikos“ su visais pakeitimais ir papildymais;

4.3. Lietuvos darbo biržos direktoriaus 2015 m. rugpjūčio 7 d. įsakymą Nr. V-463 „Dėl klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimo, vertinimo ir sklaidos metodikos patvirtinimo“.

L. e. p. Finansų, teisės ir pirkimų departamento
direktorius, laikinai vykdantis direktoriaus funkcijas

Arūnas Marma

PATVIRTINTA

Lietuvos darbo biržos prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2017 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. V-389

DARBO IEŠKANČIŲ ASMENŲ IR LAISVŲ DARBO VIETŲ APSKAITOS, PADĖTIES DARBO RINKOJE VERTINIMO IR STATISTINĖS INFORMACIJOS VIEŠINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Darbo ieškančių asmenų ir laisvų darbo vietų apskaitos, padėties darbo rinkoje vertinimo ir statistinės informacijos viešinimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja registruotų darbo ieškančių asmenų, jiems suteiktų darbo rinkos paslaugų ir taikytų aktyvios darbo rinkos politikos priemonių bei laisvų darbo vietų apskaitos, statistinės informacijos rengimo, padėties darbo rinkoje vertinimo ir statistinės informacijos viešinimo organizavimą ir vykdymą Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – LDB) ir teritorinėse darbo biržose (toliau – TDB).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymu ir 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“.

3. Šiame Apraše vartojama darbo rinkos priemonių sąvoka apima aktyvios darbo rinkos politikos priemones, tarpininkavimo įdarbinant paslaugas, veiklą pagal verslo liudijimus (ne ilgesnės kaip 6 mėnesių trukmės), profesinės reabilitacijos paslaugas bei užimtumo didinimo programas. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Aprašo 2 punkte nurodytuose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS APSKAITOS, STATISTINĖS INFORMACIJOS RENGIMO IR PADĖTIES DARBO RINKOJE VERTINIMO ORGANIZAVIMAS IR VYKDYMAS

4. Darbo ieškančių asmenų ir laisvų darbo vietų apskaitą bei situacijos darbo rinkoje vertinimą vykdo:

4.1. LDB – šalies;

4.2. TDB – joms priskirtų teritorijų.

5. Darbo ieškantys asmenys į apskaitą įtraukiami nuo įregistravimo TDB dienos pagal jiems suteiktą statusą bei kitą besiregistruojančio asmens pateiktą ar iš kitų valstybės registru ir informacinių sistemų gautą informaciją.

6. Pasikeitus TDB registruoto asmens statusui, pasikeitimai yra fiksuojami Lietuvos darbo biržos informacinėje sistemoje (toliau – LDB IS) bei įtraukiami į apskaitą.

7. Laisvų darbo vietų apskaita pradedama vykdyti nuo laisvos darbo vietos įregistravimo teritorinėje darbo biržoje dienos, nepriklausomai nuo laisvos darbo vietos įregistravimo būdo.

8. Pagal LDB IS esančią darbo ieškančių asmenų ir laisvų darbo vietų informaciją rengiamos šių formų statistinės ataskaitos (toliau – Ataskaitos):

8.1. mėnesinės:

- 8.1.1. Apie registruotas laisvas darbo vietas ir darbo ieškančius asmenis (Aprašo 1 priedas);
- 8.1.2. Apie dalyvavimą darbo rinkos priemonėse (Aprašo 2 priedas);
- 8.2. ketvirtinės:
- 8.2.1. Apie bedarbius pagal atleidimo iš darbo priežastis (Aprašo 3 priedas);
- 8.2.2. Apie bedarbius pagal išsilavinimą ir profesinę kvalifikaciją (Aprašo 4 priedas);
- 8.2.3. Apie darbo rinkoje papildomai remiamų ir kitų asmenų dalyvavimą darbo rinkos priemonėse (Aprašo 5 priedas);
- 8.2.4. Apie darbo rinkos paslaugas (Aprašo 6 priedas);
- 8.2.5. Apie bedarbius ir laisvas darbo vietas pagal profesijų grupes (Aprašo 7 priedas);
- 8.2.6. Apie bedarbius ir laisvas darbo vietas pagal ekonominės veiklos rūšis ir įmonės teisinės formas (Aprašo 8 priedas);
- 8.3. metinės:
- 8.3.1. Apie bedarbius ir laisvas darbo vietas pagal ekonominės veiklos rūšis ir įmonės teisinės formas (Aprašo 9 priedas);
- 8.3.2. Apie bedarbius pagal lytį ir amžių (Aprašo 10 priedas).
9. Ataskaitos parengiamos ataskaitiniam laikotarpiui pasibaigus:
- 9.1. mėnesinės – per 5 darbo dienas;
- 9.2. ketvirtinės – per 10 darbo dienų;
- 9.3. metinės – per 20 darbo dienų.
10. Ataskaitų rengimas vykdomas šia tvarka:
- 10.1. Ataskaitų, nurodytų šio Aprašo 8 punkte, skaičiavimui ir tikrinimui naudojamos SQL Server Reporting Services priemonės;
- 10.2. LDB ir TDB darbuotojai, atsakingi už Ataskaitų rengimo ir stebėsenos veiklas, (toliau – LDB ir TDB darbuotojai) skaičiuoja ir tikrina Ataskaitas savo kompetencijos ribose: LDB darbuotojai – visų šalies teritorijų, TDB darbuotojai – TDB priskirtų teritorijų;
- 10.3. LDB darbuotojai šio Aprašo 9 punkte nurodytais terminais suskaičiuoja suvestines Ataskaitas savivaldybių lygmeniu, atlieka pirminę ataskaitų kontrolę grupuojant ir sumuojant atitinkamus rodiklius bei patalpina Ataskaitas LDB intraneto svetainėje;
- 10.4. TDB darbuotojai patikrina TDB priskirtų teritorijų statistinius rodiklius ir nustačius neatitikimus ar į apskaitą neįtrauktą informaciją, informuoja apie tai LDB darbuotojus ir imasi priemonių, kad neatitikimai būtų ištaisyti;
- 10.5. sumuojant mėnesines ir ketvirtines ataskaitas gaunami pusmečio, devynių mėnesių ir kitų laikotarpių duomenys.
11. LDB darbuotojai suskaičiuoja bedarbių procento nuo darbingo amžiaus gyventojų rodiklius savivaldybėse:
- 11.1. rodiklis išreiškiamas kaip TDB registruotų bedarbių ir darbingo amžiaus gyventojų skaičiaus metų pradžioje santykis;
- 11.2. skaičiuojami bendri, vyrų, moterų ir jaunimo (16–29 metų amžiaus) bedarbių procento nuo darbingo amžiaus gyventojų rodikliai;
- 11.3. bedarbių procentas nuo darbingo amžiaus gyventojų sausio – balandžio mėnesiais skaičiuojamas pagal Lietuvos statistikos departamento paskelbtus praėjusių metų pradžios darbingo amžiaus gyventojų skaičius, gegužės – gruodžio mėnesiais – pagal einamųjų metų pradžios darbingo amžiaus gyventojų skaičius.
- 11.4. Metiniai registruotų bedarbių ir bedarbių procento nuo darbingo amžiaus gyventojų rodikliai skaičiuojami kaip šių rodiklių visų metų mėnesių pabaigose vidurkiai.
12. Remiantis, kaip numatyta šio Aprašo 9–10 punktuose, parengta informacija, atliekamas situacijos darbo rinkoje ir darbo rinkos rodiklių pokyčių, vertinimas, parengiamos situacijos darbo rinkoje apžvalgos ir darbo rinkos tendencijų ataskaitos.

III SKYRIUS

STATISTINĖS INFORMACIJOS APIE PADĖTĮ DARBO RINKOJE VIEŠINIMAS

13. Statistinė informacija ir situacijos darbo rinkoje vertinimo ataskaitos skelbiamos Lietuvos darbo biržos interneto svetainėje adresu www.ldb.lt statistinės informacijos viešinimo ir teikimo kitoms institucijoms kalendoriuje (toliau – Kalendorius) numatytais terminais.

14. Kalendorius ateinantiems metams patvirtinamas kasmet iki gruodžio 31 d.

15. Oficialiosios statistikos portale <https://osp.stat.gov.lt/> skelbiami rodikliai, numatyti Lietuvos darbo biržos ir Lietuvos statistikos departamento bendradarbiavimo sutarties „Dėl statistinės informacijos teikimo Oficialiosios statistikos portalui“ priede.

16. Statistinė informacija Kalendoriuje numatytais terminais teikiama kitoms valstybės institucijoms.

17. TDB savo interneto svetainėje viešina statistinę informaciją bei pranešimus apie situaciją darbo rinkoje joms priskirtose teritorijose.

18. Pagal poreikį statistinė informacija teikiama suinteresuotoms institucijoms.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Už TDB registruotų darbo ieškančių asmenų ir laisvų darbo vietų duomenų teisingumą ir jų įtraukimą į apskaitą pagal savo kompetenciją atsako darbo ieškančius asmenis ir darbdavius aptarnaujantys TDB darbuotojai.

20. Darbo ieškančių asmenų ir laisvų darbo vietų apskaitos organizavimą ir kontrolę bei statistinių ataskaitų rengimą ir viešinimą vykdo LDB darbuotojai pagal savo kompetenciją.

PATVIRTINTA

Lietuvos darbo biržos prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
direktoriaus 2017 m. liepos 5 d.
įsakymu Nr. V-389

POKYČIŲ DARBO RINKOJE PROGNOZAVIMO METODIKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pokyčių darbo rinkoje prognozavimo metodika (toliau – Metodika) reglamentuoja Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – LDB) ir teritorinių darbo biržų (toliau – TDB) veiksmus rengiant ir viešinant pokyčių darbo rinkoje prognozę (toliau – Prognozė).

2. Metodika parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymu, 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“.

3. Prognozės tikslai:

3.1. numatyti besikreipiančiųjų į TDB srautus, jų pasiskirstymą profesiniu, demografiniu ir socialiniu požiūriu;

3.2. numatyti darbo jėgos paklausą ir jos pokytį pagal profesijas, ekonomines veiklas, įmonių dydį;

3.3. įvertinti aktyvios darbo rinkos politikos priemonių, užimtumo didinimo programų ir darbo rinkos paslaugų poreikį.

II SKYRIUS POKYČIŲ DARBO RINKOJE PROGNOZĖS RENGIMAS IR VIEŠINIMAS

4. Prognozę rengia LDB ir TDB direktorių įgalioti darbuotojai, atsakingi už Prognozės rengimo ir viešinimo veiklas, (toliau – LDB ir TDB atsakingi darbuotojai) pagal Pokyčių darbo rinkoje prognozės rengimo ir viešinimo planą (toliau – Planas) (1 priedas).

5. Prognozė rengiama vienerių metų laikotarpiui.

6. Prognozei parengti atliekami šie veiksmai:

6.1. ankstesnės Prognozės analizė – Prognozės atitikimo ar neatitikimo tikrovei vertinimas, neatitikimo tikrovei priežasčių identifikavimas ir tobulintinų Prognozės rengimo proceso veiklų išskyrimas, jų aptarimas;

6.2. faktinių ir išankstinių demografinių rodiklių analizė (vertinami rodikliai: gimstamumas, mirtingumas, migracijos tipai, mastai ir kryptys, demografinė struktūra (amžius, lytis, gyvenamoji vieta);

6.3. faktinių ir išankstinių makroekonominių rodiklių analizė (vertinami rodikliai: bendrasis vidaus produktas, infliacija, vidutinis mėnesinis darbo užmokestis, nedarbo lygis, importas, eksportas, investicijos (materialinės investicijos, tiesioginės užsienio investicijos), privatus vartojimas);

6.4. darbdavių nuomonės apie veiklos perspektyvas ir darbo jėgos poreikį ateinančiais metais tyrimas (toliau – Tyrimas):

6.4.1. darbdavių nuomonės tyrimas atliekamas naudojant Darbo rinkos prognozės anketą darbdaviams (2 priedas);

6.4.2. Tyrimo imtis nustatoma įvertinus darbdavių skaičių pagal kiekvieną TDB skyrių, vykdančią klientų aptarnavimo funkcijas, (toliau – KAS) ir atsižvelgiant į Rezultatų reprezentatyvumo nustatymo lentelę (3 priedas), tokiu būdu užtikrinant ne mažesnę kaip 90 proc. rezultatų patikimumą;

6.4.3. siekiant didesnio Tyrimo rezultatų reprezentatyvumo ir sumažinti atrankos paklaidos tikimybę, Tyrimui respondentai parenkami vadovaujantis atsitiktinės stratifikuotos atrankos principu – Tyrimo respondentų struktūra pagal įmonių dydžius, ekonominės veiklos rūšis ir kitus reikšmingus kriterijus turi kiek įmanoma tiksliau atspindėti KAS aptarnaujamų darbdavių struktūrą;

6.4.4. Tyrimas gali būti atliekamas elektroniniu būdu (el. paštu siunčiant nuorodas į elektroninę Tyrimo anketos versiją), tiesioginio kontakto su respondentu metu (tikslinių apsilankymų pas darbdavius metu ar darbdaviui atvykus į KAS) arba respondentui skambinant telefonu;

6.4.5. nepriklausomai nuo pasirinkto Tyrimo atlikimo būdo, už Tyrimą atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) turi vadovautis konfidencialumo principu (tyrėjas žino ir gali identifikuoti į kurią anketą tiriamasis atsakė, tačiau pasižada tretiesiems asmenims neatskleisti įmonės pateiktos informacijos);

6.4.6. LDB atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) kasmet prieš Tyrimo pradžią parengia elektroninę Tyrimo anketos formą ir patalpina ją Lietuvos darbo biržos informacinės sistemos skyriuje „Apklauskos“ arba kitoje internetinėje apklausų organizavimo ir vykdymo platformoje (pvz. „Google Forms“, www.apklausk.lt ar kt.);

6.4.7. TDB atlikus Tyrimą, LDB atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) parengia ir TDB pateikia Tyrimo rezultatų suvestinę;

6.5. darbo jėgos pasiūlos analizė (atliekama registruotų bedarbių struktūros analizė, registruotų bedarbių individualiuose užimtumo veiklos planuose numatytų paslaugų ir priemonių analizė, neaktyvių gyventojų (nedirbančių ir nieiškančių darbo gyventojų, kurių negalima priskirti nei prie užimtųjų, nei prie bedarbių – nedirbančių mokinių, studentų, pensininkų, dėl negalios nedirbančių asmenų, namų šeimininkų) potencialo analizė, grupės darbuotojų atleidimų analizė);

6.6. darbo jėgos paklausos analizė (atliekama laisvų darbo vietų stebėsenos analizė, prioritetinių gamybos ir paslaugų vystymo planų, regioninių plėtros planų analizė, tikslinių susitarimų su darbdaviais analizė, tuo remiantis gaunamas paklausiausių profesijų sąrašas);

6.7. šalies ir atskirų TDB aptarnaujamų teritorijų įsidarbinimo galimybių barometrų (toliau – Barometrai) parengimas;

6.7.1. Barometrą rengia TDB atsakingas (-i) darbuotojas (-ai), į šią veiklą įtraukdamas (-i) kiekvieno KAS atstovus, savivaldos atstovus, socialinius partnerius ir kitus suinteresuotus asmenis;

6.7.2. asmenys, nurodyti Metodikos 6.7.1 papunktyje, kiekvieno KAS aptarnaujamos teritorijos lygmenyje, įvertina 155 reikšmingiausių Lietuvos darbo rinkai profesijų grupių (Lietuvos profesijų klasifikatoriaus LPK-2012 4 skaitmenų tikslumu) aktualumą aptarnaujamos teritorijos darbo rinkai (2 reikšmių skalėje: aktuali, neaktuali), prognozuojamą paklausą (5 reikšmių skalėje: ženkliai augs, šiek tiek augs, nekis, šiek tiek mažės, ženkliai mažės) ir prognozuojamą padėtį darbo rinkoje (5 reikšmių skalėje: didelis trūkumas, trūkumas, balansas, perteklius, didelis perteklius), užpildydami Prognozuojamos profesijų grupių padėties darbo rinkoje įvertinimo lenteles (toliau – Lentelės) (4 priedas), ir jas pateikia LDB;

6.7.3. asmenys, nurodyti Metodikos 6.7.1 papunktyje, kiekvieno KAS aptarnaujamos teritorijos lygmenyje, nustato darbo rinkoje paklausias profesijas ir sudaro jų sąrašą, kuris naudojamas vertinant darbo ieškančių asmenų įsidarbinimo galimybes bei siunčiant bedarbius mokytis pagal paklausių profesijų profesinio mokymo programas;

6.7.4. LDB atsakingas (-i) darbuotojas (-ai) parengia Lentelių suvestinę, pritaikant svertinio vidurkio metodą, apskaičiuoja prognozuojamą profesijų grupių paklausą ir padėtį šalies bei atskirų TDB aptarnaujamų teritorijų darbo rinkose, remiantis gautais duomenimis parengia preliminarinius

Barometrus, 155 profesijų grupes klasifikuojant pagal prognozuojamas įsidarbinimo galimybes (3 reikšmių skalėje: didelės, vidutinės, mažos) ir nusiunčia TDB;

6.7.5. TDB pateikia pastabas LDB atsakingam (-iems) darbuotojui (-ams), kuris (-ie) patikslina Barometrų turinį ir organizuoja Barometrų plakatų maketų rengimą, jų patalpimą LDB intranete ir viešąjį pirkimą spausdinimo paslaugoms pirkti;

6.8. patikslintų duomenų, aprašytų Metodikos 6.2 papunktyje, pateikimas LDB, įvykus reikšmingiems pokyčiams TDB aptarnaujamos teritorijos darbo rinkoje.

7. Atlikę Metodikos 6 punkte aprašytus veiksmus, LDB ir TDB atsakingi darbuotojai parengia ateinančių metų šalies ir atskirų TDB aptarnaujamų teritorijų Prognozes ir, suderinę su vadovybe, organizuoja Prognozės viešinimo leidinio (-ių) maketo (-ų) rengimą ir viešąjį pirkimą spausdinimo paslaugoms pirkti.

8. Prognozės viešinimas atliekamas vykdant Plane numatytus veiksmus.

III SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

9. Esant poreikiui, TDB gali organizuoti papildomus tyrimus ir (ar) atlikti papildomų, Metodikoje nenumatytų, tačiau aptarnaujamos teritorijos darbo rinkai įtaką darančių veiksmų analizę, siekiant kokybiško Prognozės parengimo, bei teikti pasiūlymus LDB dėl šios Metodikos tobulinimo.

PATVIRTINTA

Lietuvos darbo biržos prie Socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2017 m. liepos 5 d.
įsakymu Nr. V-389

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 Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – LDB) ir teritorinių darbo biržų (toliau – TDB) veiksmus organizuojant ir vykdant klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimus bei atliekant šių tyrimų rezultatų vertinimą ir sklaidą.

2. Metodika parengta vadovaujantis 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 TDB, 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. Klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimų tikslas – įvertinti darbo rinkos paslaugų ir aktyvios darbo rinkos politikos priemonių veiksmingumą ir 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 VYKDYMO, VERTINIMO IR SKLAIDOS ORGANIZAVIMAS

4. Klientams teikiamų paslaugų kokybės tyrimus (toliau – Tyrimai) ir jų rezultatų vertinimą vykdo LDB ir TDB direktorių įgalioti darbuotojai, pagal Darbo ieškantiems asmenims ir darbdaviams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo vykdymo planą (1 priedas).

5. Tyrimai, siekiant išvengti apklausą atliekančio asmens poveikio respondentui, kuris gali iškreipti tyrimų rezultatus, atliekami elektroniniu būdu – vykdant internetines anketines apklausas: el. paštu siunčiant nuorodas į elektronines Metodikos 6 punkte nurodytų Tyrimų anketų versijas (toliau – Elektroninės anketos) tiesiogiai potencialiems respondentams bei sudarant sąlygas Elektronines anketas pasiekti per viešosios interneto prieigos kompiuterius visuose TDB skyriuose, vykančiuose klientų aptarnavimo funkcijas.

6. Tyrimus sudaro šių anketų pildymas ir vertinimas:

6.1. Darbo biržos 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, kokių paslaugų bedarbiai pageidauja, kurias reikėtų tobulinti. Tikslinė grupė – TDB registruoti darbo ieškantys asmenys;

6.2. Jaunų asmenų ir absolventų integravimo į darbo rinką galimybių vertinimas (3 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;

6.3. Darbo biržos teikiamų paslaugų kokybės vertinimas (darbdaviams) (4 priedas) – naudojama įvertinti darbdaviams teikiamų informavimo ir tarpininkavimo įdarbinant paslaugų ir aktyvios darbo rinkos politikos priemonių kokybę bei išsiaiškinti, kokių naujų paslaugų darbdaviai pageidauja. Tikslinė grupė – visi darbdaviai, ne tik bendradarbiaujantys su TDB.

7. Kiekvieno Tyrimo imtis nustatoma įvertinus tikslinės grupės dydį pagal Metodikos 5 priede pateiktą rezultatų reprezentatyvumo nustatymo lentelę, užtikrinant ne mažesnę kaip 90 proc. rezultatų patikimumą. TDB reikiama apklausti respondentų imtis skaičiuojama pagal kiekvieną TDB skyrių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas.

8. Siekiant didesnio Tyrimų rezultatų reprezentatyvumo ir sumažinti atrankos paklaidos tikimybę, Tyrimams respondentai parenkami vadovaujantis stratifikuotos atrankos principu – Tyrimų respondentų struktūra pagal lytį, amžių, išsilavinimą ir kitus reikšmingus kriterijus turi kelti įmanoma tiksliau atspindėti TDB skyrių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas, klientų struktūrą.

9. LDB direktoriaus įgaliotas darbuotojas (-ai) prieš kiekvieno Tyrimo pradžią parengia Elektronines anketas ir patalpina jas Lietuvos darbo biržos informacinėje sistemoje esančioje skiltyje „Apklauskos“ arba kitoje internetinėje apklausų organizavimo ir vykdymo platformoje (pvz. „Google Forms“, www.apklausk.lt ar kt.) bei sudaro sąlygas Elektronines anketas pasiekti per viešosios interneto prieigos kompiuterius visuose TDB skyriuose, vykdančiuose klientų aptarnavimo funkcijas.

10. Atliktų Tyrimų rezultatų vertinimo metu:

10.1. analizuojama rezultatų kaita, lyginant su praėjusių laikotarpių Tyrimais;

10.2. lyginami visos TDB, atskirų TDB skyrių, vykdančių klientų aptarnavimo funkcijas, tyrimų rezultatai su šalies mastu gautais visų TDB rezultatais;

10.3. analizuojamas rezultatų tarpusavio priežastingumas.

11. Tyrimų rezultatų sklaidą atlieka LDB ir TDB direktorių įgalioti darbuotojai pagal Darbo ieškantiems asmenims ir darbdaviams teikiamų paslaugų kokybės vertinimo rezultatų sklaidos planą (6 priedas).

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

III SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Atsiradus poreikiui ištirti klientų aptarnavimo sferas, kurių neapima Metodikos 6.1 – 6.3 papunkčiuose nurodytos anketos, gali būti vykdomi pilotiniai tyrimai.

14. Priklausomai nuo poreikio, LDB ar TDB direktorių įgalioti darbuotojai pilotiniams tyrimams parengia specialias anketas.
