

Świętujemy urodziny! Zielona Linia ma już 10 lat!

W 2009 roku została uruchomiona infolinia urzędów pracy pod ogólnopolskim numerem telefonu 19524. Dziś świętujemy 10-lecie istnienia! Sprawdźcie, jak to wszystko się zaczęło i co się u nas zmieniło!

Aktualnie pracownicy Centrum Informacyjnego Służb Zatrudnienia Zielona Linia obsługują klientów z całej Polski i z zagranicy. Najczęściej pomagamy osobom zarejestrowanym w urzędach pracy oraz pracodawcom, którzy szukają pracowników, chcą zatrudnić zarejestrowane osoby bezrobotne lub cudzoziemców.

Spoza kraju najczęściej dzwonią rodacy, którzy planują powrót do Polski i pytają o formalności z nim związane. Ostatnio dzwonią też coraz częściej cudzoziemcy, którzy poszukują pracy w Polsce.

Nasze początki, czyli innowacyjny projekt na Podlasiu

W 2007 r. urzędy pracy postanowiły w nowatorski sposób podejść do problemu bezrobocia. Po analizie dostępnych technologii zaprojektowano nowy system zarządzania relacjami z klientem oparty na infolinii i internecie. I tak powstał pionierski w skali kraju System 7/24, dofinansowany ze środków unijnych w ramach projektu „Urząd Pracy 7 dni w tygodniu, 24 h na dobę” SPO Rozwój Zasobów Ludzkich. Liderem był Wojewódzki Urząd Pracy w Białymstoku, partnerami – Zarząd Województwa Podlaskiego oraz 14 powiatowych urzędów pracy województwa podlaskiego.

Dlaczego wybrano akurat Podlasie jako centrum tego innowacyjnego projektu? Złożyło się na to kilka czynników, jednak decydującym był fakt, że ten rejon w skali kraju charakteryzował się wówczas wysokim stopniem bezrobocia przy jednoczesnym niskim stopniu urbanizacji. Rozwiązaniem problemów miało być centrum informacyjne, obsługujące klientów zdalnie, które ułatwi znalezienie pracy osobom w trudnej sytuacji, zaoszczędzając im czas, trud i środki poświęcone na dojazd do urzędów pracy.

W 2008 roku, po analizie efektów Systemu 7/24 i wystawionych mu wysokich notach, podjęto decyzję o rozszerzeniu działania projektu na obszar całego kraju i tak powstało Centrum Informacyjno-Konsultacyjne Służb Zatrudnienia Zielona Linia. Po dopełnieniu wszelkich formalności, ukończeniu rekrutacji i przeszkoleniu pracowników, pierwszy telefon od klienta został odebrany w 2009 r.

Rozwój, nieustanny rozwój, czyli nowe usługi i dodatkowe zakresy działania

Od początku swego istnienia Zielona Linia była ściśle związana z propagowaniem nowych technologii i przyświecała jej idea wysokiej jakości usług, przekładającej się na wysoki poziom satysfakcji klienta. Z tego względu pracownicy Centrum co roku przechodzą szkolenia obejmujące zarówno kwestie merytoryczne, jak też umiejętności miękkie, mają też wewnętrznego trenera.

W 2010 roku do systemu Zielonej Linii podłączono 300 konsultantów z regionu, czyli pracowników urzędów pracy z całej Polski, którzy mieli za zadanie wspierać merytorycznie pracowników Zielonej Linii.

W roku 2012 uruchomiono pionierską i jedyną w Polsce, bezpłatną usługę Zielonej Linii o nazwie „Fabryka CV”. Działa ona nieustannie do dziś i wciąż jest rozwijana. Aktualnie w jej ramach można bezpłatnie stworzyć CV, ulepszyć już istniejące, a także przetłumaczyć CV na j. angielski oraz na j. rosyjski. Dodatkowo można też przetłumaczyć CV z j. rosyjskiego na j. polski. Do końca roku 2018 nasi specjaliści opracowali 3620 CV.

W 2013 roku pojawiła się możliwość rejestracji jako osoba bezrobotna za pośrednictwem elektronicznego systemu rejestracji, który dostępny jest na stronie www.praca.gov.pl. Jednocześnie od tego czasu Zielona Linia udziela wsparcia technicznego klientom tego serwisu, którzy mają problem z logowaniem i rejestracją.

Dodatkowo, w tym samym roku, aby jeszcze bardziej ułatwić kontakt, Zielona Linia uruchomiła nowy kanał komunikacji, czyli czat z konsultantem. Ponadto została też stworzona baza wiedzy Wirtualnego Doradcy. Do końca 2018 roku konsultanci obsłużyli łącznie 12 709 czatów.

Od roku 2016 doszedł kolejny kanał komunikacji – uruchomiono panel komentarzy pod artykułami na stronie internetowej: www.zielonalinia.gov.pl, gdzie czytelnicy artykułów także mogą zadawać pytania merytoryczne. Od tamtej pory nasi konsultanci udzielili już 3561 porad pod artykułami.

Także w 2016 roku konsultanci Centrum rozpoczęli szereg pogłębionych szkoleń z zakresu zatrudniania cudzoziemców, w efekcie czego aktualnie jesteśmy jednym z największych ośrodków informacyjnych odnośnie zatrudniania cudzoziemców w kraju. Obecnie gros połączeń telefonicznych stanowią połączenia od pracodawców, którzy planują zatrudnić cudzoziemców.

„Tu i teraz” Zielonej Linii

Aktualnie w skład zespołu Zielonej Linii wchodzi 19 pracowników. Po zakończeniu realizacji projektu, wraz z początkiem 2013 roku, Zieloną Linie włączono w struktury Ochotniczych Hufców Pracy, gdzie Centrum podlega docelowo pod Komendę Główną z siedzibą w Warszawie.

Specjaliści Zielonej Linii działają w obrębie dwóch głównych zespołów. Trzon stanowią konsultanci telefoniczni obsługujący infolinię pod numerem 19524 oraz udzielający odpowiedzi na maile. Drugi zespół specjalistów stanowią pracownicy grupy redakcyjnej, która zajmuje się obsługą serwisu www, tworzeniem treści, obsługą kanałów społecznościowych, kontaktem z klientami i promocją działań Zielonej Linii.

Dodatkowo, w obrębie Zielonej Linii, wybrani, przeszkoleni pracownicy zajmują się obsługą Fabryki CV oraz redakcją serwisu Powroty.gov.pl.

Niemal co roku jest organizowana kampania promocyjna, która ma uświadamiać Polaków, że mogą bezpłatnie korzystać ze wsparcia merytorycznego Zielonej Linii.

Aktualnie klienci Zielonej Linii mogą korzystać z wielu kanałów komunikacji. Poza infolinią i czatem na żywo z konsultantem, klienci mogą komunikować się z nami mailowo, poprzez portale społecznościowe (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram), a nawet zamówić bezpłatnie na stronie serwisu usługę oddzwonienia przez konsultanta. To właśnie ta ostatnia usługa jest nowością i działa zaledwie kilka miesięcy.



O wyjątkowości i szczególnej roli Zielonej Linii może świadczyć fakt, że niemal co roku zwiększa się liczba zadowolonych klientów telefonicznych i użytkowników serwisu www. Na ten moment konsultanci telefoniczni udzielają wsparcia merytorycznego nie tylko z zakresu działań urzędów pracy, ale też zatrudniania cudzoziemców i obsługi technicznej praca.gov.pl.

Zespół redakcyjny zaś dynamicznie działa w zakresie komunikacji on-line, czego dowodem są nie tylko tysiące użytkowników na portalach społecznościowych, ale przede wszystkim rozwój sekcji videomarketingu, która jest wdrażana w naszej instytucji już od 2015 roku. Nasi pracownicy prowadzą także szkolenia wewnętrzne i są zapraszani na spotkania, gdzie Zielona Linia wskazywana jest jako wzór działań marketingowych, m.in. z zakresu videomarketingu w instytucji publicznej.

Na uwagę zasługuje fakt, że Zielona Linia łączy w sobie to, co najbardziej istotne dla klienta, czyli cechy instytucji państwowej (nieodpłatne, dostępne dla wszystkich usługi) i prywatnej (wysoki standard usług, wdrażanie nowych rozwiązań technologicznych i nieustanny rozwój).

Plany na kolejne lata to dalszy rozwój i dbałość o jak najwyższy poziom satysfakcji Klienta. Zapraszamy zatem do kontaktu!