

Funkcjonowanie Contact center publicznych służb zatrudnienia w I kwartale 2011 roku.

Pierwszy kwartał roku już za nami. To dobra okazja, aby podsumować nasze działania.

Zielona Linia, czyli **pierwsze ogólnopolskie contact center publicznych służb zatrudnienia**, to przedsięwzięcie powstałe z myślą o ułatwieniu kontaktów klientom z urzędami pracy. Niewątpliwym jej sukcesem jest rozwijająca się współpraca z urzędami pracy z całej Polski. Aktywny udział w projekcie bierze już 106 Punktów Abonencko-Konsultacyjnych umiejscowionych w urzędach pracy.

Jednym z głównych zadań Zielonej Linii jest udzielanie drogą telefoniczną informacji dotyczących usług oferowanych przez urzędy pracy. Z możliwości otrzymania takich informacji korzysta coraz więcej osób. Początek roku przyniósł zwiększenie liczby połączeń przychodzących. **W trzech pierwszych miesiącach 2011 r. zarejestrowano 18 160 rozmów przychodzących** (około 283 rozmów dziennie). Dla porównania ostatni kwartał poprzedniego roku zamknął się liczbą 15 157 rozmów.

Na podobnym poziomie jak w poprzednim kwartale utrzymuje się liczba e-maili wysłanych do klientów przez pracowników Zielonej Linii. **W tym kwartale było to 11 486 wiadomości.** Są to przede wszystkim e-maile zawierające oferty pracy wysyłane osobom, które zarejestrowały się w bazie CV. Usługa ta polega na rejestrowaniu klientów, którzy szukają zatrudnienia i wysłaniu im drogą elektroniczną odpowiednich ofert pracy, dopasowanych do ich wymagań i kwalifikacji. Z tej możliwości skorzystało do tej pory 1613 osób.

Skrzynki pracowników Zielonej Linii zapełniają się wiadomościami od klientów poszukujących tą drogą odpowiedzi na interesujące ich zagadnienia. Pytania można zadawać poprzez wypełnienie formularza kontaktowego znajdującego się na stronie zielonalinia.gov.pl. W tym kwartale konsultanci ZL udzielili odpowiedzi na ponad **2,5 tys. zapytań od klientów.**

Ponadto nasz serwis oferuje możliwość założenia konta zarówno osobom poszukującym zatrudnienia, jak i pracodawcom. Od początku stycznia do końca marca skorzystało z tego 310 osób poszukujących pracy oraz 32 pracodawców. Zielona Linia świadczy również darmową usługę polegającą na przeprowadzeniu rekrutacji dla konkretnego pracodawcy. W tym kwartale przeprowadzone zostały 22 rekrutacje. Osoba szukająca pracy może założyć konto na stronie Zielonej Linii, przeglądać najnowsze ogłoszenia o pracę, a także dodać swoje CV do bazy i pozwolić odnaleźć się potencjalnemu pracodawcy. Na stronie portalu pojawiają się również oferty szkoleń – w pierwszym kwartale tego roku ukazało się ich 489.

Wskaźnik liczby odwiedzin na portalu zielona linia.gov.pl uległ wzrostowi o niemal 39%.

W I kwartale 2011 roku odnotowaliśmy ponad 107 tys. odwiedzin, natomiast w poprzednim – 77 tys. Ponadto zarejestrowaliśmy też 557 tys. odostępów. To o ponad 100 tys. więcej niż w zeszłym kwartale. Odwiedziny nowych użytkowników stanowiły 62% wejść, a powracających – 38%, mamy więc stałe grono odbiorców (o czym świadczy też odsetek odwiedzin bezpośrednich, wynoszący 30%). Co więcej, wzrosła liczba niepowtarzalnych użytkowników – oznacza to, że system odnotuje tylko jedno wejście, nawet jeśli jeden użytkownik wejdzie na naszą stronę wiele razy. Wyniosła ona prawie 70 tys., co stanowi niemal 40-procentowy wzrost w stosunku do poprzedniego kwartału.

Infolinia dla klientów: 19524
biuro@zielonalinia.gov.pl
ul. Cieszyńska 3a, 15-371 Białystok

Tel.1: 85 74 81 626
Tel.2: 85 74 81 627
fax 85 74 81 629

W pierwszym kwartale br. Zielona Linia rozpoczęła przygotowywanie zaplecza technicznego do **włączenia portalu powroty.gov.pl, który od połowy roku będzie częścią serwisu ZL**. Włączenie serwisu powroty.gov.pl jako działu tematycznego Zielonej Linii przyniesie zapewne kolejny wzrost użytkowników zainteresowanych dostępem do szerokiej bazy informacji zawartych w portalu.

O tym, że wzrost jest nie tylko ilościowy, lecz także jakościowy świadczy **poziom zadowolenia klientów Zielonej Linii, który w tym okresie oszacowany został na ponad 95%**. Co więcej, zadowolenie stale utrzymuje się wysokim poziomie, będąc najlepszą rekomendacją Zielonej Linii.

Infolinia dla klientów: 19524
biuro@zielonalinia.gov.pl
ul. Cieszyńska 3a, 15-371 Białystok

Tel.1: 85 74 81 626
Tel.2: 85 74 81 627
fax 85 74 81 629