

Wzorując się na firmach, którym zależy na dobrym kontakcie z klientem i doskonaleniu własnych produktów, uruchomiono centrum kontaktowe dla klientów urzędów pracy z całej Polski – Zielona Linia.

Dostarcza ona informacji o ofertach pracy, szkoleniach, usługach urzędów pracy oraz o innych zagadnieniach z zakresu rynku pracy – wiedza taka zwiększa szanse, byś mógł znaleźć pracę bądź zmienić dotychczasową na lepszą. Druga strona działalności to ułatwianie pracodawcom poszukiwania pracowników.

Skąd ten pomysł?

Ponad 90% wszystkich dostawców usług publicznych w Unii Europejskiej świadczy je przez Internet. Województwo podlaskie, jako jedno z najmniej zurbanizowanych województw w kraju, gdzie dostęp do urzędu pracy jest szczególnie utrudniony, postanowiło uruchomić Contact Center urzędów pracy województwa podlaskiego. Tak oto powstał System 7/24. Kompleksowość i szybkość udzielanych informacji – dzięki zastosowaniu infolinii – zostały docenione zarówno przez klientów, jak i same urzędy pracy. To zdecydowało o rozszerzeniu obszaru działania centrum kontaktowego na całą Polskę po to, by takie usługi były w zasięgu telefonu.

Jak to funkcjonuje?

Najprościej rzecz ujmując, kiedy zadzwoni się pod numer 19524, połączenie zostanie odebrane w Contact Center Zielonej Linii przez któregoś z 50 konsultantów, którzy od 8.00 do 18.00 w dni powszednie gotowi są udzielić informacji na interesujące dzwoniącego tematy z zakresu zatrudnienia. Jeśli zaś klient będzie oczekiwał szczegółowej informacji dotyczącej swojej sprawy w urzędzie pracy – konsultant porozmawia z pracownikiem właściwego urzędu. Infolinia współpracuje z ponad 300 urzędami pracy w Polsce. 19524 – to jeden numer do urzędów pracy we wszystkich województwach Polski.

Kto może korzystać z Zielonej Linii?

Każdy, kto poszukuje jakiegokolwiek informacji o usługach realizowanych przez urzędy pracy: osoba bezrobotna, poszukująca pracy, pracodawca. Opłata wynosi jak za połączenie lokalne wg taryfy operatora telefonii stacjonarnej, a z telefonów komórkowych wg taryfy operatora.

Źródło: <http://zielonalinia.gov.pl/>