



Αθήνα, 5 Ιουλίου 2016

ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

Ο ΟΑΕΔ αλλάζει

Άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη

Το νέο μοντέλο οργάνωσης και λειτουργίας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού που θα έχει ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 2016, παρουσίασαν σήμερα σε κοινή συνέντευξη Τύπου ο Υπουργός Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθ. Γιώργος Κατρούγκαλος και η Διοικήτρια του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού καθ. Μαρία Καραμεσίνη.

Ο Υπουργός Εργασίας υπογράμμισε ότι «άμεση προτεραιότητα της κυβέρνησης αποτελεί η ρύθμιση της εργασιακής ζούγκλας και της αναστροφής της απορρύθμισης των τελευταίων ετών. Η ενίσχυση του ΟΑΕΔ αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων αυτών, παράλληλα με την επαναφορά των συλλογικών διαπραγματεύσεων, στο πλαίσιο της επικείμενης διαπραγμάτευσης για τα εργασιακά. Η Ελλάδα πρέπει να επιστρέψει στην κανονικότητα, πρέπει να επιστρέψει στο Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο».

Η Διοικήτρια του Οργανισμού τόνισε ότι «το σχέδιο αναδιοργάνωσης του ΟΑΕΔ είναι έργο πολυεπίπεδο, που στηρίζεται σε ριζικές αλλαγές στο οργανωτικό και διοικητικό του μοντέλο, καθώς και στις ασκούμενες πολιτικές. Αποσκοπεί στη βελτίωση της σχέσης του Οργανισμού με τους ανέργους και τις επιχειρήσεις, στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών και στην αναβάθμιση του θεσμικού του ρόλου στη λειτουργία της αγοράς εργασίας. Σήμερα παρουσιάζουμε τις κομβικές αλλαγές που έχουμε ήδη υλοποιήσει, για την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη: Τηλεφωνικό Κέντρο, Διαδικτυακή Πύλη και Υπηρεσία Υποδοχής στα ΚΠΑ. Και οι τρεις αλλαγές έχουν ήδη βρει θετική ανταπόκριση από τους πολίτες».

Με την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης της αναδιοργάνωσης τίθεται σε πλήρη λειτουργία το καινοτόμο, σχεδιασμένο για συσκευές τύπου tablet και smart phone, Portal του ΟΑΕΔ που εξασφαλίζει καλύτερη και ευκολότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Διαθέτει αλληλένδετες μηχανές απλής ή σύνθετης αναζήτησης κενών θέσεων (για τους αναζητούντες εργασία) και βιογραφικών (για τους εργοδότες) για την αποτελεσματικότερη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας. Καινοτομία του αποτελεί η παροχή πρόσβασης σε όλο το φάσμα των υπηρεσιών, στις οποίες έχει δυναμικά πρόσβαση ο χρήστης, ανάλογα με την κατηγορία συναλλασσόμενου στην οποία ανήκει. Ήδη, κατά τη δοκιμαστική λειτουργία του νέου Portal από τον Απρίλιο, έγιναν 3.200.000 προβολές σελίδας από 350.000 χρήστες σε μηνιαία βάση.

Στο προσεχές διάστημα οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Οργανισμού θα αναβαθμιστούν, ώστε να γίνουν περισσότερο εξατομικευμένες,

Η Διοικήτρια του ΟΑΕΔ παρουσίασε επίσης τη νέα υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης - Call Center του Οργανισμού- που λειτουργεί από τις αρχές Μαΐου, εξασφαλίζοντας προσβασιμότητα και άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση σε όλους τους πολίτες που συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ, στον πενταψήφιο αριθμό 11320. Η νέα υπηρεσία στελεχώνεται από έμπειρο προσωπικό που δίνει στο κοινό πληροφορίες κι οδηγίες ή παραπέμπει για εξειδικευμένη πληροφόρηση στους αρμόδιους εκπροσώπους. Σύμφωνα με τα πιο πρόσφατα στοιχεία, το τηλεφωνικό κέντρο του ΟΑΕΔ εξυπηρετεί κατά μέσο όρο 900 κλήσεις καθημερινά. Ο μέσος όρος αναμονής σε κάθε κλήση διαμορφώνεται στα 30'' και ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης στα 2' 30'' λεπτά.

Η κ. Καραμεσίνη αναφέρθηκε στην Υπηρεσία Υποδοχής που λειτουργεί σε 31 ΚΠΑ σε όλη τη χώρα, όπου ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί άμεσα και γρήγορα για όλες τις απαραίτητες ενέργειες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για να ολοκληρώσει τη συναλλαγή του, με αποτέλεσμα να μειωθεί η «ουρά» στα γκισέ των ΚΠΑ κατά 60%.

Το πρόγραμμα της αναδιοργάνωσης που υλοποιείται στο πλαίσιο του έργου «Οργανωτικός Ανασχεδιασμός και Επαναπροσδιορισμός του Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ (Reengineering)» στηρίζεται στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, στην ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων, στην εισαγωγή ψηφιακών καινοτομιών στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην απλούστευση των γραφειοκρατικών διαδικασιών και στην αλλαγή των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης.