

„KAPCSOLTAM”

avagy a COVID 19 kronológiája a Foglalkoztatási Osztályon

2020. március 11.

Emlékezetes nap marad a Foglalkoztatási Osztályunk életében. A veszélyhelyzet kihirdetését követően a foglalkoztatási szakterületet érintő intézkedések alapjaiban változtatják meg a működésünket. A személyes kapcsolatok helyett az elektronikus ügyintézés kerül előtérbe. Mivel az ügyfélszolgálatunk működése alapvetően a személyes ügyintézésre épül, így szinte egyik napról a másikra szembesülünk az elektronikus ügyintézés minden szépségével. A helyzetet együtt tanuljuk meg kezelni az ügyfeleinkkel. Az ügyfélkapun, emailen és postai úton történő kapcsolattartás mellett forróvonalat jelölünk ki, amelyet az ügyfelek hívhatnak, ha segítségre van szükségük. A nehéz helyzetbe került embereknek minden egyes segítség, jó szó számít, maga a meghallgatás is.... A telefonvonalak szabályosan égnek a következő hónapokban. A nehéz napokat, heteket néha megszakítja egy -egy mosolyt fakasztó telefon.

2020. március 25.

Telefonbeszélgetésünk azt a helyzetet tükrözi, amikor eljutunk arra a szintre, hogy feladjuk a küzdelmet:

“- Jó napot kívánok! Nem küldte meg a munkáltatóm a papírokat és nem akarom, hogy emiatt maguknál lemaradjak valamiről.

- Ezek szerint kérelmet nyújtott be hozzánk?

- Mit tudom én!

- Uram, bejelentkezett hozzánk az eugyintezes.munka.hu-n?

- Mit tudom én!

- Uram, vitt el tőlünk egy borítékot papírokkal?

- Igen, van egy borítékom, rá van írva, hogy név, telefonszám, ügyintéző.

- Igen, az ebben lévő papírok kellenek nekünk!

- Nekem postán küldi el a munkáltató a papírokat. Már postán van! Nem akarok lemaradni semmiről maguknál.

- Uram, térjünk vissza a borítékra. Mi az abban lévő papírokkal dolgozunk. Abban volt a kérelem, hogy nyilvántartásba vegyük magát, meg a szükséges nyilatkozatok. Nézze meg, benne van?

- Ez a boríték üres.

- Hol vannak a papírok a borítékból?

- Mit tudom én!

- Uram, addig nem tudunk foglalkozni Önnel, amíg ezek a papírok nincsenek nálunk. Mit csinált vele?

- Mit tudom én! Postán küldi el a cégem.

- Uram, térjünk vissza a borítékra, mit csinált a benne lévő papírokkal?

- Mit tudom én! Biztos megette a kutya!

- Uram, úgy érzem, mi ketten nem jutunk így most telefonon előbbre. Beszélek az ügyintézőjével.”

..... Reméljük, hogy a történetben szereplő kutyának nem lett baja.....

2020. április 14.

A beérkező e-mail előtt kissé értetlenül állunk, vajon milyen egyéb megoldásokra gondolhatott az ügyfél a hagyományosan túl?:

“ Szeretném bedobni a postaládájukba borítékban a kitöltött kérelmet. Hogyan tehetem ezt meg? ”

2020. április 29.

Elgondolkodtató e-mailt kap egy kolléganő. Vajon milyen egyéb kapcsolatfelvételtre gondolhatott az ügyfél?:

“ Tisztelt ügyintéző! Hogyan tudom felvenni Önnel a kapcsolatot? ”

2020. április 30.

A nap telefonos gyöngyszeme a “Munka ünnepe” címet érdemelte ki:

"- Jó napot kívánok! Az ügyintézőmmel szeretnék beszélni!

- Jó napot kívánok! Milyen ügyben keresi az ügyintézőjét?

- Kórházban voltam, most jöttem ki. Március 20-án be kellett volna bemennem hozzá.

- Ha lemásolja a kórházi papírt, bedobhatja a postaládánkba; de ha behozza, a portánál tudunk segíteni lemásolni.

Március 20-án már kórházban volt ugye, amikor be kellett volna jönnie hozzánk?

- Nem, akkor feketéztem. Utána kerültem be a kórházba.

- Hát ez így nagyon nem lesz jó, be kellett volna jönnie vagy jelentkeznie. Az orvosi papírt mindenképpen be kellene hoznia és megbeszélni a többi az ügyintézővel.

- Bemegyek holnap.

- Holnap nem tud, holnap május 1-je.

- És akkor nem lehet menni?

- Május 1-jén senki nem dolgozik.

- Bemegyek akkor pénteken.

- A péntek holnap lesz és az május 1-je. Az ügyintézőjének szólunk és keresni fogja."

2020. május 05.

A nap során kiderül számunkra, hogy az ügyfelek nem bízzák a véletlenre a kérelmeik beérkezését. Ezen a napon két küldemény is érkezik szokatlan útvonalon: Egyik a szomszéd utcából a szomszéd postán feladva, 14 db bélyeggel, megjárva Budapesten a Központi Érkeztető Rendszert is. A másik kérelmet a Pénzügyminisztériumba küldte be egyenesen az álláskereső, biztos, ami biztos alapon; amely végül az Innovációs és Technológiai Minisztérium Főosztályán keresztül megérkezik hozzánk.

2020. május 06.

Este Massangeren körüzenetet kapunk egy kolléganőtől. A kislányának 14 lépésben digitális technika órára békát kellene hajtogatni, de sehogy nem jön össze. Hajtogatunk böszön késő este otthon. Mindenki a 7. lépésig jut el, valami hiba lehet a 8. lépést ábrázoló képnélEgy találékony kolléganő kihagy pár lépést, kész a béka.

2020. május 07.

Tartok attól, hogy valószínűleg félreinformáltuk a telefonáló urat. Egyetlen mentség erre, hogy a beszélgetésre korán reggel, alacsony vérnyomással, kávé előtt került sor:

"- Tessék, Foglalkoztatási Osztály!

- Nem munkaügyi?

- Nem, Foglalkoztatási Osztály.

- Bocsánat, téves."

Letette...

Ugyanezen, csütörtökre eső napon örvendeztet meg minket egy ügyfél a következő kérdéssel:

"-Jó napot kívánok! Kedden adtam be a kérelmem, hol a pénzem?"

Igyekszünk gyorsan intézni az ügyeket lehetőségeinkhez képest a jelentősen megnövekedett kérelem szám mellett, no de ennyire?

2020. május 08.

Új álláskereső fogalommal ismerkedünk: "Tagság".

"Jó napot kívánok! Két éve kaptam álláskeresési járulékot, de azóta Ausztriában dolgozom egyszerűsítettel. Most nem vagyok TAG maguknál."

2020. május 11.

Hétfőn reggel a titkárságon folytatott beszélgetésünk egyrészt szakmai ártalomra utal, másrészt arra, hogy talán túl sok telefont kezelünk? A kolléganő előző este otthon pizzát rendelt a családjának. Csengetett a pizzafutár, felvette a kaputelefont és beleszólt:

" Halló, Foglalkoztatási Osztály! "

Vonal végén csend...A család dőlt a nevetéstől. A pizzákat a fiával vetette át.

2020. május 12.

Egy ezen a napon folytatott telefonbeszélgetésen még most is elmélkedünk, hogy vajon nem az orvosi rendelő helyett hívott véletlenül minket a hölgy?:

"- Jó napot kívánok, ma kellett volna mennem magukhoz, de kipurcant a lábam. Tudja, amikor jön a jó idő, akkor ez van, kipurcan a lábam. De most ám tudja kedves, a hátam is bedurrant! Ez úgy történt, hogy meg kellett emelnem egy 30 kilós lábast, amihez képzelje, adtak gumikesztyűt is. Ezért nem tudtam ma menni magukhoz. De hétfőn jön két nap pihenés és akkor hétfőn tudok menni. Köszönöm, hogy meghallgatott! Hétfőn van rendelés?
- Van."

Szintén e napon türelmetlen telefont kap egy kolléganő:

" Jó napot kívánok, ha maga nem bír az ügyemmel, adja át másik ügyintézőnek! "

2020. május 20.

Egy telefonhívás önkéntelenül nagy mosolyt csalt az arcunkra:

" Jó napot kívánok! Elvesztettem az állásom, mert egy osztrák kuplerájban takarítok és a kupi bezárt, mivel nem tudják biztosítani az ügyfelektől a másfél méteres távolság tartását....."

2020. május 21.

Az őszinte ügyfél esete:

"- Jó napot kívánok, a Foglalkoztatási Osztályról keresem.

- Jó napot kívánok! Tudna hívni 5 perc múlva? A WC-n ülök."

2020. május második fele

Fellélegzünk.....vajon meddig? Egymást követik a szigorú eljárási protokollt feloldó intézkedések. Ismét találkozhatunk személyesen az ügyfeleinkkel, lényegesen megkönnyítve a kommunikációt, az ügyintézését.

