****

**Процедурата се осъществява с финансовата подкрепа на**

**Европейския социален фонд**

**BG05M9OP001-2.005-0116-C01 “ Иновативни интегрирани услуги за подкрепена заетост за лица с увреждания”**

## ЛЮКСЕМБУРГ: ADEM - Agence pour le développement de l'emploi. Нов общонационален център за контакт за търсещи работа и работодатели. Създаване на централен център за контакти на публичната служба по заетостта в Люксембург

Ministère du Travail et de l’Emploi.

AGENCE POUR LE DEVELOPPEMENT DE L’EMPLOI LUXEMBURG

Madame Ginette Jones, Assistante sociale

26, rue Zithe L-2939 / 10, rue Bender L-1229 Luxembourg

+352 24786197 H Ginette.jones@mt.etat.lu H www.adem.lu H claude.reimen@adem.etat.lu

Контактният център на ADEM действа като единна точка за контакт между търсещи работа и работодатели. Той има за цел да осигури на обаждащите се незабавен отговор на техните въпроси и позволява на съветниците на ADEM да имат непрекъснати срещи лице в лице с техните клиенти. Контактният център се обслужва изключително от служители с увреждане или намалена работоспособност.

Основната цел е да се гарантира бързо и ефективно ориентиране по телефона чрез решаване на максимум въпроси на ниво контактният център, което позволява на съветниците да се концентрират в тяхната работа, без да бъдат прекъсвани непрекъснато от телефонни обаждания. Друга цел е да се даде положителен имидж на агенцията, предоставяща на обаждащите се любезно и професионално обслужване през всички работни часове.

От друга страна, тази услуга ще предоставя на жените и мъже със специални нужди или които са загубили работата си, вследствие на увреждане, възможност за възстановяване на заетостта. Имайки предвид големия брой хора със специални нужди, важно е да се намерят или създадат възможности за заетост, които са в съответствие с техните способности.

Всички обучаващи се идват от различни и разнообразни професионални сфери, като цяло с ниско образователно равнище. В следствие на злополука или болест, те вече не могат да продължат тяхната стара кариера или бивша заетост, въпреки факта, че всички искат да продължат да работят. Като работа тази в контакт центърът е потенциално доста стресираща и се е очаквало голямо текучество. Тези очакванията обаче не са се материализирали, тъй като почти целият персонал, които успешно е завършил обучението, е все още активен контактния център.

Група за вътрешно наблюдение на ADEM гарантира обучението и лична оценка през целия процес на обучение.

Всички обаждания, адресирани до центъра за контакт на ADEM, се обработват от агентите за обслужване на клиенти. Обучението, което агентите получават и предоставените му инструменти позволяват бърз достъп до досието на търсещите работа, както и до данни за различните работодатели. Целта е мнозинството обаждания да бъдат разрешени на ниво контактния център. В случай, че агентът изисква допълнителна информация, той или тя ще се свърже с лице от конкретна услуга за получаване на допълнителен принос за решаване на въпросния проблем. В случай, че тази допълнителна стъпка не предоставя подходящ отговор на повикващия, агентът е овластен с две опции. Той или тя ще прехвърли обаждането до лице, по-компетентно в конкретната област или клиента, представител на услугата, ще адресира въпросите до надлежните центрове за компетентност по електронна поща. Полевият агент ще се свърже с търсещия работа, за да разреши проблема.

**Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз**