

Tööturuameti  
aastaraamat 2006





# Sisukord

2006 – MUUTUSTE AASTA	LK 3	EESSÕNA
TÖÖTUTE ARV EESTIS VIIIE VIIMASE AASTA MADALAIM	LK 4	STATISTIKA
TÄIENDÖPPE KAUDU KÕRGEMA TEENINDUSKVALITEEDINI	LK 8	PERSONAL
ESFI TOETUSTEGA VÕRDSED VÕIMALUSED TÖÖTURUL	LK 10	EUROOPA SOTSIAALFOND
TÖÖKOHT EUROOPAS VÕI TÖÖTAJA EUROOPAST	LK 12	EURES
TÖÖTURUAMETI KLIENDITEENINDUS AVALIKUS SEKTORIS ÜKS PAREMAID	LK 14	TEENINDUS

Väljaandja: Tööturuamet, 2007  
Kujundus ja küljendus: Dada AD  
Trükitud taaskasutatavale paberile  
ISSN 1736-5724





Teises reas vasakult: Kristina Lauri, Tiina Kõre, Tiina Ormisson, Merike Michelson, Viive Suvi, Galina Romanova ja Erko Vanatalu. Esireas: Kerli Lorvi, Teet Torgo ja Nele Labi.

Foto: Andres Teiss

# 2006 – muutuste aasta

■ TIINA ORMISSON | TÖÖTURUAMETI PEADIREKTOR

*Mine nii kaugele kui näed,  
ja kui oled kohale jõudnud, näed kaugemale.*

2006. aastat võib Tööturuameti jaoks pidada muutuste aastaks. 1. jaanuaril rakendus Tööturuameti uus struktuur. Ühendati 17 eraldi seisvat asutust.

Edukalt rakendus ka uus tööturuteenuste ja -toetuste seadus, tänu millele hakati töötutele ja mitteaktiivsetele inimestele osutama uusi teenuseid – tööpraktika, tööharjutus ning neli spetsiaalselt puuetega inimestele mõeldud teenust.

Perioodil juuni 2006 – veebruar 2007 viidi Tööturuametis läbi klienditeeninduse uuring, eesmärgiga vaadelda ja hinnata meie teenindajate käitumist igapäevasisituatsioonis, “kaardistada” teenindusprotsessi positiivseid ja negatiivseid aspekte ning võrrelda teenindust erinevate büroode ja osakondade lõikes. Tulemustest võite lähemalt lugeda uuringute juhi Riin Pärnametsaga tehtud intervjuust.

Teeninduskvaliteedi tõstmiseks on Tööturuamet võimaldanud oma töötajatele regulaarselt täiendõpet. Üheks mahukamaks projektiks oli meeskonnatöö koolitus Tööturuameti kõigi osakondade töötajatele. Koolitus keskendus kommunikatsioonile ja suhetele kollektiivis.

Kokkuvõtlikult saab Tööturuameti tegevuses 2006. aastale tagasi vaadates välja tuua viis suuremat muutust.

- 1. jaanuaril 2006 rakendus uus tööturuteenuste ja -toetuste seadus, mis sisaldab oluliselt rohkem võimalusi töötute tööturule naasmiseks.
- Tööturuameti teenindusse lülitati individuaalsel lähenemisel põhinevad juhtumikorralduslikud põhimõtted.
- Teenuste nimekirja lisandus neli uut teenust puuetega inimestele.
- Euroopa Sotsiaalfondi meetme 1.3 raames rakendus 23 täiendavat projekti eelarvega 75 miljonit krooni. Nende projektide tegevusse kaasatakse 6 285 inimest, kellest 1 202 peaks leidma sobiva töö.
- Olulisel määral paranes Tööturuameti koostöö tööandjate ja kohalike omavalitsustega.

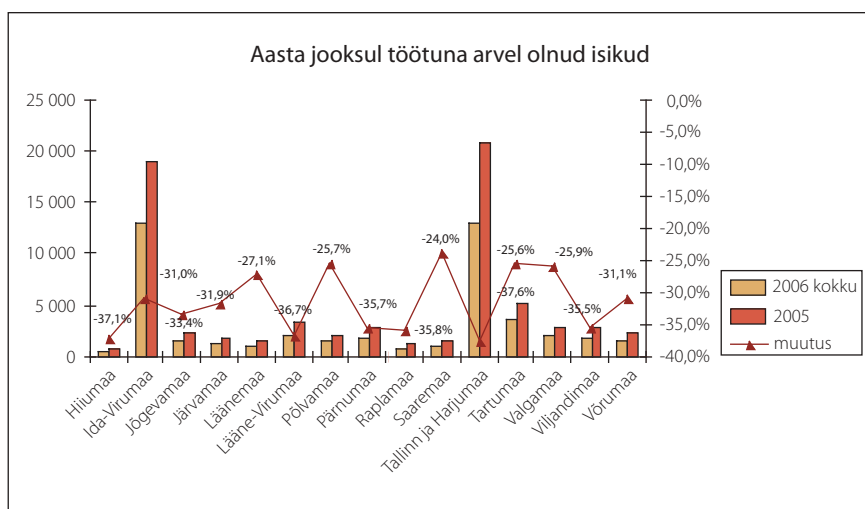
Mis edasi? Jätkuva majanduskasvu tingimustes vajab lahendamist tööjõupuuduse küsimus. Võtmesõnadeks on tootlikkuse kasv, töötajate täiend- ja ümberõpe, paindlikud töövormid ning tööhõive jätkuv kasv.

# Töötute arv Eestis viie viimase aasta madalaim

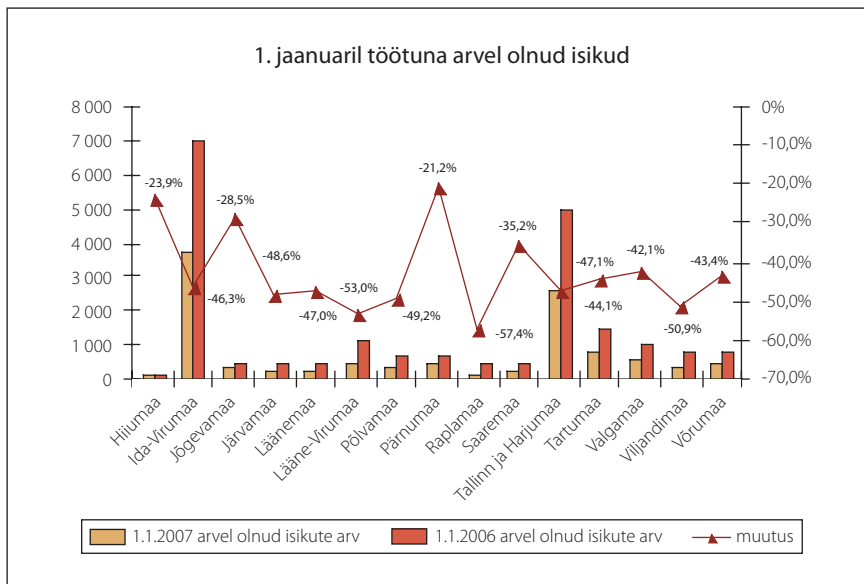
■ NELE LABI | TÖÖTURUTEENUSTE JA -TOETUSTE OSAKONNA JUHATAJA

*Ülevaade peamistest tööturuteenuste ja -toetustega seotud statistilistest andmetest aastal 2006.*

2006. aasta jooksul oli Tööturuametis arvel 48 167 töötut. Võrreldes 2005. aastaga vähenes töötute arv 23 568 võrra (32,9%). Kõige rohkem töötuid oli Ida-Virumaal (13 102 ehk 27,2% kõikidest töötutest) ja Harjumaal (12 997 ehk 27%). Väikseim oli töötute arv Hiiumaal (512 ehk 1,1%).



1. jaanuariks 2007 oli töötuna arvel olevate inimeste arv vähenenud 12 029-ni. Võrreldes 2006. aasta 1. jaanuariga oli töötuid 45,2% vähem. Enim vähenes töötute arv just Tallinnas ja Harjumaal (37,6%).

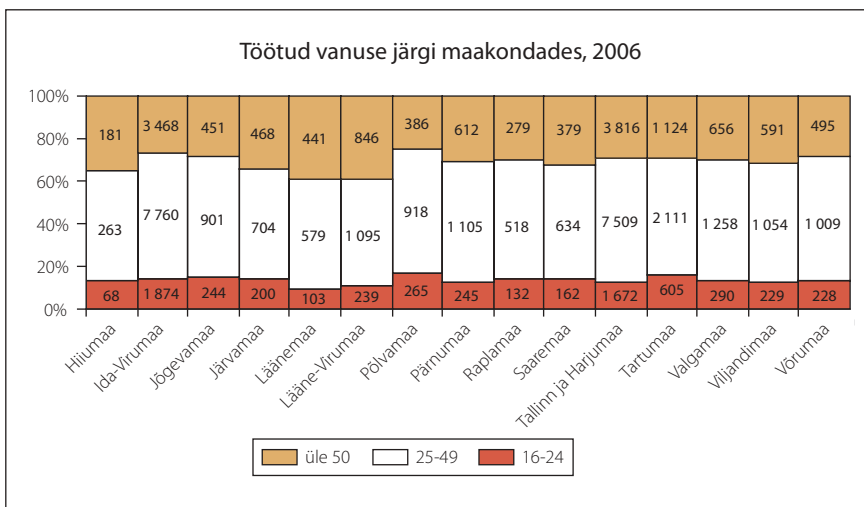


Töötute osakaal 16-aastastest kuni pensioniealise elanikkonnani moodustas 1. jaanuaril 2007 1,4%. Kõrgeim oli töötute osakaal Ida-Virumaal (3,4%) ning madalaim Rapla- ja Tartumaal (0,9%).

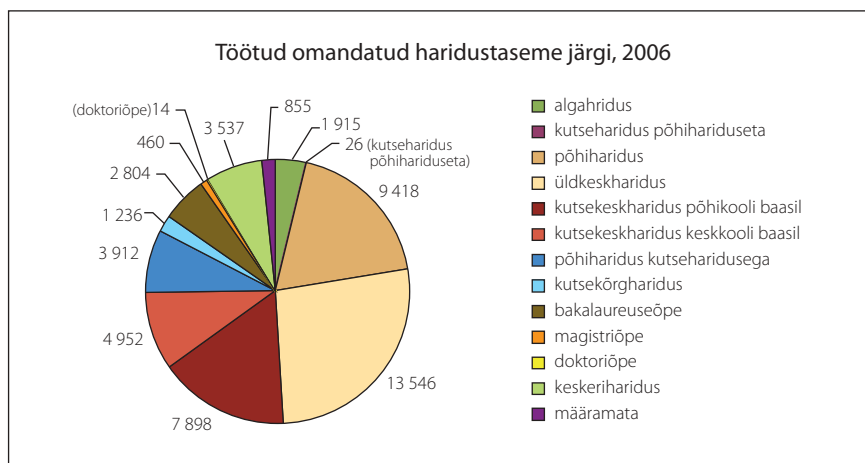
41,8% aasta jooksul arvel olnud töötutest moodustasid mehed ja 58,2% naised.

16–24-aastaseid töötuid oli aasta jooksul 6 556 (13,6% kõigist töötutest), 25–50-aastaseid 27 418 (56,9%) ning üle 50-aastaseid 14 193 (29,5%).

Noorte töötute osakaal oli suurim Põlvamaal (16,9% kõigist Põlvamaal registreeritud töötutest) ja Tartumaal (15,8%), väikseim aga Läänemaal (9,2%). Vanemaaliste töötute osakaal seevastu oli suurim Läänemaal (39,3% kõigist töötutest) ja väikseim Põlvamaal (24,6%).



Kõige enam oli töötute hulgas keskharidusega inimesi (13 564). Järgnesid põhikooli baasil kutsekeskhariduse omandanud töötud (7 898). Väikseim oli töötus doktorikraadiga inimeste seas (14).



Protsentuaalselt oli kõige vähem kõrgharidusega töötuid Harjumaal ning Ida-Virumaal ja Pärnumaal. Kõige rohkem kõrgharidusega töötuid oli Hiiu- ja Raplamaal.

Tööturuteenuste ja -toetuste seaduse § 10 lg 5 toodud riskirühmadesse kuulus 2006. aasta jooksul 32 495 töötut (67,5% kõikidest aasta jooksul arvel olnud töötutest). 1. jaanuariks 2007 oli arvel 8 837 riskirühma kuuluvat töötut (73,5% kõikidest töötutest).

Kõrgeim oli aasta jooksul riskirühma kuulunud töötute osakaal Ida-Virumaal (79,7%), kus riskirühma kuulumist suurendab eesti keele mitteoskamine. Madalaim oli riskirühma kuuluvate töötute osakaal aga Pärnumaal (54,5%).

Pikaajalisi töötuid oli Tööturuametis aasta jooksul arvel 20 578 (42,7% kõigist aasta jooksul töötuna arvel onud isikutest), eesti keelt mitte valdavaid töötuid aga 12 566 (26,1%).

Üle 55-aastaseid töötuid oli aasta jooksul arvel 5 858 (12,2%), 16–24-aastaseid 6 783 (14,1%). 2 745 noort oli olnud töötus staatuses kauem kui kuus kuud.

Eelneva 12 kuu jooksul vanglast vabanenuid oli aasta jooksul töötuna arvel 1 527 (3,2%). Töötuna arvele võtmise eelsel 12 kuul töötuna olnuid ja puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 8 või sotsiaalhoolekande seaduse § 23 lõike 2 alusel hooldajatoetuse saajaid oli aasta jooksul töötuna arvel 1 103 (2,3%).

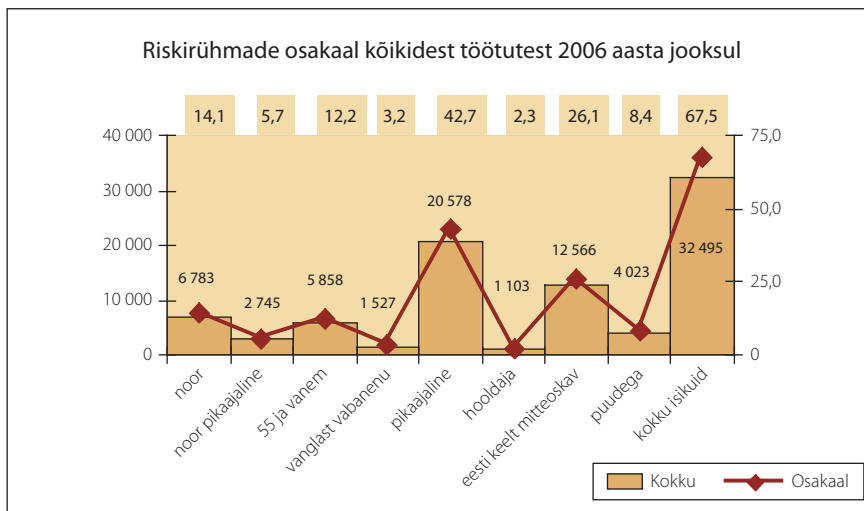
Puudega inimesi registreerus töötuna aasta jooksul 4 023 (8,4%).

## Töötutoetuse saajad

2006. aasta jooksul maksti töötutoetust 20 679 inimesele (42,9% kõigist töötutest).

Neist 66,7% moodustasid naised ja 33,3% mehed. Kõige rohkem oli töötu-





toetuse saajaid 25–44-aastaste vanuserühmas (48,6%), järgnesid üle 50-aastased (22,2%). Alla 20 aasta vanuseid töötutoetuse saajaid oli 3,4%, 20–24-aastaseid 13,6% ja 45–49-aastaseid 12,1%.

Töötutoetuseks maksti ühtekokku 24 711 379,64 krooni, mis teeb ühe inimese kohta keskmiselt 1 195 krooni.

## Tööturukoolitusel osalemine

2006. aasta jooksul suunati tööturukoolitusele 7 073 töötut, 2 781 inimest vähem kui 2005. aastal. Samas suurenes koolitusel osalenute osakaal võrreldes eelmise aastaga – 2005. aastal vastavalt 13,7% ja 2006. aastal 14,7%.

103 töötut suunati kutseksamile, mis jäi sooritamata seitsmel. Üks inimene loobus eksami tegemisest.

Esmaõppel osales 2 947 inimest, ümberõppel 1 219, täiendõppel 2 750 ja kohanemiskoolitusel 1 989 inimest.

Tööturukoolituskulu ulatus 2006. aastal 70 996 209 kroonini, millest 36 066 322 krooni tasuti riigieelarvest ning ülejäänud Euroopa Sotsiaalfondist.

Stipendiumit maksti tööturukoolitusel osalejatele 7 635 857 krooni ulatuses, millest 1 804 799 krooni tuli Euroopa Sotsiaalfondist.

## Tööturuteenused

Aasta jooksul osales karjäärinõustamisel 8 256, tööpraktikal 676, tööharjutusel 446 ja avalikul tööel 170 isikut. Ettevõtluse alustamise toetust sai 289 ja palgatoetusega rakendus 238 isikut. Puuetega inimestele suunatud teenuseid osutati 109 korral.

Peaaegu kõikide tööturuteenuste puhul suurenes eelmise aastaga võrreldes teenust saanud isikute osakaal kõikidest töötutest.

# Täiendõppe kaudu kõrgema teeninduskvaliteedini

■ MERIKE MICHELSON | PERSONALITÖÖ PEASPETSIALIST

*Nii avaliku kui erasektori üha muutuvate ja arenevate vajaduste täitmise ülesannetes on Tööturuameti põhieesmärgiks ühtse koostöövõrgustiku ja hästi toimiva klienditeeninduse loomine. Selle eeltingimus on kahtlemata kompetentsete, pühendunud ja motiveeritud teenistujate ettevalmistamine mitmesuguste programmide ja koolituste abil.*

**T**äna on edukalt lõpule jõudnud Euroopa Sotsiaalfondist kaasfinantseeritud Tööturuameti haldussuutlikkuse tõstmise projekt, mille raames kujundati organisatsiooni personalipoliitika põhiprintsiibid. Lõpujärgus on ka personali värbamise ja valiku põhimõtete ning mentorluskava väljatöötamine.

Aasta jooksul on Tööturuameti töötajatel olnud võimalus osaleda mitmesugustel täiendkoolitustel. Põhjaliku ülevaate meeskonnatööst, kommunikatsiooniprotsessidest ning suhetest grupis andis maist novembrini toimunud meeskonnakoolituse tsükkel. Õppepäevad toimusid seitsme kuu vältel erinevais linnades. Ühtekokku läbis meeskonnakoolituse 118 inimest, ühes grupis osales korraga kuni 15 inimest. Koolituspäevade sisuks olid rollimängud, loominguliste ülesannete lahendamine, suhtlemistreeningud jmt, mis pakkus mõtlemisainet ja andis esinemisjulgust.

Sarnaselt meeskonnatöökoolitusele, mis jätkub 2007. aastal, vältas terve aasta Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži ja Sotsiaalministeeriumi ühistööna välja antud juhtumikorralduse käsiraamatul baseeruv koolitustsükkel Tööturu-



Foto: Pressifoto

Aasta jooksul on Tööturuameti töötajatel olnud võimalus osaleda mitmesugustel täiendkoolitustel.

ameti töövahenduskonsultantidele. Õppetöö oli koondatud nelja maakonnakeskusesse – Tallinna, Tartusse, Pärnusse ja Jõhvi ning oli mõeldud korraga väiksemale, umbes 10-liikmelisele grupile. Lähemalt käsitleti juhtumikorralduse aluseid ja meetodeid, aktiivse tööotsingu toetamise ning võrgustikutöö teemasid juhtumikorralduses.

Tööturuameti kõige ulatuslikum täiendkoolitus eesti keele õigekeele ja kirjade kirjutamise õppimiseks leidis aset 2006. aasta kevadel ning sellest võtsid osa nii osakonnajuhatajad kui allüksuste töötajad – spetsialistid, tööandjate konsultandid, tööturuteenuste ja -toetuste osakonna, Euroopa Sotsiaalfondi osakonna ning haldus- ja finantsosakonna ametnikud.

Tööturuameti regulaarsete täiendkoolituste nimistusse kuulub kaks korda aastas toimuv sisekoolitus värskelt ametisse asunud konsultantidele, kel võimalik omandada teadmisi tööturuteenuste ja infosüsteemi kohta ning õppida klienditeenindaja kutseks vajalikke oskusi.

# ESFi toetustega võrdsed võimalused tööturul

■ KERLI LORVI | EUROOPA SOTSIAALFONDI OSAKONNAJUHTAJA

*Tööturuamet rakendas 2006. aastal Riikliku arengukava 2004–2006 meetet 1.3 “Võrdsed võimalused tööturul” ja EQUALi projekte.*

**E**QUALi projektide raames kinnitas Tööturuamet projektide eelarveks 79 miljonit krooni, millest 56,2 miljonit eraldati Euroopa Sotsiaalfondist. Euroopa Sotsiaalfondi toetusi maksti EQUALi projektide teostamiseks 2006. aasta lõpuks välja 23,5 miljoni krooni ulatuses. Nn võrdsete võimaluste meetet 1.3, mis avanes 2004. aasta 19. juulil, rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondist 413 miljoni krooni ulatuses. Meetme raames kinnitati 2006. aasta lõpuks projektide eelarvena kokku 510 miljonit krooni, millest Euroopa Sotsiaalfondi toetus oli 385 miljonit.

2006. aasta 4. aprillil jõustus sotsiaalministri määrus nr 35 “Meetme 1.3 “Võrdsed võimalused tööturul”, välja arvatud riigi tööturuasutuste projektidele antava toetuse, tingimused ja toetuse kasutamise seire eeskiri”, mille alusel viis Tööturuamet läbi kaks avatud taotlusvooru.

17. aprillist kuni 18. maini toimus 3. avatud taotlusvoor 51 taotlusega, mille kogueelarve küündis 193 miljoni kroonini (Sotsiaalfondist taotleti toetust kogumahas 150 miljonit). Rahastamisotsuse sai 23 projekti kogusummas 97 miljonit krooni (Euroopa Sotsiaalfondist 75 miljonit).

Heaks kiidetud projektide läbiviijate hulgas oli 10 mittetulundusühingut, kolm sihtasutust, kolm kohalikku omavalitsust, kaks kõrgkooli, üks kutsekool, kaks äriühingut ja kaks riigiasutust.

Euroopa Ühenduse algatuse EQUAL eesmärk on toetada rahvusvahelise koostöö kaudu uute meetmete väljatöötamist ja katsetamist tööturuga seotud diskrimineerimise ja ebavõrdsuse vastu võitlemiseks. Programmi rahastab Euroopa Sotsiaalfond.



Foto: Indrek Saarmets

Paindlikud valikud töö ja pereelu ühildamisel. Fotolavastus Töandjate Keskliidu projektist *Choices and Balance* (rahastatud Euroopa Ühenduse algatuse EQUAL vahenditest).

Üle-eestilisi projekte oli kokku kaheksa, lisaks neli projekti Ida- Virumaal, neli Kagu-Eestis, kaks Tartumaal ning üks projekt Hiiumaal, Saaremaal, Läänemaal, Jõgevamaal ja Harjumaal.

Mainitud projektides peaks osalema 6 300 töötut, kellest tänu projektitegevusele loodetakse tööle saada 1 200. Projektid on suunatud nii pikaajalistele, vanemaealistele, noortele ja ebapiisava eesti keele oskusega töötutele kui erivajadustega inimestele.

2006. aasta lõpuks oli oma eesmärgi täitnud 40 meetme 1.3 raames algatud projekti. Ennetähtaegselt katkes kolm projekti.

Kumulatiivselt maksis Tööturuamet aasta lõpuks välja 282 miljonit krooni, sh 186 miljonit krooni Euroopa Sotsiaalfondi toetust, mis moodustas 55% projektidele eraldatud toetusest.

Peamiseks probleemiks on eelnimetatud projektide rakendamise jooksul olnud rahastamisprotsessi keerukusest tingitud väljamaksete aeglus, mida Tööturuamet oma võimaluste piires muuta proovis.

# Töökoht Euroopas või töötaja Euroopast

■ MARTA TRAKS | EURESE JUHTIVSPETSIALIST

*2006. aastal kasvas EURESe teenuste kasutamine eelkõige Eesti tööandjate hulgas. Valdavalt vajasid tööandjad Tööturuameti abi sobiva tööjõu leidmiseks teistest Euroopa Liidu riikidest.*

**N**äiteks külastas tööturuametnike ja Eesti tööandjate ühisdelegatsioon Poolas EURESe töömessi, kust saadud nn otsevärbamise kogemus veenis sarnast võimalust pakkuma tulevikus veelgi laiemale tööandjate ringile. Huvi Euroopa Liidu liikmesriikide tööjõu vastu on tööandjate hulgas tõepoolest kasvanud.

EURESe vahendusel sai 2006. aasta jooksul nõustamist teistes riikides kehtivate elu- ja töötingimuste ning töötamisvõimaluste kohta 9 933 inimest, kellest 1 296 vajas esmast infot EURESe toimimise kohta.

EURESe spetsialistide abiga leidis töökohta mõnes teises liikmesriigis 139 Eesti töötajat. Suurem osa neist läks hooajatöödele põllumajanduse, hotellinduse või toitlustuse valdkonnas. Peamisteks sihtriikideks olid Soome, Rootsi, Iirimaa ja Norra.

2006. aasta jooksul korraldati üle Eesti enam kui 60 EURESe infopäeva ja seminari, millest võttis osa üle 900 inimese. Septembris toimus Tartus Euroopa Mobiilsusaasta raames konverents kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajatele, noorsootööspetsialistidele ja Euroopa Liidu alase teavitusega tegelejatele.

Alates 2004. aastast on Tööturuamet osa üle-euroopalisest töövahendussüsteemist *European Employment Services* (EURES). EURES on loodud töötajate ja tööandjate informeerimiseks vabadest töö- ja praktikakohtadest Euroopa Liidu riikides, seal töötamisega seonduvatest nõuetest ja garantiidest. EURESe spetsialistid töötavad Tööturuameti Tallinna, Tartu, Narva, Jõhvi ja Pärnu osakonnas.

Mobiilsuskonverentsi teemaks oli "Kuidas aidata inimest, kes soovib minna Euroopasse?".

Lisaks korraldas Tööturuamet koostöös Soome Tööministeeriumi, Soome Suursaatkonna ja Soome Tööturu Infokeskusega konverentsi, kus käsitleti Eesti ja Soome vahelise tööjõu liikumise ning EURESe koosöö temaatikat piiriülese mobiilsuse toetamisel.

Ühtekokku osalesid EURESe spetsialistid aasta jooksul ettekannetega veel 45 erineval sündmusel, auditooriumiks umbkaudu 1 500 inimest. Lisaks nõustati Eesti noori nii Teeviida kui Intellektika messil.

#### EURESe tegevus aastal 2006

EURESe kontakte töötosijatega kokku	9 933
Nõustatud töötosijad	3 266
Vastatud päringutele (mailid, telefon jne)	6 211
Edastatud esmane info EURESe teenuste kohta	2 338
EURESe korraldatud seminarid, esitlused jms	61
— osalejate arv kokku	925
Esinemised muudel üritustel (messid, seminarid jne)	45
Kuulajaid kokku	1 494
Kontakte tööandjatega kokku	331
— sellest Eesti tööandja külastused	71
Edastatud esmane info EURESe teenuste kohta	50
Projektipõhised kontaktid teiste riikide tööandjatega	29
Projekte	30
Vahendatud töötajaid liikmesriikidesse	136
Vahendatud töötajaid Eestisse	39
Kontakte EURESega muudes riikides	1 085

# Tööturuameti klienditeenidus avalikus sektoris üks paremaid

■ INTERVJUU DIVE SERVICE QUALITY DEVELOPMENT`I UURINGUTE JUHI RIIN PÄRNAMETSAGA

2006. aasta suvel alustas Tööturuamet uuringufirma Dive kaasabil oma klienditeeninduse testimist.

**R**iin Pärnamets, selgitage, palun, mida kujutab endast testostude (ingl k *mystery shopping*) meetodika.

Testostud ehk *mystery shopping* on maailmas levinud meetod, mis tegeleb klienditeeninduse testimisega. Uuringufirma testkliendid pöörduvad teenindajate poole kui tavalised kliendid ning jälgivad teeninduskontakti sujuvust ja nõuetekohasust. Testostjad vaatlevad kõike, milles eelnevalt kliendiga kokku lepitakse.

Meetodi rakendamise eesmärgiks ei ole sugugi negatiivsete kontaktide otsimine – testostude peamiseks tulemuseks on teeninduse kvaliteedi arendamine. Testostude meetod töötab kõige paremini siis, kui teenindajad teavad, mida neilt oodatakse, ja et neid võidakse igal ajal testida.

**Millest algas teie koostöö Tööturuametiga?**

Koostöö algas 2004. aastal, kui viisime Tööturuametis läbi klienditeeninduse uuringu.

**Miks ja millal on testostude meetod organisatsiooni klienditeeninduse analüüsimiseks sobivaim? Milles õigupoolest seisneb selle n-ö tugevus?**

*Mystery shoppingu* meetodika pluss on see, et erinevalt tavalisest uuringust saab organisatsioon seda kasutada igapäevases juhtimises. Testost on ühest





Foto: Pressifoto

Uuringufirma testkliendid pöörduvad teenindajate poole kui tavalised kliendid ning jälgivad teeninduskontakti sujuvust ja nõuetekohasust. Testostjad vaatlevad kõike, milles eelnevalt kliendiga kokku lepitakse.

küljest kontrollmehhanism, mis annab juhtidele infot teenindusstandardi täitmisest ning motiveerib inimesi paremini töötama. Teisest küljest on see ka tagasisidemeetod, sest teenindusstandard jõuab igapäevaselt ja konkreetse tagasiside abil paremini töötajateni.

*Mystery shoppingut* võiks teha iga organisatsioon, mille töötajad puutuvad igapäevases töös kokku klientidega. Meetodi tugevuseks on kindlasti võimalus saada sõltumatu hindaja objektiivset tagasisidet ning asjaolu, et testklient teab ette, mida ta antud teenindussituatsioonis täpselt jälgima peab.

### **Millal testiti Tööturuameti klienditeenindust ning kui mahuka uuringuga oli tegemist?**

Testimisperiodiga alustasime 2006. aasta suvel ning viimased testid sooritati talvel 2007. Kui esimesel perioodil testiti vaid vahetuid külastusi Tööturuameti esindustesse ning kõikideks külastajateks olid töötud, siis teisel perioodil sooritasid külastusi ka Dive'i testkliendid. Testiti ka Tööturuameti e-maili ja telefoni-teenindust. Uue valdkonnana lisandus EURESe klienditeeninduse testimine.

Kokku sooritati 280 testi, millest 150 olid vahetu külastuse, 40 telefoni- ja 90 meiliteeninduse testid. Projektis osales ligi 70 Dive'i testijat, lisaks saime Tööturuametist vahetu teeninduse hindamiseks töötute kontakte.

### **Mida nõudis uuringu läbiviimine uuritavalt organisatsioonilt endalt, näiteks suhtumise tasandil?**

Et tegemist oli pikaajalise ja väga mahuka projektiga, siis nõudis see ka Tööturuameti kontaktisikutelt kaasamõtlemist ja koostööd.

Tööturuameti koordinaatorid saatsid meile eri piirkondades projektis osalemiseks nõusoleku andnud töötute kontaktandmeid ning koostöös valmisid ka testsituatsioonid ja küsimustik.

### **Milliste uuringutulemusteni jõudsite?**

Uuringust selgus, et Tööturuameti vahetu klienditeenindus on väga heal tasemel. Eriti väärivad esiletõstmist teeninduskoha ja teenindaja välimuse korrektsus, teenindusvalmidus ning üldised suhtlemis- ja käitumisoskused.

Kliendi vajaduste kindlaksmääramisel ja kontakti lõpetamisel on arenguruumi veidi rohkem. Kontakti lõpetamisel tuleks soovida büroost lahkuvale kliendile midagi positiivset, näiteks edu töökoha leidmisel või lihtsalt kena päeva. Telefoni- ja meiliteeninduse keskmised koondtulemused jäid vahetu külastusega võrreldes nõrgemaks.

### **Mida saadud andmete põhjal järeldada?**

Võib öelda, et Tööturuameti klienditeenindus kuulub kindlasti avaliku sektori ettevõtete paremikku. Samas tuleks teenindusele endiselt palju tähelepanu pöörata ning töötada selle nimel, et uuringu käigus ilmnunud positiivsed aspektid säiliks ja nõrgemad kohad muutuksid tugevamaks.

### **Kuidas on pärast uuringu lõppemist Tööturuametis edasi liigutud, kas koos teiega on võetud konkreetseid samme?**

Uuringu tulemuste selgudes arutasime Tööturuameti esindajatega läbi nii nende klienditeeninduse tugevused kui nõrkused. Pidasime koos nõu, mida ja kuidas võiks edaspidi paremaks muuta.

Soovitasime valida kõige olulisemad küsimused, mis esmalt fookusesse võtta, et siis järgmisel testimisetapil juba üheskoos hinnata, kuidas tehtud töö on vilja kandnud.



# Tööturuameti kontaktandmed

## Hiiumaa

Põllu 17, Kärddla 92412  
tel 463 2143, faks 463 2144  
hiiu@tta.ee  
juhataja Sirje Romanov

## Lääne-Virumaa

Tallinna 12, Rakvere 44306  
tel 322 3453, faks 322 3777  
rakvere@tta.ee  
juhataja Inna Erik

## Tallinn ja Harjumaa

Endla 4, Tallinn 10142  
tel 626 3252, faks 626 3241  
tallinn@tta.ee  
juhataja Siim Sarapuu

## Ida-Virumaa

Keskväljak 9, Jõhvi 41531  
tel 337 5590, faks 337 1091  
idaviru@tta.ee  
juhataja Maie Metsalu

## Põlvamaa

J. Käisi 1a, Põlva 63305  
tel 799 7803, faks 799 5000  
polva@tta.ee  
juhataja Jaan Veeroos

## Tartumaa

Riia 35, Tartu 50410  
tel 742 7155, faks 742 7158  
tartu@tta.ee  
juhataja Aino Haller

## Jõgevamaa

Suur 14, Jõgeva 48306  
tel 772 2450, faks 772 2450  
jogeva@tta.ee  
juhataja Liina Vösaste

## Pärnumaa

Ringi 12, Pärnu 80010  
tel 447 2183, faks 447 2183  
parnu@tta.ee  
juhataja Ivo Pärnat

## Valgamaa

Vabaduse 26, Valga 68204  
tel 767 9780, faks 767 9789  
valga@tta.ee  
juhataja Merike Metsavas

## Järvamaa

Tallinna mnt 18, Paide 72711  
tel 385 1117, faks 385 1217  
jarva@tta.ee  
juhataja Eha Tasang

## Raplamaa

Tallinna mnt 14, Rapla 79513  
tel 485 7987, faks 485 8030  
rapla@tta.ee  
juhataja Ülle Ojamäe

## Viljandimaa

Jakobsoni 11, Viljandi 71020  
tel 435 4644, faks 435 4648  
viljandi@tta.ee  
juhataja Peep Raju

## Läänemaa

Jaama 13, Haapsalu 90507  
tel 473 5517, faks 473 5517  
laane@tta.ee  
juhataja Jüri Kivitikk

## Saaremaa

Kitsas 3, Kuressaare 93814  
tel 452 4060, faks 452 4061  
saare@tta.ee  
juhataja Kaie Lepp

## Võrumaa

Jüri 54, Võru 65604  
tel 782 3706, faks 782 1848  
voru@tta.ee  
juhataja Jaan Veeroos

Gonsori 29, 15156 Tallinn | [www.tta.ee](http://www.tta.ee) | [tta@tta.ee](mailto:tta@tta.ee) | telefon 625 7700 | faks 625 7702

Infotelefon 15501 E-R 9-17

