

TÁMOP-2.4.8-12/1-2012-0001

„A munkahelyi egészség és biztonság fejlesztése, a munkaügyi ellenőrzés fejlesztése”

JOGPONT+ Mini kommunikációja a Dél- Dunántúli régióban

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Előadó:

Idrányi Flóra
Kommunikációs vezető

Munkástanácsok Országos Szövetsége

E-mail cím: sajto@munkastanacsok.hu

A hatósági munka fejlesztése a biztonságos és jogszerű foglalkoztatás
elősegítése érdekében

-

munkavédelmi és munkaügyi szakmai konferencia
Siófok, 2015.09.29.



Háttér, előzmények

A Munkástanácsok Országos Szövetsége és konzorciumi partnerei, a Liga Szakszervezetek, valamint a Stratégiai és Közszolgáltató Társaságok Országos Szövetsége 2013-ban támogatási szerződést kötött az ESZA Társadalmi Szolgáltató Nonprofit Kft-vel a „Jogpont Mini a Dél-Dunántúlon és Nyugat-Dunántúlon” című, TÁMOP 2.5.3.B-12/1-2012-0004. számú pályázati projekt megvalósítására.

A projekt központi elemei jogpont irodák működtetése a régiókban, telefonos és e-mailes ügyfélszolgálat működtetése volt. A jogsegélyszolgálat elsősorban magánszemélyek számára nyújtott jogi tanácsadást munkajog, társadalombiztosítási jog, családjog, adótanácsadás, gazdasági jog – vállalkozás alapítás témákban.

A jogi tanácsadásra rendelkezésre álló megvalósítási időtartam 18 hónap volt. A Munkástanácsok Országos Szövetsége a Dél-Dunántúlon és a Nyugat-Dunántúlon létrehozott Jogpont Mini szolgáltatást az 5000 fő alatti, összesen 18 településen nyújtotta, míg a többi pályázatot elnyert szervezet más-más régióban biztosította kistelepüléseken a jogsegélyt. Így a „Jogpont+” hálózatot kiegészítő „Jogpont Mini” hálózat a kistelepüléseken is országos kiterjedésű volt. A 18 településből 9 helyszínen a MOSZ, 4 helyszínen a Stratosz és 5 helyszínen a Liga nyújtotta a szolgáltatást.



A szolgáltatás tapasztalatai

A Munkástanácsok Országos Szövetsége azt vállalta, hogy legalább 4700 személynek nyújt szolgáltatást, és mintegy 6800 óra ügyfélszolgálati időt teljesít. Teljesítménybe beszámít a heti 40 órában folyó e-mailes és heti 12 órás telefonos ügyfélszolgálat is.

A következő oszlop mutatja, hogy a médiakampány ideje alatt hogyan növekedett az ügyélforgalom:

Hónap	ügyfélszám	KUMULÁLT
• 2013.június	103	103
• 2013.július	134	237
• 2013.augusztus	147	384
• 2013.szeptember	190	574
• 2013.október	423	997
• 2013.november	390	1387



A számok

Látható, hogy a kezdetben viszonylag alacsony ügyfélszám a lebonyolított jelentős marketingkampánynak köszönhetően megnőtt az őszi hónapokban főként a dél-dunántúli régióban.

A legnagyobb ügyélforgalom a dél-dunántúli irodákban volt jellemző, AZ ÜGYFELEK 63%-ÁT EZEK AZ IRODÁK SZOLGÁLTÁK KI.

Az átlagos havi ügyszám meghaladta a 300 jogesetet, egy-egy irodában átlagosan 16-17 fő kért tanácsot havonta. Átlagosan 30 perc jutott egy-egy ügyfél kiszolgálására.

Az ügyélforgalom nem egyenletes, vannak települések, mint Siklós, Beremend, Bátaszék, Nagybjom, Szentlőrinc, ahol nagyobb, míg más irodákban kevesebb ügyfél fordult meg a vizsgált félév alatt. Az eddigiekben az ügyfélszám és a teljesítés megfelel az időarányosnak.



A marketingkampány elemei

2013 júliusától kezdődően minden érintett település egy magas látogatottságú rendezvényén, falunap, szüret stb. rendezvényepavilonokat helyeztünk el, ahol hostessek ismertették a szolgáltatást, és a helyszínen spontán lehetett igénybe venni a jogi tanácsadást, egy elkülönített pavilonban.

Az akciót nyereményjátékkal tettük izgalmasabbá: aki részt vett a tanácsadáson, kulcsot kapott, a „Kulcsot adunk a jogi kérdésekhez” szlogen alapján, egy bicikli lakat kinyitásával lehetett próbálkozni a nap végén, és akinek a kulcsa nyitotta a kerékpárt lakatját, az megnyerte a kerékpárt.



A marketingkampány elemei

Sajtótájékoztató Győrben:

- Júliusban a sajtó összesen 19-szer említette a szolgáltatást. Júliusban a megjelenések közül 16 regionális médiumban, 3 pedig országos médiumban szerepelt.
- A megjelenések médiaértéke júliusban elérte a 6 860 000 Ft-ot, amivel körülbelül 1 860 000 emberhez juthatott el a Jogpont híre. (A cikkek médiaértéke a megjelenésekhez arányos kalkuláció szerint történt, olvasottsága a MATESZ auditált adatai és a médiakiajánlók által kommunikált példányszám szerint lettek összeállítva.)



Az eredmények

A projekt keretében 2013 júniusától-2014 decemberéig 18 helyszínen folyt személyes jogi tanácsadás, előre meghatározott időpontokban jellemzően havonta 8 órában mind a 18 településen, jellemzően kéthetente 4 órában. 5800 ügyfélnek több mint 6400 ügyben adtunk tanácsot. Elsősorban munka- és családjogi ügyekben fordultak az érdeklődők a Jogpont Minihez.

A Jogpont Mini olyan embereknek adott tanácsot, akiknek anyagi okok miatt nem volt lehetősége ügyvédhez fordulni, növelte az emberek jogtudatosságát, valamint hozzájárult a bíróságok leterheltségének csökkentéséhez. A Jogpont projektek iránti nagy érdeklődés azt igazolja, hogy az egyszerűen elérhető jogi szolgáltatás az emberek alapvető igénye. A Dél- és Nyugat-Dunántúli Jogpont Mini országos program része volt, a 6 régióban összesen 25000 ügyben adtak tanácsot a projektben dolgozó jogászok.



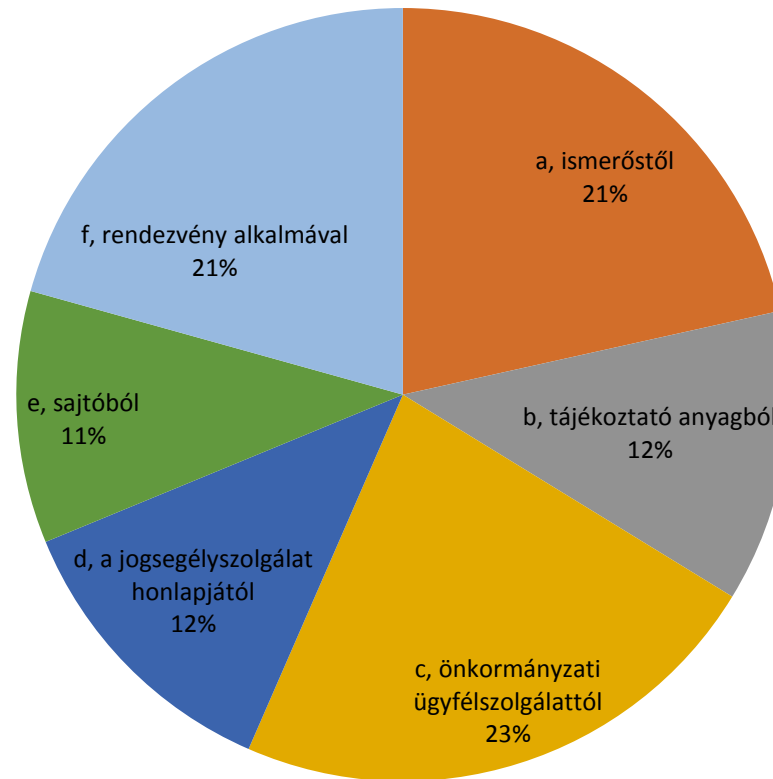
A jogpont mini elérésére vonatkozó információk

Az információk sokféle módon és az egyes információs csatornákat illetően igen kiegyenlített megoszlásban jutottak el az érintettekhez.

A legtöbben **a szervezett tájékoztatási csatornákon** keresztül (rendezvények és önkormányzati ügyfélszolgálati irodák) tájékoztak a tanácsadási szolgáltatásról és az esetlegesnek mondható ismerősöktől kapott tájékoztatás (a szóbeszéd) csak a harmadik helyre szorult vissza az információszerzésben. Ez a körülmény mind a korábbi időszakban szerzett tapasztalatoktól eltér, mind pedig a más régiókban megnyilvánuló gyakorlathoz képest is kedvezőbb, és a szervezett marketing-kommunikációs eszközök hatékony alkalmazását bizonyítja.



Honnan tájékozódott a jogsegélyszolgálat létéről

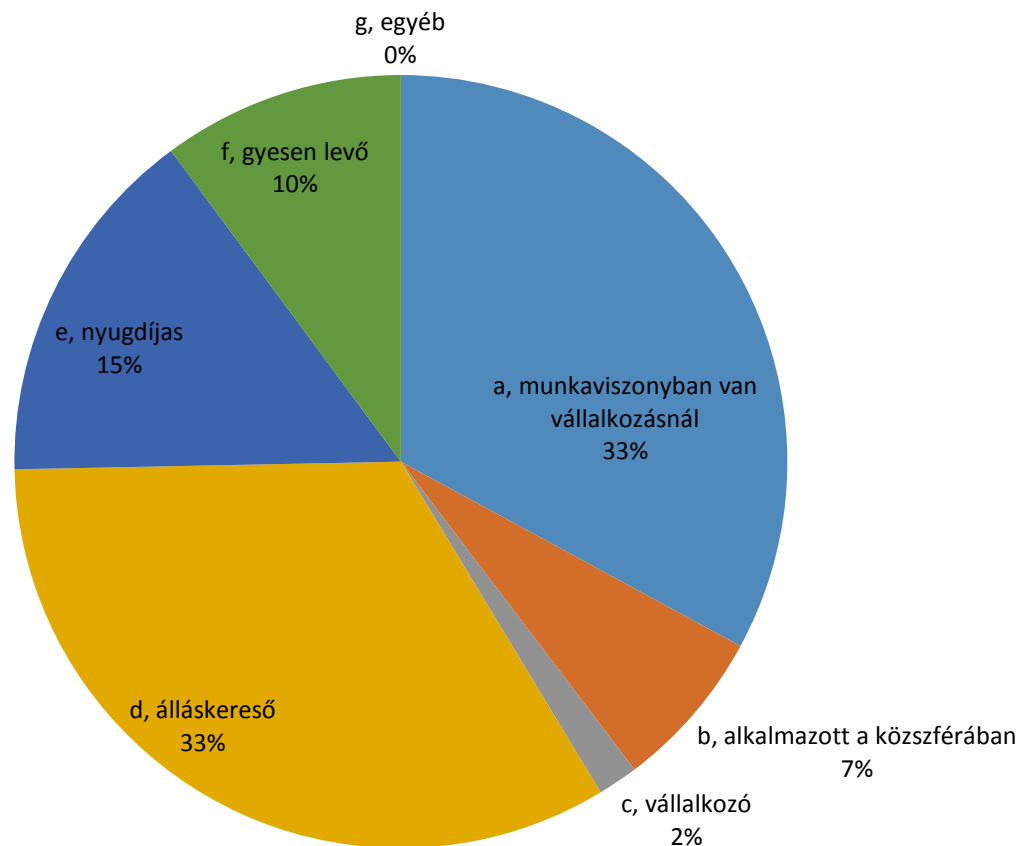


A szolgáltatást felhasználók megoszlása végzettség szerint

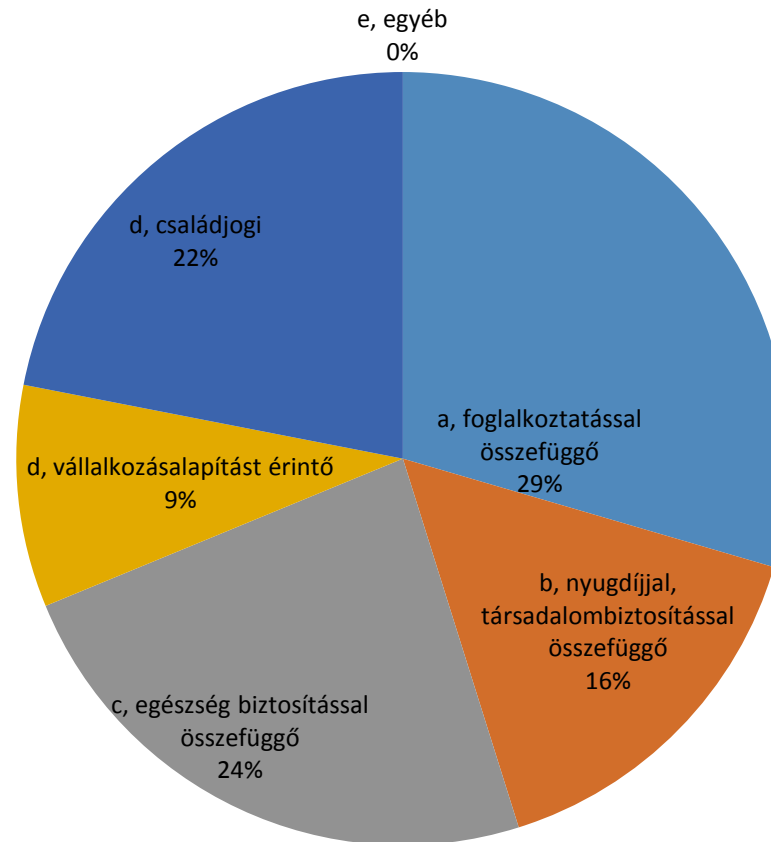
A tanácsadásra bejelentkezők között legnagyobb arányban (36%) az erre leginkább rászoruló, legfeljebb alapfokú iskolai végzettséggel rendelkezők jelentkeztek be, akik egyébként a foglalkoztatottak között is a legnagyobb arányban fordulnak elő. Ez tehát azt jelzi, hogy a tanácsadást igénybevevők közötti reprezentációjuk közelítette a munkavállalók körében előforduló számarányukat. Nem sokkal maradtak el tőlük az érettségivel rendelkezők sem (34%). A legkisebb arányban a felsőfokú végzettségűek találhatók a szolgáltatást igénybevevők között.



A válaszadók foglalkoztatási státusza



Milyen típusú problémával keresték meg a szolgáltatást



A lakóhely és a szolgáltatásról szerzett információk

A jogsegélyszolgálat helyszínével megegyező településen élők közül a legtöbben (28%) ismerőstől szereztek az információt a szolgáltatásról, de nem sokkal maradt el tőlük a szolgáltatás megismertetését célzó rendezvény segítségével történő tudomásszerzés sem (26%).

A más településen élők közül legtöbben (50%) az önkormányzati ügyfélszolgálatok által nyújtott tájékoztatás segítségével ismerkedtek meg a tanácskérési lehetőséggel. Ezt követte a Jogsegélyszolgálat honlapján keresztül történő ismeretszerzés (19%).



Az életkor és a szolgáltatásról szerzett információk

A fiatal korosztályhoz tartozók legnagyobb része (47%) a szolgáltatás népszerűsítését célzó rendezvényen történő részvétel útján kapott információt a szolgáltatásról. A második leggyakoribb információs forrás pedig az önkormányzati ügyfélszolgálat által nyújtott tájékoztatás volt. A középkorosztályban az ismerősök útján történő tájékozódás volt a legjellemzőbb, a második helyen a tájékoztató anyagok (szórólapok) elolvasása áll. Az idősebb korosztály ugyancsak a népszerűsítő rendezvényen történő részvétel útján kapott információt a jogsegélyszolgálatról, viszont ebben a körben a tájékoztató anyagok (szórólapok) útján történő ismeretszerzés áll. A második leggyakoribb információs forrás pedig ebben a körben is az önkormányzati ügyfélszolgálat által nyújtott tájékoztatás volt. Összességében elmondható, hogy a rendezvények és az önkormányzatok kiemelkedő szerepet töltek be az érdeklődők szervezett tájékoztatásában



A foglalkoztatási státusz és a szolgáltatásról szerzett információk

Az egyes foglalkozási kategóriákban meglehetősen eltérő módon szereztek tudomást a jogsegélyszolgálat igénybevételének lehetőségéről. A vállalkozói szférában munkaviszonyban álló relatív többsége (40%-a) ismerősöktől kapta az információt. A közszférában foglalkoztatottak és a GYED-en, GYES-en levők közül a legtöbben (38%) a Jogsegélyszolgálat honlapján figyeltek fel a lehetőségre.

A vállalkozók és az álláskeresők csaknem fele az önkormányzatok ügyfélszolgálatán szereztek ismeretet a tanácsadásról. A nyugdíjasok legnagyobb része (44%-a) pedig a rendezvényeken szerzett tudomást a szolgáltatásról. Ami lényeges, hogy valamennyi foglalkozási kategória megtalálta a megfelelő tájékoztatási csatornát a szolgáltatás felkereséséhez.



A kisebbség körébe tartozók tájékozódása

Kedvező, hogy a kisebbség körében is a szervezett tájékoztatás egyik csatornája, nevezetesen a szolgáltatást népszerűsítő rendezvényen való részvétel volt a tájékoztatás legjellemzőbb információs forrás: az érdeklődők csaknem 40%-a szerzett tudomást ilyen módon a jogsegély szolgálatról. Jelentős szerepet kapott még az ismerősöktől történő tájékozódás (28%) és az önkormányzati ügyfélszolgálatok által nyújtott felvilágosítás



Az eredmények

A projekt keretében 2013 júniusától-2014 decemberéig 18 helyszínen folyt személyes jogi tanácsadás, előre meghatározott időpontokban jellemzően havonta 8 órában mind a 18 településen, jellemzően kéthetente 4 órában. 5800 ügyfélnek több mint 6400 ügyben adtunk tanácsot. Elsősorban munka- és családjogi ügyekben fordultak az érdeklődők a Jogpont Minihez.

A Jogpont Mini olyan embereknek adott tanácsot, akiknek anyagi okok miatt nem volt lehetősége ügyvédhez fordulni, növelte az emberek jogtudatosságát, valamint hozzájárult a bíróságok leterheltségének csökkentéséhez. A Jogpont projektek iránti nagy érdeklődés azt igazolja, hogy az egyszerűen elérhető jogi szolgáltatás az emberek alapvető igénye. A Dél- és Nyugat-Dunántúli Jogpont Mini országos program része volt, a 6 régióban összesen 25000 ügyben adtak tanácsot a projektben dolgozó jogászok.



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE