

Vilniaus universitetas
TARPTAUTINIŲ SANTYKIŲ IR POLITIKOS MOKSLŲ
INSTITUTAS

POLITIKOS MOKSLŲ BAKALAURO PROGRAMA

Vilius Raišuotis
IV kurso studentas

INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS CENTRO VEIKLOS VERTINIMAS

BAKALAURO DARBAS

Darbo vadovas: doc. E. Barcevičius

Vilnius, 2023

BAKALAURO/MAGISTRO DARBO PRIEŠLAPIO PAVYZDYS

(įrašomas po titulinio lapo)

Bakalauro darbo vadovo/ės išvados dėl darbo gynimo:

.....
.....
.....

.....
(data)

.....
(v., pavardė)

.....
(parašas)

Bakalauro darbas įteiktas gynimo komisijai:

.....
(data)

.....
(Gynimo komisijos sekretoriaus/ės parašas)

Bakalauro darbo recenzentas/ė:

.....
(v., pavardė)

Bakalauro darbų gynimo komisijos įvertinimas:

.....

Komisijos pirmininkas/ė:

Komisijos nariai:

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad įteikiamas darbas („International House Vilnius centro veiklos vertinimas“) yra:

1. Atliktas mano paties ir nėra pateiktas kitam kursui šiame ar ankstesniuose semestruose;
2. Nebuvo naudotas kitame Institute/Universitete Lietuvoje ir užsienyje;
3. Nenaudoja šaltinių, kurie nėra nurodyti darbe, ir pateikia visą panaudotos literatūros sąrašą.

Vilius Raišutis

BIBLIOGRAFINIS APRAŠAS

Raišutis V. International House Vilnius centro veiklos vertinimas: Politikos mokslų specialybės bakalauro darbas / VU Tarptautinių santykių ir politikos mokslų institutas; darbo vadovas doc. Egidijus Barcevičius. – V., 2023, 108 p.

Reikšminiai žodžiai: *International House Vilnius, „vieno langelio“ principas, vertinimas, migracija, integracija, viešosios paslaugos, bendrasis vertinimo modelis, intervencijos logika, talentų politika.*

Dėl Lietuvos demografinės ir darbo rinkos padėties, talentų valdymas Lietuvoje įgauna didelę reikšmę. Tačiau, Lietuvos migracijos ir integracijos sistema taip pat susiduria su dideliais sunkumais. Tad, viena iš talentų politikos rekomendacijų yra įsteigti instituciją, veikiančią „vieno langelio“ principu, kuri koordinuotų talentų pritraukimą ir išlaikymą šalyje.

Šiame darbe vertinamas 2021 m. įkurtas International House Vilnius centras, kurio tikslas yra fasilituoti užsienio talentų atvykimą ir integraciją Lietuvoje. Darbo vertinimo klausimai remiasi Bendruoju vertinimo modeliu ir institucijos intervencijos logika. Tyrimo metu buvo taikytas interviu ir darbo stebėjimo metodai.

TURINYS

ĮVADAS.....	7
1. TYRIMO TEORIJA.....	10
1.1. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS INTERVENCIJOS LOGIKA	10
1.2. BENDRASIS VERTINIMO MODELIS.....	12
2. TYRIMO METODOLOGIJA	14
2.1. INTERVIU METODAS.....	14
2.2. DARBO VIETOS STEBĖJIMO (OBSERVACIJOS) METODAS.....	16
2.3. OPERACIONALIZUOJAMI VERTINIMO KLAUSIMAI	17
3. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS VEIKLOS VEIKSMINGUMAS	19
3.1 KLIENTŲ APTARNAVIMO STEBĖSENOS RODIKLIŲ REZULTATAI	19
3.2. MIGRANTŲ PATIRTYS NAUDOJANT IH VILNIUS CENTRO PASLAUGAS	21
3.3. MIGRANTŲ PATIRTYS UŽ IH VILNIUS CENTRO RIBŲ.....	24
3.4. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS CENTRO POVEIKIS MIGRANTAMS	27
4. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS CENTRO VEIKLOS EFEKTYVUMAS.....	33
4.1. IH VILNIUS CENTRO PAJĖGUMAI IR SUKURIAMOS VEIKLOS	33
4.2. TIKSLINGOS AUDITORIJOS LAIKO SUTAUPYMAS IR INSTITUCIJŲ BENDRADARBIAVIMAS	38
IŠVADOS.....	41
Literatūros šaltiniai	43
Priedas nr. 1.....	44
Priedas nr. 2.....	45
Priedas nr. 3.....	45
Priedas nr. 4.....	47
Priedas nr. 5.....	49
Priedas nr. 6.....	57
Priedas nr. 7.....	60
Priedas nr. 8.....	63
Priedas nr. 9.....	67
Priedas nr. 10.....	70
Priedas nr. 11.....	72
Priedas nr. 12.....	77
Priedas nr. 13.....	80
Priedas nr. 14.....	83

Priedas nr. 15	86
Priedas nr. 16	89
Priedas nr. 17	91
Priedas nr. 18	96
Priedas nr. 19	99
Priedas nr. 20	104
Priedas nr. 21	105
EXECUTIVE SUMMARY	107

IVADAS

Lietuvoje, kaip ir kitose EBPO valstybėse, didelę įtaką visuomenės funkcionavimui bei darbo vietų formavimui turi skaitmenizacija, globalizacija, demografiniai pokyčiai bei klimato kaita. Šios tendencijos Lietuvoje turi daug pasekmių: darbuotojai susiduria su gana didele darbo vietų automatizavimo rizika, darbdaviai dažnai susiduria su sunkumais ieškodami reikalingų įgūdžių, o produktyvumas tampa vis svarbesniu ekonominės gerovės veiksniu.¹ Lietuva taip pat susiduria su senstančios visuomenės problema – visuomenė senėja, o pensinio amžiaus žmonių procentinė dalis didėja. Dar 2012 m. prognozės numatė, kad iki 2025 m. Lietuvoje darbingo amžiaus gyventojų sumažės daugiau kaip 19 proc., o vidutinis Lietuvos gyventojų amžius 2050 metais sieks 46 metus.² Dėl šalies demografinės ir darbo rinkos padėties, talentų valdymas Lietuvoje įgauna didelę reikšmę, kadangi emigracija turėjo įtakos šalies augimo potencialui. Nors ekonomika auga ir atlyginimai didėja, grįžtamoji migracija yra mažesnė nei tikėtasi, todėl tarptautinių talentų pritraukimas darosi vis svarbesnis.³ Tačiau, Lietuvos migracijos ir integracijos sistema taip pat susiduria su dideliais sunkumais.

Remiantis 2021 m. Pasaulio talentų konkurencingumo indekso duomenimis, Lietuva 2019-2021 m. užima 35 vietą tarp 113 valstybių. Visgi, šiame indekse Lietuva prasčiausiai pasirodo pagal „paprastumą rasti kvalifikuotus darbuotojus“ (užimdama 124 vietą iš 140 galimų) bei „paprastumą užsieniečių įsidarbinimui“ (užimdama 112 vietą iš 140 galimų).⁴ Taip pat, remiantis 2019 m. migrantų integracijos politikos indeksu (MIPEX), Lietuvos integracijos politika buvo įvertinta kaip „labiau nepalanki“ – nepaisant progreso, valstybės įvertis šioje srityje buvo 37 iš 100 balų (100 – palankus, o 1 – nepalankus). Tai reiškia, jog Lietuvos integracijos politika kuria daugiau kliūčių nei galimybių, bei šis įvertis yra žemesnis nei vidutinis MIPEX valstybių įvertis, kuris ribojasi ties 49 balais.⁵ Sėkmingiausiai talentus pritraukia šalys, kuriose aukštos kvalifikacijos specialistų pritraukimą ir išlaikymą valstybėje koordinuoja viena atsakinga institucija. Tad, viena iš talentų politikos rekomendacijų yra įsteigti instituciją, veikiančią „vieno langelio“ principu, kuri koordinuotų talentų pritraukimą ir išlaikymą

¹ OECD, *OECD Skills Strategy Lithuania: Assessment and Recommendations*, (OECD Publishing: Paryžius, 2021), <https://doi.org/10.1787/14deb088-en>

² Liepa Mikulevičiūtė, „Lithuania: Are We Ready for Tomorrow Challenges? A Thematic Analysis of Career Development and Prospects within Lithuania“, kn. *Vocational Guidance in Europe*, sud. Clinton Enoch et al. (Springer, 2021), 154-155.

³ Caitlin Katsiaficas et al., *Talentų politika Lietuvoje. Padėties analizė ir politikos galimybės*, (Austrija: International Centre for Migration Policy Development, 2021), 8.

⁴ INSEAD, *The Global Talent Competitiveness Index 2021: Talent Competitiveness in Times of COVID*, (Fontainebleau, Prancūzija, 2021), 62, 153, 248, 282.

⁵ Solano, Giacomo and Huddleston, Thomas, *Migrant Integration Policy Index 2019*, (MIPEX, 2020) <https://www.mipex.eu/lithuania> [žiūrėta 2022 m. gruodžio 10 d.].

šalyje.⁶ Kitaip tariant, vienas iš potencialių būdų gerinti užsienio talentų atvykimo ir integracijos procesus yra įsteigti tai koordinuojančią instituciją.

Friedrich Heckmann integraciją apibrėžia kaip migrantų pritraukimo ir priėmimo pagrindinėse institucijose procesą. Integracija, anot jo, yra interaktyvus migrantų ir priimančios visuomenės procesas. Dėl šios priežasties, priimančioji visuomenė turi išmokyti naujų bendravimo būdų su naujakuriais ir pritaikyti savo institucijas prie jų poreikių.⁷ Priimančios visuomenės atvirumas yra būtina migrantų integracijos sąlyga. Todėl, Heckmann manymu, tyrimai apie integraciją turi būti skirti ne tik imigrantams, bet ir institucijų atvirumui.⁸ Rinus Pennix teigimu, priimančioji visuomenė, o ypač jos institucinė struktūra ir reakcija į atvykėlius, turi daug didesnę įtaką integracijos procesams nei patys imigrantai. Dėl šios priežasties, imigrantų integracija gali būti matuojama instituciniu lygmeniu. Nors bendrosios viešos institucijos (politinės sistemos, darbo rinkos, būsto, švietimo ar visuomenės institucinės tvarkos) turi vienodai tarnauti visiems piliečiams, jos gali kliudyti imigrantams pasiekti vienodų rezultatų, pavyzdžiui institucijos gali trukdyti naudotis paslaugomis arba pasiekti teisingų rezultatų dėl savo istoriškai ir kultūriškai nulemtų veiklos būdų, neatsižvelgiant į imigrantų istoriją, jų kultūrinę ar religinę kilmę arba kalbos žinias. Tad, svarbu, kad viešosios institucijos tinkamai veiktų ir galėtų prisitaikyti prie didėjančios įvairovės.⁹ Tačiau, 2020 m. Kaune atlikto tyrimo rezultatai rodo, kad užsienio studentų patirtys skiriasi nuo pagrindinių vietinių gyventojų patirčių susijusiomis su administracinėmis procedūromis. Pagrindiniai iššūkiai, su kuriais susiduria tarptautiniai studentai Kaune, yra: 1. biurokratija; 2. dirbančių specialistų nenoras pateikti išsamią informaciją; 3. aiškios ir tikslios informacijos trūkumas bei naudojamos kalbos barjerai. Šie iššūkiai atitinkamai sukuria kliūtis tarptautiniams studentams gauti optimalią prieigą prie reikiamos informacijos.¹⁰

Lietuvos talentų pritraukimo politikos ataskaita 2021 m. pabrėžė, jog Lietuva palaipsniui perėjo nuo *ad hoc* veiksmų iki politinės strategijos. Vienas iš pagrindinių pavyzdžių yra 2021 m. lapkritį atsidaręs „vieno langelio“ principu veikiantis International House Vilnius centras (toliau – IH Vilnius centras).¹¹ IH Vilnius centro veikla yra pritaikyta būtent tarptautiniams talentams, įskaitant aukštos

⁶ Ramūnas Dzemyda, Ugnė Kerdokaitė, *Talentų pritraukimas į Lietuvą, sprendžiant aukštos kvalifikacijos specialistų trūkumo problemą*, (Vilnius: JPP Kurk Lietuvai, 2016), 87.

⁷ Friedrich Heckmann, *Integration and Integration Policies: IMISCOE network feasibility study*, European Forum for Migration Studies, (Bamberg: University of Bamberg, 2006), 18.

⁸ Ibid, 14.

⁹ Rinus Penninx, "Problems of and solutions for the study of immigrant integration." *Comparative Migration Studies* 7 (2019): 8.

¹⁰ Ramunė Miežanskienė, Aušra Tartilaitė-Paulauskienė, *International Students' Experiences of Public Administration Activity in the Host Country: Revealing Patterns of Administrative Culture*, (Kaunas: Kauno Technologijų Universitetas, 2020), 60-61.

¹¹ Caitlin Katsiaficas et al., „Talentų politika Lietuvoje. Padėties analizė ir politikos galimybės“, *International Centre for Migration Policy Development* (2021), 8.

kvalifikacijos profesionalus, studentus, startuolių įkūrėjus ir verslininkus. Šis projektas siekia spręsti tris pagrindinius iššūkius, su kuriais susiduria Vilniaus naujakuriai: kokybiškų paslaugų anglų ir rusų kalbomis viešosiose institucijose trūkumą, informacijos apie persikėlimą ir integraciją trūkumą bei būtinybę apsilankyti viešosiose institucijose bent kelis kartus dėl to paties klausimo. IH Vilnius centras „vieno langelio“ principu turi tarnauti migrantams kaip pagrindinis informacijos šaltinis, lengvinti jų galimybę gauti viešas paslaugas bei užtikrinti greitas aukštos kokybės imigracines ir integracines paslaugas.¹² Nors pagal veiksmo įgyvendinimo koncepciją, IH Vilnius centras kol kas veikia pilotinio projekto principu ir pirmasis oficialus vertinimas įvyks projektui pasibaigus (2023 m. pabaigoje)¹³, poreikis tarpiniam įvertinimui visgi yra. 2021 m. atliktoje Talentų Politikos Lietuvoje ataskaitoje, vienas iš trumpalaikių prioritetų yra ištirti dabartinį „vieno langelio“ principu veikiančią IH Vilnius centrą.

Darbo problema: Lietuvoje 2021 m. pabaigoje įsteigtas „vieno langelio“ principu veikiantis International House Vilnius centras, kuris bendradarbiaujant su kitomis institucijomis, centralizuotai teikia imigracines ir integracines paslaugas aukštą pridėtinę vertę šalies darbo rinkoje kuriantiems specialistams iš užsienio. Tokio pobūdžio centras turi prisidėti sprendžiant Lietuvos imigracines ir integracines problemas, teikiant aukštos kokybės viešąsias paslaugas užsieniečiams ir padedant jiems integruotis į socialinį ir ekonominį gyvenimą. Tačiau, nėra aišku kaip veiksmingai ir efektyviai IH Vilnius centras veikia, ar tai padeda užsienio talentams lengviau integruotis Lietuvoje, ir ar tai prisideda prie viešųjų paslaugų kokybės gerinimo. Tad keliamas probleminis klausimas: kaip naujai sukurta institucija fasilituoja užsienio talentų integraciją Vilniuje ir Lietuvoje?

Darbo tikslas: Įvertinti International House Vilnius centro veiklą ir viešųjų paslaugų kokybę, fasilituojant užsienio talentų atvykimo ir integracijos problemas Lietuvoje, išsiaiškinti galimą centro intervencijos poveikį, bei sugeneruoti rekomendacijas.

Darbo objektas: International House Vilnius centro įvertinimas, siekiant išsiaiškinti, kaip institucija padeda užsienio talentams integruotis Vilniuje ir Lietuvoje.

Darbo uždaviniai:

1. Taikant bendrąjį vertinimo modelį ir nustatant IH Vilnius centro intervencijos logiką, operacionalizuoti vertinimo klausimus.
2. Vykdamas interviu su talentais iš užsienio, išsiaiškinti, koku mastu IH Vilnius centras padėjo integruotis Lietuvoje.

¹² Ibid, 38.

¹³ Lietuvos Respublikos Finansų Ministerija, *Veiksmo įgyvendinimo koncepcija. International House koordinuotos paslaugos užsienio piliečiams vieno langelio principu*, (Vilnius, 2020), žiūrėta 2023 m. sausio 4 d. [https://finmin.lrv.lt/uploads/finmin/documents/files/LT_ver/DNR%20plano%20dokumentai/KONCEPCIJOS/3-priedas_Veiksmo-koncepcijos-forma%2008%2031_final\(1\).docx](https://finmin.lrv.lt/uploads/finmin/documents/files/LT_ver/DNR%20plano%20dokumentai/KONCEPCIJOS/3-priedas_Veiksmo-koncepcijos-forma%2008%2031_final(1).docx)

3. Analizuojant pirminius ir antrinius šaltinius, naudojant darbo vietos stebėjimo bei ekspertinio interviu duomenis, išsiaiškinti IH Vilnius centro veikimo principą, įvertinti veiklos veiksmingumą ir efektyvumą, bei viešųjų paslaugų teikimą pagal Migracijos Departamento klientų aptarnavimo standartą.
4. Įvertinus IH Vilnius centro veiklos veiksmingumą ir efektyvumą, pateikti tolimesnes rekomendacijas, kurios gerintų centro veiklą.

1. TYRIMO TEORIJA

1.1. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS INTERVENCIJOS LOGIKA

Atsižvelgiant į problemas susijusias su viešųjų paslaugų pritaikomumu užsienio piliečiams, 2021 m. rugsėjo mėnesį įkurtas „International House Vilnius“ centras (toliau – IH Vilnius). Ši veiksmo koncepcija buvo įgyvendinta remiantis Lietuvos ateities ekonomikos DNR planu ir bendra Vilniaus miesto turizmo ir verslo plėtros agentūros „Go Vilnius“ ir tiesioginių užsienio investicijų plėtros agentūra „Investuok Lietuvoje“ iniciatyva. IH Vilnius teikia koordinuotas migracines ir integracines paslaugas užsienio piliečiams vieno langelio principu.¹⁴

Remiantis Vidaus Reikalų Ministerijos aprašymu, „vienas langelis“ apibūna veiklos subjektą (šiuo atveju – IH Vilnius centras), kuris vienoje vietoje priima intereso prašymą ir jam suteikia paslaugas, kurios tradiciškai teikiamos iš daugelio subjektų.¹⁵ IH Vilnius centro „vieno langelio“ principas taikomas esant centralizuotam asmenų aptarnavimui. Tokia aptarnavimo forma reiškia, kad asmens aptarnavimą - jo sutikimą ir pirmojo kontakto užmezgimą, išklausymą, susipažinimą su pateiktu migracinių ar integracinių paslaugų prašymu ar skundu, ir pateikta informacija ar dokumentais, informacijos apie problemos sprendimą pateikimą, dokumentų išdavimą, bei kitus darbus, atlieka specialus institucijos administracijos padalinys-priimamasis.¹⁶ „Vieno langelio“ principas yra taikomas, norint palengvinti žmonių rūpesčių našą tvarkant reikalus viešosiose įstaigose, sutrumpinti aptarnavimo laiką, kuris naudojamas lankant skirtingas institucijas, bei gerinti viešųjų paslaugų teikimo kokybę.

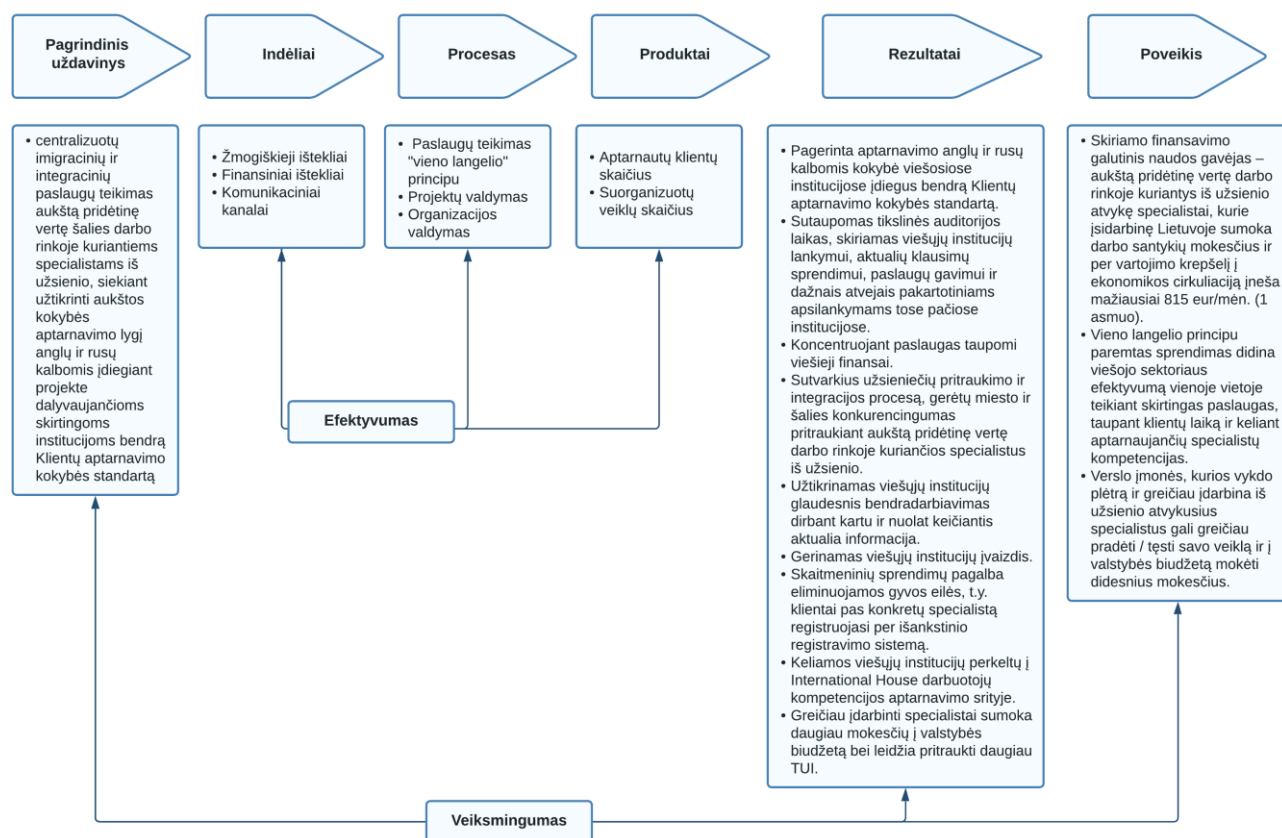
¹⁴ Ibid.

¹⁵ Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų Ministerija, „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos, (Vilnius, 2009), 5-7, Žiūrėta 2023 m. kovo 15 d.
[žhttps://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Teisine_informacija/Tyrimai_ir_analizes/Metodikos%2C_rekomendacijos/vienaslangsavivald.pdf](https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Teisine_informacija/Tyrimai_ir_analizes/Metodikos%2C_rekomendacijos/vienaslangsavivald.pdf)

¹⁶ Ibid.

IH Vilnius veiksmo įgyvendinimo koncepcija nurodo, kad viename biure migracines paslaugas teigia Migracijos Departamentas, o integracines paslaugas teikia Užimtumo tarnyba, Sodra, Valstybinė Mokesčių Inspekcija (VMI), bei informacinis centras teikiantis municipalines paslaugas, kurių nepadengia kitos institucijos.¹⁷ Pagrindinis IH Vilnius numatytas tikslas orientuojasi į viešųjų paslaugų kokybę, kurią siekiama užtikrinti centralizuotai teikiant imigracines ir integracines paslaugas aukštą pridėtinę vertę šalies darbo rinkoje kuriantiems specialistams iš užsienio (žiūrėti **1 pav.**).

1 pav. International House Vilnius intervencijos logika



Šaltinis: parengta autoriaus remiantis IH Vilnius veiksmo įgyvendinimo koncepcija, 2020.

Veiksmo įgyvendinimo rezultatai ir poveikis yra taip pat numatyti įgyvendinimo koncepcijoje. Jie remiasi nauda kylančia iš „vieno langelio“ principo taikymo – sutaupomas tikslinės auditorijos laikas, koncentruojami viešieji finansai, gerinama viešųjų paslaugų kokybė užsienio kalbomis, užtikrinamas institucijų bendradarbiavimas. Kadangi šio veiksmo nauda tiesiogiai paliečia tikslinę auditoriją, tikėtina,

¹⁷ Lietuvos Respublikos Finansų Ministerija, *Veiksmo įgyvendinimo koncepcija*.

jog centralizuotų ir kokybiškų migracinių bei integracinių paslaugų teikimas padės greičiau pradėti ar tęsti savo veiklą valstybėje, bei stiprinti valstybės konkurencingumą. Pagrindinis centro rezultato stebėsenos rodiklis yra teikiamų paslaugų aptarnavimo kokybės pasitenkinimo lygis. Remiantis bendroju vertinimo modeliu, tyrimo metu bus atsižvelgiama į du pagrindinius indikatorius, kurie apjungia visus IH Vilnius centro intervencijos logikos elementus:

- veiksmingumas, kuris nurodo santykį tarp IH Vilnius centro užsibrėžto pagrindinio uždavinio ir pasiektų rezultatų bei poveikio.
- efektyvumas, kuris nurodo organizacijos žmogiškųjų išteklių indėlių produktyvumo lygį vykdant veiklas ir siekiant užsibrėžtų produktų. Šiame darbe vertinant efektyvumą nebus atsižvelgiama į finansinius duomenis dėl jų trūkumo. Taip pat, komunikaciniai kanalai yra dalis efektyvumo, kadangi pakankamo informatyvumo dėka galima išvengti papildomų ir nereikalingų konsultacijų.

1.2. BENDRASIS VERTINIMO MODELIS

Šiame darbe bus naudojamas Bendrasis vertinimo modelis (toliau – BVM) (angl. *Common Assessment Framework*). Šis visuotinės kokybės vadybos metodas yra parengtas Europos kokybės vadybos fondo tobulumo modelio pagrindu, ir skirtas taikyti visame viešajame sektoriuje, viešojo sektoriaus organizacijose regioniniu, nacionaliniu ir vietiniu lygiu. Naudojant BVM, remiamasi prielaida, kad į visuomenės poreikius orientuoti organizacijos veiklos rezultatai yra pasiekiami tinkamai valdant organizacijos veiklos procesus ir turimus organizacijos išteklius.¹⁸ Kitaip tariant, modelis padeda viešosioms organizacijoms įsivertinti, nustatant institucijos stipriasias ir silpnąsias vietas, bei dalintis geraja praktika su kitomis organizacijomis. Bendrasis vertinimo modelis siekia tapti visapusiško tobulinimo proceso organizacijoje katalizatoriumi, tad išskiriami penki tikslai¹⁹

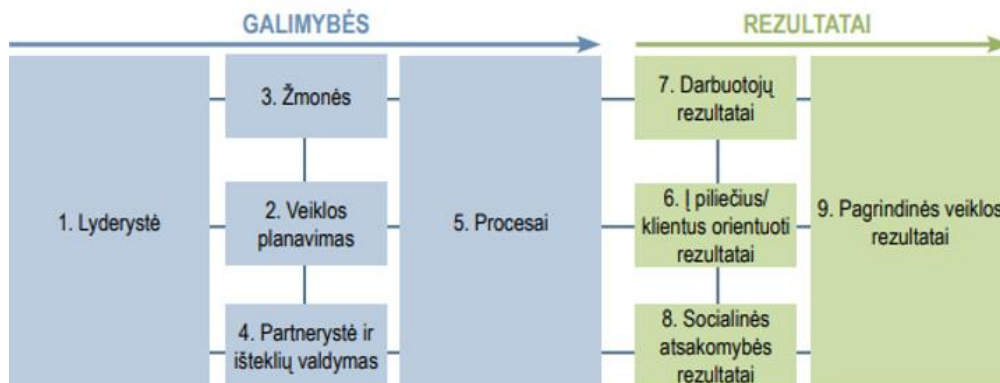
1. viešojo sektoriaus organizacijoms pristatyti visuotinės kokybės vadybos principus ir skatinti organizacijas juos taikyti savo veikloje;
2. supažindinti viešojo sektoriaus organizacijas su jų veiklos procesų tobulinimo PATV (PLANUOK, ATLIK, TIKRINK, VEIK) ciklu;
3. padėti viešojo sektoriaus organizacijoms atlikti savo veiklos įsivertinimą;
4. išnaudoti įvairių kokybės vadybos metodų privalumus tobulinant organizacijų veiklą;

¹⁸ Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų Ministerija, *Bendrasis vertinimo modelis (BVM)*, (Vilnius, 2013), 5-6, žiūrėta 2023 m. kovo 26 d. <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.826>

¹⁹ Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų Ministerija, *Bendrasis vertinimo modelis (BVM)*, 5-6.

5. padėti palyginti viešojo sektoriaus organizacijas tarpusavyje.

2 pav. Bendrojo vertinimo modelio taikymo schema



Šaltinis: Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų ministerija, 2013, p. 5.

BVM struktūrą sudaro devyni kriterijai, apimantys svarbiausius aspektus, kurie turėtų būti analizuojami taikant BVM. Kriterijai 1-5 (lyderystė, veiklos planavimas, žmonės, partnerystė ir išteklių valdymas bei procesai) nagrinėja organizacijos galimybes, kurios atskleidžia organizacijos veiklos valdymo procesus ir parodo, kaip organizacijos uždaviniai yra susieti su siekiamais tikslais. Kriterijai 6-9 (į piliečius/klientus orientuoti rezultatai, darbuotojų rezultatai, socialinės atsakomybės rezultatai, bei pagrindinės veiklos rezultatai) nagrinėja organizacijos veiklos rezultatus (žr. 2 pav.). Apačioje pateikiami bendrojo vertinimo modelio kriterijai, kurie kartu su IH Vilnius centro intervencijos logika naudojami rengianti vertinimo klausimus skirtus IH Vilnius centro veiksmingumui ir efektyvumui.

1 lentelė Bendrojo vertinimo modelio kriterijai

Galimybių kriterijai atskleidžia organizacijos veiklos valdymo procesus ir parodo, kaip organizacijos veiklos uždaviniai yra susieti su veiklos produktais. Pagrindiniai naudojami kriterijai:	
1. Lyderystė	Pirmasis kriterijus nurodo vadovybės gebėjimą nustatyti aiškius organizacijos veiklos tikslus ir siektinus rezultatus, tobulina organizacijos veiklą, informuoja darbuotojus apie pokyčius ir rezultatus.
2. Veiklos planavimas	Veiklos planavimo kriterijus leidžia įvertinti, ar organizacija vertina veiklos rezultatus, skatina mokymąsi iš kitų organizacijų, renka ir analizuoja informaciją apie vykstančius išorės pokyčius ir veiklos rodiklius
3. Žmonės	Kriterijus apie žmones leidžia įvertinti, kaip organizacijoje yra valdomi žmogiškieji ištekliai, kaip stiprinamos darbuotojų kompetencijos, sudaro sąlygas darbuotojams dalyvauti organizacijos veiklos planavime ir tobulinime.

4. Partnerystės ir išteklių valdymas	Šis kriterijus padeda išsiaiškinti, kaip inicijuojamos partnerystės tam tikroms užduotims atlikti, priima ir vertina piliečių/klientų pasitenkinimą, nustato paslaugų teikimo būdus ir kokybės standartus, stebi, ar organizacijos turimos žinios ir informacija yra atnaujintos ir patikimos.
5. Procesai	Paskutinis galimybių kriterijus padeda išsiaiškinti, kaip užtikrinami žmogiškieji ištekliai, reikalingi organizacijos veiklos procesams vykdyti, koordinuoja procesus, kurie vykdomi kartu su kitomis institucijomis.
Rezultatų kriterijai leidžia įvertinti, kaip darbuotojai, piliečiai/klientai ir visuomenė vertina organizaciją, bei kaip organizacija siekia užsibrėžtų tikslų. Pagrindiniai naudojami kriterijai:	
6. Į piliečius/klientus orientuoti rezultatai	Šis kriterijus analizuoja, ar piliečiai/klientai pasitiki organizacija, koks yra organizacijos įvaizdis piliečių/klientų akimis.
7. Darbuotojų rezultatai	Darbuotojų rezultatų kriterijus orientuojasi, kaip organizacijos darbuotojai vertina organizaciją, koku mastu darbuotojai įtraukiami į organizacijos veiklos tobulinimą, koku mastu tobulinamos jų kompetencijos, darbuotojų gebėjimas aptarnauti piliečius/klientus bei patenkinti jų lūkesčius.
8. Socialinės atsakomybės rezultatai	Socialinės atsakomybės rezultatų kriterijus atsispindi per organizacijos gebėjimą palaikyti socialiai remtinus piliečius/klientus, darbuotojų dalyvavimas labdaros veikloje.
9. Pagrindinės veiklos rezultatai	Pagrindinės veiklos rezultatai atsispindi per organizacijos veiklos rezultatus, suteiktų paslaugų poveikį, su paslaugų kokybės gerinimu susijusių naujovių diegimo rezultatai.

Šaltinis: parengta autoriaus remiantis BVM.

2. TYRIMO METODOLOGIJA

Šio tyrimo metu bus siekiama laikytis informacijos šaltinių trianguliacijos principo, kuomet išvados yra pagrindžiamos daugiau nei vieno šaltinio duomenimis. Vertinimui pasirinkti kokybinės analizės metodai: pusiau-struktūruotas interviu, darbo vietos stebėjimas. Šie metodai padės įvertinti IH Vilnius centro veiksmingumą ir efektyvumą, ir išsiaiškinti kuriamą naudą užsienio talentams. Galiausiai, šiame tyrime bus naudojami papildomi pirminiai ir antriniai šaltiniai. Pagrindiniai papildomi pirminiai šio tyrimo šaltiniai yra IH Vilnius centro pateikti stebėsenos rodiklių rezultatai. Antriniai šaltiniai pasitelkti šiame tyrime yra IH Vilnius centro veiksmo įgyvendinimo koncepcija, ankstesnis Migracijos Departamento viešųjų paslaugų kokybės tyrimas, IH Vilnius centro mentorystės programos „BeFriend“ tyrimas, ataskaita apie Europos municipalines įstaigas teikiančias migracines ir integracines paslaugas vienoje vietoje, IH Vilnius ir Migracijos Departamento internetiniai puslapiai bei „Go Vilnius“ veiklos ataskaitos. Šie šaltiniai suteiks statistinės ir kontekstinės informacijos. Aptarus tyrimo metodus ir vertinimo klausimų operacionalizaciją, pereinama prie empirinės tyrimo dalies.

2.1. INTERVIU METODAS

Kokybinis interviu metodas yra pagrindinis šio tyrimo metodas, kadangi šis metodas leidžia surinkti giluminius, su kontekstu susietus, atvirus tyrimo dalyvių atsakymus, išreiškiančius jų požiūrius, nuomones, žinias bei patirtį.²⁰ Šiam metodui bus taikomas pusiau-struktūruotas interviu, kuomet iš anksto apsvarstomos pagrindinės klausimyno pokalbio temos, kurias reikia aptarti, ir svarbiausi kiekvienos temos klausimai. Tačiau interviu klausimyno struktūra yra lanksti, kadangi ji reaguoja į realaus interviu eigą, ir priklausomai nuo eigos, klausimynas, jų formuluotės, klausimų tvarka gali keistis, ar gali kilti papildomų klausimų.²¹

Šiame darbe iš viso atlikti 14 pusiau-struktūruotų interviu su talentais iš užsienio (žiūrėti **2 lentelė**). Užsienio talentams interviu klausimynas yra pateiktas 2 priede. Norint atlikti kokybinių interviu rezultatų įvairovę, buvo siekiama atsitiktine tvarka pasirinkti respondentus, kurie pasinaudojo IH Vilnius centro viešosiomis paslaugomis, ir respondentus, kurie nesinaudojo IH Vilniaus centro viešosiomis paslaugomis. 10 respondentų atsitiktine tvarka buvo kalbinami viename iš IH Vilnius centro renginių – darbo mugėje „*Land a job in Vilnius 3.0*“. Likusieji kalbinti respondentai buvo sutikti sniego gniūžtės atrankos principu, kuomet vieno interviu respondento buvo prašoma nurodyti kitus galimo tyrimo dalyvius.²² Taip pat, darbo mugės metu buvo kalbinti dvejų įmonių atstovai, kurie pasidalino savo įžvalgomis apie veiklos teikiamą naudą ir bendradarbiavimą su IH Vilnius centru. Galiausiai, darbo metu buvo atliktas ekspertinis interviu su IH Vilnius centro vadove (ekspertinio interviu klausimynas pateiktas 1 priede). Tai yra svarbus duomenų šaltinis, kadangi vadovė turi konkrečių srities žinių, kurios padeda geriau suprasti IH Vilnius centro organizaciją iš vidaus. Visi atlikti interviu atsakymai buvo užfiksuoti ir transkribuoti užrašuose į atsakymų suvestinę (žiūrėti priedus 5-21).

Darbas su interviu duomenimis bus vykdomas šia eiga: 1. interviu duomenų organizavimas ir parengimas analizei (interviu išrašų parengimas, numeracija); 2. duomenų skaidymas, kuris apima duomenų skirstymą į smulkesnes dalis, atskirus fragmentus (atliekamas duomenų kodavimas pagal atskiras kategorijas – operacionalizuotus vertinimo klausimus); 3. duomenų interpretacija, kuris reiškia naujo pasakojimo kūrimą, pagrįsta duomenų jungimo fazės rezultatais; 4. išvados, kurios grindžiamos duomenų analize bei interpretacija ir pristatomas visas tyrimas.²³

²⁰ Inga Gaižauskaitė, Natalija Valavičienė, *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*, (Vilnius: Mykolo Riomerio Universitetas, 2016), 17.

²¹ Ibid, 20.

²² Ibid, 50.

²³ Ibid, 344.

2 lentelė Pagrindinių interviu respondentų duomenys

Nr.	Kilmės šalis	Veikla	Ar naudojosi konsultacinėmis paslaugomis IHV?	Ar dalyvavo IHV renginiuose?
1.	Baltarusija	Specialistė	Taip	Taip
2.	Brazilija	Specialistas	Taip	Ne
3.	Brazilija	Specialistė	Taip	Ne
4.	Švedija	Verslininkas	Taip	Ne
5.	Jungtinė Karalystė	Specialistas	Taip	Taip
6.	Meksika	Specialistas	Taip	Taip
7.	Nigerija	Studentas	Ne	Taip
8.	Nigerija	Studentas	Ne	Taip
9.	Nigerija	Studentas	Ne	Taip
10.	Nigerija	Studentė	Ne	Taip
11.	Ukraina	Studentė	Ne	Taip
12.	Indija	Studentė	Ne	Taip
13.	Indija	Studentas	Ne	Taip
14.	Indija	Studentas	Ne	Taip

Šaltinis: parengta autoriaus.

2.2. DARBO VIETOS STEBĖJIMO (OBSERVACIJOS) METODAS

Šiam vertinimui taip pat pasitelktas darbo vietos stebėjimo (observacijos) metodas. Stebėjimas (angl. *observation*) – tai pirminės socialinės informacijos rinkimo metodas, kai ji renkama tyrėjui tikslingai registruojant stebimus įvykius, reiškinius ir procesus, vykstančius natūraliomis sąlygomis.²⁴ Šis metodas vertingas tuo, jog suteikia galimybę gauti duomenų apie reiškinius, procesus, elgesį, vykstančius natūralioje aplinkoje elgesį, nekeičiančius ir nedarančius įtakos šių reiškinių tėkmei.²⁵ Kitaip tariant, galima matyti tikrovę tokią, kokia ji yra iš tikrųjų, o ne dirbtinėse situacijose (pvz.: eksperimentinėse grupėse). Autoriaus darbo vietos stebėjimas vyko nedalyvaujant procese, t.y. stebint įvykius iš šalies. Stebėjimo rezultatai tyrimo eigoje bus lyginami su kitų metodų gautais rezultatais.

²⁴ Rimantas Tidikis, *Socialinių mokslų tyrimų metodologija* (Lietuvos Teisės Universitetas, 2003), 447.

²⁵ *Ibid*, 448.

Šiame tyrime, stebėjimas vyko aprašomuoju principu, kuris reiškia, kad situacijos aprašomos veikimo metu ir detaliai pateikiant vykusį veiksmą.

Stebėjimo metodui buvo pasitelktas klientų aptarnavimo Migracijos Departamente standartas. IH Vilnius centras siekia taikyti bendrą kokybės standartą, o Migracijos Departamento paslaugos yra pagrindinės paslaugos, kurios teikiamos centre. Šis standartas yra Migracijos Departamento darbuotojų bendravimo su klientais principų, elgesio taisyklių ir normų rinkinys, nustatantis aiškius ir vienodus reikalavimus, taikomus klientų aptarnavimui Migracijos Departamente. Šiame dokumente aprašytos taisyklės ir normos, bei rekomendacijos darbuotojams, padėsiančios jiems surasti tinkamus elgesio modelius kasdieninėse ir sudėtingose klientų aptarnavimo situacijose, išlaikyti savigarbą ir emocinę kontrolę, sukurti pagarbų, dalykišką santyki su klientais.²⁶ Stebėjimo metu buvo naudojamos dvi standarto dalys – aptarnavimo sąlygos ir klientų aptarnavimas, ir fiksuojami atitikimai pagal nustatytą standartą (žiūrėti 3 priedą). Atitikimai pagal kriterijus stebėjimo lentelėje fiksuojami taip:

- „Taip“, jeigu užfiksuotas kriterijaus laikymasis;
- „Ne“, jeigu neužfiksuotas kriterijaus laikymasis;
- „N/A“, jeigu nebuvo įmanoma užfiksuoti šio kriterijaus stebėjimo metu.

Taip pat, stebėjimo metu buvo aprašomi konkrečių situacijų pavyzdžiai (žiūrėti 4 priedą). Šioje stebėjimo lentelėje iš viso užfiksuota 12 skirtingų situacijų (10 iš jų yra susijusios su klientų aptarnavimu), kurios buvo detalios aprašomos fiksuojant laiką. Lentelėje taip pat išrašytos pokalbių su skirtingų institucijų specialistais santraukos.

2.3. OPERACIONALIZUOJAMI VERTINIMO KLAUSIMAI

Šio tyrimo atlikimui parengta aštuonių klausimų lentelė (žiūrėti **3 lentelė**), kuri padės įvertinti IH Vilnius centro veiksmingumą ir efektyvumą. Šie vertinimo klausimai buvo parengti remiantis anksčiau aptartu bendruoju vertinimo modeliu ir IH Vilnius centro intervencijos logika. Operacionalizuojant vertinimo klausimus buvo įvardinti vertinimo parametrai, kurie tyrimo metu buvo surinkti vadovaujantis įvardintais metodais. Surinkti parametru duomenys padės atsakyti į vertinimo klausimus ir įgyvendinti tyrimo uždavinius. Empirinio tyrimas parengtas pagal veiksmingumą ir efektyvumą, o tyrimo eiga vadovausis vertinimo klausimų eiliškumu.

²⁶ Kurk Lietuvai, *Klientų aptarnavimo Migracijos Departamente standartas*, (Migracijos Departamentas, Vilnius, 2020), Žiūrėta 2023 m. kovo 20 d. <http://kurklt.lt/wp-content/uploads/2019/09/KLIENT%C5%B2-APTARNAVIMO-MIGRACIJOS-DEPARTAMENTE-STANDARTAS-.pdf>

3 lentelė Vertinimo klausimai

BVM kriterijai	Vertinimo klausimai	Vertinimo klausimų parametrai	Taikomi metodai
Veiksmingumas			
Pagrindinės veiklos rezultatai, į piliečius/klientus orientuoti rezultatai	1. Kokiu mastu suinteresuotieji asmenys yra patenkinti IH Vilnius centro veikla ir teikiamomis paslaugomis?	-Pagrindinio tikslo veiklų stebėsenos rodikliai; -Klientų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis pavyzdžiai; - Pasitenkinimo rodiklių palyginimas su panašiomis institucijomis.	Interviu; Ekspertinis interviu; Pirminiai ir antriniai šaltiniai;
Lyderystė, į piliečius/klientus orientuoti rezultatai, veiklos planavimas, darbuotojų rezultatai	2. Kokiu mastu gerėja viešųjų paslaugų aptarnavimo kokybė?	-Klientų pasitenkinimo viešųjų paslaugų rodiklių palyginimas tarp IH Vilnius centro ir Migracijos Departamento; - Migrantų, kurie naudojo IH Vilnius centro paslaugomis, ir migrantų, kurie naudojo viešosiomis paslaugomis už IH Vilnius centro ribų, palyginimas.	Interviu; Pirminiai ir antriniai šaltiniai;
Pagrindinės veiklos rezultatai	3. Koks yra IH Vilnius centro poveikis migrantams?	- Klientų pavyzdžiai, kaip IH Vilnius centro paslaugos ir vykdoma veikla padėjo integruotis Lietuvoje.	Interviu; Stebėjimas;
Efektyvumas			
Lyderystė, veiklos planavimas, partnerystės ir išteklių valdymas	4. Kokie yra IH Vilnius centro pajėgumai vykdant veiklas ir teikiant paslaugas?	- Aptarnautų klientų skaičius; - Suorganizuotų veiklų skaičius ir jų pasitenkinimas; - Žmogiškieji ištekliai.	Ekspertinis interviu; Pirminiai ir antriniai šaltiniai; Stebėjimas;
Procesai, žmonės	5. Kokiu mastu IH Vilnius centro viešųjų paslaugų teikimas padėjo sutaupyti tikslingos auditorijos laiką bei viešuosius finansus?	- Pavyzdžiai, kaip IH Vilnius centro „vieno langelio“ principas prisideda prie tikslingos auditorijos laiko bei viešųjų finansų sutaupymo; - Pavyzdžiai, kaip IH Vilnius centro informaciniai kanalai prisideda prie laiko sutaupymo.	Ekspertinis interviu; Interviu; Stebėjimas; Pirminiai ir antriniai šaltiniai;
Procesai, žmonės	6. Kokiu mastu institucijos bendradarbiauja tarpusavyje centralizuotai teikiant imigracines ir integracines paslaugas?	- Pavyzdžiai, kokiu mastu institucijos bendradarbiauja tarpusavyje; - Pavyzdžiai, kaip institucijų bendradarbiavimas gerina viešųjų paslaugų kokybę, taupo tikslingos auditorijos laiką bei viešuosius finansus.	Ekspertinis interviu; Stebėjimas; Pirminiai ir antriniai šaltiniai;
Darbuotojų rezultatai, žmonės, partnerystės ir išteklių valdymas, žmonės	7. Kaip ir kokiu mastu yra tobulinama IH Vilnius centro veikla?	- Pavyzdžiai kaip tobulinama IH Vilnius centro veikla, viešųjų paslaugų teikimas bei darbuotojų kompetencijos.	Ekspertinis interviu; Stebėjimas;

Socialinės atsakomybės rezultatai	8. Kaip IH Vilnius centras prisitaikė prie išorės veiksnių (pvz.: karas Ukrainoje)?	- Pavyzdžiai, kokią įtaką IH Vilnius centrui turėjo karas Ukrainoje; - Pavyzdžiai, kaip IH Vilnius centras prisitaikė prie naujų aplinkybių.	Ekspertinis interviu; Pirminiai ir antriniai šaltiniai;
-----------------------------------	---	---	--

Šaltinis: parengta autoriaus remiantis BVM ir IH Vilnius centro intervencijos logika.

3. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS VEIKLOS VEIKSMINGUMAS

Šiame skyriuje bus vertinamas IH Vilnius centro veiksmingumas, kuris nurodo santykį tarp pagrindinio išsikeldo uždavinio ir pasiektų rezultatų bei poveikio. Pagrindinis centro uždavinys yra: „centralizuotų imigracinių ir integracinių paslaugų teikimas aukštą pridėtinę vertę šalies darbo rinkoje kuriantiems specialistams iš užsienio, siekiant užtikrinti aukštos kokybės aptarnavimo lygį anglų ir rusų kalbomis įdiegiant projekte dalyvaujančioms skirtingoms institucijoms bendrą Klientų aptarnavimo kokybės standartą“.²⁷ Šiame skyriuje bus siekiama atsakyti į pirmus tris iškeltus veiksmingumo vertinimo klausimus, kurie padės suprasti, koku mastu IH Vilnius centrui pavyksta siekti įgyvendinti pagrindinį uždavinį, o migrantų patirtys leis įsigilinti į vykdomos veiklos veiksmingumą ir daromą poveikį.

3.1 KLIENTŲ APTARNAVIMO STEBĖSENOS RODIKLIŲ REZULTATAI

Šioje dalyje siekiama aptarti, kokie yra IH Vilnius centro išsikeldo pagrindinio uždavinio stebėsenos rodikliai ir, koku mastu jis yra pasiektas. Tai padės atsakyti į pagrindinį veiksmingumo kriterijų – tikslų pasiekiamumas pagal rezultatus. IH Vilnius centras pagrindinio uždavinio pasiekiamumą matuoja pagal klientų pasitenkinimo lygį teikiamų paslaugų aptarnavimo kokybę. Šio tikslo stebėsenos rodiklio rezultatas turi siekti ne mažiau nei 4 (keturis) balus iš 5 (penkių) iki pirminio projekto įgyvendinimo pabaigos (2023 m. gruodžio 31 d.).²⁸ Veiklos stebėsenos rodikliai yra skirstomi į du tipus pagal šiuos klausimus:

- Kiek esate patenkinti gautomis paslaugomis per paskutinį apsilankymą / susitikimą IH Vilnius? (angl. *How satisfied are you with the services received during your last visit/meeting at the IHV?*);
- Kiek Jus tenkina IH Vilnius specialistų noras padėti, mandagumas ir empatija? (angl. *How satisfied are you with the willingness to help, politeness, and empathy of the specialists at the International House Vilnius?*).

²⁷ Lietuvos Respublikos Finansų Ministerija, *Veiksmo įgyvendinimo koncepcija. International House koordinuotos paslaugos užsienio piliečiams vieno langelio principu.*

²⁸ Ibid.

Pasitenkinimas gautomis paslaugomis siekia 4.8 balo iš 5, o pasitenkinimas specialistais siekia 4.9 balo iš 5. Šioje apklausoje iš viso dalyvavo 534 respondentai pasinaudoję IH Vilnius centro paslaugomis.²⁹ Svarbu pažymėti, jog respondentų imtis aptarnavimo pasitenkinimo apklausoje yra ganėtinai maža – apie 2.5% nuo visų lankytojų (žiūrėti **3 pav.**).

Norint geriau suprasti šio uždavinio veiksmingą pasiekimą, galima palyginti klientų pasitenkinimą su kitais tokio pat ar panašaus pobūdžio migracines ir integracines paslaugas užsieniečiams teikiančiais municipaliniais centrais. Iš 20 apklaustų Europos Sąjungos valstybių, 10 valstybių turi migracines ir integracines paslaugas teikiančius municipalinius centrus, kurios savo veikla yra panašios į IH Vilnius centrą. Penkios iš jų matuoja klientų pasitenkinimą – Čekija, Estija, Suomija, Lietuva ir Olandija. Čekijoje esančiu Integration Centre Prague centru ir jo vykdoma veikla yra patenkinti 95% apklaustųjų. Estijoje veikia International House Estonia, kurioje klientų pasitenkinimo vidurkis siekia 4.5 balo iš 5. Suomijoje taip pat veikia International House Helsinki, o pasitenkinimas vykdoma veikla siekia 9.4 balo iš 10. Galiausiai, Olandijoje veikia iš viso 10 municipalinių centrų, kurių viešąsias paslaugas ir pagalbą įvertino pozityviai arba labai pozityviai 97% apklausos dalyvių.³⁰ Taip pat, viešųjų paslaugų gerėjimą ir veiksmingą užsibrėžto uždavinio siekimą galima įvertinti palyginus su užsieniečių migracinių paslaugų pasitenkinimu Migracijos Departamente už IH Vilnius centro ribų. Šiam tikslui, pasitelkiama 2020 m. atlikta Migracijos Departamento klientų apklausa, kurioje dalyvavo 147 žmonės kalbantys anglų kalba. Migracijos Departamento klientų apklausos rezultatai rodo, kad užsieniečiai yra labiau nepatenkinti nei patenkinti teikiamomis paslaugomis. Klientus labiausiai netenkino iškilusių klausimų ar problemų sprendimas (47% apklaustųjų nepatenkinti), aptarnavimo kultūra (46% apklaustųjų nepatenkinti) ir aptarnavusio darbuotojo orientacija į klientą (44% apklaustųjų nepatenkinti). Nepasitenkinimas darbuotojo kompetencija ir aptarnavimui skirtu laiku buvo mažesni – 37% ir 38% apklaustųjų atitinkamai išreiškė nepasitenkinimą (žiūrėti **4 lentelė**). Tad, galima konstatuoti, kad IH Vilnius centras sėkmingai įgyvendina užsibrėžtą tikslą gerinant viešųjų paslaugų kokybę.

²⁹ Remiantis pirminiais duomenimis pateiktas IH Vilnius centro.

³⁰ European Migration Network, „Ad Hoc Query on municipal level initiatives in TCN soft-landing“, *EMN Reports & studies*, (2023), 5-6.

4 lentelė Migracijos Departamento klientų apklausos rezultatai, 2020 m.

Apklausos klausimai	Negaliu atsakyti	Netenkina	Neutraliai	Tenkina	Labai tenkina
Įvertinkite, kaip Jus tenkina jus aptarnavusio darbuotojo orientacija į klientą	6%	44%	26%	16%	8%
Įvertinkite, kaip Jus tenkina iškilusių klausimų ar problemų sprendimas	4%	47%	23%	14%	12%
Įvertinkite, kaip Jus tenkina aptarnavusio darbuotojo kompetencija	4%	37%	31%	17%	11%
Įvertinkite, kaip Jus tenkina aptarnavimo kultūra	5%	46%	23%	15%	11%
Įvertinkite, kaip Jus tenkina aptarnavimui skirtas laikas	6%	38%	25%	17%	14%

Šaltinis: parengta autoriaus remiantis Migracijos Departamento klientų apklausos rezultatais.³¹

Apibendrinant, IH Vilnius centras veikia veiksmingai ir pasiekė savo užsibrėžtą pagrindinį tikslą – gerinti viešųjų paslaugų kokybę. Centro viešųjų paslaugų klientų pasitenkinimo rezultatai veikimo metu yra ženkliai geresni nei 2020 m. atlikto Migracijos Departamento klientų apklausos rezultatai. Taip pat, IH Vilnius centras rodo panašius ar net geresnius pasitenkinimo rodiklius nei kiti tokio pat pobūdžio centrai kituose Europos miestuose. Tačiau svarbu atsižvelgti į migrantų patirtis, norint geriau suprasti šių rezultatų priežastis bei kaip veiksmingai šis centras padeda naujakuriams „lengvai nusileisti“ ir integruotis Vilniuje ar Lietuvoje.

3.2. MIGRANTŲ PATIRTYS NAUDOJANT IH VILNIUS CENTRO PASLAUGAS

Šioje dalyje bus aptariamos migrantų patirtys naudojantis IH Vilnius centro teikiamomis paslaugomis bei konsultacijomis. Remiantis interviu ir darbo stebėjimu, beveik visi kalbinti respondentai buvo labai patenkinti IH Vilnius centro teikiamomis paslaugomis. Šeši kalbinti respondentai tiesiogiai naudojos Migracijos Departamento, Užimtumo Tarnybos, Valstybinės mokesčių inspekcijos (VMI), informacinio centro bei internete vykusių seminarų paslaugomis ir konsultacijomis. Penki respondentai bendravo anglų kalba, o respondentė iš Baltarusijos naudojo rusų kalbą, kadangi šia kalba gali lengviausiai reikšti savo mintis, bei norėjo išvengti bet kokių galimų kalbos barjerų iš savo pusės. Stebėjimo metu buvo fiksuota 10 klientų aptarnavimo situacijų su Užimtumo Tarnybos, Migracijos Departamento, VMI ir Sodra dirbančiais specialistais.

³¹ Aušrinė Kapočienė, „Migracijos Departamento klientų apklausos rezultatai“, Kurk Lietuvai (2020), 20-25, žiūrėta 2023 m. kovo 15 d. <http://kurklt.lt/wp-content/uploads/2019/09/Migracijos-departamento-klient%C5%B3-apklausos-analiz%C4%97.pdf>

IH Vilnius centras viešąsias paslaugas ir konsultacijas teikia sklandžiai ir veiksmingai, vadovaujantis aukštais klientų aptarnavimo standartais. Stebėjimo metu klientų aptarnavimas beveik pilnai atitiko aptarnavimo sąlygų ir asmenų aptarnavimo kriterijus Migracijos Departamento klientų aptarnavimo standarte (žiūrėti 2 priedą). Centre aptarnavimo aplinka yra puikiai pritaikyta teikiamų paslaugų pobūdžiui ir išlaikomas teikiamų paslaugų informacijos konfidencialumas. Dirbantys specialistai pakankamai racionaliai išnaudoja laiką ir palaiko gerą įstaigos įvaizdį. Taip pat, beveik visi specialistai rodo dėmesį ir pagarbą vieni kitiems ir atvykstantiems klientams, kliento kreipimosi tikslai yra išsiaiškinami, o informacija pateikiama tikslingai ir informatyviai. Svarbu paminėti, jog stebėjimo metu buvo fiksuotas asmeninio telefono naudojimas aptarnaujant klientus, kuris pagal Migracijos Departamento klientų aptarnavimo standartą yra neleistinas. Be to, kai kurie specialistai pokalbio pradžioje nepasitinka kliento žvilgsniu ir malonia veido išraiška. Visgi, visų stebėtų situacijų klientai buvo patenkinti gautomis viešosiomis paslaugomis ir konsultacijomis. Tai indikuoja klientų pozityvios emocijos po paslaugos ar konsultacijos gavimo (žiūrėti 3 priedą). Penki iš šešių interviu metu kalbinti respondentai džiaugėsi paslaugų teikimo greičiu, sklandumu, organizuotumu ir informatyvumu. Bendrai tariant, viešųjų paslaugų teikimas atitinka aukštus klientų aptarnavimo standartus, tačiau taip pat svarbu atsižvelgti į dirbančių specialistų kompetencijas.

IH Vilnius centre dirbantys specialistai pasižymi dideliu noru padėti, mandagumu, empatija bei pakankamai gerais bendravimo įgūdžiais. Beveik visi šeši interviu respondentai buvo labai patenkinti bendravimu su specialistais, jų supratingumu, rodoma pagarba bei dideliu noru padėti ir paslaugų teikimo organizuotumu bei informatyvumu IH Vilnius centre. Aukštos kvalifikacijos specialistė iš Baltarusijos teigė patyrusi kultūrinę šoką, kai pasinaudojo centro paslaugomis ir konsultacijomis. Baltarusė stebėjosi, kad visos teikiamos paslaugos yra nemokamos, o aptarnavimo kokybė prilygsta privataus sektoriaus aptarnavimui: „kiekvieną kartą jie man duodavo tiesioginius atsakymus. Niekada iš jų nieko negirdėjau: „mes dabar nežinome“. Taigi taip, esu labai patenkinta. Niekas neliko neatsakyta.“³² Migrantas iš Meksikos teigė, kad centre dirbantys darbuotojai yra labai paslaugūs ir turi atviresnę mąstyseną lyginant su kitais lietuviais, tačiau jie vis tiek pasižymi lietuvišku drovumu: „todėl reikia juos šiek tiek atverti. Kai juos atversite, jie noriai su jumis kalbės ir labai domės jumis, kaip tarptautiniu asmeniu. Ir ypač ši moteris, kuri buvo atsakinga už dokumentų priėmimą, pirmojo bendravimo metu nebuvo labai atvira, bet paskui, kai bendravome antrą kartą, mes tarsim net kalbėjome apie filmus, kalbėjome apie Meksiką.“³³ Stebėjimo metu buvo užfiksuota panaši situacija, kai klientas po konsultacijos su Užimtumo

³² Žr.: Priedas 6, Migrantė iš Baltarusijos (Anastasiya), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

³³ Žr.: Priedas 15, Migrantas iš Meksikos (Irving), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

Tarnybos specialiste sustojo prie Migracijos Departamento darbuotojos ir trumpai apsikeitė keliomis gražiomis frazėmis (žiūrėti 3 priedą). Specialistei iš Brazilijos didelę nuostabą paliko dirbančių specialistų empatija, dėl kurios buvo leista atsiimti paruoštus dokumentus Migracijos Departamente be planuoto vizito (taip pat žiūrėti 4.2. dalį).³⁴ Taip pat, dirbančių specialistų anglų ir rusų kalbų įgūdžiai yra pakankamai geri. Kalbinti interviu respondentai teigė, kad nepatyrė jokių kalbos barjerų tiek anglų ir rusų kalbomis. Tačiau, migrantas iš Brazilijos pabrėžė, kad paslaugas buvo lengviau gauti iš Migracijos Departamento specialistės nei iš Užimtumo Tarnybos darbuotojos, kadangi specialistė atsakinga už migracines paslaugas mokėjo anglų kalbą geriau.³⁵ Stebėjimo metu taip pat buvo fiksuota situacija su Užimtumo Tarnybos specialistės anglų kalbos trūkumais sprendžiant problemą. Klientui prireikė kelis kartus pakartoti ir aiškinti savo probleminę situaciją, kol galiausiai informacija problemos sprendimui buvo pateikta aiškiai ir tiksliai.³⁶ Svarbu pabrėžti, jog ši situacija buvo sėkmingai įgyvendinta „vieno langelio“ principo pagalba. Poreikiui esant, centre bendradarbiaujančios institucijos klientui pateikia dvejų institucijų patvirtintą galutinę informaciją, o tai užtikrina gerą teikiamų paslaugų kokybę. Bendrai tariant, beveik visi kalbinti migrantai džiaugiasi teikiamomis kokybiškomis paslaugoms ir jaučiasi laukiami dėl specialistų paslaugumo ir empatijos.

Kita vertus, IH Vilnius centre pasitaiko ir neigiamų situacijų klientų aptarnavime. Anot centro vadovės, dažniausios konfliktinės situacijos įvyksta dėl neadekvačių klientų lūkesčių. Pasitaiko situacijų, kai piliečiai iš Europos Sąjungos pasipiktina migracinės sistemos reikalavimais, pavyzdžiui, kartais manoma, kad dėl Šengeno erdvės laisvo judėjimo nereikia registruotis migracinėje sistemoje. Trečiųjų šalių piliečiams nepasitenkinimą kartais sukelia papildomas reikalavimas, patvirtintas Vidaus Reikalų Ministerijos dėl migracinių paslaugų, užpildyti klausimyną, kuriame yra tokio pobūdžio klausimai kaip: „kam priklauso Krymas?“.³⁷ Nepasitenkinimą klientų aptarnavimu taip pat pareiškė ir interviu respondentas, verslininkas iš Švedijos. Švedijos pilietis prieš septynis metus įkūrė verslą Lietuvoje, tad atsirado poreikis konsultuotis dėl mokamų mokesčių Lietuvoje. Jo teigimu, apsilankymas IH Vilnius centre buvo neplanuotas ir atsitiktinis bei pietų pertraukos metu. Respondentas liko labai nepatenkintas, kadangi be jokio paaiškinimo jo neįleido į centrą ir išsiuntė į Migracijos Departamentą, esantį kitoje Vilniaus vietoje. Respondentas savo nepasitenkinimą argumentavo tuo, kad darbuotoja susidarė nuomonę apie jį dėl išvaizdos, ir, be jokio paaiškinimo kaip veikia centro vizitų registravimosi sistemą, išsiuntė jį į Migracijos Departamentą.³⁸ Dauguma nusiskundimų centre įvyksta dėl migracinės sistemos,

³⁴ Žr.: Priedas 19, Migrantė iš Brazilijos (Flavia), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

³⁵ Žr.: Priedas 14, Migrantas iš Brazilijos (Lucas), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

³⁶ Žr.: Priedas 3, stebėtų situacijų aprašymas, parengta autoriaus, Vilnius, 2023.

³⁷ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

³⁸ Žr.: Priedas 16, Migrantas iš Švedijos (Fredrik), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

tačiau interviu rezultatai rodo, kad taip pat yra vietos klientų aptarnavimo kokybės tobulėjimui neaptarnavimo laiku, pavyzdžiui per pietų pertrauką.

Bendrai tariant, IH Vilnius centras taiko pakankamai aukštus klientų aptarnavimo standartus, o tai leidžia veiksmingai įgyvendinti pagrindinį uždavinį. Centre sukuriama ganėtinai jauki aplinka yra tinkanti užsienio talentams. Institucijos atvirumas ir dirbančių specialistų mandagumas bei empatija užtikrina, kad atvykstantys naujakuriai jaustųsi laukiami. Klientų pasitenkinimas gautomis paslaugomis ir bendravimu su specialistais leidžia suprasti, kad gautos paslaugos padeda ir yra informatyviai pateikiamos. Dirbantys specialistai taip pat pasižymi pakankamai geromis užsienio kalbų žiniomis, tačiau yra reikšmingų anglų kalbos gebėjimo skirtumų tarp kai kurių institucijų specialistų. Nepaisant to, „vieno langelio“ principas padeda bendradarbiaujančioms institucijoms užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų kokybę. Visgi, centre taip pat pasitaiko negatyvių situacijų, bet tai dažniausiai įvyksta dėl neįgyvendinamų klientų lūkesčių. Tačiau, yra ir išimčių, kuomet klientas buvo netinkamai aptarnautas neplanuoto vizito metu per pietų pertrauką. Tad, IH Vilnius centras dar turi vietos tobulėjimui, gerinant specialistų užsienio kalbų žinias bei atliepiant netinkamu laiku užklydusių klientų paprastus lūkesčius.

3.3. MIGRANTŲ PATIRTYS UŽ IH VILNIUS CENTRO RIBŲ

Šioje dalyje bus siekiama aptarti, kokios yra migrantų patirtys naudojantis viešosiomis paslaugomis už IH Vilnius centro ribų. Tai padės geriau suprasti skirtumus tarp viešųjų paslaugų teikimo ir išsiaiškinti, ar migrantai nesinaudoję IH Vilnius centro paslaugomis susiduria su iššūkiais.

Norint aptarti užsienio piliečių patirtis už IH Vilnius centro ribų, pirmiausia reikia išsiaiškinti, kokios yra pagrindinės teikiamos paslaugos IH Vilnius centre ir kokia yra pasiekama tikslinė auditorija. Pokalbio metu su IH Vilnius centro vadove išsiaiškinta, kad populiariausios centro paslaugos yra migracinės, tačiau Migracijos Departamentas IH Vilnius centre neteikia jokių konsultacijų, o tik paslaugas. Centre dirba keturi specialistai atsakingi už migracines paslaugas, o šios paslaugos centre sugeneruoja didžiausią klientų srautą.³⁹ Pagrindinės teikiamos migracinės paslaugos yra leidimo gyventi įforminimas (biometrinių duomenų patikrinimas), užsieniečiams išduodamų dokumentų atsiėmimas ir interesų Lietuvoje turinčio užsieniečio kodo suteikimas.⁴⁰ Svarbu pabrėžti, kad, remiantis IH Vilnius centro įgyvendinimo koncepcija, migracinių paslaugų tikslinė grupė yra aukštos kvalifikacijos specialistai, įmonės dalyviai ir vadovai, startuoliai, įmonės viduje perkeliama specialistai, studentai ir ES

³⁹ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁴⁰ Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, „Vizito rezervacija“, MIGRIS, žiūrėta 2023 m. balandžio 10 d., <https://www.migracija.lt/app/visit-reserve>

šalių piliečiai.⁴¹ IH Vilnius centro vadovė patikino, kad dėl migracinių paslaugų centras aptarnauja ne visus užsieniečius, o tik tam tikras kategorijas pagal užsieniečių teisinės padėties įstatymą. Atitinkamos tikslinės grupės kategorijos registruojasi per MIGRIS sistemą, pateikus savo dokumentus sistemoje, nurodoma atvykti į IH Vilnius centrą. Tačiau, kai kurios tikslinės grupės kategorijos sistemoje gali savarankiškai pasirinkti vizito vietą - Migracijos Departamentą Vytenio gatvėje arba Konstitucijos prospekte esantį IH Vilnius centrą. Taip pat, svarbu suprasti, kad 2022 m. vėl prasidėjus karui Ukrainoje, buvo sunkumų gauti vizitus migracijos paslaugoms dėl išaugusių eilių, kurios susinormalizavo laikui bėgant.⁴² Karo Ukrainoje pradžia galėjo lemti sudėtingesnę tikslingos auditorijos prieigą prie migracinių paslaugų IH Vilnius centre. Svarbu suprasti, kad ne visų tikslinės auditorijos užsienio piliečių pirmoji stotelė Vilniuje gali būti IH Vilnius centras.

Visi Vilniuje reziduojantys studentai pranešė, jog migracines paslaugas gavo Migracijos Departamente Vytenio gatvėje, o ne IH Vilnius centre (žiūrėti **5 lentelė**). Du Vilniuje studijuojantys užsieniečiai į Vilnių atvyko 2019 metais, kuomet IH Vilnius centras dar nebuvo įkurtas. Tačiau, po kelių metų pertraukos studentai dėl migracinių paslaugų vėl vyko į Migracijos Departamentą Vytenio gatvėje, o tuo metu jau veikė IH Vilnius centras.⁴³ Visi kalbinti studentai buvo sutikti IH Vilnius centro suorganizuotame renginyje „*Land a job in Vilnius 3.0*“. Didžioji dalis (keturi iš penkių) kalbintų Vilniaus užsienio studentų apie IH Vilnius centro teikiančias viešąsias paslaugas sužinojo tik iš renginių. Studentai iš Vilniaus ir Kauno teigė, kad kvietimo apsilankyti į renginį sulaukė iš universiteto, socialinių tinklų reklamos arba draugų, kurie jau dalyvavo renginiuose ar naudojos paslaugomis. Studentas iš Nigerijos į Lietuvą atvykęs 2022 m. pabaigoje pabrėžė, kad universitetas priėmimo laiškuose neinformavo atvykstančius studentus apie IH Vilnius centrą kartu su pateikiama bendra informacija apie Vilnių. Jo teigimu, ankstyvos žinios apie šį centrą būtų labai padėjusios įsikurti Vilniuje greičiau dėl siūlomų paslaugų platumo.⁴⁴ Viena svarbiausių ir didžiausių migracinių paslaugų tikslinė auditorija yra studentai, bet interviu rezultatai rodo, kad užsienio studentų pirmoji stotelė valstybėje nėra IH Vilnius centras.

⁴¹ Lietuvos Respublikos Finansų Ministerija, *Veiksmo įgyvendinimo koncepcija*.

⁴² Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁴³ Žr.: Priedas 17 ir 18, migrantai iš Nigerijos (Francis ir Christopher), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁴⁴ Ibid.

5 lentelė Interviu respondentų pasiskirstymas pagal gautų migracinių paslaugų vietą

Nr.	Veikla	Atvykimo metai	Naudojama kalba viešosioms paslaugoms	Ar migracines paslaugas gavo IH Vilnius centre?	Miestas, kuriame gyvena
1.	Specialistas	2022 m.	Anglų k.	Taip	Vilnius
2.	Specialistas	2022 m.	Anglų k.	Taip	Vilnius
3.	Specialistė	2022 m.	Anglų k.	Taip	Vilnius
4.	Specialistas	2021 m.	Anglų k.	Taip	Vilnius
5.	Specialistė	2021 m.	Rusų k.	Taip	Vilnius
6.	Studentė	2022 m.	Anglų k.	Ne	Vilnius
7.	Studentas	2022 m.	Anglų k.	Ne	Vilnius
8.	Studentė	2021 m.	Anglų k.	Ne	Vilnius
9.	Studentas	2019 m.	Anglų k.	Ne	Vilnius
10.	Studentas	2019 m.	Anglų k.	Ne	Vilnius
11.	Studentė	2022 m.	Rusų k.	Ne	Kaunas
12.	Studentas	2021 m.	Anglų k.	Ne	Kaunas
13.	Studentas	2015 m.	Anglų k.	Ne	Kaunas
14.	Verslininkas	2018 m.	Anglų k.	N/A	Klaipėda

Šaltinis: parengta autoriaus.

Užsieniečių patirtys Migracijos Departamente už IH Vilnius centro ribų rodo, kad viešųjų paslaugų teikimas vertinamas teigiamai. Aštuoni interviu respondentai, kurie naudojos migracinėmis paslaugomis 2021-2022 m., teigė, kad aptarnavimo procesas vyko sklandžiai ir greitai. Respondentai taip pat yra patenkinti dirbančių specialistų mandagumu, polinkiu padėti bei empatija. Iškilus problemoms su dokumentų pateikimu, specialistai išsiųsdavo pranešimą kelios dienos prieš vizitą dėl atitinkamų klaidų, kad liktų laiko jas ištaisyti. Du užsienio studentai iš trečiųjų šalių negavo laikino leidimo gyventi iš pirmo karto dėl klaidų dokumentų pateikime, bet Migracijos Departamento darbuotojai mandagiai ir aiškiai paaiškino problemą ir kaip ją spręsti.⁴⁵ Tačiau, du respondentai teigė, kad susidūrė su kalbos barjeriais, pavyzdžiui, pasirinkus aptarnavimo kalbą anglų, užsienio pilietį aptarnavo specialistas nemokantis anglų kalbos.⁴⁶ Taip pat, trečiųjų šalių piliečiams sudėtingi migracijos procesai ir informacijos stoka kai kuriais klausimais kelia iššūkius, pavyzdžiui studentas iš Nigerijos teigė, kad iššvaistė nemažai laiko siekdamas gauti užsienio valstybių policijos išduodamus leidimus, kurie reikalingi migracijos procesuose. Tačiau, vizitas, kurio metu reikėjo patvirtinti šiuos leidimus, buvo atšauktas, kadangi dokumentai iš Namibijos

⁴⁵ Žr.: Priedas 13 ir 17, migrantai iš Nigerijos (Oreoluwa ir Francis), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁴⁶ Žr.: Priedas 17, Migrantas iš Nigerijos (Francis), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

neturi būti pateikti patvirtinimui užsienio piliečio.⁴⁷ Du užsienio studentai įsilieję į Lietuvos darbo rinką susidūrė su dideliais informacijos trūkumais apie mokamus mokesčius ir kaupiamas pensijas. Apie Sodros ir VMI institucijų egzistavimą interviu respondentai sužinojo tik gerokai po laiko, kuomet buvo automatiškai įtraukti į pensijų kaupimą arba sumokėtų mokesčių grąžinimas nebeleidžiamas dėl per didelio laiko tarpo.⁴⁸ Svarbu suprasti, kad tarptautiniai studentai yra reikšminga Lietuvos gyventojų grupė, kuri gali turėti didesnę įtaką šalies ekonomikos augimui.⁴⁹ Studentų priėmimo etapas yra visiškai aukštųjų mokslo institucijų rankose, o integraciniai klausimai, susiję su darbo rinką, yra deleguoti spręsti „Dirbk Lietuvoje“ įstaigai, nepaisant jos ribotų galimybių suteikti adekvačią pagalbą integracijos etape.⁵⁰ Užsienio talentų patirtys rodo, kad, nepaisant atsitiktinių kalbos barjerų ir specifinės informacijos trūkumo, Migracijos Departamento paslaugų teikimas už IH Vilnius centro ribų yra palankios, tačiau užsienio studentai susiduria su dideliais informacijos trūkumais apie darbo rinką.

Apibendrinant, pagrindinė tikslinės auditorijos grupė, kuri nesinaudojo IH Vilnius centro teikiamomis paslaugomis yra tarptautiniai studentai. Studentų priėmimo ir „švelnaus nusileidimo“ trūkumų terpę turėtų užpildyti IH Vilnius centras, tačiau, kaip rodo kalbintų užsienio studentų patirtys, informacija apie centrą gaunama netiesiogiai – per aplinkinius ar reklamas į renginį. Vilniaus užsienio studentai migracines paslaugas gavo Migracijos Departamente Vytenio gatvėje, o universitetai vis dar nepateikia informacijos apie IH Vilnius centrą atvykstantiems tarptautiniams studentams. Tačiau, studentų patirtys gaunant paslaugas Migracijos Departamente Vytenio gatvėje yra palankios, nepaisant kelių situacijų susijusių su kalbos barjeriais. Visgi, tarptautiniai studentai iš trečiųjų šalių susiduria su specifiniais informacijos trūkumais migracijos procese ir ypač darbo rinkoje. IH Vilnius centras turi dar neišnaudotų galimybių didinant savo žinomumą tarptautiniams studentams, kurios potencialiai stiprintų veiklos veiksmingumą ir poveikį.

3.4. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS CENTRO POVEIKIS MIGRANTAMS

Šioje dalyje bus aptariamas IH Vilnius centro poveikis užsienio talentams, bandant geriau suprasti koku mastu teikiamos imigracinės ir integracinės paslaugos yra veiksmingos. Toliau bus analizuojamos migrantų patirtys naudojantis IH Vilnius centro paslaugomis, internetiniu puslapiu, bei dalyvaujant centro organizuojamame darbo mugės renginyje „*Land a job in Vilnius 3.0*“. Šis renginys yra trečias tokio pobūdžio organizuotas renginys, kuris susideda iš dviejų dalių – naujų kontaktų užmezgimas bei

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Žr.: Priedas 8 ir 11, migrantai iš Nigerijos (Samuel) ir Indijos (Amir), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁴⁹ Caitlin Katsiaticas et al., *Talentų politika Lietuvoje. Padėties analizė ir politikos galimybės*, 66.

⁵⁰ Ibid, 74-75.

pažintis su įmonėmis, ir susitikimai su įmonių atstovais 15 minučių darbo pokalbiui. Šio renginio pagrindiniai tikslai yra suteikti galimybę užsienio talentams susitikti su įmonėmis, gerinti darbo paieškos įgūdžius, atrasti karjeros galimybes Lietuvoje, bei praplėsti žmonių bei galimybių tinklą Lietuvoje.⁵¹ Todėl labai svarbu atsižvelgti į migrantų patirtis dalyvaujant viename iš svarbiausių IH Vilnius centro organizuojamų renginių. Devyni iš dešimties apklaustų šio renginio dalyvių pareiškė didelį pasitenkinimą renginiu ir mano, kad jis padėjo rasti darbo pasiūlymų, susipažinti su naujais žmonėmis ir užmegzti naujus profesinius ryšius.

„Vieno langelio“ principu veikiantis IH Vilnius centras ne tik kokybiškai teikia įvairias viešąsias paslaugas, bet ir padeda jaustis saugiai ir išvengti blogų patirčių iš praeities. Iš Brazilijos kilę du respondentai palygino savo patirtį su migracijos institucijomis Vokietijoje, ir teigė, kad jų patirtis IH Vilnius centre buvo daug geresnė. Respondentų patirtys Vokietijos užsieniečiams skirtose įstaigose buvo bloga, kadangi ten nevartojama anglų kalba, o dirbantys specialistai nėra paslaugūs, kas apsunkino ir iššvaistė daug laiko. Jų patirtis IH Vilnius centre buvo visiškai skirtinga - paslaugos buvo labai informatyvios, o žmonių suteikiama pagalba labai naudinga.⁵² Migrantė iš Brazilijos dalinosi savo traumuojančiais išgyvenimais su Vokietijos migracijos paslaugomis ir teigė, kad IH Vilnius centro atvirumas yra labai naudingas, kuris leidžia užtikrintai pasitikėti institucija ir išvengti baimės jausmo dėl biurokratijos. Anot jos, žinojimas, kad galima užduoti paprastus klausimus ir visada sulaukti pagalbos ar nukreipimo į atitinkamas paslaugas yra ypatingai naudingas: „manau, kad svarbiausia yra tai, kad biurokratija tampa ne tokia baisi. Juk persikraustymas į naują šalį labai gąsdina, nes nežinai taisyklių. Ir manau, kad kiekvienas imigrantas bijo, kad gali padaryti ką nors ne taip, nes jie nežino, ir nežino, kaip paklausti, todėl jaučia tą baimę <...> žinau, jog jei man kyla kokių nors klausimų, jaučiuosi pakankamai patogiai, kad galėčiau paskambinti arba nueiti į susitikimą International House. Ir manau, kad tai yra kažkas, ko kartais nepastebime <...> Taigi manau, kad tai vienas iš paslaugų aspektų, kuris, mano manymu, yra labai naudingas.“⁵³ Kita aukštos kvalifikacijos specialistė, kuri dėl politinių priežasčių pabėgo iš Baltarusijos į Lietuvą, teigė, kad IH Vilnius centras jai taip pat padėjo jaustis saugiai ir užtikrintai dėl gyvenimui svarbių biurokratinį dalykų: „sakyčiau, kad ši įstaiga man labai padėjo išvengti streso, jaučiausi saugi ir užtikrinta. Todėl galiu susitelkti į darbo paieškas, miesto tyrinėjimą ir t. t. Ir visi šie teisiniai biurokratiniai dalykai bei detalės, kurias žino vietiniai, pavyzdžiui, "International House" labai padėjo. Taigi nejaučiau jokio streso ir baimės, kad padariau kažką ne taip, kad būsiu

⁵¹ International House Vilnius, *Land a job in Vilnius 3.0, Career Fair for international talents*, (Vilnius, 2023), žiūrėta 2023 m. balandžio 20 d. <https://ihvilnius.lt/events/land-a-job-in-vilnius-30-career-fair-for-international-talents>

⁵² Žr.: Priedas 14 ir 19, Migrantai iš Brazilijos (Lucas ir Flavia), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁵³ Žr.: Priedas 19, Migrantė iš Brazilijos (Flavia), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

nubausta ar panašiai, arba, kad mano vaikas nepateks į mokyklą.“⁵⁴ Apibendrinant, į Vilnių atvykusiems užsienio naujakuriams IH Vilnius centras suteikia saugumo jausmą integruojantis naujoje valstybėje.

Kiti respondentai teigė, kad IH Vilnius centras jiems suteikia paramos jausmą ir patikimumą. Iš Olandijos į Lietuvą atvykęs Meksikos kilmės interviu respondentas teigė, kad Olandijos vietos savivaldose egzistuoja institucijos, kurios teikia visokeriopą pagalbą migrantams, pavyzdžiui International House Copenhagen. Lietuvoje jis ieškojo panašaus pobūdžio institucijos kaip International House Copenhagen, kurios teiktų informaciją apie darbo paiešką, verslo kūrimą ir t.t. Jis džiaugėsi atradęs IH Vilnius centrą ir, anot jo, tokia institucija, jos atvirumas ir platus paslaugų ir informacijos spektras yra labai naudingi iš užsienio atvykusiems žmonėms, nes tai suteikia paramą išsilaikyti naujakuriams.⁵⁵ Aukštos kvalifikacijos respondentas iš Jungtinės Karalystės į Lietuvą atvyko dėl antros pusės, kuri yra lietuvė ir padeda adaptuotis valstybėje, tačiau labai vertina IH Vilnius centro egzistavimą dėl pagalbos įvairiais klausimais: „bet tai, kad žinojau, jog ši organizacija gali padėti, manau, mane pakankamai paguodė.“⁵⁶ Studentui iš Nigerijos centro internetinis puslapis ir socialiniai tinklai yra labai reikšmingi adaptuojantis naujoje valstybėje: „manau, man patinka tai, kad jie propaguoja viską, kas susiję su tarptautiniais žmonėmis, nes kartais mes iš esmės jaučiamės vieniši, nes kai esi svetimose šalyje, ne savo namuose, jie leidžia mums bent jau jaustis laukiamiems čia.“⁵⁷ Migrantė iš Brazilijos pabrėžė, kad nepaisant to, jog puslapis yra labai patogus naudotis migrantui, šis internetinis puslapis yra patikimas: „manau, kad "International House Vilnius" interneto svetainė yra vienas iš pagrindinių informacijos šaltinių, nes žinau, kad tai yra patikima. <...> Tai oficiali informacija, skirta imigrantams, taigi, net jei rasite vyriausybinių svetainių, pamatysite, kad joje yra informacijos apie dalykus, kurie manęs neliečia. Ir tada užtrunka ilgiau, kol randi tai, kas man rūpi.“⁵⁸ Taip pat, penki iš šešių interviu respondentų, turėjusių tiesioginį kontaktą su centro paslaugomis, teigė, kad rekomenduos IH Vilnius centrą ir jų teikiamas viešąsias paslaugas kitiems užsieniečiams, nes yra užtikrinti jų teikiamų paslaugų kokybe ir pagalba. Šios migrantų patirtys rodo, kad IH Vilnius centras ne tik kokybiškai teikia viešąsias paslaugas, bet ir suteikia paramos jausmą naujoje valstybėje, tačiau taip pat svarbu atsižvelgti ir į vykdomų veiklų poveikį migrantams.

Vienas svarbiausių IH Vilnius centro organizuojamų renginių yra darbo mugės, kurios padeda užsienio talentams įsitvirtinti Lietuvos darbo rinkoje. Remiantis „GO Vilnius“ 2022 m. ataskaita,

⁵⁴ Žr.: Priedas 6, Migrantas iš Baltarusijos (Anastasiya), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁵⁵ Žr.: Priedas 15, Migrantas iš Meksikos (Irving), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁵⁶ Žr.: Priedas 12, Migrantas iš Jungtinės Karalystės (Peter), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁵⁷ Žr.: Priedas 8, Migrantas iš Nigerijos (Samuel), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁵⁸ Žr.: Priedas 19, Migrantas iš Brazilijos (Flavia), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

įsidarbinimas ir nuolatinių pajamų užsitikrinimas yra vienas svarbiausių sėkmingos integracijos rodiklių Vilniuje. Užsieniečiai dažnai skundžiasi, kad ne visi darbdaviai yra atviri migrantų samdai ir, esant galimybei, pirmenybę teiktų Lietuvos piliečiams.⁵⁹ Viena svarbiausių šio renginio įvardintų galimybių buvo tiesioginis susitikimas su įmonių įdarbinimo specialistais. Interviu respondentas iš Jungtinės Karalystės pabrėžė pasitenkinimą dėl laisvos formos susitikimų su įmonių atstovais trumpam interviu pokalbiui: „Tikėjausi, kad tai bus labai griežta, 15 minučių trukmė, ir jei praleidai savo laiką - viskas, bet taip visai nebuvo, buvo galima tiesiog eiti ir kalbėtis su žmonėmis.“⁶⁰ Ši laisvė suteikė galimybę susitikti su daugiau įmonių atstovų nei planuota iš pradžių. Kiti respondentai nurodė, kad vidutiniškai susitiko su 5-7 įmonėmis, kai renginyje iš viso dalyvavo atstovai iš 27 įmonių. Trys respondentai įvardijo, kad artimiausiomis dienomis jų laukia suderinti tolimesni darbo pokalbiai su įmonėmis. Studentas iš Nigerijos atvykęs į Lietuvą 2022 m. pabaigoje džiaugėsi savo dalyvavimu renginyje ir teigė: „nuo gruodžio mėnesio pildžiau darbo paraiškas, bet taip ir nesulaukiau nė vieno pokalbio. Ir tada prieš dvi dienas dalyvavau šiame renginyje ir kitą savaitę turiu suplanuotus tris pokalbius. Taigi tik šis vienas renginys, ir aš jau turiu tris darbo pokalbius, kurių nebuvo per pastaruosius tris mėnesius. Taigi jau dabar matau poveikį, tai yra galimybės, kurių nebūčiau gavęs, jei nebūčiau dalyvavęs, gavau galimybę susitikti su įdarbinimo atstovais akis į akį, o ne per *LinkedIn*.“⁶¹ Svarbu atkreipti dėmesį, kad 2022 m. taip pat įvyko dvi darbo mugės, kurių metu beveik 300 užsieniečių dalyvavo darbo pokalbiuose su 25 įmonėmis. Maždaug 30 proc. praeitų mugės dalyvių buvo pakviesti į tolimesnius darbo atrankos etapus.⁶² Daugelis apklaustųjų pabrėžė tiesioginio bendravimo su personalo atrankos specialistais svarbą, nes tai gali suteikti daugiau galimybių įsidarbinti nei tik pateikus paraišką internetu.

Nors renginyje dalyvavo beveik trisdešimt įmonių iš įvairių sričių, tačiau ne visų dalyvių darbo paieškos lūkesčiai buvo pateisinti. Du respondentai teigė, kad dalyvaujančios įmonės neatspindėjo jų profesinės karjeros pasirinkimų, bet atrastos alternatyvos pateisina dabartinius poreikius. Pavyzdžiui, pašnekovai, kurie specializuojasi elektros inžinerijos ar gyvybės mokslo ir klimato srityse, surado kitas alternatyvas, kurios taip pat yra interesų lauke ar bent pateisina trumpojo laikotarpio darbo poreikį.⁶³ Du studentai atvykę iš Kauno taip pat turėjo visai kitus įsitikinimus. Iš Indijos kilęs Kauno studentas tikėjosi rasti darbą arčiau savo gyvenamos vietos, tačiau nepavyko: „įmonė sakė, kad šitas vaikinys yra per geras,

⁵⁹ Go Vilnius, „Go Vilnius 2022 metų veiklos ataskaita“, VŠĮ Go Vilnius, žiūrėta 2023 m. gegužės 4 d. https://issuu.com/govilnius/docs/06_govilnius_metine_ataskaita_2022_2_?fr=sN2JmMjU4Mjg3Nzc

⁶⁰ Žr.: Priedas 12, Migrantas iš Jungtinės Karalystės (Peter), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁶¹ Žr.: Priedas 17, Migrantas iš Nigerijos (Francis), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁶² Go Vilnius, „Go Vilnius 2022 metų veiklos ataskaita“, VŠĮ Go Vilnius, žiūrėta 2023 m. gegužės 4 d. https://issuu.com/govilnius/docs/06_govilnius_metine_ataskaita_2022_2_?fr=sN2JmMjU4Mjg3Nzc

⁶³ Žr.: Priedas 15 ir 17, migrantas iš Nigerijos (Francis) ir migrantas iš Meksikos (Irving), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

kad jį palikti. Bet kadangi aš jiems pasakiau, kad esu iš Kauno, tai jie negali manęs priimti.”⁶⁴ Kitas Kauno studentas savo socialiniuose tinkluose pamatęs renginio skelbimą dieną prieš renginį užsiregistravo dalyvavimui, bet informaciją apie dalyvaujančias įmones sulaukė tik renginio dienos pradžioje. Tad, vėlai gauta informacija apie įmones studentui neleido pritaikyti savo CV pagal dalyvaujančias įmones ir geriau išnaudoti laiką renginyje. Svarbu pabrėžti, kad renginyje dalyvavo specialistė iš Užimtumo Tarnybos, su kuria konsultavosi pastarasis studentas. Kadangi studento laikinojo leidimo gyventi galiojimas baiginėjasi, konsultacija leido išsiaiškinti tolimesnes galimybes Lietuvoje, o pateikta informacija apie darbo paiešką buvo ypatingai naudinga.⁶⁵ Darbo paieškos mugė neatliepė visų dalyvių lūkesčių, tačiau siūlomos alternatyvos ir papildoma pagalba pateisina tam tikrus poreikius ir sukelia didelį pasitenkinimą.

Kita vertus, likę pašnekovai teigė išsikėlę mažesnius lūkesčius arba visai jų neturintys. Dalyviai džiaugėsi turėję galimybę išsamiau susipažinti su įmonių vykdomomis veiklomis ir paslaugomis ir net atrasti įmones, apie kurių egzistavimą nežinojo. Įmonių įdarbinimo atstovai gausiai dalinosi patarimais dėl karjeros galimybių remiantis dalyvių patirtimi ir žiniomis, arba net kaip atverti galimybes darbo rinkoje be praktinės darbo patirties. Taip pat, studentė iš Ukrainos pabrėžė, kad jos svarbiausias tikslas buvo pasiruošti oficialiam darbo pokalbiui, praktikuojant trumpąjį darbo pokalbį renginyje ir taip sušvelninant stresą.⁶⁶ Studentė iš Nigerijos džiaugėsi gautais patarimais bei naujomis pažintimis ir teigė: „tada aš iš tikrųjų supratau, kaip veikia Lietuva.“⁶⁷ Užsienio piliečiai pasinaudoję galimybėmis įvairiomis formomis bendrauti su įmonių atstovais, vėliau galėjo užmegzti naujas pažintis su kitais renginio dalyviais, kurių buvo daugiau kaip 250.

Kalbinti dalyviai labai pozityviai įvertino renginio metu skirtą laiką bendravimui su bendraminčiais ir naujų kontaktų užmezgimą (angl. *networking*). Renginio metu supantys žmonės specialistą iš Jungtinės Karalystės padėjo jaustis geriau: „galėjau susitikti su kitais žmonėmis, kurie yra panašioje situacijoje kaip ir aš, ir tai tikrai padėjo pasijausti lengviau.“⁶⁸ Beveik visi apklausti dalyviai įvardijo, kad užmezgę naudingas naujas pažintis, pavyzdžiui du užsienio studentai renginyje sutiko žmones, kurie suteikė rekomendacijas įsidarbinti į įmones, kurios nedalyvavo renginyje. Kitas studentas žavėjosi naujomis pažintimis, kurios kuriasi į potencialias naujas draugystes, kadangi jau planuojami nauji susitikimai su vietiniais gyventojais: „taigi, ne tik užmezgiau profesinius ryšius, bet ir greičiausiai susiradau naujų

⁶⁴ Žr.: Priedas 7, Migrantas iš Indijos (Kabir), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁶⁵ Žr.: Priedas 15, Migrantas iš Indijos (Amir), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁶⁶ Žr.: Priedas 9, Migrantė iš Ukrainos (Violetta), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁶⁷ Žr.: Priedas 13, Migrantė iš Nigerijos (Oreoluwa), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁶⁸ Žr.: Priedas 12, Migrantas iš Jungtinės Karalystės (Peter), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

draugų. Tai buvo labai svarbu, nes, žinote, man sunkiai sekėsi prisitaikyti prie gyvenimo čia, šalčio, žmonių, kurie rūpinasi savo reikalais.“⁶⁹ Taip pat, renginio jauki ir įtrauki atmosfera padėjo užsienio dalyviams gerai jaustis: „atvykęs į renginį buvau labai šiltai sutiktas. Ir tada, žinote, atrodė, kad visus sieja abipusis supratimas ir draugiška, padedanti dvasia. Dėl to man buvo lengviau prieiti prie žmonių ir įsitraukti į prasmingus pokalbius. Nereikėjo nerimauti dėl jokių išankstinių nusistatymų ar išankstinės nuomonės, pagrįstos išvaizda, nuotaika ar įsitikinimais. Žmonės buvo atviri ir pasirengę padėti, todėl galėjau užduoti klausimus ir sulaukti naudingų atsakymų. Tai suteikė man puikią galimybę užmegzti ryšį su kitais žmonėmis ir įvertinti jų atvirą požiūrį į kiekvieną.“⁷⁰ Kiti dalyviai džiaugėsi turėję galimybę praplėsti savo akiratį ir geriau pažinti kitas kultūras. Naujų kontaktų užmezgimas darbo mugėje buvo vienas iš svarbiausių pasiektų rezultatų, kurie užsienio piliečiams gyvenimą Lietuvoje daro lengvesnį.

Dalyvių patirtys rodo, kad tokių renginių pagalba jie jaučiasi šiltai priimti ir geriau įtraukti į vietinės visuomenės reikalus bei geriau suprantantys darbo rinką. Aukštos kvalifikacijos specialistas iš Meksikos savo patirtį renginyje apibendrino taip: „manau, kad tai tikrai padeda kurti, priimti tarptautinę bendruomenę, kad tarptautinė bendruomenė jaustųsi patogiai, kad jaustųsi kaip Vilniaus, Lietuvos dalis, ir manau, kad tai labai vertinga, bent jau užsieniečio požiūriu.“⁷¹ Visi kalbinti dalyviai savo pasitenkinimą renginiu išreiškė tuo, kad neabejotinai rekomenduotų savo draugams, šeimos nariams ar kolegoms sudalyvauti IH Vilnius centro vykdomose veiklose ir pasinaudoti siūlomomis centro viešosiomis paslaugomis. Studentas iš Nigerijos pabrėžė, jog būtų norėjęs sužinoti apie šį centrą gerokai anksčiau, kadangi, jo manymu, karjera būtų greičiau pakilusi. Dėl šios priežasties, jis, kaip ir kiti kalbinti dalyviai, mato didelį poreikį rekomenduoti šiuos renginius tarptautiniams studentams, kurie turėtų galimybę užmegzti naujus kontaktus, geriau susipažinti su Lietuva ir jos darbo rinka, bei įgautų stiprų postūmį tęsti karjerą čia.⁷² Kitas studentas iš Nigerijos jau rekomendavo IH Vilnius centrą ir jo renginius broliui, kuris dar tik atvyks į Lietuvą magistro studijoms, ir pabrėžė, jog turės puikią galimybę sukurti naujas pažintis jei nepavyks rasti potencialaus darbo.⁷³ Dalyvavimas IH Vilnius centro darbo mugėje padėjo užsieniečiams jaustis geriau ir labiau įtrauktiems visuomenėje, o rekomendacijos apie šio centro organizuojamus renginius sąlygoja kuriama didelę pridėtinę vertę.

Apibendrinant, IH Vilnius centras padeda migrantams geriau ir sklandžiau integruotis Vilniuje ir Lietuvoje. Centras užtikrina migrantams patogią ir atvirą erdvę gauti įvairias viešąsias paslaugas, o tai

⁶⁹ Žr.: Priedas 17, Migrantas iš Nigerijos (Francis), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁷⁰ Žr.: Priedas 18, Migrantas iš Nigerijos (Christopher), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁷¹ Žr.: Priedas 15, Migrantas iš Meksikos (Irving), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁷² Žr.: Priedas 11 ir 13, migrantai iš Nigerijos (Samuel ir Oreoluwa), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁷³ Žr.: Priedas 17, Migrantas iš Nigerijos (Francis), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

padeda naujakuriams jaustis saugiai ir užtikrintai dėl įvairių biurokratinių procesų. Tai įrodo panaikintos migrantų įvairios baimės bei stresas, kuriuos patiria įsikuriant naujoje valstybėje. Centro egzistavimas taip pat suteikia užsienio talentams paramos ir patikimumo jausmą. Be to, centro organizuojami renginiai, ypačingai darbo mugės, gali būti vertingas šaltinis integruojantis naujoje valstybėje – ieškant darbo ar naujų pažinčių, ar bandant geriau įsitraukti į vietos bendruomenę. Dalyviai teigiamai vertina galimybes užmegzti ryšius su įvairių profesijų žmonėmis, sužinoti apie įvairias organizacijas ir įsidarbinimo galimybes bei geriau suprasti Lietuvos darbo rinką ir jų karjeros perspektyvas. Svarbu suprasti tiesioginio bendravimo su įmonių įdarbinimo atstovais svarbą, nes tai gali suteikti daugiau galimybių įsidarbinti nei vien pateikus paraišką internetu. Taip pat, naujų pažinčių atradimas yra kitas labai svarbus integracijos komponentas, kuris gali pavirsti naujomis draugystėmis ar tolimesne pagalba darbo paieškoje. IH Vilnius organizuojamas renginys padėjo užsieniečiams jaustis labiau įtrauktiems ir laukiamiems naujoje valstybėje. Bendrai tariant, IH Vilnius centro vykdomos veiklos puikiai įprasmina laiką užsieniečiams ir padeda greičiau integruotis naujakuriams Vilniuje ir Lietuvoje.

4. INTERNATIONAL HOUSE VILNIUS CENTRO VEIKLOS EFEKTYVUMAS

Šiame skyriuje bus vertinamas IH Vilnius centro efektyvumas, kuris nurodo produktyvumo santykį tarp indėlių ir produktų. Neturint finansinių institucijos duomenų, negalima pilnavertiškai įvertinti institucijos efektyvumo, tačiau išsikelti efektyvumo vertinimo klausimai padės apžvelgti IH Vilnius centro pajėgumus, kurią veiklą ir jos pasitenkinimą, tikslingos auditorijos laiko sutaupymą, bei vidinius organizacijos procesus, kurie taip pat padeda paaiškinti institucijos efektyvumą.

4.1. IH VILNIUS CENTRO PAJĖGUMAI IR SUKURIAMOS VEIKLOS

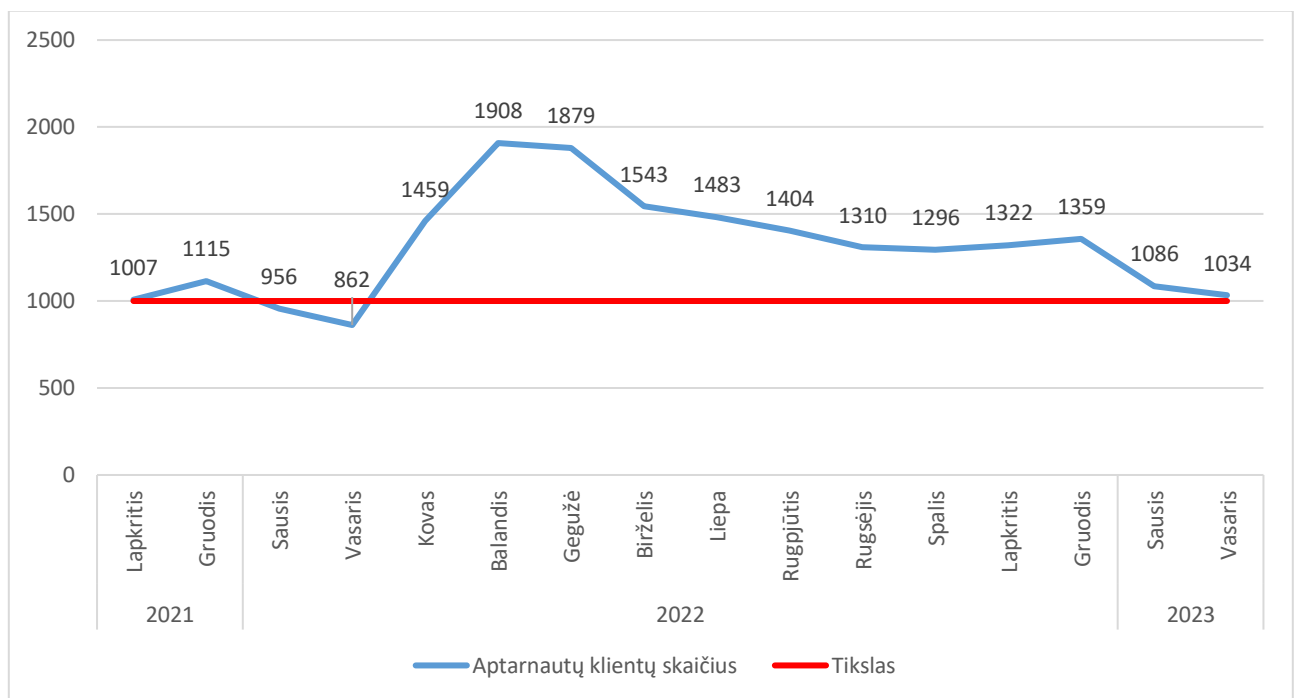
Visų pirma, IH Vilnius centras, turėdamas ribotus finansinius išteklius, stengiasi kuo taupiau vykdyti tikslus atitinkančią veiklą. Nuo centro atidarymo 2021 m. lapkričio mėn. iki 2023 m. kovo mėn. darbuotojų skaičius išaugo nuo vieno iki penkių – institucijos vadovė, dvi projektų vadovės, administratorė ir informacinio centro specialistė.⁷⁴ Taip pat, centre nuolatos dirba keturi specialistai iš Migracijos Departamento visomis darbo dienomis, bei po vieną specialistą iš VMI, Sodra ir Užimtumo Tarnybos, kurie dirba po vieną dieną per savaitę, išskyrus VMI instituciją, kurios atstovai dirba dukart per savaitę. Šie specialistai yra deleguojami pagrindinių institucijų pagal sudarytas sutartis. Visas paslaugas vienu metu galima gauti trečiadieniais.⁷⁵ Nuo centro atidarymo pradžios iki 2023 m. vasario

⁷⁴ International House Vilnius, „Kontaktai“, IH Vilnius, Žiūrėta 2023 m. balandžio 10 d. <https://ihvilnius.lt/contacts>

⁷⁵ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

mėnesio, IH Vilnius centre iš viso apsilankė 21 023 lankytojai. Anot centro vadovės, kiekvieno mėnesio tikslas yra sulaukti bent 1000 lankytojų.⁷⁶ Lankytojų skaičius svyravo nuo 2021 m. lapkričio mėnesio iki 2023 metų vasario mėnesio ir buvo tiesiogiai paveiktas Rusijos invazijos Ukrainoje. Visą šį laikotarpį tikslas iš esmės buvo pasiektas, išskyrus 2022 m. sausio ir vasario mėnesius, prieš pat karo pradžią. Karui vėl prasidėjus, lankytojų skaičius stipriai padidėjo iki vidutiniškai 1900 per balandžio ir gegužės mėnesius (žiūrėti **3 pav.**). Tačiau, padidėjusį klientų srautą sudarė daugiausiai ne Ukrainos piliečiai, o perkeliamos Baltarusijos įmonės kartu su darbuotojais. Svarbu pabrėžti, jog IH Vilnius centro darbuotojai po darbo institucijoje vykdavo dirbti į registracijos centrus, skirtus registruoti atvykusius pabėgėlius, o tai reiškia beveik dvigubai padidėjusį darbo krūvį. Taip pat, svarbu suprasti, kad centras atsižvelgdamas į didėjančius klientų srautus ir poreikius, deleguoja papildomų specialistų iš pagrindinių institucijų, pavyzdžiui VMI specialistai pagal galimybes dirba du kartus per savaitę vietoje vieno karto.⁷⁷ Bendrai tariant, IH Vilnius centras efektyviai aptarnavo visus klientus, o vidutinis lankytojų skaičius per mėnesį šiame periode buvo apie 1313.

3 pav. Aptarnautų klientų skaičiaus tendencija 2021-2023 m.



Šaltinis: parengta autoriaus remiantis pirminiais duomenimis iš IH Vilnius centro stebėsenos sistemos.

⁷⁶ Ibid.

⁷⁷ Ibid.

Augantys žmogiškieji ištekliai suteikė galimybę IH Vilnius centrui vykdyti savo veiklą efektyviau. IH Vilnius centras ne tik teikia viešąsias paslaugas, bet ir rengia įvairaus pobūdžio integracinius renginius naujakuriams Vilniuje, pavyzdžiui internetiniai informaciniai seminarai (darbo paieška ir verslo pradžia, sveikatos apsauga, pirmieji žingsniai Lietuvoje, švietimas (darželiai ir mokyklos), vairavimas ir automobilio įregistravimas bei būsto paieška), ekskursijos, lietuvių kalbos kursai ir darbo mugės.⁷⁸ Centre pirmus kelis mėnesius nuo oficialaus atidarymo 2021 m. lapkriūtį dirbo tik institucijos vadovė ir specialistai iš skirtingų institucijų, o 2022 m. vasarį prisijungė administratorė ir nuo balandžio mėnesio pradėjo dirbti dvi projektų vadovės. Kadangi IH Vilnius centras yra dar tik pilotinėje projekto fazėje ir dirba tik metus ir šešis mėnesius, veiklą galima palyginti pusmečiais. Per pirmąjį IH Vilnius centro pusmečio veikimą (nuo 2021 m. lapkričio mėn. iki 2022 m. balandžio mėn.), centras suorganizavo 3 renginius, o per pirmąjį antrųjų metų IH Vilnius centro pusmečio veikimą (nuo 2022 m. lapkričio mėn. iki 2023 m. balandžio mėn.) tokių renginių suorganizuota jau 18.⁷⁹ Taigi, padidėję žmogiškieji ištekliai lėmė šešis kartus didesnę veiklą skaičių. Tačiau, svarbu pabrėžti, kad naujai prasidėjęs karas Ukrainoje 2022 m. vasarį sukėlė išorės šoką IH Vilnius centrui, dėl kurio atsirado poreikis naujoms paslaugoms. Ukrainos pabėgėliams pasiekus Lietuvą, centro komanda nusprendė, kad geriausias būdas padėti – sukurti galimybę pabėgėliams užmegzti kontaktą su vietiniais lietuviais, o tokiu būdu pabėgėliai gautų emocinį palaikymą, paramą, praktinių patarimų.⁸⁰ Nepaisant ribotų žmogiškųjų išteklių tuo metu, po mėnesio nuo karo pradžios startavo mentorystės programa „BeFriend“, kuri teikė integracines paslaugas Ukrainos pabėgėliams, o vėliau išsiplėtė savo paslaugas visiems Vilniuje reziduojantiems užsieniečiams. Šią programą 92.3% (iš 90 apklausoje dalyvavusių žmonių) įvertino „gerai“ arba „labai gerai“, o 93% programos dalyvių toliau palaiko ryšį pasibaigus mentorystės programai.⁸¹ Taigi, didėję žmogiškieji ištekliai reikšmingai padidino vykdomų veiklų skaičių, o prie išorės sukeltų šokų IH Vilnius centras sugebėjo efektyviai prisitaikyti.

IH Vilnius centras nuolat stebi ir tobulina teikiamų viešųjų paslaugų ir vykdomų veiklų kokybę, siekiant užtikrinti aukštą paslaugų aptarnavimo kokybę. Vidinių procesų efektyvumą užtikrina vidiniai pagrindinių tikslų rezultatai (angl. *Objective key results*), kurie yra nustatomi kiekvienų metų ketvirtį. Pasiekti vidiniai tikslai yra perkeliama į stebėjimo lentelę, kurioje matuojami atitinkami rodikliai, pavyzdžiui matuojamas socialinių tinklų reklamų ir paskyrų pasiekiamumas, organizuojamų renginių ir

⁷⁸ Go Vilnius, „Go Vilnius 2022 metų veiklos ataskaita“, VŠĮ Go Vilnius, žiūrėta 2023 m. gegužės 4 d.

https://issuu.com/govilnius/docs/06_govilnius_metine_ataskaita_2022_2?fr=sN2JmMjU4Mjg3Nzc

⁷⁹ International House Vilnius, „Events“, IH Vilnius, žiūrėta 2023 m. gegužės 4 d. <https://ihvilnius.lt/events>

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ Gabrielė Kulikovaitė, „BeFriend Vilnius expansion to all foreigners“, Kurk Lietuvai, žiūrėta 2023 m. balandžio 15 d.

http://kurk.lt/wp-content/uploads/2022/09/BeFriend_Vilnius_Pletros_Inicijavimas_Visiems_Uzsienieciams-2.pdf

seminarų lankomumas bei pasitenkinimas, mentorystės programos naujų dalyvių užsiregistravimas ir pasitenkinimas ir t.t. Stebimi tikslų rezultatai yra nuolatos analizuojami ir pristatomi per reguliarius susitikimus su visais centro darbuotojais ir centre dirbančiais kitų institucijų specialistais.⁸² Stebėjimo metu kalbinta informacinio centro darbuotoja patvirtino, jog institucijos viduje nuolatos vyksta diskusijos ir susitikimai tarp specialistų sprendžiant įvairius klausimus ar problemas.⁸³ Pastebėjus neigiamus stebėjimų rezultatų svyravimus, institucija kartu su darbuotojais ieško sprendimo būdų. Situacijos susijusios su klientų aptarnavimu pirmiausia išsiaiškinamos su aptarnavimą atlikusiu specialistu, norint suprasti problemos priežastis ir kliento lūkesčius, pavyzdžiui suprastėjus atitinkamos paslaugos vertinimui dėl klientų neįgyvendinamų lūkesčių, IH Vilnius centras viešina daugiau informacijos apie atitinkamą paslaugą ir jos procedūras.⁸⁴ Šių vidinių procesų efektyvus panaudojimas sąlygoja aukštą klientų pasitenkinimą. Taip pat, pokalbis su įmonės atstove, kuri dalyvavo IH Vilnius centro organizuojamoje darbo mugėje „*Land a job in Vilnius 3.0*“, rodo, kad centro organizuojami renginiai yra tobulinami. Prieš tai vykusios darbo mugės buvo organizuojamos laisva forma, kuomet susitikimai su įmonių atstovais nebuvo planuojami. Tačiau, „*Land a job in Vilnius 3.0*“ darbo mugė pristatė naujovių, kurios visoms suinteresuotoms šalims sudarė optimalesnes sąlygas išnaudoti laiką renginyje. Mugės metu, dalyviai turėjo galimybę rezervuoti 15 min. trumpo darbo pokalbio laiką su norima įmone. Tai lėmė efektyvesnį laiko išnaudojimą, kadangi dalyviai pasidomėdavo apie dalyvaujančias įmones, o įmonės sulaukdavo suinteresuotos tikslingos auditorijos. Bendrai 2022 m., IH Vilnius centras suorganizavo 19 informacinių seminarų, kuriuose gyvai dalyvavo beveik 2000 užsieniečių, o šių seminarų vidutinis pasitenkinimo vertinimas yra 4.8 balai iš 5.⁸⁵ Tais pačiais metais, centras taip pat suorganizavo festivalį „Open Vilnius‘22“, kuriame dalyvavo daugiau nei 350 užsieniečių iš 51 valstybės, o 85 procentai dalyvių šį renginį įvertino 5 balais iš 5.⁸⁶ IH Vilnius centras sėkmingai įgyvendina veiklos ir procesų tobulinimo mechanizmus, o tai rodo aukštas viešųjų paslaugų bei vykdomų veiklų pasitenkinimas.

Žmogiškųjų išteklių kompetencijų tobulinimas yra kitas svarbus aspektas, kuris užtikrina efektyvesnį veiklos vykdymą ir procesų valdymą. Prieš atidarant IH Vilnius centrą, tuo metu dirbantys specialistai lankė klientų aptarnavimo kursus bei anglų arba rusų kalbos kursus pasirinktinai.⁸⁷ Centras

⁸² Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁸³ Žr.: Priedas 4, stebėtų situacijų aprašymas, parengta autoriaus, Vilnius, 2023.

⁸⁴ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁸⁵ Go Vilnius, „Go Vilnius 2022 metų veiklos ataskaita“, VŠĮ Go Vilnius, žiūrėta 2023 m. gegužės 4 d.

https://issuu.com/govilnius/docs/06_govilnius_metine_ataskaita_2022_2_fr=sN2JmMjU4Mjg3Nzc

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

taip pat investuoja į žmogiškuosius išteklius, siekiant kuo didesnės visų dirbančių specialistų, įskaitant ir kitų institucijų, komandos sanglaudos. Pavyzdžiui, kiekvieno mėnesio paskutinio trečiadienio pusdienis yra skiriamas darbuotojams, siekiant geriau formuoti komandą (angl. *teambuilding*), kuris užtikrina geresnę darbo aplinką ir efektyvesnę veiklos įgyvendinimą.⁸⁸ IH Vilnius centro stebėjimas taip pat vyko paskutinio mėnesio trečiadienį, tad buvo pastebėti administratorės indėliai renkant informaciją apie darbuotojų poreikius dėl artėjančio komandos pasibuvimo.⁸⁹ Be to, centre dažnai vyksta įvairūs kitų institucijų pranešimai apie specifines viešąsias paslaugas ar šių procesų pokyčius, siekiant informuoti darbuotojus naujausia informacija. Centro vadovės teigimu, dėl finansinių trūkumų nėra galimybės dirbantiems specialistams pasiūlyti naujų papildomų klientų aptarnavimo ar kalbos tobulinimo kursų.⁹⁰ Tačiau, stebėjimo metu kalbinti skirtingų institucijų specialistai teigė, kad, dirbant IH Vilnius centre, pajautė anglų ir rusų kalbų tobulėjimus savaime, kadangi pagrindinėse institucijose vieną arba kitą kalbą vartoja žymiai mažiau.⁹¹ Vėlgi, aukšti klientų aptarnavimo rodikliai visą centro veikimo periodą indikuoja, jog keliamos kompetencijos padeda užtikrinti tikslingą informacijos teikimą. Tačiau, verta priminti, jog yra reikšmingų skirtumų tarp užsienio kalbų gebėjimų lygio tarp skirtingų institucijų specialistų, o šiam skirtumui didėjant gali prastėti aptarnavimo kokybė. Apibendrinant, centro žmogiškųjų išteklių kompetencijos yra tobulinamos, bet finansinių išteklių suvaržymai riboja galimybes suteikti darbuotojams naujus klientų aptarnavimo ar užsienio kalbų tobulinimo kursus.

Bendrai tariant, IH Vilnius centras veikia pakankamai efektyviai. Organizacijos veikimo metu, padidėję žmogiškieji ištekliai reikšmingai padidino veiklų skaičių lyginant pirmųjų ir antrųjų metų pusmečio veiklas. Rusijos invazija Ukrainoje sukėlė išorinį šoką centro veiklai, tačiau IH Vilnius centras sugebėjo efektyviai prisitaikyti prie naujų aplinkybių. Tuo metu dirbantys specialistai dirbo beveik dvigubu krūviu, kadangi po darbo centre vyko suteikti pagalbą registracijos punktuose registruojant Ukrainos pabėgėlius. Tačiau, IH Vilnius centras toliau sėkmingai aptarnavo padidėjusį klientų srautą. Taip pat, nepaisant ribotų žmogiškųjų išteklių, centras efektyviai prisitaikė prie naujos situacijos siūlydamas naują mentorystės programą „BeFriend“. IH Vilnius centras taip pat naudoja vidinius tobulėjimo mechanizmus, kurių pagalba užtikrinama paslaugų teikimo kokybė, bei reguliariai užtikrina dirbančių darbuotojų iš skirtingų institucijų žinias apie teikiamas paslaugas. Šie procesai padeda užtikrinti aukštą siūlomų paslaugų ir vykdomų veiklų kokybę, kadangi tokiu būdu išvengiama

⁸⁸ Ibid.

⁸⁹ Žr.: Priedas 4, stebėtų situacijų aprašymas, parengta autoriaus, Vilnius, 2023.

⁹⁰ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁹¹ Žr.: Priedas 4, stebėtų situacijų aprašymas, parengta autoriaus, Vilnius, 2023.

pakartotinių klientų vizitų, kurie potencialiai galėtų eikvoti resursus. Galiausiai, centras taip pat ribotai kelia darbuotojų kompetencijas užsienio kalbų ir klientų aptarnavimo žiniose.

4.2. TIKSLINGOS AUDITORIJOS LAIKO SUTAUPYMAS IR INSTITUCIJŲ BENDRADARBIAVIMAS

Šioje dalyje bus siekiama aptarti kokių mastu pavyksta sutaupyti tikslingos auditorijos laiką bei kaip prie to prisideda institucijų bendradarbiavimas bei tikslingos informacijos pateikimas internete. Centras turi sutartį su keturiomis pagrindinėmis institucijomis – Migracijos Departamentas, Sodra, VMI ir Užimtumo Tarnyba. Šių institucijų specialistai, pagal sudarytas sutartis yra deleguojami į IH Vilnius centrą. Visų centre veikiančių institucijų vizitų rezervacija vyksta per centro internetinį puslapį, išskyrus Migracijos Departamento vizitai, kurie vyksta per MIGRIS sistemą.⁹²

Viešųjų paslaugų ir informacijos teikimas IH Vilnius centre yra efektyvus, sklandus ir informatyvus, o „vieno langelio“ principas padeda tai užtikrinti. Stebėjimo metu fiksuotos klientų viešųjų paslaugų aptarnavimo situacijos vidutiniškai truko apie 15 minučių iš 30 skirtų minučių vizitui. Svarbu pabrėžti, kad fiksuotos situacijos ir jų sudėtingumas tarpusavyje skyrėsi, pavyzdžiui vienoje situacijoje klientų dokumentų atsiėmimo procesas truko apie 5 minutes, o kitoje situacijoje konsultacija su Užimtumo Tarnybos specialiste truko apie 24 minutes. Nepaisant paslaugų ir konsultacijų sudėtingumo skirtumo, visi aptarnauti klientai stebėjimo metu buvo patenkinti rezultatu.⁹³ Stebėjimo metu buvo fiksuotos dvi situacijos iš dešimties, kai klientai aplanko dvejų institucijų (VMI ir Sodra) specialistus vienas po kito, o abiejų situacijų bendra konsultacija pas skirtingų institucijų specialistus truko 24 ir 17 minučių. Vienos iš fiksuotos situacijos klientė buvo nustebusi konsultacijų proceso paprastumu.⁹⁴ Taip pat, stebėjimo metu buvo fiksuotos keturios situacijos iš dešimties, kuomet skirtingų institucijų darbuotojai konsultuojasi tarpusavyje. Keturi kalbinti skirtingų institucijų specialistai teigė, kad bendradarbiavimas centre yra labai naudingas, kadangi problemas galima išspręsti greičiau ir kokybiškiau. Pavyzdžiui, specialistė iš Užimtumo Tarnybos teigė, kad jos darbas dažnai yra susijęs su Migracijos Departamento darbu. Tai rodo ir dvi stebėtos situacijos, kurių metu Užimtumo Tarnybos specialistė konsultavosi su Migracijos Departamento darbuotojais. Tačiau pabrėžtina, kad institucijų darbuotojų tarpusavio konsultacija vyksta gyvai aptarnavimo metu. Nepaisant to, šio tarpusavio bendradarbiavimo rezultatas yra sėkmingai ir greitai aptarnauti klientai. Užimtumo Tarnybos specialistės

⁹² Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

⁹³ Žr.: Priedas 4, stebėtų situacijų aprašymas, parengta autoriaus, Vilnius, 2023.

⁹⁴ Ibid.

teigimu, klientui iš karto galima pateikti dvejų institucijų patikrintą informaciją. Darbuotojas iš VMI pabrėžė, kad bendradarbiaujant su kitomis institucijomis taip pat yra kaupiamos žinios, tad kartais nebereikia klausti kitų institucijų specialistų. Darbuotoja iš Migracijos Departamento pritarė, kad bendradarbiavimas labai padeda, tačiau tai vyksta tik trečiadieniais, kada centre dirba kitų institucijų specialistai. Ji taip pat pabrėžė, kad atvykstanti tikslinga auditorija turi platesnes problemas nei įprasta, tad, bendradarbiavimo pagalba, stengiamasi pateikti galutinę informaciją be jokių trūkumų.⁹⁵ Paslaugų teikimas „vieno langelio“ principu padeda sutaupyti ir viešuosius finansus, kadangi išvengiama papildomų formalių komunikacinių kanalų naudojimas, kuris eikvoja laiką bei resursus. Bendrai tariant, IH Vilnius centre institucijų bendradarbiavimas vyksta dažnai ir sėkmingai, o tai užtikrina greitesnes ir kokybiškesnes viešąsias paslaugas bei sutaupo viešuosius finansus.

IH Vilnius centre retai pasitaiko pakartotiniai vizitai, tačiau dirbantys specialistai taip pat rodo lankstumą klientų atžvilgiu. Penki interviu respondentai, kurie tiesiogiai naudojo viešosiomis paslaugomis centre, buvo patenkinti teikiamų paslaugų informatyvumu, sklandumu ir greičiu, kuris atitinka stebėjimo metu fiksuotų situacijų trukmės vidurkiui. Tačiau trys kalbinti respondentai teigė, kad atvykę į IH Vilnius centrą sužinojo, kad leidimo gyventi išdavimo procesas neįvyks dėl nepateiktų dokumentų. Remiantis interviu su IH Vilnius centro vadove, pakartotinių vizitų pas specialistus nepasitaiko, išskyrus dėl migracinių procesų, kadangi visada reikalingi du vizitai – pateikiant biometrinius duomenis ir atsiimant pagamintą laikinąjį leidimą gyventi. Taip pat, užsienio piliečiai visada yra iš anksto informuojami kelios dienos prieš vizitą, jeigu migracijos registracijos procese yra klaidingai užpildyti ar visai nepateikti atitinkami dokumentai.⁹⁶ Tačiau, MIGRIS sistema nereikalauja pateikti visus dokumentus – nepateiktus dokumentus sistemoje galima atsinešti ir paduoti Migracijos Departamento darbuotojams gyvai. Visi trys respondentai pripažino, jog jų migracinės situacijos yra sudėtingos ir pabrėžė, kad vis tiek yra patenkinti sklandžiu paslaugų procesu. Šie pakartotiniai vizitai dėl migracinių paslaugų galėjo būti sąlygoti informatyvumo trūkumo iš Migracijos Departamento arba pačių migrantų neapdairumo. Taip pat, migrantė iš Brazilijos teigė, kad darbuotojai IH Vilnius centre yra labai lankstūs teikiant paslaugas. Jos atveju, laikinas leidimas gyventi buvo paruoštas kelios dienos prieš kelionę į Braziliją, tačiau tuo metu nebuvo laisvo laiko rezervuoti vizitą dokumento atsiėmimui. Paskambinus į IH Vilnius centrą, jos situacija buvo suprasta ir buvo leista atsiimti dokumentus anksčiau: „kitą dieną tiesiog nuėjau ten, paaiškinau situaciją ir galėjau pasiimti savo kortelę be paskyrimo. Taip pat buvo svarbu, kad jie buvo pakankamai lankstūs ir atviri, o tai ne visada pasitaiko viešosiose

⁹⁵ Ibid.

⁹⁶ Žr.: Priedas 5, Agnė Camara, International House Vilnius vadovė, ekspertinis interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

įstaigose.“⁹⁷ Nepaisant Migracijos Departamento sistemos ypatumų, „vieno langelio“ principas IH Vilnius centre padeda greitai ir efektyviai teikti viešąsias paslaugas, o dirbantys specialistai rodo klientams empatiją ir lankstumą dėl atitinkamų paslaugų.

Tikslingos auditorijos laiko sutaupymas taip pat yra sąlygojamas patogumu naudotis internetiniu puslapiu ir jame pateikta informacija, bei internetinių seminarų informatyvumu. Trys respondentai turėjo progą pasinaudoti internetinių seminarų paslaugomis, kurių pagalba išsiaiškino jiems rūpimus klausimus dėl mokesčių mokėjimo, savarankiškos veiklos, edukacinės sistemos Vilniuje ar vairuotojų teisių ypatumų. Jų teigimu, informacija seminarų metu buvo pakankamai informatyvi, tad neprireikė papildomų konsultacijų institucijose. Taip pat, 10 iš 14 interviu apklaustųjų teigė susipažinę su IH Vilnius centro internetiniu puslapiu ar socialiniais tinklais. Jų teigimu, šios platformos yra labai patogios naudotojui ir suteikia visą reikiamą informaciją pritaikytą migrantams. Migrantų patirtys rodo, kad patogiai ir tikslingai teikiama informacija internetinėse platformose labai palengvina informacijos naudojimą, o tai padeda išvengti papildomų konsultacijų.

Apibendrinant, IH Vilnius centro atvirumas ir „vieno langelio“ principas padeda užtikrinti greitą ir kokybišką viešųjų paslaugų teikimą. Dirbantys specialistai efektyviai išnaudoja aptarnavimui skirtą laiką ir tikslingai pateikia informaciją, o jų atvirumas ir lankstumas padeda kartais patenkinti klientų lūkesčius ir suteikti migracines paslaugas neplanuotai. Skirtingos institucijos darbo metu bendradarbiauja ir keičiasi informacija tarpusavyje, o tai padeda sutaupyti tikslingos auditorijos laiką bei taupyti viešuosius finansus. Tokiu būdu išvengiama papildomas formalių komunikacinių kanalų naudojimas, o vietoje klientams teikiama dvejų institucijų patikrinta informacija. Svarbu pabrėžti, kad bendradarbiavimas vyksta gyvai, nenaudojant komunikacinių kanalų institucijos viduje. Pakartotinių vizitų konsultacijoms dėl neužbaigtos informacijos pateikimo IH Vilnius centre nepasitaiko, išskyrus Migracijos Departamento vizitai, kuriems būtini du apsilankymai. Centro organizuojami internetiniai seminarai bei naudojami informaciniai kanalai socialiniuose tinkluose ir internetiniame puslapyje yra pakankamai patogūs ir informatyvūs, o tai padeda užsienio talentams greitai rasti informaciją, ir kartais išvengti papildomų konsultacijų.

⁹⁷ Žr.: Priedas 19, Migrantė iš Brazilijos (Flavia), interviu su autoriumi, Vilnius, 2023.

IŠVADOS

Šiame bakalauro darbe buvo siekta įvertinti International House Vilnius centro veiksmingumą ir efektyvumą, siekiant suprasti kokią įtaką užsienio talentų lengvam nusileidimui ir integracijai daro naujai įsikūrusi institucija. Šios institucijos pagrindinis uždavinys yra centralizuotai teikti imigracines ir integracines paslaugas naujakuriams Vilniuje, užtikrinant aukštą viešųjų paslaugų kokybę, tačiau, nėra aišku kaip veiksmingai ir efektyviai IH Vilnius centras veikia, ar tai padeda užsienio talentams lengviau integruotis Lietuvoje, ir ar tai prisideda prie viešųjų paslaugų kokybės gerinimo. Todėl, darbe buvo vadovaujamosi bendrojo vertinimo modelio kriterijais ir institucijos intervencijos logika, kad parengti institucijos veiksmingumo ir efektyvumo vertinimo klausimus. Pagrindiniai tyrimo duomenų rinkimo metodai buvo pusiau-struktūruotas interviu ir darbo stebėjimo metodai bei pirminiai ir antriniai šaltiniai. Tokie metodai buvo pasirinkti siekiant įgyvendinti trianguliacijos principą, kuomet tyrimo rezultatai yra patvirtinti daugiau nei vienu metodu.

Atliktas tyrimas rodo, kad IH Vilnius centras veikia pakankamai veiksmingai ir efektyviai. Remiantis bendrojo vertinimo modeliu ir institucijos intervencijos logika, buvo išsikelti veiksmingumo ir efektyvumo vertinimo klausimai. Taikyti metodai padėjo į juos atsakyti ir išsiaiškinti, jog naujos institucijos įkūrimas prisidėjo prie lengvesnės ir greitesnės užsienio talentų integracijos Vilniuje ir Lietuvoje. Tokios institucijos egzistavimas padeda migrantams jaustis labiau laukiamiems valstybėje ir geriau įsitraukti į vietos visuomenės reikalus bei Lietuvos darbo rinką. Nepaisant finansinių institucijos duomenų trūkumo, tyrimo analizė visgi atskleidė, kad IH Vilnius centras taip pat taupo tikslingos auditorijos laiką ir viešuosius finansus. Taigi, naujai įkurta institucija ne tik veiksmingai prisideda prie imigracinių ir integracinių procesų gerinimo, bet tai yra darom kartu ir taupant tikslingos auditorijos laiką ir viešuosius finansus. Šios institucijos įvertinimas remiantis bendrojo vertinimo modeliu rodo, kad institucija yra svarbus tyrimo objektas, nagrinėjant migrantų integraciją. Empirinio tyrimo rezultatai taip pat gali reikšmingai prisidėti tolimesniuose tyrimuose analizuojant viešojo administravimo kultūrą, ir aiškinantis institucijų efektyvumą. Galutinis įvade išsikeltas uždavinys yra pateikti rekomendacijas IH Vilnius centro tobulėjimui, remiantis tyrimo rezultatais:

1. Norint didinti IH Vilnius centro veiksmingumą, reikėtų geriau pasiekti tikslingą auditoriją, ypačiai tarptautinius studentus. Tai būtų galima padaryti tvarkant migracinius procesus, jog tarptautinių studentų pirmoji stotelė atvykus į Vilnių būtų IH Vilnius centras. Jeigu migracijos sistemos resursai to dar neleidžia įgyvendinti trumpuoju laikotarpiu, reikėtų išvystyti geresnį bendradarbiavimą su universitetais, siekiant, kad universitetai informuotų

atvykstančius tarptautinius studentus apie IH Vilnius centro egzistavimą priėmimo laiškuose, o ne tik kvietimais į jų organizuojamus renginius.

2. Kita rekomendacija yra susijusi su klientų aptarnavimu pertraukos metu (pvz.: per pietų pertrauką), siekiant toliau išlaikyti aukštą aptarnavimo kultūrą. Tai būtų galima padaryti užtikrinant geresnę informatyvumą pačioje įstaigoje apie darbo laiką bei geresne specialistų empatija pertraukos metu.
3. Galiausiai, paskutinė rekomendacija yra susijusi su IH Vilnius centro efektyvumu. Norint užtikrinti efektyvesnę veiklos vykdymą, reiktų siekti toliau gerinti specialistų užsienio kalbų gebėjimus bei užtikrinti efektyvesnę tarpusavio bendradarbiavimo formą. Skirtingų specialistų kalbų žinios skiriasi, tad papildoma praktika kursų metu ar neformaliu bendravimu su užsieniečiais mažintų šiuos skirtumus ir gerintų aptarnavimo kokybę. Institucijų bendradarbiavimo procesas galėtų būti perkeliamas į elektroninę susirašinėjimo erdvę, o taip būtų geriau sutaupomas laikas bei profesionaliau bendradarbiaujama tiesiogiai netrukdam aptarnavimo proceso.

Vis dėlto vertinant tyrimo metu gautus rezultatus reikėtų būti kritiškiems ir atsižvelgti į bent keletą svarbių aspektų. Pirma, Bendrasis Vertinimo Modelis tyrime nebuvo naudojamas pilnai rengiant vertinimo klausimus. Taigi, panaudojus visų kriterijų sub-kriterijus, institucijos vertinimo rezultatai gali skirtis. Antra, vertinime dėl informacijos trūkumo nebuvo pasitelkti finansiniai institucijos duomenys, kurie yra svarbūs vertinant institucijos efektyvumą. Finansinių duomenų panaudojimas padėtų pilnavertiškai įvertinti institucijos efektyvumą bei viešųjų finansų sutaupymą. Trečia, tyrimo metodikoje nebuvo pasitelkta apklausomis. Nors, tyrime buvo vadovaujama institucijos pateiktais pirminiais klientų pasitenkinimo rezultatais, tačiau tai kelia šališkumo riziką. Tam, kad geriau įvertinti instituciją, reikia naujai parengti apklausą su migrantais, kurie naudojo IH Vilnius centro paslaugomis. Galiausiai, tyrime egzistuoja tik ribotas palyginimas tarp tokio pat ar panašaus pobūdžio institucijų. Norint geriau suprasti tokių institucijų svarbą migrantų integracijoje, reikia įvykdyti pilną palyginimą, įtraukiant Lietuvos naujai steigiamas tokio pobūdžio institucijas Kaune ir Klaipėdoje, arba kituose Europos miestuose.

Apskritai, verta atlikti tolimesnius institucijų vertinimo tyrimus migrantų integracijos temoje. Pirmiausia todėl, jog tai padės įsigilinti į viešojo administravimo kultūrą geriau, kuri daro įtaką naujakuriams iš užsienio Lietuvoje. Antra, tęsiant tyrimus būtų prisidedama prie viešojo administravimo ir talentų politikos gerinimo. Tokio pobūdžio tyrimai būtų ne tik patrauklūs bei naudingi nacionalinėje politikoje, bet ir Europos lygmeniu.

Literatūros šaltiniai

1. Caitlin Katsiaficas et al., *Talentų politika Lietuvoje. Padėties analizė ir politikos galimybės*, (Austrija: International Centre for Migration Policy Development, 2021), 8.
2. Čepeliauskaitė, Gabrielė, *Efektyvios imigrantų integracijos politikos analizė Lietuvoje: patirtis ir problemos* (Vilnius: Viešoji politika ir administravimas, 2018), 421.
3. Dzemyda, Ramūnas, Ugnė Kerdokaitė, *Talentų pritraukimas į Lietuvą, sprendžiant aukštos kvalifikacijos specialistų trūkumo problemą. (Esamos aukštos kvalifikacijos talentų pritraukimo situacijos analizė)*, (Vilnius: JPP Kurk Lietuvai, 2015), 7.
4. Dzemyda, Ramūnas, Ugnė Kerdokaitė, *Talentų pritraukimas į Lietuvą, sprendžiant aukštos kvalifikacijos specialistų trūkumo problemą*, (Vilnius: JPP Kurk Lietuvai, 2016), 87.
5. European Migration Network, *Summary of EMN Ad-hoc Query. Municipal level initiatives in TCN soft-landing*, (Belgija: EMN Reports & Studies, 2023).
6. Heckmann, Friedrich, “Integration and Integration Policies: IMISCOE network feasibility study”, *European Forum for Migration Studies*, (Bamberg: University of Bamberg, 2006), 18.
7. Gaižauskaitė, Inga, Natalija Valavičienė, *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*, (Vilnius: Mykolo Riomerio Universitetas, 2016), 17.
8. INSEAD, *The Global Talent Competitiveness Index 2021: Talent Competitiveness in Times of COVID*, (Fontainebleau, Prancūzija, 2021), 62, 153, 248, 282.
9. Kardelis, K., *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*, (Kaunas, 2002), 103-108.
10. Katsiaficas, Caitlin, et al. (2021), *Talentų politika Lietuvoje. Padėties analizė ir politikos galimybės*, (Austrija: International Centre for Migration Policy Development, 2021), 8.
11. Lietuvos Respublikos Finansų Ministerija, *Veiksmo įgyvendinimo koncepcija. International House koordinuotos paslaugos užsienio piliečiams vieno langelio principu*, Vilnius, 2020.
12. Lietuvos Respublikos Finansų Ministerija, *Veiksmo įgyvendinimo koncepcija. International House koordinuotos paslaugos užsienio piliečiams vieno langelio principu*, Vilnius, 2020. [https://finmin.lrv.lt/uploads/finmin/documents/files/LT_ver/DNR%20plano%20dokumentai/KONCEPCIJOS/3-priedas_Veiksmo-koncepcijos-forma%2008%2031_final\(1\).docx](https://finmin.lrv.lt/uploads/finmin/documents/files/LT_ver/DNR%20plano%20dokumentai/KONCEPCIJOS/3-priedas_Veiksmo-koncepcijos-forma%2008%2031_final(1).docx) [Žiūrėta 2023 m. sausio 4 d.].
13. Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų Ministerija, „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos, Vilnius, 2009, 5-7, https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Teisine_informacija/Tyrimai_ir_analizes/Metodikos%2C_rekomendacijos/vienaslangsavivald.pdf [Žiūrėta 2023 m. kovo 15 d.].
14. Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų Ministerija, *Bendrasis vertinimo modelis (BVM)*, Vilnius, 2013, 5-6, <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.826> [žiūrėta 2023 m. kovo 26 d.].
15. Lietuvos Respublikos Vidaus Reikalų Ministerija, *Bendrasis vertinimo modelis (BVM)*, 5-6.
16. Miežanskienė, Ramunė, Aušra Tartilaitė-Paulauskienė, *International Students' Experiences of Public Administration Activity in the Host Country: Revealing Patterns of Administrative Culture*, (Kaunas: Kauno Technologijų Universitetas, 2020), 53, 60-61.

17. Mikulevičiūtė, Liepa, „Lithuania: Are We Ready for Tomorrow Challenges? A Thematic Analysis of Career Development and Prospects within Lithuania,“ kn. *Vocational Guidance in Europe*, sud. Clinton Enoch et al. (Springer, 2021), 154-155.
18. OECD, OECD Skills Strategy Lithuania: Assessment and Recommendations, (OECD Publishing: Paryžius, 2021), <https://doi.org/10.1787/14deb088-en>
19. Penninx, Rinus, "Problems of and solutions for the study of immigrant integration." *Comparative Migration Studies* 7 (2019), 8.
20. Rossman, Gretchen B., Sharon F. Rallis, *An introduction to qualitative research: learning in the field*, (Sage publications, 2016), 65.
21. Solano, Giacomo ir Huddleston, Thomas, *Migrant Integration Policy Index 2019*, (MIPEX, 2020 <https://www.mipex.eu/lithuania> [žiūrėta 2022 m. gruodžio 10 d.]).

Priedas nr. 1

Ekspertinio interviu klausimynas:

1. Kaip yra organizuojamas darbas IHV, kokius institucinius elementus taikote? Ar IHV taiko metodus, skirtus reguliariai stebėti organizacijos veiklos plano įgyvendinimą ir vertina pasiektus organizacijos veiklos rezultatus?
2. Kokiu mastu turimi finansiniai ištekliai patenkina organizacijos veiklos poreikius?
3. Dėl kokių paslaugų dažniausiai kreipiamasi? Kaip pasisiskirsto paslaugų užklausos pagal tikslingą auditoriją?
4. Kaip dažnai į IHV kreipiasi tikslinga auditorija dėl migracinių paslaugų (pagal projekto aprašymą - aukštos kvalifikacijos specialistai, įmonės dalyviai/vadovai, startuoliai, studentai ir t.t.)?
5. Kaip dažnai užsieniečiai konsultuojasi dėl atvykimo į Vilnių? Kaip dažnai į IHV kreipiasi užsieniečiai jau gyvenantys ir (ar) dirbantys Lietuvoje ar Lietuvos įmonėse?
6. Kokiu mastu pavyksta sutaupyti tikslinės auditorijos laiką, skiriamą viešųjų institucijų lankymui? Kaip dažnai užsieniečiai sugrįžta konsultuotis dėl tos pačios informacijos?
7. Kaip dažnai klientai yra patenkinti IHV teikiamomis paslaugomis? Galbūt galima palyginti su Migracijos Departamentu paslaugų teikimu? Kokiu mastu yra patenkinami klientų lūkesčiai? Ar yra tekę gauti skundų?
8. Kurk Lietuvai parengė IHV BeFriend mentorystės pilotinę programos analizę ir nustatė, jog daugiau nei 92 proc programos dalyvių įvertino gerai. Kokiu mastu IHV teikiamos paslaugos padeda užsieniečiams integruotis į socialinę ir darbo aplinką (pvz.: mentorystės programos dėka)? Kuo ši BeFriend mentorystės programa geresnė nei prieš tai buvusios „LtBuddies“ ir „Meet a local“?
9. Kaip dažnai įtraukiami suinteresuoti asmenys (tikslinga auditorija) gerinant teikiamų paslaugų kokybę?

10. Kaip dažnai keičiames aktualia informacija ir gerąja praktika su bendradarbiaujančiomis institucijomis? Koku mastu keliamos viešųjų specialistų dirbančių IHV kompetencijos aptarnavimo srityje?
11. Kokią įtaką institucijos veiklai turėjo migrantų antplūdis į Lietuvą po rusijos teroristinio karo prieš Ukrainą? Koku mastu kitos krizės (energetikos, pandemijos, ekonomikos) darė įtaką institucijos veiklai?

Priedas nr. 2

Interviu klausimynas su užsienio talentais:

1. Pagrindinė informacija:
 - a. Kokia jūsų tautybė;
 - b. Kokią kalbą vartojate Lietuvoje?
 - c. Dėl kokių priežasčių atvykote į Vilnių / Lietuvą (darbas / studijos / santykiai / karas Ukrainoje / kita);
 - d. Kada atvykote į Vilnių?
2. Kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės International House Vilnius ir kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu? Kodėl?
3. Kiek Jus tenkina International House Vilnius specialistų noras padėti, mandagumas ir empatija? Kodėl?
4. Kiek esate patenkinti laiku, per kurį gavote visą reikiamą informaciją naudodamiesi viešosiomis paslaugomis International House Vilnius? Kodėl?
5. Kiek International House Vilnius interneto svetainė ir socialiniuose tinkluose teikiama informacija yra patogi ir informatyvi vartotojui? Kodėl?
6. Kokių paslaugų ar informacijos labiausiai pasigendate "International House Vilnius" ir jo interneto svetainėje / socialinėje žiniasklaidoje? Kodėl?
7. Ar esate dalyvavę kokiuose nors International House Vilnius organizuojamuose renginiuose? Jei taip, kokiuose ir kaip esate patenkintas renginyje gauta informacija / pagalba? Kodėl?
8. Ar esate dalyvavęs mentorystės programoje "BeFriend"? Jei taip, kaip esate patenkintas šia programa? Kodėl?
9. Apskritai, kaip esate patenkintas "International House Vilnius" pagalba integruojantis Vilniuje? Kodėl?
10. Kiek tikėtina, kad rekomenduosite International House Vilnius savo draugams, kolegoms, verslo partneriams, remdamiesi savo naujausia patirtimi? Kodėl?

Priedas nr. 3

6 lentelė Stebėjimo patikros lentelė

Aptarnavimo sąlygų stebėjimo kriterijai	Taip/ Ne	Asmenų aptarnavimo stebėjimo kriterijai	Taip/ Ne
---	-------------	---	-------------

Aptarnavimo sąlygos		Asmenų aptarnavimas	
1. Aptarnavimo aplinka		1. Dėmesys ir pagarba	
Pagalba pasimetusiame klientui	Taip	Su klientu kalbama ramiai ir pagarbiai, maloni balso tonu	Taip
Švaros ir tvarkos palaikymas, inventoriaus ir informacijos pateikimo tvarkingumas	Taip	Dėmesingai žiūrima į klientą, palaikomas kontaktas galvos linkėjimu, klientas skatinamas kalbėti	Taip
Rūkytas tam skirtose vietose	Taip	Bendraujant su klientais naudojami pagarbūs kreipiniai	Taip
2. Darbo vieta aptarnavimo salėse		Vartojamos mandagumo frazės	Taip
Tvarkingas ir švarus darbo stalas, yra visos reikalingos priemonės	Taip	Jei patalpose pastebimas asmuo, akivaizdžiai nežinantis, kur kreiptis, prieinama ir padedama orientuotis	Taip
Klientų aptarnavimo vietose nėra asmeninių daiktų, maisto produktų, su darbu nesusijusių daiktų, nevartojama maisto produktų ar gėrimų aptarnaujant asmenis	Taip	2. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	
Nekalbama telefonu darbo metu klientų aptarnavimo vietoje dėl asmeninių priežasčių	Ne	Besikreipiantis klientas pasitinkamas žvilgsniu ir malonia veido išraiška	Ne
3. Darbuotojo išvaizda		Skatinimas klientą kalbėti, naudojant mandagias frazes	Taip
Darbuotojai dėvi minimalius reikalavimus atitinkančią dalykinio stiliaus aprangą	Taip	3. Kliento kreipimosi tikslo išsiaiškinimas	
Darbuotojai aiškiai dėvi identifikavimo kortelę	Taip	Jeigu reikia, pasižymima, ką klientas sako	Taip
4. Informacijos konfidencialumas		Išklausius, apibendrinama, kaip klientas yra suprastas, perfrazuojant jo išsakytą poreikį	Taip
Užtikrinama, kad darbo vietoje klientai nemato jokios konfidencialios informacijos	Taip	Norint patikslinti, užduodami atvirojo tipo klausimai	Taip
Konfidencialia informacija dalinamasi tik su klientais, kurie turi teisę ją žinoti, ir įsitikinus, kad jos negali išgirsti kiti	Taip	Klientas nutraukiamas tik tais atvejais, kai jis kalba ilgai (daugiau nei 3 min.), neaiškiai, nerišliai	N/A
5. Racionaliai naudojamas laikas		4. Informacijos pateikimas	
Darbuotojai yra darbo vietoje nustatytu laiku	N/A	Teikiama tiksli, išsami ir klientui aktuali informacija	Taip
Pietaujama nustatytu laiku ir į darbo vietą grįžtama nustatytu laiku	Taip	Stebima, ar klientas supranta jam pateiktą informaciją. Prireikus, keičiamas informacijos pateikimo būdas, atsižvelgiant į asmens poreikius	Taip
Klientui atvykus prieš pat pietų pertrauką ar darbo dienos pabaigą, išsiaiškinamas kreipimosi tikslas, skubumas ir aktualumas, ir įvertinus šias aplinkybes, klientas aptarnaujamas jeigu aptarnavimas netruks ilgiau nei 10 min.	Taip	Jeigu rūpimo klausimo sprendimas viršija specialisto kompetencijas, kreipiamasi į kompetentingą darbuotoją, išsiaiškinama ir atsakoma klientui	Taip

Darbo planavimas, atsižvelgiant į prioritetus ir skubumą, ieškoma efektyviausio būdo atlikti užduotis	Taip	Jeigu išsiaiškinus poreikį paaiškėja, kad rūpimo klausimo sprendimą nėra tos institucijos kompetencijoje, pagal galimybes nurodoma klientui, kas sprendžia jam rūpimą klausimą, esant galimybei konsultuojamasi su tos institucijos atstovais	Taip
6. Įstaigos įvaizdžio kūrimas		5. Pokalbio pabaiga	
Bendraujant su klientais, apie instituciją atsiliepiama pozityviai	Taip	Jeigu klientas užtęsia pokalbį, grįžta prie dalykų, kurie jau buvo aptarti, trumpai apibendrinama pokalbio esmė ir mandagiai užbaigiamas pokalbis	Taip
Kalbant su kolegomis, apie juos atsiliepiama pagarbiai	Taip	Klientas neskubinamas, leidžiama ramiai susidėti daiktus, dokumentus.	Taip
Jei pastebima kolegos klaida, atsiprašau asmens/kliento, ir, esant galimybei ir asmeniui negirdint, informuoju kolegą apie klaidą	N/A	Pagarbiai ir mandagiai atsisveikinama su klientu, naudojamos mandagios frazės	Taip

Šaltinis: parengta autoriaus.

Priedas nr. 4

7 lentelė Stebėtų situacijų aprašymas

Nr.	Situacija
1.	Informacijos centro darbuotoja maloniai padėjo pirmajam pasimetusiam klientui, kuris užklydo iš Vilniaus Savivaldybės (situacijos pradžia 10:18). Trumpai pristatė, kas yra International House Vilnius ir pasiūlė užsukti ir pristatė, kokios pagalbos gali sulaukti. Taip pat padėjo orientuotis gretimame Vilniaus Savivaldybės pastate. (situacijos pabaiga 10:23)
2.	Sodra (Konsultacijos pradžia 10:25). Klientas priimamas su šypsena, įdėmiai išklausoma, tikslinamasi dėl problemos supratimo. Dėl šios priežasties klientas dažnai pritaria. Bendravimas vyksta tvarkingai ir ramiai, naudojami gražūs kreipiniai ir aiškinamieji klausimai. Problema išsprendžiama ir klientas padėkoja. (Konsultacijos pabaiga 10:39)
3.	Užimtumo Tarnyba (konsultacijos pradžia 10:30). Klientas buvo atleistas, ir bando aiškintis kiek laiko dar liko jam Lietuvoje pagal migracijos įstatymus. Aptarnaujančiai darbuotojai reikėjo pagalbos pateikiant tikslingą informaciją, tad konsultavosi su Migracijos Departamento specialistėmis. Tačiau, pirmu atveju, buvo klausama specialistės, kuri tuo metu aptarnavo klientus ir tik vėliau prieinama prie kitos specialistės dėl pagalbos. Po konsultacijos grįžtama prie kliento. Kliento netenkino atsakymas, jo lūkesčiai yra rasti sprendimo būdą ir kokias jis turi galimybes po atleidimo iš darbo. Klientas kelis kartus vėl aiškino savo situaciją ir pabrėžė ieškantis sprendimo į savo problemą. Buvo bandoma toliau gilintis į situaciją ir ieškoti sprendimo būdų, specialistė rodė supratingumą, kad klientas yra sunkioje padėtyje. Specialistė geba kalbėti anglų k., bet yra tam tikrų sutrikimų problemų sprendimo situacijose, pavyzdžiui gramatiškai tiksliai ir aiškiai pateikiant formuluotą sakinį, bet informacija ir problemos sprendimas galutinai yra pateikiami tinkama forma. Klientas atrodo labai patenkintas dėl informacijos pateikimo, padėkojo už pagalbą ir laiką, atsisveikino lietuviškai. Išeinantį klientą taip pat maloniai palydėjo administratorė, paklausdama ar viskas gerai ir turėjo trumpą pokalbį. Prieš išeinant, klientas stabtelėjo prie Migracijos Departamento ir pasisveikinęs su specialiste iš Migracijos Departamento trumpam apsikeitė keliomis frazėmis apie tai kaip sekasi ir palydėjo vienas kitą su šypsena. (Konsultacijos pabaiga 10:54)

4.	VMI (konsultacijos pradžia 10:45). VMI specialistas ir klientė bendrauja draugiškai, prašoma pagalbos dėl pajamų deklaracijos. Pokalbio buvo mažai, bet klientė buvo labai patenkinta už suteiktas paslaugas deklaruojant pajamas ir džiaugsmingai padėjo už pagalbą. (konsultacijos pabaiga 11:02)
5.	Užimtumo Tarnyba (konsultacijos pradžia 10:58). Klientė atvyko į Lietuvą dėl vyro, kuris rado darbą Lietuvoje, tad taip pat ieško darbo. Darbuotoja atspausdino ir pateikė informacijos bei paaiškina viską detalai. Specialistė teikia informaciją dalimis ir maloniai klausia ar viskas aišku. Specialistė taip pat bendradarbiavo su VMI specialistu dėl problemų sprendimo, specialistai maloniai padeda vienas kitam. Klientė pritaria ir palaikomas abipusis supratimas viso pokalbio metu. Klientė nurodo savo pasitenkinimą paslaugomis dėkodama už pagalbą. (Konsultacijos pabaiga 11:12)
6.	Migracijos Departamentas (paslaugos pradžia 11:20). Kadangi klientas atėjo anksčiau savo laiko, specialistė maloniai pasitiko klientą laukimo salėje ir maloniai pakvietė prie aptarnavimo kasos. Buvo naudojami malonūs kreipiniai. Klientas sulaukė vizos atnaujinimo, procesas vyko sklandžiai. Klientas liko patenkintas paslaugomis, padėjo už pagalbą, o specialistė klientą palydėjo su šypsena. (paslaugos pabaiga 11:34)
7.	Užimtumo Tarnybos specialistė turėdama laisvo laiko 5 minutes konsultavosi su Migracijos Departamento specialiste, tačiau eilėje laukė Migracijos Departamento klientas, kuris turėjo atsiimti dokumentus. Užimtumo Tarnybos specialistei išėjus, kliento dokumentų atsiėmimo procesas įvyko greitai ir sklandžiai (11:33-11:38).
8.	Migracijos Departamentas (paslaugos pradžia 11:45). Klientai laukė maždaug 10 minučių eilėje prie langelio. Kadangi artėjo pietų pertrauka, administratorė priėjo prie klientų ir pasiteiravo kokia yra situacija, parodė supratingumą ir atsiprašė, kad prireiktų laukti. Migracijos Departamentas aptarnavo klientus prasidėjus pietų pertraukai. (paslaugos pabaiga 12:10)
9.	VMI (paslaugos pradžia 13:04). Specialistas maloniai aptarnavo klientę deklaracijos klausimais. Paslaugos metu buvo mažai dialogo, tačiau aptarnavimas įvyko sėkmingai ir klientė padėjo už suteiktą pagalbą. Specialistas po aptarnavimo bendravo ir konsultavosi su Institucijos vadove ir Sodra specialiste dėl atitinkamų klausimų klientų aptarnavime. (paslaugos pabaiga 13:20) Klientė taip pat iš karto priėjo konsultuotis su Sodra specialiste dėl atitinkamos informacijos. Klientė sėkmingai ir greitai sulaukė atsakymų į visus klausimus. Po konsultacijos patenkinta padėjo už pagalbą. (konsultacijos pabaiga 13:30)
10.	VMI (konsultacijos pradžia 14:05). Klientė atvyko pas administratorę, kuri nusiuntė pas VMI specialistą. Konsultacija įvyko greitai, klientė buvo patenkinta, apsiėmė geromis emocijomis. Toliau klientė klausė specialisto dėl papildomos pagalbos, tad VMI specialistas nusiuntė pas Sodra darbuotoją, kuri taip pat greitai atsakė į rūpimus klausimus. Klientė buvo nustebusi dėl paprastumo ir patenkinta gauta pagalba atsisveikino. (konsultacijos pabaiga 14:22)
11.	Sumažėjus klientų srautui, administratorė apklausė dirbančius specialistus dėl planuojamo darbuotojų pasibuvimo organizavimo. Buvo klausinėjami darbuotojų poreikiai, kaip praleisti kartu laiką. (14:35-14:45)
12.	Sumažėjus klientų srautui, ir esant galimybei buvo apklausiami keli specialistai. 1. Kiek dažnai tenka konsultuotis su kitų institucijų darbuotojais? Kaip kitų institucijų atstovų buvimas čia padeda? - Migracijos Departamento specialistė atsakinga už ES piliečius atsakė, jog tai padeda, bet tai būna tik trečiadieniais. Kai klientai turi įvairių papildomų klausimų, kuriems atsakyti Migracijos Departamentas neturi kompetencijų, tai galima nukreipti klientus pas kitus specialistus, suplanuoti vizitus per administratorę ar per puslapį, ir tada tie patys klientai sugrįžta kitoms konsultacijoms. - Migracijos Departamento specialistė atsakinga už TŠP atsakė, kad labai padeda konsultuotis su kitais specialistais, galima greitai išspręsti problemą. - VMI darbuotojais atsakė, kad viskas yra žymiai paprasčiau, lyginant su skambučių centru VMI. Galima tiesiogiai klausti Migracijos Departamento ar Sodros darbuotojų pagalbos, kai klientui kyla klausimai. Galima kokybiškiau teikti paslaugas.

	- Užimtumo Tarnybos specialistės darbas dažnai susijęs su Migracijos Departamento darbu, tad jai labai padeda spręsti problemas vietoje, kai yra Migracijos Departamento darbuotojai. Specialistė teigė, kad klientui galima pateikti informaciją patvirtinta abiejų institucijų. Sodra ir VMI institucijų buvimas taip pat padeda konsultacijoms. IH Vilnius centrą apibūdino kaip dangaus karalystę užsieniečiams, kadangi čia yra viskas vienoje vietoje. 2. Kaip vertina anglų ir rusų kalbų įgūdžių tobulėjimą? - Migracijos Departamento darbuotojai atsakinga už ES piliečius atsakė, kad neturėjo jokių kursų, bet mato kaip labai svarbų ir naudingą mokymosi šaltinį. - Migracijos Departamento darbuotoja atsakinga už TŠP atsakė, kad jaučiasi kalbų tobulėjimas - VMI specialistas atsakė, kad rusų kalba tikrai gerėja, kurią naudoja rečiau, bet anglų kalbos įgūdžių tobulėjimo nelabai pajuto, kadangi klientų kalbančių šia kalba yra mažiau. - Užimtumo Tarnybos specialistė teigė, kad anglų kalbos įgūdžiai gerėja, nes jos anksčiau nenaudojo kiek dabar. 3. Ar turite kokių gerosios praktikos pavyzdžių? - Migracijos Departamento specialistė atsakinga už TŠP atsakė, kad tai - konsultacijos tarpusavyje, kokį prašymą geriau pildyti, kas būtų geriau klientui. Taip pat pabrėžė, kad čia atvykusi tikslinga auditorija turi platesnes problemas, tad stengiamasi suteikti galutinę informaciją be jokių trūkumų. - VMI darbuotojas atsakė, kad sukaupiamos žinios po bendradarbiavimo, nes nebereikia klausti kolegų iš kitų institucijų, galima efektyviau teikti paslaugas klientams. Specialistas taip pat palygino darbo krūvį su darbu VMI institucijoje ir teigė, kad krūvis čia mažesnis, kadangi registruojasi klientai pusvalandžiui, o VMI yra skambučių centras, kur aptarnavimas vyksta be sustojimo praktiškai. IH Vilnius centre aptarnavimas yra lengvesnis, klientai yra supratingesni ir juos lengviau konsultuoti, jie ateina su konkrečiais lūkesčiais ir žino, kad čia galima rasti visas reikiamas institucijas. 4. Specialistė dirbanti informacijos centre tuo metu dirbo tik dvi savaitės, bet patikino, kad institucija yra labai atvira ir skaidri, galima jaustis labai laisvai ir atvirai, visada institucijos viduje vyksta diskusijos ir susitikimai tarpusavyje, visi darbuotojai yra įtraukiami į diskusijas dėl įvairių klausimų ir problemų sprendimo ties klientų aptarnavimu.
--	--

Šaltinis: parengta autoriaus

Priedas nr. 5

Ekspertinis interviu su IH Vilnius centro vadove Agne Camara:

V.R.: Kaip yra organizuojamas darbas IHV, kokius institucinius elementus taikote? Ar IHV taiko metodus, skirtus reguliariai stebėti organizacijos veiklos plano įgyvendinimą ir vertina pasiektus organizacijos veiklos rezultatus?

A:Hmm tai gal pirma svarbu paminėti, kad čia yra bendras projektas Investuok Lietuvoje ir Go Vilnius. Tai 2 institucijų iniciatyva atsiradęs, su Investuok Lietuvoje turime jungtinės veiklos sutartį ir jie ir finansavimo mums duoda, prisideda. Tai šiaip pagrindinius kažkokius strateginius punktus deriname su jais, viziją, veiklos sritis, metodus ir ten tuos jau smulkesnius tikslus kiekvienais metais, kiekvieną ketvirtį. Tai investuok Lietuvoje mūsų toksai stakeholderis. Šie metai yra kaip ir paskutiniai, nes tikslas yra, kad jie padėjo mums įsikurti, o paskui jau perima savivaldybė. Tai perima Go Vilnius, kas yra prie Vilniaus miesto savivaldybės įstaiga. Ir tada jau tokios šiek tiek daugiau laisvės turėsime.

Kalbant apie kitas institucijas, tai irgi turime sutartį sakykim, 4 pagrindinės institucijos tai - migracijos departamentas, SODRA, VMI ir užimtumo tarnyba. Tai jų darbuotojai pas mus fiziškai dirba, mūsų patalpose, yra deleguojami. Tai turim su juo pasirašę sutartį, ten viskas yra aptarta - bendradarbiavimo forma, ką jie įsipareigoja, kad mes įsipareigojam, ir jų darbuotojai netampa mūsų darbuotojais, bet jie yra deleguojami. Tai žodžiu, čia

žmogus gauna darbo vietą, stalą kėdę ir panašiai, ten viską, ko jam reikia aprūpiname. Kai kurie turi savo kompiuterius, kai kurie naudojami mūsų ir konsultuoja klientus. Tai vyksta per mūsų internetinę svetainę registracija, užsiregistruoja klientas, ateina, gauna paslaugą, tikrai pas migracijos departamentą registruojasi ne per mūsų svetainę, o per MIGRIS - per migracija.lt, nes ten reikia iš karto dokumentus pateikti, visus asmens duomenis ir panašiai. Tai tiesiog visai kita sistema.

Kaip vertiname efektyvumą tai. Po kiekvienos konsultacijos siunčiame emailą su prašymu įvertinti mūsų paslaugas. Tai ta mail'e klausia 3 klausimų: 1. kaip jūs esate patenkinti gauta paslauga; 2. kaip jūs esate patenkinti specialisto paslaugumu, empatija, noru padėti; 3. Kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte international house Vilnius savo draugams ar kolegoms. Tai net promoter score matuojam. Tai va 3 klausimai yra ir apie KPIs buvo tavo klausimas? Tai KPIs, tokie sutartyje su investuok Lietuvoje tai įrašyti yra 2, tai vienas yra klientų pasitenkinimas turi būti 4 iš 5 ir kitas yra, kad tas įvertinimas nuo ne mažiau kaip 5 % visų apsilankusių. Tai mes ten paprastai apie 6-7 % matuojam, o 4,9 paprastai buvo tikrai labai geri įvertinimai. Tai nu stengiamės labai daug, į tai dėmesio kreipiam.

Ai ir dar vienas yra klientų srautai. Tai pradžioj, kai planavom tai, kad apie 1000 asmenų per mėnesį būtų aptarnaujama. Tai irgi visą laiką tą viršijame ten, pavyzdžiui, kai prasidėjo karas, tai ten ir 2000 turėjom per mėnesį, bet toks jau maždaug aukso viduriukas - tai 1300 apytiksliai. Jeigu reikės kažkokios statistikos, tai galėsiu po to atsiųsti. Čia jis tikrai ne negaila pasidalinti tai vat tenai. Tokie pagrindiniai KPIs, kur su IL'u esam pasitvirtinę. Bet turim aiškų ir savo vidinius tai mes Go Vilnių naudojame OKR (Objective Key Results) sistemą ir kiekvieną ketvirtį turime išsiginęję jau tam ketvirčiui skirtus OKRs. Ir ten jau labai labai į detalias einam ten. Pavyzdžiui, jeigu iman reklamą, ar ne tai ten kiek naujų sekėjų feisbuke, kiek naujų sekėjų LinkedIn'e, koksai reach'as mūsų instagram, kiek irgi pasiekėme. Jeigu jau kažkas apie veiklas, tai, tarkim, kažkokie renginiai yra kiek sudalyvavo mūsų veiklose, koks yra įvertinimas? Kiek peržiūrų po to youtube, jeigu įsikeliame savo kažkokią tai workshop'ą ar seminarą, kuris vyko. Tarkim, turime mentorystės programą. Kiek naujų matchų, tiek naujų mentorių ir kiek naujų mentees užsiregistravo? Koks jų pasitenkinimas? Tada ten, tarkim, turim tokį talento kelią išsiginęję, vietas, kur užsieniečių galima pagauti ir informuoti, kad toks international house egzistuoja. Tai ten irgi esame susiskirstę į 3 etapus, tai vat pirmame etape, tarkim, iš ten penkiasdešimties, kiek pavyko pasiekti ir kaip tikslas ten, kad būtų 80 %. Atsirastų mūsų informacija aštuoniasdešimtyje procentų tų institucijų. Tai viskas labai labai detalai yra. Ir tai jau pasiekėme tą OKR praktiškai 100 %, tada jisai eina į tokią kitą lentelę, kur tiesiog matuojame nuolat tam tikrus rodiklius, pavyzdžiui nuolat matuojame reach'ą, nuolat matuojame naujus sekėjus ir jau tai nebėra kaip atskiras tikslas. Tiesiog mes monitorinam, o tikslai, atsiranda kažkas, ką nori pasiekti ir jau kai jį pasiekia, tada jis keliauja į monitoringo lentelę. Tai va nežinau, ar aiškiai čia gal komplikuotai truputį skamba.

V.R.: Kokių mastų turimi finansiniai ištekliai patenkina organizacijos veiklos poreikius?

A.C.: Jo, nu tai mes sukamės kaip galim. Šiaip mūsų komanda išaugo. Aš irgi taip įsijungiau į projektą, tenais nebuvau nuo ten pačio judėjimo idėjos generavimo ir nuo pat pradžių tiesiog jau atėjau, kai labai jau aktyviai buvo ruošiamasi atidarymui. Tai pradėjau viena ir paskui komanda išaugo dabar iki 5 žmonių. Tai aišku, ką gali vienas ir ką gali 5 žmonės. Tai yra 5 kartus skirtumas, tai vat tai tikrai skiriame didelį dėmesį atrinkimui komandos, turim labai stiprius žmones. Ir dirbam su tiek išteklių, kiek turim.

Tai tas pačias veiklas galima daryti labai pigiai ir kukliai, ir labai paprastai. Jeigu turi daugiau pinigų, galite ir tiesiog profesionaliau. Nu tai kaip pavyzdį aš gal paimsiu, workshopą. Mes darome online workshopus, kur pasikviečiam institucijų atstovus ir jie pristato tam tikrą temą, atsako į klausimus nu, pavyzdžiui, vairavimas, ar ne ten, kaip pasikeisti vairuotojo teises, kaip įregistruoti automobilį, kokius ten turi dokumentus pateikti ir panašiai. Tai tu gali tą padaryti praktiškai nemokamai, tiesiog per Zoomą prisijungia įsijungi su kamerom savo, padarai, įsikėli į savo svetainę, įsikeli į Facebook įrašą, paskui įsikeli į Youtube. Tai yra variantas nemokamai. Bet jeigu yra tam tikrų išteklių, tai galima nufilmuoti gražiai, su kamerom, su montažu iškarpyti visus netinkamus dalykus, tada paleisti reklamą, kad tai pasiektų kur kas daugiau žmonių. Tai vienas variantas yra minimalus, kur tu pasieksi, kiek pasieksi, bet užpirkęs reklamos tai aišku visiškai kiti rezultatai. Tai ir visur mes tiesiog dėliojamės metų

biudžetą, pasižiūrėm, ką turim, tada kažkur gal sutaupom, kitur galime šiek tiek brangiau daryti. Tarkim, jeigu darom kažkokį integracinį renginį užsieniečiams, tai galima iš partnerių bandyti kažkur pas juos daryti, ten nieko nenuomojant, moderuojant patiems diskusijas. Jeigu, tarkim, diskusijos vyksta neimant renginio vedėjo, neimant didžėjaus, muziką leidžiant iš spotify, jeigu yra tam tikras biudžetas, tai tu gali daryti nu visai kitam lygyje. Tai va tai mes, kiek turim pinigų su tiek ir operuojama.

Aišku, visada norisi daugiau, galima daugiau veiklų prisigalvoti. Tarkim, lietuvių kalbos kursus mes dabar darom su nevyriausybine organizacija, kur irgi praktiškai nemokamai viskas vyksta, nes yra mokytojas, kuris dirba nemokamai, salę gauname iš savivaldybės ir toks variantas. Jeigu turėtume didesnę biudžetą, mes tiesiog galbūt sudarytume sutartį su kalbų mokykla, kur jau dėtų profesionalus dėstytojas, pas juos, visai kito lygio medžiaga, ir galiausiai sertifikatai. Tai taip apibendrinant turint daugiau pinigų, galima daryt daugiau veiklų, kai jau atsiskirsime nuo investuok Lietuvoje tai aišku, irgi bus iššūkis. Matyt, ieškosime būdų, gal papildomo finansavimo, gal ir europinių pinigų, nes matyt, dar toks neišnaudotas šaltinis, o tikrai tikimybė yra, kad mes gautume, nes darom na, manau, naudingas veiklas. Tai tai ateity tikrai bandysim gauti papildomai pinigų.

V.R.: Dėl kokių paslaugų dažniausiai kreipiamasi? Kaip pasisiskirsto paslaugų užklauskos pagal tikslingą auditoriją?

A.C.: Aišku, populiariausia mūsų paslauga populiariausios paslaugos yra migracinės paslaugos, tai dirba 4 migracijos departamento darbuotojai, kurie praktiškai full time užimtumas. Tai tik kas pusvalandį, ateina naujas klientas. Nebent ten kažkas žinai neateina, kaip nepasirodo, bet šiaip yra užimtumas šimtaprocentinis ir jie sugeneruoja didžiausią srautą mūsų klientų.

Kitas institucijas mes nusprendėme taip pradėti saugiai - vieną kartą per savaitę ir pasižiūrėti, kokie bus srautai. Tai, tarkim vmi mokesčių inspekcija iškarto pasimatė, kad vieno karto per savaitę nepakanka pas juos, yra užsiregistravimas kelias savaites į priekį. Tai dėl to mes padidinome, jie dirba 2 kartus per savaitę, o tik dabar deklaravimo metu labai labai neturi resursų, tai vėl sumažinam. Nors nu poreikis kaip tik yra išaugęs, nes visiems užsieniečiams kyla klausimų, kaip tas pajamas deklaruoti. Tai vat vmi nu žiauriai pasiteisino ir ir tikiuosi, kad kai praeis deklaravimas vėl galėsime turėti juos 2 kartus per savaitę.

Tada sodra, kaip institucija, yra populiari, bet kol kas vieno kartą per savaitę užtenka su jais. Užimtumo tarnybos paslaugos, nu čia yra aišku, pagrindinė paslauga tai darbo paieška, bet taip pat jie siūlo kitas 2 paslaugas, kurios netgi kelias kitas paslaugas, kurios yra labai aktualios. Tai vienas iš jų yra lietuvių kalbos kursai. Tai ten dar turim iššūkių šiek tiek susistytuoti pačius procesus, kaip tie kursai yra gaunami, nes kol kas procedūra yra labai komplikuoti. Net pačiai užimtumo tarnybai iki galo neaiški. Bet šiaip tai yra populiari paslauga ir jeigu tikrai jie turės pakankamai pinigų visiems norintiems tik lietuvių kalbos kursus tai man atrodo irgi turi potencialo tapti viena populiariausių institucijų pas mus. Taip pat jie konsultuoja apie persikvalifikavimą, apie paskatą besirelokuojantiems talentams, tai irgi pakankamai populiariu.

Praeitais metais mes dirbam kartu su renkuosi lietuvių projektu, kurie teikia tokias bendras konsultacijas atvykstantiems iš užsienio žmonėms. Šiais metais jie mažiau dirba su užsieniečiais, o daugiau koncentruojasi į diasporą grįžtančią. Tai šiaip buvo irgi geras bendradarbiavimas, bet šiuo metu tiesiog jie neturi galimybės. Tai dėl to mes patys dabar pasisamdėme informacijos specialistą, kuri teiktų konsultacijas tokiais nišiniais klausimais, kurie nepapuola po konkrečia institucija ir tiesiog dengtų viską, ko nedengia kitos institucijos. Tai, pavyzdžiui, migracijos departamentas, pas mus suteikia paslaugą, išduoda leidimą gyventi, bet nekonsultuoja žmonių, kokį ten man kažkaip man prašymą užpildyti, kokį pagrindą pasirinkti ten, kas turi būt apostilizuota, kas legalizuota, apie pačius dokumentus. Tai mūsų darbuotoja tą darys, dar kol kas mokosi, nes neseniai prisijunge, bet man atrodo, kad čia bus labai populiariu, turint omeny, kad migracijos departamento konsultacijos ten yra užbookintos labai iš anksto ir nu sudėtinga tenais užsiregistruoti.

Tai va tai čionais apie tas institucijas kalbant, o apie kitas mūsų paslaugas nu, nes mes turim žinai konsultacijas įstaigų ir tada įvairios popamokinės veiklos tai visokie mūsų renginiai, workshopai, mentorystės programa ir ką

tikrai prisigalvojom. Tai tie workshopai, kuriuose einam labai į gylį, mes juos vadinam how-to. Tai žodžiu, tam tikrą temą nagrinėjame ten, kaip minėjau, vairavimas nu tai, pavyzdžiui, apie vairavimą. Tai irgi labai šiaip pasiteisina tie workshopai. Vidutiniškai sudalyvauja, net nežinau, kaip čia, kokį vidurkį išvesti, nes kartais iš sudalyvauja 500, kartais ten prisijungę 300. Mes online darome, paskui sukeliame youtube'ą ir tas, kur prisijungę 30, žiūrėk, jau kitą dieną 200 peržiūrų. Nu tai taip labai labai svyruoja, gali pats youtube pasižiūrėti mūsų tuos rodiklius galėsiu ir pati atsiųsti, paskui jau kas gyvai prisijungę statistiką, jeigu įdomu. Bet workshopai tikrai pasiteisino ir planuojame juos tęsti.

Tada turėjom tokį kitą konceptą Welcome to Vilnius buvo tokia bendrinė informacija, pirmieji žingsniai. Tai darydavom reguliariai kartą į mėnesį ir ten pastebėjom, kad mažiau prisijungę žmonių tai tiesiog ir patiems pranešėjams gal biški gaila savo laiko, nes nu tik kiekvieną kartą tą patį kartoti ruoštis, sunaudoja to laiko. Tai mes nusprendėm tiesiog nufilmuoti ir įsikelti, ir kol informacija nepasikeitė, tai jie yra tikrai aktualūs ir geri įrašai.

Tai va dar minėjai apie tikslines auditorijas, kam kokios paslaugos aktualesnės? Tai gal čia išskirčiau? Aš atvykstančių talentų antras puses? Nes atvykstantys tie darbuotojai ten, IT įmonės ar į kažkokias technologijų įmones, tai jie tikrai turi gerus darbus ir nu pakankamai viskas sklandžiai vyksta, jie turi užtikrintą pajamų šaltinį, nėra per daug tų rūpesčių, bet jų antros pusės joms reikia skirti ypatingą dėmesį, nes jeigu antra pusė, nesiintegruos tai, labai didelė tikimybė, kad visa šeima po kurio laiko ir išvažiuos ir nuspręs nepasilikti lietuvoj. Tai mes kreipėm tam dėmesį, padėti antrai pusei susirasti darbą, taip pat vaikams susirasti darželį, integruotis darželyje mokykloje, kad jie jaustųsi gerai. Tai antroms pusėms šiemet startavom su tokia nauja iniciatyva Spouse programme. Tai vyko workshop'ai apie įsidarbinimą. Tai kaip ieškotis darbo, kokios yra mano teisės pagal darbo kodeksą, ką daryti, jeigu mano teisės pažeidžiamos, kaip pradėti individualią veiklą arba verslą, kaip pasiruošti savo CV, kaip pasiruošti darbo interviu? Tai viskas viskas, kas susiję su darbo pradžia. Ir dabar turėsime tokią karjeros mugę balandžio mėnesį, į kurią mes pakviesime darbdavius ir tas visas mūsų antras puses talentų, bet ir šiaip užsieniečius čia bus toks atviras renginys ir vyks Job Matchingas, kad galėsi turėti labai tokią trumpą dešimties minučių interviu susitikimą su įmone ir per vienas dieną galėsi, tarkim, su dvidešimčia įmonių pasikalbėti, o įmonė galės pasikalbėti, tarkim, su 300 kandidatų. Tai toksai tikrai bus daug dinamikos. Mes jau 3 kartą darome tokią mugę, bet visai fainas renginys, kai įmonės turi galimybę per vienas dieną pamatyti daug užsienio talentų ir ne kalbinti juos ten mėnesį ar kelias savaites tiesiog greitai greitai susidaryti įspūdį ir nuspręsti, ar noriu kviešti į tolimesnius atrankos etapus ar nenori.

V.R.: Kaip dažnai į IHV kreipiasi tikslinga auditorija dėl migracinių paslaugų (pagal projekto aprašymą - aukštos kvalifikacijos specialistai, įmonės dalyviai/vadovai, startuoliai, studentai ir t.t.)?

A.C.: Taip tai didžiąja dalimi ir kreipiasi, nes migracijos departamentas aptarnauja ne visus užsieniečius, o tik tam tikras kategorijas pagal užsieniečių teisinės padėties įstatymą. Tai visos tos kategorijos kaip tu išvardinai ir yra aptarnaujamos praktiškai tik čia. Nu ten kai kurios kategorijos galbūt gali būti aptarnavimas ir vytenio gatvėj kitam migracijos departamento padalinyje, bet, pavyzdžiui, verslininkai, Blue Card'ai yra tik čia aptarnaujami. Šeimos nariai gali galbūt pasirinkti, bet jo pas migracija eina absoliučiai tiksline mūsų auditorija. Tos kitos institucijos tai taip įvairiai ateina, nežinau, pavyzdžiui, pas užimtumo tarnybą ateina ir bolto vairuotojai, ten volto kurjeriai ir ir nežinau pas VMI lygiai taip pat dėl mokesčių ateina įvairūs žmonės pasikonsultuoti. Tai mes ten tikrai kol kas, kol patempia, tai nieko neskirstom. Tiesiog gal tikslingai reklamuojam tai savo tikslinei auditorijai, bet visus maloniai priimam su šypsena.

V.R.: Tai tik pasitikslint. Aš, kaip suprantu, visos paslaugos vyksta būtent šiai auditorijai per migracijos departamentą užsiregistruojama per tą puslapį ir dažniausiai yra nusiunčiama į jūsų institucija.

A.C.: Jo tai tos išvardintos kategorijos jos registruojasi per MIGRIS, jos pateikia visus savo dokumentus ir tada jiems iššoka filtras, kad jau priduoti biometrinius duomenis, tai yra nusifotografuoti ir pirštų atspaudus jiems yra čia pas mus. Tai kai kurioms yra variantas, kad gali rinktis nu ir, pavyzdžiui, jeigu pas mus nėra vietų, nes ten buvo vienas momentas, o kai karas prasidėjo, tai labai sunku buvo gauti appointmentą tai kai kurie į tą miestą

važiuodavo ten ir kauną, ir šalčininkus. Ne tik tai, kad ten į kitą gatvę Vilniaus, bet apskritai į kitą miestą. Bet šiuo metu yra pakankamai susinormalizavo tos eilės. Tai taip visi patogiai renkasi tada konstitucijos 3.

V.R.: Kaip dažnai užsieniečiai konsultuojasi dėl atvykimo į Vilnių? Ar pirmiau kreipiamasi į Jus ar į Migracijos Departamentą? Kaip dažnai į IHV kreipiasi užsieniečiai jau gyvenantys ir (ar) dirbantys Lietuvoje ar Lietuvos įmonėse?

A.C.: Nu tai dažniausiai kreipiasi žmonės konkrečiai pas migraciją ne dažniausiai, bet visada tie, kurie jau turi pagrindą čia gyventi. Tai pas mus nėra tokio darbo paieškos pagrindo. Kol kas nėra, kad tu atvažiuoji, nežinau iš Indijos ir čia dabar vat žvalgysis į darbo. Tai tokio pagrindo nėra. Tu nebent atvyksta su Šengeno viza ir tada labai labai jau greitai įsidarbinti ir turi pateikti dokumentus leidimui gyventi. Tai praktiškai visi kreipiasi, kurie jau arba turi darbą, arba ten jau pradėję verslą, arba yra šeimos susijungimo pagrindas, arba studijų pagrindas ar dar kažkoks. Jeigu žmogus dar tiktai considerina lietuvią, ar ne, kad vat čia, nežinau, Vilnius visai fainai skamba, ką man galite pasiūlyti tai aiškus visi online kreipiasi dažniausiai, nebent kažkas atvažiuoja turistiniais tikslais, galvoje užeis vat, pasižiūrėsiu, kaip žinai, ką jie gali pasiūlyti. Tuomet jau tikrai ne pas migracija eina, nes, kaip minėjau, migracija konsultacijų neteikia, jie teikia paslaugą. Ti tas konsultacijas, tai teikia vat mūsų informacijos specialistai ar kitos institucijos. Tai su jom irgi galima per nuotolį pasikonsultuoti ir administratorė pati ten jau teko jai pramokti daug klausimų. Tai ir pati pakonsultuoja minimaliai, kiek išeina arba informacijos specialistai.

V.R.: Ar yra labai didelis skirtumas tarp Europos sąjungos piliečių ir trečiųjų šalių piliečių, besikreipiančių į jus.

A.C.: Tai, tarkim, kad kalbant apie migracijos departamentą, tai yra vienas žmogus, kuris dirba su europiečiais ir yra 3 žmonės, kurie dirba su trečiųjų šalių piliečiais. Kalbant apie kitas institucijas, tai jo aš vis tiek sakyčiau, kad trečiųjų šalių piliečiai vyrauja. Na, bet tas atspindi ir bendrą Vilniaus statistiką, kad iš mūsų nu mes turim statistiką, kad dabar Vilniuje gyvena 72000 užsieniečių, kurie čia deklaravę gyvenamąją vietą ir iš jų virš 80 % yra iš 3 šalių. Tai Ukraina, Baltarusija, Rusija, tai rusakalbiai, tai taip pat tai nu tas atitinkamai ir pas mus yra.

V.R.: Kokiu mastu pavyksta sutaupyti tikslinės auditorijos laiką, skiriamą viešųjų institucijų lankymui? Kiek vidutiniškai užtrunka paslaugų suteikimas? Kaip dažnai užsieniečiai sugrįžta konsultuotis dėl tos pačios informacijos?

A.C.: Tai dažniausias atvejis, kai tenka sugrįžti, tai yra, pavyzdžiui, emigracija turi apsilankyti 2 kartus, vienas kartą nusiimti priduoti biometrinius duomenis, o kitą kartą jau atsiimti pagamintą kortelę. Tai čia toks, kaip ir neišvengiamas yra atėjimas 2 kartus. Dabar jie tenais, man atrodo, pridėjo naują paslaugą, kad gali būt leidimas gyventi siunčiamas į namus, bet nesu tikra dar čia viskas sklandžiai veikia. Šitoks pakankamai pakankamai naujovė didele. Pas kitas institucijas, tai praktiškai nėra tokių atvejų, kad reikėtų ateiti 2 kartus. Nes tu, kad ir tavo situacija, tarkim, tu nori individualią veiklą pradėti, tai tau reikia vmi ir sodros, ir tu per tą pačią dieną jas abidvi ir aplankai nu dėl to jos ir dirba tą pačią dieną kartu čia visiškai šalia. Tai, nežinau nelabai tokiu atveju, kad tave ten siuntinėtų ir šiaip tikrai bus specialistai. Ten, jei kažkas neaišku, visada paskambina kelias dienas prieš, kad žmogus dar turėtų galimybę pataisyti ten, tarkim, ir migracijos būna, kad prašyme neteisingai užpildo. Tai nėra, kad jie ateis čia ir dabar sužinos, o čia vienas varnelės trūksta, paskambina iš anksto, pasako susitvarkyk ir kai viskas susitvarkęs tada ir ateik. Ten kartais būna, kad nesusėję gauti reikiamų dokumentų tai pavėlina vizitą, bet nereikia žmogui bergždžiai čia važiuoti ir gaišti savo laiko ir taip pat ir specialisto laiko. Tai va tai tikrai labai pasiteisino ir dar kitas dalykas gal, kad institucijos tarpusavy pasikonsultuoja, tai nėra, kad ten, o jei čia dabar, tu nueik pasikalbėk su VMI, o pačios darbuotojos pačios arba patys specialistai tarpusavyje pasitaria ir tada jau vieningą atsakymą gali pateikti žmogui. Gal jie irgi patys iš karto nežino, pasikonsultuoja su savo centriniais skyriais. Tai, man atrodo, tokia labai didelė nauda, kad jie vienas iš kitų išmoka mes čia tokius ir vidinius pristatymus nuolat darom, kai kažkokie pasikeitimai vyksta. Ar ten vienas institucija pristato savo darbą, kiti kitoms, kad jos žinotų, ką kas veikia, ir ir galėtų vienas už kitų mokytis ir vienas kitiems padėti.

V.R.: Supratau dar pasitikslint, gal būt įmanoma palyginti iš laiko sąnaudų pusės su migracijos departamentu, kaip galbūt greičiau vyksta visi paslaugų teikimo procesai pas jus nei migracijos departamentui, jeigu yra iš palyginamumo pusė.

A.C.: Na matai čia jau sunkiau šiek tiek, nes migracijos departamento eilėms įtakos mes net ne nedarom. Nu, gal norėtume, bet negalim daryti? Tai tiesiog pas juos yra ribotas skaičius resursų dalis tų resursų dirba čia dalis dirba kitur, bet klientų srautas ir nuolatinis, ir tik didėjantis. Tai ten žinai, padidėja prašymų skaičius. Tai yra sprendikai, kurie turi priimti sprendimus, jeigu jie nespėja, tai bus vėlavimai visur. Bus tada, pavyzdžiui, turėtų pagaminti leidimą gyventi per mėnesį su skubos tvarka, jeigu nespės sprendikai tais nebus pagamintas, bus pagamintas per 2 mėnesius ir mes nieko negalim padaryti tai. Čia jau kažkokio pagreitinimo nėra vien dėl to, kad atsiradę International House kad būtų paspartėja migraciniai procesai.

V.R.: Neseniai pateiktoje European Migration Network ataskaitoje, IHV klientų aptarnavimo rodiklis buvo 4,1 iš 5 (užsieniečių pasitenkinimas Vilniumi čia pasirodo, čia tik vienas klausimas, 30% didesnis). Kokybės teikimas yra 4,8-4,9 priklausomai nuo) Kaip dažnai klientai yra patenkinti IHV teikiamomis paslaugomis? Galbūt galima palyginti su Migracijos Departamentu paslaugų teikimu? Kokių mastu yra patenkinti klientų lūkesčiai? Ar yra tekę gauti skundų?

A.C.: Ne visai tą skaičių jie panaudojo, nes čionais yra užsieniečių pasitenkinimas Vilniumi ir mes darom tokias užsieniečių apklausą kiekvienais metais, kur prašome įvertinti ten įvairius aspektus. Kaip vertinate mokyklų darželių gavimą? Kaip vertinate įsidarbinimo procedūras, verslo pradžią? Ten nežinau. Susisiekimo, tolerancijos lygį, ir panašiai tai didžiulis toksai. Klausimynas yra ir ten bendras vidurkis 4,1 iš 5 praėjusių metų, tuo dabar vėl kartosis, bet ten tikrai vienas klausimas yra apie International House, ar esate naudojęsi ir tada mes lyginam tie, kurie naudojosi, ar jų pasitenkinimas ženkliai skiriasi nuo tų, kurie nesinaudoja. Tai dabar reikia tiksliai nepasakysiu, reikia pasižiūrėti, bet NPS berods 30 % yra tų, kurie naudojosi, o bendras NPS Vilniaus yra 1. Nu labai labai prastas balas, nors pasitenkinimas bendras yra 4,1 iš 5, bet rekomendacija ar rekomenduočiau tai yra tikrai vienetukas. Tai va o mūsų paslaugų. Tas vertinimo rodiklis yra 4,8-4,9. Tai taip pat svyruoja, jis vi svyruoja priklausomai nuo mėnesio. Tai ten šiek tiek gal netikslumas buvo pačioje formuluotėje. Ten pasitenkinimas Vilniumi buvo minimas.

Jo tai aš lyginti kaip pas mus vertina emigraciją su kaip vertina migracijos departamento migraciją. Negaliu, nes aš neturiu. Šiaip visai įdomu būtų pasižiūrėti, bet aš net nu nedrįsau niekada jų prašyt, kad žinai, jie pasidalintų savo vertinimais. Pas juos, kiek aš atsimenu, tai yra šypsenėlės sudėtos tai ten ar kiekvieno stalo ar kažkur tai išeina, galima pažymėt šypsenėlę, mes šypsenėlių nelaikom geru būdu vertinti, nes ką ta šypsenėlė pasako, gal žmogus paslydo ir ten išsiterlioja palta, ir dėl to jis žymi pačią blogiausią, nes tiesiog jam nuotaika bloga, o gal jam šiandien puiki diena ir jisai visur tiesiog švyti ir žymi penketukus? Tai va, tai mes atsisakėm, nes manom, kad tai nelabai, ką parodo dėl to turim tuos mailus po paslaugos su migracijos jo, bet nuejus departamentas irgi pats siunčia meilus, tai irgi tuos įvertinimus turim tai tikrai nieko čia slapto galėsiu pasidalinti.

Skundo tai va dėl skundų, tai tikrai negaliu sakyti, kad čia 100 % nu, kad neturim jokių konfliktinių situacijų, tai yra pasitaikę jų. Dažnai užsieniečiai pyksta, kai neturi reikiamų dokumentų arba kai tiesiog tingi juos pateikti nu žinai. Pavyzdžiui, kad buvo čia prieš porą dienų vienas Ispanijos pilietis jisai užpildė prašymą es piliečio pažymėjimui ir užpildė darbo pagrindu, nors darbo jis neturi ir pridėjo savo kambario nuotrą, nors reikia sutarties nuomos arba ten kažkokio savininko sutikimo nu kur tu gyveni kaip tą adresą registruotą. Jis pridėjo kambario nuotrą, ir jis atėjo ir labai nustebo, kad nepriimti buvo tie dokumentai, tai jam pasakė. Tu nedirbi to darbo pagrindu negali teikti, teik tada, pavyzdžiui, per lėšas, kad turi pakankamai lėšų, tai tau reikia, banko išrašo, bet tada reikia ir draudimo, nes jeigu dirbi draudimo nereikia, nes tą draudžia darbdavys. Nu gerai tą atspausdino tą iš savo interneto bankininkystės banko išrašą, bet bent draudimą atnešė luminor bukletą apie draudimą. Nu, kad kad yra galimybė, nu ir vėl nepriėmė. 2 kartą jis atėjo ir vėl jo nepriėmė, nors jam parašė prieš tai didžiausią laišką nu, kas yra blogai, bet jisai ten nepamatė laiško. Atėjo ir jisai žiauriai supyko. Jisai pasakė, aš su šita specialiste, nebendrausiu ten tada jie tikrai per administraciją bendravo. Čia, nesigilinant tą situaciją, bet tikrai būna žmonių,

kurie nežinau, neadekvačių kažkokių lūkesčių turi, arba pyksta, kad apskritai kažką, pavyzdžiui, europiečiai dažnai pyksta. Kodėl aš apskritai turiu čia kažkur registruotis? Aš esu Europos sąjunga, yra laisvas judėjimas ir jie tada pyksta ant specialistas, kurį juos aptarnauja, nors jie šiaip vykstant sistemos. Tai tai va tai situacijų tokių tikrai yra ir nu nežinau. Nežinau, kaip jų išvengti. Turbūt neįmanoma tokia žmonių natūra, visokių žmonių yra.

Nežinau, ar čia kultūrinis ar ne aš tai manau, kad tokių žmonių visur yra. Ten, pavyzdžiui, trečiųjų šalių piliečiai dabar kartais pyksta. Nu, tarkim, baltarusiai ar ne? Kodėl jiems reikia pildyti klausimyną? Ten yra patvirtinta mūsų vidaus reikalų ministerijos, kad jie turi pildyti klausimyną ir ten klausimai, pavyzdžiui, kam priklauso krymas ir panašiai? Nu žinai tai jie, kai kurie taip nu nėra patenkinti, kodėl čia turiu pildyti ilgiausią klausimyną, tai nežinau, ar čia informacijos trūkumas, ar ne. Bet kitas dalykas tai yra pats migracijos tinklapis tai aišku, kad tenais yra daug labai problemų ir daug tokios misleading informacijos, kur kartais ir vertimai yra neaiškus, formuluotės neaiškios. Kartais pats filtras yra šiek tiek ten netobulas nu, pavyzdžiui, vienu metu turėjo bug'ą, kad lietuviai galėjo pasirinkti, kad nori atsiimti savo pasą čia pas mus konstitucijos 3, nes filtras leido. Ir tada jie ateina nu ir aišku, tai man leido sistema, tai kur mano pasas. Tie pasai čia net nebūna Lietuvos piliečių, jų čia nieks neatveža tokios galimybės nėra. Tiesiog buvo bug'as sistemoj. Tai tokių tikrai MIGRIS pasitaiko ir ten kai kurie jau yra nesprendžiami ilgai nu ten gal nėra kažkokių katastrofiškos problemos, bet per ilgai užtrunka jas išspręsti. Tai aš sutinku, kad informacija reiktų pertvarkyti, padaryti aiškesnę, mažiau gal tos biurokratinės kalbos, tiesiog žmogui, ką jam reikia daryti tokioj situacijoje tai čia sutinku tikrai.

Ne tai tie, kurie turi pildyti tie ir nepatenkinti, bet nu šiaip dauguma tai visiškai normaliai. Nu, jie supranta, kad jie iš tokios šalies atvyko kur čionais visaip gali būti, bet yra kai kurie, kurie nu nežinau. Galvoju, kad čia perteklinis. Jeigu būtų klausiama visų čia jau mano asmeninė nuomonė, čia jau nebe international house, bet man atrodo, kad nežinau ten, kokio studento iš Indijos tu klausi, kam priklauso krymas, gal ten jo valdžios oficiali pozicija viena, gal ten jis ten net nelabai žino, kad tas karas vyksta. Ar mes čia galim dabar reikalauti, kad kiekvienas pasaulio pilietis būtų tiek įsigilinęs, kiek mes. Mes lietuvoj, tai aišku, kad žinom už ką mes esame, ką palaikom, bet ten tai gal nežinau, nėra taip akivaizdu. Tai man atrodo, kad būtų tikrai tada jau perteklinis, o dabar tai tiems, kam reikia, tai ir pildo.

V.R.: Kurk Lietuvai parengė IHV BeFriend mentorystės pilotinę programos analizę ir nustatė, jog daugiau nei 92 proc programos dalyvių įvertino gerai. Kokiu mastu IHV teikiamos paslaugos padeda užsieniečiams integruotis į socialinę ir darbo aplinką (pvz.: mentorystės programos dėka)? Kuo ši BeFriend mentorystės programa geresnė nei prieš tai buvusios „LtBuddies“ ir „Meet a local“?

A.C.: Tai LtBuddies buvo labai faina programa ir realiai mūsų mentorystės programa yra visiškai ta pati idėja. Ir aš ten irgi su LtBuddies kūrėjomis kalbėjau nemažai ir jos šiaip labai džiaugiasi, kad mes vėl tą dalyką pradedam ir jos tikėjo savo programą. Tiesiog čia buvo žmonės, dirbantys full-time kitą darbą ir neturėjo nei resursų, nei išteklių toliau plėtoti projektą. O dabar, kai international house paėmė po sparnu, šita visa idėja idėja ta pati tik pavadinimas kitas. Tai mes turim išteklius, mes galim dedikuoti žmogų. Mes dabar kaip tik pasidarėm viešąjį pirkinį ir kursime naują platformą, kuri padės išvengti rankinio darbo, padės automatizuoti procesus, užtikrinti didesnę saugumą. Tai galim skirti tam dėmesio ir resursų. Tai man atrodo, kad nu čia yra pačiai idėjai tai labai didelė, didelė pergalė. O Meet a Local jinai vis dar egzistuoja. Čia irgi Go Vilniaus produktas ir jinai yra skirta turistams. Tai turistams, kurie atvažiuoja į vilnių ir nori, galbūt nori ne pagal knygą vaikščioti, o vietinio akimis viską pamatyti tai, kad vietinis parekomenduotų, ką čia apžiūrėti, kur nueiti, kokie čia kavinukė faina, baras fainas ar nežinau parkelis. Tai jinai vis dar egzistuoja, jinai tiesiog nėra gal labai aktyviai reklamuojama ir mes irgi šiuo metu, kadangi tą naują platformą kursim, svarstysim ar neverta apjungti programų. Gal pats pirmas klausimas gali būti, ar tu atvažiavai relokuotis, ar tu atvažiavai turistiniais tikslais? Tai dar dar dar patys irgi spręsim.

O tada per pradžioje minėjai, kad koks apskritai kokia pridėtinė vertė tos mūsų programos kiek padeda integruotis. Tai taip, manau, kad vertinamai rodo, kaip jinai gerai veikia, kad, kad pridėtinė vertė yra kuriama didelė. Pavyzdžiui, mes čia bandom savo šitą produktą integruoti į kitus renginius, tarkim, ten tokį darėm festivalį rugsėjo mėnesį Open Vilnius vadinosi, kur kvietėm užsieniečius, ten vienas su kitais, tai galvoju, nu pasibandom kažką su

ta mentorystės programa, bet ten buvo pats populiariausias dalykas visam vakare. Highlightas. Ten visiems taip buvo smagu, kad aš čia galiu taip pat šiek tiek priverstine tvarka, bet gauti mentorių arba buddy, kuris man kažką tai padės, atsakys klausimus. Tai labai fainiai. Aišku, su ukrainiečiais ir tam tikra specifika, nes ten jie ne visi atvažiavo nu su tikslu ieškoti darbo ir integruotis. Daug kas galvoja, kad aš tikrai čia esu laikinai. Ir ta mentorystės programa pasitarnavo ir kaip psichologinė pagalba šiek tiek. Nu ten jau stengiamės, kad kad nebūtų lūkesčiai mentoriai, kad jis dabar taps psichologu, bet išklaudyti, pabūti kartu, gal ne šnekėti per daug, bet tiesiog palaikyti morališkai. Tai va tai ir tuo pasiteisino.

V.R.: Kaip dažnai įtraukiami suinteresuoti asmenys (tikslinga auditorija) gerinant teikiamų paslaugų kokybę?

A.C.: Nu tai mes, jeigu pamatome, kad kažkas tenais jau pakritę vertinimas, tai kalbamės su su tais specialistais. Žiūrim, kodėl. Dažnai būna, kad žmogus tiesiog turėjo lūkesčius kitus nei mums pavyko įgyvendinti. Nu ten, pavyzdžiui, jisai galvoja, gal kad ateis pas mus ir iš karto gaus lietuvių kalbos kursą, o realiai procesas yra kad tu užsiregistruoja į užimtumo tarnyba, tuomet tau yra paskiriamas konsultantas, kuris jau tada ten tau siūlo kursus. Tai yra kur kas labiau užsitęsia, negu tu tikėjaisi tai tokiu atveju matom, kad ten, tarkim, pakrito konkrečios paslaugos vertinimas, tai gal daugiau informacijos paleidžiama apie tą paslaugą, paaiškinom procedūras, kaip viskas veikia. Nu ir, aišku, turim reguliarius susitikimus institucijoms, kurioms pristatom, kokie yra vertinimai, kas yra gerai, kas yra blogai, ir taip stengiamės tobulinti ir kol kas tie vertinimai geri. Tai žinai, ne, nebuvo čia, kad labai kažką reikia susiveržti diržus ir viską keisti.

V.R.: Kaip dažnai keičiates aktualia informacija ir gerąja praktika su bendradarbiaujančiomis institucijomis? Kokių mastu keliamos viešųjų specialistų dirbančių IHV kompetencijos aptarnavimo srityje?

A.C.: Daug klausimų, tai pirmas, gal apie tą kompetencijas. Prieš atsidarant International House mes turėjome kursus tai klientų aptarnavimo kursus ir kalbų kursus anglų, rusų tai galėjo pasirinkti specialistas, kurią kalbą nori tobulinti. Tai labai visiems patiko tie kursai ir dabar vat irgi norėtų kartoti. Bet va, kaip klausei apie biudžetą, tai gal būtų faina biudžeto tokiems papildomiems dalykams turėti šiuo metu neturim tai tai kursų irgi nesiūlom. Bet jo, mums padėjo ne tik tai tas kalbas patobulinti ir sužinoti daugiau sužinoti kaip klientus aptarnauti, bet ir pasiteambuildinti, nes, matyt, labai svarbu yra burti komandą, kad tie specialistai nesijaustų, kad oi aš čia dienu kartais savaite, tai čia pasėdėsiu ir išėsiu. Bet ne, kad jie jaustųsi, kad jie pažinotų, žinotų, kad gali kreiptis kilus kažkokiems klausimams, nes ten kiekvieną paskutinio mėnesio trečiadienį skiriam pusę dienos komandai.

Tai aptarėm rezultatus aptariam, kas buvo gerai, kas buvo blogai. Dažnai turim kažkokį pranešimą. Tai, pavyzdžiui, pasikvietę esam VLK kažkada, kad apie sveikatos draudimą papasakotų, regitrą, kad apie vairuotojo pažymėjimus, migracija, kad ten apie savo pasikeitimus kažkokius pasakoja. Tada turėjom ten iš savivaldybės atstovą, kuris savivaldybės paslaugas pristatė, tai vis tik pagalvojom, kaip padidinti savo žinių bagažą nu ir taip pat ir patys darbuotojai pasimokino, kaip pristatinėti, kaip viešąjį kalbėjimą savo gali patobulinti. Va ir tada mintis yra, kad jie šitas žinias neštųsi atgal į savo instituciją ir ten iš po truputėlį keistų darbo kultūrą, gal nežinau, ir tas pačias technines žinias. Tai čia kas ateina pas mus pastebi, kad daug daugiau yra dėmesio skiriama darbuotojų gerovei, kad jie gerai jaustųsi, kad jiems čia būtų faina. Tai, jeigu paskui tenka grįžti atgal, tai dažnai ir nenori. Nu žodžiu, tokie tokie vat gal natūralūs dalykai.

Dėl rotacijos tai pas kai kurias institucijas rotacijos visiškai nėra, pavyzdžiui, sodra visą laiką ta pati specialistė ir kai jinai ten, tarkim, atostogauja, tai būna, kad nėra nu, nes jie sako, kad mes neturim, kas galėtų ir anglų ir rusų kalba aptarnauti neturime kuo pakeisti. Tai nu tai va tokia situacija, o tarkime VMI vieną savaitę vienas žmogus, kitą savaitę kitas. Tai yra 2 specialistai deleguoti, kurie mainosi. Migracijos departamentas, turi 5 žmones ir 4 iš jų būna čia, o vienas visą laiką kažkuris iš jų vis rotuojasi, nes arba atostogauja, arba serga, arba žodžiu 5 yra, bet 4 iš jų būna čia. Tai rotacijos yra, ir mes iš pradžių taip nelabai entuziastingai sutikom tą mintį rotuoti nes nu vis tiek jie labai daug pastangų, kad tas žmogus taptų komandos dalimi, su juo užmezgi ryšį ir dabar jis ten, tarkim, išeina mėnesį. tai nefaina, bet, kita vertus, galvoju ir apie visą instituciją. Nu, kad norisi, kad ne vien čia

international house labai gerai dirba, bet kad ir po truputėlį kiltų lygis tų kitų institucijų ir tenais aptarnavimo kultūra gerėtų ir darbuotojai būtų draugiškesni ir geriau nusiteikę.

V.R.: Kokią įtaką institucijos veiklai turėjo migrantų antplūdis į Lietuvą po rusijos teroristinio karo prieš Ukrainą? Kokiu mastu kitos krizės (energetikos, pandemijos, ekonomikos) darė įtaką institucijos veiklai?

A.C.: Na tai mes, kadangi atsidarėm to dar daugmaž kovidinių laikotarpiu, tai pandemija nebuvo nieko naujo. Tai šiaip migracijos departamentas tai dirbo visą laiką per patį baisiausią, kovidą dar, kol nebuvo international house. Jie irgi buvo darbuotojai, įpratę, kad jie eina į darbą, nors visa Lietuva dirba iš namų. Tai vat ir pas mus visą laiką dirbom visą laiką veikiam, jokių čionais nebuvo sustabdymo suvaržymu, tiesiog su kaukėmis sėdėjom ir tiek. Kalbant apie karą nu tai aišku, čia jau buvo didžiulis poveikis nu bet visiems buvo didžiulis poveikis, tai mums irgi ne išimtis. Mūsų darbuotojai po darbo čia dažniausiai važiuodavo į registracijos centrus dirbti ten vos ne antrą pamainą ir registruoti atvykusius pabėgėlius. Pas mus, aišku, irgi labai labai padidėjo srautai, bet gal dar daugiau ne ukrainiečių, baltarusių, nes baltarusių įmonės jos suprato, kad dabar yra relokuojam arba jau paskui gali būt, kad meberelokuosim iš viso. Tai didžiuliai buvo srautai, charteriai čia leidosi su darbuotojais visų baltarusių IT įmonių ir buvo jie aptarnaujami čia. Nu tai aišku, tas padidėjimas, krūvis buvo, bet kažkaip atlaikėm.

Bet kaunas ir klaipėda atsidarinėja international house tai klaipėdoje jau kitą mėnesį planuoja tai tenai kristina pasta RN akis klaipėda id vadovauja visam projektui ir laikinai agentūrai klaipėdoje. Jie, o Kaune yra gytautas kulikauskas, tai jisai koordinuoja, tai nežinojau. Tiesiog būtų įdomu kitų metų miesto perspektyvą, tai tai yra galimybė.

Priedas nr. 6

Interviu su aukštos kvalifikacijos migrante iš Baltarusijos Anastasiya:

V.R.: Ir dar kartą, pirmas klausimas būtų apie jūsų kilmę ir informaciją. Gal galėtumėte pasakyti, kokia kalba kalbėjote "International House Vilnius"? Ir koks atvykimo į Vilnių ir Lietuvą tikslas? Ir kada atvykote?

A.: Taigi aš esu iš Baltarusijos, o 2021 m. atvykau į Lietuvą su dukra, dviese, iš esmės dėl politinių priežasčių, nes man buvo nesaugu ten gyventi. Bet, be to, turėjau darbdavį, todėl man buvo lengviau apsispręsti, kur važiuoti, nes jie mane legaliai įdarbino. Todėl gavau leidimą laikinai gyventi.

Taigi taip, jau maždaug dveji metai, kai atvykau į Lietuvą. Ir greičiausiai a čia naudoja anglų ir rusų kalbas ir aktyviai mokosi lietuvių kalbos. Taigi, tarkime, vaistinėse parduotuvėse International House Vilnius taip pat, kavinėse aš dabar bandau kalbėti lietuviškai, labai elementariu lygiu. Bet kai kartą konsultavau "International House Vilnius", nusprendžiau konsultuoti rusų kalba, nes tai buvo gana svarbi tema, todėl, kad nebūtų to kalbos barjero, stengiausi kalbėti ta kalba, kuria dažniausiai galiu išreikšti savo mintis, suprantu, kad žmogus, taigi taip, tai, tai yra, tai yra mano fonas.

V.R.: Ačiū. O kaip sužinojote apie Tarptautinius namus Vilniuje?

A.: Manau, kad iš lūpų į lūpas. Ir mano draugė, ji pažįsta keletą kitų. Pirmiausia žinojau švietimo temą, man reikėjo vaikus leisti į mokyklą. Ir tada pasikonsultavau, kaip man atrodo, su Go Vilnius, ir jie mane nukreipė į International House, kažką panašaus. Jie man padėjo rankiniu būdu užregistruoti vaiką į mokyklą, nes tuo metu dar neturėjau leidimo ir Asmens kodo. Taigi, taip. Iš lūpų į lūpas.

V.R.: Supratau. Kadangi jau pradėjome kalbėti apie tai, kokias viešąsias paslaugas gavote "International House Vilnius", tai gal pabandykime šiek tiek plačiau papasakoti, kokias konkrečias paslaugas gavote centre? Ir kaip esate patenkinta bendromis paslaugomis ir problemų sprendimu? Ar gavote visą Jums reikalingą informaciją?

A.: Taigi, aš naudojuosi švietimo paslaugomis, taip, buvau labai patenkintas. Ir buvau labai nustebinta, nes mano šalyje, Baltarusijoje, mes neturime tokių paslaugų, viešųjų paslaugų, kurios būtų mandagios, aptarnautų tave kaip privati įmonė. Jie turi kitokią mentalitetą, žinote, ir visa tai buvo nemokamai. Iš tikrųjų man tai buvo kultūrinis šokas. Taigi jie nemokamai užregistravo mano vaiką. Aš nieko nedariau. Tiesiog atsakiau į klausimus. Ir tada turėjau keletą konsultacijų su mokesčių konsultantu dėl mokesčių, kuriuos turiu mokėti, dėl mokesčių, jei parduosiu turtą, nekilnojamąjį turtą Baltarusijoje ir atvyksiu čia su šiais pinigais, ar jie turėtų mokėti mokesčius, ar ne? Taigi jie kiekvieną kartą man tiesiogiai atsakydavo. Aš niekada iš jų nieko negirdėjau: "Mes dabar nežinome". Taigi taip, labai patenkintas. Manau, kad nieko neliko neatsakyta. Taip. Taigi tai buvo konsultacijos mokesčių klausimais, konsultacijos švietimo klausimais, o pastaruoju metu - migracijos.

Bet tai jau kita istorija. Jie turi migracijos biurus ir Tarptautinių rūmų viduje, ir dabar aš iš naujo teikiu prašymą išduoti mėlynąją kortelę. Pirmiausia nuėjau į Vytenio g. Migracijos skyrių, pagrindinį pastatą. Tai buvo sunki vieta su daugybe neaiškumų. Tačiau Tarptautinių rūmų viduje ši migracijos skyriaus darbuotoja buvo itin mandagi, itin kompetentinga ir net po žodžių. Aš stengiausi, dėjau pastangas, kad rasčiau, kur galėčiau įdėti asmeninį atsiliepimą, nes buvau labai sužavėtas jos paslaugomis ir tuo, kaip ji išsprendė keletą klausimų, kilusių dėl mano migracijos bylos. Taigi taip, tai yra paslauga.

V.R.: Ačiū už labai įdomias įžvalgas. Turiu papildomą klausimą, prieš pradedant kalbėti apie ten dirbančius specialistus. Kadangi naudojotės keliomis viešosiomis paslaugomis "International House Vilnius", ar viską gavote iš karto per vieną dieną, ar per kelias dienas? Turiu omenyje kelis susitikimus

A.: Iš karto. Taip, tai buvo vienkartinė konsultacija. Ir man to užteko.

V.R.: Taigi iš esmės atvykęs į International House Vilnius per vieną vizitą aplankėte visus specialistus, kurių jums reikėjo?

A.: Ne, kiekvienas apsilankymas pas vieną specialistą. Nežinau, ar tai įmanoma. Manau, kad įmanoma suplanuoti susitikimus, pavyzdžiui, vieną po kito. Man tiesiog buvo tokia situacija, kad man reikia atsakymų, pavyzdžiui, kitu laiku. Taigi vieną kartą užsiregistruoju pas vieną, po poros mėnesių iškyla kitų temų, todėl užsiregistruoju pas kitą konsultantą. Bet manau, kad techniškai galima užsiregistruoti, kad suplanuotumėte savo vizitą ir rezervuotumėte laiką skirtingiems konsultantams.

V.R.: Gerai, supratau. Taigi, jau minėjote savo pasitenkinimą ten dirbančiais specialistais. Taigi norėčiau šiek tiek plačiau papasakoti apie jų norą padėti, mandagumą, empatiją. Ir galbūt taip pat galėtume pabandyti plačiau aptarti jų kalbines kompetencijas. Kaip jau minėjote, naudojote rusų ir anglų kalbas. O labai ypatingai temai naudojote rusų kalbą? Tad kaip vertinate specialistus ir jų vartojamą kalbą?

A.: Kalbant apie kalbas, tai visada suprantama, jie laisvai kalba ir angliškai, ir rusiškai, kaip, niekada neturėjau kalbos barjero su jais. Na, su tais, su kuriais man teko bendrauti, nes yra keli specialistai, negaliu atsakyti už visus, bet su tais, su kuriais bendravau, jokių problemų. O dėl empatijos ir klientų aptarnavimo, tai man buvo dar vienas kultūrinis šokas, nes šita įstaiga International House Vilnius, man yra kaip prekės ženklas dėl kokybės, kokybės lygio, nes kai tik nueinu į šitas paslaugas, per International House, visada gaunu kaip (pamiršau žodį angliškai), kaip klientų aptarnavimo ir empatijos lygį ir norą padėti, kaip, kaip, kaip, tai nėra valstybinė įstaiga, nes aš turiu tokį tipą, žinote, iš savo šalies. Tai tarsi privati, aukštos kokybės įmonė su papildomu klientų aptarnavimu. Jei kreipiuosi į tas pačias institucijas ne International House, pavyzdžiui, tiesiogiai skambinu į Mokesčių inspekciją arba į Sodrą, tada viskas skiriasi. Kartais, kai skambinau į Mokesčių inspekciją, taip pat gavau kaip tiesiogiai, taip pat gavau labai malonius paslaugų teikėjus, bet kartais skiriasi. Bet aš esu įsitikinęs, kad jei aš eisiu į "International House", tai bus kaip geriausias klientų aptarnavimas, noras padėti ir pan. Taigi man tai sako, kad jau nustatytas kaip jų teikiamų paslaugų kokybės lygis, kaip prekės ženklo kokybė. Taigi taip.

V.R.: O kadangi "International House Vilnius" turi daug institucijų vienoje vietoje, todėl labai svarbu taupyti laiką žmonėms, kurie nori ten nuvykti. Taigi, kaip esate patenkinta laiku, kuris buvo reikalingas, kad gautumėte visą reikiamą informaciją per šias viešąsias paslaugas? Ar turėjote kokių nors papildomų susitikimų, ar viskas buvo konkrečiai vietoje ir nereikėjo pakartotinai lankytis, sutaupėte laiko ir t. t.?

A.: Taip, viskas buvo konkrečiu. Manau, kad konsultacijoms skirta 30 minučių, ir to užtenka. Aš net nepanaudojau viso laiko. Manau, kad mums užteko 15-20 minučių. Bet jei kalbame apie laiką, vienintelis lyg ir rūpestis, kurį turiu, yra jų užimtumas. Tai ribos, bet aš suprantu, kad jie turi ribotus išteklius. Ir visi žmonės, kurie atvyksta į Lietuvą tai kaip, didžiulis kiekis persikėlėlių. Taigi tai kaip ir neatitinka. Ir, pavyzdžiui, dabar man reikėjo dar vienos konsultacijos dėl mokesčių, o anksčiausias susitikimas dabar yra gegužės mėnesį. Taigi man reikėjo laukti lyg ir beveik pusantro mėnesio, nes dabar yra laikas pildyti tas mokesčių deklaracijas lietuvių kalba, ir lyg ir visi ten ėjo, ir manau, kad jų mokesčių konsultantas dirba tik vieną dieną per savaitę trečiadieniais. Taigi, tai kaip, apribojimas, vienas rūpestis, vienintelis rūpestis, manau, kad turiu, taip, būtų gerai, kad būtų daugiau sporto šakų.

V.R.: Gerai, taigi aš taip pat turiu klausimą, ko labiausiai pasigendi International House bus. Taigi, jei teisingai jus suprantu, vienintelis trūkstamas dalykas yra laiko prieinamumo laiko tarpniai.

A.: Dar vienas dalykas, bet jis taip pat susijęs su jų ribotais ištekliais. Jie daro savo kalbos, lietuviškai kalbančių klubą, kurie kalba bendruomenės, ir tai taip pat kaip ir vietos, vieną kartą išmatavau, visos vietos buvo užimtose per 15 minučių. Taigi, jeigu tu neseiki jų socialinių tinklų, jeigu tu, kaip, nuolat neskaitai, ir jeigu tu praleidi postą, tu praleidi vietą šitoje grupėje. Taigi vėlgi, bet supraskite, kad tai suprantama, kad ištekliai yra riboti. Taigi visa tai susiję su ribotais ištekliais, konsultacijų užsakymų prieinamumu, ir, pavyzdžiui, tie lietuvių kalbos kursai, taip. Vienintelis rūpestis, bet tai, žinote, riboti ištekliai, kiek mes galime padaryti.

V.R.: O dalis išteklių skiriama reklamai ir informacijos pateikimui socialiniuose tinkluose ir interneto svetainėje. Taigi, kaip jums atrodo, ar patogi naudoti svetainė ir informacija socialiniuose tinkluose? Ar susidūrėte su kokiomis nors problemomis? Arba ar radote viską, ko reikia, ir t. t.? Kaip tai įvertintumėte?

A.: Tai buvo dar vienas kultūrinis šokas, kaip atvirai, kūrybingai ir kokybiškai jie valdo savo socialinę žiniasklaidą ir interneto svetaines. Man taip pat patinka jų užsakymų sistema, nes ji labai skaidri ir aiški. Taip, iš tikrųjų nėra dėl ko skųstis.

V.R.: Tik papildomas klausimas. Jie taip pat pateikia daug gidų arba įrašų iš įvairių jų organizuotų renginių "YouTube". Galbūt jums teko ką nors peržiūrėti? Ar tai buvo naudinga?

A.: Taip, tai buvo naudinga. Kartais dalyvauju šiuose seminaruose kaip klausytojas. Jei neturiu laiko, tada žiūriu įrašus. Tai labai naudinga.

V.R.: Gerai, supratau. O kadangi jau pradėjome kalbėti apie organizuojamus renginius, gal galėtumėte plačiau papasakoti, kokiuose renginiuose dalyvavote ir ar informacija buvo naudinga, kaip ji jums padėjo?

A.: Taip, dalyvavau, tai vadinasi Vilnius open-up, manau, praėjusį rugsėjį. Jie tai darė Sapiegų parke Antakalnyje. Tai buvo nemokamas renginys visiems tarptautiniams žmonėms Vilniuje su nemokamais užkandžiais, gėrimais, žaidimais, sesijomis, panelinėmis sesijomis. Tai buvo Wow. Jie pakvietė keletą užsieniečių, kurie čia gyvena jau kelerius metus, ir kartu su jais surengė diskusiją apie tai, kaip gyventi Vilniuje? Ką patartumėte atvykėliams. Taigi visa informacija buvo aktuali. Be to, vienintelis dalykas, kuris man nepatiko, tai, kad jie tuo pačiu metu vienoje salėje rengė viktorinos žaidimus, o kitoje salėje - kitokį bingo žaidimą. Ir tai vyko tuo pačiu metu, o aš norėjau dalyvauti abiejuose, todėl turėjau rinktis. Tai vienintelis rūpestis. Taigi šiame renginyje dalyvavau. Ir manau, kad kol kas viskas. Turiu omenyje, kad gyvenimo renginiuose internetiniuose renginiuose dalyvauju nuolat. Bet gyvenimo renginiuose, taip.

V.R.: Hm, gal galėtumėte įvardyti keletą internetinių renginių, kuriuose dalyvavote. Ir kiek tai buvo naudinga jums kai kuriais atvejais?

A.: Žiūrėjau jų tiesioginę transliaciją su tarptautiniais žmonėmis. Manau, kad tai buvo Fabianas iš Ekvadoro. Tada žiūrėjau kelis įrašus apie įsidarbinimo galimybes Lietuvoje. Ir tada apie švietimo sistemą. Na, tiesą sakant, manau, kad žiūrėjau daugumą jų. Arba, jei atsidarau vieną įrašą, negaliu žiūrėti viso, o tik slinkti, kad rasčiau reikiamą informaciją.

V.R.: Ir ji suteikė jums reikiamos informacijos?

A.: Taip. Gerai.

V.R.: Taigi, mes jau beveik baigiame klausimus. Liko nedaug. Ir mačiau, kad jau atsakėte apie mentorystės programą. Ir atsakėte, kad joje nedalyvavote, bet gal žinote, kas nors, kas joje dalyvavo ir gal turite kokių nors pastabų ar vertinimų, kaip sekėsi? Galbūt pasidalyti patirtimi?

A.: Žinau tik vieną atvejį. Mergina taip pat iš Baltarusijos, ji kreipėsi į šią programą. Ir grįžusi į Baltarusiją ji dirbo labai nišinėje energetikos srityje. O čia labai sunku susirasti darbą energetikos srityje, nemokant vietinės kalbos ir pan. Taigi ji pateikė paraišką dalyvauti šioje "BeFriend" programoje. Ir netikėtai jie suvedė ją su vietine lietuvaite, kuri taip pat dirba energetikos srityje. Taigi jų paieškos sistema su ja veikė kaip nulieta. Ji pasakojo, kad su pačiu darbu nelabai galėjo padėti, nes energetikoje ji dirbo kitokiose pareigose, arba ne, neturi daug kontaktų ar žinomų įdarbintojų. Bet kaip veikė "BeFriend" programa ir kaip veikė jų minėta sistema. Tai mane nustebino. Ir dar ji sakė, kad buvo labai maloni, vietinė, mes iki šiol bendraujame. Ji jai padeda Lietuvoje ir visokie kitokie dalykai. Taigi taip, tai vienas iš atvejų, kuriuos girdėjau. Teigiamas atvejis.

V.R.: tai labai įdomu.

A.: Taip, aš irgi buvau nustebusi. Aš galvojau, kad, gerai, jie tiesiog suveda mus su vietiniais gyventojais ir tiesiog, žinote, aprodą Vilnių, pasišnekučiuoja ir pasako, kokios geriausios parduotuvės, kavinės ir restoranai. Bet, pavyzdžiui, užimtumo srityje jie yra naudingi. Taigi, taip.\

V.R.: Malonu tai girdėti. Taigi pabaigai man liko dar du klausimai. Galbūt galėtume pabandyti apskritai pakalbėti apie tai, kaip International House Vilnius padėjo jums integruotis Vilniuje ar apskritai Lietuvoje. Galbūt iš įsidarbinimo ar socialinio gyvenimo srities? Taigi, kaip apskritai vertintumėte? Arba kiek esate patenkintas integracija, pagalba, kurią gavote? Ir kodėl taip teigiate?

A.: 10 iš 10. Sakyčiau, kad ši įstaiga man labai padėjo išvengti streso, jaučiausi saugus ir užtikrintas. Todėl galiu susitelkti į darbo paieškas, miesto tyrinėjimą ir pan. O visi tie teisiniai biurokratiniai dalykai ir smulkmenos, kurias žino vietiniai, pavyzdžiui, "International House", labai padeda. Taigi nejaučiau jokio streso ir baimės, kad padariau kažką ne taip, kad būsiu nubaustas, nubaustas ar panašiai. Arba mano vaikas nepateks į mokyklą. Buvau pasitikinti savimi. Taip. Taigi, būtent šiuo mastu International House man padėjo.

V.R.: Labai malonu tai girdėti. Ir paskutinis klausimas apie institucijos rekomendavimą. Taigi, kiek tikėtina, kad ketinate ją rekomenduoti arba jau rekomendavote? Ir kodėl rekomenduotumėte šią įstaigą savo draugams, kolegoms ar kitiems Vilniuje gyvenantiems žmonėms?

A.: Aš turiu daug žmonių, kurie kreipiasi į mane, kaip padėti prisitaikyti čia, Vilniuje, ir jeigu jiems tai yra aktualu, ir daugeliu atvejų tai yra aktualu, nes "International House" apima kaip ir daugumą temų, skirtų tarptautiniams žmonėms. Taigi aš jiems tikrai rekomenduoju "International House", jei tai žmonėms aktualu, ir daugeliu atvejų tai aktualu dėl mokesčių, įdarbinimo, "Užimtumo tarnybos" paslaugų.

Interviu su studentu iš Indijos Kabir:

V.R.: Gerai, gal galėtumėte šiek tiek papasakoti apie savo praeitį? Pirmiausia, kokia jūsų tautybė?

K.: Aš esu indas. Esu kilęs iš pietinės Indijos dalies.

V.R.: Kokiomis kalbomis kalbate Lietuvoje?

K.: O, paprastai su anglų kalba. Ir kartais, tarkime, jei žmonės, kaip ne vietiniai, bet daug kas gyvena, jie moka prancūzų kalbą, kartais aš kalbu prancūziškai, gerai, ne taip laisvai, bet vis tiek moku suprasti arba kalbėti prancūziškai.

V.R.: O kokios, kokios buvo jūsų atvykimo į Lietuvą priežastys?

K.: Pagrindinė priežastis buvo studijuoti ir gauti darbą čia, Europos Sąjungoje.

V.R.: O kada atvykote į Lietuvą?

K.: Prieš dvejus metus? Tai yra maždaug 2021 m.? O kaip 2021 m. rugsėjį.

V.R.: Gerai. O dabar kalbant apie viešąsias paslaugas apskritai. Kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės? Ir kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis? Ir kaip tai padėjo išspręsti problemas?

K.: Pagrindinė viešoji paslauga, kuria naudojausi, buvo autobusų transportas, o geležinkelio transportu ir autobusais esu kaip ir patenkintas, nes kaip, net jei autobusas buvo perpildytas, vis tiek turėjau vietos stovėti. Taigi, kaip, ten nesiruošė skubėti. Ir visada buvo laiku, autobusas, autobusas, net traukinys visada laiku, nebuvo jokio vėlavimo. O jeigu aš kalbu apie visą transporto sistemą, arba daugiau žodžių, pavyzdžiui, apie pagrindinę sistemą ir kitus dalykus, tai taip, mes turime užsisakyti susitikimą, tada laukti tam tikrą laiką. Bet knyga buvo švari. Tai buvo kaip, tai nepadarė tiek daug problemų, kad kaip, iššokti. Mums reikia pabaigti knygą.

V.R.: O kaip su Migracijos departamento paslaugomis, kaip esate patenkinta ir kodėl? Taip, taigi su migracijos paslaugomis, kaip esate patenkintas paslaugomis, kurias gaunate, kad migracijos departamentas?

K.: Taip. Nes kaip, kai aš atvažiavau į šitą šalį, aš buvau lyg ir naujokė ir per pažįstamus draugus supratau, kad man reikia gauti TRP. Ir kaip, aš galvojau, pamokos, aš nežinau, kad man reikia kalbos su jumis. Ir taip galvojau, gal sunkus dalykas išversti ir keliauti tarp vietos ir kalbėti su žmonėmis. Bet paskui buvo taip, panašiai kaip pas mus, tai kaip anglų kalba. Ir tuo pačiu metu darbuotojai, jie kalbėjo labai profesionaliai. Ir jie žino, ką daryti ir ko paklausti. Taigi, jei yra kokia nors problema, jie pasakys, kaip ją išspręsti. Man tai buvo naudinga. Taigi aš praleidau jis buvo patenkintas tuo.

V.R.: Taigi, jūs jau minėjote migracijos departamente dirbančius specialistus. Taigi, kaip esate patenkintas migracijos skyriuje dirbančių specialistų noru padėti, mandagumu ir empatija?

K.: Taip, specialistai buvo labai ramūs ir tylūs. Kadangi jie yra klausimo autoritetas, tegul žino, kad jie turi autoritetą, kaip kad mes nesame kalti ar panašiai. Mes ramūs ir mandagūs, mandagūs, o jie labai profesionaliai kalbėjo, ir kaip elgėsi, pavyzdžiui, kaip gauti TRP ir panašiai. Ir kadangi jie manęs paprašė, kaip, pavyzdžiui, duokit man dokumentus, kuriuos aš atnešiau, ir taip viskas gerai, gerai, jūs galite eiti ir laukti, kol mes galutinai suderinsime tą dalyką ir kiek jums reikia sumokėti. :ike tik labai profesionaliai mes kalbamės.

V.R.: Ir tik papildomas klausimas. Ar buvo kokių nors kalbos barjerų?

K.: Kai kuriose vietose, pavyzdžiui, kai kurie dalykai, pavyzdžiui, jie nebuvo tokie sklandūs, ir, tikėtina, kad aš gavau tuos dalykus. Bet kitose stotelėse buvo taip, kad jie moka anglų kalbą. Taigi jie mums padėjo, pavyzdžiui, su antspaudais, kurie nemoka anglų kalbos. Ir taip aš truputį vargau, bet galų gale man pavyko atlikti užduotį.

V.R.: Buvo šiek tiek sunkumų, bet užduotį pavyko atlikti?

K.: Taip, buvo šiek tiek sunkumų, bet užduotį pavyko atlikti.

V.R.: Gera, tad kitas mano klausimas yra apie laiką, taigi, kiek jus tenkina laikas, per kurį gavote visą reikiamą informaciją? Na, būtent migracijos skyrius, sakykime.

K.: gerai, norint gauti TRP, man reikia laukti maždaug tris mėnesius nuo prašymo pateikimo dienos. Taigi, pavyzdžiui, nuo dokumentų pateikimo dienos, prieš pateikiant paraišką į pateikti visus dokumentus, kad užtruko apie pusę mėnesio, tada pateikti paraišką, tada reikia laukti tris mėnesius. Jei tai būtų šiek tiek daugiau, šiek tiek greičiau, tada būčiau labai patenkintas, pavyzdžiui, trys mėnesiai ir vis tiek laukti paso, o kartais vizos galiojimo laikas baigiasi. Taigi turi būti didžiulė problema man, kaip užsienio piliečiui, nustatančiam čia Lietuvą. Tai bus padaryta didžiulė problema, nes kaip jeigu vizos pasibaigtų ir atidėtų arba kad aš čia būčiau, tai jie to nedarytų. Ir net jeigu aš pasakysiu, kad aš studijuoju Kauno technikos universitete. Tai kaip, jeigu aš gausiu prieš kokius tris mėnesius, tai kaip, jeigu aš gausiu per vieną - du mėnesius, tai bus labai lengva padėti.

V.R.: O kaip dėl laiko asmeniškai? Minėjote, kad buvo sunkumų su kalbomis ir teko padėti kitiems specialistams. Taigi, kiek esate patenkinta laiku, kuris užtruko gaunant visas paslaugas asmeniškai?

K.: Negaliu kaltinti laiko, nes, kadangi atvykome į naują šalį, turime išmokti tą kalbą. Tai buvo mano klaida. Taigi aš nemokėjau kalbos. Bet nors jie buvo labai kantrūs su manimi, nes, nors eilėje stovėjo daug žmonių, jie man pasakė: "Viskas gerai. Nepanikuok, tiesiog tai, ko prašiau, tiesiog atiduok man. Ir mes tau viską sugalvosime. Taigi laikas, nors visiškai užbaigti procesą užtruko maždaug nuo vienos iki vienos-dviejų valandų, pasakysiu, kad verta. Kaip ir tai, kad užtrukti vieną ar dvi valandas yra gerai, nes tai yra svarbus procesas. Tarkime, jei kils kokių nors problemų, kad TRP pamatys, jog pavardės atspausdintos neteisingai arba, tarkime, TRP kortelėje trūks duomenų, tai bus didžiulė problema, bet jie prieš spausdindami patikrina kiekvieną ir kiekvieną iš jų. Taigi manau, kad visada geriems dalykams reikia laiko. Taigi, manau, kad laikas tiesiog tobulas, tai užtruks 1-2 valandas.

V.R.: Minėjote, kad sužinojote apie "International House Vilnius". Tik šiandien, bet gal spėjote patikrinti interneto svetainę ar socialinius tinklus?

K.: Ne.

V.R.: Tuomet mano klausimas eitų aplink. informaciją, prieinamą valstybinių institucijų interneto svetainėse, ar turite, jei kada nors tikrinote, pavyzdžiui, informaciją apie migraciją Migracijos departamento interneto svetainėje, kiek esate patenkintas? Ar viską radote? Ar buvo patogu naudotis?

K.: Ne kaip ne visai ne kaip užsieniečiui nepatinka krūva vartotojui, nes kaip, mes naudojames vertėju, nes jis nebuvo įmontuotas. Manau, kad panašiai, tiksliai nepamenu. Tai buvo kokie dveji su puse metų. Taigi, kaip, versti anglų kalba. Ir kai mes prisijungiame, mums reikia prisiminti tipo kaip slaptažodį, kaip mano telefone, tarkime, "Samsung", kaip mes turime įmontuotą "Samsung" paskyrą. Taigi ji išsaugos jūsų slaptažodį. Taigi taip, jis gali valdyti pirštų atspaudus. Bet tai turite įvesti rankiniu būdu.

Taigi, pirmas punktas yra kaip vertimo problema, tada taškas į saugumo klausimus, jis yra kaip šiek tiek per didelis. Kaip aš nesuprantu, tai yra kaip vyriausybinių svetainė. Taigi jie turi būti saugūs ir patikimi. Taigi taškas arba taškas į kaip ji turėtų būti saugi ir patikima. Ir aš suprantu, kad kaip, tai turėtų eiti į svetainę, bet tarkime, gal jie gali padaryti tai šiek tiek patogiau naudoti. Taigi tai turėtų būti patogiau naudoti. Ir net mažas vaikas nuo 10 metų iki vyresnio amžiaus, nuo 80 metų, čia bando taikyti savo TRP. Jie turėtų būti kaip tai kiek tai draugiškumo vartotojui programėlei, kaip padaryti programėlę. nėra jokios programėlės, tai tik viena interneto svetainė. Jei būtų programėlė, tada galėtume lengvai patikrinti TRP statusą, kelią ir kitas detales bei kitus dalykus. Taigi tai bus labai naudinga šiai programėlei, tada taip.

V.R.: Gerai. Ir paskutinis klausimas, tikriausiai nuo tada, kai dalyvavote šiame renginyje? Kiek esate patenkintas šiuo renginiu? Ar jis buvo naudingas? Ar jis atitiko jūsų lūkesčius?

K.: Aš turėjau visai kitokių lūkesčių, kaip aš galvojau, kad kaip čia bus pokalbis ir įdarbins, kaip dirbti darbą šalia namų, kaip Kaune. Taigi, bet kaip ir kalbėjomės, kad kaip tik Vilniuje ir taip gerai, aš nesupratau kaip tai tik vilniečiams. Taigi, aš turėjau ieškoti kažkokios kitos vietos ir beveik gavau darbą. Įmonė sakė, kad šitas vaikas yra per geras, kad jį kaip ir paliktų vieną. Bet kadangi aš jiems pasakiau, kad esu iš Kauno, tai jie negali manęs priimti. Taigi aš nesuprantu, kaip, viskas gerai.

V.R.: Gerai. taigi lūkesčiai buvo skirtingi, bet bendra idėja?

K.: tai yra gerai. Tai gerai. Taigi net kaip ir yra daugiau nei 100-200 žmonių, ir todėl nekalbėkime apie vienintelį atsakymą man, kaip jeigu jie visi atsakė, tai yra atsakymas ir keli atsakymai bus paskelbti, tiesiog kaip tai, jūsų Vilnius ir panašiai, kad jie galėtų lengvai gauti darbą. Taigi aš jaučiuosi labai laimingas už juos.

Priedas nr. 8

Interviu su užsienio studentu iš Indijos Amir:

V.R.: Ir taip, kalbant apie jūsų biografiją. Ar galite pasakyti, kokia jūsų tautybė?

A.: Aš esu indas.

V.R.: O kokias kalbas vartojate Lietuvoje?

A.: Iš esmės vartoju anglų ir iš dalies lietuvių kalbą.

V.R.: O kokios priežastys lėmė jūsų atvykimą į Lietuvą, į Vilnių? Ar tai studijos, darbas?

A.: Dėl studijų.

V.R.: O kada atvykote į Lietuvą?

A.: 2015 metais.

V.R.: O dabar pereikime prie viešųjų paslaugų. Kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės anksčiau? Ir kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu? Viešosiomis paslaugomis daugiausia kaip Migracijos departamentas, VMI, Sodra, Užimtumo tarnyba ir kt.

A.: Pradėkime nuo Migracijos departamento, taigi, kai atvykau į Lietuvą 2015 m., viskas buvo gerai. Žinote, nenoriu pradėti savo minties nuo neigiamo taško. Taigi dalykas buvo toks, kad tada migracija tikrai turėjo pakilimų ir nuosmukių, nes, žinote, užsienio studentams, iš esmės, kai atvykau 2015 m., po kokių vienerių metų reikia kreiptis dėl TRP. Taigi tuo metu, pavyzdžiui, turėjau tikrai mažiau informacijos anglų kalba. Taigi informacija anglų kalba buvo teikiama tik universitete, iš tarptautinės karjeros darbuotojos, ir kur ji dirba tik tam tikrame lange nuo vieno iki trijų ar kažkaip panašiai. Taigi tai buvo tikrai taip, žinai, tu praleidai tą dienos langą, iš esmės, kaip, žinai, tu turi pasirinkti kitą langą, kad galėtum pasikalbėti ir kas yra iki informacijos. Ir paskui, kaip tik ateini, kad turi susitarti, kaip, žinai, yra 6000-7000 eurų tada tai buvo, ir vėliau, ir paskui taip pat gaunasi, aš turiu omeny, kaip, kaip, kaip, žinai, tada nebuvo jokių automatų, aš turiu omeny, kaip, žinai, tinklalapis nebuvo toks draugiškas, kad pasidaryti automatus, tai iš esmės tai buvo kaip stovėti ten, kaip eiti ten šeštą valandą ryto ir bandyti gauti savo numerį, arba gal kai kurie sakydavo, kad mes rezervuojam ir tada jie eidavo, bet kai kurie lietuviai tiesiog tiesiog eidavo. Taigi aš atsimenu save, kaip porą kartų, kaip tris dienas ten išbuvau ir trečią dieną gavau numerį. Aš turiu omeny, ne kaip, pavyzdžiui, nuo šešių iki dvylikos, nes aš turėjau kažkur paskaitą, ir tada išvažiavau. Taigi aš gaudavau tik tada, kai žmogus pamatydavo, pavyzdžiui, gerai, aš ten būnu, ir

tada ji man paskambindavo. Taip buvo dvejus, trejus metus. O paskui vėliau, turiu omeny, kad dažniausiai taip ir būdavo, bet vėliau, 2019 metais, viskas tarsi pasikeitė. Ir buvo taip, kad atsirado mūsų rezervavimo sistema, ir tada, žinote, aš vieną kartą pasinaudojau rezervavimo sistema. O po to viskas buvo geriau, pavyzdžiui, žinote, interneto svetainė buvo anglų universitetas teikė informaciją anglų kalba universitetų interneto svetainėse, ir tada galėjai ją patikrinti iš esmės. Ir kaip, žinote, po kiekvienų metų ji vis atnaujinama, kaip, žinote, bankas rodo balansą. Ir imigracijos tarnyba buvo visai gerai. Žodžiu, kaip, žinote, tik su kalbos barjero problema. Ir taip pat, su dirbančiais žmonėmis, taip pat buvo kalbos barjero problema, bet žmonės, žinote, bandė išsiaiškinti, kaip jie galėtų mums padėti, bet lygiai taip pat, žinote, jie buvo kaip, žinote, jei jie negalėjo suprasti, ką mes bandome pasakyti, ką jie tiesiog pasakytų, pavyzdžiui, eikite į universitetą ir padarykite juos ar panašiai. Taigi, tada buvo tarsi šiek tiek sunkiau. Bet dabar tapo lengviau, žinote, tapo lengviau. Ir neseniai, aš turiu omeny, kad 2019 m. ir grįžau į Indiją, ir aš tiesiog atvažiavau vėlai, žinote, 2022 m. kaip ir taip du su puse metų aš nebuvo čia. Ir aš nežinojau, kaip tai atsitiko. Neseniai vėl kreipiausi dėl TRP ir buvo lyg ir daug paprasčiau, kaip ir sistemos buvo lyg ir ne, kaip, žinote, galite rezervuoti laiko tarpą nesvarbu. Gali važiuoti į Panevėžį, gali važiuoti į Marijampolę, gali važiuoti į bet kur buvo kaip ir labai paprasta. Ir paskui, aš turiu omeny, kaip konsultacijos buvo kaip anglų kalba. Ir paskui žinai, ten dirbantys žmonės buvo kaip tikrai, kaip tikrai kaip, žinai, tikrai draugiški. Ir tada, jeigu tu sakai, kad kaip, na, trūksta vieno dokumento. Ten kaip gerai, aš pasistengsiu jūsų palaukti. Galime išeiti atsispausdinti ir ateiti žemyn, o jis kaip, taip. Taigi, aš turiu omeny, kaip, aš nesakau, kad kaip, žinai, tu tikrai turi būti labai, labai paprastas, bet tai buvo kaip, žinai, kai tu atrenki naujus dalykus, ir tada gal šiek tiek, kaip dabar tai vyksta, kaip aš tikrai jaučiau, kad, žinai, tai tai tai buvo kaip tikrai geriausias dalykas iš Migracijos departamento.

V.R.: Tęsiant, kaip esate patenkintas naujausia patirtimi?

A.: Paskutinė buvo kaip, aš kaip, aš esu labai patenkintas, kaip aš galiu duoti kaip devynis iš dešimties aš iš tikrųjų aš iš tikrųjų galiu duoti kaip 10 iš mano perspektyvos, bet tai tiesiog kaip, žinote, tai tiesiog informacija apie dalykus, susijusius su, aš turiu omeny, kaip keletas kaip PCC, kaip policijos patikrinimo pažymos ir kiti dalykai, žinote, tie dalykai, jūs turite patikrinti, nes jūs turite būti pakankamai protingas, kad suprastumėte, ką jūs turite gauti ant stalo, kad tai nebūtų jų klaida. Taigi, aš tikrai nemanau, kad kaip, žinote, todėl aš tiesiog norėčiau, kad pusė man, pusė jiems. Taigi aš tiesiog minusuosiu vieną. Taigi kaip devyni iš dešimties. Taigi Migracijos skyrius dabar tikrai tampa geras.

V.R.: O kai grįžote 2022 m., ar kreipėtės į migracijos departamentą arba į "International House Vilnius", kad gautumėte leidimą gyventi?

A.: Ėjau į Migracijos departamentą, ėjau į imigracijos departamentą, nes turėjau rezervuoti vietą, kaip universitetas iš esmės atsiunčia informaciją ir tada, o vėliau rezervuoja vietą, o jie ėjo per imigracijos departamentą ir tada aš.

V.R.: Ir dar, gal galėtumėte pasidalinti savo naujausia patirtimi su VMI ir Sodra?

A.: Taip, gerai. "Sodra", aš pradėjau dirbti nuo 2016 m., tai reiškia, kad dirbau kaip sušių virėjas vienoje vietoje, aš dirbau kaip kitoje vietoje. Aš kaip, aš iš esmės dirbau sušių virėju beveik iki 2017 metų, kaip beveik metus ir daugiau, o vėliau keturis mėnesius dirbau kaip, kaip, kaip vadybininku logistikos įmonėje. O paskui kaip ir vėl dirbau suši virėju Palangoje. Taigi, visus tuos darbus aš nežinojau, kad galiu kreiptis dėl mokesčių grąžinimo, žinote, kaip mokesčių deklaracijos. Taigi 2018 m. kažkur galų gale nustojau dirbti ir, kaip sakiau, į tuos 2019 m. grįžau į Indiją. Taigi aš iš esmės nežinojau, kad galiu kreiptis į VMI ir tada susigražinti pinigus ir tada galiu kreiptis į Sodrą arba į tą bedarbių pašalpų bendrovę, kuri žinote, jeigu jūs išeinatė iš vieno darbo ir tada ta bendrovė padės jums susirasti darbą, kad aš iš esmės to nežinojau. Ir taip pat, kad žinai, jei išėjai iš darbo, kad gausi draudimą arba aš turiu omeny, kad iš esmės aš nežinojau, kad VMI ir Sodra egzistuoja iki šiol, nes kai grįžau 2022 metais, skirtingai nuo mano draugų, jie buvo tokie: "Žmogau, tu taip sunkiai dirbai, jis turbūt gavo tikrai gerus pinigus iš

mokesčių", aš buvau toks: "Žmogau, tikrai? Taip nebūna". Aš turiu omenyje, kaip jie pasakė, kaip taip, pinigai, kurie paprastai atsitinka įmonėse, turi būti jums pasakė, kad aš buvau kaip ne, kad niekada man nieko nepasakė. Ir aš taip pat, kai jūs, kai aš dirbu, kaip jūs žinote, kaip aš turėjau keletą incidentų, kaip jūs žinote, kai kurie dalykai, pavyzdžiui, ir aš nežinojau, kad jūs, kai jūs susižeidžiate darbo vietoje, kad jūs iš tikrųjų galite kreiptis dėl atostogų, nes tai yra darbo incidentas, kad ir jūs galite ir jūs galite pasiimti mus ir tada įmonė sumokės visą sumą. Iš esmės tų dalykų aš taip pat nežinojau ir mes turime mano mokesčių deklaracijas. Taip pat aš nežinojau apie Sodrą, niekada nežinojau, kad ji egzistuoja, kad ji yra tam, kad padėtų dirbantiems žmonėms. Taigi neseniai sužinojau ir paskambinau į VMI, paskambinau jiems ir jie pasakė, kad kaip žinote, tai taip ir taip, ir taip toliau, ir taip toliau, ir taip toliau. Ir jie pasakė taip: "Mums labai gaila, kad mes galime tik už 2018 metus, o kadangi jūs 2018 metais dirbote tik tris mėnesius, tai mes galime jums duoti tuos pinigus", tai yra iš esmės kokius 95 eurus ir viskas, daugiau nieko negalime padaryti, daugiau nieko, ir tada žinote, visi pinigai, kurių jūs nebuvote į 2016-2017 metus, mes jų nematome ir nieko negalime padaryti. Nes jie pasakė, kad kaip jo maksimalus buvo penkeri metai apie tai.

V.R.: Jau minėjote, kad kalbėjotės su specialistais? O kaip Jūs esate patenkintas specialistų, su kuriais bendravote ir iš kurių gavote paslaugas, noru padėti, mandagumu ir empatija, iš savo naujausios patirties?

A.: Paskutinė VMI darbuotoja, ji buvo kaip ir labai, labai, labai rūpestinga, kad ji pasakė, kad, žinote, na, nesijaudinkite dėl to, kaip, jūs galėtumėte tai padaryti. Aš turiu omeny, jeigu tu to nepadarei, tai aš turiu omeny, kad, pavyzdžiui, ji tikrai noriai padėjo, pavyzdžiui, žinai, paėmė mano informaciją, visus tuos dalykus. O paskui ji net bandė klausti kolegų, ar galėtų būti galimybė patikrinti 2017 m., bent jau vieni metai yra pasiekimas. Ji tikrai taip gerai pasielgė. Bet aš nuvažiavau į VMI skyrių ir tada aš jų paklausiau, kad aš turiu susitikimą ir pasakė, kad, pavyzdžiui, jos pasakė, kad tos ponios, kurios dirba, jos taip nekalba. Ji sakė, kad, pavyzdžiui, šią dieną dirba tik keli žmonės. Taigi jos nekalba angliškai. Taigi atsiprašome, su jūsų paskyrimu, galite ateiti vėliau, kitą dieną, ir taip toliau, ir taip toliau. Bet aš pasakiau, kad kaip, aš tikrai noriu šią dieną, nes neturiu ten kitų laisvų. Ir tada ji pasakė: gerai, paimkite šį numerį ir paskambinkite šiems žmonėms. Aš kaip, taip, gerai. Ir aš nežinau, aš negaliu pateisinti, ar ji yra, kaip, nemandagi, ar kaip, nemandagi. Ar bent jau kaip, tiesiog, ji tiesiog davė man kaip, eikite kalbėti su šiuo numeriu. Taigi aš tiesiog paskambinau šiai moteriai telefonu. Ji buvo kaip, tikrai gera. Ir ji man labai gerai padėjo.

V.R.: O kaip dėl migracijos skyriaus? Kiek esate patenkintas noru padėti lengvumo numeris empatija su migracijos skyriaus specialistais iš naujausios patirties?

A.: Turiu omenyje, kad kaip 2022 m. buvo tikrai geras. Jie tikrai padėjo, noriai tikrai padėjo.

V.R.: O ar buvo kokių nors kalbos barjerų?

A.: Aš turiu omeny, kaip, buvo mažų kalbos barjerų, bet žinai, aš šiek tiek kalbu lietuviškai, tai jie džiaugėsi, kad aš šiek tiek kalbu lietuviškai, o paskui jie džiaugėsi, kad žinai, paminėjau, kad lietuviškai kalbu. Taigi jie buvo tokie: gerai, aš galiu tau padėti.

V.R.: O kaip esate patenkintas laiku, per kurį gavote visą reikiamą informaciją ir paslaugas iš institucijų, su kuriomis kalbėjotės anksčiau? Na, iš jūsų naujausios patirties, tarkime, 2022 m.

A.: taigi, tai nebuvo ilgai, nebuvo daug laiko. Tai aš turiu omeny, kad, pavyzdžiui, jeigu tu užsiregistruoji į susitikimą, tau paskambina, tu gauni SMS žinutę, ir tada tu tiesiog eini į laiką. Ir jie, jie paims jūsų dokumentus, ir iš esmės tik kaip, kaip, kaip minučių dalis, kaip 30 minučių, ar kiek ilgiau užtrunka.

V.R.: Tik papildomas klausimas, visa informacija, kurią gavote, buvo konkreti ir reikalinga, kurios jums reikia?

A.: Taip, reikalinga, jie man suteikė visą papildomą informaciją, pavyzdžiui, VMI mergina, ji pasakė apie bedarbystę, aš nežinojau apie bedarbystę. Taigi ji pasakė apie bedarbystę, kad gali eiti ir tai padaryti. Taigi ji man davė papildomų dalykų, kuriuos gavau, kad man padėtų, taigi.

V.R.: ir pakalbėkime apie informaciją interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose bei socialinėje žiniasklaidoje. Taigi, kiek veiksminga ir naudinga jums atrodo informacija įstaigų interneto svetainėse? Ar ji patogi vartotojui? Ar ji naudinga? Tarkime, migracijos skyrius.

A.: Migracijos skyrius yra geras. Dabar jis geras, dabar jis tikrai patogus naudoti. Pavyzdžiui, žinote, iš esmės galite pakeisti kalbą. Ir dabar tai tikrai paprasta.

V.R.: O kokių paslaugų ar informacijos labiausiai pasigendate minėtose, institucijose?

A.: Kaip aš, kaip aš sakiau, pavyzdžiui, dėl mokesčių deklaracijos dalykų, aš pasigedau, kaip, žinai, gal būčiau gavęs, žinai, nesvarbu. Tai apie 200, ar kiek ten. Tai kaip, žinai, žinai, būčiau žinai, būčiau, būčiau nepraleidęs progos gauti, kaip, kai studijuoji ir dirbi. Taigi, iš esmės, tai yra papildoma nauda.

V.R.: O dabar galime šiek tiek pereiti prie tarptautinių namų Vilniuje, kadangi mes dalyvavome šiame renginyje. Tai vienintelis renginys, kuriame dalyvavote?

A.: taip, tai vienintelis renginys.

V.R.: Taigi apskritai, kaip jį įvertintumėte? Kiek esate patenkintas šiuo renginiu, šia informacine pagalba, kurią gavote? Kiek esate patenkintas šiuo dalyvavimu?

A.: Dešimties balų skalėje sakyčiau, kad aštuoni. Esu labai patenkintas, žinote, ta informacija, kurią jie man suteikė telefonu, ta informacija, kurią jie man suteikė. Vakar, vakare, pamačiau skelbimą instagrame ir į jį kreipiausi. Ir tada jau po poros minučių gavau bilietą. O šiandien ryte, aštuntą valandą, gavau įmonių sąrašą, tada atėjau čia ir pamačiau, kad iš esmės viskas dažniausiai buvo paprasta, pavyzdžiui, žinote, nuskanuoji daiktus ir tave įleidžia, o įmonės buvo paprastos, pavyzdžiui, gali nueiti ir su jomis pasikalbėti. Kaip jau sakiau, jei būčiau žinojęs įmones, kurios buvo skelbime, turiu omenyje, kai užsiregistravau, gavau, kaip mano draugas sakė, kad jie užsiregistravo kaip prieš porą dienų ir gavo kaip po dviejų dienų jie užsiregistruoja ar pan. Taigi, galbūt jei būčiau užsiregistravęs kaip praėjusią savaitę, galbūt būčiau gavęs įmonių sąrašą antruoju el. laišku, kurį turėjau gauti, būčiau jį gavęs anksčiau. Bet kadangi skelbimą pamačiau tik vakar, tai šiandien gavau antrą laišką, kuriame rašoma, kad įmonių sąrašas ateina iš čia. Taigi, kadangi aš esu iš mokslinių tyrimų ir inžinerijos srities, ir tada parengiau savo gyvenimo aprašymą taip, kad jis tiktų toms bendrovėms. Tačiau nebuvo tikras dėl įmonių, kurios iš tikrųjų turėjo būti čia. Aš pamačiau skelbimą buvo kaip land a job in Vilnius 3.0 Ir tada aš bandžiau išsiaiškinti, ir tada aš galėjau pamatyti puslapio gale, taigi Sodra, VMI ir kiti dalykai, bet aš tikrai negalėjau pamatyti, kokios įmonės buvo atėjusios. Jeigu tai būtų buvę, tai būtų buvę kaip tikrai aukščiausio lygio ir kaip tai būtų buvę super nuostabu. Tai ir taip yra nuostabu, bet aš būčiau pakeitęs savo CV dviem skirtingais būdais. Kaip žinote, ne dėl mano inžinerijos, bet dėl to, ir galėjo būti dar geresnis.

V.R.: O kaip dėl šio renginio kontaktų užmezgimo? Kiek esi patenkintas šiuo aspektu? Ar tai net naudinga?

A.: O, taip, turiu omenyje, kad turėjau porą kontaktų iš įmonės, pavyzdžiui, žinote, tada "LinkedIn" paskyroje turėjau lėšių įmonę. Bet dabar turiu žmogų iš šios įmonės, ir jis, žinote, jis tikrai šiltai kreipiasi, sakydamas, kad galite daryti tai, daryti tai, net jei gaunate atmetimo laiškus, arba galite tiesiog priėti prie jų ir kažką pasakyti, ir, žinote, galite paklausti jų priežasčių. Jis sakė, kad, žinote, jei ateityje turėsiu papildomų klausimų, galiu jo paklausti ir tada su juo pasikalbėti. Ir dar viena Transcom kompanija iš esmės tai buvo kompanija, kai ryte pamačiau elektroninį laišką, kaip kad aš norėjau ten eiti ir personalo skyrius buvo tikrai geras, kaip žinote, jie pasakė, kad kaip daug galimybių, kurios galėtų vykti ir žinote,

kad reikia palaikyti ryšį ir aš nuėjau į bedarbių vietą ir paklausiau galimybių, kaip kad kas tai yra, ką aš galėčiau daryti, man liko tiek vizos laiko, ką aš galiu taikyti vėliau ir kaip kad ta ponia tiesiogine prasme davė toną informacijos, kurios aš nematau, kad ji turėjo duoti, ji tiesiog davė iš savo noro. Taigi, aš tikrai vertinu tą poniją, kaip ji pasakė, kad jūs galite kreiptis dėl asmeninės vizos, kad jūs galėtumėte tik sumokėti mokesčius ir tada kreiptis dėl TRP, ir ji pasakė, kaip kokios galimybės, kad aš galėčiau padaryti. Taigi, aš noriu pasakyti, kad iš esmės tie dalykai tikrai jaučiasi kaip super nuostabu.

V.R.: Mes baigiame klausimus ir paskutiniai klausimai daugiau ar mažiau susiję su International House Vilnius. Bet apskritai, kaip vertinate arba kaip esate patenkinta viešųjų paslaugų kokybe Lietuvoje, turėdama naujausią patirtį? Ar gavote kokią nors pagalbą integruojantis į visuomenę, darbo rinką ar pačią šalį?

A.: Aš turiu omeny, kad kaip, aš kaip ir, kad būčiau tikrai sąžiningas, galėtų būti atviras mąstymas užsieniečiams. Iš įsidarbinimo pusės, kaip ir iš įmonių, todėl, kad kaip aš kreipiausi į Evolution įmonę, tai yra žaidimas, atstovaujantis įmonei. Aš turiu omenyje, kad tai net ne mano sritis, bet aš tiesiog pateikiau paraišką, bet girdėjau, kad vienas mano draugas ispanas kreipėsi į ją asmeniškai. Ir tada ji sakė, kad HR žodžių Evolution ji kartą pasakė, kad jūs nenorėtumėte ten priimti indėnų, nes "jie iš esmės smirda kaip pragaras". Ir jie turi nuomonę, kad indėnai nestudijuoja. Jie tiesiog atvažiuoja čia ir daro įvairius dalykus.

V.R.: Dėkojame, kad pasidalijote savo nuomone iš visuomenės pusės. Kaip dėl institucinio ar vyriausybinių lygmens paramos ar galbūt pagalbos integracijai? O gal yra panašių stigmų, kaip minėjote toje įmoneje? Kokia bendra patirtis iš šios pusės?

A.: Nežinau, kaip diplomatiškai atsakyti į šį klausimą. Nežinau, negaliu atsakyti į šį klausimą, atsiprašau.

V.R.: Kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte draugams arba International House Vilnius, arba jo renginius, o gal net patys apsilankytumėte International House Vilnius, jei anksčiau to nedarėte?

A.: Ketinu apsilankyti būsimuose renginiuose, bet kokiuose renginiuose, susijusiuose su, pavyzdžiui, orientuotais į karjerą, į mokslus, į viską, kas susiję su, pavyzdžiui, kvalifikacijos kėlimu, tikrai ateisiu. Ir aš tikrai jau rekomendavau savo draugui čia ateiti, nes jis gyvena netoliese. Ir tada jis iš tikrųjų atėjo pas mane, užėjo į vidų, kad apžiūrėtų. Nes jis taip pat turėjo gerą galimybę, nes kalbėjo su Western Union. Taigi, taip, aš tarsi padėjau savo draugui susikalbėti su "Western Union".

V.R.: Taigi, o ar jūs, pavyzdžiui, jeigu jums reikėtų pasitarti, pasikonsultuoti su kokiomis nors institucijomis, apie kurias kalbėjome anksčiau, ar kreiptumėtės tiesiai į jas? Arba kreiptumėtės per International House Vilnius, nes jau žinote apie juos?

A.: Na, kadangi dabar jau esu patyręs, kaip tiesiogiai kreiptis į institucijas, ir niekada nebuvau patyręs, kaip būtų per International House Vilnius, tai pabandyčiau pažiūrėti, kaip tai vyks. Taip, nes kaip aš jau dabar matau, kad atmosfera čia dabar yra tokia, kad jie yra atviresni užsieniečiams, nes tą pačią minutę, kai pamačiau, kad ponia kalbėjo kaip ir kaip, pirma, ji pradėjo kalbėti angliškai. O vėliau ji pradėjo kalbėti su jumis. Ir tai, kai nesvarbu, kaip ir nesvarbu, kaip ir ar ji iš pradžių lietuviškai, ar vėliau angliškai tiesiog kaip ir kreipėsi į tuos žmones ir galvojo, kad jie tai supras. Taip kad tai buvo, jie turėjo, jie turėjo tokį nusistatymą, kad žinai, mes kreipiamės į žmones patogiu būdu, kad visi žmonės suprastų.

Priedas nr. 9

Interviu su užsienio studente iš Ukrainos Violetta:

V.R.:Taigi, kalbant apie pagrindinę informaciją, gal galėtumėte man pasakyti, kokia jūsų tautybė?

V.: Taigi, pirmiausia, mano vardas yra Violeta. Aš esu iš Ukrainos, taip pat gimiau Mariupolio mieste ir jau metus gyvenu ir studijuojau Lietuvoje, pavyzdžiui, Kaune. Ir Lietuvoje taip pat studijuojau Vytauto Didžiojo universitete.

V.R.: O kokias pagrindines kalbas vartojate Lietuvoje?

V.: Lietuvoje stengiuosi kalbėti angliškai arba lietuviškai, arba rusiškai, kaip ir šiek tiek moku lietuvių kalbą. Bet kadangi man patinka ši šalis ir norėčiau parodyti pagarbą kalbėdamas tos šalies kalba, socialiniame gyvenime, todėl taip pat mokausi lietuvių kalbos ir stengiuosi ją bendrauti.

V.R.: O jūs jau pasakėte, kad esate iš Ukrainos Mariupolio, ir aš galiu daryti prielaidą, dėl kokių priežasčių atvykote į Lietuvą, bet gal galėtumėte šiek tiek plačiau paaiškinti, nes paprastai aš klausiu respondentų, ar atvykimo į Lietuvą priežastys yra darbas, ar studijos, gal santykiai, o šiais krizės laikais kartais tai būna migracija dėl karo, tad gal galėtumėte plačiau paaiškinti ir savo motyvus.

V.: Kodėl pasirinkau Lietuvą, tai dėl draugų, kurie jau buvo čia. O po to tiesiog atvažiauvau ten gyventi ir studijuoti.

V.R.: Ir pereiti į valstybės tarnybą. Gal galite papasakoti, kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės Lietuvoje? Taigi daugiausia, tai galėtų būti galbūt migracijos departamentas, galbūt kažkas, kas susiję su mokesčiais, pavyzdžiui, VMI, arba su įdarbinimu? Taigi, ar galite detalizuoti, kokias paslaugas gavote?

V.: Kaune aš pasinaudojau Migracijos departamento paslaugomis, o po to dar pasinaudojau tam tikra pagalba iš centro dėl darbo, pavyzdžiui, nežinau, ar teisinga sakyti ir angliškai, kaip snap. Tai pastatas, kur irgi galima gauti kokį nors darbo pasiūlymą, pavyzdžiui, bet tai iš vyriausybės (Užimtumo tarnyba).

V.R.: kurią kalbą naudojote paslaugoms teikti - anglų ar rusų?

V.: Stengiausi vartoti anglų kalbą, bet taip pat, kai žinau, kad nepavyks palaikyti bendravimo anglų kalba, arba bandau kalbėti rusiškai, arba galbūt maišyti su lietuvių kalba.

V.R.: Ar galite man papasakoti šiek tiek plačiau apie tai, kaip esate patenkinta gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu, tarkime, migracijos departamente ir Užimtumo tarnyboje dėl darbo paieškos, taigi šiose dviejose institucijose. Kiek esate patenkintas pagalba?

V.: Galiu pasakyti, kad Užimtumo Tarnyba, jei neklystu, man taip pat padėjo žengti pirmą žingsnį, pavyzdžiui, gegužės mėnesį, pasiūlė man kažkokį darbą, bet aš nesidžiaugiau, kad jame dalyvausiu, bet tam tikra prasme galiu pasakyti, kad Užimtumo Tarnyba, tai tarsi LinkedIn. Taigi, jie tiesiog duoda man svetainę, kurioje reikia susirasti sau tinkamą darbą, o jie kaip tarpininkas bendrauja su darbdaviais ir viskas. Manau, kad taip pat lengva susirasti darbą ar, pavyzdžiui, kitą informaciją, kurią norite sužinoti, iš interneto patiems ir, manau, 50/50.

V.R.: Gerai, o kiek Jus tenkina migracijos skyriuje ir Užimtumo tarnyboje dirbančių specialistų mandagumas ir empatija, jų noras padėti?

V.: Užimtumo Tarnyba, labai geras bendravimas buvo. Ir aš taip pat džiaugiuosi, kad teko susitikti su jų žmonėmis, kad jie taip pat norėjo man padėti. Ir Migracijos departamentas, taip pat galiu pasakyti, kad esu patenkintas bendravimu ir darbuotojais, kurie čia dirba. Taigi taip, esu visiškai patenkintas.

V.R.: Ir tik norėdamas pratęsti. Kadangi šios dvi institucijos yra visiškai atskiros ir jos vyksta skirtingose vietose, ar jums lengva orientuotis mieste, tarkime, Migracijos departamente, vieną dieną reikia nuvažiuoti ten, o kitą dieną reikia eiti į susitikimą į Užimtumo tarnybą, kuri yra kitoje vietoje? Ar tai trukdo? Ar jums tai patogiu? Ar tai, kad kaip naujai atvykote į Kauną, galbūt iki galo nepažįstate miesto? Arba žinote, aš nežinau. Bet ar taip yra? Žinote, transportas, laikas, kuris reikalingas, kad aplankytumėte abi institucijas, gal galite šiek tiek daugiau apie tai įvertinti savo patirtį?

V.: Pirmiausia noriu pasakyti, kad tai visiškai nesudėtingi dalykai. Nes pirmą kartą man reikėjo tos informacijos man, sau, taip pat dėl to, aš suprantu, kad man reikia sugaišti dalį savo laiko ir nueiti į vieną susitikimą, po to grįžti ir nueiti į kitą. Bet taip pat, aš nebuvo apie tai, kad atidaryti mūsų tarnybinę migraciją, pavyzdžiui, nuo ankstyvo ryto, ir iki 15 ar 16 valandos, kad visi turėtų būti įspėti apie šį tą, nes aš apie tai nežinojau. Ir po to, ir aš tiesiog atėjau savo laiku, tiesiog atpažinau, o Dieve mano, jie buvo uždaryti, ir aš buvau maloniai nusiminusi. Bet viskas gerai. Tai buvo mano kaltė. Dėl to, kad aš neatpažinau atvirų valandų, bet apie jų paskirtį ir kaip toliau vienas nuo kito. Manau, kad viskas gerai. Nes jei nori ką nors gauti, gali tai padaryti. Ir tai nėra verta.

V.R.: Taigi, pavyzdžiui, lyginant su International House Vilnius, galima apsilankyti tik vienoje vietoje ir nereikia važinėti po miestą, nes visos reikalingos viešosios institucijos yra vienoje vietoje. Tad ar Jums būtų patogiau ir paprasčiau, jei tai būtų Kaune?

V.: Taip. Atsiprašau, atsiprašau. Visiškai sutinku, kad bus patogiau, kad visos institucijos bus vienoje vietoje.

V.R.: Ir tada pereinant prie laiko. Kiek Jus tenkina laikas, kurio prireikė gauti visą reikiamą informaciją ir pagalbą iš šių institucijų? Tarkime, nuo susitikimo, kurį turėjote, ar viskas vyko greitai ir konkrečiai?

V.: Taip.

V.R.: Ar buvo kokių nors sunkumų ar, tarkime, kalbos barjerų?

V.: Viskas buvo aišku. Nesusidūriau su jokiais kalbos barjeriais.

V.R.: Ar apie "International House Vilnius" žinojote anksčiau, ar tik per šį renginį?

V.: O, tik per šį renginį, nes mūsų universitetas rekomendavo apsilankyti šiame renginyje.

V.R.: Ar jie kvietė konkrečiai į šį renginį, ar kažką sakė apie šią įstaigą?

V.: Tiesiog į šį renginį, jie mums atsiuntė renginį.

V.R.: Suprantu. O ar galite papasakoti apie informaciją valstybinėse tarnybose, tarkime, migracijos departamente, Užimtumo tarnyboje, jų informaciją interneto svetainėse. Ar informatyvu ir patogiu rasti reikiamą informaciją jų interneto svetainėse ir galbūt socialiniuose tinkluose?

V.: Apskritai, man daug ko nereikėjo, tik, pavyzdžiui, pasidaryti savo IG kortelę, pasidaryti dar vieną ar dar kažką, kad galėčiau susikurti banko sąskaitą, ir po to galiu pasakyti, kad visa informacija, kurios man reikėjo, buvo pateikta.

V.R.: O ar yra kokia nors informacija ar paslaugos, kurių labiausiai pasigedote svetainėje, pavyzdžiui, kad yra kažkas, ką norite rasti ar gauti, bet negalite rasti? Ar yra kas nors panašaus?

V.: Gal tai viena, tai apie sveikatos draudimą. Pirmą kartą apsilankius Migris svetainėje visiškai nesupratau, pavyzdžiui, nesupratau, ką reikia daryti ir kur galima gauti. Bet po to, ką ilgai gyvenau, supratau.

V.R.: Norėčiau paklausti apie renginį, kuriame susitikome, t. y. karjeros mugę. Gal galėtum papasakoti apie savo patirtį šiame renginyje? Kiek jis buvo naudingas? Kiek esate patenkintas dalyvavimu šiame renginyje?

V.: po to, kai dalyvavau šiame renginyje, esu visiškai patenkintas, kad man patinka ši pagalba ir renginio organizavimas. Tarsi tai įsiminiau. Turėjau keletą klausimų dėl organizavimo ir vaikinai iš komandų, jie mielai mane paragino ir išsprendė mano klausimą. Tai buvo paprasti klausimai, bet aš buvau šokiruotas jų pagalbos, ir jų tikslas padėti man. O po to man taip pat patiko, kad organizatoriai pasirūpino sukurti žaidimą ir supažindinti vieni kitus su naujais žmonėmis. Manau, kad tai buvo svarbūs dalykai. Nes susipažinau su daugybe žmonių ir tai buvo nuostabu.

V.R.: Ar galite patikslinti pirmąjį punktą, apie kurį kalbėjote? Neįsidėmėjau pirmojo punkto, kurį norėjote paminėti. Ar galite apie jį papasakoti plačiau?

V.: Kai atvykau į Vilniaus tarptautinius namus, taip. Man tai buvo įdomi patirtis, nes kai atėjau į "Radisson" ir nežinojau, kur man reikia eiti, pavyzdžiui, kur yra susitikimas. Aš atėjau į registracijos reikalus, ir paklausiau apie juos, kur man reikia eiti, ir po to supratau apie paskyrimą.

V.R.: Taigi toks renginys turėjo dvi skirtingas dalis. Jūs jau minėjote apie savo patirtį, susijusią su kontaktų užmezgimu, kad susipažinote su daugybe žmonių, taip pat buvo įmonių, su kuriomis žmonės galėjo susitikti ir pasikalbėti apie laisvas darbo vietas. Kiek jums buvo naudinga ieškoti įmonių ir laisvų darbo vietų? Kiek jums buvo naudinga sužinoti apie darbo rinką Lietuvoje? O bendra patirtis, ar ji atitiko Jūsų lūkesčius?

V.: Svarbiausia buvo, kaip minėjau, užmegzti ryšius, taip pat apsilankiau kai kuriose įmonėse, pavyzdžiui, SEB. Ir mano tikslas buvo bendrauti apie pokalbį, pavyzdžiui, kaip pirmoji įžanga, yra IT pozicijos darbas, bet pastebėjau, kad ne daug įmonių teikia tokio pobūdžio pozicijas. Ir aš nusprendžiau pasirinkti kaip, labiau tipiską, pavyzdžiui, SEB banką. Ir man buvo svarbu nuraminti stresą dėl kažkokio interviu ir atlikti pratimą, kad galėčiau rimčiau ir oficialiau pasiruošti. Ir taip pat tai padėjo man pranešti apie tai kitiems žmonėms, kad jie galėtų pasisemti patirties. Ir jie taip pat mielai dalijosi apie savo pozicijas, apie pokalbius ir kaip jiems sekėsi.

V.R.: Galbūt galėtumėte apibendrinti, kaip apskritai esate patenkintas "International House Vilnius" organizuotu renginiu, kaip jis jums padėjo integruotis į šią visuomenę ar darbo rinką, žinote, kaip dalyvavote kontaktų užmezgime, kalbėjotės su žmonėmis ir sužinojote apie darbo rinką. Taigi, kaip apskritai International House Villainess, kaip institucija, padėjo jums daugiau sužinoti ir integruotis į visuomenę ir darbo rinką. Ar ji apskritai padėjo?

V.: Taip, man padėjo daugiau sužinoti apie įmones, kurių yra Lietuvoje ir Vilniuje. Ir manau, kad tai buvo kaip gauti daugiau informacijos apie įmones yra, kad lieka Lietuvoje apskritai.

V.R.: O susipažinimo su naujais žmonėmis dalis, ar ji buvo kokia nors naudinga, ar gavai?

V.: Taip.

V.R.: Ir aš turiu paskutinį klausimą. Kaip remiantis tavo naujausia patirtimi šiame karjeros baimės renginyje? Kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte International House Vilnius ir jo organizuojamus renginius kitiems draugams, kolegoms? Kam nors, ką pažįstate? Ir kodėl taip būtų, ar rekomenduotumėte, ar nerekomenduotumėte?

V.: Manau, kad rekomenduočiau Vilnius International House savo draugams ir galbūt šeimai, nes mano tėvai vis dar yra Ukrainoje ir jie taip pat norėjo integruotis šalia manęs, o aš norėčiau, kad jie gyventų Vilniuje, ir jei mano tėvai norėtų atvykti į Lietuvą ir gyventi Vilniuje, aš mielai kreipčiausi į Vilnius International House ir paprašyčiau pagalbos kai kuriais imigracijos klausimais, susijusiais su darbu ir tolimesniais žingsniais.

Priedas nr. 10

Interviu su užsienio studente iš Indijos Sherin:

V.R.: Pradėsiu nuo keleto klausimų apie jūsų tautybę.

S.: O, aš esu indė.

V.R.: Gerai, o kokiomis kalbomis kalbate Lietuvoje?

S.: Aš vartoju anglų kalbą.

V.R.: O gal galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie atvykimo į Vilnių ir Lietuvą priežastis? Ar tai darbo studijos, santykiai, o gal kokios nors kitos priežastys?

S.: Gerai, atvykau į Lietuvą studijuoti magistrantūros studijų. Lietuvoje studijuojau magistrantūroje. Dabar studijuojau verslo administravimą kibernetinio saugumo valdymo srityje ir Mykolo Riomerio universitete. Baigęs bakalauro studijas, ieškojau tam tikrų studijų, kurios paskatino mane studijuoti bakalauro studijas. Ir radau šį universitetą, tada atvykau čia.

V.R.: O kada atvykote į Vilnių?

S.: Studijas pradėjau 2021 m. rugsėjį. Ir atvažiavau čia, 2021 m. gruodžio mėn..

V.R.: O dabar galime pereiti prie pagrindinių klausimų, susijusių su International House Vilnius. Ar galite papasakoti, kaip apskritai bendravote su International House Vilnius?

S.: O, pernai dalyvavau dviejuose renginiuose, viename kontaktų užmezgimo renginyje. Tame renginyje užmezgiau tam tikrus ryšius, pavyzdžiui, radau keletą asmenų, gerų žmonių. O paskutiniame renginyje daviau interviu trims įmonėms.

V.R.: Tai gal galėtum man pasakyti, kaip, pavyzdžiui, kiek esi patenkintas apsilankymu šiuose dviejuose renginiuose ir kaip jie tau apskritai padėjo, pavyzdžiui, galbūt padėjo integruotis į Vilniaus visuomenę ir galbūt integruotis į darbo rinką.

S.: Taip, visų pirma, aš nuėjau į kontaktų užmezgimo renginį. Tai mano pats pirmas renginys ir čia, Vilniuje. Tai gana įdomus renginys. Ten radau daug žmonių ir sužinojau daug kultūros apie Lietuvą ir apie vilniečius. Tada dalyvavau darbo renginyje, land a the job event. Ten irgi buvo tokia nuostabi patirtis, daviau interviu ir, pavyzdžiui, gavau daug patirties iš pačios personalo tarnybos. Jie surinko mano gyvenimo aprašymą ir davė man patarimų, kaip įsidarbinti, kaip panaudoti savo gyvenimo aprašymą, kad galėtum įsidarbinti, tokios galimybės.

V.R.: Gerai, ir ar tokie renginiai padeda jaustis laukiamam Vilniuje? Ir ar tokie renginiai padeda tokiu būdu?

S.: Taip, man, kaip intravertei, sunku bendrauti su žmonėmis. Aš pats esu intravertas, bendrauju tik su artimais žmonėmis. Todėl geriau nueiti į tą renginį ir susipažinti su naujais žmonėmis, surinkti jų informaciją ir su jais pabendrauti. Man tai naudinga.

V.R.: Taigi ar šie renginiai pateisino jūsų lūkesčius, tarkime, renginys "Land a job". Jame dalyvavo beveik 30 įmonių ir tos vietos buvo iš skirtingų pramonės šakų. Ar šios įmonės pateisino jūsų lūkesčius?

S.: Taip, tikrai. Aš tikėjausi, kad jie turėtų duoti keletą, pavyzdžiui, patarimų, kaip patekti į darbo rinką neturint jokios patirties. Nes kalbant apie mane, aš iš karto baigiau bakalauro ir magistro studijas. Taigi neturiu jokios patirties šioje srityje. Taigi man sunku įsidarbinti. Todėl manau, kad geriau duoti patarimų, pavyzdžiui, kaip patekti į darbo rinką neturint patirties.

V.R.: "International House Vilnius" savo interneto svetainėje ir socialiniuose tinkluose pateikia daug informacijos. Ar naudojotės kokia nors socialine žiniasklaida ar interneto svetaine, kad rastumėte informacijos?

S.: Taip, naudojausi. Naudojausi socialiniu tinklu "Facebook".

V.R.: Ar galite pasakyti, kiek informatyvi jums buvo jų socialinė žiniasklaida?

S.: Turėčiau pasakyti. Taip, labiausiai informatyvi. Mano požiūriu, sakyčiau, kad jie informatyvesni.

V.R.: Ar yra kokių nors paslaugų ar informacijos, kurių pasigendate svetainėje ar socialinėje žiniasklaidoje?

S.: Ne, ne.

V.R.: Hm, o "International House Vilnius" teikia daug seminarų ir praktinių užsiėmimų per "YouTube". Jie skelbia kokius nors savo sukurtus vaizdo įrašus, tarkime, apie leidimą gyventi arba galbūt ką nors, kas susiję su mokesčiais ar patarimais ir gudrybėmis įsidarbinant. Ar žiūrėjote kokius nors tokius vaizdo įrašus "YouTube"?

S.: Ne, dar ne.

V.R.: Taip pat, kadangi minėjote, kad sekate "International House Vilnius" socialiniame tinkle "Facebook". Gal galite papasakoti, kaip sužinojote apie "International House Vilnius"?

S.: Iš draugų, jie man parodė "International House" renginį.

V.R.: Gal galite papasakoti, kuo jums naudinga tokia institucija kaip International House Vilnius, kaip apskritai ji jums padėjo tiesiog integruotis Vilniuje?

S.: O, kaip jau sakiau anksčiau, tai, tai man labai padeda, mano draugams tai buvo naudingiau. Bet taip yra dėl to, kad aš nedalyvauju tiek daug International House Vilnius renginiuose, dalyvavau tik dviejuose. Taigi tai viskas apie mane.

V.R.: O kiek tikėtina, kad rekomenduosite "International House Vilnius" savo draugams, kolegoms, verslo partneriams, remdamiesi savo naujausia patirtimi tokiuose renginiuose?

S.: Žinoma, kad rekomenduočiau. Dėl tos pačios priežasties, vėlgi, susirasti ten draugų. Galite rasti keletą įmonių ir galite gauti keletą patarimų iš įmonių, tai sako, ta pati priežastis.

Priedas nr. 11

Interviu su studentu iš Nigerijos Samuel:

V.R.: Pirmiausia pradėsiu nuo keleto pagrindinių klausimų, galbūt galėtumėte pasakyti, kokia jūsų tautybė.

S.: Nigerijoje.

V.R.: Gera, ir kokiomis kalbomis kalbate Lietuvoje?

S.: Man gimtoji kalba yra anglų. Taigi iš esmės kalbu tik angliškai.

V.R.: Gera. O gal galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie atvykimo į Vilnių ar Lietuvą priežastis? Ar tai darbas, studijos, galbūt santykiai, ar yra kokių nors kitų priežasčių?

S.: Man pagrindinė priežastis yra studijos. Aš iš tikrųjų norėjau išvažiuoti į Vokietiją, iš esmės, pateikiau paraiškas į mokyklas Vokietijoje, bet su Vokietija, man reikėjo mokėti, mokyklos yra nemokamos, beveik nemokamos, bet man reikėjo mokėti, jie tai vadina blokine sąskaita. Taigi Vokietijoje atsidarai sąskaitą, aš turiu blokinę sąskaitą, ir tada moki 10 000 eurų. O aš tokios sumos pinigų neturiu. Taigi bandau ieškoti mokyklų kitur, kurias galiu sau leisti, ir Lietuvoje. Tai buvo nustatytas racionalizuoti mano, mano nustatytas pagal mano biudžetą, iš esmės.

V.R.: Gera, o gal galite pasakyti, kada atvykote į Vilnių, į Lietuvą?

S.: Į Vilnių atvykau 2019 m. spalio mėnesį, atvažiavau gana vėlai, nes mokykla jau buvo prasidėjusi daugiau nei dvi savaites ar taip keturias savaites.

V.R.: Ir tik papildydama, kadangi paminėjote mokyklą, gal galėtumėte man taip pat pasakyti, kokia tai mokykla ir kokia programa?

S.: Ankstesnis mokyklos pavadinimas buvo VGTU, o naujasis - vinius Tech... Ir programa yra programa buvo informacijos sauga.

V.R.: Ir tiek, užteks klausimų apie pagrindinius dalykus, dabar galime pereiti prie klausimų, susijusių su viešosiomis paslaugomis. O prieš pradedant, ar gavote kokių nors viešųjų paslaugų tarptautiniuose Vilniaus namuose? Taigi renginys, kur kur mes susitikome? Jį organizavo international house Vilnius. O ar anksčiau su jais bendravote, gal atvykote, pavyzdžiui, paklausti apie migraciją, nes jie turi migracijos departamento instituciją centro viduje. Jie turi institucijas, susijusias su mokesčiais, įdarbinimu. Tai gal jūs turėjote kokį nors bendravimą su jais, kad gautumėte kokias nors viešąsias paslaugas?

S.: Tiesą sakant, ne, bet iš tikrųjų jie ten patenka jau daugelį metų. Manau, prieš pandemiją jie organizavo vieną renginį, kuris dėl pandemijos buvo atšauktas. Taigi po pandemijos vyko dar vienas renginys, bet jame negalėjau dalyvauti dėl savo disertacijos. Nuo to laiko aš tiesiog, žinote, gaudavau iš jų daug reklamų į savo el. paštą ir sekiau juos socialiniuose tinkluose. Taigi taip užsiregistruojau į šį renginį. Štai kodėl galėjau užsiregistruoti į šį renginį. Taigi, kaip ir iš tikrųjų aš juos sekiau, iš esmės.

V.R.: Gerai, taigi vėliau pereisime prie komunikacijos, socialinės žiniasklaidos ir interneto svetainės. Bet gal tada galėtum plačiau papasakoti, kokias viešąsias paslaugas apskritai gavai Lietuvoje, išskyrus International House Vilnius? Pavyzdžiui, tikriausiai kreipėtės į migracijos departamentą dėl leidimo gyventi, galbūt taip pat konsultavotės dėl mokesčių ar įdarbinimo kitose institucijose. Tad gal galėtumėte plačiau papasakoti, kaip esate patenkintas pagalba, gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu kitose institucijose?

S.: Tiesą sakant, iš tikrųjų negalėjau naudotis jokiais kitomis paslaugomis, išskyrus tai, kad pats ten nuvykau. Pavyzdžiui, dėl imigracijos, aš nežinojau, kad, pavyzdžiui, Vilniaus namai gali padėti, aš tiesiog paklausiau savo draugų, kurie jau tai padarė, ir jie nukreipė mane į imigraciją. Manau, kad vienintelė, su kuria turėsiu problemų, bus "Sodra". Dėl pensijų įmokų, iš esmės, dėl pensijų įmokų aš buvau, nes tai veikia taip, kad prieš pradėdamas dirbti, jie tau atsiųs greičiausiai laišką į tavo elektroninį paštą, o ne į pašto dėžutę, ne į tavo elektroninį paštą. Taigi su pašto dėžute, aš turėjau tikrinti savo pašto dėžutę, tiesą sakant, nes aš nesu, nesu pripratęs prie popierinio tipo. Taigi laikui bėgant, ir, žinote, taigi idėja yra, jei jie jums atsiunčia ir yra labiau panašus į kvietimą, kad jie ketina išskaičiuoti pinigus iš jūsų atlyginimo pensijai. Taigi jie turėtų, jūs turėtumėte arba atmesti, arba priimti. Taigi per šešis mėnesius, taigi, jei per šešis mėnesius nesutiksite, automatiškai jums bus pridėta pensija. Taigi jie tiesiog manys, kad norite grįžti. Ir nėra galimybės pagrobtį ką, tada aš nieko nežinau apie imigracijos įstatymą. Aš nežinau, kur man eiti. Aš nieko nežinau apie mokesčius. Dirbau su restoranu, bet nieko nežinojau apie pensiją, mokesčius. Ir tai iš tikrųjų buvo išlaikyti Lietuvą. Taigi, žinote, aš nežinojau, ką daryti. Nežinojau, koku įrankiu eiti, nebuvo jokios orientacijos apie tai. Taigi aš buvau kaip ir automatiškai įtrauktas į pensijų davinį. Tai buvo 2021 metais. Ir aš mokėjau kaip už paskutiniu metu, kad dirbau, aš jiems pasiskundžiau, kad aš nenoriu, kad jie turėtų grąžinti mano pinigus, nes, aišku, aš nematau savęs Lietuvoje iki pensijinio amžiaus. Taigi, ir aš noriu pradėti kažką panašaus savo šalyje, tai yra, kad aš negaliu čia prisidėti ir prisidėti jų. Iki šiol. Jie man pasakė, kad tai neįmanoma, kad jie negali paimti, kad aš galiu tik sustabdyti, kad aš galiu tik sustabdyti įmoką, bet jie negali man grąžinti mano pinigų. Taigi gaišau laiką vaikščiodamas pirmyn ir atgal. Bet aš to nežinojau. Jie taip pat patarė man kreiptis į teismą, gal teismas gali atšaukti. Bet aš jiems pasakiau, kad kaip tik dėl to nepasirašiau. Taigi kaip, aš tikrai dėl to nepasirašiau, kaip ir nebuvo jokios orientacijos.

V.R.: Jūs minėjote, kad, jei teisingai supratau, susitikote su tais dalykais, nuvykote į institucijas, kad vietoje pasikalbėtumėte apie tuos dalykus. Tai gal galėtumėt pasakyti, kiek Jus tenkina įstaigose

dirbančių specialistų, į kuriuos norite kreiptis pagalbos, noras padėti, mandagumas ir empatija? Nesvarbu, ar tai būtų Sodra, ar Migracijos departamentas.

S.: Taip, hm, taip. Empatija iš tikrųjų, jie mane užjaučia, bet įstatymas yra įstatymas, aš suprantu. Taip kad įstatyme nėra nežinojimo natūraliai suprantu, todėl jie iš tikrųjų man pataria, ką aš galiu daryti. Jūs suprantate? Taigi mes vykdome imigraciją, mano procesas visada buvo sklandus. Aš kreipiuosi į imigracijos tarnybą nuo 2020 metų. Ir jis visada buvo sklandus, nes neturiu jokių problemų su aptarnaujančiuoju personalu, imigracijos pareigūnu ar kt. Taigi visada viskas buvo mandagu.

V.R.: Ar pastebėjote kokių nors viešųjų paslaugų kokybės pokyčių nuo tada, kai atvykote

S.: taip, nes kai kurios, pavyzdžiui, mūsų imigracijos, pavyzdžiui, kai aš, pirmą kartą bandžiau, reikia laukti tam tikrą laiką, nes turi du procesus. Taigi galite arba sumokėti už greitesnį vadinamąjį greitąjį, arba laukti įprasto laiko. Taigi jūs mokate už Express, o tai reiškia, kad mokėsite dvigubai daugiau už įprastą laiką. Taigi įprastas laikas, manau, yra 120 eurų, o tai reiškia, kad "Express" kainuos 240 eurų. Taigi, įprastas laikas, per kurį turite gauti leidimą gyventi, buvo keturi mėnesiai. O Express buvo tik keturi mėnesiai. Taigi manau, kad dabar procesas yra greitesnis. Ir jis be streso, jis yra sklandesnis nei anksčiau. Ir man patiko idėja, kurią jie įdiegė biure, kad kai ten nueini, ir jei tau patinka paslaugos, gali iš karto įvertinti pareigūną. Taigi, ten apačioje kaip mažas langelis priešais juos. Taigi jie klausia mano pasitenkinimo ir jūs spaudžiate šypsenėlę, taigi šypsenėlė turi didelį, taigi, jei jūs tikrai esate patenkintas, jūs norite, kad mes jums geriausiai nusišypsotume kažką taip, taigi iš karto jūs vertinate, jie suteikia pareiškėjui galimybę, žinote, įvertinti pareigūnų paslaugas, o tai, manau, yra labai geras pokytis.

V.R.: O jūs jau minėjote apie greitumą, sklandumą, o aš norėjau paklausti, kiek jus tenkina laikas, per kurį jūs gaunate visą reikiamą pagalbą ar informaciją per valstybines tarnybas, tarkime, migracijos departamentą ar Sodrą?

S.: Man, manau, tuo metu buvo aišku, nes aš jau keturis kartus teikiau paraišką. Taigi nuo 2020 m. Galiu pasakyti, kad laikas, žinote, pasikeitė laikui bėgant, dabar jis pagerėjo trumpiau, bet jūs tik suklysti, nes dabar, pavyzdžiui, su imigracijos, todėl pagrindinis dalykas, kuris gali, žinote, kad gali turėti įtakos jūsų paraiškai, yra tai, jei jūsų dokumentai, kurių jie prašo, nėra išsamūs. Ir prieš eidami ten, jie iš tikrųjų, žinote, jie bus patikrinę pareigūnas, kuris ketina jus aptarnauti būtų patikrinęs dokumentą, todėl jie visada skambina, pavyzdžiui, prieš dvi dienas ar dieną prieš man paskambino susitikimo šiandien, tiesiog pasakys, kad jūs ne įkelti tokį dokumentą ir eiti ir įkelti. taip, kad kai jūs tik ateisite, jūs tik pateikti, todėl tai labiau panašu, kad jie jau priėmė dokumentą prieš jums paskambinant. taigi, jei viskas gerai, jie tiesiog atsiųs jums priminimą, kad jūs turite susitikimą rytoj. Jei viskas su dokumentu nėra kruopščiai sutvarkyta, jie jums paskambins arba atsiųs žinutę, kad trūksta vieno dokumento, prieš jums ateinant. kad jūs negaištumėte savo laiko arba kad jūs negaištumėte savo laiko. Taigi, dėl to sumažėjo daug laiko gaišimo arba laiko švaistymo atvejų, todėl manau, kad jie iš tikrųjų pagerino savo paslaugas ir visiems palengvino gyvenimą

V.R.: o susitikimai, kuriuos turėjote institucijose, ar jie buvo veiksmingi, pavyzdžiui, ar gavote visą reikiamą informaciją ir jums nereikėjo, pavyzdžiui, užsirašyti į kitą susitikimą dėl tos pačios problemos?

S.: Taip, taip. Ir iš tikrųjų turiu pabrėžti, kad buvo vadinama interneto svetainė yra labai paprasta. Sąsaja labai paprasta naudotis. Ir taip visi dokumentai yra labai paprasta, kaip naujokas gali tiesiog pamatyti gerai, tai, ko man reikia, nėra labai sunku naršyti. Taigi manau, kad ji yra per daug paprasta, kad kas nors jos iš esmės nepastebėtų.

V.R.: Gerai, o kadangi jau paminėjote svetainę, tai sakėte, kad naudojotės International House Vilnius socialiniais tinklais ir galbūt naudojotės svetaine ieškodami informacijos. Taigi, kiek, jūsų nuomone, International House Vilnius svetainė ir socialinė žiniasklaida yra informatyvios ir patogios naudoti?

S.: Manau, man patinka, kad jie propaguoja viską, kas susiję su tarptautiniais žmonėmis, nes kartais mes iš esmės jaučiamės vieniši, nes kai esi niekieno žemėje, ne savo namuose, ir jie leidžia mums bent jau jaustis čia laukiamiems. Ir viskas, kas tarptautinio, manau, kad jie visada prideda informacijos, galbūt yra naujas įvykis, visada galima rasti kažką panašaus puslapyje ir tada daugiau kaip reklamuoja. Paskutinį kartą pamačiau nuotrauką, kurioje mes su draugu juokėmės iš to, todėl manau, kad tai labai, manau, kad yra padrąsinantis dalykas, nes daug žmonių susiduria su tuo ir tuo kitose šalyse. Ir jei dalijuosi savo draugu, kuris yra toje šalyje, visada nuostabu dalytis, nes vietoj to, kad sakyčiau daug neigiamų dalykų, yra teigiamų dalykų, kuriais galima dalytis. Taigi manau, kad socialinė žiniasklaida, o paskui ir "International House Vilnius" interneto svetainė labai padeda, bent jau man. Ir aš visada randu informacijos net apie įmones, į kurias galiu pretenduoti, todėl kai žinau, kad international house Vilnius skelbia, kad kaip užsienietis, aš žinau, kad jeigu aš pretenduoju, jie gali tik paremti mano buvimą, nes Vilniaus namai neskelbs įmonės, kuri nepriima tarptautinio asmens, iš esmės.

V.R.: O gal yra kažkokia informacija, kurios labiausiai pasigendate International House Vilnius tinklalapyje, kad kažkokių dalykų, kuriuos norėtumėte matyti, bet nieko apie tai nėra, kažko, ko pasigendate.

S.: Aš manau, kad galbūt, galbūt, jeigu žmonės gali, nes man, aš tiesiog sužinojau, kad yra daugiau Vilnius International House padaryta. Tiesiog nuvažiuoti ten arba planuoti karjeros renginius. Aš nežinojau, kad jie turi vandens paslaugas, kad gali padėti su imigracija, nežinojau to. Tai gal jie, žinai, galėtų daugiau parodyti, kad mes galime, jei turi problemų su tuo ir tuo. Nes dabar jūs iš tikrųjų kalbate su patikimu asmeniu, o ne tik konsultuojatės su draugu dėl panašių problemų. Suprantate? Taigi aš manau, kad jei jie gali daugiau to įdėti, jūs tiesiog skatinate karjerą, tarptautinę karjerą. nes man, manau, kad jie yra labai geri karjeros galimybėms, ir aš esu labai nustebęs dėl to.

V.R.: Gerai, anksčiau minėjote, kad socialiniuose tinkluose buvote nukreipta į "International House Vilnius" reklamas, o kokių reklamų sulaukėte?

S.: um, manau, kad dauguma skelbimų, kuriuos visada gal daugiau ar mažiau turėjau omenyje, iš esmės yra apie karjerą, pavyzdžiui, karjeros renginius. Kai kurie iš renginių, kurie iš tikrųjų planuota praeityje turėtų dalyvauti, bet buvo atšauktas dėl COVID. Taigi man, mano galvoje, tai visada yra karjera taip ir ar gal todėl, kad daugiau ar mažiau galvoju apie karjerą, nekreipiu dėmesio į visa kita. Dėl mūsų aš visada atkreipiu dėmesį į karjerą. Taigi šie skelbimai man iš tikrųjų įstrigo.

V.R.: O mes susitikome viename iš organizuojamų renginių, o ar be karjeros darbo mugės dalyvavai dar kokiuose nors "International House Vilnius" renginiuose?

S.: Ne.

V.R.: O gal galėtum plačiau papasakoti, koks buvo tas renginys, kuo jis tau buvo naudingas ir kiek esi patenkinta dalyvavimu tokio pobūdžio renginiuose?

S.: Viena, man patiko daug dalykų, ir aš galėjau tiesiogiai pasikalbėti su įmonėmis, žinai, dažniausiai tiesiog turi kaip tavo, jie tau paskambina ar panašiai. Bet dabar tai galiu kalbėtis su įmone, aš užmezgiau keletą pažinčių, nes turiu tam tikrą taisyklę, kurios ieškau, ir susidraugauti su kai kuriais, pavyzdžiui, dėl šios įmonės, cognizant, ir susidraugauti su vaikinų, kuris sutiko mane nukreipti į tą poziciją. Taigi, kuris mes apsikeitėme elektroniniais laiškais, ir aš nusiunčiau savo CV. Taigi, manau, kad reikia turėti ir man pavyko net pasikalbėti su "Revo", nes prieš dvejus metus kreipiausi į juos, ir kažkas man iš ten paskambino. Ir daugiau iš jų nieko negirdėjau. Taigi, kai dabar, pavyzdžiui, kalbėjau su jais, aš kreipiausi į tai, todėl atsitiktinai ištryniau vieną paraišką, nes ji patikrino mano vardą mūsų sistemoje ir pasakė: "na, nėra paraiškos, po to nebuvo jokių tolesnių veiksmų". Dabar ji man liepė pateikti paraišką į tą patį maršrutą, bet tai buvo prieš trejus metus, bet aš vis tiek tai padariau iš tikrųjų. Žinote, aš galėjau kaip ir

šioje vietoje iš tikrųjų išmokti, praktiškai gauti ten darbą. Ir taip pat ji veda prie to, kad iš tikrųjų suteikia grįžtamąjį ryšį, kuris man iš tikrųjų labai patiko.

V.R.: Ir ar jis atitiko jūsų lūkesčius? Pavyzdžiui, ar renginyje dalyvavusios įmonės ir jų darbo pasiūlymai atitiko jūsų lūkesčius? Turiu omenyje, ar radote tinkamą įmonę ir tinkamą darbo vietą pagal savo išsilavinimą, pagal savo CV? Ar tai atitiko jūsų lūkesčius?

S.: Taip, sakyčiau, kad taip. Nes viena mes turime daug įmonių, kurios bandė parduoti, manau, kad jų turėjo būti 30, bet 3 neatvyko, taigi kokios 27 įmonės yra daug įmonių. Taigi man pavyko pasikalbėti su kokiomis septyniomis ar panašiai. Kadangi likusios neatitiko mano karjeros tikslų ar kelio, taigi, bet manau, kad iš esmės tai tikrai viršijo mano lūkesčius. 7 įmonės yra daug. Nežinau, kaip jiems tai pavyko, bet tai pranoko mano lūkesčius.

V.R.: Buvo ir kita renginio dalis - ne tik susitikimai su įmonėmis, bet ir bendravimas su žmonėmis. Ir ar tai buvo kokia nors nauda, ar tai jums buvo naudinga, naudinga? Ar išplėtėte savo tinklą? Ar su kuo nors susipažinote? Kaip vertinate ir įvertintumėte šią renginio dalį?

S.: Taip. Iš tikrųjų susipažinau su keliais žmonėmis, iš tikrųjų susipažinau su vienu žmogumi, ir jis ketina mane rekomenduoti į savo dabartinį darbą. Taigi jis iš tikrųjų patvirtintas, nes, kaip ir sakiau, per kontaktų užmezgimo renginį susipažinau ir pasakiau, kad jis ketina mane rekomenduoti. Jie tarsi sudeda daugybę galimybių į vieną vietą, ir tik nuo jūsų priklauso, ar pasinaudosite priešais jus esančia galimybe. Galimybės yra tokios, kad man iš tikrųjų patinka, ir tikiuosi, kad taip bus ir toliau.

V.R.: International House Vilnius yra viena specifinė integracijos programa, kuri vadinasi BeFriend mentorystės programa. Galbūt esi apie ją girdėjęs ir galbūt net dalyvauji joje?

S.: Ne.

V.R.: Taigi, du paskutiniai baigiamieji klausimai ir galbūt galėtumėte apibendrinti, kiek esate patenkintas, kad International House Vilnius padėjo jums integruotis Lietuvoje, kalbant apie darbo paiešką, kontaktų užmezgimo galimybes ar bet kokią kitą pagalbą, kurią jie jums galėjo suteikti? Kaip bendrai įvertintumėte? Arba kaip esate patenkintas šia pagalba?

S.: Vertinčiau daugiau nei 10 balų. Tą dieną man pavyko daug pasiekti, žinote, kai ką siūsdavau, žinote, sekate LinkedIn, siunčiate žinutę šiam asmeniui, kartais jie atsako, dažniausiai neatsako. Dabar susitikęs su jais, pavyzdžiui, galiu juos pamatyti, nes visada turiu omenyje konkrečią įmonę. Taigi iš tikrųjų žinau jų vardus, iš esmės, tiesą sakant, net persekiuju juos. Bet aš juos pažįstu dėl jų socialinės žiniasklaidos. Šis dalykas taip ir padėjo man, žinote, susipažinti su šiais žmonėmis ir su kitais žmonėmis, todėl iš tikrųjų esu labai patenkinta. Tik tikiuosi, kad galėsiu, žinote, dalyvauti daugiau, o tai reiškia, kad turėjau galimybę dalyvauti viename iš renginių praėjusiais metais, bet galbūt, jei nebūčiau kreipęsis ar panašiai, bet norėčiau, kad būčiau kreipęsis anksčiau, galbūt mano karjera nebūtų buvusi tokioje padėtyje, kokioje yra dabar, galbūt būčiau pakilęs karjeros laiptais greičiau nei dabar.

V.R.: Ir paskutinis klausimas, kadangi jau dalyvavai viename renginyje, gal gal galėtum pasakyti, kiek tikėtina, kad rekomenduotum International House Vilnius ir jo renginius savo draugams, kolegoms, nežinau, gal verslo partneriams, remdamasis savo naujausia patirtimi, ir kodėl?

S.: 100 procentų, kad iš tikrųjų ketinu įgyvendinti, ypač studentams, kurie ką tik baigia mokyklą. Manau, kad jiems tai geriausia pradžia. Jie daugiau sužino apie Lietuvą, daugiau sužino apie darbo rinką ir teisę, susipažįsta su įmonėmis, su kuriomis nori dirbti. Ir jie išmoksta ateiti, pavyzdžiui, aš sužinojau, aš tiesiog pamačiau naujas įmones, apie kurias niekada anksčiau nebuvau girdėjęs tame renginyje, todėl sužinojau, kad, pavyzdžiui, gerai, tai nėra vienintelis turinys Lietuvoje, jų yra daug daugiau. Taigi, jūs sužinote, tai praplečia jūsų žinias apie, žinote, Lietuvos įmones ir tai yra gera pradžia, ypač studentams, kurie arba

baigia studijas, arba žmonėms, kurie ieško darbo, žmogus arba studentas, bet galbūt jūs tiesiog ieškote darbo arba keičiate profesiją iš esmės. Taigi tikrai 100 % rekomenduosiu savo draugams ir pažįstamiems.

Priedas nr. 12

Interviu su aukštos kvalifikacijos specialistu Peter iš Jungtinės Karalystės:

V.R.: Taigi, kaip jau sakiau, pradėsiu nuo pagrindinės informacijos. Ar galite pasakyti, kokia jūsų tautybė?

P.: Didžiosios Britanijos.

V.R.: Gerai, o kokią kalbą dažniausiai vartojote Lietuvoje?

P.: Anglų.

V.R.: O gal galėtumėte pasakyti, dėl kokių priežasčių atvykote į Lietuvą, į Vilnių? Ar tai darbas, studijos, santykiai, ar dar kas nors?

P.: Taigi, aš persikėliau čia su savo mergina, nes ji yra Lietuvos pilietė.

V.R.: O kada atvykote į Vilnių?

P.: Maždaug prieš dvejus su puse metų? 2020 m. pabaigoje? Daugiau, daugiau ar mažiau.

V.R.: Gerai. Taigi pereisime prie viešųjų paslaugų International House Vilnius. Ir ar galėtumėte nurodyti, kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės, kad International House Vilnius, ir galbūt galėtumėte detalizuoti, kiek esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu?

P.: Taigi, manau, kad daugiausiai naudojuosi International House Vilnius paslaugomis, pažįstu žmogų, kuris dirba šioje įmonėje. Taigi jie man rekomendavo pasitikrinti bet kokią informaciją, nes kai aš čia persikėliau, žinoma, turėjau pereiti migracijos procesą, kurio metu bandau gauti leidimą laikinai gyventi. Ir "International House Vilnius" tinklalapis suteikė man daug informacijos, kurios man reikėjo, kad iš tikrųjų tiksliai sužinočiau, kaip iš tikrųjų pasiruošti gauti leidimą gyventi, nes prieš atvykdamas čia iš anksto žinojau, kad migracijos procesas nėra toks paprastas, ypač, žinote, ypač žmonėms, nepriklausantiems ES, o tai buvo mano pagrindinė motyvacija persikelti, kai persikėliau prieš "Brexite". Nes, žinoma, manau, kad po to mane būtų traktavę kaip trečiosios šalies pilietį. Taip, taigi daugiausia naudojausi tik jų svetaine, manau, kad daugiausia turėjau idėją, ką man reikia padaryti, kad pirmiausia susirasčiau darbą. O tada nuo to momento turėčiau galėti užsisakyti susitikimą su, pamiršau migracijos departamento pavadinimą. Taigi, be to, be to, kad naudojuosi mūsų interneto svetaine, nesinaudojau paslaugomis ar per daug, bet daugiausia tik bendra informacija, jei turėjau klausimą dėl ko nors.

V.R.: Taigi, jei teisingai supratau, daugiausia naudojotės svetaine kaip pagrindiniu informacijos šaltiniu ir nesinaudojote jokiais paslaugomis vietoje. Ar teisingai suprantu?

P.: Taip. Taigi, manau, kad vienu metu buvau nuėjęs pas juos užsisakyti susitikimo, bet tai buvo daugiau dėl vairuotojo pažymėjimo keitimo. Tačiau manau, kad buvau informuotas apie jų rengiamą seminarą, kurį jie patys organizavo. Taigi pagalvojau, kad, žinote, kas gali būti geriau, jei ne dalyvavimas jame. Tada galėsiu tiesiogiai užduoti jiems klausimą, o ne bandyti su jais susitarti dėl apsilankymo ar, sakykime, susitikimo.

V.R.: Gerai. Norėčiau paklausti apie informaciją svetainėje ir jų rengiamus seminarus. Taigi, panašu, kad interneto svetainėje ir seminaruose pateikiamos informacijos pakanka, ir nereikia jokių susitikimų. Ir ar aš čia teisus? Ar tai buvo jūsų atvejis?

P.: Taip. Tačiau tai ne tiek International House Vilnius klausimas. Tai labiau problema, kurią turėjau dėl paties migracijos proceso, kai informacija, kurią bandžiau rasti, buvo tarsi prieštaringa. Bet tai buvo daugiau procesas, į kurį buvau tarsi priversta įsitraukti, nes man reikėjo leidimo laikinai gyventi, man reikėjo to leidimo laikinai gyventi, man reikėjo iš esmės darbo, man reikėjo būti registruotai Sodroje. Bet tam, kad galėčiau gauti darbą, aš žinojau, man reikėjo leidimo laikinai gyventi? Taigi iš esmės turėjau viską daryti lygiagrečiai. O informacija, kurią rasdavau internete, buvo tarsi, na, tam tikra prasme, ji man pasakė tai, ką man reikėjo žinoti. Bet tai buvo daugiau galėjo palikti daugiau klausimų, bet manau, kad tai daugiau tik migracijos departamento apsunkinimas.

V.R.: Taip pat minėjai, kad tau reikia darbo. Taigi, ar teisingai ieškojote darbo Lietuvoje?

P.: Taip, kai tik persikėliau čia, pradėjau ieškoti darbo.

V.R.: Galbūt norėtumėte papasakoti, koks tai darbas?

P.: Šiuo metu aš dirbu giluminės vadybos srityje. Bet labiau mano vaidmuo susijęs su projektais. Taigi visiškai nedalyvauju tikrame valdymo procese.

V.R.: Gerai, matau, kad kitas mano klausimas buvo apie "International House Vilnius" dirbančius specialistus, bet, kaip suprantu, su jais jums neteko bendrauti. Taip?

P.: Išskyrus seminarą. Bet taip, išskyrus tai, neturėjau jokių kontaktų.

V.R.: Su kuo bendravote seminare? Na, jei turėjote kokį nors bendravimą, ar specialistai dirbo, teikė seminarą, mes norime padėti, ar jie buvo mandagūs ir t. t.? Gal galite tai šiek tiek pakomentuoti?

P.: Taip, taigi, taigi, pats seminaras, jis buvo internetinis, nes, žinoma, kai prisijungiau, tai buvo per COVID. Taigi viskas vyko internetu. Pateiktas įvadas ir į tai, ką jie daro, ir manau, kad suteikti bendrą informaciją tiems, kurie leidžia eiti, manau, kad jis buvo labiau skirtas žmonėms, kurie nebuvo seniai persikėlę į Vilnių ar atsiprašau, ar į Lietuvą. Arba gal mes norime persikelti arba, žinote, nes aš manau, kad kai kurie iš tų žmonių, kurie iš tikrųjų prisijungė, šiuo metu buvo savo gimtojoje šalyje, bet jie suteikė informaciją apie tai, ko tiksliai, pavyzdžiui, ko reikės emigruoti, ko tikėtis, kaip veikia viešosios, žinote, tam tikros paslaugos, žinote, pavyzdžiui, transportas ir panašiai. Žmonės buvo labai draugiški ir paslaugūs, mielai atsakydavo į visus jiems rūpimus klausimus. Taigi, manau, kad buvo vienas klausimas, kokia viena tema, kurios jie neaptarė? Ir tai buvo daugiausia tik dėl, pavyzdžiui, vairuotojo pažymėjimų, ir manau, kad kitas buvo pensija. Bet manau, kad, manau, kad po to aš pasiekiau apie tai. Ir aš manau, kad jie tiesiog pamiršo, bet žinote, jie informavo. man pasakė, kad jei man reikia papildomos informacijos, galiu su jais susitarti dėl susitikimo. Bet taip, daugiausia klausimų man kilo dėl to, kas bus su mano vairuotojo pažymėjimu, nes girdėjau, kad gali būti tikimybė, jog, žinote, jei atvykstate su užsienyje išduotu pažymėjimu, jums gali tekti laikyti papildomus testus arba laikyti papildomus teorijos, egzaminus ir panašius dalykus. Bet buvau informuotas, kad tarsi atvykęs iš Jungtinės Karalystės, kol turiu vairuotojo pažymėjimą, tą pažymėjimą iki pereinamojo laikotarpio pabaigos, tai iš esmės įvyko Brexitas. Man nereikės laikyti jokių papildomų. Taigi tai buvo labai naudinga. Nes iki tol nerimavau, kad man gali tekti, ir nebuvo labai entuziastingas dėl to, kad turėsiu bandyti iš naujo laikyti vairavimo teorijos ar kitus egzaminus, ypač jei tai greičiausiai bus kita kalba, nes tikriausiai bus labai sunku. Bet, žinote, jie buvo paslaugūs ir informavo mane, kad man to nereikės, todėl tereikėjo nueiti į "Regitrą", manau, kad ji taip vadinasi, tiesiog ją pasikeisti, ir ši paslauga pati savaime buvo labai paprasta. Man tereikėjo užsiregistruoti į susitikimą, aš atėjau, mes nufotografavome mane, paėmėme mano ankstesnį vairuotojo pažymėjimą, ir tada, manau, kad per savaitę gavau pilną vairuotojo pažymėjimą, kažką panašaus, žinote, mano lietuvišką, nors. Taigi, apskritai, tai buvo, aš patenkintas paslauga, kuri buvo suteikta.

V.R.: Aš ketinu, mes greitai po kelių klausimų, mes ketiname grįžti atgal į Renginiai, kuriuos International House Vilnius kaip šiandien, organizavo, bet yra dar du klausimai prieš tai, kad aš norėčiau

užduoti. Jūs jau minėjote laiką, per kurį gavote vairuotojo pažymėjimą, tai buvo maždaug savaitė. Kaip apskritai esate patenkinta laiku, per kurį gaunate visą reikiamą informaciją, naudodamasi viešosiomis paslaugomis, kurias teikia International House Vilnius? Ar per susitikimus, dėl vairuotojo pažymėjimo, kaip apskritai esate patenkintas laiku, per kurį gaunate informaciją?

P.: Taigi informaciją, kurios klausiau apie vairuotojo pažymėjimą, gavau. Manau, kad kai jie baigė pristatymą ir ėmė atsakinėti į klausimus, viskas vyko labai greitai. Taip, buvo malonu, buvau patenkintas laiku, per kurį gavau vairuotojo pažymėjimą. Žinote, manau, manau, kad kai ją užsisakinėjau, jie man davė kitą variantą. Taigi būčiau galėjęs jį gauti greičiau, jei man tikrai būtų reikėję. Bet manau, kad pasirinkau šiek tiek ilgesnį variantą, nes moteris man pasakė, žinote, tiesiog pasirinkite tai. Ir tikėtina, kad tikriausiai gautumėte jį greičiau, nei tikėjotės. Taigi, manau, kad pasirinkau iki septynių darbo dienų, o tada iš tikrųjų užtruko gal keturias. Tiksliai nepamenu. Bet žinau, kad būtent taip ir nutiko. Kalbant apie bendravimą su "International House", manau, kad seminaro metu, kadangi seminaras vyko internetu, buvo tiesiog įvestas pranešimų langelis, į kurį galite tiesiog įvesti savo klausimus. Iš esmės tik tiek su jais ir bendravau.

V.R.: Gerai. Suprantu. Taip pat sakėte, kad informacijos, kurią gavote per seminarą, pakako?

P.: Taip, taip. Manau, kad buvo gal dar viena tema, kurią tikėjausi, kad jie aptars, bet manau, kad galbūt pamiršo, ir ji buvo susijusi su pensijomis šioje šalyje. Nes aš, žinoma, nebuvo visiškai tikras, kaip, kaip tai veikia. Bet manau, kad kalbėjau, nes pažįstu žmogų, kuris ten dirbo. Vėliau su jais apie tai kalbėjau. Ir manau, kad jie mane informavo, jog turbūt tiesiog pamiršo, bet, žinote, užtikrino, kad jei nenoriu sužinoti, galiu tiesiog kreiptis.

V.R.: O kaip apskritai įvertintumėte, ar lengva rasti informaciją, reikiamą informaciją ar pagalbą International House Vilnius interneto svetainėje ar socialiniuose tinkluose?

P.: pačia svetaine man buvo gana lengva naudotis. Nemanau, kad anksčiau turėjau problemų naršydamas joje. Manau, kad iš pradžių dėl renginio, kuris vyko šiandien. Iš pradžių nebuvo Bandžiau rasti daugiau informacijos apie jį, nes apie jį girdėjau. Bet nemanau, kad kai tikrinau, jis galėjo būti surengtas, bet taip, informacijos apie šiandien vykusį renginį mūsų svetainėje nemačiau. Man teko jį rasti per "Facebook". Taigi, tai buvo vienintelis dalykas, kurį pastebėjau, tiesiog informacijos apie renginius neatitiktas.

V.R.:Gerai, hm, o ar jums atrodo, kad svetainė ir taip, svetainė yra patogi naudoti?

P.: Taip, taip. Sakyčiau, kad taip.

V.R.: O kaip esate patenkintas šiandienos renginiu, kiek jis jums padėjo galbūt susirasti darbą Lietuvoje ir, ir kontaktų užmezgimo galimybėmis, kurias suteikė renginys. Taigi iš šio renginio turbūt yra du aspektai - darbo paieška ir kontaktų užmezgimas, jei tai atitinka jūsų lūkesčius. Taigi, kiek esate patenkintas bendru renginiu ir jo suteikta pagalba? Šiais dviem aspektais?

P.: Būsiu sąžiningas, nelabai žinojau, ko tikėtis iš renginio, nes pirmą kartą dalyvavau tokioje darbo mugėje, karjeros mugėje, kad ir kaip ją pavadintumėte. Kadangi anksčiau niekada nebuvo dalyvavęs jokioje mugėje. Ir tikrai nebuvo labai tikras, ko tikėtis iš daugybės pokalbių. Bet manau, kad kai ten nuvykau ir galėjau susitikti su kitais žmonėmis, kurie yra panašioje situacijoje kaip ir aš, tai tikrai palengvino mano nervus. Ir kai tik priėjau prie mini interviu dalies, supratau, kad ji buvo daug laisvesnė, nei iš pradžių tikėjausi. Tikėjausi, kad tai bus labai griežta, žinote, 15 minučių trukmė, ir jei praleisite savo laiką, viskas, bet buvo visai kitaip, kai minėjote, kad galite tiesiog eiti ir kalbėtis su žmonėmis. Tai iš esmės taip ir buvo. Taigi galiausiai kalbėjau su daug daugiau įmonių, nei iš pradžių buvau užsiregistravęs. Manau, kad užsiregistravau tik dviem susitikimams, bet galiausiai iš viso kalbėjau su penkiomis mūsų įmonėmis. Taigi, taip, manau, kad tai buvo, nors aš tikrai nežinojau, ko tikėtis, kad kaip po to, aš tikrai buvau patenkintas tuo, ką

V.R.: Pereiname prie paskutinės klausimų dalies. International House Vilnius taip pat siūlo specialią draugų mentorystės programą. Ar esate apie ją girdėję? O gal net dalyvaujate joje?

P.: Anksčiau apie ją nesu girdėjęs.

V.R.: Tada paskutinė dalis būtų apie bendrą tarptautinių namų Vilniuje pagalbą. O kaip esate patenkintas šios institucijos pagalba integruojantis Vilniuje ar Lietuvoje, darbo rinkoje, socialiniame gyvenime? Ar jaučiate kokią nors pagalbą iš šios institucijos?

P.: Aš vertinu pagalbą, kurią gavau. Nes, žinoma, nėra lengva persikelti į kitą šalį, ypač į tokia, kurioje, žinote, nesi tikras, ar pavyks gerai asimiliuotis. Bet man pavyko, žinoma, man padėjo, žinote, mano partneris. Ji moka vietinę kalbą, bet tikrai labai padėjo. Bet tai, kad žinojau, jog man padeda ši organizacija, manau, buvo pakankamai paguodžiantis dalykas, ypač kai, žinote, man kilo klausimų dėl vairuotojo pažymėjimo ar net darbo, buvo gera žinoti, kad yra kažkas, kas bando padėti, nes labai lengva tiesiog leisti žmonėms patiems pasirūpinti savimi, o tai, žinote, ne visada lemia labai gerą patirtį.

V.R.: Ir paskutinis klausimas - po visų patirčių, kurias patyrėte su "International House Vilnius", kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte šią organizaciją savo draugams, kolegoms, verslo partneriams, remdamiesi savo patirtimi, ir kodėl?

P.: Tikrai jau būčiau turėjęs draugą užsienietį, su kuriuo susipažinau per kalbų kursus, kuriuos lankiau, ir jis susidūrė su migracijos problemomis, tačiau jam buvo sunkiau nei man, nes jis nebuvo iš Europos. Taigi, žinote, buvo gerai, kad galėjau jam rekomenduoti ką nors, kas iš tikrųjų galėtų palengvinti jo migracijos patirtį, sunkią migracijos patirtį, kurią jis išgyveno, nes manau, kad jis turėjo rimtų problemų. Taigi, mes manome, kad tai aš jam pasakiau, kad yra tokia vieta, į kurią galima kreiptis. Žinote, cuz ir kodėl, na, jie man padėjo. Taigi žinau, kad jie tikrai jam padėtų.

V.R.: Kadangi tai buvo paskutinis klausimas, dabar dar turiu du papildomus klausimus. Jūs minėjote kalbos kursus, gal juos teikia Užimtumo Tarnyba?

P.: jie buvo per Vilniaus universitetą. Aš manau, kad, man atrodo, aš kažkur girdėjau, girdėjau apie tuos kursus. Taigi aš pasižiūrėjau ir, žinai, tai buvo daugiau tai buvo pradedančiųjų lygio kursai, nes, aišku, aš prieš tai nieko nežinojau, aš nieko nežinojau, aš nemokėjau lietuvių kalbos. Tai viskas.

Priedas nr. 13

Interviu su studente Oreoluwa iš Nigerijos:

V.R.:Taigi, kalbant apie pagrindinę informaciją, gal galėtumėte pasakyti, kokia jūsų tautybė?

O.: Esu iš Nigerijos.

V.R.: Kokiomis kalbomis kalbate Lietuvoje?

O.: Anglų.

V.R.: O gal galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie atvykimo į Lietuvą arba Vilnių priežastis? Ar tai studijos, ar darbas? Galbūt santykiai?

O.: Studijos.

V.R.: O gal galėtumėte patikslinti, koks tai universitetas ir kokia programa?

O.: Taigi aš studijuojau Vilniaus technikos universitete. Finansų inžinerijos magistrantūroje.

V.R.: Gerai, ačiū. O kada atvykote į Vilnių?

O.: 2022 m. gruodžio 31 d.

V.R.: O dabar galime pereiti prie klausimų apie viešąsias Paslaugas. O prieš tai pradėkite nuo klausimų. Ar galite pasakyti, ar turėjote kokių nors viešųjų paslaugų International House Vilnius?

O.: Be darbo mugės? Ne, neturėjau.

V.R.: Gerai, suprantu. Tai gal galėtumėte papasakoti, kokiomis viešosiomis paslaugomis apskritai naudojotės Lietuvoje? Ir kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis ir bendru problemų sprendimu? Taigi viešosios paslaugos galėtų būti, pavyzdžiui, migracijos departamentas, kažkas su mokesčiais ar įdarbinimu.

O.: Taip, migracijos departamentai.

V.R.: Gal galėtumėte papasakoti apie savo patirtį migracijos skyriuje? Kiek esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu.

O.: Taigi pirmą kartą bandžiau pateikti prašymą išduoti leidimą laikinai gyventi ir suklydau užsisakydamas internetu. Taigi dabar pasirinkau telefoną, pasirinkau pilietis, o ne užsienietis. Taigi, kai patekau į imigracijos centrą, ponias man labai maloniai paaiškino, kad padariau klaidą. Taigi ji paaiškino, ką turiu daryti. Ir aš grįžau atgal tai padaryti. Taigi buvo gerai. Taigi taip.

V.R.: O ta klaida, kurią padarėte, jums buvo pasakyta tik tiesioginio susitikimo metu, kai atėjote į migracijos tarnybą, niekas anksčiau jums to nepasakė?

O.: O, aš bandžiau skambinti. Manau, kad skambinau, kai jau buvo vėlu. Taigi nuėjau ten. Tai buvo tiesioginis susitikimas. Taip.

V.R.: Gerai. Suprantu. O kiek jus tenkina migracijos skyriuje dirbančių specialistų noras padėti, mandagumas ir empatija, tarkime.

O.: Man jie buvo malonūs. Taigi jie buvo malonūs su manimi. Taip kad aš, aš noriu pasakyti, kad taip.

V.R.: Gal galėtumėte pasakyti, kiek Jus tenkina laikas, per kurį migracijos skyriuje buvo išspręstos Jūsų problemos arba gauta visa reikalinga informacija? Jei jau minėjote, kad įvyko klaida ir turėjote grįžti dar kartą, manau.

O.: taip, bet Lietuvoje yra daug gyventojų. Taigi, kai aš vėl užsiregistravau, tai buvo prieš tai, kad tai suprasti, nes Lietuvoje daug žmonių. Taigi tai buvo greitai, kaip nuo užsakymo aš ten nuvažiavau. Negaišau laiko, nes jie surinko duomenis. Taigi taip, tiesiog, kad mes turime daug gyventojų Vilniuje, bet kai buvo mano laikas, aš negaišau laiko iki kokių 10-15 minučių aš buvau baigęs.

V.R.: Gerai, matai, o po to po tos klaidos, ar reikėjo vėl grįžti? Dar vienam susitikimui?

O.: Taip, taip, taip, pasiimti pjūvio. O aš tik parodžiau jiems savo pasus ir visas buvo greitai.

V.R.: O tai gal matėte ir "International House Vilnius" interneto svetainę ar socialinius tinklus?

O.: Taip, mačiau interneto svetaines.

V.R.: Ar naudojotės interneto svetaine, norėdamas gauti kokios nors informacijos, ko nors ieškoti?

O.: Aš tiesiog aš tiesiog perėjau per ją, buvo įdomu prieiti prie jos, kai aš noriu kaip ir galbūt gauti susitikimą, nes šiuo metu aš gyvenu bendrabutyje, aš ketinau paskambinti dėl paslaugų.

V.R. O kaip jus tenkina patogumas ir informacijos pateikimas? Kiek informatyvi ir patogi vartotojui yra svetainė ir socialinė žiniasklaida?

O.: Svetainė yra patogi naudoti. Aš pats žinojau, kaip naršyti, ir tai buvo anglų kalba. Ir anglų kalba buvo lengvai suprantama.

V.R.: Ir ar ji buvo jums informatyvi?

O.: Taip, buvo. Man ji buvo informatyvi.

V.R.: Gerai, o kalbant apie informaciją interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose, ar yra kokia nors informacija, kurios labiausiai pasigendate? Tarkime, International House Vilnius, interneto svetainės, o gal Migracijos departamento interneto svetainės ar kokios nors kitos institucijos interneto svetainės, kurioje ieškojote informacijos? Ar ko nors labiausiai trūksta, ką norėtumėte lengvai rasti?

O.: Gerai, taigi, manau, kad tai bus Migracijos, nes būtent ja ir naudojuosi. Daugiausia bandžiau ieškoti popierių kiekių, neradau. Ten kaip mokėti už TARP, to nebuvo svetainėje. Taigi man buvo sunku tai gauti.

V.R.: O mes jau susipažinome viename iš International House Vilnius renginių. Taigi tai buvo tavo pirmasis renginys?

O.: Taip, tai buvo mano pirmasis renginys.

V.R.: tai gal galėtum plačiau papasakoti apie tą patirtį? Kuo tau buvo naudingas šis renginys? Ir kiek esi patenkinta dalyvavimu tokia renginyje?

O.: Gerai, taigi aš niekada nebuvo iš tikrųjųėjusi, nes nežinojau, ko tikėtis. Ir mane pasitiko. Priėmimo sulaukiau pagalbos, žinote, palengvinimo, taip pat susipažinau su įvairiais užsieniečiais. Ir tada aš iš tikrųjų supratau, pavyzdžiui, kaip veikia Lietuva. Ir padariau įvairių atsiliepimų ir padariau porą naujų pokalbių, sakykim, kas man patiko. Ir aš rekomendavau tiek daug žmonių, kad kitą kartą, pavyzdžiui, turėtume visi kartu eiti į tokius renginius. Taigi taip, man buvo malonu. Man patiko, kad daug žmonių ten taip pat kalba angliškai.

V.R.: Taigi renginys yra, kaip ir dvi skirtingos dalys, ta, kai susitinkama su įmonėmis ir kalbama apie darbo pozicijų galimybes. O kita dalis - tai kontaktų užmezgimo dalis, kai susitinkama su žmonėmis. Ir kadangi jūs kalbėjotės su kai kuriomis įmonėmis, ir galbūt galėtumėte pasakyti, ar tai potencialiai atitiko jūsų lūkesčius. Ar susitikote su įdomiomis įmonėmis, į kurias norėtumėte pretenduoti? Pavyzdžiui, kaip sekėsi bendrauti su įmonėmis?

O.: SEB banke ji man pasakė, kad turėčiau pradėti nuo nulio. Ji paaiškino, kodėl turėčiau pradėti nuo nulio. Taigi taip. Noriu pasakyti, kad jie atvėrė man protą ir parodė, kaip į viską pažvelgti kitaip. Taigi taip, tai atitinka mano lūkesčius.

V.R.: O kaip su tinklų kūrimu?

O.: Taip. Taip pat darbo paieškos. Ji man davė patarimų, kaip ieškoti darbo.

V.R.: O kaip sekėsi užmegzti ryšius su kitais renginyje dalyvavusiais užsieniečiais ir lietuviais? Ar tai buvo kokia nors pagalba? Įdomu, gal susipažinote su naujais žmonėmis užmezgėte naujų pažinčių? Arba kaip, kokia buvo tokia patirtis susipažįstant su naujais žmonėmis?

O.: Buvo gerai. Susipažinau su įvairiais žmonėmis. Ir apsikeitėme "LinkedIn" kontaktais, kad galėtume palaikyti ryšį ir sužinoti, kaip sekasi ieškoti darbo. Taigi, taip, man pavyko.

V.R.: Atkreipkite dėmesį, man malonu tai girdėti. O "International House Vilnius" taip pat turi specialią mentorystės programą, kuri vadinasi "BeFriend". Ar esi apie tai girdėjusi?

O.: Ne.

V.R.: Taigi, artėjame prie klausimyno pabaigos, ir aš norėjau paklausti apie bendrą Jūsų patirtį Lietuvoje, susijusią su valstybės tarnybomis ir International House Vilnius. Kadangi jūs dalyvavote tokia renginyje, gal galėtumėte pasakyti, kiek apskritai International House Vilnius jums padėjo integruotis Lietuvoje, darbo rinkoje, socialiniame gyvenime, kaip, pavyzdžiui, kiek tai jums padėjo suprasti ir, žinote, tiesiog apskritai pagalba ar tokio pobūdžio poveikis jums?

O.: Na, dėl mano asmeninės patirties, manau, kad išvyka ta proga man tarsi suteikė postūmį, kad taip, aš galiu tai padaryti, nes iš pradžių truputį jaudinausi, bet galvojau, kad gerai, aš galiu tai padaryti. Ir dienos pabaigoje supratau, kad įmonės iš tikrųjų yra žmonės, ir jie visi šypsojosi. Taip, tai padėjo.

V.R.: Jūs jau minėjote, bet gal galite šiek tiek plačiau papasakoti, bet kiek tikėtina, kad, remdamasi savo naujausia patirtimi, rekomenduotumėte "International House Vilnius", jo renginius ar interneto svetainę savo draugams, kolegoms ir kodėl?

O.: Gerai, turiu omenyje, kad aš puikiai praleidau laiką. Taigi, aišku, norėsiu, kad ir kas nors kitas puikiai praleistų laiką. O kai kuriems man, aš stengiuosi integruotis į Vilnių. Taigi jiems atrodo, kad daugiau patirties bus lengva. Ir aš nenoriu daryti klaidų. Taigi patarčiau jiems imti International House Vilnius, kad mes tarsi sklandžiai ir lengvai pereitume. Taigi, štai kodėl.

V.R.: Ir tik papildomas klausimas. Norėjau paklausti apie migracijos skyrių. Vėlgi. Ar pastebėjote kokių nors kalbos barjerų, kai ateidavote į migracijos skyrių ir kalbėdavote angliškai? Ar buvo kokių nors klaidų, ar kaip nusivylimo, ar viskas vyko sklandžiai?

O.: Kai kreipiausi dėl pasiėmimo, manęs paklausė kalbos, tad pasakiau, kad anglų, tad kai atėjau, ponias už mane irgi kalbėjo angliškai. Nebuvo jokio kalbos barjero.

Priedas nr. 14

Interviu su aukštos kvalifikacijos specialistu Lucas iš Brazilijos:

V.R.: Norėčiau pradėti nuo pagrindinės informacijos, ir galbūt galėtumėte man pasakyti, kokia jūsų tautybė?

L.: Taip, aš brazilas. Aš atvykau iš Brazilijos. O prieš gyvendamas čia, Lietuvoje, gyvenau Vokietijoje. Ten gyvenau pusantrų metų, o dabar nuo praėjusių metų lapkričio gyvenu čia, Vilniuje.

V.R.: O kokias kalbas vartojate Lietuvoje?

L.: Anglų, daugiausia anglų.

V.R.: Ir dar, gal galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie, apie priežastis, kodėl atvykote į Lietuvą arba Vilnių? Ar tai darbas, ar studijos, o gal santyčiai?

L.: Taip, tai tikrai buvo santyčiai. Mano žmona gavo darbą čia, taigi tada mes persikėlėme iš Vokietijos čia dėl jos darbo. Ir tada taip.

V.R.: Gerai, dabar galime pereiti prie klausimų apie International House Vilnius. O gal galėtumėte papasakoti ir leisti šiek tiek detalizuoti, kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės, kad International House Vilnius? Ir kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu?

L.: Gerai, taigi pirmas dalykas, kurį turėjau padaryti Tarptautiniuose namuose, buvo gauti leidimą gyventi. Kadangi mano žmona turi darbą čia, Lietuvoje, man buvo leista gauti leidimą gyventi. Taigi tai buvo pirmas dalykas, kurį ten padariau. O antras dalykas buvo tas, kad ieškojau darbo. Ir tada paprašiau, paprašiau pagalbos jiems. Ir tada taip, tai buvo du dalykai, kuriuos aš padariau tarptautinėje.

V.R.: Taigi, tęsiant, jūs gavote paslaugas iš migracijos departamento ir Užimtumo tarnybos?

L.: Tiesą sakant, aš nežinau, kuo skiriasi departamentų dalykas, bet tai buvo toje pačioje vietoje, tai buvo Tarptautiniuose namuose. Abi paslaugos, pirmoji paslauga buvo labai gera. Manau, iš tikrųjų, kai aš ten atvažiavau, man trūko vieno dokumento. Taigi, bet ponias buvo labai, labai, žinote, ji suprato mano situaciją, kad pirmą akimirką nebuvo įmanoma gauti patvirtinimo, nes neturėjau šio dokumento. Bet ji buvo labai maloni. O po to grįžau ir tada viskas labai gerai susiklostė su mano leidimu gyventi. O antroji

paslauga, kuria naudojuosi, buvo pagalba ieškant darbo. Bet reikalas tas, kad aš kreipiausi dėl šios pagalbos prieš tai, kad turėčiau leidimą gyventi čia. Taigi toje situacijoje jie negalėjo man daug kuo padėti. Bet ta ponija, kita ponija, kuri man padėjo su tuo dalyku. Turiu omeny, ji nekalbėjo, ji nelabai gerai kalbėjo angliškai, bet ji stengėsi padėti, davė man daug dokumentų ir informacijos. Taip, taigi tai buvo du dalykai.

V.R.: O jei trumpai apibendrintume, kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis abiejuose skyriuose?

L.: Manau, kad skyrius, kuriame gavau leidimą gyventi, buvo šiek tiek geresnis nei pagalbos ieškant darbo skyrius. Bet esu labai patenkintas abiem skyriais. Tik sakyčiau, kad pirmasis skyrius, į kurį patekau, buvo šiek tiek, nežinau, manau, kad dėl to, jog ten dirbantis žmogus geriau kalbėjo angliškai, buvo lengviau viską atlikti.

V.R.: O kadangi pradėjome kalbėti apie ten dirbančius specialistus, norėjau paklausti, ar galėtumėte plačiau papasakoti, kiek esate patenkinta "International House Vilnius" specialistų noru padėti, mandagumu ir empatija?

L.: Noriu pasakyti, kad jie buvo labai mandagūs, labai mandagūs. Tai buvo labai gerai. Taip, labai, labai gerai. Aš manau. Ir aš nežinau, ar tai padėtų. Bet aš turėjau patirties su tais užsieniečiais pareigūnais, nes pirmiausia persikėliau į Vokietiją. Ir aš turiu omenyje, kad tarnyba čia, manau, daug geresnė nei tarnyba Vokietijoje, daug geresnė. Viskas buvo, viską buvo galima padaryti internetu, visus dokumentus. Taigi manau, kad čia, bent jau iš mano patirties, labai lengva būti užsieniečiu, žinote? Ir taip.

V.R.: O jei norėtumėte, tik papildymas, kadangi pradėjote lygintis į Vokietiją. Ar jūs taip pat gavote paslaugas asmeniškai? Ir kaip palygintumėte šią patirtį?

L.: Turiu omenyje, kad pirmą dieną, kai nuėjau į užsieniečių tarnybą, ta darbuotoja ten kalbėjo tik vokiškai, žinote, ir jai nebuvo leista kalbėti angliškai. O aš tuo metu nemokėjau nė vieno žodžio vokiškai. Taigi, tai buvo laiko švaistymas. Ir aš manau, kad žmonės ten, jie moka labai gerai kalbėti angliškai, bet jie nelabai, nelabai noriai kalba. Taigi, taip. O čia, manau, kad žmonės yra paslaugesni. Pavyzdžiui, mano patirtis su "International", jei palyginsiu šias dvi patirtis, turiu omenyje, kaip jau sakiau anksčiau, patirtis čia buvo kur kas geresnė. Žinai, dar vienas dalykas, kuris buvo dėl palyginimo, tai kaip čia procesą lengviau atlikti internetu. Taigi, pavyzdžiui, visus savo dokumentus pateikiau kaip ir jų interneto svetainėje ir man tereikėjo parodyti jiems originalą tą dieną, ir viskas praėjo gerai, žinote. O Vokietijoje turėjau siųsti kokias tris kopijas visko popieriuje, viską reikėjo prisegti, išversti į vokiečių kalbą. Taigi, taip.

V.R.: Galbūt turite patirties ir su kitomis institucijomis už "International House Vilnius" ribų, ar ji šiek tiek skiriasi?

L.: ne, iš tikrųjų susidurti su biurokratija, manau, teko tik su International House. Aš ten viską dariau. Ir taip.

V.R.: Anksčiau minėjote, kad Vokietijoje teko šiek tiek gaišti laiką su kai kuriais specialistais. Taigi kalbant apie laiką. Kiek esate patenkinta laiku, kuris užtruko, kol gavote visą reikiamą informaciją per viešąsias paslaugas International House Vilnius?

L.: Aš turiu omenyje, kad viskas buvo, turiu omenyje, kad viskas buvo suderinta. Taigi buvo labai lengva viską gauti. Ir nors aš buvau nuėjęs ten be vieno dokumento, viskas buvo gerai.

V.R.: O kai atėjai į biurą, viskas irgi vyko sklandžiai, efektyviai.

L.: Taip.

V.R.: O kiek "International House Vilnius" interneto svetainė ir socialiniai tinklai jums yra patogūs?

L.: Manau, kad tai, tai gerai. Labai patogiu naudotis. Kartais manau, kad tai taip pat svarbu dėl saugumo ir saugos sumetimų, bet ten kartais jie siunčia daug peršalimų ir dalykų, kuriuos reikia patikrinti. Pavyzdžiui, jei noriu, kad įeitumėte į interneto svetainę, bet manau, kad tai nėra Tarptautinių rūmų, manau, kad tai kaip Migris svetainė, nes ten yra daug saugumo sluoksnių, bet manau, kad tai šiek tiek erzina, bet tai normalus dalykas.

V.R.: O ar svetainėje radote visą reikiamą informaciją, kurios jums reikia? Jei ko nors ieškojote?

L.: Taip, taip.

V.R.: O gal galėtumėte leisti šiek tiek detalizuoti, kokių paslaugų ar informacijos labiausiai pasigendate "International House Vilnius", arba jo interneto svetainėje, arba socialiniuose tinkluose, jei sekate?

L.: Taip, tiesą sakant, aš jų neseku socialiniuose tinkluose, nes reikalas tas, kad kai tu, kai jau esi baigęs su savo biurokratija, tu tarsi pamiršti tokius dalykus. Taigi, taip, aš, bet aš turiu omenyje, kad prisimenu, kai ieškojau tų dalykų, aš ir mano žmona, buvo labai lengva rasti informacijos ir pan. Bet manau, kad negalėčiau kalbėti apie kitus, pavyzdžiui, apie tą buvimą socialiniuose tinkluose, nes jų neseku.

V.R.: O pačioje svetainėje, nebuvo jokių nesusipratimų, buvo kaip, pavyzdžiui, jūs ieškojote kažko konkretaus? Ir ar radote, kad tai, ko jums reikia, yra pačioje svetainėje.

L.: mano pagrindinis rūpestis čia buvo gauti mano tiesiog, kad jūs žinotumėte, tai buvo gauti leidimą gyventi. Ir tai padaryti buvo labai lengva. O gauti darbą, žinote, tai buvo du dalykai. Ir kai ieškojau šių dalykų interneto svetainėje, buvo gerai, buvo lengva.

V.R.: Norėčiau pratęsti klausimą apie darbo paieškos galimybes: anksčiau minėjote, kad prieš gaudama leidimą, kreipėtės dėl darbo Lietuvoje. O kadangi jau kreipėtės ir atvykote į International House Vilnius šiek tiek plačiau apie tai papasakoti, ar padėjo kokia nors gauta papildoma informacija? O gal tai visai nebuvo naudinga?

L.: Manau, kad todėl, kad tuo metu dar nebuvo su savo Aš dar nebuvo gavęs leidimo gyventi. Taigi, kadangi aš žinau, kad jie turi tokią paslaugą, kad mes įrašome savo numerį ir savo CV, ir tada jie padeda jums, jie parodo jūsų CV daugeliui įmonių. Ir kadangi aš tuo metu neturėjau numerio, aš jo neturėjau. Nebuvo įmanoma to padaryti. Bet net ir su tuo ten esantis žmogus man suteikė daug informacijos apie reglamentuojamas profesijas ir panašius dalykus. Bet visą informaciją, kurią ji man suteikė, buvo galima rasti internete, manau, kad ji negalėjo man tiek daug padėti, nes mano leidimas gyventi tuo metu dar nebuvo paruoštas. Bet aš manau, kad ji bandė, žinote, kažką pasakyti, taip.

V.R.: Ir mes kalbėjomės apie kai kurias paslaugas ir International House Vilnius taip pat turi daug seminarų arba seminarų YouTube apie leidimus gyventi arba darbo paieškos galimybes ir jie organizuoja renginius visą laiką ir neseniai jie taip pat padarė darbo biržą arba mugę, turėčiau sakyti, renginį žmonėms, skirtą užsieniečiams susitikti su įmonėmis ir turėti trumpus tikrus susitikimus, kad pasikalbėti apie galimybę prisijungti prie įmonės. Ir aš norėjau sužinoti, gal jūs taip pat dalyvavote kokiam nors "International House Vilnius" renginyje?

L.: Ne, ne, nedalyvavau.

V.R.: Galbūt gavote kokių nors skelbimų socialiniuose tinkluose, kvietimų į kokius nors renginius?

L.: Aš turiu omeny, kad žinau, kad yra toks renginys. Kalbant apie mano istoriją čia, Lietuvoje, manau, kad viskas buvo tam tikra prasme lengva. Nes kai gavau leidimą gyventi, pradėjau kreiptis dėl darbo. Ir "LinkedIn" tinkle buvo daug darbo pasiūlymų anglų kalba, čia buvo daug galimybių užsieniečiams. Ir tada aš po kokių trijų mėnesių ar dviejų mėnesių paieškų gavau darbą. Taigi po darbo tiesiog nustojau sekti šiuos dalykus.

V.R.: Be to, "International House witness" siūlo mentorystės programą, gal esi apie ją girdėjęs?

L.: Ne.

V.R.: mes einame į klausimyno pabaigą, kad liktų daugiau klausimų. Ir aš norėčiau, kad jūs galbūt pabandytumėte apibendrinti savo patirtį su International House Vilnius ar asmeniškai teikiant paslaugas, ar galbūt internetu, bendraujant su jais elektroniniu paštu ar per svetainę. Ir taip gal galėtumėte pasakyti, kiek apskritai esate patenkinti Tarptautiniais namais, padedančiais atvykti į Lietuvą ir integruotis Vilniuje, Lietuvoje apskritai?

L.: Manau, kad taip. Jei reikėtų įvertinti "International House", duočiau dešimtuką. Tikrai, jie labai padėjo, kai man to reikėjo. Ir taip, buvo labai gerai. Ir aš žinau, kad yra tokios seminarų ir panašių dalykų galimybės. Turiu omenyje, kad apie tokius dalykus rašoma internete, bet man tokie dalykai nebuvo taikomi. Taigi, taip, bet aš jiems duočiau 10 balų, manau, kad tai yra labai gerai. Tai labai gera vieta užsieniečiams.

V.R.: Ir paskutinis klausimas, kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte "International House Vilnius" savo draugams, kolegoms, verslo partneriams, remdamiesi savo naujausia patirtimi

L.: Manau, kad šis klausimas šiek tiek keistas, nes manau, kad tai yra tarsi dėl to, kad man tarptautiniai namai buvo vieta, kur gauti leidimą gyventi, žinote, ten atlikti savo biurokratinius reikalus. Ir taip, manau, kad rekomenduočiau tai padaryti. Manau, kad žmonės ten labai gerai kalba angliškai, žmonės ten nori tau padėti. Bet aš manau, kad tai keista, irgi nežinau, kur rekomenduoti, pavyzdžiui, aš biure valstybės tarnyboje kažkam kitam. Aš nežinau.

Tiesą sakant, aš pamiršau vieną dalyką, nes tu manęs klausei, ar aš buvau nuėjęs į kitą vietą, kaip į valstybės tarnybą čia, Lietuvoje. Ir aš padariau tą vietą, kad užregistruoti savo adresą. Taip pat dariau, ir tai buvo gerai. O, tai irgi buvo gerai. Taip, buvo gerai. Taip, kaip jau sakiau, mano patirtis čia labai gera kaip užsieniečio tikrai.

Priedas nr. 15

Interviu su aukštos kvalifikacijos specialistu Irving iš Meksikos:

V.R.: Ar galite pasakyti, kokia jūsų tautybė?

I.: Esu meksikietis.

V.R.: O kokia kalba kalbate Lietuvoje?

I.: Aš kalbu angliškai. Ir šiek tiek moku lietuviškai šiek tiek rusiškai. Ir viskas.

V.R.: O gal galite trumpai papasakoti, dėl kokių priežasčių atvykote į Lietuvą, Vilnių? Ar tai darbas, ar studijos? Gal tai santykiai ar kitos priežastys?

I.: Taip, iš pradžių buvo dėl mano partnerės, ji iš Lietuvos. Taigi mes kartu gyvenome Nyderlanduose. O paskui nusprendėme atvykti čia, kad praleistume šiek tiek laiko su jos šeima, nes ji jau 10 metų yra išvykusi iš šalies. Taigi nusprendėme grįžti ir tada nusprendėme atvykti į Vilnių. Tai, tai buvo pagrindinė priežastis. Ir man buvo leista tai padaryti. Nes dirbau įmonėje nuotoliniu būdu. Įmonė buvo Vokietijoje. O paskui baigėsi taip, kad ir aš pats ieškojau darbo čia, nes man visai patiko.

V.R.: Gerai, o kada atvykote į Vilnių?

I.: Tai buvo 2022 m. sausis.

V.R.: O toliau galime pereiti prie temos apie International House Vilnius, kadangi mes susitikome asmeniškai, jūs man sakėte, kad gavote viešąsias paslaugas International House Vilnius. Ar aš teisingai supratau?

I.: Taip, teisingai.

V.R.: Ar galite trumpai papasakoti, kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės International House Vilnius?

I.: Taigi, aš seku šį puslapį "Facebook" ir taip pat interneto svetainėje, ir tada jie paprastai dalijasi įvairiais renginiais, susitikimais ir panašiai. Ir manau, kad tai labai naudinga. O šalia to, na, mes, kadangi mano partneris yra iš Lietuvos, taigi mes pradėjome teikti prašymą šiam leidimui gyventi, kuris iš tikrųjų galioja penkerius metus. Taigi, ji man tikrai padeda, kad ir tai vyko per International House Vilnius, žinote, tai vyko ne per Migracijos tarnybą. Tai vyko per Tarptautinius Vilniaus namus. Taigi tai iš tikrųjų buvo labai greitai, labai greitai, viskas gerai organizuota. Taigi, taip.

V.R.: Ar galite pasakyti, kaip esate patenkinta migracijos skyriaus migracijos skyriuje Vilniuje sprendžiamomis problemomis ir teikiama pagalba?

I.: Na, esu gana, gana patenkintas, gana laimingas, nes, tiesą sakant, tai šiek tiek kebli situacija, ypač su užsieniečiais, ypač su tokiais poromis kaip aš ir mano partneris, kurie paprastai turi registruotą partnerystę ar kažkokį dokumentą iš Lietuvos, kuris pripažįstamas kitoje šalyje, pavyzdžiui, Olandijoje, ir tada jį reikia tarsi pritaikyti Lietuvos įstatymams. Ir aš manau, kad jie abu tikrai perėjo per dokumentus ir per informaciją. Taigi, mes turėjome pirmąjį apsikeitimą, o paskui jie buvo tokie, gerai, taigi jums trūksta to, trūksta to. Mes atmesime jūsų paraišką pirmą kartą, bet kitą kartą turite ateiti su šiais dokumentais, prašom juos paruošti, ir tada mes grįžome su šiais dokumentais, ir tada jie mums kaip ir suteikė pakankamą pagalbą ir gaires šiai paraiškai įvykdyti. Taigi, galiu pasakyti, kad tai sudėtinga, nes aš jau turiu leidimą gyventi Nyderlanduose, tiesa, bet jie išanalizavo mano atvejį, išnagrinėjo visą šią informaciją ir, ir tada aš esu gana patenkintas. Taip, aš labai džiaugiuosi, kad viskas vyko taip ir dabar aš galiu, aš galiu gyventi ir vykdyti veiklą ir Lietuvoje, o tai yra savybė.

V.R.: Jūs jau, jau minėjote bendravimą su ten dirbančiais specialistais. Gal galite pasakyti, kiek esate patenkinta "International House Vilnius" specialistų noru padėti, mandagumu, empatija?

I.: Taip, taigi jie yra gana atviri. Jie labai paslaugūs, bet vis dėlto yra lietuviai. Taigi jie yra šiek tiek drovūs. Gerai. Taigi reikia juos šiek tiek atverti. O kai juos atversite, tada jie noriai su jumis kalbės, jie labai domisi jumis, kaip tarptautiniu žmogumi. Ir ypač ši moteris, kuri buvo atsakinga už dokumentų priėmimą, pirmojo bendravimo metu nebuvo labai atvira, bet paskui, kai bendravome antrą kartą, mes tarsimės net kalbėjome apie filmus, apie Meksiką ir panašiai. Taigi, taip, kad galiu pasakyti, turiu omenyje, kad jie ten yra gana atviri. Manau, kad ten dirbantys žmonės turi skirtingą mąstyseną. Nesakau, kad lietuviai, jie turi atvirą mąstyseną, manau, kad ten turbūt yra daug žmonių, kurių mąstysena labai skirtinga. Bet ypač šiems žmonėms ten reikia bendrauti su tarptautiniais, kad jie galėtų suprasti daugelį dalykų, kurie slypi už jų gyvenimo. Ir aš manau, kad jiems reikia bendrauti su tarptautininkais, kurie atvyksta ten su daugybe klausimų, daugybe problemų, žinote, taigi. Taigi jiems reikia išlaikyti atvirą protą ir taip pat atviras akis. Taigi, toks buvo mano jausmas.

V.R.: O jūs jau minėjote, kad naudojotės tarptautinio namo Vilnius socialiniais tinklais ir interneto svetaine. Ar galite pasakyti, kiek informatyvi yra international house Vilnius socialinė žiniasklaida? O jei taip pat naudojotės interneto svetaine, ar ji jums patogi ir informatyvi?

I.: Taip, man tai labai patinka. Tai tikrai keičia patirtį, tarkime, iš tikrųjų gaunu pranešimus apie renginius, prisimenu, kad kažkada jie kažką organizavo "Vilnius Tech Park". Mane pakvietė. Ir man visai patiko. Aš manau, kad prieš kreipiantis dėl to leidimo gyventi, aš taip pat susiplanavau susitikimą, dabar atsimenu, susiplanavau susitikimą, nuvažiavau ten, jie man suteikė visą informaciją, viskas buvo gerai, aš labai aiškiai žinojau, ką daryti. Bet aš tiesiog to nepadariau. Nes galvojau, o, aš dar galiu turėti šiek tiek laiko, žinote, bet pirmas bendravimas buvo geras. O dabar tikrinu svetainę, ir man atrodo, kad labai, labai šaunu, labai gražu, kad, kad jūs turite tokio tipo tokio tipo paslaugas, įdarbinimo, verslo, žinote,

integracijos, migracijos, socialinės apsaugos ir mokesčių, nes, taip, kaip užsienietis, bet jūs neturite apie tai jokių žinių. Taigi, gera tai sužinoti ir taip pat dalyvauti, keistis ir dalyvauti šiuose renginiuose, žinote, ir galbūt aš negavau darbo renginyje, bet sutikau keletą malonių žmonių. Taigi, tai malonu.

V.R.: Jau pradėjote kalbėti apie "Land a job 3.0". Ir mes galime šiek tiek išsamiau pakalbėti apie tokį renginį. Galima sakyti, kad tokio renginio buvo dvi dalys: kontaktų užmezgimo dalis ir susitikimai su įmonėmis. Gal galite papasakoti apie savo patirtį? Ir kaip esate patenkintas dalyvavimu tokio pobūdžio renginyje? Iš šių dviejų skirtingų požiūrių?

I.: Taip, manau, kad renginio vieta yra labai šauni, labai maloni, visada labai dosni, esu dalyvavęs ne tik šiame renginyje, bet galbūt ir kituose renginiuose, ir visada turite nuostabių užkandžių ir gėrimų. Taip pat yra daugybė žmonių ir tikrai naudingų žmonių, kurie tave nukreipia į įvairius dalykus. Manau, kad tai buvo nedidelis renginys, nebuvo tiek daug įmonių. Bet vis tiek, žinote, man pavyko pasikalbėti su kai kuriomis iš jų. Dauguma įmonių buvo visiškai kitokio profilio arba vykdė visai kitokią veiklą, nei aš ieškojau, ir labiau domėjosi gyvybės mokslais ir klimato kaita, tačiau mačiau ir keletą įmonių, kurios užsiima "Horeca" arba kokiomis nors finansinėmis paslaugomis. Taigi man iš tikrųjų pavyko pasikalbėti su viena iš jų ir vakar turėjau pokalbį, o šiandien eisiu į asmeninį pokalbį. Ir bet tai neturi nieko bendro su mano išsilavinimu, bet aš tikrai ieškau darbo. Taigi aš tiesiog eisiu į jį, sakyčiau taip. Taigi ta prasme, žinote, sutikau keletą gerų įmonių, šaunių žmonių ir panašiai iš tinklų. Taigi sutikau keletą žmonių, manau, kad žmonės, kurie dalyvauja šiame renginyje, taip pat yra gana atviri. Taip, tokia buvo mano patirtis.

V.R.: Taip pat "International House Vilnius" turi mentorystės programą "BeFriend". Ar esi apie ją girdėjęs?

I.: Taip, aš ją patikrinau. Bet aš ją mačiau tik interneto svetainėje.

V.R.: Kadangi jūs sakėte, kad svetainė ir socialinė žiniasklaida yra gana informatyvios ir naudingos. Gal galite pasakyti, gal yra kas nors, pavyzdžiui, kokios nors paslaugos ar informacija, kurios labiausiai pasigendate, kurios nerandate interneto svetainėje ar socialinėje žiniasklaidoje?

I.: Reikėtų peržiūrėti svetainę ir tada ją aprašyti. Bet noriu pasakyti, kad svarbiausia svetainėje yra tai, kad jūs pateikiate visas paslaugas, o tada turite visą kontaktinę informaciją. Ir taip pat galite suplanuoti susitikimą, manau, kad dauguma žmonių, jei jie turi kokių nors reikalavimų, jie greitai nueis į svetainę ir suplanuos susitikimą, aš tiesiog, aš tiesiog jam paskambinsiu, jis susitiks, žinote, taip, taip aš tai matau. Pavyzdžiui, aš dabar noriu turėti vairuotojo pažymėjimą, ir aš greitai pas juos pasitikrinsiu. Į, į svetainę, ir tada aš matau, gerai, tai yra reikalavimai, ir aš matau, gerai, yra kažkokios vairavimo mokyklos, bet man nereikia vairavimo mokyklų, aš tiesiog noriu, aš tiesiog noriu jį gauti, ir tada aš nueinu į tą Regitros svetainę, žinote, tai, tai yra tarsi, tarsi visos jų žinote, tai, tai yra, tai yra gerai integruota. Manau, kad ji gerai centralizuota visa reikiama informacija vienoje vietoje? Manau, kad tai gražu.

V.R.: Man liko dar du klausimai. Ir gal galėtum apskritai papasakoti apie savo patirtį, kaip "International House Vilnius" padeda jaustis galbūt labiau laukiamam arba padeda labiau įsilieti į darbo rinką ar Vilniaus visuomenę? Ar jaučiate kokią nors tokią pagalbą iš International Health Vilnius?

I.: Žinoma, manau, kad labai svarbu turėti tarsi kanalą, kur galima pagauti tokius žmones kaip aš. Ir iš tikrųjų, kai tik atvykau čia, pradėjau ieškoti, ieškoti kažko panašaus, nes Nyderlanduose jie turi kažką panašaus.

V.R.: Jie taip pat turi "International House Copenhagen".

I.: Būtent taip, bet Nyderlanduose jie tai vadina kitaip, manau, kad kiekviena apskritis turi savo dalyką. Aš esu kilęs iš labai tarptautinės aplinkos. Taigi tai labai, labai gražu. Pirmas dalykas, kurio ieškojau, buvo tokio tipo, nes kai tik atvažiuoji čia ir matai, kad man reikia susirasti darbą, pradėti verslą, kažką

daryti, tada pradėti ieškoti tokių svetainių ir rasti International House Vilnius. Ir viskas. Manau, kad labai gražu, jog jūs esate tokie atviri, žinote, naujiems žmonėms, kurie ateina, ir kad jūs suteikiate visą šią informaciją, o paskui jie yra čia, kad jus palaikytų. Sakyčiau, kad jūs taip pat esate labai gerai, sakykite, koordinuojami su tomis Go Vilnius tarnybomis. Na, kuri yra kuri yra kaip ta verslo skatinimo agentūra. Tiesa, kad aš manau, kad jūs kaip ir tarsi kaip ir labai gerai sąveikaujate, nemanote?

V.R.: Taip, jie bendradarbiauja su Go Vilnius ir jie dirba kartu. Ir paskutinis klausimas, gal galėtumėte pasakyti, kiek tikėtina, kad rekomenduotumėte International House Vilnius savo draugams, kolegoms, verslo partneriams, remdamiesi savo naujausia patirtimi?

I.: Labai tikėtina, žinote, tai yra tai, ką aš siūlyčiau. Turiu keletą draugų užsieniečių ir, žinote, nerekomenduočiau jiems to daryti, nes aš esu naujokas ir naujokė, atvykstanti į Vilnių. Taigi darau prielaidą, kad jie jau žino apie tai, nes jei jie nežino apie tai, tai gal aš nežinau, ką jie daro, žinote, bet dabar, kai jūs man uždavėte šį klausimą, gal man tiesiog reikėtų kaip ir nusiųsti šią nuorodą, žinote, kai kuriems draugams. Galbūt jie nežino, žinai, kad žmonės nežino apie tai, o aš manau, kad jie turėtų žinoti apie tai, žinai.

V.R.: Galbūt yra kas nors, ką aš praleidau ir kuo tu norėtum pasidalyti apie International House Vilnius?

I.: Aš sakyčiau, kad tiesiog organizuoti daugiau renginių, daugiau socialinių renginių daugiau gal jūs galite kaip koordinuoti kokią dieną, ypač vasarą žinote, kad yra labai gražus oras, bet taip pat ir žiemą aš manau, kad tai labai gerai vertinama, kad jūs turite tokius renginius. Prisimenu, kad praėjusiais metais jūs organizavote "Tech Parko" renginį ir pakvietėte keletą vietinių įžymybių, pasirūpinote maistu, tai buvo labai gražus renginys, ir manau, kad tai tikrai padeda priimti tarptautinę bendruomenę, kad tarptautinė bendruomenė jaustųsi patogiai, kad jaustųsi Vilniaus, Lietuvos dalimi, ir manau, kad tai labai vertinga, bent jau užsieniečių požiūriu.

Priedas nr. 16

Interviu su verslininku Fredrik iš Švedijos:

V.R.: Pradėsiu nuo kelių klausimų. Keletas pagrindinių klausimų. Ar galite pasakyti, kokia jūsų tautybė?
F.: Aš esu švedas.

V.R.: Gerai, o kokiomis kalbomis kalbate Lietuvoje?

F.: Daugiausia kalbu angliškai, bet taip pat, žinoma, lietuviškai, šiek tiek rusiškai ir kartais švediškai.

V.R.: O kai bendraujate su valstybinėmis institucijomis, tarkime, naudojate anglų kalbą?

F.: Anglų

V.R.: Gal galėtumėte papasakoti, dėl kokių priežasčių atvykote į Lietuvą, į Vilnių?

F.: Na, reikalas tas, kad tai nebuvo planuota. Aš iš tikrųjų važiauvau į Italiją. O čia atsidūriau per klaidą. Viskas buvo atsitiktinai. Niekas nebuvo suplanuota. Turėjau du mėnesius lankytis Klaipėdoje, o paskui tiesiog nusprendžiau, kad tai tikrai gera šalis, ir nusprendžiau pasilikti. Nusprendžiau, nes mano bute Švedijoje reikėjo daryti remontą, todėl turėjau susirasti kitą butą šešiems mėnesiams, kol remontavo mano butą. Ir radau būstą Italijoje, kurį išsinuomojau per "Airbnb". Pagalvojau, kad būtų smagu praleisti šešis mėnesius Italijoje, o paskui grįžti į Švediją, kai bus baigtas remontas. Tačiau pakeliui į Italiją užstrigau čia.

V.R.: Ir kada tai įvyko?

F.: 2018 m.

V.R.: Galbūt gyvenate Lietuvoje ir kažką dirbate?

F.: Na, techniškai aš gyvenu Švedijoje, gerai. Neturiu čia leidimo nuolat gyventi ar kažko panašaus. Bet kadangi turiu įmonę čia, turiu butą čia, bet taip pat turiu įmonę Švedijoje. Taigi iš esmės aš gyvenu ir dirbu tarp šių dviejų šalių, todėl teisėtai galiu pasilikti tris mėnesius ir man tai nebuvo problema.

V.R. Kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės International House Vilnius ir kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu?

F. Taip, nes manau, kad tai buvo maždaug prieš metus. Kadangi aš čia moku daug mokesčių, žinote, nes čia turiu įmonę, todėl turiu mokėti savo dalį mokesčių Lietuvoje. Kadangi aš čia negyvenu, aš gyvenu Švedijoje. Bet man kilo keletas klausimų, pavyzdžiui, kadangi aš kiekvienais metais moku daug mokesčių, aš galvojau, ką aš turiu teisę, tarkime, nueiti pas gydytoją arba kaip tai veikia Sodra ir, ir taip, ir taip, kadangi aš moku kiekvieną mėnesį kiekvieną mėnesį aš moku Sodrai jiems šimtus ir šimtus eurų. Bet kai paskambinu, jie sako, kad jūs nesate sistemoje, nes aš nesu sistemoje. Aš paprasčiau sumokėti į sistemą, bet mainais iš sistemos nieko negaunu. Sumokėjau nežinau, gal 100 000 eurų mokesčių.

V.R.: O kai nuvažiavote į International House Vilnius, ar konsultavotės [pertraukė]?

F. Jie manė, kad aš esu benamis, ir liepė man eiti tolyn, eiti tolyn, eiti į Migracijos departamentą, galvojo, kad aš esu kažkoks pabėgėlis iš Irako.

V.R. Ar galite šiek tiek plačiau apie tai papasakoti?

F.: Man reikėjo pagalbos. Mes negalime jums padėti. Nes jie galvojo, kad aš esu idiotas ar kažkas panašaus. Iš esmės jie mane vertino pagal mano išvaizdą pagal mano nežinau, kaip, jie manė, kad aš kažkokia kvailė. Ir tada, kai pokalbio pabaigoje pasakiau, kad, žinote, aš iš tikrųjų turiu įmonę Lietuvoje. Aš čia turiu įmonę jau daug metų. Ir aš noriu sužinoti jūsų ir jūsų vadovo vardą ir pavardę. Nes tai, ką jūs ką tik padarėte, yra gėda. Iš esmės. Jūs liepiate man nusišikti? Taip. Išleiskite lauk. Ir tu nežinai, kas aš esu. Aš juk nesu Maiklas Džeksonas. Bet aš bent jau esu būtent toks žmogus, kokį jūs reklamavote, kad norite, kad aš būčiau kaip, atvykau čia į šią šalį. Aš įkūriau įmonę. Turiu keletą klausimų. O jūs man sakote, kad tiesiog eičiau į "Migraciją". Ir iš esmės tai buvo labai, labai aišku. Nes aš paprasčiau norėjo, tai norėjo, kad jie dairytųsi visų savo išankstinių nusistatymų. Ir kai jie iš tikrųjų pasidarė kvailiai, tada ir paklausiau, koks jūsų vardas? Koks jūsų vadovo vardas ar pavardė? Aš ketinu apie tai pranešti. Ir tada tas žmogus tarsi apsigėmė, nes suprato, ką padarė. Ir man buvo gana įdomu, nes tas žmogus yra plevėsa. Pelėda. Nekenčiu lasių. Nes vos tik atsirado kokia nors atsakomybė, kad jos užpakalis gali turėti problemų, ji viską visiškai pakeitė. Ir tai, tai yra lasivė. Ir manau, kad šioje institucijoje yra daug lasių. Tie pritraukia kitus lasivas. Nes čia, Lietuvoje, nueini į Grožio saloną ir visas šitas šūdas. Bet aš esu švedas. Kaip ir mes, jūs esate nauji pinigai, nauji pinigai. Jie turi atrodyti turtingi, ir jie turi tai dėl išvaizdos. Seni pinigai, jiems tai nerūpi. Jie pasitiki savimi. Jie gali ateiti su marškinėliais į verslo susitikimą. Niekam tai nerūpi. Taigi šis kultūrinis dalykas, kad jei neatrodo kaip, nežinau, Jeffas Bezasas, mes norėtume kokių nors šilkinių marškinių. Turėtumėte tiesiog užsičiaupti ir eiti į "Migraciją".

V.R.: Kad būtume viename lape. Taigi International House dykumoje lankėtės institucijoje, susijusioje su mokesčiais. Ar tai Sodra, ar aš teisingai suprantu?

F.: Aš tiesiog turėjau bendrų klausimų, aš tiesiog netyčia užėjau, kaip ir visi tobuli čia yra ta vieta, kuri sako, kad galėtumėte man padėti mano klausimais. Todėl ir užėjau ir paprasčiau pagalbos. Ir man pasakė taip, eikite iš čia, eikite į Migraciją, šita, šita vieta ne jums.

V.R.: Taigi ši įstaiga turi daugiau nei vieną įstaigą vienoje vietoje. Pradedant nuo migracijos skyriaus iki Sodros ir Užimtumo tarnybos [pertraukė].

F.: Tai buvo, tai buvo tuščia vieta ir gal buvo pietūs ar kažkas, ten buvo tik viena moteris. Bet ji man liepė išeiti.

V.R.: Papildyti, ar lankėtės konkrečioje institucijoje tarptautiniuose Vilniaus namuose, ar tiesiog kalbėjotės su registratūros darbuotoja?

F.: Kadangi niekada ten nebuvau, tai nieko nežinojau. Taigi, jeigu tas žmogus būtų pasakęs, kad reikia užsirašyti į priėmimą, kaip jeigu būtų pasakęs, kad gerai, mes galime jums padėti. Bet jūs turite užsiregistruoti, bla bla bla, tai būtų buvę sąžininga, bet jei jie būtų pasakę, ši vieta ne jums, kreipkitės į Migraciją, jei turite klausimų. Tai yra Go Vilnius, in house vieta centre, House, kaip ji vadinasi?

V.R.: Tarptautiniai namai Vilniuje?

F.: Taip taip taip, International House Vilnius, ten, kur įeini iš gatvės ir eini į kairę.

V.R.: Ir jūs neturėjote jokio kito bendravimo su jais?

F.: Ne, ne.

V.R.: Galbūt naudojotės jų interneto svetaine?

F.: Taip, tai, tai iš tikrųjų labai, labai gera svetainė.

V.R.: Ar ji jums buvo visiškai informatyvi? Ar radote visą informaciją, kurios norėjote?

F.: Na, ji suteikė man pretekstą. Bet norint sužinoti apie detales, žinoma, reikia pažvelgti į individualią perspektyvą, bet ji buvo labai informatyvi. Turiu omenyje, tai buvo genialu. Aš ne, tai buvo labai, labai gera svetainė. Taigi penkios, penkios žvaigždutės.

V.R.: Taigi po šio blogo bendravimo su "International House Vilnius", ar kreipėtės į kitą instituciją dėl savo klausimų?

F.: Ne, aš nesidomėjau. Nes aš kreipiausi į savo buhalterę. Na, iš esmės, ką aš padariau, aš neturiu laiko ir energijos gaišti savo laiko. Taigi, jeigu man reikia kaip privataus sveikatos draudimo iš kaip "Lietuvos Draudimas". Ir tada, jeigu man reikia pas gydytoją, aš tiesiog eisiu pas gydytoją per privatų draudimą. Jei susirgsiu ar dar ką nors, tiesiog grįšiu į Švediją. Taigi, ką aš gausiu, negausiu iš savo mokesčių. Tai vis dar paslaptis. Aš neturiu. Žinoma, turėčiau kada nors ten nuvykti. Bet aš esu užsiėmęs kaip. Visiškai neįsivaizduoju, kas man priklauso ar nepriklauso. Tiesiog aš tiesiog žinau, kad moku daug daug mokesčių. Ir viskas.

Priedas nr. 17

Interviu su užsienio studentu Francis iš Nigerijos:

V.R.: Prieš pradėdamas užduosiu keletą papildomų klausimų. Pirmiausia gal galėtumėte pasakyti, kokia jūsų tautybė?

F.: Esu iš Nigerijos.

V.R.: O kokią pagrindinę kalbą ar kalbas vartojate?

F.: Anglų, kai kalbuosi su žmonėmis iš kitų šalių.

V.R.: Gerai, o gal galėtumėte šiek tiek papasakoti, dėl kokių priežasčių atvykote į Vilnių ir Lietuvą? Ar tai studijos, darbas, galbūt santykiai ar kitos priežastys.

F.: Iš tikrųjų atvykau čia studijuoti rekomendavus draugui lietuviui, su kuriuo susipažinau prieš porą metų. Taigi pagrindinė atvykimo čia priežastis - studijos.

V.R.: Taip, ir galbūt taip pat galite nurodyti universitetą ir programą.

F.: Studijuojau tą Vilniaus technikos programą - elektros energetikos sistemų inžineriją.

V.R.: Gerai. Ir galiausiai, o kada atvykote į Vilnių?

F. Atvykau 2022 m. gruodžio pabaigoje.

V.R.: Gerai, suprantu. Prieš pereinant prie kitų klausimų, susijusių su International House Vilnius ir viešosiomis paslaugomis, gal galėtumėte papasakoti, ar gavote kokių nors viešųjų paslaugų International House Vilnius?

F.: Dar ne. Bet man buvo pasakyta, kad turėsiu ten nuvykti. Ir po kelių dienų deklaruoti gyvenamąją vietą. Nežinau, ar tai yra viešoji paslauga.

V.R.: Taip, tai yra. Vadinasi, jūs gal bendravote su jais?

F.: Aš bendravau su imigracijos tarnyba.

V.R. Gerai. Taigi galime plačiau papasakoti apie jūsų patirtį su migracijos departamentu? Ir gal galėtumėte pasakyti, kiek esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu migracijos departamente?

F.: Ar tai prasideda nuo ambasados? Ar tik čia, Lietuvoje?

V.R.: Tik čia, Lietuvoje.

F. Taip. Gerai. Kiek esu patenkintas skalėje nuo 1 iki 10? Tikriausiai sakyčiau, kad gal šeši ar septyni. Kodėl man suteikta tokia vertė, toks įvertinimas. Taigi, aš kreipiausi dėl leidimo gyventi skubos tvarka. Ir man buvo pasakyta, kad tai užtruks vieną mėnesį. Bet praėjo pusantro mėnesio, žinote, kol man pranešė, kad jis jau paruoštas. O kai nuėjau jo pasiimti, kortelėje buvo klaida, kuriai ištaisyti prireikė dar savaitės. Bet žmonės ten buvo labai, labai malonūs, profesionalūs. Taigi, noriu pasakyti, kad negaliu skųstis. Dabar turiu kortelę. Taigi, bet atsižvelgiant į laiką, vėlavimą ir klaidas, tai vienintelė priežastis, dėl kurios man duodamas septynetas, kitaip - dešimtukas. Jie tikrai, tikrai malonūs.

V.R. Taigi iš esmės pats procesas buvo su tam tikromis klaidomis, bet paslaugos, kurias gavote, ar turėjote kokių nors susitikimų migracijos skyriuje?

F.: Taip. Iš tikrųjų turėjau užsisakyti du susitikimus. Vieną susitikimą pateikti ir vieną susitikimą atsiimti. O ir dabar, kai paminėjote, žinote, procesas iš tikrųjų yra gana sudėtingas žmonėms iš mano šalies, iš Nigerijos, nes kai gauname policijos leidimą, pirmiausia turime jį nunešti į Užsienio reikalų ministeriją. Taigi reikia užsirašyti į kitą susitikimą, o tai gali užtrukti porą savaitių. Turiu draugą, kuris atvyko į Lietuvą maždaug tuo pačiu metu kaip ir aš. O policijos leidimas, kurį gauname iš namų, galioja tik tris mėnesius. Taigi tais laikotarpiais, kai jis laukė paskyrimų vykti į užsienio reikalų ministeriją, policijos pažymėjimas nustojo galioti, nes nespėjo pakankamai priartinti datų. Pavyzdžiui, kai jis užsiregistravo, turėjo laukti apie mėnesį, kad gautų paskyrimą. Taigi jam teko pradėti iš naujo, jis turėjo gauti kitą policijos pažymėjimą iš Ganos. Tai užtruko. Ir dabar vėl jis vis dar laukia susitikimo, kad patikrintų savo dokumentus. Taigi, noriu pasakyti, kad tai šiek tiek sudėtinga, jei esate ne iš ES.

V.R.: O kaip vyko susitikimai su migracijos departamentu? Ar viskas vyko sklandžiai?

F.: Su migracijos departamentu susitikimai vyko sklandžiai. Tiesą sakant, dažniausiai, jei, tarkime, turite susitikimą antrą valandą, o dėl kokių nors priežasčių atvykote 11 val. ryto, jums nereikia laukti, kol pasirodysite, galite tiesiog nueiti prie langelio, ir jie jus aptarnaus. Taigi, iš tikrųjų viskas vyksta labai sklandžiai.

V.R.: O kaip esate patenkintas migracijos skyriuje dirbančių specialistų noru padėti, mandagumu ir empatija?

F.: Iš tikrųjų esu labai patenkintas. Taip.

V.R.: Ar teko susidurti su kokiomis nors kalbos kliūtimis?

F.: Žinoma, žinoma. Turiu omenyje, kai ateini į Migracijos departamentą, galbūt bus tik du žmonės, kurie moka anglų kalbą, ir jie gali būti užsiėmę. Taigi, jei turiu omenyje, kai pirmą kartą ten nuėjau, užsiregistravau. Pasirinkau, kad pageidaujama aptarnavimo kalba būtų anglų. Tačiau kai priėjau prie langelio, prie kurio buvau priskirtas elektroniniu paštu, žmogus negalėjo kalbėti angliškai. Taigi tai buvo labiau panašu į gestų kalbą. Ir galiausiai teko įsikišti žmogui, kuris mokėjo kalbėti angliškai, kad padėtų. Bet taip, pasitaiko tokių situacijų, kai prašai anglų kalbos, o jos negauni.

V.R.: Gera, suprantu. Ir galbūt jau papasakojote apie kai kuriuos laiko švaistymus, susijusius su procesais. O gal galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie savo pasitenkinimą dėl laiko, kurio prireikė norint gauti visą reikiamą informaciją per viešąsias paslaugas migracijos departamente, kalbant apie, tarkime, galbūt susitikimus ir visą procesą, kuris vyko migracijos departamente, neskaitant ambasados ir Užsienio reikalų ministerijos, tik migracijos departamento.

F.: Gera, su migracijos skyriumi viskas gana paprasta. Užsisakote susitikimą, užpildote formą, jei atvykstate su visais dokumentais. Ir, žinote, į susitikimą ateinate laiku. Tai gana paprasta. Kaip ir nėra jokio laiko gaišimo, vienintelė laiko problema, su kuria susidūriau, buvo leidimo laukimas, nes norėjau keliauti. Teisingai. Taigi norėjau, kad ši kortelė būtų paruošta, kad galėčiau keliauti, aš, žinote, netrukus išvyksiu iš šalies. Taigi, visų pirma, prireikė maždaug mėnesio ir dviejų savaičių, kol gavau pranešimą atvykti atsiimti kortelės. O kai gavau tą pranešimą, dar turėjau rezervuoti susitikimą, kad galėčiau nueiti pasiimti kortelę. O iki artimiausio susitikimo buvo likusios dvi savaitės. Taigi iš viso prireikė dviejų mėnesių, kol kortelę gavau į rankas, kai sumokėjau už vieno mėnesio paslaugą. Be to, kaip minėjau, kortelėje buvo padaryta klaida. Kortelėje nurodyta galiojimo data turėjo būti 2024 m. gruodžio mėnesį, bet kažkodėl buvo nurodyta šių metų liepos 15 d., t. y. maždaug po dviejų mėnesių. Šią klaidą pastebėjau tik grįžęs namo. Taigi turėjau iš karto grįžti ir jiems paaiškinti, o tada dar savaitę turėjau laukti naujos kortelės. Bet, išskyrus tai, visi mano draugai neturėjo jokių problemų. Pavyzdžiui, kai kurie iš jų gavo savo korteles per tris savaites nuo paraiškos pateikimo. Taigi manau, kad tai tik mano problema.

V.R.: Taigi problema galiausiai buvo išspręsta, tiesa? Taip,

F.: žinoma, kad buvo išspręsta. Žinoma. Buvo taip, kad tada jie labai atsiprašinėjo. Žinote, tai buvo paprasčiausia klaida. Ir taip.

V.R.: O jūs jau minėjote, kad svetainės migracijos skyrius yra gana paprastas. Galbūt galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie bendrąsias viešąsias paslaugas ir informaciją jų svetainėse ar net socialiniuose tinkluose. Galbūt ieškojote informacijos International House Vilnius svetainėje, o tai socialinė žiniasklaida, nes ji pateikia didelį informacijos paketą. Taigi, jei esate naudojęsi kokiomis nors viešųjų įstaigų interneto svetainėmis ar socialiniais tinklais, ar galite pasakyti, ar jie jums yra informatyvūs ir patogūs?

F.: Gera, taigi pirmiausia norėčiau paaiškinti, kad aš vis dar esu naujokė Lietuvoje, iš esmės esu čia kūdikis. Ir todėl, kai mes kalbėjomės asmeniškai, tai buvo pirmas kartas, kai išgirdau apie "International House Vilnius", ir norėčiau, kad būčiau apie tai žinojusi, pavyzdžiui, kai atvykau, tai, žinote, man būtų padėję, nes aš paėmiau tą brošiūrą iš draugės ir pamačiau viską, kas siūloma. Ir gaila, kad nežinojau apie tai anksčiau, tai, tai, universitetas turėjo, žinote, įdėti kažką apie International House, žinote, į mūsų priėmimo laišką, jie, jie turėjo kažkokią informaciją apie, žinote, atvykimą į Vilnių, kaip naudotis autobusu ir visa kita. Bet man atrodo, kad jie turėjo įtraukti kažką apie International House Vilnius, nes čia daug kas siūloma, įskaitant ir tai, kaip įsikurti Vilniuje, jei nuspręsite. Teisė. Taigi International House, ir aš apie jį daug nežinau, bet apie migracijos departamento svetainę. Kai pirmą kartą teikiau prašymą, sakiau, kad svetainėje lengva naršyti. Bet kartais, jei ieškai informacijos, ją rasti ne taip paprasta. Pavyzdžiui, prieš pateikdamas paraišką vasario mėn. dėl leidimo gyventi šalyje kortelės, girdėjau gandus, kad leidimo gyventi šalyje kaina sumažinta 50 proc. Tiesa. Taigi anksčiau ji buvo 120 eurų, o jie ją sumažino iki 60 eurų. Taip pat ir skubaus prašymo išduoti leidimą gyventi kaina esą buvo

sumažinta nuo 240 eurų, 120 eurų. Tačiau kai kurie žmonės sakė, kad jis vis dar kainuoja 240 eurų. Taigi pabandžiau patikrinti interneto svetainėje, bet, siurprizas, informacijos apie leidimo gyventi kainą neradau. Ten esanti informacija vis dar buvo sena. Nors kaip apie šį kainos pasikeitimą buvo paskelbta dar sausio mėnesį, vasario pabaigoje svetainėje vis dar buvo nurodyta 120 eurų. Taigi tai buvo vienintelė problema, kurią turėjau. Bet, be to, svetainė yra gana paprasta.

V.R.: Gerai, ačiū už šias įžvalgas. Labai įdomu. Ir galbūt jūs taip pat galite, jūs jau minėjote, kas yra blogai, kalbant apie informacijos išmintingumą svetainėje. Bet gal dar galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti, kokių paslaugų ar informacijos labiausiai pasigendate migracijos departamente, išskyrus kainas, bet gal ir ne tik migracijos departamente, bet ir kitose institucijose, jei esate tikrinę, tai kokios informacijos labiausiai pasigendate, tai paslaugų interneto svetainėje.

F.: Gerai, kitos institucijos, vienintelė kita institucija, su kuria man teko bendrauti, tai Užsienio reikalų ministerija. Gerai, taigi 2019-2022 m. gyvenau Namibijoje. Ir dėl to, atvykdamas čia, į Lietuvą, turiu pateikti policijos pažymą iš visų šalių, kuriose buvau per pastaruosius penkerius metus. Ir sakydamas būti turiu omenyje ne lankymąsi, bet turiu omenyje, pavyzdžiui, buvimą ten ilgiau nei šešis mėnesius, tiesa? Taigi visiškai pamiršau, kad buvau Namibijoje. Buvau susikonzentravęs tik į tai, kad atvykau iš Nigerijos, o kai atvykau, man pasakė, kad, ei, jums taip pat reikia policijos leidimo iš Namibijos. O aš sakau: Aha, gerai. Prisiminkite, kad sakiau, jog turite nunešti policijos leidimą į Užsienio reikalų ministeriją, kad jis būtų patvirtintas, tiesa. Pamiršau, kokį žodį jie vartoja, bet jie tiesiog pasakys, kad patvirtintas. Taigi, aš šiek tiek palaukiau ir gavau tą iš gal policijos leidimą iš Namibijos. Ir užsisakiau susitikimą ir viskas. Ir interneto svetainėse nebuvo nieko parašyta apie tai, kad nereikia patvirtinti dokumentų iš Namibijos. Būtent susitikimo dieną mano susitikimas buvo atšauktas. Jau buvau autobuse, kai gavau pranešimą, kad mano susitikimas atšauktas. Ir man buvo įdomu, kodėl mano susitikimas atšauktas? Parašiau jiems elektroninį laišką ir jie atsakė, kad. Dokumentų iš Namibijos nereikia tvirtinti, nes šis Namibija yra prisijungusi prie pašto konvencijos ar kažko panašaus. Ir, žinote, norėčiau, kad ta informacija iš pradžių būtų interneto svetainėse.

V.R.: Suprantu, ačiū jums už tai. O dabar galime norėti apie jūsų patirtį su International House Vilnius renginiu, nes jūs jau dalyvavote karjeros baimėje.

F.: O, tai organizavo International House Vilnius?

V.R.: Taip, tai organizavo International House Vilnius. O gal galėtumėt papasakoti, kiek esate patenkinta dalyvaudama šiame renginyje? Kiek jis buvo naudingas jums? Ir tiesiog bendra šios karjeros mugės patirtis?

F.: Iš tikrųjų tai geras klausimas. Taigi, nuo gruodžio mėnesio traukiau darbo paraiškas, bet taip ir negavau nė vieno pokalbio. Ir tada prieš dvi dienas dalyvavau šiame renginyje. Dabar kitą savaitę suplanuoti trys pokalbiai. Taigi tik šis vienas renginys, ir aš jau turiu tris darbo pokalbius, kurių nebuvo per pastaruosius tris mėnesius. Taigi jau matau poveikį, pavyzdžiui, tai yra galimybės, kurių nebūčiau gavęs, jei nebūčiau dalyvavęs, gavau galimybę susitikti su įdarbintojais akis į akį, o ne per "LinkedIn". Bet akis į akį. Taigi tai buvo tikrai malonu. Tai labai, labai paveikė.

V.R.: Ar jis apskritai atitiko jūsų lūkesčius?

F.: Taip, tiesą sakant, jis pranoko mano lūkesčius.

V.R.: jei teisingai pamenu, buvo 27 įmonės. Ir visos jos gana skirtingos viena nuo kitos. Kai kurios galbūt panašios, bet, pavyzdžiui, sektoriai, kuriuose jos dirba, labai skiriasi. Ar šios įmonės atitiko jūsų gyvenimo aprašymą, pavyzdžiui, jų siūlomas darbo pozicijas? Iš esmės, ar įmonės atitiko jūsų lūkesčius, ko ieškote, kalbant apie darbo rinką?

F.: Nelabai, ne. Bet techniniu požiūriu mėgstu save laikyti visų galų meistru, esu elektrotechnikos inžinierius, bet radau darbo vietų apie programinės įrangos kūrimą, kuriuo taip pat domiuosi. Taigi, pavyzdžiui, ten buvo tokia įmonė "Revel systems", su ja labai, labai gerai pabendrauau. Iš tikrųjų po šio pokalbio ketinu su jais eiti į pokalbį. Tai programinės įrangos inžinerijos sritis, nors aš esu elektros inžinierius. Taigi techniškai tai vis dar yra mano interesų sritis, bet ne tai, ką studijavau mokykloje. Tai labiau tai, ko išmokau savarankiškai.

V.R.: Suprantu. Taigi šį renginį sudarė dvi skirtingos dalys - susitikimas su įmonėmis ir bendravimas. Žinoma, į kontaktų užmezgimo dalį įeina ir susitikimai su įmonių personalo atstovais, taip pat su kitais renginyje dalyvavusiais žmonėmis. Ar tai jums apskritai padėjo?

F.: Taip, labai daug. Labai. Taigi. Su kitu vaikinų, su kuriuo susipažinote, mes suvedėme mane, aš su juo susipažinau tame renginyje. Ir jis dirba inžinerinėje įmonėje čia, Vilniuje. Aš manau. Ne, iš tikrųjų jis dirba su gidais. Taip. Ir būtent per jį sužinojau, kad guidehouse jau kitą dieną atvyks į universitetą. Taigi nuėjau susitikti su guidehouse personalo skyriaus vadovu. Ir, žinote, jei nebūčiau susitikęs su juo, nebūčiau susitikęs ir su ja. Ir, taip, dabar pirmadienį turiu pokalbį su guidehouse. Taigi, kaip jau sakiau, šie pokalbiai vyko ne prieš šį renginį. O dabar staiga turiu žmonių, su kuriais galiu pasikalbėti, turiu žmonių iš personalo skyriaus, kurie dirba įmonėse, kurios mane domina. Taip, aš džiaugiuosi, kad tikrai dalyvavau.

V.R.: Taip pat International House Vilnius turi tokią mentorystės programą, kuri vadinasi befriend, ar esi apie tai girdėjusi?

F.: Ne, ne, negirdėjau apie ją.

V.R.: Taigi, mano klausimai beveik baigti. Man liko dar du. Ir aš norėčiau, kad jūs galbūt apskritai, pabandytumėte įvertinti arba papasakoti savo patirtį baigiamosiose pastabose, pasakydami, kaip esate patenkinti bendru International House Vilnius vaidmeniu, padedančiu jums integruotis Vilniuje arba Lietuvoje, iš esmės. Taigi tai turbūt ateina tik per šį renginį, bet gal galėtumėte papasakoti, kokį poveikį jums padarė šis "International House Vilnius" organizuotas renginys.

F.: Taip. Taigi, kaip man pradėti, man šis įvykis buvo labai svarbus, nes, kaip minėjau, atvykau į Vilnių gruodžio pabaigoje, vidury žiemos, ir atvykęs čia pažinojau tik vieną žmogų. Jos vardas Erika, bet ji nebegyvena Lietuvoje, dabar ji gyvena Vokietijoje. Taigi iš tikrųjų, kai čia atvažiavau, nieko nepažinojau. O paskui pradėjau lankyti pamokas, susipažinau su keliais žmonėmis, bet jie eina į darbą. Aš praktiškai vienintelis žmogus toje klasėje, kuris neina į darbą. Aš tiesiog einu į pamokas, grįžtu į savo kambarį ir internetu renkuosi kursus, teikiu paraiškas dėl darbo. Taip, ir bendrauju su kambariokais. Bet pastaruosius tris, keturis mėnesius, žinote, intensyviai mokausi, o čia studijuoju magistrantūrą. Šis renginys man tikrai, tarsi, atvėrė duris. Susipažinau su Chrisu, su kita mergina iš Nigerijos, su vaikinų iš Nyderlandų, su pora žmonių, su vaikinų vardu Deividas, jis lietuvis. Tą dieną sutikau nemažai žmonių. Ir keista, kad jie palaiko su manimi ryšį. Žinai, pavyzdžiui, šį savaitgalį susitikome su Deividu. Taigi ne tik profesinių ryšių užmezgimas, bet ir tikriausiai naujų draugų užmezgimas. Tai buvo labai svarbu, nes, žinote, man sunkiai sekėsi prisitaikyti gyventi čia, šaltis, žmonės, besirūpinantys savo reikalais, žinote, daug kas. Taigi aš, kaip jau sakiau, esu laimingas. Esu labai patenkintas. Jei bus kokių nors kitų renginių, tikrai dalyvausiu. Esu laimingas. Apibendrinant, esu laimingas.

V.R.: Labai džiaugiuosi išgirdęs šią istoriją, nes ji įkvepia ir mane, dirbantį prie savo diplominio darbo, ir ieškančią šio didelio institucinio poveikio. Ir galiausiai norėčiau, kad atsakytumėte į mano labai paprastą klausimą, kiek tikėtina, kad, remdamiesi savo patirtimi iš tokio pobūdžio renginio, rekomenduotumėte International House Vilnius, savo draugams, kolegoms, remdamiesi savo naujausia patirtimi iš šio renginio, galbūt būsimų renginių ar kaip pačią instituciją?

F.: Labiau nei tikėtina, tiesą sakant, kalbėjau su broliu telefonu apie šį renginį. Jis ketina atvykti į Vilnių rugpjūčio mėnesį. Jis taip pat atvyksta studijuoti magistrantūros. Ir aš jam pasakiau, kad, ei, žmogau, aš čia jau tris mėnesius. Ir nueinu į šį vieną renginį, o dabar mane vejasi verbuotojai. Taigi, kai atvažiuoji į Lietuvą, privalai eiti į "International House". Na, aš nežinojau, kad tai yra International House, bet žinojau, kad tai yra land the job Vilniuje. Taip, aš sakau, kad privalai dalyvauti tame renginyje, nes mes land the job in Vilnius organizuoja International House, tiesa? Teisingai. Teisingai. Gerai, vadinasi, jis turi eiti land the job in Vilnius. 4.0 Tai yra privaloma. Nes net jei jis negaus darbo, jis susipažins su žmonėmis. Ir tai yra faktas.

Priedas nr. 18

Interviu su užsienio studentu Christopher iš Nigerijos:

V.R.: Ar galite pasakyti, kokia jūsų tautybė?

C.: Esu iš Nigerijos, Vakarų Afrikos.

V.R.: o kokiomis kalbomis kalbate Lietuvoje?

C.: Tik anglų kalbą.

V.R.: o gal galėtumėte plačiau papasakoti, dėl kokių priežasčių atvykote į Vilnių, Lietuvą? Ar tai darbas, ar studijos? Gal tai santykiai ar kitos priežastys?

C.: Iš esmės studijos, todėl atvykau baigti studijų.

V.R.: O kada atvykote į Vilnių?

C.: 2019 m. spalio mėn.

V.R.: Ir dar, kadangi minėjote, kad priežastys yra studijos, gal galite pasakyti, koks tai universitetas ir kokia studijų programa?

C.: Tai Mykolo Riomerio universitetas, pradėjau studijuoti elektroniką, verslo vadybą. Gerai, tai yra magistrantūros studijos.

V.R.: O dabar galime pereiti prie International House Vilnius ir viešųjų paslaugų. Ar lankėtės Tarptautiniuose namuose Vilniuje?

C.: Ne, visai ne.

V.R.: Ar žinojote apie International House lankytojus prieš renginį, į kurį nuvykote?

C.: Sakyčiau, kad taip. Nes turėjau porą draugų, kurie prieš tai naudojosi tarptautinių namų Vilniuje sistema. Ir jie man davė kaip, žinote, teigiamų atsiliepimų. Taigi aš atėjau į renginį, kad, žinote, pasipildyčiau savo akis, o paskui gaučiau tą supratimą, kaip dėl atsiliepimų, kuriuos gavau ir iš savo kolegų.

V.R.: Galime pakalbėti apie atsiliepimus, gal galėtumėte trumpai papasakoti, kokių atsiliepimų sulaukėte iš draugų?.

C.: Iš tiesų tai buvo, žinote, teigiami atsiliepimai. Jie dalyvavo programoje, toje pačioje darbo renginių programoje, aš taip pat dalyvavau, manau, kad tai buvo tarsi 2.0 jos versija. Ir, žinote, jie turėjo galimybę pasikalbėti su įvairiomis, žinote, įmonėmis, kurios dalyvavo programoje ir renginiuose, o du iš mano draugų turėjo galimybę, žinote, įsidarbinti net ir po renginio, nes turėjo susitikimus su įmonių personalo atstovais. Po renginio jie turėjo pokalbį su personalo vadybininke, kuri juos įdarbino.

V.R.: Ir pradėdant nuo vieno labai svarbaus aspekto, kad aš žiūriu į mūsų viešąsias paslaugas ir jų kokybę. Taigi International House Vilnius turi daug institucijų vienoje vietoje, pavyzdžiui, migracijos departamentą, kažką, kas susiję su mokesčiais, įdarbinimu ir pan. Ir todėl galbūt galėtumėte papasakoti savo patirtį, kai ėjote į migracijos departamentą ar kitą viešąją instituciją, kurioje lankėtės, tai turbūt ne International House Vilnius, kaip aš manau. kaip esate patenkintas gautomis paslaugomis ir problemų sprendimu, tarkime, migracijos departamente?

C.: Sakyčiau, kad iš pradžių, kai atvykau į Lietuvą ir apsilankiau Migracijos departamente, man tai buvo nedidelis iššūkis. Pirmą, dėl to, kaip buvo sudaryta įstaiga, aš negalėjau nustatyti, kur turėčiau eiti, ir tada nebuvo jokios įstaigos, kuri, žinote, galėtų man tinkamai patarti, ką daryti. Taigi, manau, kad tam tikra prasme bandžiau bendrauti, žinote, tikrai anglų kalba, bet niekas manęs nesuprato, tai buvo šiek tiek iššūkis. Ir aš savotiškai praleidau savo paskyrimus tai darydamas. Ir manau, kad laikui bėgant, po poros metų, manau, kad Migracijos departamentui pateiktas grįžtamasis ryšys iš tiesų padėjo jiems patobulėti, nes po to incidento, kai grįžau praėjusiais metais, Migracijos departamentas šį kartą buvo tinkamai struktūrizuotas. Ir bendravimas buvo tikrai, tikrai sklandus. Ir atstovas, kuris buvo, kad pridėjo prie manęs kalbėjo angliškai, kuris laisvai bendravo angliškai. Ir paslaugomis, sakyčiau, buvau 100 proc. patenkintas.

V.R.: O ar lankėtės kitose valstybinėse institucijose? Be migracijos departamento?

C.: Taip, esu buvęs Regitroje. Sakyčiau, tai buvo nuostabi patirtis. Buvau 100 proc. patenkintas gautomis paslaugomis,

V.R.: Gera, pereikime prie šiose institucijose dirbančių specialistų. Ar galite pasakyti, kiek esate patenkintas specialistų, dirbančių, tarkime, migracijos skyriuje ir Regitroje, kaip jau minėjote, noru padėti, mandagumu ir empatija?

C.: Sakyčiau, kad patirtis, kurią turėjau, o paskui, žinote, ir paslaugos, kurios man buvo suteiktos, buvo atliktos puikiai. Noras padėti buvo, nes man reikėjo užfiksuoti mano nuotrauką ir tada, žinote, aš tai dariau kaip iš eilės timse, nes pirmą kartą, antrą kartą buvo kadrai turbūt nebuvo padaryti. Aš turėjau aptarnaujantis asmuo, asmuo, kuris mane aptarnavo, atsistojo nuo sėdynių, priėjo ir tada sureguliuoti fotoaparata, išvalyti jį tinkamai už mane, ir tada, žinote, padarė kitą kadra, kuris buvo gana, aš buvau tikrai sužavėtas už norą, kaip, žinote, tinkamai aptarnauti mane, ir taip pat padėti man su iššūkiais, kuriuos turėjau.

V.R.: Ir dar vienas svarbus dalykas, kurio siekia International House Vilnius, - taupyti instituciją lankančių žmonių laiką. Todėl, kad vienoje vietoje yra daug institucijų, ir paslaugas teikti efektyviai. Taigi, kadangi lankėtės institucijose ne International House Vilnius, ar galite pasakyti, kaip esate patenkinta laiku, per kurį gavote visą reikiamą informaciją, pagalbą ar problemų sprendimą per migracijos departamento apsilankymą

C.: Sakyčiau, kad laikas buvo puikiai parinktas, nes visa informacija, kurios man reikėjo, pavyzdžiui, žinote, pristatant "Regitrą", Migracijos departamentą, buvo tinkamai susisteminta svetainėje, pirmą kartą gavau informaciją iš svetainės. Ir laikas, kurį aš buvau įpratęs lankyti, buvo, sakyčiau, netgi trumpesnis, nei aš tikėjausi. Taigi, likus savaitei iki renginių, nuvykau į Migracijos departamentą, ketinau pratęsti savo dokumentą. Taigi pateikiau visą reikiamą informaciją, kurią gavau. Ir tada tikėjausi, kad praleisiu arčiau kaip, žinote, 10 minučių pagal tai, ką rezervavau interneto svetainėje, o tada praleidau maždaug 5-10 minučių. Ir viskas buvo padaryta. Ir aš buvau, pasakiau sau, kad baigta, o jie sako, taip, viskas baigta, galite eiti ir visa kita, Oho, vau. Labai įspūdinga, tada sakyčiau, kad laikas buvo kaip, žinote, susitraukti, kad būtų daug, daug trumpesnis laikas. Ir tada sąveika yra labai, labai veiksminga šį kartą.

V.R.: Ir daug informacijos pateikiama interneto svetainėse ir socialiniuose tinkluose. Ar tikrinote "International House Vilnius" interneto svetainę arba jos socialinę žiniasklaidą?

C.: Sekiau "International House Vilnius" "Instagram", paskui "Facebook", bet sakyčiau, kad daugiausia reikiamos informacijos gavau iš "International House Vilnius" "Facebook" puslapio.

V.R.: Kadangi jau užsiminėte apie tai, gal galėtumėte šiek tiek plačiau papasakoti apie tai, kiek informatyvi yra naujienų juosta socialinėje žiniasklaidoje ir kiek patogi yra interneto svetainė?

C.: Sakyčiau, kad labai, labai naudinga, nes didžioji dalis informacijos yra labai gerai išdėstyta svetainėje. Taip pat informacija buvo pasidalinta "Facebook", kuris yra viena iš socialinės žiniasklaidos platformų, kurią seku, visada yra labai gerai išdėstyta. Ir labai lengva naudotis sąsaja, kurią turime svetainėje, todėl ji tikrai nėra gremėzdiška, yra labai paprasta. Ir kiekviena reikalinga informacija yra tiesiog kaip žinote, kaip žvilgsnis, jums nereikia kaip žinote, naršyti, kol gausite informaciją. Taigi, pasakysiu, kad tai nuostabus darbas.

V.R.: O ar yra kokios nors informacijos arba paslaugų, kurių labiausiai pasigendate? Tarkime, International House Vilnius socialinėje žiniasklaidoje ir interneto svetainėje ar ko nors trūksta?

C.: Ne, sakyčiau, kad ne, kaip net daugiau, nei tikėjausi, gavau iš, iš svetainės.

V.R.: Pereikime prie renginio, kurį mes, mes susitikome ir kuriame jūs dalyvavote, galime išsamiau pakalbėti apie šį, šį renginį, kuo jis jums buvo naudingas. Taigi, ar galite man pasakyti, kiek apskritai esate patenkintas renginiu, kuriame dalyvavote, nusileidote job 3.0?

C.: Pagal skalę nuo 1 iki 10, kaip buvau patenkintas, pasakysiu, kad buvau patenkintas, duosiu jums 15, nes buvau labai patenkintas. Priežastis ta, kad turėjau galimybę užmegzti ryšius su žmonėmis, renginių vieta buvo labai, labai pelningoje vietoje, ir tada žmonėms buvo lengva, žinote, rasti vietą. Taip pat turėjau galimybę susitikti su įvairiomis organizacijomis ir suprasti, ką jie praktiškai daro daugumoje šių organizacijų. Ir jie, žinote, leidžia man pačiam suprasti, kur iš esmės krypta mano karjeros kelias, taigi po diskusijų su įvairiais personalo atstovais, taigi, sakyčiau, buvau per daug patenkintas renginiu.

V.R.: O kalbant apie įmones, tokiame renginyje dalyvavo beveik 30 įmonių iš įvairių pramonės šakų. Taigi, ar galėtumėte pasakyti, ar šios įmonės yra renginys, atitiko jūsų lūkesčius, kalbant apie darbo rinką, jūsų CV pagrindus? Ar jis atitiko jūsų lūkesčius?

C.: Taip, ar jis tikrai atitiko mano lūkesčius. Nes tai, ko aš atėjau ir ko ieškojau, buvo, pavyzdžiui, žinote, kur aš buvau. Taigi pasakysiu: taip, jis atitiko mano lūkesčius, o paskui turėjau galimybę pasiimti ir daugiau informacijos, kurios man reikėjo iš šių organizacijų.

V.R.: gal galite pasidalyti savo patirtimi, kaip integravotės ir geriau žinojote apie darbo rinką Lietuvoje prieš tokį renginį? Ar tai pagilino jūsų žinias? Ar tai padėjo kaip nors integruotis į darbo rinką?

C.: pažiūrėsiu, taip, taip, tai pagilino mano žinias, nes buvo tokių įmonių, apie kurių egzistavimą net nežinojau, su kuriomis tarsi, žinote, susipažinau renginyje. Ir tada taip pat, pasakysiu, aš taip pat turėjau galimybę, pavyzdžiui, net suprasti, kad, pavyzdžiui, tokias paslaugas, kurias dauguma šių organizacijų teikia nuodugniai, o ne tik kaip, žinote, paviršutiniškas supratimas, aš, žinote, naršyklė, internetas ir mus nuvedė į vieną iš įmonių, su kuriomis susipažinau, buvo "Western Union". Kalbėjausi su "Western Union" personalo vadybininke, ir ji išsamiai išdėstė ir net pasiūlė skirtingus karjeros kelius, remdamasi mano žiniomis ir darbo patirtimi.

V.R.: ir galbūt taip pat galėtumėte šiek tiek išsamiau papasakoti apie ryšių užmezgimo dalį. Ar daug žmonių sutikote? Ar tai buvo kokio nors pagalba?

C.: Ir dėl ryšių užmezgimo aspekto, tai buvo tikrai nuostabu. Manau, kad tai buvo nuostabus darbas, kuris buvo atliktas, ir vienas iš svarbiausių dalykų, dėl kurio buvo labai lengva integruoti tinklą, buvo tai, kad skirtingi žmonės žaidė žaidimus, o mes visi dalijomės žiniomis ir gavome atsakymus į žaidimus, kurie buvo rodomi projektoriuje. Taigi tai buvo labai gera proga, žinote, pasitarti su žmonėmis iš skirtingų aplinkų ir skirtingų kultūrų. Ir netgi po žaidimo turėjau galimybę pasikalbėti su renginio

nugalėtojais, kurie laimėjo žaidimą, taigi, sakyčiau, kad bendravimo dalis man labai patiko, nes bendravau su skirtingais žmonėmis iš skirtingų kultūrų, skirtingos darbo patirties, skirtingų gyvenimo patirčių, taigi, taip, buvau labai patenkinta bendravimo dalimi.

V.R.: Ar tokie renginiai padeda jums jaustis labiau įtrauktiems į Vilniaus visuomenę, padeda jaustis galbūt labiau laukiamiems?

C.: Pasakysiu, kad atvykęs į renginį buvau labai šiltai sutiktas. Ir tada, žinote, atrodė, kad visi dalijasi tarpusavio supratimu ir draugiška, padedančia dvasia. Dėl to man buvo lengviau prieiti prie žmonių ir įsitraukti į prasmingus pokalbius. Nereikėjo nerimauti dėl jokių išankstinių nusistatymų ar išankstinės nuomonės, pagrįstos išvaizda, nuotaika ar įsitikinimais. Žmonės buvo atviri ir pasirengę padėti, todėl galėjau užduoti klausimus ir sulaukti naudingų atsakymų. Tai suteikė man puikią galimybę užmegzti ryšį su kitais žmonėmis ir įvertinti jų atvirą požiūrį į kiekvieną.

V.R.: galbūt yra dar kažkas, ko praleidau paklausti ir kuo norėtumėte pasidalyti būtent apie šį renginį.

C.: manau, kad nieko nepraleidote. Bet ką tik norėčiau pasakyti, kad tikrai labai vertinu šį renginį. Buvo tikrai labai, labai malonu jame dalyvauti, nes jis praplėtė mano žinias apie tai, kaip bendrauti ir užmegzti ryšius su žmonėmis. Be to, jis taip pat padėjo užmegzti mano ryšių tinklą. Be to, tikrai laikiu kitų renginių, jei tokių bus.

V.R.: Galbūt esi girdėjusi apie mentorystės programą "Befriend", kuri veikia "International House Vilnius"?

C.: Taip, esu apie ją girdėjusi. Bet man patinka, žinote, dalyvauti joje. Taigi negalėsiu kaip, žinai, smulkiau apie tai papasakoti.

V.R.: Be to, kadangi sakėte, kad sekate International House Vilnius socialinius tinklus. Taigi tikriausiai taip pat gaunate galbūt reklamos socialiniuose tinkluose apie kokius nors renginius arba tiesiog matote tai savo naujienų juostoje.

C.: Jūs jau sekate. Aš sėdžiu prie kojų, kaip aš ją seku. O paskui tiesiog gaunu užsiregistruoti, kai tik būna kokie nors gyvenimo įvykiai.

V.R.: Gerai, ir paskutinis klausimas. Kiek tikėtina, kad rekomenduosite International House Vilnius savo draugams, kolegoms, verslo partneriams, remdamiesi savo naujausia patirtimi šiame renginyje?

C.: 100 iš 100. Man, sakyčiau, taip, nes tai bus po to, kai išėjau iš renginių, aš tarsi ėjau į priekį ir kalbėjau su kai kuriais savo draugais, kaip žinote, "jums reikia dalyvauti tokiaame renginyje, nes tai tikrai padeda". Taigi, taip, tai bus skalėje nuo 1 iki 100, aš visada rekomenduosiu visiems savo draugams.

Priedas nr. 19

Interviu su aukštos kvalifikacijos specialiste Flavia iš Brazilijos:

V.R.: Pirmiausia, yra keletas pagrindinių klausimų. Ar galite pasakyti, kokia jūsų tautybė?

F.: Aš esu brazilė.

V.R.: O kokias kalbėjimo kalbas vartojate Lietuvoje?

F.: Anglų kalba.

V.R.: O gal galėtum plačiau papasakoti, kodėl važiuoji į Vilnių, Lietuvą?

F.: Taip, todėl persikėliau tik dėl savo darbo. Pradėjau dirbti su PPIM nuotoliniu būdu iš Vokietijos, o maždaug po šešių mėnesių nusprendžiau persikelti.

V.R.: O kada atvykai į Vilnių?

F.: Lygiai praėjusių metų lapkritį, ir turiu galvoje, vienas galbūt aktualus faktas yra tai, kad dirbau PPMI, gyvenau Vokietijoje. Ir pagrindinė priežastis, dėl kurios nusprendžiau persikelti, yra ta, kad negalėjau išlaikyti vizos Vokietijoje dėl laisvai samdomo darbo su Lietuva. Taigi taip, tai tikriausiai buvo pagrindinė priežastis, kodėl, jei būčiau galėjęs pasilikti vizą Vokietijoje, būčiau pasilikęs Taip.

V.R.: Ir pereinant prie klausimų. Norėčiau paklausti, kokiomis viešosiomis paslaugomis naudojotės International House Vilnius? O ar esate patenkinti gautomis paslaugomis ir bendru problemų sprendimu?

F.: Na, taip, aš naudojausi tik vizų paslaugomis. Taigi man buvo išduota mėlynoji kortelė, kuri man buvo svarbus reikalavimas, nes ji suteikia mums labai mažai naudos, kurios nėra suteikiamos įprastoms darbuotojų vizoms. Viena iš šių privalumų yra galimybė naudotis Tarptautiniais namais, tiesa? Aš turiu galvoje, jei man nebūtų išduota mėlynoji kortelė, aš negalėčiau atlikti proceso Tarptautiniuose namuose. Taigi naudoju perkėlimo procesą, viskas buvo labai paprasta.

Taigi iš esmės, net iki Tarptautinių namų, Migris portalu pateikti dokumentus buvo labai paprasta. Vienas dalykas, kuris yra labai svarbus, yra tai, kad galėjau rezervuoti susitikimą ir jau pasirinkau, kad man reikia kažko, kalbančio angliškai. Taigi, užsisakydami susitikimą International House, galite rinktis, manau, bent jau tarp Lietuvos rusų ir anglų, nesu tikras ar kitomis kalbomis ir tai nuima šiek tiek streso žinant, kad ten pateksite ir jie kalbės Anglų. Todėl kartais net ir mokėdamas angliškai nežinai, šiek tiek nerviniesi ir nežinai, ar pavyks susikalbėti. Taigi buvo gerai, kad atvykau jau žinodama, kad galėsiu bendrauti.

Biuras taip pat yra labai centre. Ir tai lengva rasti, tai labai gerai. Pastebėjau, kad žmonės buvo pakankamai mandagūs, vienas tikrai geras aspektas taip pat yra tai, kad ten galima nusifotografuoti. Ir, žinoma, pirštų atspaudai, kad nereikėtų jaudintis, kad nufotografuosite, o tai yra papildomas žingsnis ir papildomas dalykas, kurį reikia ieškoti vietų, kuriose tinka tinkamo formato, dydžio ir visko. . O Vokietijoje tai man kainavo 10 eurų. Taigi tai taip pat tarsi kažkas, ką žinote, todėl galėčiau ten nusifotografuoti. Be to, turiu omenyje, kad jie buvo lankstūs, o tai buvo gerai, nes, pavyzdžiui, aš važiauvau atostogų į Braziliją. Ir kai mano leidimas gyventi buvo paruoštas prieš kelias dienas. Taigi, kai bandžiau suplanuoti paėmimą, iš anksto nebuvo jokių datų. Taigi paskambinau į International House ir registratūroje atsiliepė ir angliškai. Ir jie man pasakė, kad galiu tiesiog nuvažiuoti ten ir pasiimti be susitikimo. Taigi aš tiesiog nuėjau ten kitą dieną ir paaiškinau situaciją ir galėjau pasiimti kortelę be susitikimo. Taigi taip pat buvo svarbu, kad jie būtų pakankamai lankstūs, pakankamai atviri, o tai ne visada būna šiose viešosiose įstaigose ir panašiuose dalykuose. Taip, iš esmės vieną dieną nuėjau ten pasiimti pirštų atspaudų ir nuotraukų. Man nereikėjo pristatyti jokių dokumentų, nes jau viską įkėliau internetu. O paskui kitą dieną pasiimi, kad paimtum kortelę.

V.R.: O apie specialistės mandagumą jau minėjai. Tačiau apskritai yra keletas kitų aspektų, pavyzdžiui, ar esate patenkinti International House Vilnius dirbančių specialistų noru padėti, mandagumu ir empatija? Jau minėjote, kad skambinate su registratūros darbuotoju ir tikriausiai ne kartą bendravote su ten esančiais darbuotojais. Tai gal galėtum plačiau papasakoti?

F.: Taip. Taigi, kaip jau minėjau, manau, kad noras būti lanksčiam kyla ir iš empatijos. Aš turiu galvoje, galbūt aš šiek tiek pasidomėsiu, nes taip patėjau su savo vyru ir manau, kad buvau ten kiekvieną kartą, kai jis ten buvo. Ir aš manau, kad jis galėjo tai jums paminėti. Bet jei nepaminėjo, pirmą kartą su juo nuvažiavus, jis pamiršo dokumentą, dokumento neturėjo. Ir todėl jis negalėjo gauti leidimo. Bet mes tikrai jautėme, kad jie stengėsi, pavyzdžiui, su mumis buvo tas žmogus, bet ji tarsi paskambino kitai moteriai. O jie diskutuodavo lietuviškai, todėl negalėjome suprasti. Bet galėjome pastebėti, kad kita ponija kažkodėl sako: „Ar jūs tikra, kad negalite jam duoti“ arba „ar tikrai reikia šio dokumento“ arba „labai gaila“, pavyzdžiui, galėjome jausti, kad jie stengiasi pažiūrėti, ar jie dar galėtų išduoti mums leidimą. Ir tada jie kalbėjosi tarpusavyje, ir mes matėme, kad jiems buvo liūdna, pavyzdžiui, „deja, mes to

negalėsime padaryti“. Ir jie buvo tikrai malonūs mūsų atžvilgiu. Taigi, manau, galėjome pastebėti, kad per tą bendravimą ne tik aš turiu galvoje, jie galėjo būti: „Jūs neturite dokumento, žinote“, bet jie tikrai praleido šiek tiek laiko kalbėdami vienas su kitu. bando išsiaiškinti, ar yra būdas tai padaryti. Ir net tada, kai to nepadarė, jie rodė, kaip galite tiesiog užsisakyti kitą susitikimą rytoj, žinote, grįžkite rytoj. Ir taip, todėl, manau, galėjome jausti, kad jie buvo labai empatiški, turėjo tą patį, kai atėjau pasiimti leidimo gyventi. Taigi, kai nuėjau pasiimti leidimo gyventi kortelės be susitarimo, jie nė kiek nenusiminė. Jie nebuvo tokie, kaip „o, žinote, tau reikėjo susitarti“, bet „gerai, aš tau duosiu“, žinote, jie tikrai buvo „gerai, taip, gerai“. Taigi aš pajutau, kad apskritai jie buvo suprantami. Taip, tokia buvo mano patirtis.

V.R.: Ir tik dėl dingusio dokumento, ar jums buvo pranešta prieš susitikimą, kad trūksta dokumento? O gal tai sužinojai svetainėje?

F.: Ne, taigi problema yra ta, kad kai dedi visus dokumentus į internetą, tau nereikia ten dėti visų dokumentų. Kai kuriuos dokumentus galite atsinešti asmeniškai. Taigi iš esmės tai veikia taip, kad tai, ko neįkeliate, turite atsinešti asmeniškai. Jei įkeliate viską, jums nereikia nieko atsinešti, pavyzdžiui, jums nereikia nieko jiems rodyti. Taigi tai, kas atsitiko, buvo mūsų kaltė, kad netikrinome sąrašo ir neįsitikinome, kad turime viską, nes sistema leidžia pateikti be kai kurių dokumentų. Ir tokiu atveju tai buvo sveikatos draudimas. Ir tai buvo mūsų klaida, nes Vokietijoje jūsų vyras ar sutuoktinis yra apdrausti jūsų valstybiniu draudimu. Jei turite darbą, o jūsų sutuoktinis nėra automatiškai apdraustas. Taigi mes manėme, kad mano vyras nebus apdraustas valstybiniu draudimu, nes aš turiu darbą. Kas yra labai keista. Man taip nebūna, nes įsivaizdavau, kad, pavyzdžiui, turi šeimą, gali pasirinkti, kad vienas žmogus nedirbtų ir, pavyzdžiui, prižiūrėtų vaikus. O Lietuvoje tas asmuo turės mokėti už draudimą, net jei visuomenė, bet turės mokėti atskirai. Taigi man tai buvo labai keista. Taigi atsitiko taip, kad mes tiesiog manėme, kad tai yra tas pats, o tada jo neatnešėme, o svetainėje buvo parašyta sveikatos draudimas, išskyrus kai kurias išimtis. Tai nebuvo mūsų atvejis, bet mes tiesiog manėme, kad „O taip, mes neprivalome to atsinešti“. Taigi problema buvo tokia.

V.R.: Ir aš norėjau, jau minėjai, kad pats procesas buvo gana sklandus ir greitas. Ir žmonės taip pat buvo lankstūs. Bet gal galėtumėte ir šiek tiek plačiau papasakoti, ar esate patenkinti laiku, per kurį gavote visas reikalingas paslaugas? Galbūt buvo ir kalbos barjerų, kurie, žinote, sutrukdė proceso sklandumą?

F.: Taip, labai svarbu, kad man nereikėjo nieko versti į lietuvių kalbą. Viską buvo galima pateikti anglų kalba, vadinasi, jau ketverius metus gyvenu Europoje. Ir tuos ketverius metus gyvenau Austrijoje, Suomijoje ir Vokietijoje. Ir aš turiu visus savo dokumentus išverstus į anglų kalbą. Taigi tai reiškia, kad aš neturėjau papildomo žingsnio. Pavyzdžiui, kai buvau Vokietijoje, turėjau turėti patvirtintą vertimą. Taigi tai reiškia, kad tai nėra tik įprastas vertimas, jūs turite gauti notaro patvirtintą kažką panašaus, ir tai yra labai didelis žingsnis. Kadangi atestuoti vertėjai taip pat užtrunka ir atima daug pinigų, tai labai brangu. Taigi, kadangi viską buvo galima padaryti angliškai, aš galėjau, jau turėjau viską pateikti. Taigi tai buvo labai, labai paprasta ir greita. Taip pat vienas kitas žingsnis, kurį turėjau padaryti kitose šalyse, ko neturėjau daryti Lietuvoje, buvo įgyti diplomą. Nežinau, Vokietijoje, turėjau pripažinti savo diplomą ir užtrukau, nes mano diplomas nebuvo vokiškas. Ir tai užtruko labai ilgai. Ir kaip, jūs turite, kad jūsų diplomas būtų pripažintas bet kokios Vokietijos agentūros. Ir kad jūs turite siųsti paštą. Viskas paštu. Vokietijoje nieko nėra internete. Taigi, pavyzdžiui, tai yra kitas dalykas. Lietuvoje įkeliate dokumentus į sistemą. Tai nuostabu, palyginti su Vokietija, kur viską, ką reikia įdėti į paštą ir išsiųsti. Taigi, manau, kad visi tie papildomi procesai, kuriuos turėjau atlikti kai kuriose kitose šalyse, dėl vertimų ar kitų sertifikatų, kurių man nereikėjo daryti Lietuvoje, visa tai palengvino. Ir taip pat nereikia neštis popierių, nes vėlgi lyginu su Vokietija, nes ji buvo sunkiausia iš visų trijų, Suomija labai lengva ir pagal lengvą procesą palyginama su Lietuva. Tačiau Vokietijoje reikėjo atsinešti po tris kiekvieno dokumento kopijas. Ir atsimenu, kad turėjau kokį kilogramą popieriaus, nes prašė kaip banko išrašo, prašė nors aš turėjau darbo sutartį, kaip ir Lietuvoje. Bet jie prašė banko išrašų mano universiteto pažymoms už daugybę dokumentų, o tada turėdavai atnešti po tris kiekvieno egzempliorius, nes panašu, kad jie net nenori

kopijuoti, kai tu ten pateksi. Nes tu galėjai atnešti vieną, o jie ten galėtų padaryti kopijas. Bet panašu, kad jie nenori tau leisti viešųjų pinigų. Taigi jie to nedaro, toks jausmas, kad tu nesi, žinai, tu esi imigrantas, kol neturėsi gyvenamosios vietos, mes tau pinigų neišleidžiame. Taigi lyg nieko nedarysime. Taigi aš turėjau atsinešti tris kiekvieno dokumento kopijas, tris nuotraukas, tada kaip ir visus tuos daiktus, todėl jūs ateisite į biurą ir turite visus šiuos dokumentus. O Lietuvoje vežtis nereikia bet ką, jūs įkeliate viską. O jei reikia ką nors atsinešti, tai tik vieną papildomo dokumento kopiją. Ir tada, kaip sakiau, nufotografuoti. Taigi šie dalykai atrodo maži, bet prideda laiko. Taigi, jei manote, kad turite išversti, turite eiti kur nors nusifotografuoti, gerai, tai tiesiog nufotografuokite, bet tai prideda kažką, ką jie turi padaryti prieš atvykdami į imigraciją, jei turite. Taip, visi šie dalykai prideda mažų žingsnelių, kuriuos reikia padaryti anksčiau.

Taip pat turiu galvoje, kad mano vizą pradėjo įmonė. Taigi jaučiau, kad yra teigiamas ryšys. Taigi, kad palygintume kaip buvo Vokietijoje, nors buvau darbo vizoje, įmonė man duodavo laiškus ir aš pati atliksiu visą procesą. Taigi jūs jaučiatės šiek tiek labiau savarankiški, nes iš esmės įmonė tiesiog pateikia laišką, kad nori jus įdarbinti, ir galimą sutartį. Bet Lietuvoje įmonė padaro pirmą žingsnį, tada įmonė tau duoda kodą, kurį tu įvedi į sistemą ir tas kodas tave jau jungia su įmone. Taigi tai suteikia jums šiek tiek daugiau tikrumo, kad įmonė jums padeda procese ir paverčia įmonę ne tik laišku, o jūs turite viską išspręsti patys. Taigi manau, kad tai taip pat buvo teigiamas dalykas. Taigi PPMI pradėjo procesą, jie padarė pirmą, tarkime, paprašys manęs pateikti informaciją ir ją užpildys. Taip pat naudinga tai, kad, žinote, jie žino, pavyzdžiui, ko iš manęs reikia. Taigi manau, kad tai verčia įmones remti imigrantus, nes jos negali tiesiog parašyti laiško, jos turi iš tikrųjų atlikti dalį proceso. Taigi tai reiškia, kad net tada, kai įmonė nelabai nori, PPMI labai nori padėti, jie daro daugiau nei reikia. Bet net jei įmonės nėra, jie turi ką nors padaryti. Taip, tai vėl buvo mano patirtis.

V.R.: Manau, kad jūs taip pat turėjote galimybę naudotis International House Vilnius svetaine?

F.: Taip.

V.R.: Ar galėtumėte išsamiau paaiškinti, koks jis jums patogus ir informatyvus?

F.: Manau, kad International House Vilnius svetainė yra vienas iš pagrindinių informacijos šaltinių, nes žinau, kad jis yra patikimas ir patikimas. Taigi, nors yra ir kitų internetinių forumų, jūs visada nesate tikras, ar informacija yra teisinga. Taigi naudojau svetainę tam, kad patikrinčiau kitą informaciją, pavyzdžiui, kaip laisvai samdomas darbuotojas, kaip atlikti laisvai samdomus darbus, nes galbūt ką nors darau. Taigi aš ieškojau tos informacijos internete ir žiūrėjau į International House Vilnius svetaines, taip pat žiūrėjau vieną jų įrašytą internetinį seminarą, kad jie turi vieną straipsnį, ir jie turi nuorodą į vieną iš savo įrašytų internetinių seminarų. Taigi tai taip pat buvo naudinga. Taip, aš naudoju gana daug informacijos šaltinių, taip pat naudoju ją, kad padėtų savo vyrui susirasti darbą. Ten pamatėme, kuriose svetainėse ieškoti darbo. Taigi manau, kad svarbiausia, kad jis būtų prieinamas. Bet nuoširdžiai, šiais laikais, žinote, turite „Google“ vertėjo plėtinį. Turiu tai nuo tada, kai persikėliau į Europą savo kompiuteryje. Taigi, kad ir kokią svetainę turėčiau omenyje, galiu tiesiog automatiškai spustelėti vertimą. Taigi man tai nebėra didžiausia kliūtis. Bet manau, kad didžiausias privalumas, didžiausia pridėtinė vertė yra informacijos patikimumas. Taigi, žinoma, mokėti anglų kalbą yra gerai, o būti draugiškam – gerai. Bet kas skiriasi, jūs žinote, kad tai yra oficiali informacija. Taigi, tai yra oficiali informacija, skirta imigrantams, todėl iš esmės, net jei rasite vyriausybės svetainėje, pamatysite, kad yra informacijos apie dalykus, kurie man nerūpi. Ir tada užtrunka ilgiau, kol surandu tai, kas man rūpi. Taigi, net jei galiu išversti, vis tiek ne taip gerai. Taigi faktas, kad viskas yra orientuota į imigraciją, angliškai gerai, žinoma, svarbu, bet, taip, ir tai, kad jis patikimas, patikimas, žinote, tai yra pagrindiniai dalykai. Ir taip, kaip sakiau, aš žiūrėjau internetinį seminarą ir patikrinau kelis skirtingus klausimus.

V.R.: Jei noriu papasakoti apie internetinį seminarą, tai taip pat labai svarbus aspektas, gal galėtum plačiau papasakoti, kokia buvo tema? Na, jau sakei, kad tai naudinga, bet ar to pakako, gal net nereikėjo

rezervuoti susitikimo, nes jau gavai visą informaciją? Taigi, ar galite pasakyti, kokia jūsų patirtis su internetiniu seminaru?

F.: Taip. Taigi, manau, iš tikrųjų mačiau du internetinius seminarus. Manau, kad vienas iš jų buvo skirtas mokesčių deklaravimui, ir, jei neklystu, šį internetinį seminarą apie mokesčių deklaravimą turėjau draugui. Ir aš žiūrėjau, kad vienas, o paskui kitas, kaip sakiau apie savarankišką darbą Lietuvoje. Ir tai turiu omenyje, kad, tiesą sakant, jis neatsakė į mano klausimą. Nes reikalas toks, kad dabar konsultuoju UNESCO. Ir tai, ko aš ieškojau, buvo savarankiškas darbas, be įprasto darbo. Taigi šis internetinis seminaras buvo skirtas žmonėms, kurie dirba tik savarankiškai. Taigi aš iš esmės ieškojau informacijos apie šoną. Ir aš to neradau. Bet tai man suteikė gerą supratimą apie tai, kaip sistema veikia. Bet tai nebuvo būtent tai, kad savarankiškas darbas nebuvo tiksliai sprendžiamas mano klausimo.

V.R.: O internetinis seminaras apie mokesčius pateisino jūsų lūkesčius?

F.: Taip, šiais metais aš neprivalau teikti mokesčių deklaracijų. Bet tai privertė mane jaustis užtikrintai, kad tai lengva. Ir žinosiu, kaip tai padaryti, kai reikės

V.R.: Taigi International House Vilnius iš esmės padeda padaryti švelnų nusileidimą Vilniuje ir teikia daug paslaugų, padedančių integruotis į visuomenę ir darbo rinką per įvairius renginius ir per jų teikiamas viešąsias paslaugas. Taigi gal galėtumėte apibendrinti ir apibendrinti savo patirtį, bendravimą su tarptautinio House Vilnius specialistais, kaip tai padeda jums integruotis Vilniuje?

F.: Taip, aš manau, kad svarbiausia yra ta, kad biurokratija tam tikra prasme tampa mažiau baisu. Nes turiu omenyje, kad persikelti į naują šalį labai baisu, nes nežinai taisyklių. Ir manau, kad kiekvienas imigrantas bijo, kad jie gali padaryti ką nors ne taip. Nes jie nežino. Ir jie nežino, kaip paklausti, taigi jūs turite tokią baimę, tai yra keista, atsitiktinė baimė. Bet aš mačiau, kad kiti žmonės tai turi. Taigi, žinote, jūs tiesiog gyvenate savo gyvenimą galvodami ir darote viską teisingai. Ir o dieve, būsiu išvartytas iš šalies, nes aš nežinau, pamiršau padaryti dokumentą, kurio net nežinojau. Taigi, manau, žinau, kad jei turiu klausimų, jaučiuosi pakankamai patogiai paskambinti arba nuvykti į susitikimą Tarptautiniuose namuose. Ir aš manau, kad tai yra kažkas, ko kartais nepastebima. Taigi jūs žinote, kad galite užduoti klausimus, nes kartais tereikia užduoti klausimą, ir jie jus nukreips ten, kur jums reikia eiti. Taigi manau, kad tai vienas iš paslaugos aspektų, kuris, mano nuomone, yra labai naudingas. Šis atvirumas. Taigi ne tik jūs suplanuojate susitikimą, kad gautumėte leidimą gyventi. Bet jei jums reikia tiesiog užduoti klausimą. Paprastai jie tuo pasirūpins. Be to, manau, kad turėdamas gerą patirtį gavęs leidimą gyventi ten, aš taip pat nebijau. Noriu pasakyti, kad grįžus prie savo patirties Vokietijoje, tai buvo labai baisu ir traumuojanti. Aš turiu galvoje, jie nekalba angliškai. Taigi imigracijos skyriuje dirbau su „Google“ vertėju, bandžiau bendrauti, o tada jūs turite tokią blogą patirtį, kad bijai kito, žinai, todėl jau galvoji: oi, kitas kartas vėl bus baisus. Ir iki šiol Lietuvoje, ne tik su Tarptautiniais namais, tiesą pasakius, tai turėjau, nuomos sutarties neatsinešiau, nes ją turiu vėliau. Tad teko registruotis savivaldybėje, nuvykus į Tarptautinius namus. Tai taip pat buvo labai lengva. Jie ten taip pat buvo draugiški. Taigi mano abi patirtys buvo lengvos. Taigi manau, kad taip, Internacionalas man padėjo neišsigąsti biurokratijos Lietuvoje. Taigi žinau, kad jei man reikės ką nors išspręsti ateityje, su manimi nebus blogai elgiamasi. Aš nesijaučiu netinkamas, nes nemoku kalbos. Manęs neleis jaustis taip, lyg apgaudinėju sistemą ar bandau, žinote, kitu atveju turiu didžiausią patirtį Vokietijoje, nes tai buvo darbo viza, bet jie turi tai. elgiantis su tavimi, dėl kurio jautiesi, kad darai kažką ne taip, žinote, verčia jaustis ir tai yra blogas jausmas, kai esi imigrantas ir bandai daryti viską ir tiesiog patekti į šalį ir dirbti kaip Visi kiti. Ir jie ateina pas jus darydami prielaidą, kad jūs bandysite pasinaudoti sistema ir apgauti. Tad Lietuvoje to visiškai nepajutau. Hm, apskritai mano patirtis Lietuvoje buvo tikrai teigiama. Ir vienas didžiausių dalykų yra žinojimas, kad galiu užduoti klausimus apie procesus anglų kalba. Ir niekas negalvos, taigi, taip, tai yra didelis teigiamas dalykas.

V.R.: Ir mano paskutinis klausimas, kiek tikėtina, kad remdamiesi savo naujausia patirtimi rekomenduosite International House Vilnius savo draugams, kolegoms, verslo partneriams?

F.: Labai tikėtina. Ir iš tikrųjų atsitiko vienas įdomus dalykas, kad draugas man tai rekomendavo. Taigi iš tikrųjų, kai persikrausčiau, turėjau draugą, kuris taip pat gyveno Vokietijoje ir persikėlė gyventi į Lietuvą. Jis atsikraustė porą mėnesių prieš mane ir pasakė, kad užsisakyk imigracijos biurą Konstitucijos prospekte 3, o ne kitą. Taigi aš net nežinojau, kas tai yra. Kalbant apie Tarptautinius namus, aš nežinojau skirtumo, bet mano draugas ten atliko imigracijos procesą. Ir jis man pasakė, kai pasirenkate parinktį, būtinai užsisakykite tą. Taigi man buvo rekomenduota tai padaryti. Ir tikrai rekomenduočiau tai padaryti kam nors kitam.

Priedas nr. 20

Interviu su pirmos įmonės atstovais, kurie dalyvavo International House Vilnius renginyje:

R1:Tie, kurie ateina į one-on-one, būna pasiskaitę apie mūsų įmonę, būna pasidomėję, kokių mes turime laisvų pozicijų, ir mes iš tikrųjų nuo to ir pradedame pokalbį, kokia pozicija juos domina. Mes vėl gi esame pasiskirstę pagal departamentus, kas su kuo kalbės, kas geriausiai galės reprezentuoti, nes yra sutaupoma laiko ir tie pokalbiai būna struktūrizuoti. Žmogus ieško tarkim Sales Manager'io ir mes turim pardavimų vadovą, kuris gali daug papasakoti. Kadangi dalyvauja čia labai daug skirtingų įmonių, skirtingas nu paslaugas teikiančias, mes negalim sakyti, kad mes visi čia teikiame finansines paslaugas, čia yra viešbučiai ir čia yra finansines paslaugas teikiančios, tai aišku, kad bus skirtingi žmonės. Tai dėl to ateina jau iš karto žmonės žinantys į kokią poziciją jie eina, tas sutaupo labai laiką ir jų ir mūsų. Mes patys žinom su kuo šnekam, o ne tiesiog „šaudom“ tiesiog žmones ir pasiseks arba nepasiseks.

V.R.: Lyginant su karjeros mugėmis universitetuose?

R2:Taip, pavyzdžiui su karjeros dienos universitetuose yra daug žmonių, bet yra daug žmonių, kurie na nesidomi mumis. Universitetuose yra labai daug žmonių iš skirtingų krypčių, tai gali būti medicinos studentas, gali būti finansų studentas, ir gali būti nežinau lazerių inžinierius. Tai iš savo patirties žinom, kad labai labai skirtingi ateina ir dažnu atveju nei jiems įdomios mūsų pozicijos nei mes matom, kad jie pas mus turi galimybę dirbti. Čia susirenka suinteresuota publika.

V.R.: Tai bendrai tariant lūkesčiai buvo gerokai viršyti?

R1.: Kol kas – taip, bet tas galutinis rezultatas žiūrėsim ar pavyks įsidarbinti kam nors. Šiaip tai geras įspūdis. Interviu turėjome daug, tikrai turėjome daug, mes esame keturiese ir visi buvome užimti. Tai tada jo, lūkesčius pranoko tuo, kad turėjome daug pokalbių su suinteresuotais žmonėmis.

V.R.: O kaip bendrai vertintumėte bendradarbiavimą su International House Vilnius?

R2.:Sklandžiai, viskas aiškiai, daug informacijos pateikė. Pvz.: lyginant su studentų karjeros dienomis, tai ta komunikacija iš organizatorių pusės sklandi buvo, informacija aiški buvo, suorganizuota man atrodo puikiai, reklaminė medžiaga paruošta, tai tiesiog reikėjo mažai mūsų to įdirbio ir darbo prieš tai, prieš visą pasirengimą.

R1.:Gal dar paminėčiau apie šį klausimą, dalyviams kur čia buvo quiz'as, ir klausimai apie įmonę. Pats klausimas šiaip nustebino apie mūsų įmonę, aš pati nežinojau, gal reikėjo nežinau kas juos galvojo, pasitarti su mumis. Nes mes truputį kitaip būtume atsakę į klausimą, tai čia tiesiog.

R2.: Ir suformulavę klausimą kitaip būtume.

R1.: Tai gal pavyzdžiui gali ateityje, šiaip labai gerai, kad tokius klausimus užduoda, ir taip tarsi užveda apie ką čia bus ta mugė, kas dalyvauja, patikrina ar jau yra jie pasidomėję, bet aš galvoju gal pasitarti su

įmone. Gal yra kažkoks klausimas, kurį jie norėtų išryškinti, tarkim apie save paskelbti tiesiog. Nes manau čia tikrai nebūtų mums problema sugalvoti vieną klausimą paklausti naujų potencialių darbuotojų.

V.R.: Galbūt iš šios dienos yra kažkokia geroji praktika nutikus?

R2.: Dar ne, kol kas negalėčiau atsakyti

V.R.: Vienas svarbus momentas, kurį užfiksavau, minėjote, jog yra sutaupomas laikas tiek Jūsų, tiek besilankančiųjų. Gal įmanoma išsiplėsti ties laiko sutaupomumu?

R1.: Gavosi taip, kad mes ruošėmės šiai parodai, ir kai ruošiasi ir kita pusė, t.y. potencialūs darbuotojai, tai visą laiką yra smagu, kai jie jau ateina pasiskaitę ir pasidomėję mumis, tai yra tas sutaupymas, kai nereikia daug išsiplėsti pasakojant apie save ir nu galiausiai jie jau žino ko jie nori. Tai smagu kai ruošiasi abi pusės.

V.R.: O Lietuvoje daug tokio pobūdžio mugių, ar daugiau karjeros mugės, kur indėliai pareina vien tik iš Jūsų, ir ar domisi ar ne, jau ne nuo jūsų priklauso?

R1.: Tai tos pačios universitetų karjeros dienos turi skirtingos konceptus, gal net gi ne visi daro tuos one-on-one, kiti tiesiog nu pasistatai standą ir kvieti, tai tokia laisva forma. Kiti irgi daro tuos one-on-one tai irgi pastebėjom, kad yra naudingi, ir tada tas ryšys užmezgamas su potencialiu kandidatu, ir mes jau esam tokius turėję naudingus pokalbius iki sutarčių pasirašymus.

V.R.: Bendrai tariant, ar iš pirmo žvilgsnio atrodo, kad jūsų įmonė tai ką pasiūlė susirinkusieji pateisina darbo rinkos lūkesčius, specialistų trūkumą, ko ieškote?

R1.: Nežinau, pirmas įspūdis yra geras. Jeigu klaustumėte ar norėtumėme kitais metais, tai mes norėtume kitais metais. Tai manau daug pasako.

R2.: Kiekvieną atvejį, kiekvieną CV reikia peržiūrėti ir bus aišku. Labai gerai, kad jie atsineša tuos CV, suprantama, kad einame nuo popierinių CV, bet kažkaip labai gerai, nes kitose karjeros dienos nėra šito, jie pasidomi, pasiskaito, pasikalbame, bet nėra CV.

Priedas nr. 21

Interviu su antros įmonės atstovais, kurie dalyvavo International House Vilnius renginyje:

V.R.: Kalbant bendrai, su kokiais iššūkiais susiduriate ieškant trūkstamų specialistų Lietuvos darbo rinkoje?

R: Šiuo metu atsižvelgiant į infliaciją, dauguma kandidatų tikisi žymiai didesnių atlyginimų rėžių negu kurie buvo net ir prieš metus. Tai yra vienas dalykas. Kitas dalykas turime labai didelį kiekį, na padidėjusį, ypatingai ukrainiečių, tai ne visada jie yra patys susipažinę su migracijos procesais. Tai mes juos įdarbiname nuolat, tačiau tai tiesiog užtrunka kiek ilgiau, dėl to, kad jie patys ne būtinai žino kas yra reikalinga ir kaip visas procesas vyksta. Na ir aišku, daugumoje atvejų, tiesiog žmonių motyvacija, ar jie būna susipažinę su pačia pozicija, su įmone, ar tiesiog ateina ir ieško, ką mes galime pasiūlyti, negu ką jie nori pasiūlyti mums.

V.R.: Tai iš esmės, ar toks va būtent renginys, padeda atliepti tą trūkstamų specialistų poreikį, lūkestį?

R: Visuomet yra naudinga, aš manau kad bet kokie renginiai yra organizuojami ir mes juose norime dalyvauti, kadangi turime daugiau galimybių pasikalbėti su žmonėmis kurie yra pasidomėję. Gal aš užbėgu už akių, bet lyginant pernai metų organizavimą ir šių metų, kai žmonės galėjo užsibookinti tą slot ir ateiti su mumis pasišnekėti, tai mes matome, kad žmonės truputėlį yra pasidomėję, kad neina nu žmonės šnekėti, kurie studijuoja geografiją, kur tikrai nieko mes jiems negalėsime pasiūlyti, tai toks yra

labiau targeted approach, kas mums yra daug naudingiau, kad žmonės jau supranta, kodėl eina pas mus ir apie ką mes šnekėsime.

V.R.: O prieš tai buvo kiek kitokiu principu?

R: Pernai buvo tiesiog, taip kad kasėjo pro šalį, kas sustojo pašnekėjo, kas gal truputį kuklesnis gal ir nedrįso pašnekėti. Tai tas bookinimo principas yra daug labiau toks optimalus.

V.R.: Matote tame naudos?

R: taip

V.R.: O lyginant, ar dalyvauja Jūsų įmonės karjeros mugėse, pvz lyginant IHV renginius ir karjeros muges?

R.: Tai iš tikrųjų sunku lyginti nes visi yra skirtingi, tai aš pasakojau savo kolegei, kuri pirmą kartą dalyvavo apskritai, ne tik kaip mūsų įmonės atstovė, bet apskritai tokiam pirmą kartą dalyvavo tokiam renginyje, ir ji klausia ko galėtų tikėtis prieš prasidedant. Ir mano ir buvo komentaras toks, kad mes turėtume tikėtis bet ko, mes pasiruošti iš tikro negalime, nes kiekvieną kartą situacija bus kita, ir mes turime prisitaikyti prie to, kaip vyksta. Tai mačiau iš kitų dalyvių, kurie šiandien sėdėjo buvo tarkime po du prie kiekvieno stalo po du, tai mes į tai atsižvelgdami, visuomet stengiamės atsiųsti daugiau žmonių, įmonės atstovų, tai vat mes buvome keturiese. Todėl, kad tie žmonės, kurie buvo užsibookinę, atėjo savo laiku, ir atėjo tie žmonės, kurie neturėjo bookinimo, bet jie irgi norėjo pasišnekėti, tai mes tiesiog gavome didesnę galimybę su daugiau žmonių pasišnekėti, kurie galbūt negavo to sloto, nes jų nebeliko.

V.R.: O kaip bendrai vertinate šį suorganizuotą renginį, ar patenkina jūsų lūkesčius po pasibaigusio renginio.

R.: Taip, aš džiaugiuosi, tikrai buvo man gerai praleista diena, aš gavau galimybę pasikalbėti su daugeliu žmonių, to čia ir atvažiavau, labai džiaugiuosi, kad buvom pakviesti ir, kad apskritai tai yra organizuojama, ir kad galbūt mes turime galimybę susitikti su tais žmonėmis, su kuriais mes galbūt niekaip kitaip nebūtume galėję susitikti, nes galbūt jie apie mus nežinojo ar nedrįsto applyinti, ar tiesiog gal šiandien pirmą kartą apie mus išgirdo.

V.R.: Tada bendrai kalbant apie IHV, ar tokie renginiai kuriuos organizuoja šis centras, ar tai prisideda prie galbūt efektyvesnio, greitesnio įsidarbinimo proceso, ar yra pastebėta tai pavyzdžiui lyginant su praeitu renginiu, dar aišku visas procesas ateityje vyks, bet ar yra kažkokių indikacijų, kad būtent IHV šios centro pagalba efektyviau vyksta specialistų paieška, galbūt yra nukreipiama iš ten į jus.

R.: Aš manyčiau, kad ne, todėl kad tai didele dalim priklauso nuo mūsų vidinių procesų ir kitas dalykas priklauso nuo migracijos procesų, priklausomai nuo žmonių esamos situacijos, ir jų turimų dokumentų. Tai na aš nematau, kad būtent IHV gali turėti įtakos nei vienam nei kitam procesui. Gal kažkas turi kitą patirtį, bet aš iš mūsų patirties sakyčiau, kad ne.

V.R.: O tas, kaip minėjote prieš tai, targeted approach, kad ateina galbūt jau ateina pasidomėję apie jus, kad nesimoko geografijos, ir iš tos pusės nėra toks kaip ir švaistomos tiek jūsų tiek būsimo specialisto laikas, ar iš tos pusės yra efektyvesnis laiko išnaudojimas.

R.: Taip, tikrai taip. Na mes apskritai į tokius renginius einame ne tik dėl to, kad tikimės kažkokios tiesioginės naudos, kad tarkime šiandien mes pasisamdėme du žmones, na tai mes nesitikime, kad taip atsitiks, jeigu final result yra tai, kad mes pasisamdysim žmogų, tai yra puiku. Bet mes einame ir marketingo tikslais. Tarkime, mes gal šitos moters nesamdysime, bet gal ji turi draugę ar draugą, ar kaimyną, ar mamą ar tėtį, kurie negirdėjo apie citco, jinai papasakos, ir mes ta prasme galime pasiekti tiesiog didesnę auditoriją žmonių.

V.R.: Tai vat kalbant iš tos vėlgi iš tos IHV pusės, bendradarbiavimo pusės, kad ši institucija vat suteikia galimybę plačiau pasiekti tą auditoriją. Ar čia irgi matytumėte didelę pridėtinę vertę?

R.: Tikrai taip, ir kuo toliau tuo daugiau užsieniečių gyvenančių Vilniuje buriasi ir susipažįsta su vieni su kitais ir mums tame figūruoti ir šmėžuoti ir labai didelė nauda.

V.R.: O kaip pats bendradarbiavimas su institucija vyko, na būtent dėl šitų renginių, komunikacija, galbūt prieš tai kažkokių turėjote bendradarbiavimų susijusių su šiuo renginiu, kaip vertintumėte?

R.: Tai ir pernai ir šiemet mes komunikavome su Yana, man viskas tinka ir patinka. Vienintelis dalykas, ko norėjusi, aš nežinau, kodėl neįgyvendinama ar gal dar neįgyvendinama, tai matyti žmonių CV prieš renginį, tas būtų didžiausias plusas, galbūt tai yra neįmanoma, gal tiesiog yra per sudėtinga suorganizuoti dėl to, kad patys žmonės na tiesiog aktyviai nenori to vykdyti, bet jeigu būtų galima pakeisti vieną dalyką, tai aš norėčiau, kad būtų pakeista.

V.R.: Na paskutinis klausimas, apie tai, galbūt po šios dienos, ar po praeito renginio yra kokia sėkmės istorija, ar geroji praktika, kurią būtų verta paminėti su šiuo renginiu ir IHV.

R.: Taip, pernai metais pamenu buvo priėjusi tokia moteris, ji apie mus nebuvo girdėjusi ir ji tiesiog vaikščiojo aš pamenu su savo sūnumi, ir ji nelabai norėjo atsisėsti ir turėti pokalbį, kadangi sūnus ten nuobodžiavo ir jinai tiesiog matėsi kad ji wandering around. Ir mes tuo metu truputėlį su ja pasišnekėjome, bet taip viskas ir pasibaigė. Ir šį vasarį ji grįžo pas mus, ir pasakė, kad mes va buvom susitikę pernai metais, ir aš apie jus galvoju nuo to laiko, ir mes ją pasisamdėme.

EXECUTIVE SUMMARY

The performance evaluation of International House Vilnius

Recently, a new institution called International House Vilnius was opened in Lithuania, which aims to address three main challenges faced by newcomers to Vilnius: the lack of quality services in English and Russian at public institutions, the lack of information on relocation and integration, and the need to visit public institutions at least several times for the same question. However, it is not clear how efficiently and effectively the IH Vilnius centre performs, whether it helps international talent to integrate more easily in Lithuania, and whether it contributes to improving the quality of public services. Therefore, the problem question raised is: to what extent the newly opened institution facilitates the integration of foreign talent in Vilnius and Lithuania? The aim of the paper is to evaluate the performance of the International House Vilnius and the quality of public services in facilitating the arrival and integration of international talent in Lithuania, to find out the possible impact of the institution's intervention and to generate recommendations.

For this purpose, these objectives were raised:

1. To operationalise the evaluation questions by applying the Common assessment framework and identifying the intervention logic of the International House Vilnius.

2. By conducting interviews with international talents, find out to what extent the International House Vilnius has helped to integrate in Lithuania.

3. By analysing primary and secondary sources, using the data gathered from observation and expert interview, to clarify the operating principle of the International House Vilnius, to evaluate the effectiveness and efficiency of its performance, and to evaluate the delivery of public services in accordance with the Migration Department's customer service standard.

4. Following the evaluation of the effectiveness and efficiency of the International House Vilnius, make further recommendations to improve the institution's performance.

This research was based on Common Assessment Framework and the intervention logic of International House Vilnius. The main data gathering methods were interviews and observation. In total 14 international talents were interviewed, alongside with one expert interview with the head of International House Vilnius. Also, primary and secondary sources of information were used, such as administrative data of International House Vilnius.

The results show that the institution is working effectively. The centre has high customer service standards and provides a welcoming environment for foreign talent. The impact of the International House Vilnius is defined by the feeling of safety and confidence it provides regarding bureaucratic processes. The events organised by the International House Vilnius also help to integrate more smoothly in Lithuania's job market. Without financial data, limited qualitative data suggests that the International House Vilnius performs efficiently. Increased human resources have led to a significant rise in activities. Despite external shocks caused by the Russian invasion of Ukraine, the institution's limited resources adapted efficiently. Also, internal processes ensure service quality, and institutional cooperation saves time and resources by providing verified information from multiple sources, avoiding formal communication channels. Three recommendations were raised after the research:

1. To increase the effectiveness of the International House Vilnius, it would be necessary to better reach the target audience, especially international students.

2. Another recommendation relates to better customer service during breaks (e.g. lunch breaks) in order to continue to maintain a high service culture.

3. Finally, the last recommendation relates to the efficiency of the International House Vilnius by further improving English language skills of the specialists and making cooperation between institutions more efficient.