

**Перечень показателей клиентоцентричности в работе СЗН,
пилотируемых в Ярославской области**

	№	ПОКАЗАТЕЛЬ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ	СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАнные	ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАнные
ДРУЖЕЛЮБИЕ И ПАРТНЕРСТВО	1	Уровень профессиональных компетенций сотрудников	✓	
	2	Уровень коммуникативных компетенций сотрудников	✓	
	3	Открытость руководства	✓	✓
ПОЛЕЗНОСТЬ ОБРАЩЕНИЯ	4	Эффективность /полезность обращения в ЦЗН (остался ли доволен гражданин своим посещением ЦЗН, почувствовал ли он пользу)	✓	
	5	Динамика роста базы вакансий		
	6	Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей		
МИНИМИЗАЦИЯ УСИЛИЙ	7	Доступность и понятность информации	✓	✓
	8	Наличие и качество сайта региональной СЗН		
	9	Многоканальность и омниканальность взаимодействия	✓	
	10	Быстрое реагирование на запрос клиента	✓	
	11	Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов	✓	
	12	Возможность предварительной записи на прием	✓	

ПЕРСОНАЛ ИЗАЦИЯ	13	Наличие персонального консультанта	✓	
	14	Учет личных обстоятельств	✓	
КОМФОРТНОСТЬ И УДОБСТВО	15	Комфортность условий для получения услуг и сервисов	✓	
	16	Согласованность действий между подразделениями СЗН (впечатления клиента)	✓	
	17	Транспортная доступность	✓	✓
	18	Внешний вид сотрудников	✓	

Согласовано

Руководитель рабочей группы



С.Ю.Воробьева

Заместитель директора ФЦК СЗ



Е.А.Меркулова