

Форма отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
1.	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Принято участие в установочном вебинаре	01.04.2022	В установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН приняли участие сотрудники управления государственной службы по труду и занятости населения Брянской области
2.	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Подготовлены приказ управления об участии в пилотной апробации (№ 45 от 07.04.2022 г.), приказ управления об утверждении перечня мероприятий («дорожной карты») (№ 44 от 07.04.2022 г.). Сформирован состав рабочей группы по проведению пилотной апробации.	07.04.2022	Приказ № 44 от 07.04.2022 об утверждении ДК Приказ № 45 от 07.04.2022 о проведении пилотной апробации https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PvwusFyVQ
3.	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе.	Утверждены перечни показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых в регионе	11.04.2022	Протокол № 1 от 11.04.2022 г. https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PvwusFyVQ
4.	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведены замеры показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой	27.04.2022	Протокол № 2 от 20.04.2022 г. https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PvwusFyVQ

		методике. Анкета соискателей: ЦЗН г. Дятьково - 80 ЦЗН г. Клинцы - 80 Кадровый центр «Работа России» города Брянска - 82 Анкета работодателей: ЦЗН г. Дятьково - 20 ЦЗН г. Клинцы - 20 Кадровый центр «Работа России» города Брянска - 23		
5.	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Проведена обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	13.05.2022	Протокол № 3 от 13.05.2022 г. https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PvwusFyVQ
6.	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Подготовлен отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	18.05.2022	Подготовлен и направлен отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН
7.	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Принято участие в итоговом вебинаре результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Июнь 2022 года	В итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН приняли участие сотрудники управления государственной службы по труду и занятости населения Брянской области, Кадрового центра «Работа России» города Брянска, ЦЗН г. Дятьково, ЦЗН г. Клинцы

2. Замечания/предложения/дополнения по итогам реализации пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности

Список вопросов, примечаний и предложений по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности, программы пилотной апробации

1. При формировании показателя "Многоканальность и омниканальность взаимодействия" не учтено, что в регионе может быть принято решение о создании единых групп в социальных сетях службы занятости региона, а не отдельно по каждому ЦЗН.

2. Вопрос «Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи)» – с точки зрения вариативности формирования поискового запроса. Например, если вводить в поисковике «Центр занятости Брянск», это один вариант, если «Работа в Брянске» - другой, с разными результатами.

3. Показатель «Наличие интерактивного голосового меню (системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра) предлагаем исключить или заменить на количество шагов при переключении на нужного специалиста. Иногда голосовое меню при особо сложных вопросах или вопросах, которых клиенту сложно сформулировать, менее эффективно «живому» общению по телефону.

4. По вопросу «Онлайн-чат с консультантом на сайте региональной СЗН» - Брянская область как и многие другие регионы использует для работы официального сайта – сайт, разработанный фирмой «Катарсис», в связи с чем большинство технических изменений сайта требуют обращения в «Катарсис» и значительных финансовых затрат.

5. Каждый вопрос в анкете оценивается по 10-балльной системе. Необходимо перед заполнением указать контрольные измерители по таблице:

1 – очень слабо

2 – слабо

3 – посредственно

4 – удовлетворительно

5 - недостаточно хорошо

6 – хорошо

7 – очень хорошо

8 – отлично

9 – прекрасно

10 – великолепно

6. Некоторые вопросы можно перевести в пятибалльную систему (Моё пребывание в ЦЗН было комфортным)

- 5 - уровень высокий
- 4 - повышенный
- 3 - средний
- 2 - ниже среднего
- 1 - критический

7. Предлагаем в анкеты добавить пункты и оценить их по пятибальной системе:

1. Знаете ли Вы о дополнительных услугах и сервисах внедренных в ЦЗН

Полностью Частично Затрудняюсь ответить Плохо Совсем нет

2. Знаете ли Вы о реализуемых программах в ЦЗН

Полностью Частично Затрудняюсь ответить Плохо Совсем нет

3. Посоветуете ли своим знакомым обратиться в ЦЗН за консультацией или за новыми услугами и сервисами

Конечно да Возможно да Затрудняюсь ответить Возможно нет Совсем нет