**Приложение 4**

**Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в ОКУ «ЦЗН Липецкой области»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Результат** | **Дата исполнения** | **Примечание (дополнительные материалы, приложения)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | Участие сотрудников ОКУ «ЦЗН Липецкой области» в вебинаре, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения.  Члены рабочей группы с методикой измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН ознакомлены. | 08.04.2022г. | Видеозапись установочного вебинара |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:  - приказ об участии в пилотной апробации;  - дорожная карта  - состав рабочей группы | Подготовлен и подписан приказ о проведении пилотной апробации элементов измерения показателей клиентоцентричности. Утверждена дорожная карта и состав рабочей группы. | 08.04.2022 | Приказ  Приложение №1, №2, №3  к приказу  <https://disk.yandex.ru/i/oEaknFmGcMSUUQ> |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | Утвержден перечень показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН пилотируемых в Липецкой области | 13.04.2022 | Согласованный перечень клиентоцентричности в работе ЦЗН пилотируемых в Липецкой области  <https://disk.yandex.ru/i/wIVyvSGJi2hDLg> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведен анонимный опрос 20 работодателей и 80 соискателей в г.Липецке и 20 работодателей и 80 граждан в г.Ельце в период с 25.04.2022 по 29.04.2022. Собраны объективные данные, влияющие на впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН. | С 25.04.2022 по 29.04.2022 | <https://disk.yandex.ru/d/itz80AKy92A-6Q>  Оценка взаимодействия омниканальности и многоканальности  <https://disk.yandex.ru/d/ZGEYwx-mwFhKsQ>  Оценка доступности и понятности информации КОНТАКТ-ЦЕНТРА  <https://disk.yandex.ru/d/wUND8yiNahbuDg>  Оценка доступности и понятности информации в ЦЗН и в ВК  <https://disk.yandex.ru/d/0JYFxYjb8hS3Rg>  Оценка доступности и понятности информации на сайте  <https://disk.yandex.ru/d/4M5u_dCeFD7HXQ>  Оценка транспортной доступности |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | ФЦК |  |  |
|  | Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Составлен список замечаний, предложений, дополнений по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности программы пилотной апробации | до 30.05.2022г. |  |
|  | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | Готовы принять участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | с 20.06.2022 по 30.06.2022 |  |

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

**Опросы для граждан и работодателей.**

1.При прохождении опросов по ссылке с гаджетов анкетируемых, не всегда корректно отображались вопросы анкеты. Тем, у кого отражались не корректные, нечитаемые вопросы, предлагалось очистить Кэш Браузера пройдя по ссылке. На что многие анкетируемые реагировали с недовольством. Пришлось задействовать не 20 работодателей, а 25, т.к. работодатели преимущественно проходили опрос с собственных гаджетов. Граждане, проходящие опрос с гостевых компьютеров. с такой проблемой не сталкивались.

2.Дополнительно для анализа и мониторинга поступивших анкет предоставлять возможность сортировать анкеты отдельно граждан и работодателей, и по дате заполнения. Настроить просмотр заполненных анкет.

3.Чем меньше усилий затратит гражданин на заполнение опроса, тем выше вероятность, что ему хватит желания и терпения оставить нужную нам информацию. Поэтому уникальный номер предлагаем исключить, так-как он вызывает вопросы у граждан.

4. При заполнении Анкеты №3, неудобство вызывало то, что нажимая кнопку «продолжить», невозможно вернуться на предыдущую страницу, чтобы дополнить, откорректировать, внести ссылку.

5. При ответах на некоторые вопросы анкеты граждане просили дополнительные разъяснения: (например «Приходилось ли Вам обращаться к руководству?» К руководителю отдела или руководителю центра?»). Или на вопрос «Информация о ЦЗН представлена в понятной и доступной форме на сайте СЗН?» Многие принимали за сайт портал «Работа в России».

6. Измерение показателя клиентоцентричности «Динамика роста базы вакансий» в сложившейся политической и экономической ситуации адекватно оценить сложно. Количество резюме и безработных растет, а динамика спроса замедлилась. Многие предприятия приостановили работу из-за разрушенных логистических цепочек и неопределенных перспектив. Из-за временной приостановки деятельности международных компаний, увеличилось число безработных и возросла неполная занятость. Адекватно оценить данный показатель можно будет после стабилизации обстановки в экономике страны и мира в целом.

7. Предлагаем гражданам и работодателям выражать благодарность за прохождение опроса в е-mail рассылке.

**Предложения** **по улучшению методики измерения показателей клиентоцетричности, программы пилотной апробации.**

1.Включить комплексную оценку качества обслуживания клиента центра занятости населения, в том числе следующие блоки:

а) внедрение стандарта качества обслуживания клиента, где будет прописано, что должен сделать сотрудник центра занятости при обслуживании клиента (например поздороваться, улыбнуться, представиться, если звонит телефон, обязательно извиниться перед тем как поднять трубку, использовать позитивно окрашенные слова-спасибо, будьте добры, пожалуйста, попрощаться и т.д.) и чего не должен делать ни при каких обстоятельствах (не разговаривать на личные темы в присутствии клиента, никогда не использовать профессиональные фразы или аббревиатуру непонятные для клиента, не отвлекаться при обслуживании).

б) централизованная рассылка СМС – после обслуживания клиенту приходит СМС с просьбой оценить по шкале от 1 до 10 , как ему

понравилось обслуживание, если оценка низкая, обученный сотрудник перезванивает и уточняет, что не понравилось клиенту, разбирается в конфликтных ситуациях.

2.Оформить систему мониторинга, дать возможность руководителю контролировать индекс СSI, который сформировался по итогам оценок клиентов, обязательно присылать низкие оценки ФИО сотрудника который его обслуживал (для проведения наставнических сессий).