



**РАБОТА  
РОССИИ**

**МЕТОДИКА ИЗМЕРЕНИЯ  
ИНДЕКСА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ  
РАБОТЫ ОРГАНОВ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ**

19.07.2023



## Цель формирования Индекса клиентоцентричности создание инструментария для управления качеством клиентского опыта

в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и государственных учреждениях службы занятости населения в рамках предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения

мониторинг достижения клиентских показателей эффективности СЗН и реализации принципов клиентоцентричного государства

выявление проблемных зон в работе органов СЗН с целью совершенствования работы органов СЗН на основе анализа качества клиентского опыта



# Основные термины и понятия

- 1 Индекс клиентоцентричности СЗН / ЦЗН**  
цифровой показатель, характеризующий в относительном виде изменение параметров достижения клиентских показателей эффективности работы СЗН / ЦЗН за определенный период времени
- 2 Клиентские показатели эффективности СЗН и ЦЗН**  
показатели эффективности работы СЗН и ЦЗН с точки зрения их основных клиентов - соискателей и работодателей
- 3 Качество клиентского опыта**  
совокупность характеристик работы СЗН, относящихся к ее способности соответствовать установленным требованиям и удовлетворить предполагаемые потребности соискателей и работодателей
- 4 Система управления клиентским опытом в СЗН**  
комплекс мероприятий, направленных на формирование в СЗН таких условий, при которых ожидания и предпочтения соискателей и работодателей определяют состав услуг и сервисов, параметры их получения, а также отдельные характеристики работы центров занятости населения

# Этапы создания и внедрения методики формирования Индекса клиентоцентричности

1

Ноябрь 2021 г.

Проведение соц.исследования, выявление приоритетных потребностей граждан в отношении ЦЗН  
Формирование групп клиентских показателей эффективности

2

Январь-июнь 2022 г.

Создание и пилотная апробация первой версии методики формирования и измерения Индекса клиентоцентричности

3

Июль – декабря 2022 г.

Доработка методики.  
Разработка ТЗ для автоматизации сбора данных через АИС «Паспорт региона»

4

Сентябрь 2022 г.

Презентация Индекса «Звезды клиентоцентричности ЦЗН» на ВНОТ в г. Сочи

5

Февраль – июль 2023 г.

Пилотная апробация ИТ-модуля Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН» в АИС «Паспорт региона» февраль - июль 2023. Доработка методики и ИТ-модуля

6

Июль-сентябрь 2023

Первый этап подключения СЗН к ИТ-модулю: рейтингование модернизированных ЦЗН

7

Сентябрь 2023 г.

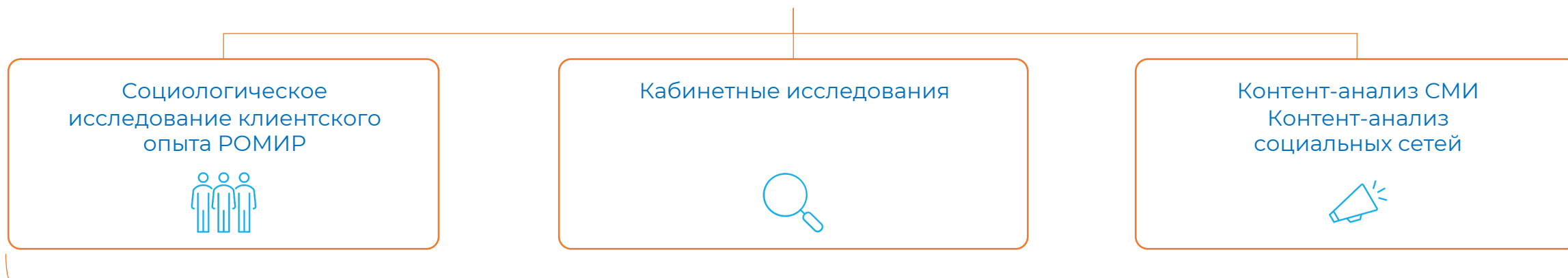
Презентация результатов рейтингования на ВНОТ в г. Сочи

8

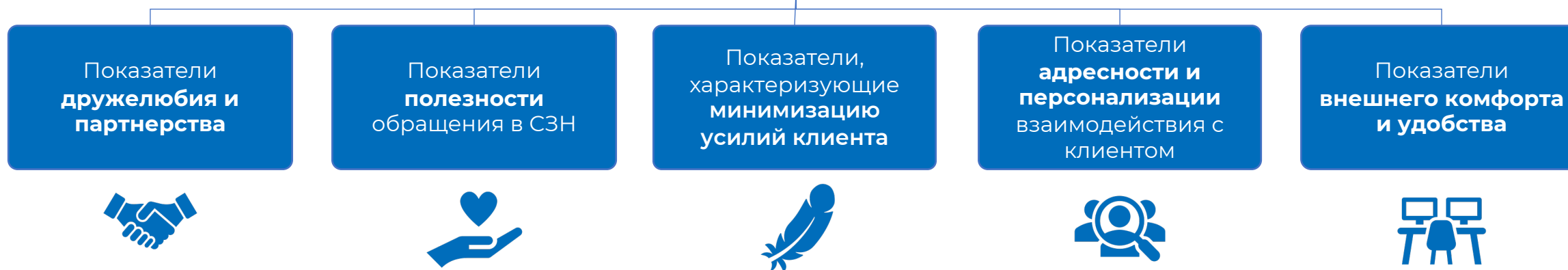
Сентябрь-декабрь 2023 г.

Доработка ИТ-модуля. Подготовка ко второму этапу подключения СЗН к ИТ-модулю и рейтингованию в 2023 году

# Исследования 2021 года, изучение международных и российских практик в коммерческом и государственном секторах

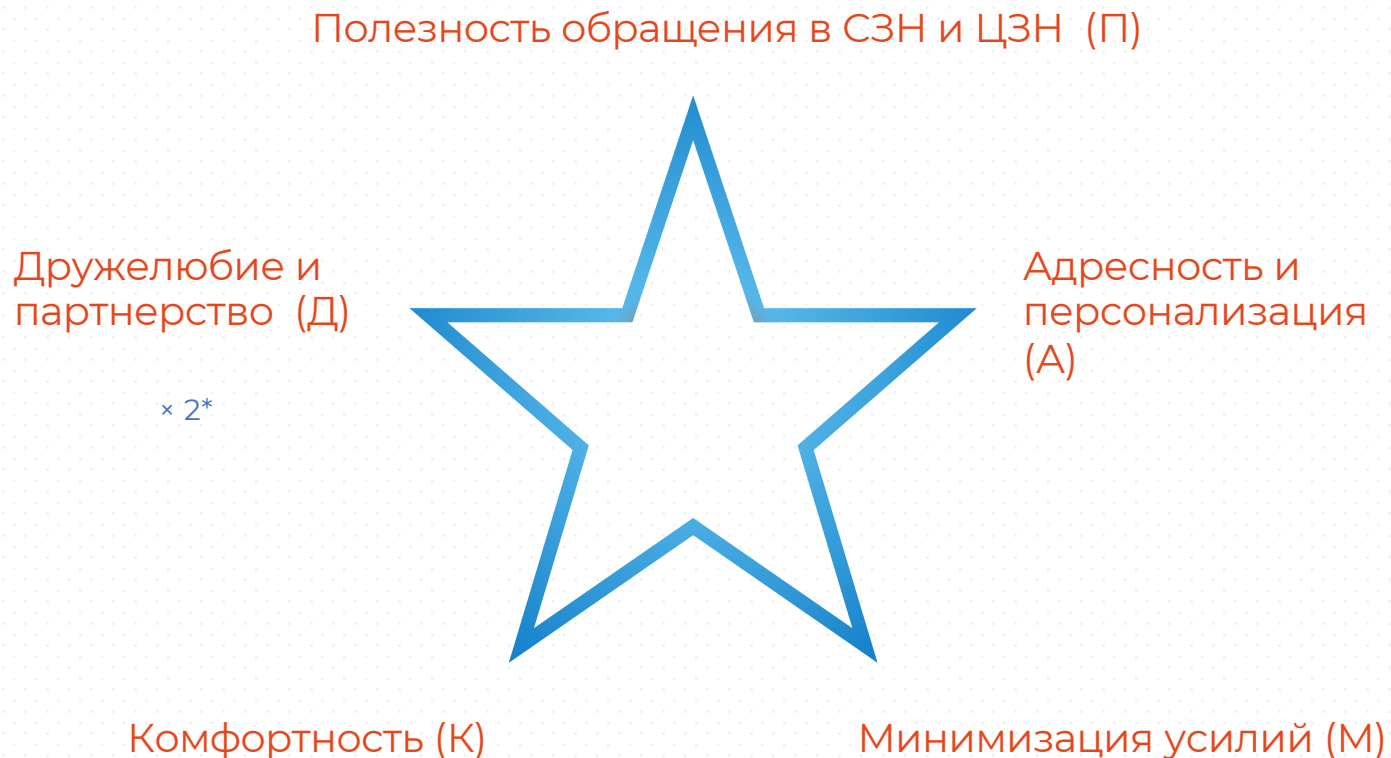


## 5 групп показателей клиентоцентричности\*

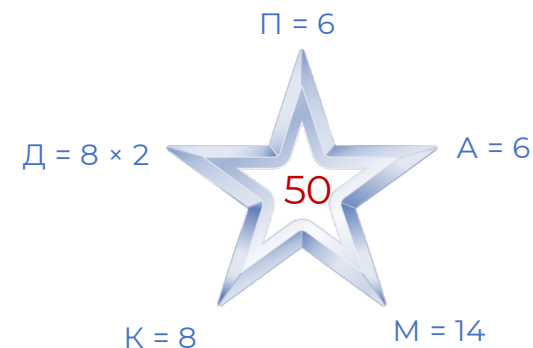


\*Порядок показателей определен в соответствии с приоритетными потребностями граждан

# Индекс клиентоцентричности Центра занятости



Индекс клиентоцентричности ЦЗН города N при достижении максимальных показателей =  $6 + 6 + 14 + 8 + 16 = 50$



Рейтинг ЦЗН по клиентоцентричности



\*повышающий коэффициент значимости группы показателей ввиду приоритетных потребностей граждан по итогам социсследования 2021 г. (РОМИР)

# 2 вида измерений показателей клиентоцентричности

## СУБЪЕКТИВНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КЛИЕНТОВ



через анализ  
обратной связи  
от клиентов СЗН

- Опросы (онлайн и офлайн)
- Контент-анализ отзывов клиентов в постах соцсетей, СМИ, Интернет-порталах
- Анализ обратной связи, собранной по разным каналам коммуникаций (колл-центр, смс, книга жалоб и т.п.)

## ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ



через аналитику исполнения **официальных требований**, фиксируемой в официальных АИС и базах данных, специальной отчетности и пр.

- АИС Целевое модельное полномочие СЗН
- Исполнение Стандарта деятельности ЦЗН, вкл. требований брендбука
- Фотографии с геолокацией
- Принтскрины Интернет-сайта
- Специальная отчетность
- Статистические формы, вкл. интернет-аналитику региональных сайтов
- Ассесмент персонала

## Сводное значение (коэффициент) по показателю

Показатель  
оценки клиентов

+

$\frac{X \text{ исполненных требований}}{N \text{ заданных требований}}$

2

x Вес  
коэффициента  
в общем индексе  
клиентоцентричности

Вес каждого коэффициента может меняться в зависимости от приоритетов на данный момент времени

# ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

## Показатели дружелюбия и партнерства (Д)

1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников
2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников
3. Открытость руководства

## Показатели полезности обращения в СЗН (П)

1. Эффективность / полезность обращения в ЦЗН (остался ли доволен гражданин своим посещением ЦЗН, почувствовал ли он пользу)
2. Динамика роста базы вакансий
3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей

## Показатели минимизации усилий клиента (М)

1. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в офисе ЦЗН
2. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН на сайте региональной СЗН
3. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в социальных сетях
4. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в контакт-центре
5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия
6. Быстрое реагирование на запрос клиента
7. Простота процедур, в т.ч. в части заполнения документов
8. Возможность предварительной записи на прием

## Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом (А)

1. Наличие персонального консультанта
2. Учет личных обстоятельств

## Показатели внешнего комфорта и удобства (К)

1. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (условия приема посетителей, наличие дополнительных сервисов, напрямую не связанных с предоставлением услуг и сервисов в сфере занятости)
2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (глазами клиента)
3. Транспортная доступность
4. Внешний вид сотрудников



# Виды Индексов клиентоцентричности

## ЦЗН субъекта РФ

Индекс клиентоцентричности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и государственных учреждений службы занятости населения данного субъекта Российской Федерации

## Упр ЦЗН

Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ

## терр ЦЗН

Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения

## Упр ЦЗН (С)

Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ с точки зрения соискателей

## терр ЦЗН (С)

Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения с точки зрения соискателей

## Упр ЦЗН (Р)

Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ с точки зрения работодателей

## терр ЦЗН (Р)

Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения с точки зрения работодателей

# Расчет Индекса для централизованной сети

## Уровень субъекта РФ

$$I_{\text{СЗН субъекта РФ}} = I_{\text{Упр ЦЗН}} + \frac{I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}}}{N} \quad , \text{ где } N - \text{ количество территориальных ЦЗН в субъекте РФ} \quad = 50$$

## Уровень Управляющего ЦЗН

$$I_{\text{Упр СЗН}} = \frac{I_{\text{Упр ЦЗН (С)}} + I_{\text{Упр ЦЗН (Р)}}}{2} \quad = 12$$

$$I_{\text{Упр ЦЗН (С)}} = M_{\text{Упр С сводный}}$$

$$I_{\text{Упр ЦЗН (Р)}} = M_{\text{Упр Р сводный}}$$

## Уровень территориального ЦЗН

$$I_{\text{терр ЦЗН}} = \frac{I_{\text{терр ЦЗН (С)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2} \quad = 38$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (С)}} = D_{\text{терр С сводный}} + П_{\text{терр С сводный}} + M_{\text{терр С сводный}} + A_{\text{терр С сводный}} + K_{\text{терр С сводный}}$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}} = D_{\text{терр Р сводный}} + П_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}$$

# Расчет Индекса для децентрализованной сети

## Уровень субъекта РФ

$$I_{\text{ЦЗН субъекта РФ}} = \frac{I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}}}{N}, \text{ где } N - \text{ количество ЦЗН в субъекте РФ} = 50$$

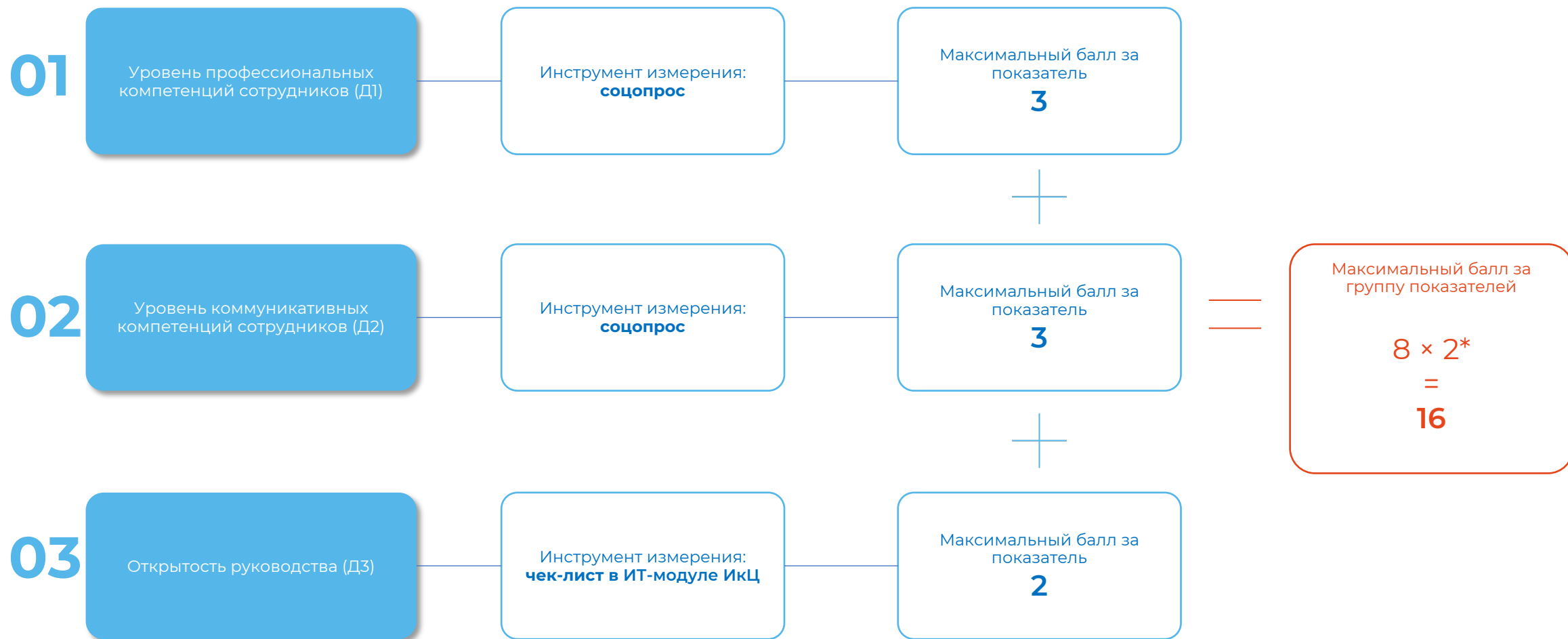
## Уровень территориального ЦЗН

$$I_{\text{терр ЦЗН}} = \frac{I_{\text{терр ЦЗН (С)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2} = 50$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (С)}} = D_{\text{терр С сводный}} + П_{\text{терр С сводный}} + M_{\text{терр С сводный}} + A_{\text{терр С сводный}} + K_{\text{терр С сводный}}$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}} = D_{\text{терр Р сводный}} + П_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}$$

# Показатели дружелюбия и партнерства (Д)



\*повышающий коэффициент присвоен ввиду важности данной группы показателей

# Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д1)

## Источник / инструмент сбора данных

### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»*

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3

$$D_{C1} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

$$D_{P1} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

Максимальный балл:  $1 \times 3 = 3$

# Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д2)

## Источник / инструмент сбора данных

### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление чуткости, внимательности и т.д.)»*

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3

$$D_{C2} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

$$D_{P2} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

Максимальный балл:  $1 \times 3 = 3$

# Открытость руководства (ДЗ)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением  
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен,  
10-абсолютно согласен)

*«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

1. Проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема.
2. Наличие открытых приемных дней / часов для граждан.
3. Проведение публичных мероприятий руководства ЦЗН с гражданами.
4. Публично доступная электронная почта с возможностью обратиться напрямую к руководителю.
5. Публично доступный номер мобильного / стационарного телефона руководства.

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы). **Максимальный балл равен 1.**

## 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла.  $0 \leq \text{Руководство (P)} \leq 1$ . **Максимальный балл равен 1.**

$$D_{C3} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + P$$

$$D_{P3} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + P$$

**Максимальный балл = 2**

## Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

Ввиду важности данной группы показателей ей присвоен повышающий коэффициент = 2.

$$Д_{\text{терр С сводный}} = (Д_{\text{С1}} + Д_{\text{С2}} + Д_{\text{С3}}) \times 2$$

$$Д_{\text{терр Р сводный}} = (Д_{\text{Р1}} + Д_{\text{Р2}} + Д_{\text{Р3}}) \times 2$$

$Д_{\text{С1}}$  – Уровень профессиональных компетенций сотрудников с точки зрения соискателей

$Д_{\text{С2}}$  – Уровень коммуникативных компетенций сотрудников с точки зрения соискателей

$Д_{\text{С3}}$  – Открытость руководства с точки зрения соискателей

$Д_{\text{Р1}}$  – Уровень профессиональных компетенций сотрудников с точки зрения работодателей

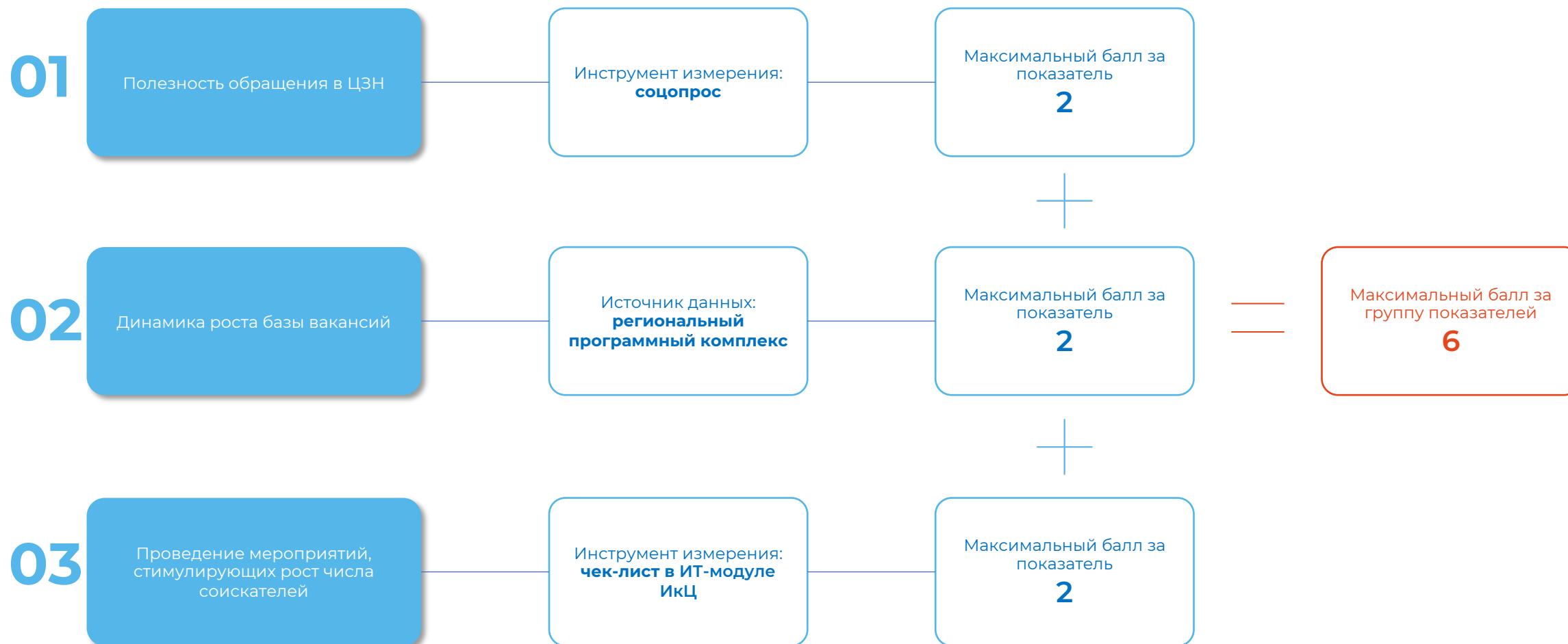
$Д_{\text{Р2}}$  – Уровень коммуникативных компетенций сотрудников с точки зрения работодателей

$Д_{\text{Р3}}$  – Открытость руководства с точки зрения работодателей



# Показатели полезности обращения в СЗН (П)

Показатели направлены на выявление именно того, насколько полезным для человека было посещение ЦЗН, вне зависимости от того, совпал ли ожидаемый результат с полученным ввиду того, что человек не всегда точно может знать и понять, что именно он хочет получить.



# Полезность обращения в ЦЗН (П1)

## Источник / инструмент сбора данных

### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»*

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2.

$$P_{C1} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

$$P_{P1} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

Максимальный балл:  $1 \times 2 = 2$

# Динамика роста базы вакансий (П2)

## Источник / инструмент сбора данных

### Анализ динамики количества вакансий за отчетный и предыдущий период (квартал)

Источник данных - **региональный программный комплекс** (платформа для электронного взаимодействия ЦЗН с гражданами и работодателями) / ЕЦП «Работа в России»

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Рассчитывается отношение количества вакансий за отчетный период к количеству вакансий за предыдущий отчетный период.

$$П_{с2} = \frac{\text{Количество вакансий за отчетный период}}{\text{Количество вакансий за предыдущий период}} - 1$$

Баллы начисляются в зависимости от достижения следующих показателей прироста:

В случае прироста до 10% начисляется 1 балл;

В случае прироста от 11% до 20% начисляется 1,25 балла;

В случае прироста от 21% до 30% начисляется 1,5 балла;

В случае прироста от 31% до 40% начисляется 1,75 балла;

В случае прироста от 41% и выше начисляется 2 балла.

В случае отрицательной динамики баллы за данный показатель не начисляются.

Максимальный балл = 2

# Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (ПЗ)

## Источник / инструмент сбора данных

### Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

Проверяется наличие кратких отчетов (краткого описания, фотографий) о проведении за отчетный период (квартал) мероприятий, стимулирующих увеличение базы соискателей:

- Ярмарка вакансий;
- Подача объявлений о ЦЗН в СМИ;
- Акции в социальных сетях;
- Дни общения с руководством;
- Открытый отбор на вакансии конкретного востребованного работодателя;
- Деловые игры;
- Бизнес консультации по открытию собственного дела;
- День открытых дверей в СЗН с презентацией предоставляемых услуг и сервисов;
- Экскурсии на предприятия региона
- и пр.

В случае проведения мероприятий, стимулирующих рост базы соискателей, не входящих в перечень выше, необходимо также кратко описать мероприятие, представить фотоотчет. В данном случае баллы также будут начислены, но

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

За наличие краткого отчета с фотографиями о проведении одного мероприятия начисляется 0,2 балла.

Проведение более 10 мероприятий не дает более 2 баллов по данному показателю.

$$П_{СЗ} = 0,2 \times N$$

где N – количество подтвержденных мероприятий по увеличению базы соискателей

Максимальный балл  $0,2 \times 10 = 2$

## Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

$$П_{\text{терр С сводный}} = (П_{\text{С1}} + П_{\text{С2}} + П_{\text{С3}})$$

$$П_{\text{терр Р сводный}} = (П_{\text{Р1}} + П_{\text{Р2}} + П_{\text{Р3}})$$

$П_{\text{С1}}$ – Полезность обращения в ЦЗН с точки зрения соискателей

$П_{\text{С2}}$ – Динамика роста базы вакансий с точки зрения соискателей

$П_{\text{С3}}$ – Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей с точки зрения соискателей

$П_{\text{Р1}}$ – Полезность обращения в ЦЗН с точки зрения работодателей

$П_{\text{Р2}}$ – Динамика роста базы вакансий с точки зрения работодателей

$П_{\text{Р3}}$ – Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей с точки зрения работодателей

# Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента (М)

<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М1)</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b> + <b>чек-лист</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>2</b></p>	<p>Многоканальность и омниканальность взаимодействия (М5)  Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: <b>чек-лист в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>1</b></p>	<p>Централизованная сеть управления</p> <p>Максимальный балл для Управляющего ЦЗН <b>12</b></p> <p>Максимальный балл для терр. ЦЗН в централизованной сети <b>4</b></p> <p>Максимальный балл для терр. ЦЗН в децентрализованной сети <b>16</b></p>
<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М2)  Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b> + <b>чек-лист</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>2</b></p>	<p>Быстрое реагирование на запрос клиента (М6)</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b> + <b>чек-лист</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>2</b></p>	
<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (М3)  Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b> + <b>чек-лист</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>2</b></p>	<p>Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (М7)  Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>3</b></p>	
<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (М4)  Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b> + <b>чек-лист</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>2</b></p>	<p>Возможность предварительной записи на прием (М8)  Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: <b>Соцопрос</b> + <b>чек-лист</b></p>	<p>Максимальный балл за показатель <b>2</b></p>	

# Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в офисе ЦЗН (М1)

## Источник / инструмент сбора данных

### 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«В офисе ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»*

### 2. Заполнение чек-листа в в ИТ-модуле ИкЦ

См. Чек-лист на следующем слайде

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

### 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Максимальный балл равен 1.

### 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.

$0 \leq \text{Доступность Офис (ДО)} \leq 1$ . Максимальный балл равен 1.


$$M_{C1} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДО}$$

$$M_{P1} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДО}$$

Максимальный балл = 2

## Чек-лист

### доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в офисе ЦЗН

-  Доступ к информационным стендам/стойкам беспрепятственный (*прочсть объявления можно с близкого расстояния, стенды интуитивно легко найти / в ЦЗН есть навигация к инфостендам*), в том числе для граждан с инвалидностью.
  
-  Информация на стендах актуальна на момент оценки по показателю (проверка на предмет актуальности осуществляется не менее чем 1 раз в 3 месяца).  
*Последняя дата проверки актуальности и обновления информации – указывается дата в АИС.*
  
-  Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле (предпочтительно в соответствии с брендбуком «Работа России») в каждом документе на стенде (шрифты, цвета, фирменные элементы и пр.).
  
-  Информация на инфостендах удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.
  
-  Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.  
Все тексты, размещаемые на инфостендах и стойках, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста.  
*Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.*

Соответствие параметрам №1 – 4 подтверждается фотографиями с геолокацией в соответствии с оцениваемым объектом (инфостойки, инфостенды и т.д.). Результаты анализа информационных текстов (параметр №5) представляются в виде скриншотов с сайта <https://glvrd.ru>



# Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М2)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«На региональном сайте СЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См. Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Максимальный балл равен 1.

## 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.

$0 \leq \text{Доступность Сайт (ДС)} \leq 1$ . Максимальный балл равен 1.

$$M_{C2} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДС}$$

$$M_{P2} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДС}$$

Максимальный балл = 2

## Чек-лист доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте

- ✓ Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи при введении запросов «ЦЗН региона», «центр занятости региона», «служба занятости региона»).
- ✓ На сайте имеется минимально необходимая информация о СЗН и ЦЗН, в т.ч. перечень и описание государственных услуг и сервисов в сфере занятости, режимы работы отделений и адреса, контактные данные СЗН и ЦЗН, ссылка на сайт «Работа в России», ссылка на сайт ОИВ, курирующих деятельность государственной службы занятости в субъекте РФ.
- ✓ Пользователи сайта могут найти минимально необходимую информацию интуитивно и быстро, в т.ч. с помощью навигации.
- ✓ Сайт адаптирован для граждан с инвалидностью.
- ✓ Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.  
Все тексты, размещаемые на сайте, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста.  
*Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.*

Соответствие параметрам №1 – 4 подтверждается скриншотами с сайта в соответствии с оцениваемым объектом. Результаты анализа информационных текстов (параметр №5) представляются в виде скриншотов с сайта <https://glvrd.ru>

# Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в социальных сетях (МЗ)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«В социальных сетях в аккаунтах ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Максимальный балл равен 1.

## 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.






$0 \leq \text{Доступность Соцсети (ДСС)} \leq 1$ . Максимальный балл равен 1.

$$M_{C3} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДСС}$$

$$M_{P3} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДСС}$$

Максимальный балл = 2

## Чек-лист доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

-  Аккаунты ЦЗН в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов.
-  Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать сообществу, при этом ЦЗН регулярно и своевременно отвечает на комментарии граждан.
-  Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в фирменном стиле «Работа в России», визуально считывается.
-  В неделю размещается не менее 3 постов.
-  Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.  
Все тексты, размещаемые в социальных сетях, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста.  
*Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.*

Соответствие параметрам №1- 4 подтверждается скриншотами в соответствии с оцениваемым объектом. Результаты анализа информационных текстов (параметр №5) представляются в виде скриншотов с сайта <https://glvrd.ru>

# Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в контакт-центре (М4)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«В контакт-центре информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Максимальный балл равен 1.

## 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.

$0 \leq \text{Доступность Телефон (ДТ)} \leq 1$ . Максимальный балл равен 1.

$$M_{C4} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДТ}$$

$$M_{P4} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДТ}$$

Максимальный балл = 2

## Чек-лист доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре

- ✓ Информация о контакт-центре доступна во всех каналах взаимодействия с гражданами (*в офисе ЦЗН, на сайте, в социальных сетях*), в том числе информация адаптирована для граждан с инвалидностью.
- ✓ Дозвон до контакт-центра составляет не более 3-4 гудков. Количество попыток дозвона не превышает 3 раз.
- ✓ Наличие сценариев (скриптов) для операторов контакт-центра по всем услугам и сервисам СЗН (*обеспечение точности информации, сценарии проходят проверку на актуальность не реже, чем 1 раз в 3 месяца (необходимо указать дату создания/пересмотра/изменения скриптов и приложить соответствующие подтверждающие документы (при наличии))*)).
- ✓ При соединении оператор первым поздоровался и представился, в т.ч. озвучил отделение ЦЗН.
- ✓ Количество шагов для получения консультации у определенного специалиста не превышает 2 (человеку, чтобы получить необходимую консультацию, нужно пройти не более 2 переключений между различными специалистами ЦЗН).

Параметр №1 подтверждается фотографиями с геолокацией и скриншотами/ссылками, параметр №2 – статистикой (при наличии), параметры №3 и №4 – документами со скриптами, параметр №5 – документом с описанием структуры контакт-центра и максимальным количеством переключений.

# Многоканальность и омниканальность взаимодействия (М5)

Источник / инструмент сбора данных

## Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

- Форма обратной связи на региональном сайте СЗН;
- Онлайн-чат с консультантом на региональном сайте СЗН;
- Контакт-центр;
- Аккаунты в социальных сетях;
- Мессенджеры;
- Чат-боты;
- Книга жалоб и предложений;
- E-mail;
- Push-рассылка;
- СМС-информирование;
- и иное (при направлении в адрес ФЦК СЗ ВНИИ труда описания канала взаимодействия, не входящего в перечень).

Подтверждение наличия различных каналов взаимодействия производится на основе фотографий с геолокацией (книга жалоб и предложений, контакт-центр), ссылок/скриншотов (сайт СЗН, онлайн-чат с консультантом на сайте, аккаунты ЦЗН в социальных сетях, мессенджеры, чат-боты, e-mail рассылки, СМС-информирование, контакт-центр (в части опубликованной информации о контакт-центре)).

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

За наличие каждого канала взаимодействия присуждается 0,1 балла.

Проведение более 10 мероприятий не дает более 2 баллов по данному показателю.

$$M_{C5} = 0,1 \times N$$

где N – количество каналов взаимодействия

$$M_{P5} = 0,1 \times N$$

где N – количество каналов взаимодействия

Максимальный балл = **1**

# Быстрое реагирование на запрос клиента (М6)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением  
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

Наличие в ЦЗН системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов (замеров времени ожидания в очереди, статистики контакт-центра, времени оказания услуг и т.д.).

*Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария*

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы). **Максимальный балл равен 1.**

## 2. Чек-лист

За положительный ответ (наличие статистических и аналитических данных о результатах скорости реагирования на запросы клиентов) начисляется 1 балл (Ск – скорость)

$$M_{с6} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + Ск$$

$$M_{р6} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + Ск$$

**Максимальный балл = 2**



# Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (M7)

## Источник / инструмент сбора данных

### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»*

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3

$$M_{C7} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

$$M_{P7} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

Максимальный балл:  $1 \times 3 = 3$

# Возможность предварительной записи на прием (М8)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением  
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

Наличие в ЦЗН системы предварительной записи на прием по различным каналам взаимодействия с клиентами:

1. Офис ЦЗН;
2. Сайт региональной СЗН;
3. Аккаунты ЦЗН в социальных сетях;
4. Контакт-центр ЦЗН.

Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы). **Максимальный балл равен 1.**

## 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,25 балла.  $0 \leq \text{Предварительная запись (ПЗ)} \leq 1$ . **Максимальный балл равен 1.**

$$M_{C8} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ПЗ}$$

$$M_{P8} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ПЗ}$$

**Максимальный балл = 2**

# Расчет сводного показателя

## Для централизованной сети

### Для Управляющего ЦЗН

$$M_{\text{Упр С сводный}} = M_{\text{С2}} + M_{\text{С3}} + M_{\text{С4}} + M_{\text{С5}} + M_{\text{С7}} + M_{\text{С8}}$$

$$M_{\text{Упр Р сводный}} = M_{\text{Р2}} + M_{\text{Р3}} + M_{\text{Р4}} + M_{\text{Р5}} + M_{\text{Р7}} + M_{\text{Р8}}$$

### Для территориального ЦЗН

$$M_{\text{терр С сводный}} = M_{\text{С1}} + M_{\text{С6}}$$

$$M_{\text{терр Р сводный}} = M_{\text{Р1}} + M_{\text{Р6}}$$

$M_{\text{С1}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН с точки зрения соискателя

$M_{\text{С2}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте с точки зрения соискателя

$M_{\text{С3}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях с точки зрения соискателя

$M_{\text{С4}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре с точки зрения соискателя

$M_{\text{С5}}$ – Многоканальность и омниканальность взаимодействия для соискателя

$M_{\text{С6}}$ – Быстрое реагирование на запрос клиента с точки зрения соискателя

$M_{\text{С7}}$ – Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов с точки зрения соискателя

$M_{\text{С8}}$ – Возможность предварительной записи на прием с точки зрения соискателя

## Для децентрализованной сети

### Для территориального ЦЗН

$$M_{\text{терр С сводный}} = M_{\text{С1}} + M_{\text{С2}} + M_{\text{С3}} + M_{\text{С4}} + M_{\text{С5}} + M_{\text{С6}} + M_{\text{С7}} + M_{\text{С8}}$$

$$M_{\text{терр Р сводный}} = M_{\text{Р1}} + M_{\text{Р2}} + M_{\text{Р3}} + M_{\text{Р4}} + M_{\text{Р5}} + M_{\text{Р6}} + M_{\text{Р7}} + M_{\text{Р8}}$$

$M_{\text{Р1}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р2}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р3}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р4}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре с точки зрения работодателя

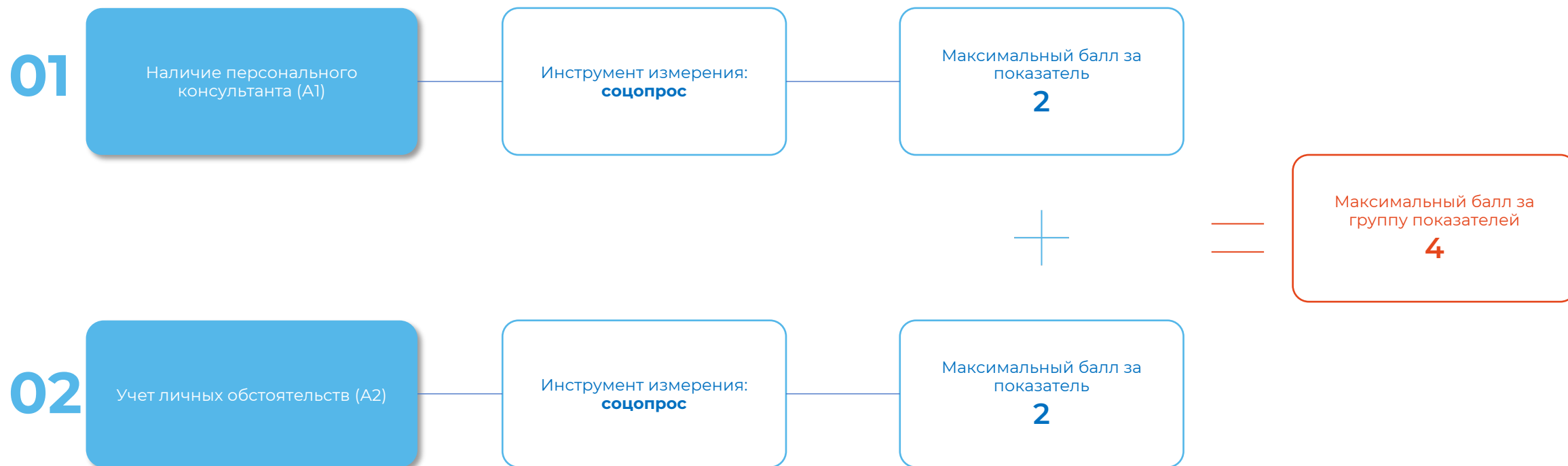
$M_{\text{Р5}}$ – Многоканальность и омниканальность взаимодействия для работодателя

$M_{\text{Р6}}$ – Быстрое реагирование на запрос клиента с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р7}}$ – Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р8}}$ – Возможность предварительной записи на прием с точки зрения работодателя

# Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом (А)



# Наличие персонального консультанта (A1)

## Источник / инструмент сбора данных

### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

*«Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?»*

Варианты ответа:

- «да»
- «не знаю»
- «нет»

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет доли граждан, ответивших положительно, что имеют личного консультанта, от общего числа опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом.

Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2.

$$A_{C1} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ имеющих персонального консультанта}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

$$A_{P1} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ имеющих персонального консультанта}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

В случае, если количество граждан, ответивших, что не имеют личного консультанта, превышает 20% от общего числа опрашиваемых, баллы за показатель не начисляются, повышающий коэффициент не применяется

Максимальный балл:  $1 \times 2 = 2$

## Учет личных обстоятельств (A2)

### Источник / инструмент сбора данных

#### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»*

### Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

### Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 2

$$A_{C2} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

$$A_{P2} = \left( \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

Максимальный балл:  $1 \times 2 = 2$

## Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

$$A_{\text{терр С сводный}} = A_{\text{С1}} + A_{\text{С2}}$$

$$A_{\text{терр Р сводный}} = A_{\text{Р1}} + A_{\text{Р2}}$$

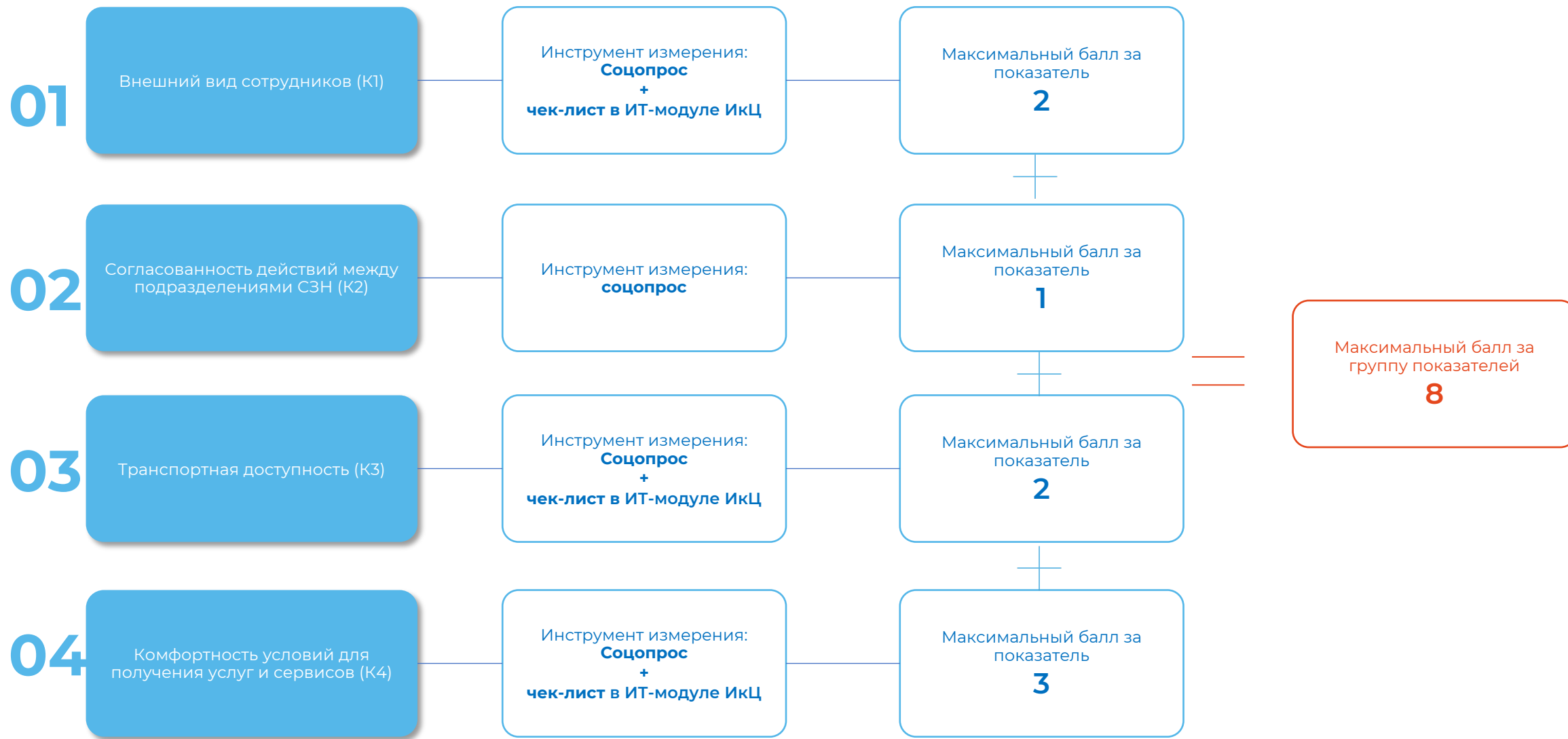
$A_{\text{С1}}$ – Наличие персонального консультанта с точки зрения соискателей

$A_{\text{С2}}$ – Учет личных обстоятельств с точки зрения соискателей

$A_{\text{Р1}}$ – Наличие персонального консультанта с точки зрения работодателей

$A_{\text{Р2}}$ – Учет личных обстоятельств с точки зрения работодателей

# Показатели внешнего комфорта и удобства (К)





# Внешний вид сотрудников (К1)

## Источник / инструмент сбора данных

### 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением  
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»*

### 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

### 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы). **Максимальный балл равен 1.**

### 2. Чек-лист

За наличие параметров №1, №2 в Чек-листе начисляется по 0,4 балла, за наличие параметра №3 начисляется 0,2 балла  
 $0 \leq \text{Внешний вид (ВВ)} \leq 1$ . **Максимальный балл равен 1.**

$$K_{C1} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ВВ}$$

$$K_{P1} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ВВ}$$

**Максимальный балл = 2**

## Чек-лист внешнего вида сотрудников

- ✓ Белый верх, черный или темно-синий низ униформы (п. 5.1 Брендбука) (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка / брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, если туфли – то закрытые, для мужчин допустимы только классические ботинки). *(0,4 балла)*
- ✓ Наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа в России» (п. 5.1 Брендбука). *(0,4 балла)*
- ✓ Макияж сотрудников не должен быть слишком ярким, используемые духи не должны иметь резкий запах; волосы должны быть аккуратно подстрижены и расчесаны или убраны в хвост; руки должны быть чистыми, ногти аккуратно подстрижены (разумной длины). *(0,2 балла)*

Экспертная оценка присваивается на основе фотографий с геолокацией.

# Согласованность действий между подразделениями СЗН (К2)

## Источник / инструмент сбора данных

### Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»*

## Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

## Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

$$K_{C2} = \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}}$$

$$K_{P2} = \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}}$$

Максимальный балл = 1

# Транспортная доступность (К3)

## Источник / инструмент сбора данных

### 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период ((год и при фактическом изменении местоположения офиса ЦЗН, изменении маршрутов общественного транспорта).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Мне было легко добраться до ЦЗН»*

### 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

## Периодичность измерения

**1 раз в год и при фактическом изменении местоположения офиса ЦЗН, изменении маршрутов общественного транспорта**

## Методика расчета

### 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Максимальный балл равен 1.

### 2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,25 балла.

$0 \leq \text{Транспортная доступность (ТрД)} \leq 1$ . Максимальный балл равен 1.

$$K_{C3} = \left( \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ТрД}$$

$$K_{P3} = \left( \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ТрД}$$

Максимальный балл = 2

## Чек-лист транспортной доступности

- ✓ Офис/точка присутствия находится в пешей доступности от остановок общественного транспорта (не более 15 минут).
- ✓ Наличие навигации к ЦЗН на остановках общественного транспорта/в значимых общественных местах.
- ✓ Наличие доступной парковки на территории ЦЗН.
- ✓ Наличие парковочных мест для инвалидов на территории ЦЗН.

Подтверждается фотографиями с геолокацией офиса ЦЗН (для определения пешей доступности от остановок общественного транспорта – скриншоты карты с указанием времени пешего пути), остановок общественного транспорта с навигацией, парковки у офиса ЦЗН, в т.ч. с местами для граждан с инвалидностью, навигационных табличек, установленных в городе.

# Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К4)

Источник / инструмент сбора данных

## 1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).  
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением  
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным  
(помещение чистое и удобное)»*

## 2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

**1 раз в квартал**

Методика расчета

## 1. Социологический опрос

Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).

Максимальный балл равен 1.

## 2. Чек-лист

В чек-листе выделено 3 уровня комфортности.

- За соответствие третьему уровню комфортности присваивается 0,75 балла.
- За соответствие второму уровню комфортности присваивается 1,5 балла.
- За соответствие первому уровню комфортности присваивается 2 балла.

$0 \leq \text{Комфорт помещения (КП)} \leq 1$ . Максимальный балл равен 2.

$$K_{C4} = \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + \text{КП}$$

$$K_{P4} = \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + \text{КП}$$

Максимальный балл = 3

# Чек-лист комфортности

Уровни комфортности	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения		
3 уровень	<p>Оформление фасада:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>горизонтальная фасадная вывеска «Работа в России»</li> <li>информационная табличка (режим работы)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отделка входной группы в бренде «Работа в России»</li> <li>Стойка администратора</li> <li>Доступ для граждан с инвалидностью</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Компьютеры</li> <li>Стол</li> <li>Стулья</li> </ul>	<p>Оформление зоны ожидания (возможна общая зона):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Места для ожидания, в т.ч. для граждан с инвалидностью</li> <li>Информационные стенды</li> <li>Кулер</li> </ul>	Окна приема клиентов	Туалет (раздельный)
2 уровень		<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Электронная очередь</li> </ul>	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Наличие тактильных индикаторов для граждан с инвалидностью</li> </ul>	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Кондиционер</li> <li>Место приема пищи, кофе-пойнт</li> <li>Детский уголок</li> </ul>	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Пространство для коллективной работы/конференц-зал</li> <li>Зона индивидуальной работы с гражданами</li> <li>Зона индивидуальной работы с гражданами с инвалидностью</li> </ul>	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Туалет для граждан с инвалидностью</li> </ul>
1 уровень	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Скамейки</li> <li>Урны</li> <li>Освещение (в соответствии с брендбуком)</li> <li>Навигация</li> <li>Информационная стелла</li> <li>Флаги «Работа в России»</li> <li>Велопарковка</li> <li>Вход для граждан с инвалидностью</li> <li>Витринные постеры</li> </ul>	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Гардероб (для небольших вешалки)</li> <li>Мини-зона ожидания при входе (зеркало, кресла)</li> <li>Колясочная</li> </ul>	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <p>Отделение цифровой зоны прозрачными перегородками</p>	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Коворкинг</li> <li>Переговорные</li> </ul>	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Конференц-зал (отдельный)</li> <li>Зона для групповых занятий и тренингов (отдельный)</li> <li>Кабинеты узких специалистов</li> </ul>	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <p>Комната матери и ребенка</p>

## +наличие дополнительных сервисов

**Примеры дополнительных сервисов:** ксерокопирование и печать личных документов, место для зарядки телефона, возможность сделать фото на документы, услуги по сбору, переработке и утилизации отходов (батарейки и пр.), услуги по устному / письменному переводу, услуги нотариуса и т.д.

# Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

Для территориального ЦЗН

$$K_{\text{терр С сводный}} = K_{\text{С1}} + K_{\text{С2}} + K_{\text{С3}} + K_{\text{С4}}$$

$$K_{\text{терр Р сводный}} = K_{\text{Р1}} + K_{\text{Р2}} + K_{\text{Р3}} + K_{\text{Р4}}$$

$K_{\text{С1}}$ – Внешний вид сотрудников с точки зрения соискателей

$K_{\text{С2}}$ – Согласованность действий между подразделениями СЗН с точки зрения соискателей

$K_{\text{С3}}$ – Транспортная доступность с точки зрения соискателей

$K_{\text{С4}}$ – Комфортность условий для получения услуг и сервисов с точки зрения соискателей

$K_{\text{Р1}}$ – Внешний вид сотрудников с точки зрения работодателей

$K_{\text{Р2}}$ – Согласованность действий между подразделениями СЗН с точки зрения работодателей

$K_{\text{Р3}}$ – Транспортная доступность с точки зрения работодателей

$K_{\text{Р4}}$ – Комфортность условий для получения услуг и сервисов с точки зрения работодателей



# ПРИЛОЖЕНИЯ

Опросные листы  
соискателей и работодателей

Проект 16.06.22

## ОПРОС Впечатление от взаимодействия с ЦЗН

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса!

Мы стараемся стать лучше для Вас: оптимизировать наши услуги сервисы, делать комфортным Ваше пребывание в ЦЗН, изучать и совершенствовать каналы взаимодействия с Вами.

Пожалуйста, уделите нам не более 10 минут, чтобы пройти опрос по итогам Вашего посещения ЦЗН. Просим Вас оценивать исключительно работу центра занятости населения, его сотрудников, но не работу платформы «Работа в России», других ведомств и т.д.

Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 – полностью согласен, 0 – абсолютно не согласен.

Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЗН мы подготовили 15 вопросов, но в конце анкеты мы попросим Вас немного рассказать о себе – так мы сможем Вас лучше узнать и ориентироваться в своей работе на Ваши потребности и пожелания.

▶ 1. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»**



Примечание (при желании)

▶ 2. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным»**



Примечание (при желании)

▶ 3. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Мне было легко добраться до ЦЗН»**



Примечание (при желании)

▶ 4. Есть ли у Вас личный, закрепленный за Вами консультант (куратор)?

Да                       Не знаю                       Нет

▶ 5. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»**  
Например, сотрудник учел Ваши пожелания о дате и времени следующего посещения ЦЗН



Примечание (при желании)

## Опросный лист (лист 2)

▶ 6. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»**



Примечание (при желании)

▶ 7. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»**



Примечание (при желании)

▶ 8. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением **«Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»**



Примечание (при желании)

▶ 9. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»**



Примечание (при желании)

▶ 10. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»**



Примечание (при желании)

## Опросный лист (лист 3)

▶ 11. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:  
**«Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление чуткости, внимательности и т.д.)»**

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

- Да   
  Нет

Если «да», то в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»**

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

- Да   
  Нет

Если «да», то через какой канал Вы записывались

Укажите способ предзаписи

и в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»**

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным?

- Очное посещение ЦЗН   
  Сайт СЗН   
  Социальные сети ЦЗН   
  Контакт-центр ЦЗН

Другое (впишите)

## Опросный лист (лист 4)

▶ 15. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Информация о ЦЗН, его услугах и сервисах сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»**

Если Вы не использовали определенные каналы взаимодействия, просто оставьте соответствующую шкалу незаполненной

- в офисе ЦЗН

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

- на сайте СЗН

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

- в социальных сетях

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

- через контакт-центр»

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

Если мы что-то упустили или у Вас есть пожелания и предложения, пожалуйста, напишите их ниже:

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

# Опросные листы соискателей

## Социально-демографический блок

Пожалуйста, уделите нам еще полминуты, чтобы мы лучше Вас понимали

### 1. Ваш пол

Мужчина

Женщина

### 2. Сколько Вам полных лет

- Младше 18 лет
- 18 – 19 лет
- 20 – 29 лет
- 30 – 39 лет
- 40 – 49 лет
- 50 – 59 лет
- 60 – 69 лет
- 70 лет и старше

### 3. Относите ли Вы себя к одной из следующих категорий граждан

- Граждане предпенсионного возраста
- Пенсионеры
- Инвалиды
- Дети-сироты
- Уволенные по сокращению штатов или ликвидации организации
- Выпускники школ
- Выпускники средне-профессиональных и высших учебных заведений
- Женщины с детьми от 0 до 6 лет
- Не работающие более года
- Не отношусь ни к одной из перечисленных категорий граждан

**Благодарим Вас за уделенное время!**  
Ваши ответы помогут нам выбрать правильное направление в работе над улучшением качества предоставления услуг и сервисов.

Проект 16.06.22

## ОПРОС РАБОТОДАТЕЛЕЙ Впечатление от взаимодействия с ЦЗН

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса!

Мы стараемся стать лучше для Вас: оптимизировать наши услуги сервисы, делать комфортным Ваше пребывание в ЦЗН, изучать и совершенствовать каналы взаимодействия с Вами.

Пожалуйста, уделите нам не более 10 минут, чтобы пройти опрос по итогам Вашего посещения ЦЗН. Просим Вас оценивать исключительно работу центра занятости населения, его сотрудников, но не работу платформы «Работа в России», других ведомств и т.д.

Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 – полностью согласен, 1 – категорически не согласен.

Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЗН мы подготовили 15 вопросов, но в конце анкеты мы попросим Вас немного рассказать о себе – так мы сможем Вас лучше узнать и ориентироваться в своей работе на Ваши потребности и пожелания.

▶ 1. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Обращение в ЦЗН было полезным для моей организации / организации, в которой я работаю»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 2. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 3. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Мне было легко добраться до ЦЗН»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 4. Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?»

Да  
  Не знаю  
  Нет

▶ 5. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Обстоятельства, важные для моей организации, были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг» Например, сотрудник учел Ваши пожелания о дате и времени следующего посещения ЦЗН**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

## Опросный лист (лист 2)

▶ 6. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 7. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 8. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Мне, как представителю организации, было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 9. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на обращения организации, в которой я работаю»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 10. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»**

категорически не согласен  
  не согласен  
  в большей степени не согласен  
  скорее не согласен  
  затрудняюсь с ответом  
  скорее согласен, чем нет  
  скорее согласен  
  в большей степени согласен  
  согласен  
  полностью согласен

Примечание (при желании)

## Опросный лист (лист 3)

▶ 11. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление чуткости, внимательности и т.д.)»**

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

- Да   
  Нет

Если «да», то в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»**

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

- Да   
  Нет

Если «да», то через какой канал Вы записывались

и в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

**«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»**

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

▶ 14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным?

- Очное посещение ЦЗН   
  Сайт СЗН   
  Социальные сети ЦЗН   
  Контакт-центр ЦЗН

## Опросный лист (лист 4)

▶ 15. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: **«Информация о ЦЗН, его услугах и сервисах сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»**

Если Вы не использовали определенные каналы взаимодействия, просто оставьте соответствующую шкалу незаполненной

- в офисе ЦЗН

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

- на сайте СЗН

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

- в социальных сетях

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

- через контакт-центр»

- категорически не согласен   
  не согласен   
  в большей степени не согласен   
  скорее не согласен   
  затрудняюсь с ответом   
  скорее согласен, чем нет   
  скорее согласен   
  в большей степени согласен   
  согласен   
  полностью согласен

Примечание (при желании)

Если мы что-то упустили или у Вас есть пожелания и предложения, пожалуйста, напишите их ниже:

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

# Опросные листы работодателей

## Социально-демографический блок

Пожалуйста, уделите нам еще минуту, чтобы мы лучше Вас понимали

### 1. Форма собственности организации, в которой Вы работаете

- Государственная / муниципальная
- Смешанная российская (государственно-частная)
- Частная российская
- Совместная российская и иностранная
- Иностранная
- Другое (впишите)

### 2. Общее количество работников на Вашем предприятии

- До 15 человек
- От 16 до 100 человек
- От 101 до 250 человек
- Более 250 человек

### 3. Относится ли что-то из нижеперечисленного к вашей компании

- Высокая текучесть кадров
- Высокая сезонная потребность в персонале
- Тенденция к сокращению численности персонала
- Риск ликвидации обособленных подразделений или предприятия в целом
- Ничего из перечисленного

**Благодарим Вас за уделенное время!**  
Ваши ответы помогут нам выбрать правильное направление в работе над улучшением качества предоставления услуг и сервисов.