

# **Апробация элементов системы управления клиентским опытом в службе занятости населения Удмуртии**

## **Формирование системы анализа качества клиентского опыта в СЗН**

- Определение клиентских показателей эффективности
- Формирование маршрута клиента
- Измерение качества клиентского опыта по пути маршрута клиента
- Выявление причин низкой удовлетворенности клиентов

# Определение клиентских показателей эффективности

**АНКЕТА**  
Уважаемый клиент!

В целях повышения качества работы службы занятости населения и внедрения новых форм работы с гражданами при предоставлении услуг в сфере содействия занятости населения, просим Вас выразить свое мнение по вопросам деятельности службы занятости населения УР

<p><b>1. Пол</b> 1) мужской 2) женский</p> <p><b>2. Ваш возраст</b> _____</p> <p><b>3. Вы проживаете</b> 1) в городе 2) в сельской местности</p> <p><b>4. Вы являетесь инвалидом</b> 1) 1 группы 2) 2 группы 3) 3 группы</p> <p><b>5. Ваше образование?</b> 1) закончил школу 2) закончил училище, техникум, колледж 3) закончил ВУЗ (высшее)</p> <p><b>6. Количество обращений в ЦЗН?</b> 1) впервые 2) повторно</p> <p><b>7. Имеете ли Вы опыт работы (по трудовой книжке)?</b> 1) да 2) нет</p> <p><b>8. Сколько времени Вы не работаете?</b> 1) менее 3 месяцев 2) от 3 месяцев до 6 месяцев 3) от 6 месяцев до 1 года 4) от 1 года до 3 лет 5) свыше 3 лет</p>	<p><b>9. Почему Вы решили обратиться в центр занятости?</b> 1) хочу найти новую работу 2) хочу обучиться (повысить квалификацию, переобучиться на другую профессию) 3) хочу получить пособие 4) хочу временно постоять на учете в центре занятости определенный период времени (до пенсии, до призыва в армию, до рождения ребенка, или свой вариант ответа)</p> <p>5) хочу открыть ИП или стать самозанятым 6) свой вариант ответа _____</p> <p><b>10. Наиболее удобно для Вас получать услуги (информацию) от ЦЗН</b> 1) лично, в помещении центра занятости 2) удаленно (через единый портал государственных услуг "Работа в России") 3) в совмещенном режиме (подача заявления онлайн, со специалистом)</p> <p><b>11. Что Вам не нравится в работе ЦЗН</b> 1) много документов 2) непонятно объясняют 3) время ожидания 4) предлагают вакансии 5) качество обслуживания 6) свой вариант _____</p> <p><b>12. Что Вам нравится в работе ЦЗН</b> _____</p> <p><b>13. Какая информация, полученная в ЦЗН, стала для Вас полезной?</b> _____</p> <p><b>14. Обратились бы Вы в ЦЗН повторно, порекомендуете знакомым обратиться в ЦЗН? да/нет</b></p> <p><b>15. Ваши предложения по улучшению работы службы:</b> _____</p>
---	--

**СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!**



# Перечень клиентских показателей эффективности

## Доступность информации об услугах службы занятости населения (конкретного ЦЗН)

- Возможность получения информации различными способами
- Достоверность, актуальность получаемой информации и простота в ее восприятии

## Качество работы персонала ЦЗН

- Компетентность и быстрота обслуживания
- Доброжелательность, внимание со стороны специалиста ЦЗН к людям с ограниченными возможностями здоровья, к конкретной проблеме клиента
- Практическая помощь специалиста ЦЗН при получении услуг службы занятости населения
- Ухоженный и опрятный внешний вид специалиста ЦЗН, приветливый характер общения специалиста ЦЗН с клиентом

## Достижение результата после взаимодействия с ЦЗН

- Получение необходимой клиенту информации
- Достижение клиентом конкретной цели обращения в ЦЗН
- Удовлетворенность от процесса взаимодействия с ЦЗН
- Отсутствие конфликтных ситуаций при общении со специалистами ЦЗН

## Портрет клиента



**Возраст:** 44-60 лет

**Образование:** среднее, среднее профессиональное

**Регион:** Удмуртская Республика

**Проживает:** город

**Ограниченные возможности здоровья:** 3 группа инвалидности

**Обращения в ЦЗН:** повторно

**Опыт занятости:** трудовые отношения с работодателем

**Период безработицы:** менее 3 мес.

**Цель обращения в ЦЗН:** поиск работы, получение пособия по безработице

**Профиль клиента:** мотивированные-неконкурентоспособные

### **Предпочтительные формы взаимодействия с ЦЗН**

Лично, в помещении ЦЗН, реже удаленно (через портал «Госуслуги», портал «Работа в России»)

**Цель обращения в ЦЗН:** определить, какая профессия подходит, выбрать место для трудоустройства, получить пособие по безработице

## Портрет клиента



Для меня важно самореализоваться, быть полезным обществу и своей семье

Я ценю свое здоровье и нуждаюсь в подходящей мне по здоровью работе

Не против учиться



Больше всего хочу определить, по какой профессии я смогу найти работу, желательно недалеко от дома, с неполным рабочим днем, официальную и хорошо оплачиваемую

Рассчитываю на пособие по безработице

Боюсь, что инвалидность помешает мне найти желаемую работу, освоить обучение

Боюсь ухудшения состояния своего здоровья

Боюсь негативной реакции со стороны общества

## Формирование маршрута клиента



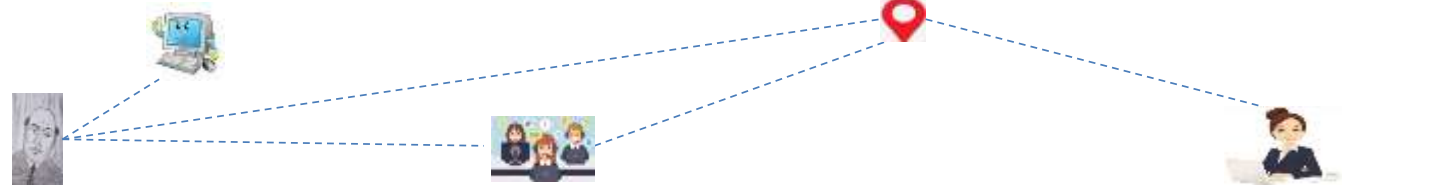
# 1. Поиск информации

## Найти информацию, для того, чтобы встать на учет в центр занятости населения (ЦЗН)

- Цель клиента
- Мысли клиента
- Цель ЦЗН
- Точки касания
- Метрики измерения клиентского опыта
- Барьеры
- Ответственные лица со стороны ЦЗН
- Инструменты повышения качества клиентского опыта

Гражданин осознал необходимость получить услугу «Содействие гражданам в поиске подходящей работы»

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как я могу встать на учет в ЦЗН?</li> <li>- Предоставлена ли информация о ЦЗН в сети Интернет?</li> <li>- Понятна ли мне будет информация, предоставленная в сети Интернет?</li> <li>- Смогу ли я встать на учет самостоятельно?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Может мне позвонить в ЦЗН?</li> <li>- Быстро ли я дозвонюсь?</li> <li>- Доброжелательный ли будет сотрудник?</li> <li>- Пойму ли я предоставленную мне информацию по телефону?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Может мне сходить в ЦЗН?</li> <li>- Где находится ЦЗН?</li> <li>- Как мне добраться до ЦЗН?</li> <li>- Смогу ли я один посетить ЦЗН или попросить о помощи?</li> <li>- Сколько времени у меня займет посещение в ЦЗН?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Помогут ли мне получить информацию как встать на учет в ЦЗН?</li> <li>- Поставят ли меня на учет в день обращения?</li> <li>- К кому мне обратиться за информацией в ЦЗН?</li> <li>- Вежливый ли будет специалист в ЦЗН?</li> <li>- Он все доходчиво объяснит мне, сможет повторить, если я не пойму с первого раза?</li> <li>- Хорошо бы получить памятку со списком нужных документов.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить наличие на сайте Минсоцполитики УР, Интерактивном портале ГСЗН УР, а также на страницах социальных сетей доступной, актуальной, информации о службе занятости населения (СЗН), услугах СЗН, порядке постановки на учет в ЦЗН (в том числе о работе интернет-порталов "Госуслуги", "Работа в России")</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить эффективную работу телефонии ЦЗН</li> <li>- Обеспечить вежливое информирование клиентов по телефону</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить информирование клиентов о месте нахождения ЦЗН, схемах проезда в доступных местах, формах</li> <li>- Обеспечить условия доступной среды для инвалидов в помещении ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставить клиенту в доступной форме и в необходимом объеме требуемую информацию</li> <li>- Обеспечить наличие наглядного информационного материала на стендах в помещении ЦЗН и для выдачи клиенту</li> <li>- Обеспечить вежливое и квалифицированное консультирование клиентов в ЦЗН</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опрос/анкетирование клиента на доступность и удобство пользования интернет-ресурсами</li> <li>- Контент-анализ социальных сетей.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опрос в конце разговора</li> <li>- Контент-анализ социальных сетей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Исследование методом "Тайный клиент"</li> <li>- Опрос клиента на выходе из ЦЗН.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие у клиента возможности пользоваться интернет-ресурсами (нет персонального компьютера (ПК), доступа к сети Интернет, мобильного устройства (МУ)).</li> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования интернет-ресурсами.</li> <li>- Неудобный и непонятный для клиента интерфейс.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Длительное ожидание клиентом ответа на звонок</li> <li>- Многократный (излишний) перевод входящего звонка от клиента между специалистами ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Неудобное для клиента расположение ЦЗН относительно его места жительства</li> <li>- Недостаточно понятная навигация в помещении ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Недостаточное количество специалистов ЦЗН</li> <li>- Недостаточное внимание специалистов ЦЗН к клиенту</li> <li>- Не понятная для клиента информация, размещаемая на стендах в помещении ЦЗН, в раздаточных материалах</li> </ul>
Руководство ЦЗН, системный администратор ЦЗН	Руководство ЦЗН, специалисты ЦЗН	Руководство ЦЗН	Руководство ЦЗН.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Создание удобного интерфейса</li> <li>- Своевременное размещение достоверной, актуальной информации на сайте Минсоцполитики УР, Интерактивном портале ГСЗН УР, в социальных сетях (в том числе о работе порталов "Госуслуги", "Работа в России")</li> <li>- Разработка пошаговой инструкции по поиску информации о СЗН ЦЗН</li> <li>- Взаимодействие с технической поддержкой порталов порталов "Госуслуги", "Работа в России"</li> <li>- Оборудование специального места в помещении ЦЗН для предоставления клиенту доступа к использованно интернет-ресурсами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обучение и мотивация специалистов ЦЗН на вежливое общение с клиентом по телефону</li> <li>- Постоянная настройка работы многоканальной линии в целях сокращения времени ожидания соединения клиента со специалистом по телефону</li> <li>- Организация эффективной работы колл-центра в целях оперативного и доступного информирования клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Размещение информации о месте нахождения ЦЗН, схемах проезда в учреждениях МСЭ, соцзащиты, ПФР, МФЦ, территориальных отделениях обществ инвалидов</li> <li>- Оформление помещения ЦЗН в части предоставления информации в доступной форме, обеспечение условий доступности для инвалидов в помещении ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оформление помещения ЦЗН, информационных стендов наглядным материалом, изготовление буклетов (памяток, инструкций) с учетом особенностей восприятия лиц с ОВЗ</li> <li>- Организация работы по формированию кадрового состава специалистов ЦЗН</li> <li>- Создание платформы для регулярного обучения специалистов ЦЗН</li> </ul>



## 2. Решение о подаче заявления в ЦЗН

## 3. Прохождение тестирования

Цель клиента	Выбор оптимального способа подачи заявления в ЦЗН		Сотрудники ЦЗН предложили гражданину пройти тестирование по профориентации. Гражданин согласился.
Мысли клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Могу ли я подать заявление в электронной форме через Интернет?</li> <li>- Смогу ли я встать на учет самостоятельно?</li> <li>- Имеется ли информация в сети Интернет как подать заявление?</li> <li>- Понятна ли мне будет информация, доступная в сети Интернет?</li> <li>- Как я узнаю, что мое заявление принято?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Смогу ли я записаться на прием в ЦЗН по телефону?</li> <li>- Может мне сходить в ЦЗН?</li> <li>- Поставят ли меня на учет при личном обращении в ЦЗН?</li> <li>- Смогу ли я один посетить ЦЗН или попросить о помощи?</li> <li>- Сколько времени у меня займет посещение в ЦЗН?</li> <li>- Все ли документы я подготовил?</li> <li>- Помогут ли мне подать заявление и встать на учет в ЦЗН?</li> <li>- К кому мне обратиться за помощью в ЦЗН?</li> <li>- Вежливый ли будет специалист?</li> <li>- Он все доходчиво объяснит мне, сможет повторить, если я не пойму с первого раза?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как долго будет длиться тестирование?</li> <li>- Если в процессе прохождения теста возникнут вопросы, можно ли будет обратиться к сотруднику ЦЗН?</li> <li>- Где надо проходить тестирование, нужна ли будет ручка?</li> <li>- Если прохождение теста будет на компьютере, специалист ЦЗН объяснит, как им пользоваться?</li> <li>- Когда будут известны результаты?</li> <li>- Как мне это поможет в поиске работы?</li> </ul>
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить на сайте Минсоцполитики УР, Интерактивном портале ГСЗН УР, а также в социальных сетях наличие информации о способах подачи заявления через интернет-ресурсы (порталы "Госуслуги", "Работа в России", ИАП ГСЗН УР), которая будет актуальной и доступной для инвалидов</li> <li>- Обеспечить обратную связь с клиентом по полученному заявлению в установленные сроки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставить клиенту информацию о порядке подачи заявления и постановки на учет в ЦЗН</li> <li>- Оказать практическую помощь в подаче клиентом заявления</li> <li>- Обеспечить индивидуальный подход к клиенту с учетом имеющихся у него ограничений по здоровью</li> <li>- При принятии от клиента заявления и постановке на учет обеспечить вежливое и квалифицированное обслуживание</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить необходимым оборудованием для прохождения тестирования (или распечатанными тестами)</li> <li>- Провести подробную консультацию о порядке прохождения тестирования, обеспечить постоянную поддержку гражданина при прохождении теста, разъяснить клиенту как использовать результаты тестирования</li> <li>- Обеспечить вежливое и квалифицированное обслуживание в процессе тестирования</li> </ul>
Точки касания			
Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опрос/анкетирование клиента на доступность и удобство пользования интернет - ресурсами</li> <li>- Контент-анализ социальных сетей</li> <li>- Статистика и анализ обращений по электронной почте, через Интерактивный портал ГСЗН УР, сайт Минсоцполитики УР</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опрос клиента в конце разговора</li> <li>- Анкетирование клиентов</li> <li>- Контент-анализ социальных сетей</li> <li>- Анализ писем (обращений) граждан, направленных через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, по телефону</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опрос/анкетирование клиента</li> </ul>
Барьеры	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие у клиента интернет – ресурсов (нет ПК, доступа к сети Интернет, МУ)</li> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования интернет - ресурсами и/или клиенту не понятно как пользоваться сервисами порталов "Госуслуги", "Работа в России", ИАП ГСЗН УР</li> <li>- Отсутствие у клиента подтвержденной учетной записи на портале "Госуслуги"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Недостаточное количество специалистов ЦЗН</li> <li>- Недостаточное внимание к клиенту со стороны специалистов ЦЗН</li> <li>- Длительность процесса подачи заявления в ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Длительность прохождения тестирования</li> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования ПК при использовании компьютерного тестирования</li> </ul>
Ответственные лица со стороны ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Специалисты ЦЗН, системный администратор ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Руководство ЦЗН, специалисты ЦЗН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Руководство ЦЗН, специалисты ЦЗН (профконсультанты), административно-хозяйственный отдел</li> </ul>
Инструменты повышения качества клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Своевременное размещение достоверной, актуальной информации на сайте Минсоцполитики УР, ИАП ГСЗН УР, в социальных сетях информации о порядке подачи заявления в электронной форме посредством порталов "Госуслуги", "Работа в России", ИАП ГСЗН УР.</li> <li>- Разработка пошаговой инструкции о порядке подачи заявления в электронной форме</li> <li>- Оборудование в помещении ЦЗН специального места для обеспечения возможности подачи клиентом заявления в электронной форме (компьютер с доступом к сети Интернет), оказание индивидуальной помощи клиенту при подаче заявления в электронной форме</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация работы по формированию кадрового состава ЦЗН</li> <li>- Регулярное обучение специалистов ЦЗН правилам обслуживания клиентов с учетом имеющихся у них ограничений по здоровью, проведение тренингов по мотивации и психологической устойчивости</li> <li>- Оформление в помещении ЦЗН стендов с актуальной и доступной для инвалидов информацией о порядке подачи заявления (образцы), изготовление буклетов (инструкций, памяток)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечение ЦЗН современным оборудованием для проведения тестирования</li> <li>- Использование при тестировании методик тестирования с учетом особенностей инвалидов и наличия у клиента навыков пользования компьютером</li> <li>- Оказание помощи клиенту при прохождении компьютерного тестирования (при необходимости)</li> </ul>

#### 4. Получение перечня вакансий

#### 5. Получение содействия (помощи) в трудоустройстве

#### 6. Оценка работы специалистов отдела по трудоустройству граждан

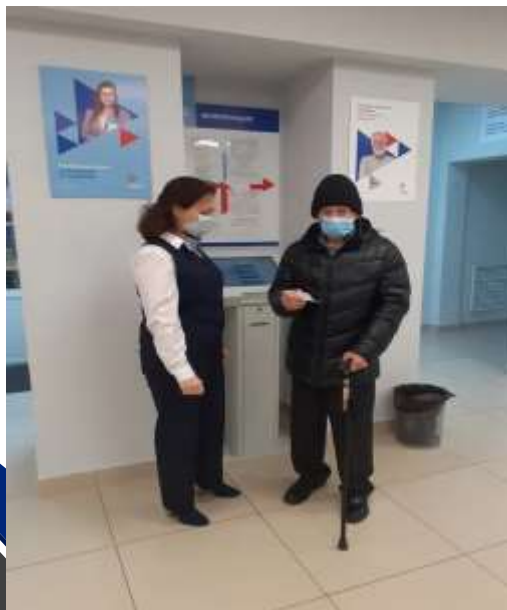
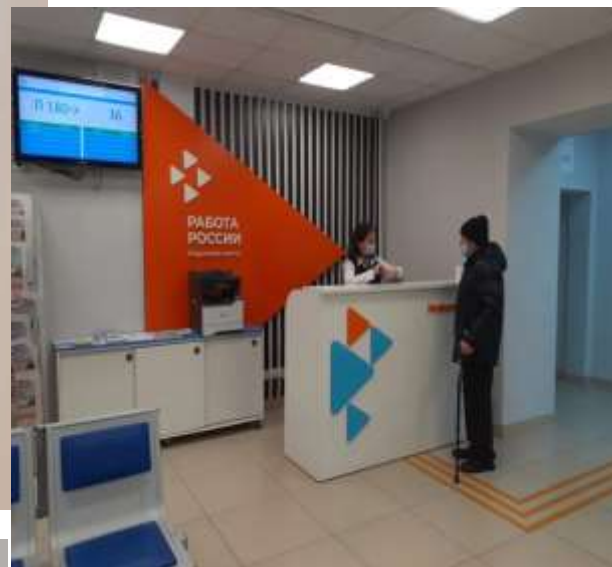
Цель клиента	Получение предложения работы с учетом моего состояния здоровья, моих предпочтений, способностей	Пройти собеседование с работодателем и трудоустроиться	Составить свое мнение о работе специалистов ЦЗН, поделиться своими впечатлениями, предложить обратиться близким, знакомым в ЦЗН
Мысли клиента	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Смогу ли я работать по предложенной вакансии?</li> <li>- Устраивает ли меня заработная плата?</li> <li>- Пройду ли я медкомиссию?</li> <li>- Устроит ли меня график работы?</li> <li>- Не ухудшится ли мое состояние здоровья?</li> <li>- Не уменьшится ли размер пенсии, если я начну работать?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как найти работодателя?</li> <li>- Как удобнее добраться до работодателя?</li> <li>- Как вести себя на собеседовании?</li> <li>- Справлюсь ли я самостоятельно или попросить о помощи (сопровождении)?</li> <li>- Какие документы нужно предоставить работодателю?</li> <li>- Справлюсь ли я с предлагаемой работой с учетом своего заболевания?</li> <li>- Созданы ли у работодателя условия для работы инвалидов?</li> <li>- Будут ли меня обучать, предоставят ли мне наставника?</li> <li>- Нужно ли мне уведомить ЦЗН о результатах собеседования, факте трудоустройства?</li> <li>- Могу ли я не пойти к работодателю?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Где я могу выразить свое мнение о работе специалистов ЦЗН?</li> <li>- Где (в какой форме) я могу оставить свой отзыв и предложения?</li> <li>- Рассмотрят ли мой отзыв и предложения?</li> <li>- Если возникнут проблемы, мне помогут их разрешить?</li> </ul>
Цель ЦЗН	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подобрать для клиента варианты подходящей работы</li> <li>- Выдать до двух направлений для него к работодателю</li> <li>- Предоставить актуальную, достоверную информацию о работодателе</li> <li>- Проинформировать о последствиях отказа сходить по направлению</li> <li>- Предоставить клиенту информацию о действующих социальных гарантиях и мерах социальной поддержки для инвалидов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставить клиенту полную и актуальную информацию о месте нахождения работодателя, его контактных телефонах, требованиях к соискателям, характере и условиях труда</li> <li>- Обеспечить при необходимости организацию индивидуального сопровождения</li> <li>- Оказать помощь и психологическую поддержку при прохождении клиентом собеседования</li> <li>- Обеспечить вежливое и внимательное отношение специалиста ЦЗН к клиенту</li> <li>- Трудоустройство клиента (анализ причин нетрудоустройства клиента)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить клиентам возможность обратной связи с ЦЗН (оценка работы специалистов ЦЗН, отзыв и предложения)</li> <li>- Анализ результатов оценки, отзывов и предложений граждан</li> <li>- Обеспечить рассмотрение и принятие решений по результатам оценки работы специалистов ЦЗН, отзывам и предложениям</li> </ul>
Точки касания			
Метрики измерения клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ оценки работы специалистов ЦЗН</li> <li>- Опрос клиентов</li> <li>- Анализ писем (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, по телефону)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ оценки работы специалистов ЦЗН</li> <li>- Опрос клиентов</li> <li>- Анализ писем (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, социальные сети, по телефону)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ отзывов и предложений граждан</li> <li>- Анализ оценок в окне специалиста ЦЗН</li> <li>- Контент-анализ социальных сетей</li> </ul>
Барьеры	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Недостаточное количество вакансий, подходящих для трудоустройства инвалидов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие достаточной информации о работодателе, предъявляемых им требованиях, характере и условиях труда на рабочем месте</li> <li>- Низкая конкурентоспособность клиента</li> <li>- Недостаточное внимание специалиста ЦЗН по отношению к клиенту</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Недостаточное количество способов осуществления обратной связи от клиентов</li> </ul>
Ответственные лица со стороны ЦЗН	Руководство ЦЗН, специалисты отдела по трудоустройству граждан ЦЗН	Руководство ЦЗН, специалисты отдела по трудоустройству граждан ЦЗН	Руководство ЦЗН, специалисты ЦЗН
Инструменты повышения качества клиентского опыта	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация работы с работодателями в целях формирования базы вакансий для трудоустройства инвалидов</li> <li>- Обучение (консультирование) работодателей по вопросам особенностей трудоустройства инвалидов</li> <li>- Предварительное взаимодействие с работодателем по согласованию кандидатуры, направляемой на собеседование</li> <li>- Обучение специалистов ЦЗН особенностям подбора подходящей работы для инвалидов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Составление удобного маршрута до работодателя (места проведения собеседования), организация индивидуального сопровождения</li> <li>- Помощь в прохождении и/или участие при проведении собеседования на территории ЦЗН или работодателя.</li> <li>- Организация и проведение специализированных ярмарок-вакансий</li> <li>- Предоставление клиенту услуг, направленных на повышение его конкурентоспособности (профобучение, социальная адаптация, психологическая поддержка, содействие самозанятости)</li> <li>- Обучение специалистов ЦЗН формам и методам работы при оказании содействия в трудоустройстве инвалидов, разработка скриптов</li> <li>- Внедрение механизмов обмена информацией с работодателем о трудоустройстве (причинах не состоявшегося трудоустройства) клиента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Создание и внедрение различных форм обратной связи на сайте Минсоцполитики УР, ИАП ГСЗН УР, социальных сетях, в помещениях ЦЗН</li> <li>- Организация регулярной работы с отзывами и предложениями граждан</li> <li>- Организация автоматизированной системы оценки на рабочих местах специалистов отдела трудоустройства граждан в ЦЗН</li> </ul>

Гражданам особенно необходимо получить услугу «Сведения гражданам в поиске подходящей работы»

- Цель клиента
- Мысли клиента
- Цель ЦНН
- Точка касания
- Метрики измерения и клиентского опыта
- Барьеры
- Ответственные лица со стороны ЦНН
- Инструменты повышения качества клиентского опыта

1. Поиск информации	2. Решение о подаче заявления в ЦНН	3. Прохождение тестирования	4. Получение перечня вакансий	5. Получение содействия (помощи) в трудоустройстве	6. Оценка работы специалистов отдела по трудоустройству граждан
Найти информацию, для того, чтобы встать на учет в центр занятости населения (ЦНН)	Выбор оптимального способа подачи заявления в ЦНН	Сотрудники ЦНН предложили гражданину пройти тестирование по профориентации. Гражданин согласился.	Получение предложения работы с учетом моего состояния здоровья, моих предпочтений, способностей	Пройти собеседование с работодателем и трудоустроиться	Составить свое мнение о работе специалистов ЦНН, поделиться своими впечатлениями, предложить обратиться близким, знакомым в ЦНН
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как я могу встать на учет в ЦНН?</li> <li>- Предоставлена ли информация о ЦНН в сети Интернет?</li> <li>- Повинна ли мне будет информация, предоставляемая на сайт Интернет?</li> <li>- Смогу ли я встать на учет самостоятельно?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Смогу ли я заниматься на прием в ЦНН по телефону?</li> <li>- Может мне помочь в ЦНН?</li> <li>- Быстро ли я дознаюсь?</li> <li>- Где находится ЦНН?</li> <li>- Как мне добраться до ЦНН?</li> <li>- Смогу ли я один посетить ЦНН или понадобится помощь?</li> <li>- Сколько времени у меня займет посещение в ЦНН?</li> <li>- Хорошо бы получить памятку со списком нужных документов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Смогу ли я встать на прием в ЦНН по телефону?</li> <li>- Может мне помочь в ЦНН?</li> <li>- Быстро ли мне на учет при личном обращении в ЦНН?</li> <li>- Смогу ли я один посетить ЦНН или понадобится помощь?</li> <li>- Сколько времени у меня займет посещение в ЦНН?</li> <li>- Все ли документы и подготовил?</li> <li>- Поможут ли мне подать заявление и встать на учет в ЦНН?</li> <li>- К кому мне обратиться за помощью в ЦНН?</li> <li>- Важнейший ли будет специалист?</li> <li>- Он все доходливо объяснит мне, сможет повторить, если я не пойму с первого раза?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как долго будет длиться тестирование?</li> <li>- Если в процессе прохождения теста возникнут вопросы, можно ли будет обратиться к сотруднику ЦНН?</li> <li>- Где мало пройти тестирование, куда я буду ехать?</li> <li>- Если продолжение теста будет на компьютере, специалист ЦНН объяснит, как им пользоваться?</li> <li>- Когда будут известны результаты?</li> <li>- Как мне это поможет в поиске работы?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как найти работодателя?</li> <li>- Как удобнее добраться до работодателя?</li> <li>- Как вести себя на собеседовании?</li> <li>- Справлюсь ли с самостоятельной или порученной помощью (сопровождением)?</li> <li>- Устроят ли меня график работы?</li> <li>- Устроят ли меня график работы?</li> <li>- Не узаконит ли мое состояние здоровья?</li> <li>- Не уменьшатся ли размер пенсии, если я начну работать?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Где я могу выразить свое мнение о работе специалистов ЦНН?</li> <li>- Где (в какой форме) я могу оставить свои отзывы и предложения?</li> <li>- Рассказят ли мой отзыв и предложения?</li> <li>- Если возникнут проблемы, мне помогут их разрешить?</li> <li>- Если возникнут проблемы, мне помогут их разрешить?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить наличие на сайте Минсоцзащиты УР, Интерактивном портале ГСЭИ УР, а также на страницах социальных сетей достоверной, актуальной, информации о службе занятости населения (СЗН), услугах СЗН, порядке постановки на учет в ЦНН (в том числе в работе интернет-порталов "Тосуслуги", "Работа в России")</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить наличие на сайте Минсоцзащиты УР, Интерактивном портале ГСЭИ УР, а также в социальных сетях наличие информации о способах подачи заявления через интернет-ресурсы (порталы "Тосуслуги", "Работа в России", ИАП ГСЭИ УР, которая будет актуальной и доступной для инвалидов</li> <li>- Обеспечить обратную связь с клиентом по поступающему заявлению в установленные сроки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обеспечить необходимым оборудованием для прохождения тестирования (нами распечатанными тестами)</li> <li>- Предоставить клиенту информацию о порядке подачи заявления и постановки на учет в ЦНН</li> <li>- Оказать практическую помощь в порядке клиентом заявления</li> <li>- Обеспечить индивидуальную помощь клиенту с учетом имеющихся у него ограничений по здоровью</li> <li>- При принятии от клиента заявления и постановке на учет обеспечить наличие и квалифицированное обслуживание в процессе тестирования</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Смогу ли я работать по предложенной вакансии?</li> <li>- Устроят ли меня заработная плата?</li> <li>- Профй ли я в специальности?</li> <li>- Устроят ли меня график работы?</li> <li>- Не узаконит ли мое состояние здоровья?</li> <li>- Не уменьшатся ли размер пенсии, если я начну работать?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как найти работодателя?</li> <li>- Как удобнее добраться до работодателя?</li> <li>- Как вести себя на собеседовании?</li> <li>- Справлюсь ли с самостоятельной или порученной помощью (сопровождением)?</li> <li>- Устроят ли меня график работы?</li> <li>- Устроят ли меня график работы?</li> <li>- Не узаконит ли мое состояние здоровья?</li> <li>- Не уменьшатся ли размер пенсии, если я начну работать?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Где я могу выразить свое мнение о работе специалистов ЦНН?</li> <li>- Где (в какой форме) я могу оставить свои отзывы и предложения?</li> <li>- Рассказят ли мой отзыв и предложения?</li> <li>- Если возникнут проблемы, мне помогут их разрешить?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опреасантрование клиента на доступность и удобство пользования интернет ресурсами</li> <li>- Конент-анализ социальных сетей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опреасантрование клиента на доступность и удобство пользования интернет ресурсами</li> <li>- Конент-анализ социальных сетей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опреасантрование клиента на доступность и удобство пользования интернет ресурсами</li> <li>- Конент-анализ социальных сетей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опреасантрование клиента</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ оценки работы специалистов ЦНН</li> <li>- Опреасантрование клиента</li> <li>- Анализ мнения (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦНН, социальные сети, по телефону)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализ оценки и предложений граждан</li> <li>- Анализ отзывов о работе специалистов ЦНН</li> <li>- Конент-анализ социальных сетей</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие у клиента возможности пользоваться интернет ресурсами (нет персонального компьютера (ПК), доступа к сети Интернет, мобильного устройства (МУ)).</li> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования интернет ресурсами.</li> <li>- Неудобный и непонятный для клиента интерфейс.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие у клиента возможности пользоваться интернет ресурсами (нет персонального компьютера (ПК), доступа к сети Интернет, мобильного устройства (МУ)).</li> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования интернет ресурсами.</li> <li>- Неудобный и непонятный для клиента интерфейс.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования интернет ресурсами (нет ПК, доступа к сети Интернет, МУ)</li> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования интернет ресурсами или клиент не поинты как пользоваться сервисом порталов "Тосуслуги", "Работа в России", ИАП ГСЭИ УР.</li> <li>- Отсутствие у клиента подерживаемой учетной записи на портале "Тосуслуги"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие у клиента навыков пользования ПК при использовании компьютерного тестирования</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отсутствие достаточной информации о работодателе, предоставляемых им трудовых условиях и условиях труда на рабочем месте</li> <li>- Низкая конкурентоспособность клиента</li> <li>- Недостаточные внимание специалистов ЦНН по отношению к клиенту</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Недостаточное количество способов осуществления обратной связи от клиентов</li> </ul>
Руководство ЦНН, системный администратор ЦНН	Руководство ЦНН, специалист ЦНН	Руководство ЦНН	Руководство ЦНН, специалист ЦНН	Руководство ЦНН, специалист отдела по трудоустройству граждан	Руководство ЦНН, специалист ЦНН
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Создание удобного интерфейса</li> <li>- Своевременное размещение достоверной, актуальной информации на сайте Минсоцзащиты УР, Интерактивном портале ГСЭИ УР, в социальных сетях (в том числе о работе порталов "Тосуслуги", "Работа в России")</li> <li>- Разработка пошовой инструкции анкеты информации о СЗН, ЦНН</li> <li>- Взаимодействие с колл-центром поддержки порталов портала "Тосуслуги", "Работа в России"</li> <li>- Оборудование специально места в помещении ЦНН для предоставления клиенту доступа к использованию интернет-ресурсам</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Обучение и мотивация специалистов ЦНН на регулярное общение с клиентом по телефону</li> <li>- Пастыная настройка работы многоканальной линии в целях сокращения времени оказания содействия клиенту</li> <li>- Организация эффективной работы колл-центра в целях оперативного и доступного информирования клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Размещение информации о месте нахождения ЦНН, схемах проезда в учреждениях МСЭ, соцзащиты, ПФР, МФЦ, территориальных отделов общства инвалидов</li> <li>- Оформление информации в доступной форме, обеспечение условий доступности для инвалидов в помещении ЦНН</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация работы по формированию кадрового состава ЦНН</li> <li>- Регулярное обучение специалистов ЦНН правилам обслуживания клиентов с учетом имеющихся у них ограничений по здоровью, проведение тренингов по мотивации и психологической устойчивости</li> <li>- Оформление в помещении ЦНН стоек с актуальной и доступной для инвалидов информацией о порядке подачи заявления (форма), изготовление буклетов (инструкций, памяток)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организация работы по формированию кадрового состава ЦНН</li> <li>- Регулярное обучение специалистов ЦНН правилам обслуживания клиентов с учетом имеющихся у них ограничений по здоровью, проведение тренингов по мотивации и психологической устойчивости</li> <li>- Оформление в помещении ЦНН стоек с актуальной и доступной для инвалидов информацией о порядке подачи заявления (форма), изготовление буклетов (инструкций, памяток)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Создание и внедрение различных форм обратной связи на сайте Минсоцзащиты УР, ИАП ГСЭИ УР, социальных сетях, в помещениях ЦНН</li> <li>- Организация регулярной работы с отзывами и предложениями граждан</li> <li>- Организация автоматизированной системы оценки на рабочем месте специалистов отдела трудоустройства граждан в ЦНН</li> </ul>

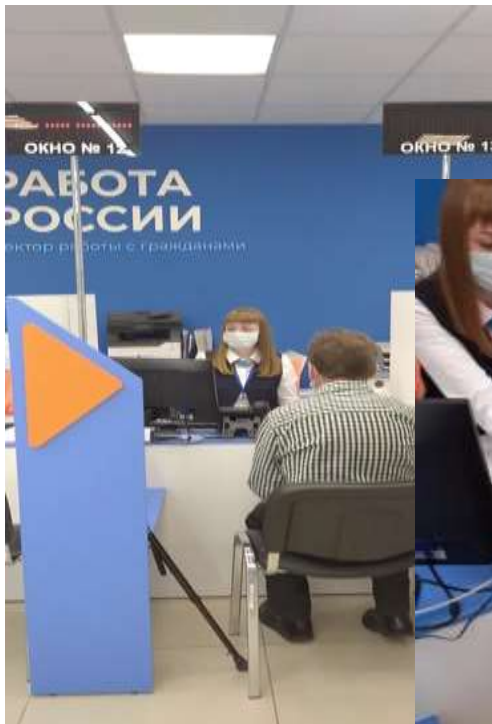
## Поиск информации



***Подача заявления в ЦЗН,  
прохождение тестирования***



***Получение перечня вакансий,  
оказание содействия в поиске работы,  
оценка работы специалиста ЦЗН***



# Измерение качества клиентского опыта по пути маршрута клиента



## Уважаемый клиент!

В целях повышения качества работы службы занятости населения и внедрения новых форм работы с гражданами при предоставлении услуг в сфере содействия занятости населения, просим Вас выразить свое мнение в вопросе удовлетворенности по оказанным услугам ЦЗН

Нужный ответ, пожалуйста, отметьте галочкой

- Имеется ли у Вас возможность пользоваться услугами ЦЗН с помощью интернет – ресурс (интернет, персональный компьютер, мобильное устройство) в домашних условиях?  
Да  Нет   
Только с чей-либо помощью
- Умеете ли Вы пользоваться услугами интернет – ресурсов (интернет, персональный компьютер, мобильное устройство) в домашних условиях?  
Да, пользуюсь постоянно  Да, но пользуюсь не всегда   
Пользуюсь только с чей-либо помощью  Нет (укажите причину)
- Понята ли Вам предоставляемая информация об услугах ЦЗН на интернет – ресурсах?  
Всё понятно   
В большинстве случаев понятно   
Не всегда понятно   
Плохо понятно   
Ничего непонятно
- Обращались ли Вы по телефону в ЦЗН до постановки на регистрационный учет?  
Да  Нет
- Быстро ли Вы дозвонились до сотрудника ЦЗН?  
Очень быстро  Достаточно быстро   
Пришлось немного подождать  Долго ожидал   
Очень долго ожидал
- Всё ли необходимую информацию Вы получили по телефону от специалиста ЦЗН?  
Да, получил всю необходимую информацию   
Получил почти всю необходимую информацию   
Не совсем понята предоставляемая информация   
Остались вопросы  Лучше общаться лично в ЦЗН
- Понята ли Вам была предоставляемая информация по телефону?  
Да, вся предоставляемая информация была понята   
Не вся информация была понята  Остались вопросы   
Лучше общаться лично в ЦЗН
- Удовлетворены ли Вы ответами сотрудников ЦЗН по телефону?  
Удовлетворен полностью  Чаще да, чем нет   
Затрудняюсь ответить  Остались вопросы   
Лучше общаться лично в ЦЗН
- Удовлетворены ли Вы предоставленной помощью в ЦЗН в день обращения?  
Очень удовлетворен   
Удовлетворен   
Удовлетворен частично   
Не удовлетворен
- Насколько Вам понятна навигация (схема передвижения) в помещении ЦЗН?  
Всё понятно   
Не всегда понятно   
Непонятно
- Пользуетесь ли Вы сведениями, расположенными на информационных стендах ЦЗН?  
Пользуюсь всегда  Чаще да, чем нет  Больше нет, чем да   
Не пользуюсь, обращаюсь к специалисту
- Полезны ли для Вас сведения на информационных стендах ЦЗН?  
Очень полезны, всегда пользуюсь   
Читаю, могу воспользоваться   
Не читаю, обращаюсь к специалисту   
Не обращаю внимания
- Насколько легко Вам было решить проблему, благодаря посещению ЦЗН?  
Очень легко  Достаточно легко   
Затрудняюсь ответить  Сложно   
Очень сложно
- Удовлетворены ли Вы качеством услуг и сервисов, полученных ЦЗН?  
Значительно превысило ожидания  Превысило ожидания   
Ожидания совпали  Требуется улучшения   
Нет, разочарован
- Насколько Ваше общение со специалистом ЦЗН было понятным, простым?  
Всё понятно и просто  Не всегда всё понятно   
Непонятно   
Непонятно, сложно
- Насколько Вы удовлетворены результатом тестирования по профориентации у специалиста ЦЗН?  
Очень доволен, определен профессии (сферы деятельности) возможного трудоустройства   
Доволен результатом, но боюсь не смогу трудоустроиться по выбранным профессиям (сферам деятельности) (укажите причину)   
Не устраивает время проведения тестирования
- Насколько Вы удовлетворены предложенным перечнем вариантов работы и/или направлениями на работу в момент их получения?  
Ура! Устраивает. Это то, что мне надо!   
Устраивает, но боюсь не применят на работу работодатель   
Скорей всего не смогу работать по данной профессии   
Не устраивает, не нравится, ожидал другие варианты
- Назовите причины, препятствующие трудоустройству по предложенным вариантам работы?  
При собеседовании понял, что не смогу работать по состоянию здоровья   
Работодатели не устраивают мои кандидатуры   
Не устраивают условия работы   
Не устраивает график работы   
Свой вариант
- Оцените, пожалуйста, работу специалиста ЦЗН в период Вашего обращения к ним по пятибалльной шкале (5-отлично, 4-хорошо, 3-удовлетворительно, 2-плохо, 1-очень плохо):

Варианты ответов			
Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Плохо
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

СПАСИБО ЗА УЧАСТИЕ!

## Выявление причин низкой удовлетворенности клиентов



- Нет возможности и/или нет навыка пользования персональным компьютером (ПК), мобильным устройством (МУ) в целях взаимодействия с ЦЗН
- Длительность процессов и ожидания
- Некачественное обслуживание специалистами ЦЗН
- Неуверенность клиента в себе



## **Формирование системы разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта**

- Разработка корректирующих мер
- Реализация корректирующих мер (инструментов по повышению качества клиентского опыта)
- Анализ эффективности реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта

# Разработка корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта



## Составление карты решений

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ МЕРЫ ПО ИТОГАМ АНАЛИЗА КАЧЕСТВА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

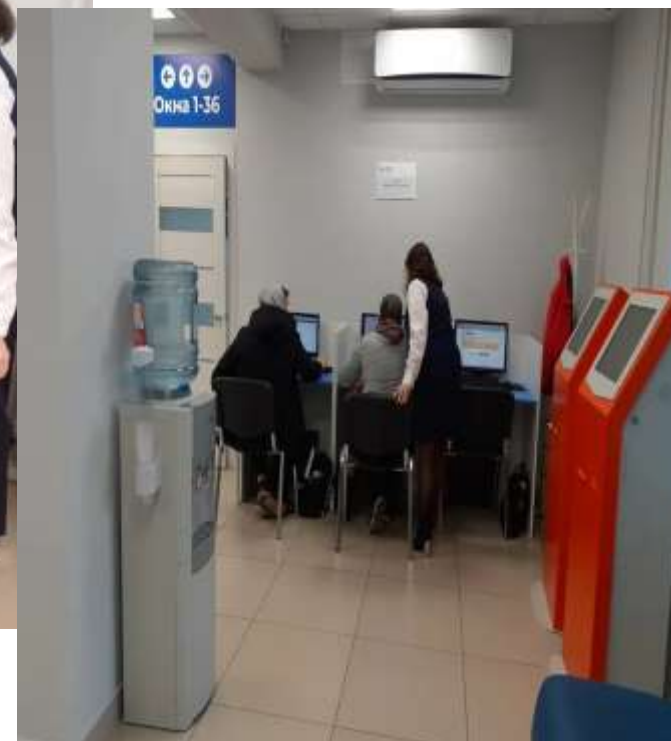
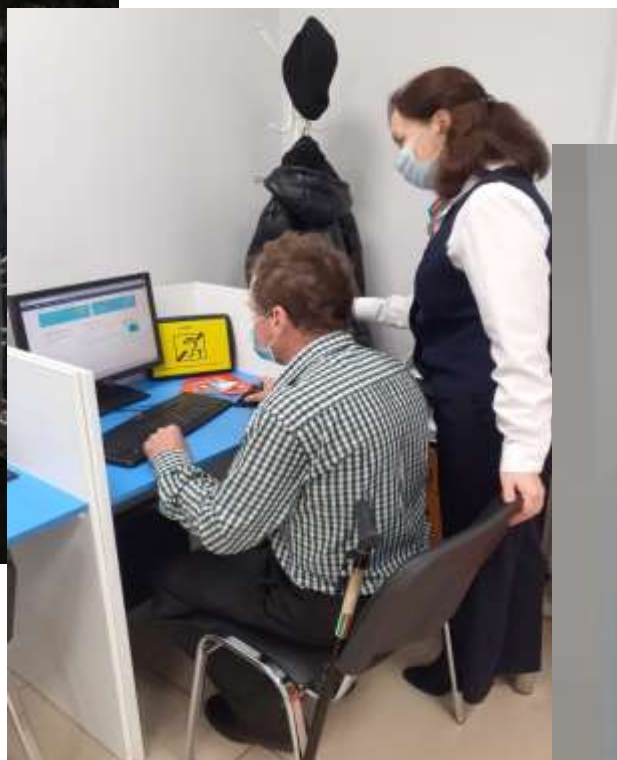
(КАРТА РЕШЕНИЙ)

№ п/п	Стадия клиентского опыта	Выявленная проблема	Инструменты по улучшению качества	Планируемый результат
1	Поиск информации	Низкая степень удовлетворенности клиента при получении информации посредством онлайн-сервисов и телефонной связи и восприятия полученной информации вследствие: - отсутствия у клиента ПК/МУ, доступа к интернет-ресурсам, навыков пользования ПК и пользования интернет-ресурсами; - наличия проблем в восприятии информации, размещаемой на интернет-ресурсах, Интерактивном портале ГСЗН УР, портале «Работа в России»; - необходимости длительного ожидания соединения клиента со специалистом ЦНН по телефону, потребности в повторном обращении по телефону; - потребности в повышенном внимании со стороны специалиста ЦНН	Оборудование в помещении ЦНН места для использования клиентом онлайн-сервисов (компьютер с доступом в Интернет, удобный для использования инвалидом). Индивидуальное консультирование (помощь) клиента при использовании им онлайн-сервисов в помещении ЦНН (в том числе с учетом нарушений у клиента функций организма) (практическая помощь квалифицированного специалиста) Разработка пошаговой инструкции о порядке (способах) получения информации (брошюра, распечатка инструкции) Размещение информации в местах получения клиентом-инвалидом государственных и социальных услуг (размещение информации в помещениях, на стендах учреждений МСЭ, ПФР, органов соцзащиты, МФЦ, территориальных отделений обществ инвалидов и др.) Организация работы по запросам клиентов в социальных сетях Организация работы многоканальной «горячей линии» (настройка времени ожидания и перевода звонков). Многократный (излишний) перевод входящего звонка от клиента между специалистами ЦНН. Организация эффективной работы call-центра в целях оперативного и доступного информирования клиентов Организация регулярного обучения специалистов ЦНН приемам, способам и формам работы с гражданами, имеющими инвалидность	Обеспечение доступности для клиента процесса поиска информации с использованием онлайн-сервисов. Обеспечение улучшения восприятия клиентом процесса поиска информации Обеспечение получения клиентом навыков самостоятельного поиска информации Обеспечение информирования неопределенного круга лиц в проактивном режиме в целях направления его деятельности на получение услуг ЦНН Обеспечение обратной связи с клиентом, предоставление клиенту необходимой информации Обеспечение доступности для клиента процесса поиска информации с использованием телефонной связи Обеспечение доступности для клиента процесса поиска информации с использованием телефонной связи Обеспечение увеличения степени удовлетворенности клиента взаимодействия со специалистом ЦНН в процессе поиска информации и улучшения восприятия клиентом процесса поиска информации (включая клиентов с различными возможностями)

## **Реализация инструментов по повышению качества клиентского опыта**

- Оборудование в помещении ЦЗН специального места для использования клиентом онлайн – сервисов. Оборудование в ЦЗН call-центра.
- Мастер – класс для граждан, имеющих инвалидность, «О возможностях онлайн - сервисов».
- Мини-тренинг для граждан, имеющих инвалидность, «Как успешно пройти собеседование».

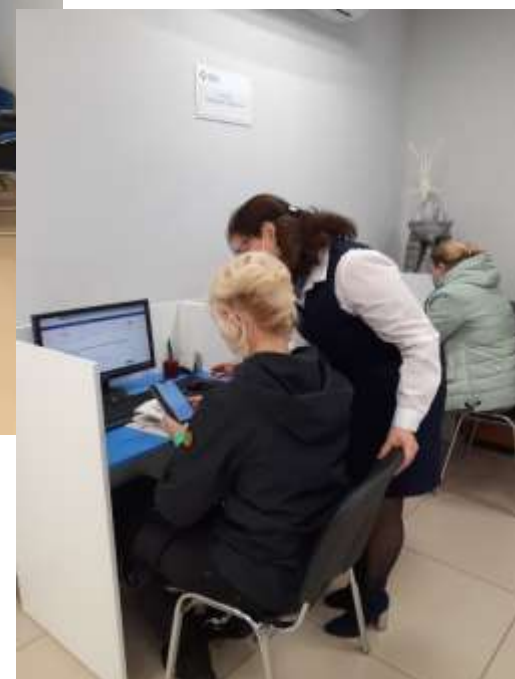
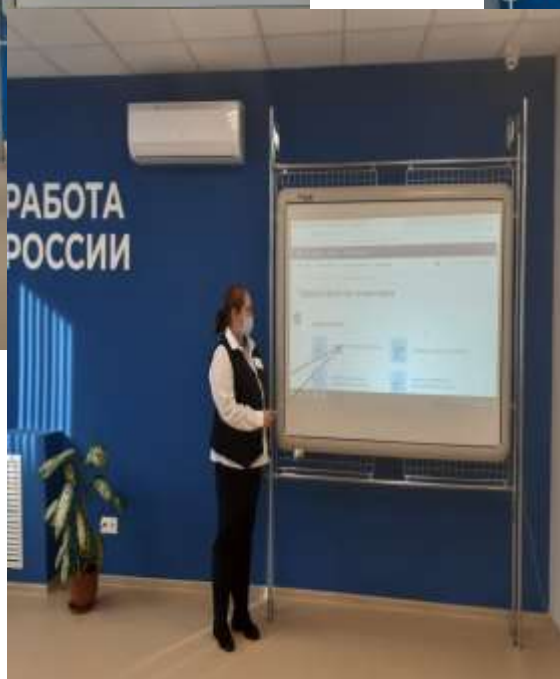
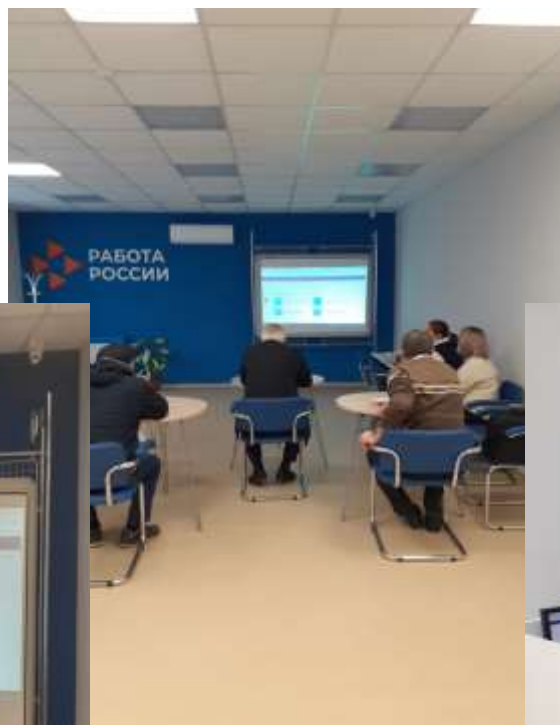
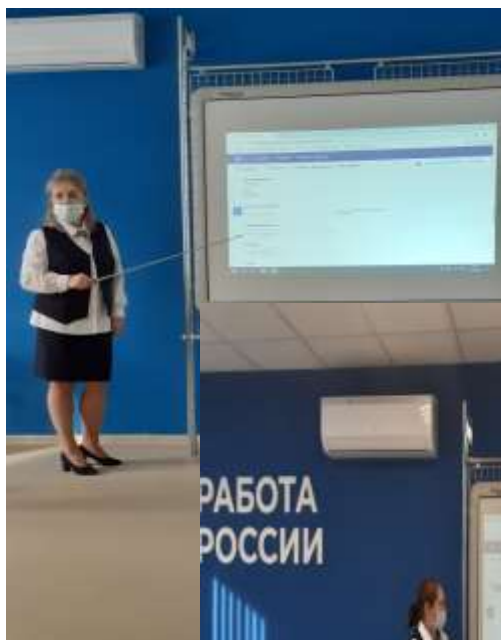
## Оборудование в помещении ЦЗН специального места для использования клиентом онлайн – сервисов



## Оборудование call-центра в ЦЗН



## Мастер-класс для граждан, имеющих инвалидность, «О возможностях онлайн - сервисов»



## Мини-тренинг для граждан, имеющих инвалидность, «Как успешно пройти собеседование»

12:47

... 4G



Центр занятости населения го...  
час назад

**мини-тренинг «КАК УСПЕШНО ПРОЙТИ СОБЕСЕДОВАНИЕ»**

✅ 18 октября 2021 года (10.00 – 10.45), в филиале Республиканского ЦЗН «ЦЗН города Саратова и Саратувского района» в кабинете №8, состоится мини-тренинг «КАК УСПЕШНО ПРОЙТИ СОБЕСЕДОВАНИЕ» для безработных граждан, имеющих группу инвалидности, целью которого является развитие навыков самопрезентации и помощь в трудоустройстве. Количество участников мероприятия ограничено.

Предварительная запись по телефону: 3-99-09, 3-99-05, 3-99-54 (Шилова Ольга Ивановна).



Новости



Сервисы



Сообщения



Контакты



Профиль



## **Анализ эффективности реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта**

**Оборудование в помещении ЦЗН специального места для использования клиентом онлайн – сервисов.  
Оборудование в ЦЗН call-центра**

- Клиент удовлетворен оборудованием специального места для использования онлайн – сервисов, а также возможностью обратиться за помощью к специалисту ЦЗН (уровень удовлетворенности вырос с 58 % до 85 %)
- Клиент получил навыки самостоятельного поиска информации, работы с онлайн – сервисами
- Клиентом отмечена доступность телефонной связи с ЦЗН и внимательность со стороны специалиста ЦЗН



**Реализация инструмента способствует повышению качества клиентского опыта**



## **Анализ эффективности реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта**

**Мастер – класс для граждан, имеющих инвалидность,  
«О возможностях онлайн - сервисов»**

- Клиент удовлетворен участием в мастер-классе по обучению пользования онлайн – сервисами (портал «Госуслуги, портал «Работа в России»), а также оказанной практической помощью специалиста ЦЗН (уровень удовлетворенности вырос с 58 % до 85 %)
- Клиент получил навыки самостоятельной работы с онлайн – сервисами
- Клиентом отмечена внимательность со стороны специалиста ЦЗН

**Реализация инструмента способствует повышению  
качества клиентского опыта**



## **Анализ эффективности реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта**

### **Мини-тренинг для граждан, имеющих инвалидность, «Как успешно пройти собеседование»**

- Клиент удовлетворен участием в мини-тренинге по формированию навыков успешного прохождения собеседования, повышению уверенности в себе (50 % граждан, участвующих в мини-тренинге, трудоустроены)
- Клиент получил положительные эмоции от участия в мини-тренинге
- Клиентом отмечена внимательность со стороны специалистов ЦЗН

**Реализация инструмента способствует повышению  
качества клиентского опыта**



## **Анализ эффективности реализации инструментов по повышению качества клиентского опыта**

***Обсуждение необходимости разработки и реализации  
корректирующих мер по итогам анализа качества  
клиентского опыта***

