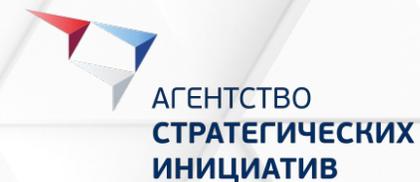


Федеральный центр компетенций в сфере занятости



Итоги пилотной апробации системы измерения показателей клиентоцентричности (Индекса клиентоцентричности) в работе СЗН

8 июля 2022 года





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

Пилотная апробация системы измерения показателей клиентоцентричности



3 месяца

(01.04.2022 – 30.06.2022)



Более 160 консультаций

онлайн/офлайн



13 регионов

13 рабочих групп



3 вебинара

обучающих
и организационных



81 участник

региональных
рабочих групп



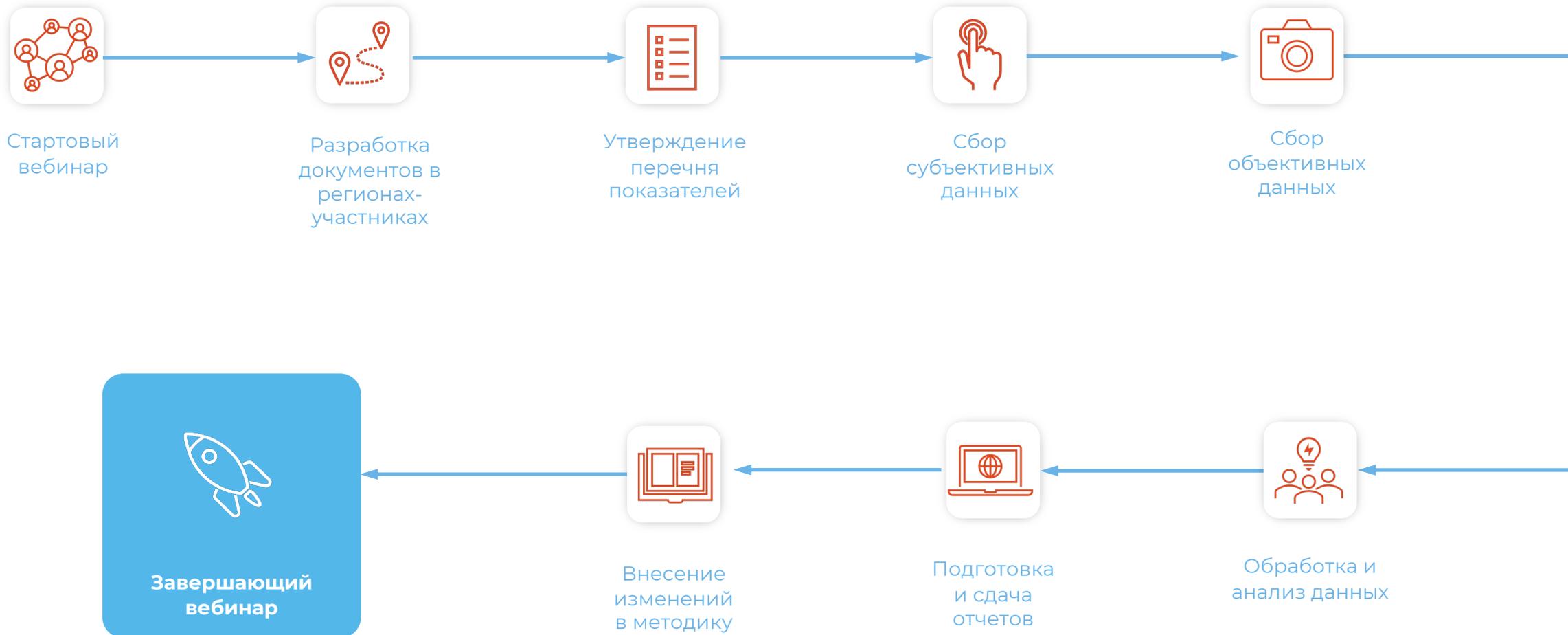
59 предложений

в Методику
по итогам пилотирования

1. Брянская область
2. Владимирская область
3. Красноярский край
4. Липецкая область
5. Нижегородская область
6. Оренбургская область
7. Приморский край
8. Псковская область
9. Тамбовская область
10. Тюменская область
11. Челябинская область
12. Ямало-Ненецкий ОА
13. Ярославская область



Этапы пилотной апробации



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-март 2022 г.

Создание первой версии методики формирования и измерения Индекса клиентоцентричности

3

Апрель-Июнь 2022 г.

Пилотная апробация методики измерения

4

Июнь

Подведение итогов пилотирования.
Корректировка методики

5

Июль - ноябрь

Разработка ТЗ для автоматизации сбора данных через специальный модуль в Единой системе управления знаниями и мониторинга модернизации СЗН. Закупка. Программирование модуля.

6

Сентябрь

Презентация Индекса клиентоцентричности («Звезды клиентоцентричности») во время ВНОТ в г. Сочи

7

Декабрь 2022 – Февраль 2023

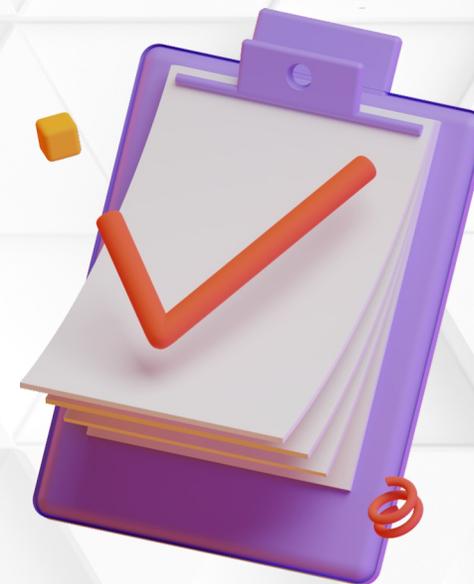
Пилотирование сбора данных на платформе для автоматического формирования Индексов клиентоцентричности СЗН и ЦЗН

8

Апрель 2023

запуск сбора данных для автоматического формирования Индексов клиентоцентричности служб и центров занятости населения

Итоги пилотной апробации



Итоги пилотирования

Участники



13 регионов



26 точек присутствия



В состав рабочей группы входили руководители и сотрудники СЗН региона. В среднем количество участников в регионе составило около 5 человек, в целом по проекту, в составе рабочих групп приняли участие **81** человек.

ФЦК



Более **160** консультаций в онлайн и офлайн форматах с использованием различных коммуникационных каналов



Обновлен проект методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН



Подготовлено и проведено **3** обучающих вебинара



Методическое содействие в сборе субъективных и объективных данных

Сложности пилотной апробации



Сжатые сроки проекта

Сжатые сроки проекта не позволили в автоматизированном виде собрать все значения для расчета Индекса клиентоцентричности. Значительная часть данных обрабатывалась вручную.



Большинство участников – флагманы

Это отразилось в существенно более высоких оценках по сравнению с социологическим исследованием клиентского опыта, проведенным ФЦК СЗ совместно с РОМИР в 2021 году



Недостоверные данные

В ходе анализа субъективных данных были выявлены факты внесения сотрудниками СЗН недостоверных данных

Факторы, способствующие успешности пилотной апробации



Количество пилотных ЦЗН

Субъекты, где в пилотной апробации принимали участие несколько офисов ЦЗН, смогли получить более полную сравнительную оценку показателей клиентоцентричности в работе СЗН



Вовлеченность руководства

Регионы – участники, где в руководителе занимал активную вовлеченную позицию, уже в ходе пилотной апробации совершенствовали качество клиентского опыта, ориентируясь на отдельные параметры показателей клиентоцентричности



Активное участие

Представители рабочих групп активно участвовали в обсуждении, давали замечания и делали предложения по совершенствованию методики, что позволило вносить корректировки в методику в процессе пилотной апробации

Предложения и замечания в методику

59 предложений и замечаний



По показателям
клиентоцентричности



По Формулировкам вопросов
в опросных листах



По техническому
функционированию АИС



По шкале измерения
субъективных данных

Основные изменения в методике по итогам пилотирования

01

Добавлено разделение на централизованную и децентрализованную сети ЦЗН

02

Внесены изменения в формулу подсчета Индекса Клиентоцентричности

03

Изменена верхняя граница при подсчете субъективных данных (от 8 до 10 - является положительным ответом)

04

Удален показатель «Наличие регионального сайта СЗН»

05

Показатель «Доступности и понятности информации» разделен на 4 отдельных показателя

06

Внесены изменения в расчет показателя «Динамика роста базы вакансий»

07

Заменена часть параметров в чек-листе «Доступность и понятность информации в контакт-центре»

08

Произведена коррекция параметров в чек-листе «Комфортность условий для получения услуг и сервисов», добавлены пояснения

09

Расширен чек-лист «Транспортная доступность»

10

Внесены изменения в опросные листы соискателя и работодателя

Сбор замечаний и предложений к новой версии Методики



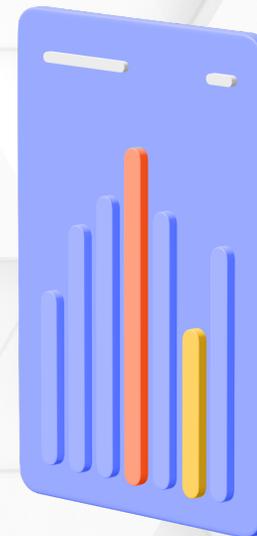
Какой срок? **До 15 августа**

Куда направлять?

in_mizunova@vcot.info

*Яна Николаевна
Мизунова*

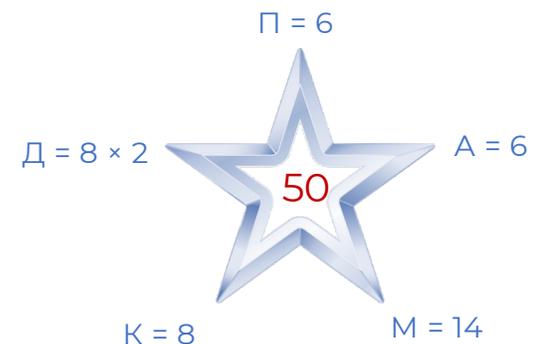
Методика расчёта клиентоцентричных показателей и формирования Индекса клиентоцентричности



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)

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

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

Опросные листы соискателей

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»

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, 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

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 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 мои обращения»**

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

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:

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.

Опросные листы работодателей

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

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:

Empty text box for additional comments.

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.

**Лидеры и активные участники
в работе по продвижению ценностей
клиентоцентричности
в деятельности органов занятости**



Регионы, принявшие участие в программах пилотной апробации системы управления клиентским опытом и измерения показателей клиентоцентричности

Брянская область

Владимирская область

Воронежская область

Калининградская область

Красноярский край

Липецкая область

Нижегородская область

Оренбургская область

Приморский край

Псковская область

Республика Марий Эл

Удмуртская Республика

Самарская область

Тамбовская область

Тюменская область

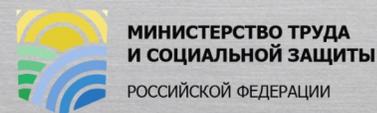
Челябинская область

Ямало-Ненецкий АО

Ярославская область



Службе занятости населения
Брянской области
за внедрение ценностей
клиентоцентричности
2021–2022



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РОСТРУД
Федеральная служба
по труду и занятости



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РОСТРУД
Федеральная служба
по труду и занятости

Сотрудники – участники рабочих групп по пилотной апробации измерения показателей клиентоцентричности

13 рабочих групп

81 сотрудник

81 Благодарственное письмо

Директору ГКУ Оренбургской области «ЦЭН Тоцкого района»
Ж.Ю. Скрябиной

БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

Уважаемая Жанна Юрьевна!

Федеральный центр компетенций в сфере занятости Минтруда России сердечно благодарит Вас за плодотворную работу и большой личный вклад в пилотирование элементов системы управления клиентским опытом.

Искренне желаем Вам процветания и дальнейших успехов в реализации новых проектов!

С уважением,
директор Федерального центра компетенций в сфере занятости

А.Н. Репников



Минтруд
России



РОСТРУД
Федеральная служба
по труду и занятости



РАБОТА
РОССИИ

Начальнику отдела оплаты труда
управления государственной службы
по труду и занятости Брянской области
Е.Ю. Назаровой

БЛАГОДАРСТВЕННОЕ ПИСЬМО

Уважаемая Елена Юрьевна!

Федеральный центр компетенций в сфере занятости Минтруда России сердечно благодарит Вас за плодотворную работу и большой личный вклад в пилотирование элементов системы управления клиентским опытом.

Искренне желаем Вам процветания и дальнейших успехов в реализации новых проектов!

С уважением,
директор Федерального центра компетенций в сфере занятости

А.Н. Репников



Минтруд
России



РОСТРУД
Федеральная служба
по труду и занятости



РАБОТА
РОССИИ

Флешмоб «Мыслим клиентоцентрично»



18 февраля –
1 июля



15 регионов-
участников
14 активных



20 кейсов



Более 100
вариантов
решений



Брянская область
Липецкая область
Владимирская область
Оренбургская область
Удмуртская Республика
Красноярский край
Челябинская область



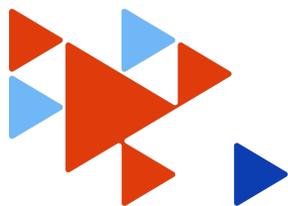
Санкт-Петербург
Ульяновская область



Кемеровская область
Новосибирская область
Владимирская область
Омская область
Нижегородская область
Республика Татарстан

Материалы в помощь

База знаний
«Клиентоцентричность в СЗН»



Телеграм-канал
«Клиентоцентричность в СЗН»



- Екатерина Анатольевна Меркулова
- Алия Исмаиловна Залалова

- Яна Николаевна Мизунова in_mizunova@vcot.info
тел. +7 985 982-98-58