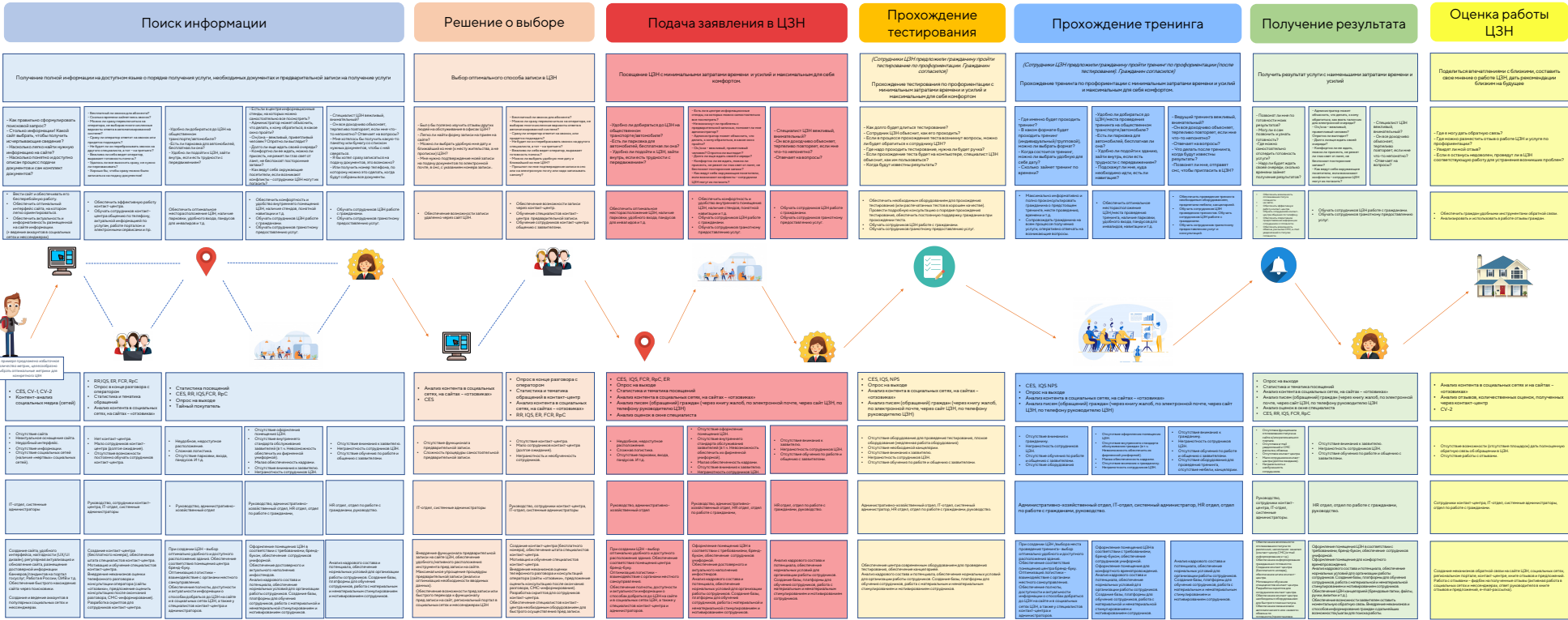


Цель реализации
Миссия организации
Цель ЦЗН
Точка касания
Метрики успеха
Барьеры
Особенности ЦЗН
Инструменты успеха

Организация профессиональной ориентации граждан в целях выбора сферы деятельности (профессии), трудоустройства, повышения профессионального образования и получения дополнительного образования.



Поиск информации

Получение полной информации на доступном языке о порядке получения услуги, необходимых документах и предварительной анкеты на получение услуги

<ul style="list-style-type: none"> Как правильно сформулировать потребности граждан? С какими формами работы ЦЗН можно работать? Какие каналы связи наиболее эффективны? Какие каналы связи наиболее доступны для граждан? 	<ul style="list-style-type: none"> «Важно ли мне это?» Смогу ли я получить услугу? Какие документы мне понадобятся? Какие каналы связи наиболее эффективны? Какие каналы связи наиболее доступны для граждан? 	<ul style="list-style-type: none"> «Что такое государственная услуга?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» 	<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?»
--	--	---	--

Решение о выборе

Выбор оптимального способа связи с ЦЗН

<ul style="list-style-type: none"> Какой канал связи наиболее эффективен? Какой канал связи наиболее доступен для граждан? Какой канал связи наиболее эффективен? Какой канал связи наиболее доступен для граждан? 	<ul style="list-style-type: none"> «Какой канал связи наиболее эффективен?» «Какой канал связи наиболее доступен для граждан?» «Какой канал связи наиболее эффективен?» «Какой канал связи наиболее доступен для граждан?»
--	--

Подача заявления в ЦЗН

Подача заявления на получение услуги и необходимых для себя документов

<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» 	<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?»
--	--

Прохождение тестирования

Прохождение тестирования по профориентации (диагностика склонности)

<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» 	<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?»
--	--

Прохождение тренинга

Прохождение тренинга по профориентации (диагностика склонности)

<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» 	<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?»
--	--

Получение результата

Получение результата услуги и необходимых документов и информации

<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» 	<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?»
--	--

Оценка работы ЦЗН

Получение результата услуги и необходимых документов и информации

<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» 	<ul style="list-style-type: none"> «С какими ЦЗН можно работать?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?» «Какие каналы связи наиболее эффективны?» «Какие каналы связи наиболее доступны для граждан?»
--	--

Поиск информации

Получение полной информации на доступном языке о порядке получения услуги, необходимых документах и предварительной записи на получение услуги

<ul style="list-style-type: none"> - Как правильно сформулировать поисковой запрос? - Столько информации! Какой сайт выбрать, чтобы получить исчерпывающие сведения? - Насколько легко найти нужную информацию на сайте? - Насколько понятно и доступно описан процесс подачи документов и сам комплект документов? 	<ul style="list-style-type: none"> - Бесплатный ли звонок для абонента? - Сколько времени займет весь звонок? - Можно ли сразу переключиться на оператора, не выбирая многочисленных варианты ответа в автоматизированной системе? - Сразу ли оператор ответит на звонок или придется подождать? - Не будет ли он перебрасывать звонок на другого специалиста, а тот - на третьего? - Вежливо ли себя ведет оператор, выражает готовность помочь? - Удалось ли все выяснить сразу, не нужно ли перезванивать? - Хорошо бы, чтобы сразу можно было записаться на подачу документов! 	<ul style="list-style-type: none"> - Удобно ли добираться до ЦЗН на общественном транспорте/автомобиле? - Есть ли парковка для автомобилей, бесплатная ли она? - Удобно ли подойти к ЦЗН, зайти внутрь, если есть трудности с передвижением? 	<ul style="list-style-type: none"> - Есть ли в центре информационные стенды, на которых можно самостоятельно все посмотреть? - Администратор может объяснить, что делать, к кому обратиться, в какое окно пройти? - Он/она - вежливый, приветливый человек? Опрятно ли выглядит? - Долго ли еще ждать своей очереди? - Комфортно ли ее ждать, можно ли присесть, не режет ли глаз свет от ламп, не беспокоят посторонние запахи? - Как ведут себя окружающие посетители, если возникают конфликты - сотрудники ЦЗН могут их погасить? 	<ul style="list-style-type: none"> - Специалист ЦЗН вежливый, внимательный? - Он все доходчиво объясняет, терпеливо повторяет, если мне что-то непонятно? Отвечает на вопросы? - Мне хотелось бы получить какую-то памятку или бумагу со списком нужных документов, чтобы с ней сверяться. - Я бы хотел сразу записаться на подачу документов, это возможно? - Или получить номер телефона, по которому можно это сделать, когда будут собраны все документы.
<ul style="list-style-type: none"> • Вести сайт и обеспечивать его бесперебойную работу. • Обеспечить оптимальный интерфейс сайта, на котором легко ориентироваться. • Обеспечить актуальность и информативность размещенной на сайте информации. (+ ведение аккаунтов в социальных сетях и мессенджерах) 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить эффективную работу контакт-центра. • Обучать сотрудников контакт-центра общению по телефону, актуальной информацией по услугам, работе порталом и электронными сервисами и пр. 	<p>Обеспечить оптимальное месторасположение ЦЗН, наличие парковки, удобного входа, пандусов для инвалидов и т.д.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить комфортность и удобство внутреннего помещения ЦЗН, наличие стенов, внутренней навигации и т.д. • Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами. • Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> • Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами. • Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг.



* В примере предложено изобразить конкретное количество метрик, целесообразно выбрать оптимальные метрики для конкретного ЦЗН

<ul style="list-style-type: none"> • CES, CV-1, CV-2 • Контент-анализ социальных медиа (сетей) 	<ul style="list-style-type: none"> • RR, IQS, ER, FCR, RpC • Опрос в конце разговора с оператором • Статистика и тематика обращений • Анализ контента в социальных сетях, на сайтах - «отзовиках» 	<ul style="list-style-type: none"> • Статистика посещений • CES, RR, IQS, FCR, RpC • Опрос на выходе • Тайный покупатель 		
<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие сайта • Неактуальное оснащение сайта. • Неудобный интерфейс. • Отсутствие информации. • Отсутствие социальных сетей (наличие «мертвых» социальных сетей). 	<ul style="list-style-type: none"> • Нет контакт-центра. • Мало сотрудников контакт-центра (долгое ожидание). • Отсутствие возможности постоянно обучать сотрудников контакт-центра. 	<ul style="list-style-type: none"> • Неудобное, недоступное расположение. • Сложная логистика. • Отсутствие парковки, входа, пандусов. И т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие оформления помещения ЦЗН. • Отсутствие внутреннего стандарта обслуживания заявителей (в т.ч. невозможность обеспечить их фирменной униформой). • Малая обеспеченность кадрами. • Отсутствие внимания к заявителю. • Неграмотность сотрудников ЦЗН. 	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие внимания к заявителю. • Неграмотность сотрудников ЦЗН. • Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.
<p>IT-отдел, системные администраторы</p>	<p>Руководство, сотрудники контакт-центра, IT-отдел, системные администраторы</p>	<p>Руководство, административно-хозяйственный отдел</p>	<p>Руководство, административно-хозяйственный отдел, HR отдел, отдел по работе с гражданами,</p>	<p>HR отдел, отдел по работе с гражданами, руководство.</p>
<p>Создание сайта, удобного интерфейса, наглядности (UX/UI дизайн), регулярная актуализация и обновление сайта, размещение достоверной информации баннеров/лэндингов на портал госуслуг, Работа в России, ОИВ и т.д. Обеспечение быстрого нахождения сайта через поисковики.</p> <p>Создание и ведение аккаунтов в популярных социальных сетях и мессенджерах.</p>	<p>Создание контакт-центра (бесплатного номера), обеспечение штата специалистов контакт-центра. Мотивация и обучение специалистов контакт-центра. Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультации оператора (сайты «отзовики», предложение оценить консультацию после окончания разговора, СМС-информирование). Разработка скриптов для сотрудников контакт-центра.</p>	<p>При создании ЦЗН - выбор оптимально удобного и доступного расположения здания. Обеспечение соответствия помещения центра бренд-буку. Оптимизация логистики - взаимодействие с органами местного самоуправления. Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в социальных сетях ЦЗН, а также у специалистов контакт-центра и администраторов.</p>	<p>Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой. Обеспечение достоверного и актуального наполнения инфостендов. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.</p>	<p>Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.</p>

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

Гражданин осознает необходимость получить услугу «Организационная ориентация граждан в целях выбора сферы профессионального обучения и получения дополнительного образования»

профессии

Решение о выборе

Подача заявления в ЦЗН

Прохождение тестирования

Выбор оптимального способа записи в ЦЗН

Посещение ЦЗН с минимальными затратами времени и усилий и максимальным для себя комфортом.

(Сотрудники ЦЗН предложили гражданину пройти тестирование по профориентации. Гражданин согласился)
 Прохождение тестирования по профориентации с минимальными затратами времени и усилий и максимальным для себя комфортом

- Было бы полезно изучить отзывы других людей на обслуживание в офисах ЦЗН?
- Легко ли найти форму записи на прием на сайте?
- Можно ли выбрать удобную мне дату и ближайший ко мне (к месту жительства, а не прописки) ЦЗН?
- Мне нужно подтверждение моей записи на подачу документов по электронной почте, в смс, с указанием номера записи...

- Бесплатный ли звонок для абонента?
- Можно ли сразу переключиться на оператора, не выбирая многочисленные варианты ответа в автоматизированной системе?
- Сразу ли оператор отвечает на звонок или придется подождать?
- Не будет ли он перебарщивать звонок на другого специалиста, а тот – на третьего?
- Вежливо ли себя ведет оператор, выражает готовность помочь?
- Можно ли выбрать удобную мне дату и ближайший ко мне ЦЗН?
- Приходит ли мне подтверждение записи в смс или на электронную почту или надо записываться самому?

- Удобно ли добираться до ЦЗН на общественном транспорте/автомобиле?
- Есть ли парковка для автомобилей, бесплатная ли она?
- Удобно ли подойти к ЦЗН, зайти внутрь, если есть трудности с передвижением?

- Есть ли в центре информационные стенды, на которых можно самостоятельно все посмотреть?
- Не возникнут ли проблемы с предварительной записью, поможет ли мне администратор?
- Администратор может объяснить, что делать, к кому обратиться, в какое окно пройти?
- Ой/она – вежливый, приветливый человек? Опрятно ли выглядит?
- Долго ли еще ждать своей очереди?
- Комфортно ли ее ждать, можно ли присесть, не режет ли глаз свет от ламп, не беспокоят посторонние запахи?
- Как ведут себя окружающие посетители, если возникают конфликты – сотрудники ЦЗН могут их погасить?

- Специалист ЦЗН вежливый, внимательный?
- Он все доходчиво объясняет, терпеливо повторяет, если мне что-то непонятно?
- Отвечает на вопросы?

- Как долго будет длиться тестирование?
- Сотрудник ЦЗН объяснит, как его проходить?
- Если в процессе прохождения теста возникнут вопросы, можно ли будет обратиться к сотруднику ЦЗН?
- Где надо проходить тестирование, нужна ли будет ручка?
- Если прохождение теста будет на компьютере, специалист ЦЗН объяснит, как им пользоваться?
- Когда будут известны результаты?

Обеспечение возможности записи удаленно через сайт ЦЗН.

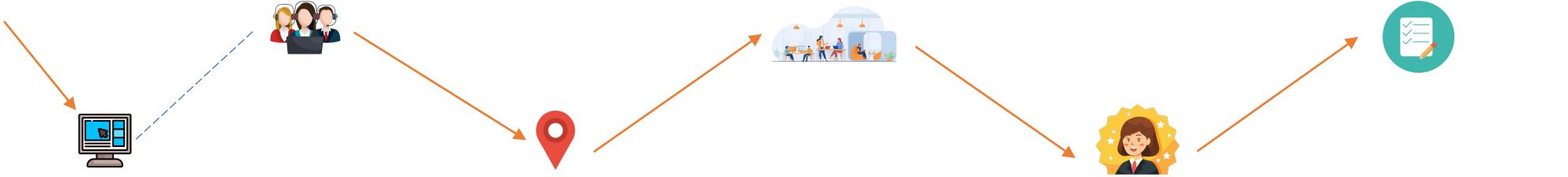
- Обеспечение возможности записи через контакт-центр.
- Обучение специалистов контакт-центра предварительной записи.
- Обучение сотрудников контакт-центра общению с заявителями.

Обеспечить оптимальное месторасположение ЦЗН, наличие парковки, удобного входа, пандусов для инвалидов и т.д.

- Обеспечить комфортность и удобство внутреннего помещения ЦЗН, наличие стендов, понятной навигации и т.д.
- Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами.
- Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг.

- Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами.
- Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг.

- Обеспечить необходимым оборудованием для прохождения тестирования (или распечатанных тестов в хорошем качестве).
- Провести подробную консультацию о порядке прохождения тестирования, обеспечить постоянную поддержку гражданина при прохождении теста.
- Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами.
- Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг.



- Анализ контента в социальных сетях, на сайтах – «отзовиках»
- CES

- Опрос в конце разговора с оператором
- Статистика и тематика обращений в контакт-центр
- Анализ контента в социальных сетях, на сайтах – «отзовиках»
- RR IQS ER FCR RpC

- CES, IQS, FCR, RpC, ER
- Опрос на выходе
- Статистика и тематика посещений
- Анализ контента в социальных сетях, на сайтах – «отзовиках»
- Анализ писем (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, по телефону руководителю ЦЗН)
- Анализ оценок в окне специалиста

- Отсутствие оформления помещения ЦЗН.
- Отсутствие внутреннего стандарта обслуживания заявителей (в т.ч. Невозможность обеспечить их фирменной униформой).
- Малая обеспеченность кадрами.
- Отсутствие внимания к заявителю.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.

- Отсутствие внимания к заявителю.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.

- CES, IQS, NPS
- Опрос на выходе
- Анализ контента в социальных сетях, на сайтах – «отзовиках»
- Анализ писем (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, по телефону руководителю ЦЗН)

- Отсутствие функционала предварительной записи.
- Сложность процедуры самостоятельной предварительной записи.

- Отсутствие контакт-центра.
- Мало сотрудников контакт-центра (долгое ожидание).
- Неграмотность и необученность сотрудников.

- Неудобное, недоступное расположение.
- Сложная логистика.
- Отсутствие парковки, входа, пандусов. И т.д.

- Отсутствие оформления помещения ЦЗН.
- Отсутствие внутреннего стандарта обслуживания заявителей (в т.ч. Невозможность обеспечить их фирменной униформой).
- Малая обеспеченность кадрами.
- Отсутствие внимания к заявителю.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.

- Отсутствие внимания к заявителю.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.

- Отсутствие оборудования для проведения тестирования, плохое оборудование (медленная работа оборудования)
- Отсутствие необходимой канцелярии.
- Отсутствие внимания к заявителю.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.

IT-отдел, системные администраторы

Руководство, сотрудники контакт-центра, IT-отдел, системные администраторы

Руководство, административно-хозяйственный отдел

Руководство, административно-хозяйственный отдел, HR отдел, отдел по работе с гражданами,

HR отдел, отдел по работе с гражданами, руководство.

Административно-хозяйственный отдел, IT-отдел, системный администратор, HR отдел, отдел по работе с гражданами, руководство.

Внедрение функционала предварительной записи на сайте ЦЗН, обеспечение удобного/нативного расположения инструмента предзаписи на сайте. Максимальное упрощение процедуры предварительной записи (анализ и оптимизация необходимости вводимых данных). Обеспечение возможности предзаписи или быстрого перехода к функционалу предзаписи на сайт, региональный портал в социальных сетях и мессенджерах ЦЗН

Создание контакт-центра (бесплатного номера), обеспечение штата специалистов контакт-центра. Мотивация и обучение специалистов контакт-центра. Внедрение механизмов оценки телефонного разговора и консультаций оператора (сайты «отзовики», предложение оценить консультацию после окончания разговора, SMS-информирование). Разработка скриптов для сотрудников контакт-центра. Обеспечение специалистов контакт-центра необходимым оборудованием для быстрого осуществления предзаписи.

При создании ЦЗН – выбор оптимально удобного и доступного расположения здания. Обеспечение соответствия помещения центра бренд-буку. Оптимизация логистики – взаимодействие с органами местного самоуправления. Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в социальных сетях ЦЗН, а также у специалистов контакт-центра и администраторов.

Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой. Обеспечение достоверного и актуального наполнения инфостендов. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальной и нематериальной стимуляцией и мотивированием сотрудников.

Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.

Обеспечение центра современным оборудованием для проведения тестирования, обеспечение канцелярией. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальным и нематериальным стимулированием и мотивированием сотрудников.

Прохождение тренинга

(Сотрудники ЦЗН предложили гражданину пройти тренинг по профориентации (после тестирования). Гражданин согласился)

Прохождение тренинга по профориентации с минимальными затратами времени и усилий и максимальным для себя комфортом.

- Где именно будет проходить тренинг?
 - В каком формате будет проходить тренинг (индивидуальный/групповой), можно ли выбрать формат?
 - Когда состоится тренинг, можно ли выбрать удобную для себя дату?
 - Сколько займет тренинг по времени?
- Удобно ли добираться до ЦЗН/места проведения тренинга на общественном транспорте/автомобиле?
 - Есть ли парковка для автомобилей, бесплатная ли она?
 - Удобно ли подойти к зданию, зайти внутрь, если есть трудности с передвижением?
 - Подскажут ли мне, куда необходимо идти, есть ли навигация?
- Ведущий тренинга вежливый, внимательный?
 - Он все доходчиво объясняет, терпеливо повторяет, если мне что-то непонятно?
 - Отвечает на вопросы?
 - Что делать после тренинга, когда будут известны результаты?
 - Позоват ли мне, отправят смс, чтобы пригласить в ЦЗН?
- Максимально информативно и полно проконсультировать гражданина о предоставлении услуги, месте проведения, формате и т.д.
 - Сопроводить гражданина на всем процессе получения услуги, оперативно отвечать на возникающие вопросы.
- Обеспечить оптимальное месторасположение ЦЗН/места проведения тренинга, наличие парковки, удобного входа, пандусов для инвалидов, навигации и т.д.
 - Обеспечить проведение тренинга необходимым оборудованием, предметами мебели, канцелярией.
 - Обучить сотрудников ЦЗН проведению тренинга. Обучить сотрудников ЦЗН работе с гражданами.
 - Обучить сотрудников грамотному предоставлению услуг и консультациям.

Получение результата

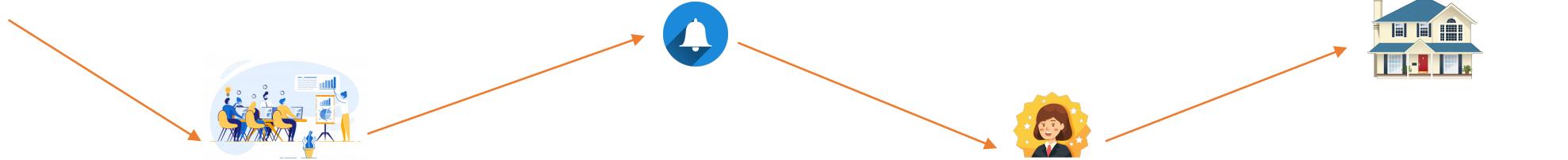
Получить результат услуги с наименьшими затратами времени и усилий

- Позоват ли мне по готовности моих результатов?
 - Могу ли я сам позвонить и узнать готовность?
 - Где можно самостоятельно отследить готовность услуги?
 - Надо ли будет ждать своей очереди, сколько времени займет получение результатов?
- Администратор может объяснить, что делать, к кому обратиться, как вызвать талончик для электронной очереди?
 - Он/она – вежливый, приветливый человек? Опрятно ли выглядит?
 - Долго ли еще ждать своей очереди?
 - Комфортно ли ее ждать, можно ли присесть, не светит ли глаза свет от ламп, не беспокоит посторонние запахи?
 - Как ведет себя окружающие посетители, если возникают конфликты – сотрудники ЦЗН могут их погасить?
- Специалист ЦЗН вежливый, внимательный?
 - Он все доходчиво объясняет, терпеливо повторяет, если мне что-то непонятно?
 - Отвечает на вопросы?
- Обеспечить возможность отслеживания статуса готовности
 - на сайте
 - Обеспечить эффективную работу контакт-центра.
 - Обучить сотрудников контакт-центра общению по телефону.
 - Обеспечить оперативное предоставление информации сотрудникам о готовности
 - Обеспечить возможность обмена, рассылки СМС, e-mail уведомлений о статусе готовности.
- Обучать сотрудников ЦЗН работе с гражданами.
 - Обучать сотрудников грамотному предоставлению услуг.

Оценка работы ЦЗН

Поделиться впечатлениями с близкими, составить свое мнение о работе ЦЗН, дать рекомендации близким на будущее

- Где я могу дать обратную связь?
 - Где можно разместить отзыв о работе ЦЗН и услуге по профориентации?
 - Увидят ли мой отзыв?
 - Если я останусь недоволен, проведут ли в ЦЗН соответствующую работу для устранения возникших проблем?
- Обеспечить граждан удобными инструментами обратной связи.
 - Анализировать и использовать в работе отзывы граждан.



- CES, IQS NPS
- Опрос на выходе
- Анализ контента в социальных сетях, на сайтах – «отзовиках»
- Анализ писем (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, по телефону руководителю ЦЗН)

- Отсутствие внимания к гражданину.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.
- Отсутствие оборудования
- Отсутствие оформления помещения ЦЗН.
- Отсутствие внутреннего стандарта обслуживания граждан (в т.ч. Невозможность обеспечить их фирменной униформой).
- Малая обеспеченность кадрами.
- Отсутствие внимания к гражданину.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие внимания к гражданину.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.
- Отсутствие оборудования

Административно-хозяйственный отдел, IT-отдел, системный администратор, HR отдел, отдел по работе с гражданами, руководство.

- При создании ЦЗН /выбора места проведения тренинга: выбор оптимально удобного и доступного расположения здания. Обеспечение соответствия помещения центра бренд-буку. Оптимизация логистики – взаимодействие с органами местного самоуправления. Обеспечение полноты, доступности и актуальности информации о способах добраться до ЦЗН на сайте и в социальных сетях ЦЗН, а также у специалистов контакт-центра и администраторов.
- Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой. Оформление помещения для комфортного времяпровождения. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальной и нематериальной стимуляцией и мотивированием сотрудников.
- Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальными и нематериальными стимуляцией и мотивированием сотрудников.

- Опрос на выходе
- Статистика и тематика посещений
- Анализ контента в социальных сетях, на сайтах – «отзовиках»
- Анализ писем (обращений) граждан (через книгу жалоб, по электронной почте, через сайт ЦЗН, по телефону руководителю ЦЗН)
- CES, RR, IQS, FCR, RpC

- Отсутствие функционала отслеживания статуса на сайте и/или региональном портале.
- Отсутствие e-mail уведомлений и СМС рассылки, обмена.
- Отсутствие контакт-центра.
- Мало сотрудников контакт-центра (долгое ожидание).
- Неграмотность и необученность сотрудников.
- Отсутствие внимания к заявителю.
- Неграмотность сотрудников ЦЗН.
- Отсутствие обучения по работе и общению с заявителями.

Руководство, сотрудники контакт-центра, IT-отдел, системные администраторы.

- Обеспечение возможности отслеживания статуса по различным, нескольким каналам (контакт-центр, СМС/e-mail информирование и т.д.). Обеспечение информирования гражданина о готовности. Создание контакт-центра (бесплатного номера), обеспечение чата контакт-центра. Мотивация и обучение специалистов контакт-центра. Разработка скриптов для сотрудников контакт-центра. Обеспечение контакт-центра необходимым оборудованием для быстрого поиска статуса. Обеспечение механизмами автоматического или «живого» обмена по готовности/приостановке.
- Оформление помещения ЦЗН в соответствии с требованиями, бренд-буком, обеспечение сотрудников униформой. Оформление помещения для комфортного времяпровождения. Анализ кадрового состава и потенциала, обеспечение нормальных условий для организации работы сотрудников. Создание базы, платформы для обучения сотрудников, работа с материальной и нематериальной стимуляцией и мотивированием сотрудников. Обеспечение ЦЗН канцелярией (брендовые папки, файлы, ручки, визитки и т.д.). Обеспечение возможности заявителем оставить моментальную обратную связь. Внедрение механизмов и способов информирования граждан о дальнейших возможностях/шагах для поиска работы.

- Анализ контента в социальных сетях и на сайтах – «отзовиках»
- Анализ отзывов, количественных оценок, полученных через контакт-центр
- CV-2

- Отсутствие возможности (отсутствие площадок) дать полноценную обратную связь об обращении в ЦЗН.
- Отсутствие работы с отзывами.

Сотрудники контакт-центра, IT-отдел, системные администраторы, отдел по работе с гражданами.

- Создание механизмов обратной связи на сайте ЦЗН, социальных сетях, региональном портале, контакт-центре, книге отзывов и предложений. Работа с отзывами – фидбэк на полученные отзывы (активная работа в социальных сетях и мессенджерах, ответ руководителя в книге отзывов и предложений, e-mail-рассылка).