

Федеральный центр компетенций в сфере занятости ФГБУ «ВНИИ труда»
Минтруда России

ОТЧЁТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ
ЭЛЕМЕНТОВ ИЗМЕРЕНИЯ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ
В ОРГАНАХ СЛУЖБЫ ЗАНЯТОСТИ



Москва 2022

Оглавление

Введение	3
Выводы и рекомендации	4
РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ	9
1.1. Участники пилотной апробации	9
1.2. Сроки пилотной апробации.....	12
РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ МЕТОДИКИ ИЗМЕРЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В СЗН	14
2.1. Подготовительный этап.....	14
2.2. Основной этап. Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике. Субъективные данные.....	18
2.2.1. Результаты опроса соискателей (сводные сведения по 13 СЗН субъектов РФ)	21
2.2.2. Результаты опроса работодателей (сводные по 13 СЗН субъектов РФ) 29	
2.3. Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике. Объективные данные.....	37
2.4. Заключительный этап. Таблица учета замечаний и предложений к методике	49
Приложение 1. Программа (регламент) пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	70
Приложение 2. Проект приказа о проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения	75
Приложение 3. Типовая «дорожная карта» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	77
Приложение 4. Журнал консультационной поддержки в рамках пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН.....	79
Приложение 5. Отчеты о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в пилотных СЗН....	104
Приложение №6.....	158
Приложение №7.....	162
Приложение 8. Форма для предоставления объективных данных.....	166

Введение

Отчет содержит описание процесса и результатов пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности (Индекса клиентоцентричности) СЗН и ЦЗН.

Целью разработки методики измерения Индекса клиентоцентричности работы органов службы занятости населения является создание инструментария для управления качеством клиентского опыта в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, (далее – СЗН) и государственных учреждениях службы занятости населения (далее - ЦЗН) в рамках предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения.

Целью пилотной апробации являлась проверка «в полевых условиях» гипотез о возможности, целесообразности, объективности инструментария для измерения различных показателей клиентских показателей эффективности органов службы занятости как через оценку субъективных, так и объективных факторов.

В отчете используются следующие определения и термины:

- **Индекс клиентоцентричности СЗН / ЦЗН** - цифровой показатель, характеризующий в относительном виде изменение параметров достижения клиентских показателей эффективности работы СЗН / ЦЗН за определенный период времени.
- **Клиентские показатели эффективности СЗН и ЦЗН** - показатели эффективности работы СЗН и ЦЗН с точки зрения их основных клиентов - соискателей и работодателей.
- **Качество клиентского опыта** - совокупность характеристик работы СЗН, относящихся к ее способности соответствовать установленным требованиям и удовлетворить предполагаемые потребности соискателей и работодателей.

Выводы и рекомендации

Участниками пилотной апробации была проделана масштабная методическая и практическая работа по совершенствованию проекта методики оценки показателей клиентоцентричности в работе СЗН (формирования Индекса клиентоцентричности).

Анализ полученных данных показал, что цели и задачи пилотной апробации выполнены. Итоги пилотной апробации подтвердили эффективность разработанного методического инструментария для измерения показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН.

Во всех субъектах РФ, принявших участие в пилотной апробации, были приняты внутренние документы, закрепляющие намерения о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН, «дорожные карты реализации мероприятий», состав рабочих групп и перечень точек присутствия, включенных в апробацию от каждого региона.

В пилотной апробации приняли участие **26 офисов ЦЗН из 13 субъектов РФ.**

В состав региональной 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 принял участие **81 человек.**

В ходе реализации проекта регионам-участникам оказывалось методическое и консультационное сопровождение со стороны Федерального центра компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России.

- В общей сложности за период апробации специалистами ФЦК в сфере занятости было проведено около 160 консультаций в онлайн и офлайн форматах с использованием различных коммуникационных каналов.
- Разработан, откорректирован с учетом замечаний и рекомендаций проект методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН (формирования Индекса клиентоцентричности).
- Подготовлены и проведены три обучающих вебинара.
- Оказывалось методическое содействие в сборе субъективных и объективных данных для измерения показателей клиентоцентричности и в разработке отчетных материалов на каждом этапе проекта.

В ходе пилотной апробации сбор, обработка и анализ полученных данных осуществлялся сотрудниками ФЦК СЗ в ручном режиме. В перспективе система оценки показателей клиентоцентричности в работе СЗН (Индекс Клиентоцентричности) будет автоматизирован.

Для осуществления автоматизированного мониторинга уровня достижения показателей клиентоцентричности СЗН и расчета Индексов будет сформирован специальный автоматизированный модуль - «Индекс клиентоцентричности» в Единой системе управления знаниями и мониторинга модернизации СЗН: new.czn-office.ru.

В Модуле «Индекс клиентоцентричности» будут содержаться поля личных кабинетов, имеющих отношение к сбору данных для расчета Индексов клиентоцентричности, всех ЦЗН Российской Федерации (путь: Паспорт ЦЗН / Индекс клиентоцентричности).

В Модуле «Индекс клиентоцентричности» предусмотрены следующие возможности:

- Автоматизированный сбор обратной связи о работе органов службы занятости от соискателей и работодателей на федеральном уровне. Для этого клиентам ЦЗН (соискателям и работодателям) по специальной электронной ссылке, «привязанной» к конкретному ЦЗН¹, предлагается перейти к заполнению в электронном виде анкеты, оценивающей качество клиентского опыта в конкретном ЦЗН, в котором соискатель либо работодатель получил услугу или сервис. Данные напрямую поступают в федеральный Модуль «Индекс клиентоцентричности». При этом специалисты ЦЗН, имеющие доступ к личным кабинетам ЦЗН, могут видеть информационные панели с текущими значениями для принятия необходимых корректирующих мер.
- Заполнение сотрудниками ЦЗН, ответственными за сбор данных для расчета Индексов, полей паспортов ЦЗН в модуле «Индекс клиентоцентричности» в соответствии с размещенными чек-листами, включая размещение там иллюстрированных приложений (при необходимости).
- Автоматизированное формирование отчетов с текущими значениями показателей клиентоцентричности работы СЗН, а также автоматизированное формирование Индексов клиентоцентричности всех уровней.

Поскольку регионы – участники апробировали отдельные элементы методики, итоговый Индекс клиентоцентричности для СЗН и ЦЗН – участников пилотной апробации не выводился. Рейтингование участников не было предусмотрено в рамках пилотной апробации. При этом все регионы – участники получили результат сбора субъективных и объективных данных в индивидуальном порядке, а также таблицу с

¹ Электронная ссылка на опросный модуль генерится оператором Единой системы управления знаниями и мониторинга модернизации СЗН (New.czn-office.ru) - Федеральным центром компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России и предоставляется клиенту ЦЗН через сотрудников ЦЗН после завершения предоставления услуги, сервиса (либо после отдельных значимых этапов взаимодействия клиента с ЦЗН).

максимальными значениями отдельных параметров для проведения сравнительной оценки.

В ходе проекта отмечена высокая вовлеченность в процесс пилотной апробации со стороны сотрудников СЗН: как руководителей, так и специалистов. Так в ходе сбора материалов свыше половины участников предоставили объективные данные для измерения большего количества показателей клиентоцентричности, чем было заявлено к пилотной апробации в регионе.

Участники пилотной апробации отметили позитивное влияние от сбора данных в ходе пилотной апробации, таким образом у них была возможность обнаружить «болевые точки», негативно влияющие на клиентский опыт и исправить их в ходе пилотной апробации.

В ходе апробации элементов методики были выявлены следующие сложности:

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

- Большинство точек присутствия, принявших участие в пилотной апробации, являются флагманами для своего региона.

Это отразилось в существенно более высоких оценках по сравнению с результатами социологического исследования качества клиентского опыта, организованного по заказу ФЦК СЗ компанией РОМИР в 2021 году.

- В ходе анализа субъективных данных, полученных на основе опроса работодателей и соискателей, были выявлены факты внесения сотрудниками СЗН недостоверных данных. Данный факт является недопустимым как в ходе пилотной апробации, так и при дальнейшем рейтинговании по Индексу клиентоцентричности СЗН. В связи в новой редакции методики предусмотрены меры.

Для обеспечения корректности и актуальности заполнения вышеуказанных полей сотрудниками Федерального центра компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России, а также специально привлекаемыми экспертами (при необходимости), на регулярной основе осуществляется выборочная проверка данных, указанных в паспортах ЦЗН в части заполнения чек-листов для расчета Индекса клиентоцентричности.

В случае обнаружения несоответствия представленных в Модуле данных и действительной ситуации после проведения адресных контрольных мероприятий все баллы ЦЗН, в котором выявлены факты предоставления ложной информации, автоматически обнуляются.

Факторы, способствующие успешности пилотной апробации:

- Субъекты РФ, где в пилотной апробации принимали участие несколько офисов ЦЗН, смогли получить более полную сравнительную оценку показателей клиентоцентричности в работе СЗН.
- Регионы – участники, где в пилотной апробации руководитель занимал активную вовлеченную позицию, уже в ходе пилотной апробации совершенствовали качество клиентского опыта, ориентируясь на отдельные параметры показателей клиентоцентричности.
- Во время пилотной апробации представители рабочих групп активно участвовали в обсуждении, давали замечания и делали предложения по совершенствованию методики, что позволило вносить корректировки в инструментарий в процессе пилотной апробации.

По результатам пилотной апробации были **получены около 60 замечаний и предложений по совершенствованию** методики от регионов участников пилотной апробации. Часть из них уже внесена в методику:

- ✓ добавлено разделение расчетов Индекса клиентоцентричности в зависимости от централизованной или децентрализованной сети ЦЗН в субъекте РФ;
- ✓ внесены изменения в формулу подсчета Индекса клиентоцентричности;
- ✓ изменена верхняя граница при подсчете субъективных данных (от 8 до 10 - является положительным ответом);
- ✓ удален показатель «Наличие регионального сайта СЗН»;
- ✓ показатель «Доступность и понятность информации» разделен на 4 отдельных показателя в зависимости от типа источника информации;
- ✓ изменен расчет показателя «Простота процедур»: вместо повышающего коэффициента присваиваются дополнительные баллы за наличие внутренних стандартов, кодексов, регламентирующих бизнес-процессу при оказании услуг (в рамках очного взаимодействия);
- ✓ внесены изменения в расчет показателя «Динамика роста базы вакансий»;
- ✓ заменена часть параметров в чек-листе «Доступность и понятность информации в контакт-центре»;
- ✓ произведена коррекция параметров в чек-листе «Комфортность условий для получения услуг и сервисов», добавлены пояснения;
- ✓ расширен чек-лист «Транспортная доступность»;

- ✓ внесены изменения в опросные листы соискателя и работодателя.

Полученные результаты позволили оценить валидность и эффективность методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН.

Ключевым результатом реализации пилотного проекта стало подтверждение эффективности разработанного инструментария для измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН.

Методика измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН и сопутствующие документы будут размещены в корпоративной Базе знаний ФЦК в сфере занятости и доступны для изучения:

<https://czn-office.ru/xwiki/bin/view/Main/%D0%9A%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%B2%20%D0%A1%D0%97%D0%9D%20%28%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9%20%D0%BE%D0%BF%D1%8B%D1%82%29/%D0%9F%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%202022%20%D0%B3.%20%22%D0%92%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%98%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%D0%B0%20%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%22/>

РАЗДЕЛ 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ

1.1. Участники пилотной апробации

Организаторы пилотной апробации:

- Федеральный центр компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России,
- Агентство стратегических инициатив по продвижению новых проектов.

Заявки на участие в апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН направили 13 регионов Российской Федерации.

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 АО
13. Ярославская область

География участников представлена на рис.1

Измерение показателей клиентоцентричности проводились в **26 точках присутствия**:

1. Брянская область:
 - ГКУ «Центр занятости населения города Брянска».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Клинцы».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Дятьково».
2. Владимирская область:
 - ГКУ «Центр занятости населения города Владимира».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Мурома».
3. Красноярский край – КГКУ «Центр занятости населения г. Ачинска».

4. Липецкая область:
 - ОКУ «Центр занятости населения Липецкой области».
 - ОКУ «Центр занятости населения Липецкой области» Елецкий городской отдел.
5. Нижегородская область:
 - ГКУ «Центр занятости населения Сергачского района».
 - ГКУ «Центр занятости населения Павловского района».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Нижнего Новгорода».
6. Оренбургская область:
 - ГКУ «Центр занятости населения города Оренбурга и Оренбургского района».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Бугуруслана».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Тоцкого района».
7. Приморский край:
 - КГКУ «Приморский центр занятости населения города Владивостока».
 - КГКУ «Приморский центр занятости населения Ханкайского района».
 - КГКУ «Приморский центр занятости населения города Чугуевского района».
8. Псковская область - ГКУ «Областной центр занятости населения по городу Великие Луки и Великолукскому району».
9. Тамбовская область - ТОГКУ «Центр занятости населения №3».
10. Тюменская область - ГАУ «Центр занятости населения по городу Тобольску и Тобольскому району».
11. Челябинская область:
 - ОКУ «Центр занятости населения города Челябинска».
 - ОКУ «Центр занятости населения города Троицка».
12. Ямало-Ненецкий ОА - ГКУ «Центр занятости населения по городу Новому Уренгою».
13. Ярославская область:
 - ГКУ «Центр занятости населения города Ярославля».
 - ГКУ «Центр занятости населения города Рыбинска».

ГЕОГРАФИЯ ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ

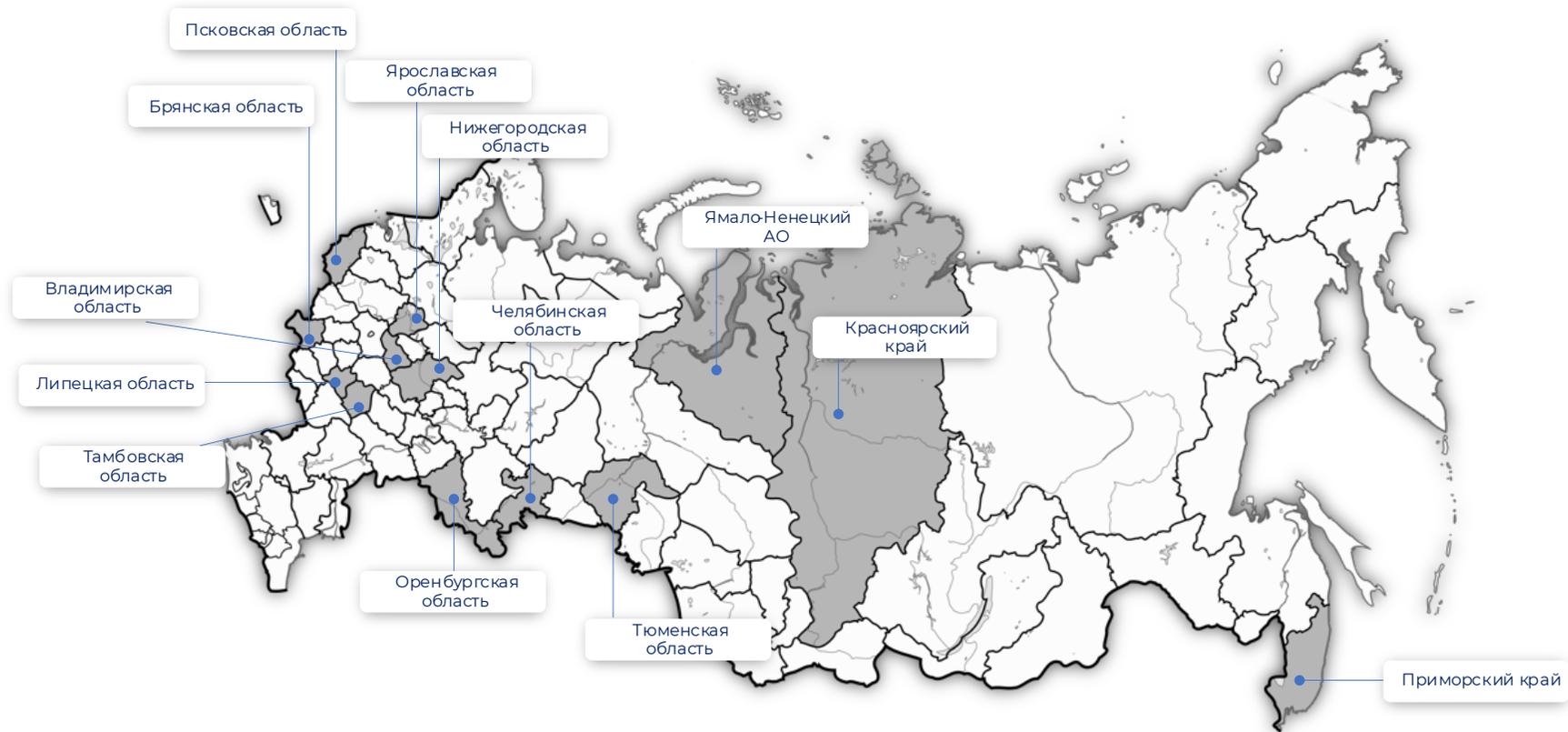


Рисунок №1

1.2. Сроки пилотной апробации

Программа пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН реализована в трех этапах.

Подготовительный этап.

Сроки реализации: с 01.04.2022 по 24.04.2022

Основной этап

Сроки реализации: с 25.04.2022 по 15.05.2022

Заключительный этап

Сроки реализации: с 16.05.2022 по 30.06.2022

Этапы пилотной апробации



РАЗДЕЛ 2. СВЕДЕНИЯ О ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ МЕТОДИКИ ИЗМЕРЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В СЗН

2.1. Подготовительный этап

На подготовительном этапе Федеральным центром компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России (далее – ФЦК СЗ) совместно с Агентством стратегических инициатив по продвижению новых проектов был подготовлен и проведен **1 апреля 2022 года вебинар** «Методика измерения показателей клиентоцентричности в СЗН. Индекс клиентоцентричности».

Для организации процесса апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН были разработаны и направлены в регионы следующие документы:

- программа (регламент) пилотной апробации²;
- проект приказа о проведении пилотной апробации³;
- типовая «дорожная карта» пилотной апробации⁴;
- форма журнала консультационной поддержки⁵;
- форма отчета о результатах пилотной апробации.⁶
- опросный лист соискателя⁷;
- опросный лист работодателя⁸;
- форма для сбора объективных данных (ссылка на электронную форму)⁹;

Субъекты РФ, пожелавшие принять участие в апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН, разработали, приняли и направили в ФЦК СЗ следующие документы:

- утвержденный внутренний приказ о проведении пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН;
- перечень «точек присутствия» для проведения элементов измерения показателей клиентоцентричности в СЗН;

² Приложение №1

³ Приложение №2

⁴ Приложение №3

⁵ Приложение №4

⁶ Приложение №5

⁷ Приложение №6

⁸ Приложение №7

⁹ Приложение №8

- утвержденный состав рабочих групп по проведению пилотной апробации - команды из сотрудников различных подразделений СЗН. Общее количество участников рабочих групп по 13 регионам - 81 человек;
- сформированная утвержденная «дорожная карта» апробации;
- согласованный с ФЦК СЗ перечень показателей клиентоцентричности, принятых к измерению в рамках пилотной апробации.

По итогам предварительного этапа пилотной апробации регионы-участники направили в ФЦК СЗ порядка **80 документов**: скан-образы утвержденных внутренних приказов о проведении пилотной апробации и создании рабочих групп, скан-образы «дорожных карт», документы с объективными данными по показателям клиентоцентричности, а также сопутствующие материалы¹⁰.

**Перечень показателей клиентоцентричности,
пилотируемых в рамках апробации**

№	Группа показателей	Показатели
1.	Показатели дружелюбия и партнерства	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников
		1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников
		1.3. Открытость руководства
2.	Показатели полезности обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (остался ли доволен гражданин своим посещением ЦЗН, почувствовал ли он пользу)
		2.2. Динамика роста базы вакансий
		2.3. Проведение мероприятий,

¹⁰ <https://czn-office.ru/xwiki/bin/view/Main/Клиентоцентричность%20в%20СЗН%20%28клиентский%20опыт%29/Пилотирование%202022%20г.%20%22Внедрение%20системы%20измерения%20Индекса%20клиентоцентричности%22/>

		стимулирующих рост числа соискателей
3.	Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента	<p>3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН, на региональном сайте, в социальных сетях, в контакт-центре</p> <p>3.2. Многоканальность и омниканальность взаимодействия</p> <p>3.3. Быстрое реагирование на запрос клиента</p> <p>3.4. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов</p> <p>3.5. Возможность предварительной записи на прием</p>
4.	Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом	<p>4.1. Наличие персонального консультанта</p> <p>4.2. Учет личных обстоятельств</p>
5.	Показатели внешнего комфорта и удобства	<p>5.1 Внешний вид сотрудников</p> <p>5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН</p> <p>5.3. Транспортная доступность</p> <p>5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов</p>

Для каждого региона в ходе совместной работы с учетом особенностей региональной СЗН был определен индивидуальный набор показателей клиентоцентричности, предложенный для апробации измерения.

	Дружелюбие и партнерство	Полезность обращения	Минимизация усилий					Комфортность и удобство			
	Открытость руководства	Динамика роста базы вакансий	Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей	Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в целом	Наличие регионального сайта	Многоканальность и омиканальность взаимодействия	Быстрое реагирование на запрос клиента	Возможность предварительной записи на прием	Комфортность условий для получения услуг	Транспортная доступность	Внешний вид сотрудников
Брянская область			+	+	+				+		
Владимирская область	+		+						+		
Красноярский край	+		+							+	+
Липецкая область		+		+		+				+	
Нижегородская область							+	+	+		+
Оренбургская область		+		+							+
Приморский край			+		+	+					+
Псковская область	+				+	+			+		
Тамбовская область		+			+						+
Тюменская область		+		+	+	+					
Челябинская область	+		+				+			+	
ЯНО						+	+	+	+	+	
Ярославская область	+			+						+	

2.2. Основной этап. Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН по апробируемой методике. Субъективные данные.

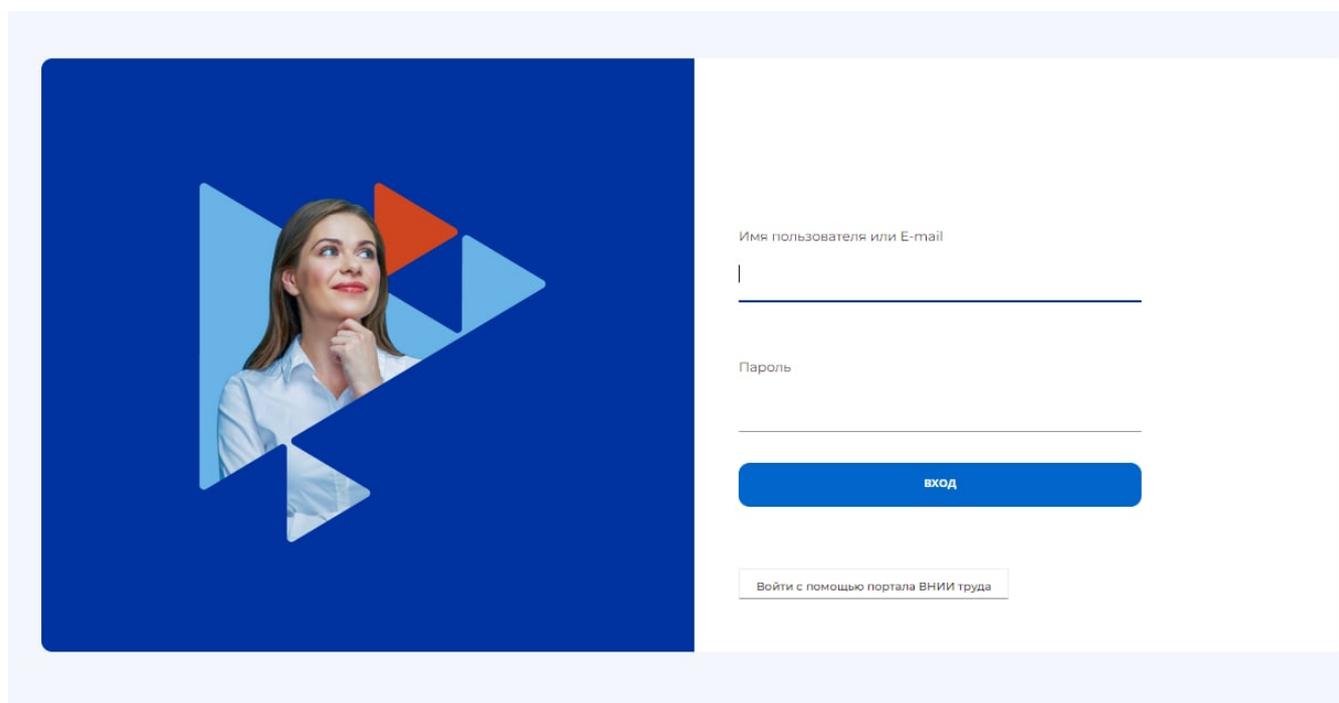
Сбор субъективных данных, необходимых для измерения уровня клиентоцентричности в работе ЦЗН, проходил в форме опроса.

Всего участие в опросе приняли **2885 клиентов, из них 2252 соискателя и 633 работодателя.**

Принять участие в опросе мог любой клиент, получивший услугу, сервис, либо консультацию в офисе ЦЗН в период с 25.04.2022г. по 06.05.2022г. (период сбора данных был увеличен по техническим причинам).

Сбор данных проходил автоматически на платформе Единой системы управления знаниями и мониторинга модернизации ЦЗН.¹¹

В каждом офисе ЦЗН, участвующем в пилотной апробации был определен ответственный сотрудник, которому был создан личный кабинет на данной платформе. В личном кабинете реализована возможность отслеживать количество заполненных анкет, для возможной корректировки числа респондентов.



Для прохождения опроса клиенту предлагалось перейти по ссылке или отсканировать QR-код для удобства пользователя.¹²¹³

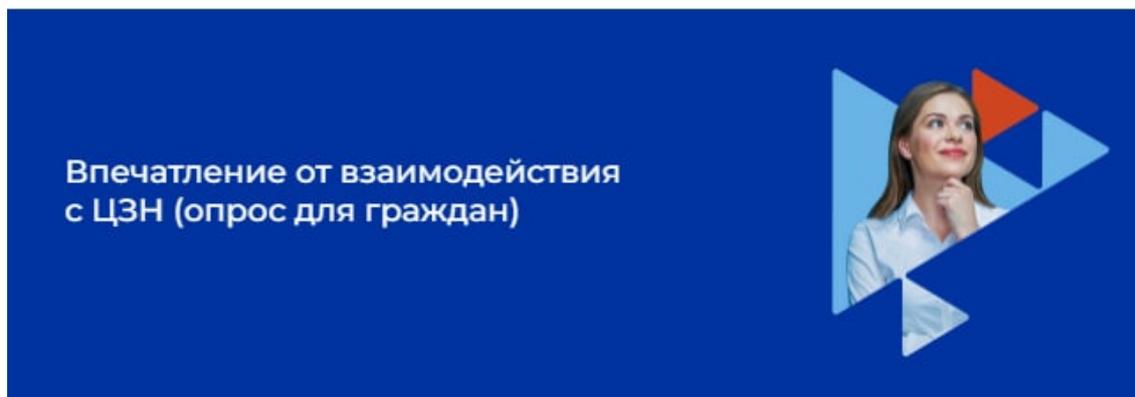
¹¹ New.czn-office.ru

¹² Опросный лист соискателя - <https://new.profczn.ru/1227>

¹³ Опросный лист работодателя - <https://new.profczn.ru/1306>

Заполнение опросного листа осуществлялось на персональном компьютере (мобильном устройстве), при необходимости клиент мог воспользоваться компьютером в цифровой зоне офиса ЦЗН.

Таким образом респонденту гарантировалась анонимность, однако при желании он мог указать свою электронную почту.



Электронная почта (необязательное поле)

Уникальный номер соискателя (необязательное поле)

Ваш 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. Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 – полностью согласен, 1 – абсолютно не согласен. Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЗН мы подготовили 15 вопросов, а 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.

Шаг 1

Шаг 2

Шаг 1. Опрос

1. В какой мере Вы согласны со следующими утверждениями:
«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

где 10 – полностью согласен, 1 – абсолютно не согласен

Впечатление от взаимодействия с ЦЭН (опрос для работодателей)



Электронная почта (необязательное поле)

Уникальный номер соискателя (необязательное поле)

Ваш ЦЭН

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса! Мы стараемся стать лучше для Вас: оптимизировать наши услуги, сервисы, делать комфортным Ваше пребывание в ЦЭН, изучать и совершенствовать каналы взаимодействия с Вами. Пожалуйста, уделите нам не более 10 минут, чтобы пройти опрос по итогам Вашего посещения ЦЭН. Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 – полностью согласен, 1 – абсолютно не согласен. Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЭН мы подготовили 15 вопросов, а 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.

Шаг 1

Шаг 2

Шаг 1. Опрос

1. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:
«Обращение в ЦЭН было полезным для моей организации / организации, в которой я работаю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

где 10 – полностью согласен, 1 – абсолютно не согласен

Опросный лист состоял из 15 вопросов (сутевая часть) и 3 вопроса социально-демографической группы для соискателей либо производственно-экономической - для работодателей.

2.2.1. Результаты опроса соискателей (сводные сведения по 13 СЗН субъектов РФ)

В опросе приняли участие 2252 респондента.

Социально — демографическая группа вопросов

Пол респондентов:

- Женщины 61,7%
- Мужчины 38,4%

Возраст респондентов:

- Младше 18 лет – 0,7%
- 18–19 лет – 2,3%
- 20–29 лет – 20,5%
- 30–39 лет – 30,5%
- 40–49 лет – 26,1%
- 50–59 лет – 17,6%
- 60–69 лет – 2,1%
- 70 и старше – 0,04%

Категории граждан:

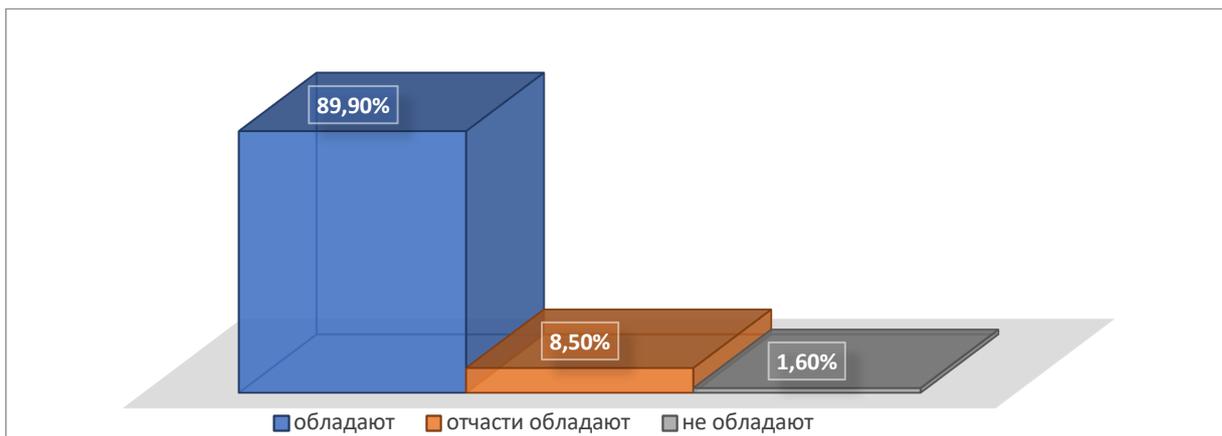
- Выпускники средне-профессиональных и высших учебных заведений – 4%
- Выпускники школ – 2,2%
- Не работающие более года – 15,6%
- Уволенные по сокращению штата – 7,7%
- Граждане предпенсионного возраста – 11,3%
- Дети-сироты – 0,75%
- Женщины с детьми от 0 до 6 лет – 11,2%
- Инвалиды – 3,9%
- Пенсионеры – 1,8%
- Не относятся ни к одной из перечисленных категорий граждан – 39,1%

Показатели клиентоцентричности, измеряемые на основе субъективного восприятия

I. Показатели дружелюбия и партнерства:

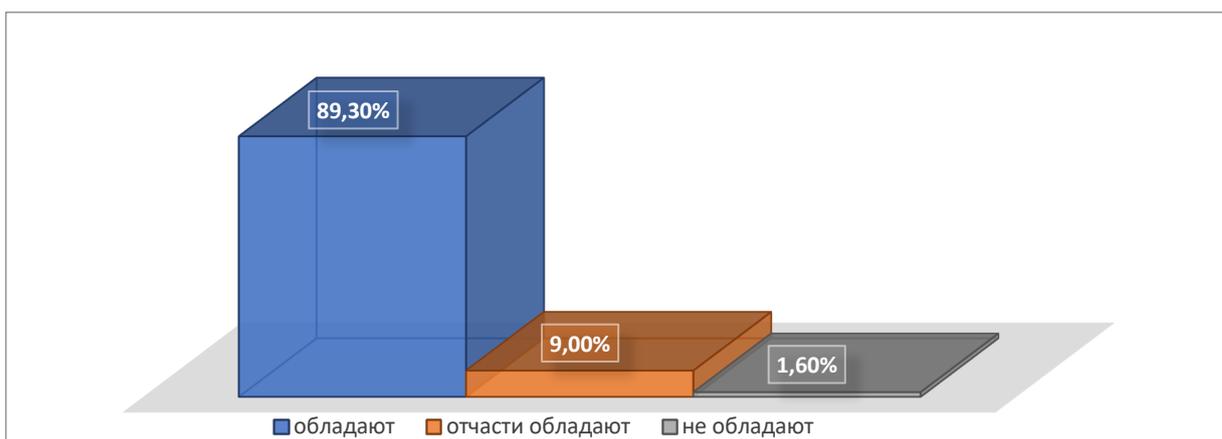
1. Уровень развития профессиональных компетенций сотрудников

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости».



2. Уровень развития коммуникативных компетенций сотрудников

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



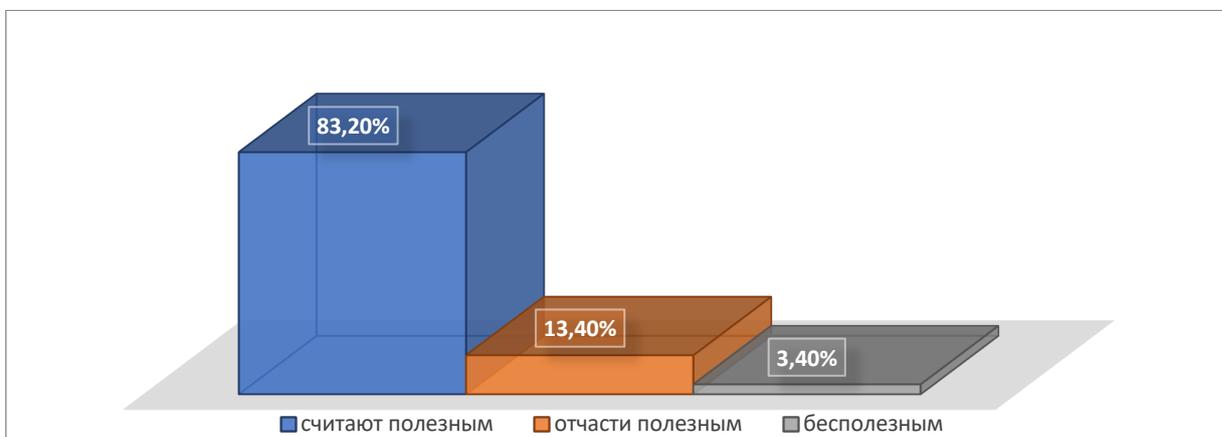
3. Открытость руководства ЦЗН

Вопрос анкеты: «Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?»
С руководством взаимодействовали 12,1% обратившихся.

II. Показатели полезности обращения в СЗН

1. Эффективность/полезность обращения в ЦЗН

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным».

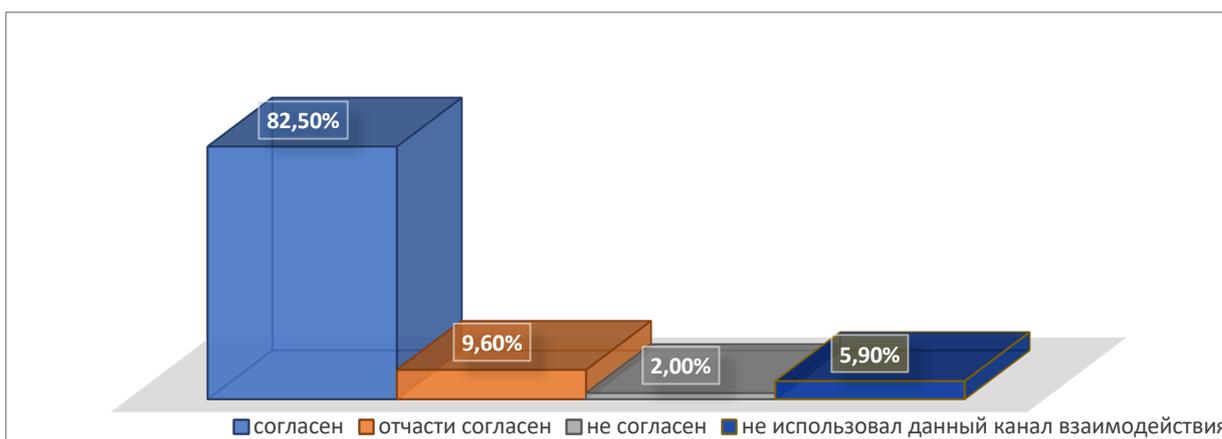


III. Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента

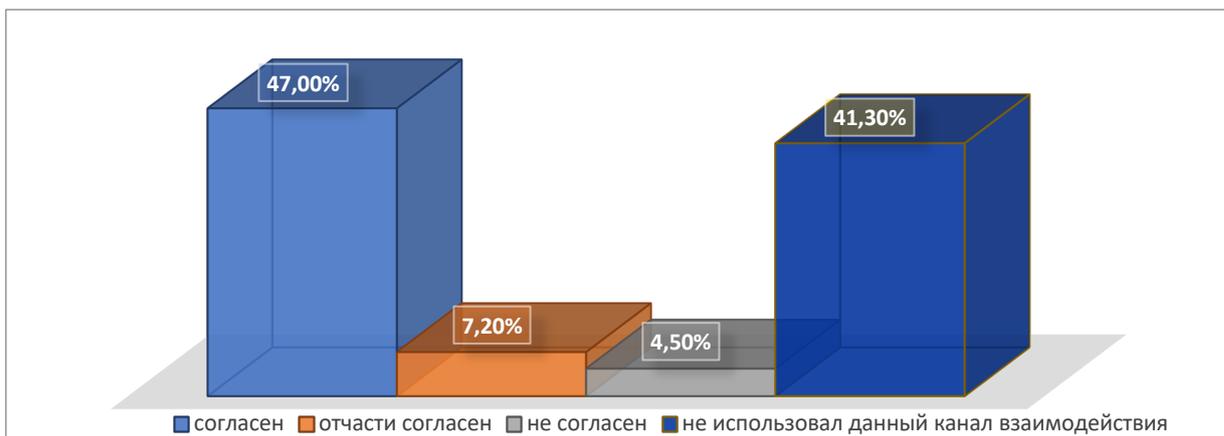
1. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в целом

Вопрос анкеты: 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».

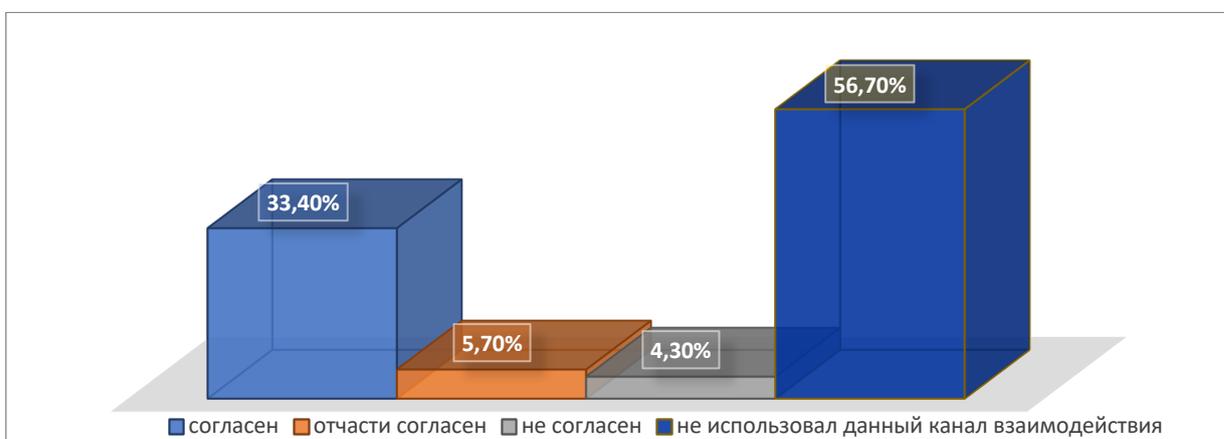
В офисе



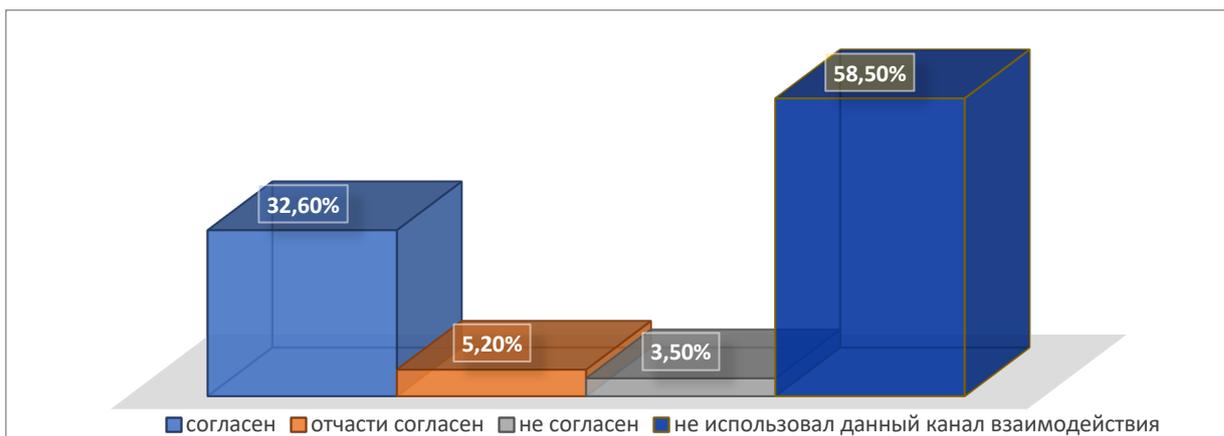
На региональном сайте СЗН



В социальных сетях СЗН

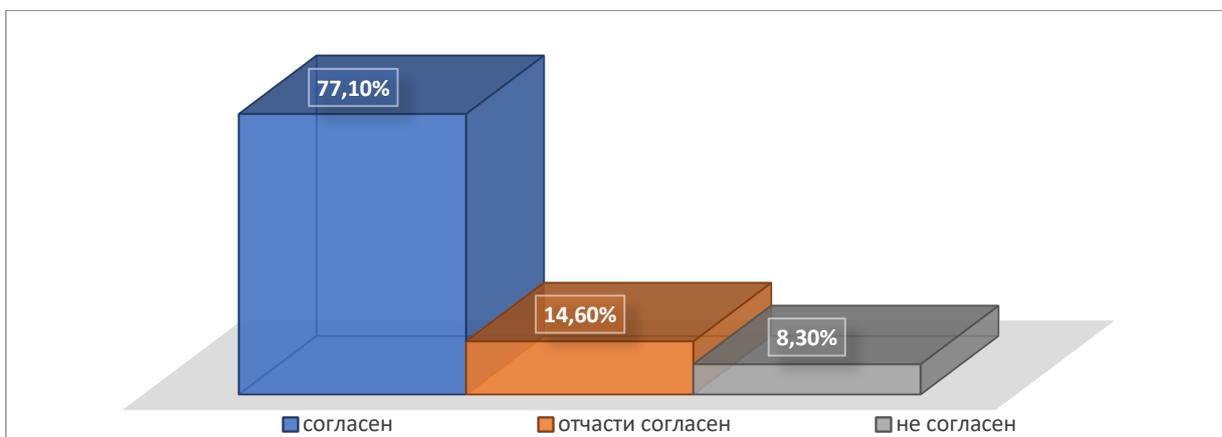


В контакт-центре



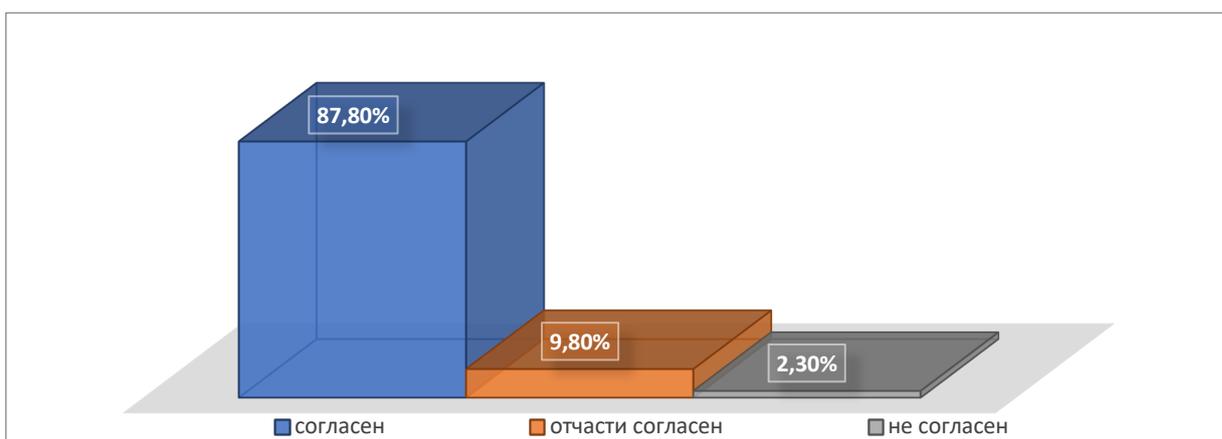
2. Простота процедур, в т.ч. в части заполнения документов

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



3. Быстрое реагирование на запрос клиента

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



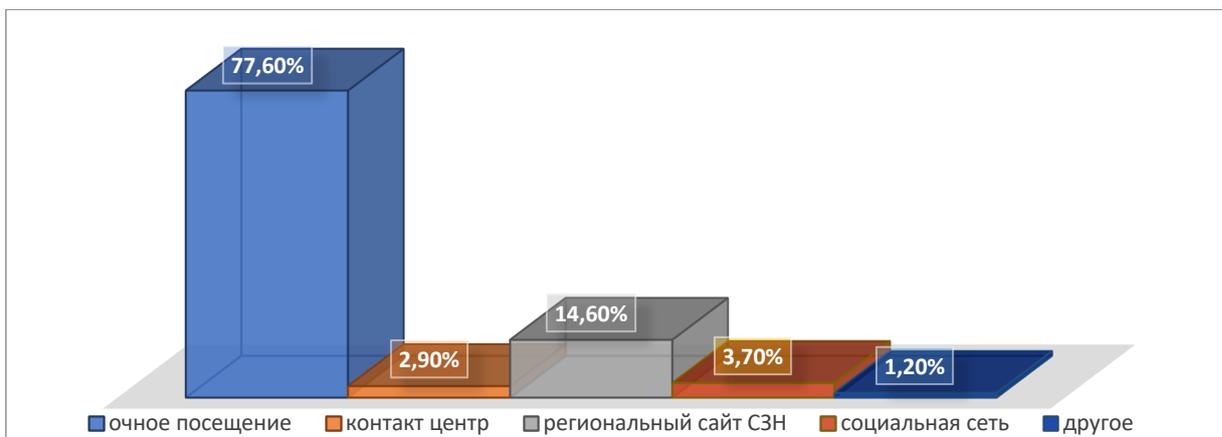
4. Возможность предварительной записи на прием

Вопрос анкеты: пользовались ли Вы функцией предварительной записи? Данной функцией воспользовались **21,2%** опрошенных соискателей.

Низкая востребованность в первую очередь основывается на отсутствии в большинстве ЦЗН возможности предварительной записи для получения услуг, сервисов и консультаций.

5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия

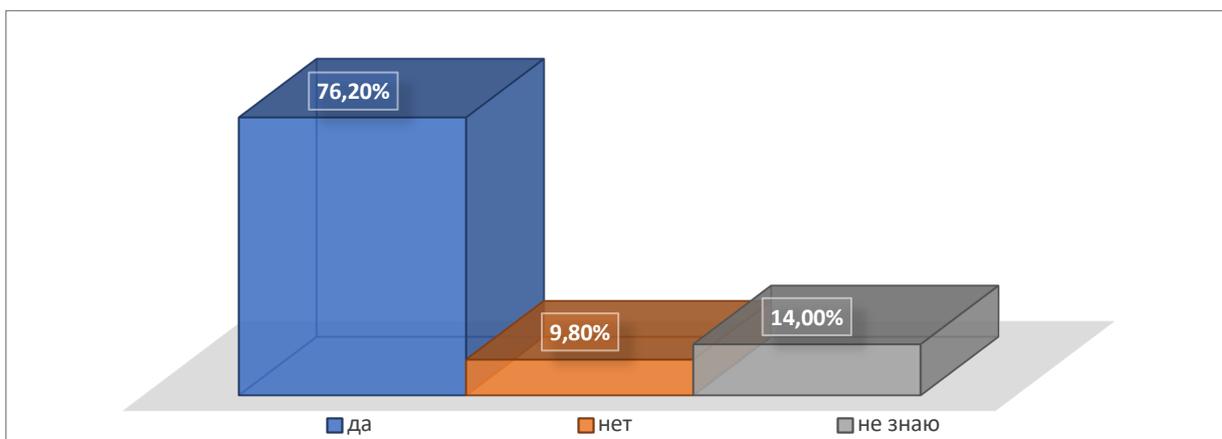
Вопрос анкеты: Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным (офис ЦЗН, контакт-центр, социальные сети ЦЗН, сайт СЗН и т.д.).



IV. Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента

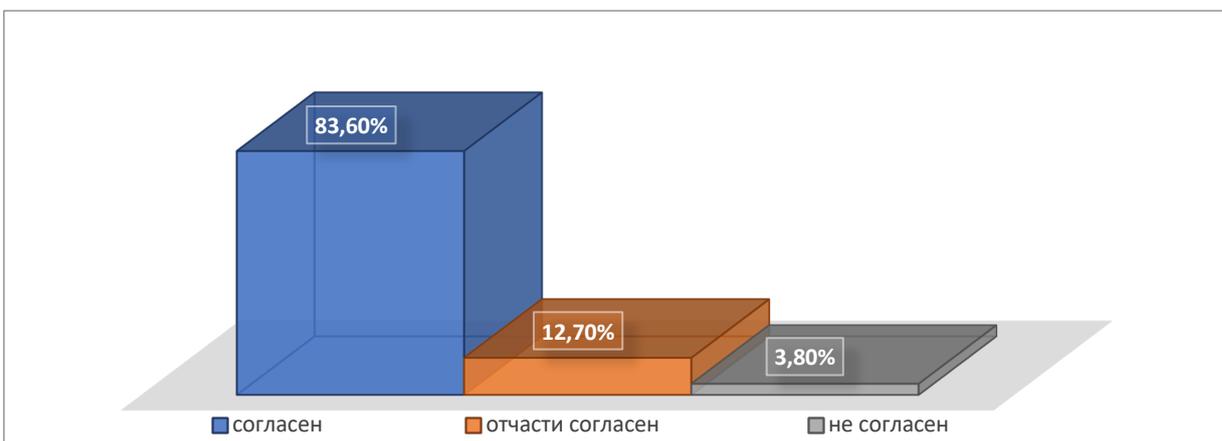
1. Наличие личного (прикрепленного) консультанта

Вопрос анкеты: Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?



2. Учет личных обстоятельств

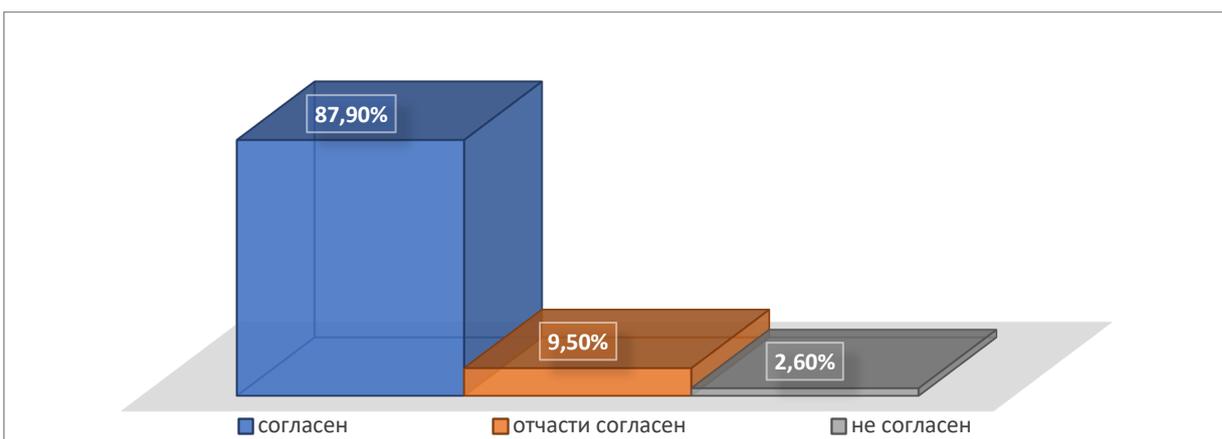
Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг».



V. Показатели внешнего комфорта и удобства

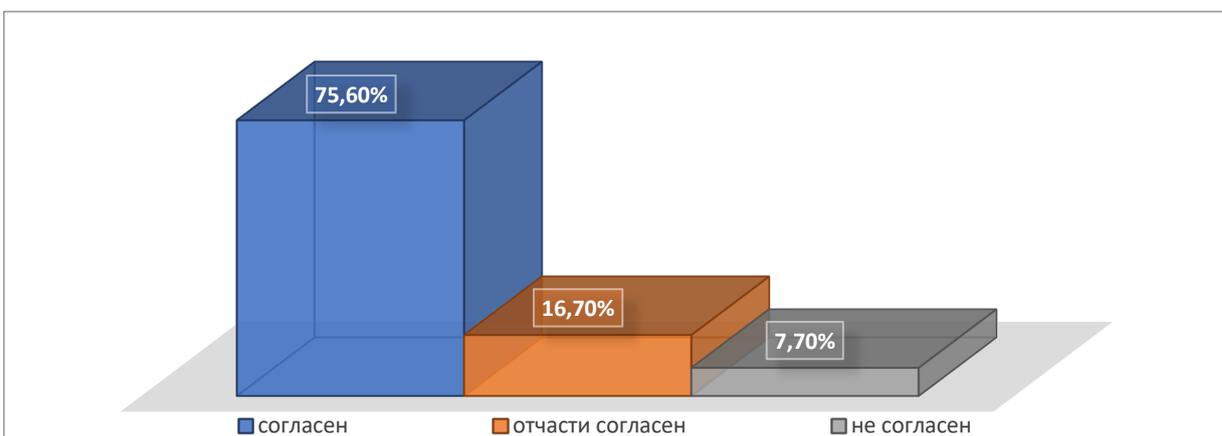
1. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (условия приема посетителей).

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Мое пребывание в ЦЗН было комфортным».



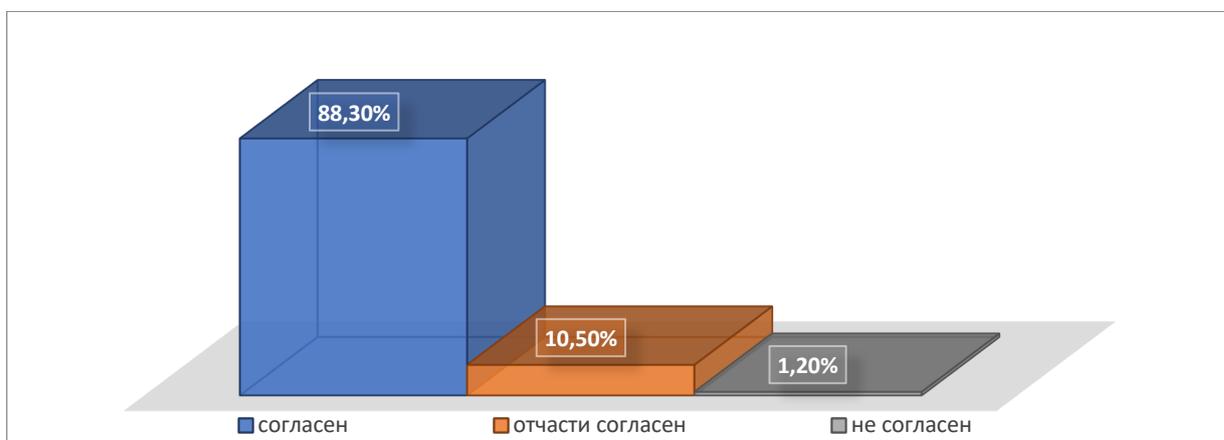
2. Транспортная доступность

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Мне было легко добраться до ЦЗН».



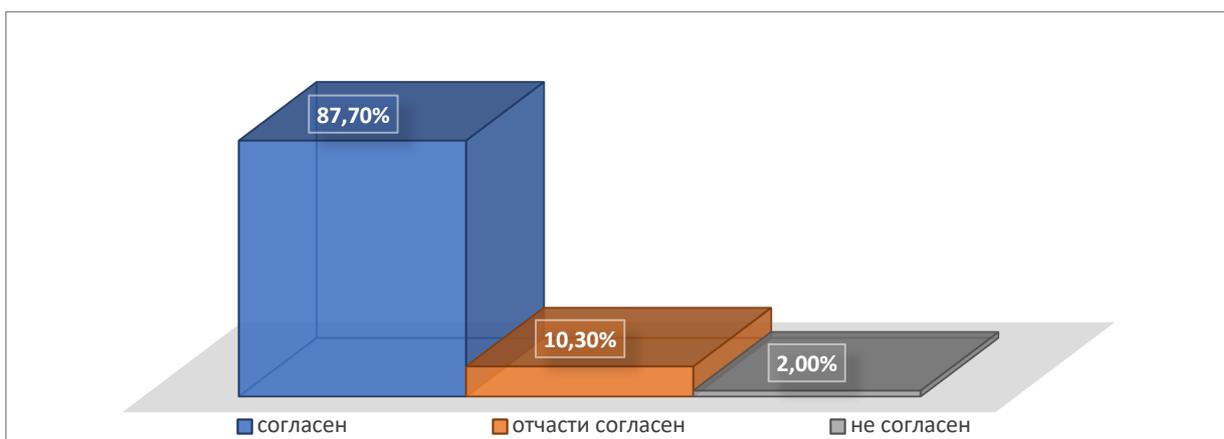
3. Внешний вид сотрудников

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю».



4. Согласованность действий между подразделениями СЗН (глазами клиента)

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены».



После заполнения опросного листа у респондентов была возможность оставить свой комментарий.

Выразить свое мнение решили **12,2% соискателей**.

Чаще всего в комментариях встречаются следующие темы:

- *Благодарность ЦЗН и сотрудникам приема, за оказанные услуги/сервисы.*
- *Замечания, касающиеся комфортности офиса ЦЗН (отсутствие кулера с питьевой водой и кондиционера).*
- *Описание сложностей дистанционного взаимодействия, в том числе связанные с некорректной работой ЕЦП «Работа России» и отсутствием персонального компьютера с доступом в Интернет.*

- *Пожелания респондентов увеличить долю личного взаимодействия с куратором (специалистом приема) в офисе ЦЗН.*

2.2.2. Результаты опроса работодателей (сводные по 13 СЗН субъектов РФ)

В опросе приняли участие 633 респондента.

Производственно-экономическая группа вопросов

Форма собственности:

- Государственная /муниципальная – 29,2%
- Смешанная российская (государственная-частная) – 4,1%
- Частная российская – 60%
- Совместная российская и иностранная – 1,4%
- Иностранная – 1,3%
- Другое – 3,9%

По количеству сотрудников:

- Микробизнес (до 15 сотрудников) – 17,2%
- Малый бизнес (от 16 до 100 сотрудников) – 46,9%
- Средний бизнес (от 101 до 250 сотрудников) – 15,5%
- Крупный бизнес (более 250 сотрудников) – 20,4%

Категории работодателей:

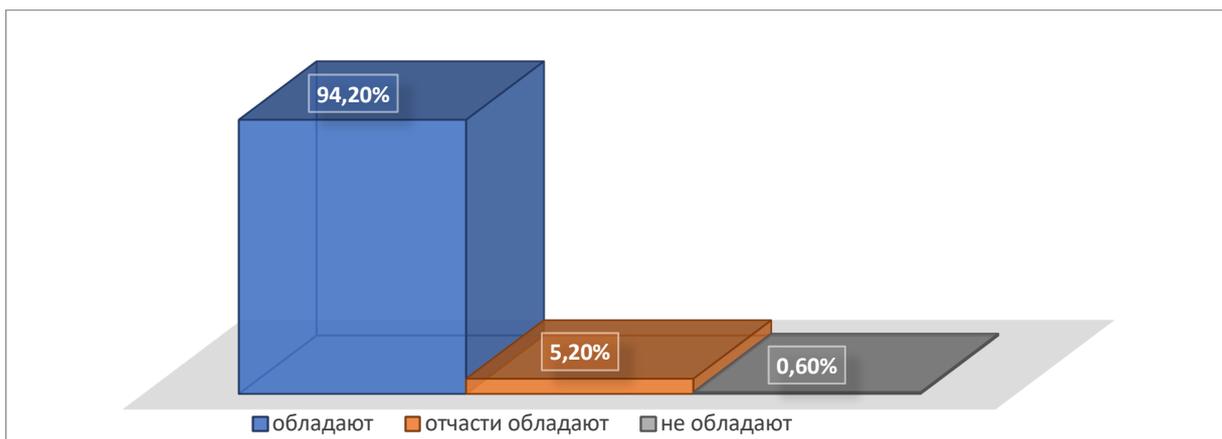
- Высокая сезонная потребность в персонале – 17%
- Высокая текучесть кадров – 16,3%
- Тенденция к сокращению численности персонала – 4,1%
- Риск ликвидации обособленных подразделений или предприятия в целом – 2,8%
- Ничего из перечисленного – 67,1%

Показатели клиентоцентричности, измеряемые на основе субъективного восприятия

I. Показатели дружелюбия и партнерства:

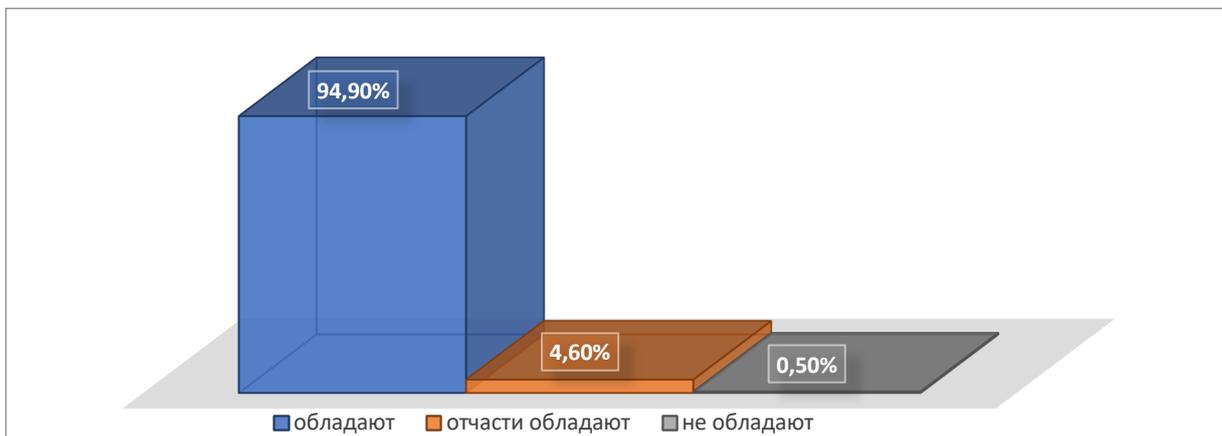
1. Уровень развития профессиональных компетенций сотрудников

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости».



2. Уровень развития коммуникативных компетенций сотрудников

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



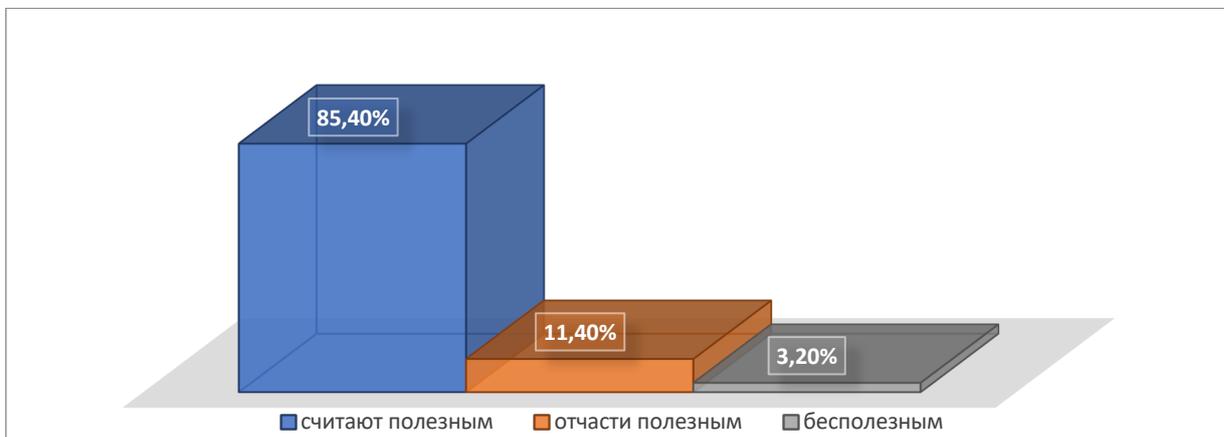
3. Открытость руководства ЦЗН

Вопрос анкеты: «Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?»
С руководством взаимодействовали 30% обратившихся.

II. Показатели полезности обращения в СЗН

1. Эффективность/полезность обращения в ЦЗН

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Обращение в ЦЗН было полезным для моей организации / организации, в которой я работаю».

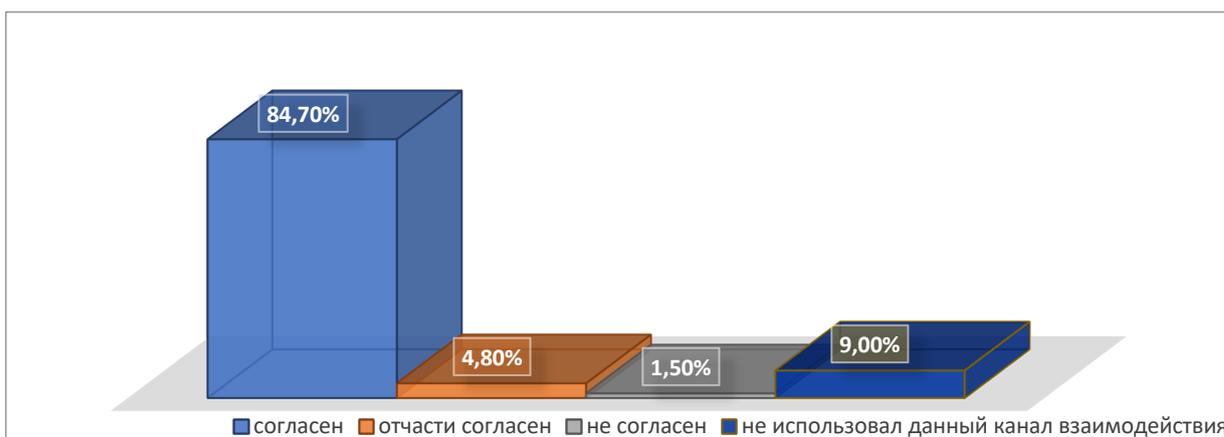


III. Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента

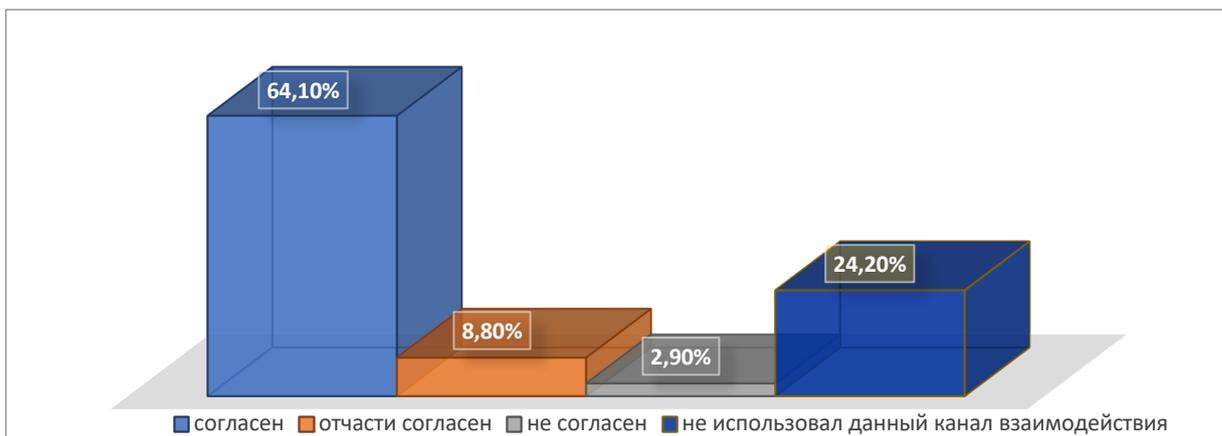
1. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в целом

Вопрос анкеты: 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»

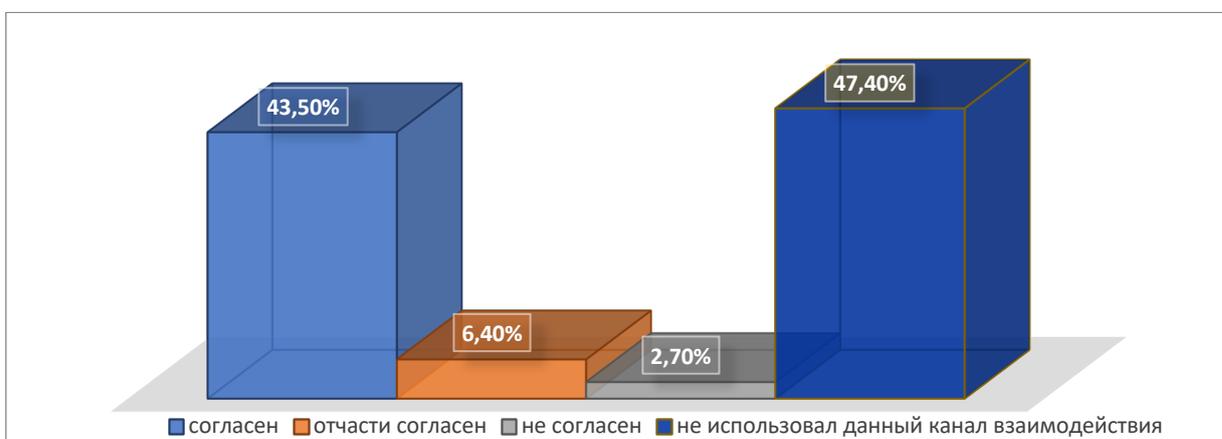
В офисе



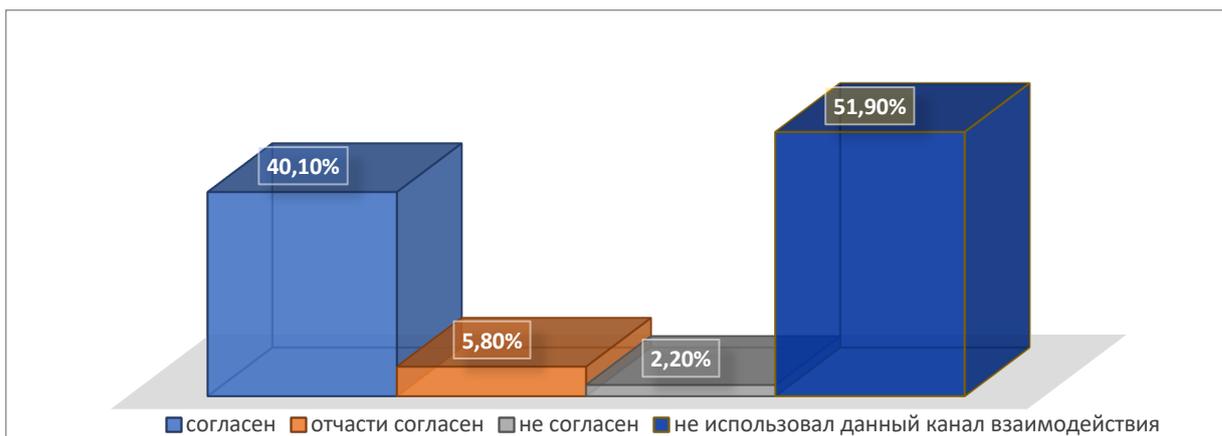
На региональном сайте СЗН



В социальных сетях СЗН

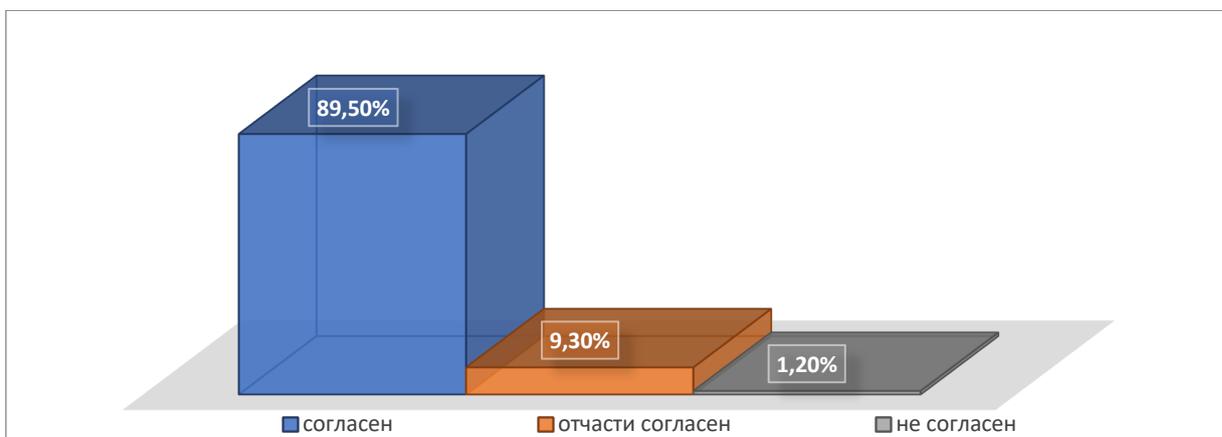


В контакт-центре



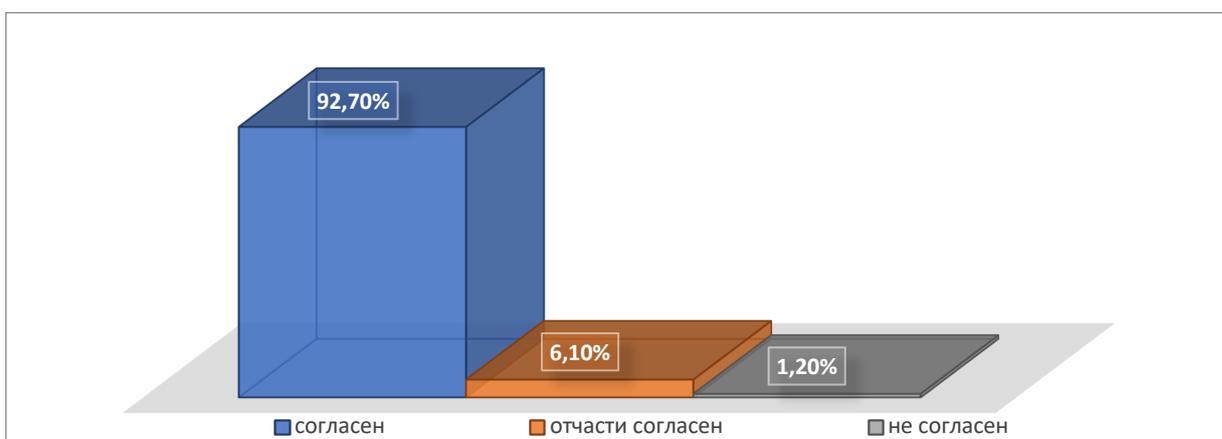
2. Простота процедур, в т.ч. в части заполнения документов

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



3. Быстрое реагирование на запрос клиента

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «В ЦЗН оперативно реагируют на обращения организации, в которой я работаю».



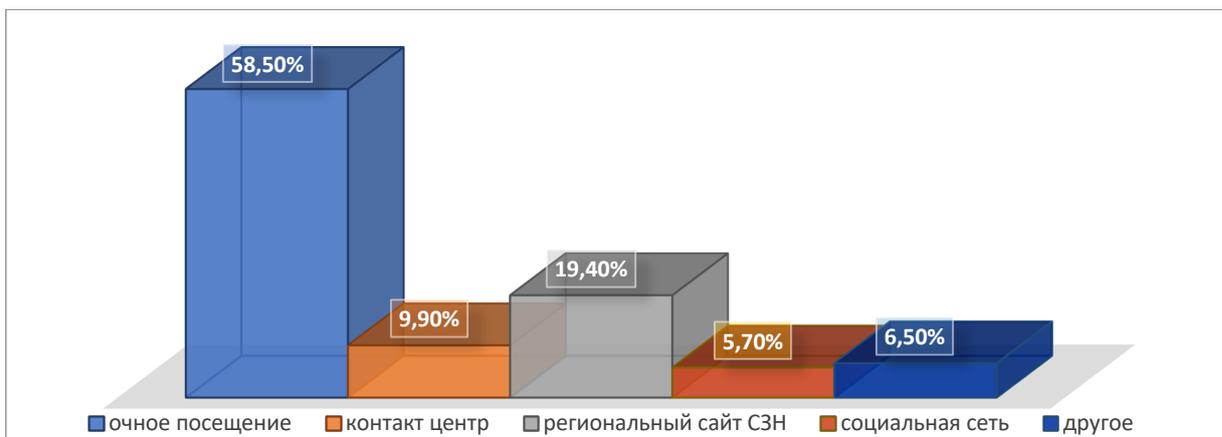
4. Возможность предварительной записи на прием

Вопрос анкеты: Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

Данной функцией воспользовались 11% опрошенных работодателей. Низкая востребованность в первую очередь основывается на отсутствии в большинстве ЦЗН возможности предварительной записи для получения услуг, сервисов и консультаций.

5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия

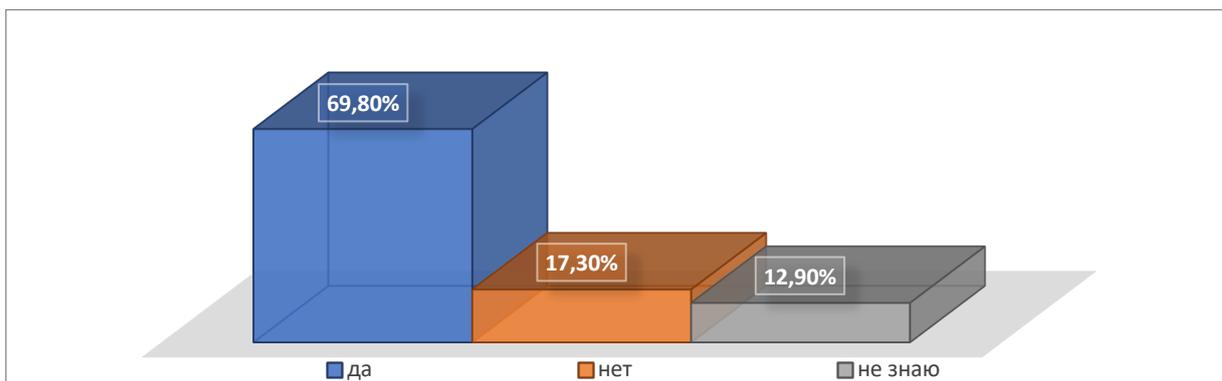
Вопрос анкеты: Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным (офис ЦЗН, контакт-центр, социальные сети ЦЗН, сайт СЗН и т.д.).



IV. Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента

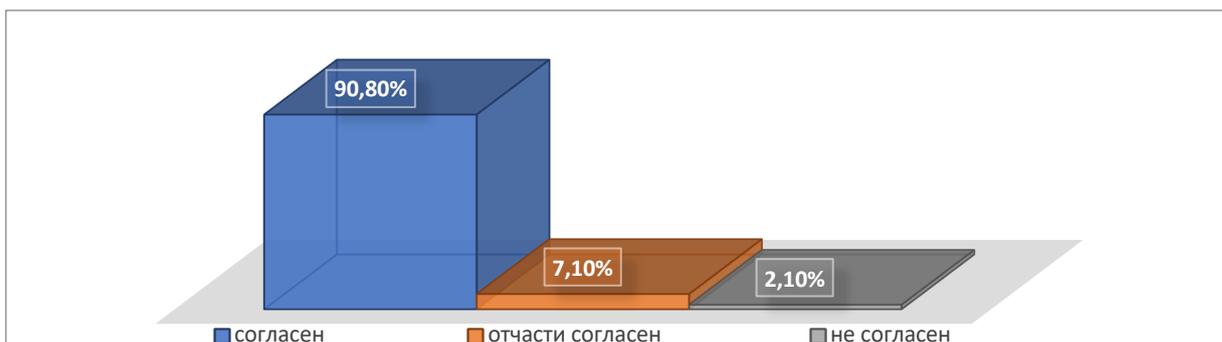
1. Наличие личного (прикрепленного) консультанта

Вопрос анкеты: Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?



2. Учет личных обстоятельств

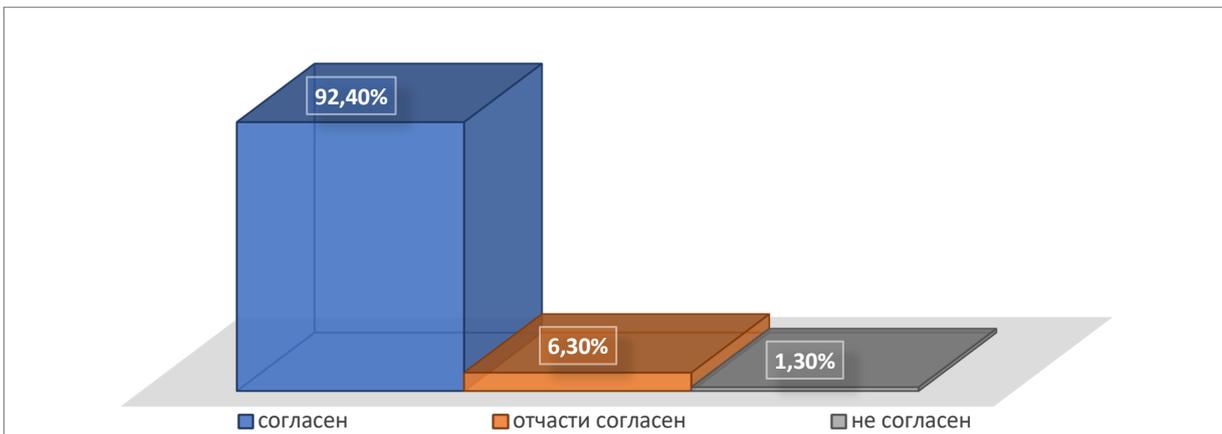
Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Обстоятельства, важные для моей организации, были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг».



V. Показатели внешнего комфорта и удобства

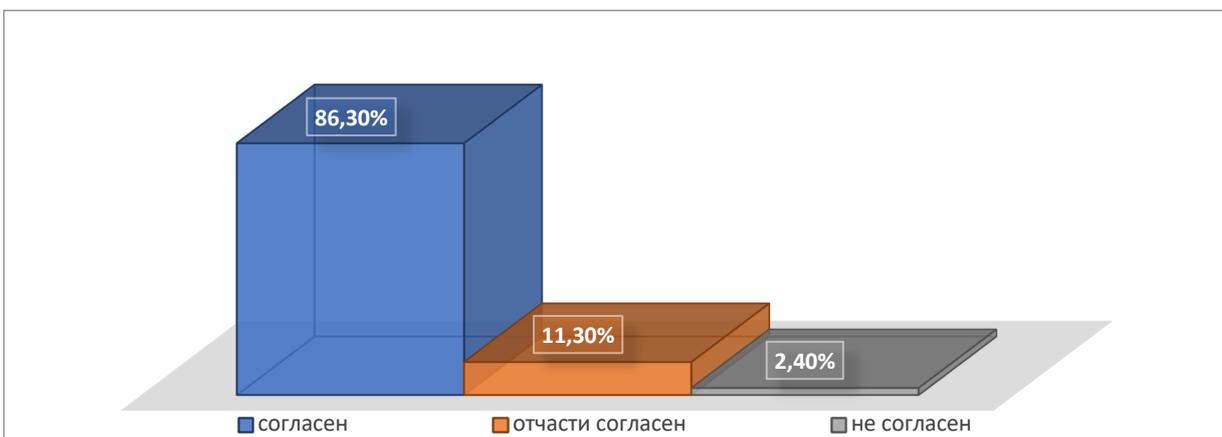
1. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (условия приема посетителей).

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Мое пребывание в ЦЗН было комфортным».



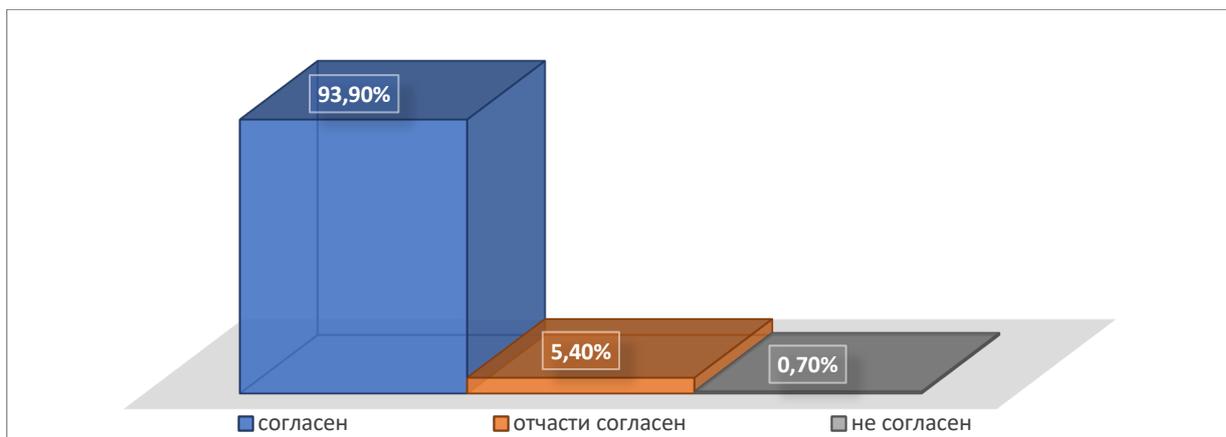
2. Транспортная доступность

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Мне было легко добраться до ЦЗН».



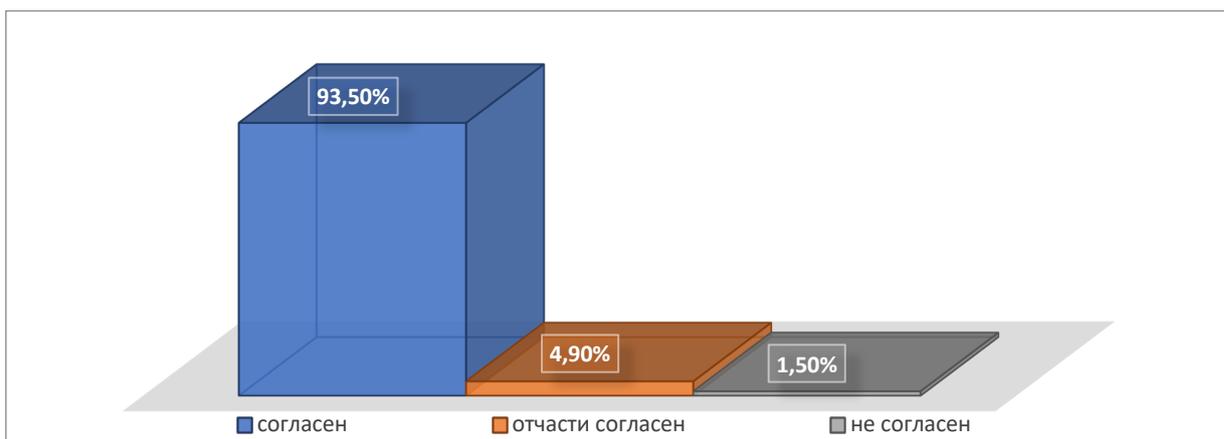
3. Внешний вид сотрудников

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю».



4. Согласованность действий между подразделениями СЗН (глазами клиента)

Вопрос анкеты: В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: «Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены».



После заполнения опросного листа у респондентов была возможность оставить свой комментарий.

Выразить свое мнение решили 88% работодателей.

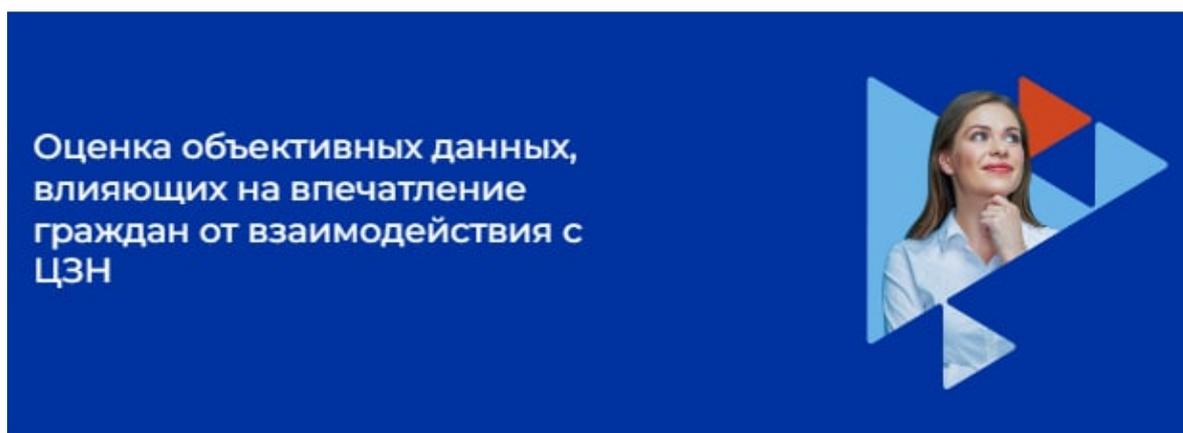
Чаще всего в комментариях встречаются следующие темы:

- Благодарность ЦЗН и сотрудникам за оказанные услуги/сервисы.
- Сообщения о некорректной работе ЕЦП «Работа России».
- Пожелания к более тщательному подбору соискателей на вакансии.

2.3. Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике. Объективные данные.

Сбор объективных данных, необходимых для измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН, проходил в 26 точках присутствия.

На платформе Единой системы управления знаниями и мониторинга модернизации СЗН была реализована электронная форма «Оценка объективных данных, влияющих на впечатления клиентов от взаимодействия с ЦЗН».¹⁴



Электронная почта

Уникальный номер соискателя

Ваш ЦЗН

Шаг 1

Шаг 2

Шаг 1. Чек-лист экспертной оценки доступности и понятности информации

Для заполнения электронной формы ответственному сотруднику предлагалось перейти по ссылке, указать наименование своего ЦЗН и

¹⁴ <https://new.profczn.ru/1336>

отметить в чек-листах наличие соответствующих параметров, а также прикрепить ссылки с фотоматериалами или скриншотами для подтверждения. Электронная форма состояла из 13 чек-листов, участники заполняли только отдельные параметры, согласно утвержденному перечню показателей клиентоцентричности выбранных для апробации в регионе.

В личном кабинете реализована возможность отслеживать заполнение электронной формы и ее корректировки, при необходимости.

Экспертная оценка предоставленных данных осуществлялась специалистами ФЦК СЗ.

Показатели клиентоцентричности, измеряемые на основе объективного восприятия

I. Показатели дружелюбия и партнерства:

Открытость руководства

Чек-лист наличия параметров, способствующих открытости руководства:

1. Проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема.
2. Наличие открытых приемных дней для граждан (приемные часы, опубликованные на Региональном портале и размещенные на инфостенде в ЦЗН/ стойке администратора - фотографии).
3. Проведение публичных мероприятий руководства с гражданами.
4. Публично доступная электронная почта с возможностью обратиться напрямую к руководителю.
5. Публично доступный номер мобильного / стационарного телефона руководства.

Значение показателя варьируется от 0 до 1 балла (наличие 1 параметра - 0,2, наличие 2-х параметров – 0,4 и т.д.) в соответствии с наличием параметров с установленным перечнем (чек-листом).

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов-участников в 8 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл - 0,35 (при max 1).

Ротация кадров, проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема, проводится только в нескольких ЦЗН.

Во всех пилотных ЦЗН есть приемные дни для клиентов, но часто информация о них размещена только на инфостенде в офисе.

Публично доступные телефоны руководителя есть в большинстве точек присутствия, а написать руководителю на электронную почту достаточно сложно.

II. Показатели полезности обращения в СЗН

1. Динамика роста базы вакансий

Методика измерения данного показателя заключается в расчете отношения количества вакансий за отчетный период к количеству вакансий за предыдущий период.

В ходе пилотной апробации регионам участникам было предложено использовать за отчетный период первый квартал 2022 года, за предыдущий период – четвертый квартал 2021 года.

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 4 региона-участника, 7 точек присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл - 0,45 (при максимально возможном значении в 1 балл)

Учитывая сложную экономическую ситуацию, считаем полученный результат успешным.

2. Проведение мероприятий, стимулирующих рост базы соискателей

Оценка данного показателя определяется наличием мероприятий, проводимых ЦЗН, стимулирующих увеличение базы соискателей. При этом значимость имеет не количество, а разнообразие проводимых мероприятий.

Чтобы проиллюстрировать возможные мероприятия, регионам-участникам был предложен следующий перечень:

1. Ярмарка вакансий.
2. Подача объявлений о ЦЗН в СМИ.
3. Акции в социальных сетях.
4. Дни общения с руководством.
5. Открытый отбор на вакансии конкретного востребованного работодателя.

6. Деловые игры.
7. Бизнес консультации по открытию собственного дела.
8. День открытых дверей в СЗН, с презентацией предоставляемых услуг и сервисов.
9. Экскурсии на крупные предприятия региона.

Выявленные факты

Средний полученный балл за данный показатель - 1,08 (при максимально возможном значении в 2 балла).

Отдельно хотим отметить разнообразие мероприятий, которые предлагают для своих клиентов коллеги из ГКУ ВО «ЦЗН города Владимира» и ОКУ «ЦЗН города Челябинска».

III. Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента

1. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в целом

В оценку данного показателя входит соответствие четырем чек-листам, в которых анализируется информация, размещенная

- в офисе ЦЗН (инфостойки, инфостенды и др.),
- на сайте региональной СЗН/ЦЗН,
- в аккаунтах ЦЗН в социальных сетях,
- информация контакт-центра.

Значение имеет, насколько просто/сложно найти нужную информацию и насколько понятно она изложена для клиентов с их точки зрения.

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов-участников совокупно в 11 точках присутствия.

Чек-лист доступности и понятности информации в **офисе ЦЗН**

- Доступ к информационным стендам/стойкам беспрепятственный (*прочитать объявления можно с близкого расстояния, стенды интуитивно легко найти / в ЦЗН есть навигация к инфостендам*), в том числе для граждан с инвалидностью
- Информация на стендах актуальна на момент оценки по показателю (проверка на предмет актуальности осуществляется не менее чем 1 раз в 3 месяца).
- Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле (предпочтительно в соответствии с брендбуком «Работа России») в

каждом документе на стенде (шрифты, цвета, фирменные элементы и пр.)

- Информация удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях))
Есть заголовки
- Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.

Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14

Выявленные факты

Средний полученный балл за данный показатель – 0,4 при максимально возможном значении в 0,5 балла.

Информация для клиентов в офисах ЦЗН в целом располагается удобно и сгруппирована по темам.

Не во всех офисах, участвующих в апробации элементов методики, стенды выдержаны в едином корпоративном стиле, так как эти точки присутствия еще не включены в модернизацию служб занятости населения.

Хотелось бы отметить существенный перекоп в количестве информационных материалов в пользу соискателей. Об услугах и сервисах, которыми могут воспользоваться работодатели, найти информацию сложнее.

Чек-лист доступности и понятности информации в аккаунтах **социальных сетей** СЗН/ЦЗН

- Аккаунты СЗН/ЦЗН в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов
- Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать сообществу, при это ЦЗН регулярно и своевременно отвечает на комментарии граждан
- Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в фирменном стиле «Работа в России», визуально считывается
- Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.

Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14

- В неделю размещается не менее 3 постов в одной из социальных сетей

Выявленные факты

Средний полученный балл за данный показатель – 0,4 при максимально возможном значении в 0,5 балла.

Большее количество замечаний по данному параметру относится к оформлению контента, так как не выдержан единый стиль.

Чек-лист доступности и понятности информации **на региональном сайте** СЗН/ЦЗН

- Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи)
- На сайте имеется минимально необходимая информация о СЗН и ЦЗН, в т.ч. перечень и описание государственных услуг и сервисов в сфере занятости, режимы работы отделений и адреса, контактные данные СЗН и ЦЗН, ссылка на сайт «Работа в России», ссылка на сайт ОИВ, курирующей деятельность государственной службы занятости в субъекте РФ
- Пользователи сайта могут минимально необходимую информацию интуитивно и быстро, в т.ч. с помощью навигации
- Сайт адаптирован для граждан с инвалидностью
- Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru> (Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14).

Выявленные факты

Средний полученный балл за данный показатель – 0,4 при максимально возможном значении в 0,5 балла.

Следует отметить, что в отдельных регионах сайты СЗН/ЦЗН задублированы или совмещены с другими региональными службами, что создает определенные трудности при поиске информации о СЗН и ЦЗН.

Изучаемые сайты адаптированы для граждан, имеющих ограниченные зрительные возможности.

На всех сайтах присутствует информация об адресах ЦЗН, но часто нет режима работы отдельных точек присутствия.

Чек-лист доступности и понятности информации **контакт-центр**

- Информация о контакт-центре доступна во всех каналах взаимодействия с гражданами (в офисе ЦЗН, на сайте, в социальных сетях), в том числе информация адаптирована для граждан с инвалидностью
- Дозвон до контакт-центра составляет не более 3-4 гудков.
Количество попыток дозвона не превышает 3 раз

- Наличие сценариев (скриптов) для операторов контакт-центра по всем услугам и сервисам СЗН (*обеспечение точности информации, сценарии проходят проверку на актуальность не реже, чем 1 раз в 3 месяца*)
- При соединении оператор первым поздоровался и представился, в т.ч. озвучил отделение ЦЗН
- Наличие интерактивного голосового меню (системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра)

Выявленные факты

Средний полученный балл за данный показатель – 0,3 при максимально возможном значении в 0,5 балла.

В ходе анонимных звонков в ЦЗН обнаружено, что большинство сотрудников в телефонной беседе не соблюдают скрипт приветствия (поздороваться, представиться и озвучить отделение ЦЗН).

Рекомендуется познакомить сотрудников со скриптами, предложенными в сборнике методических и практических рекомендаций «Управления клиентским опытом в государственной службе занятости населения» и провести обучение по данной теме.

2. Наличие сайта региональной СЗН

Для оценки данного показателя определялось наличие сайта региональной СЗН и его соответствие минимальным требованиям по наполнению и содержанию.

Чек-лист наличия на сайте региональной СЗН следующих параметров:

- Информация о федеральных и региональных услугах и сервисах в сфере занятости
- Адреса ЦЗН региона, режимы работы
- Контактные данные СЗН и ЦЗН
- Баннеры/ссылки на ЕЦП «Работа в России», сайт Правительства субъекта РФ

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов-участников в 9 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл - 0,86 при максимально возможном значении в 1 балл.

В ходе пилотной апробации было принято решение отказаться от данного показателя, частично объединив его с показателем доступности и понятности информации.

3. Многоканальность и омниканальность взаимодействия

Методика измерения данного показателя заключается в определении наличия в СЗН/ЦЗН различных способов (каналов) взаимодействия с клиентом. Подразумевается, что через данные каналы клиент может обратиться в ЦЗН и получить необходимую информацию, а также дать/получить обратную связь по результатам взаимодействия.

Участникам пилотной апробации был предложен перечень возможных каналов взаимодействия ЦЗН и клиентов:

- Форма обратной связи на региональном сайте СЗН
- Онлайн-чат с консультантом на региональном сайте СЗН
- Контакт-центр
- Аккаунты в социальных сетях
- Мессенджеры
- Чат-боты
- Книга жалоб и предложений
- E-mail
- Push-рассылка
- СМС-информирование

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов-участников совокупно в 8 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл - 0,6 при максимально возможном значении в 1 балл.

Целесообразно отметить коллег из СЗН Ямало-Ненецкого автономного округа как абсолютных лидеров в разнообразии каналов взаимодействия с клиентами.

4. Быстрое реагирование на запрос клиента

На период пилотной апробации было принято решение в качестве объективного измерения показателя принять наличие внутреннего регионального отчета о внутреннем анализе параметров времени ожидания клиентов в очереди, статистика контакт-центра, времени оказания услуг и сервисов и др.

В апробации методики измерения данного показателя участвовали коллеги из 3 регионов совокупно в 7 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл - 0,8 при максимально возможном значении в 1 балл.

Созданию подобного отчета и регулярному сбору данных значительно способствует наличие системы электронной очереди. Полученная информация позволяет повысить эффективность обслуживания клиентов и оптимизировать нагрузку на сотрудников приема.

5. Возможность предварительной записи на прием

В данном показателе объективным измерением оценивается наличие функции предварительной записи в ЦЗН в различных каналах взаимодействия с клиентами и удобство механизма предварительной записи.

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 2 региона-участника совокупно в 5 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл - 0,6 при максимально возможном значении в 1 балл.

К сожалению, в настоящее время в СЗН практически отсутствует возможность для клиента самостоятельно записаться и выбрать удобное время для получения услуги, сервиса или консультации.

В большей степени это связано с большой нагрузкой сотрудников приема и недостаточностью штата СЗН.

IV. Комфортность и удобство

1. Комфортность условий для получения услуг

В основу оценки данного показателя входят условия пребывания в ЦЗН, в т.ч. условия приема посетителей, чистота помещения ЦЗН, соответствие брендбуку и т.д.

Чек-лист содержит следующие группы параметров:

- Оформление экстерьера
- Оформление входной группы
- Оформление цифровой зоны
- Оформление внутреннего помещения
- Наличие дополнительных услуг

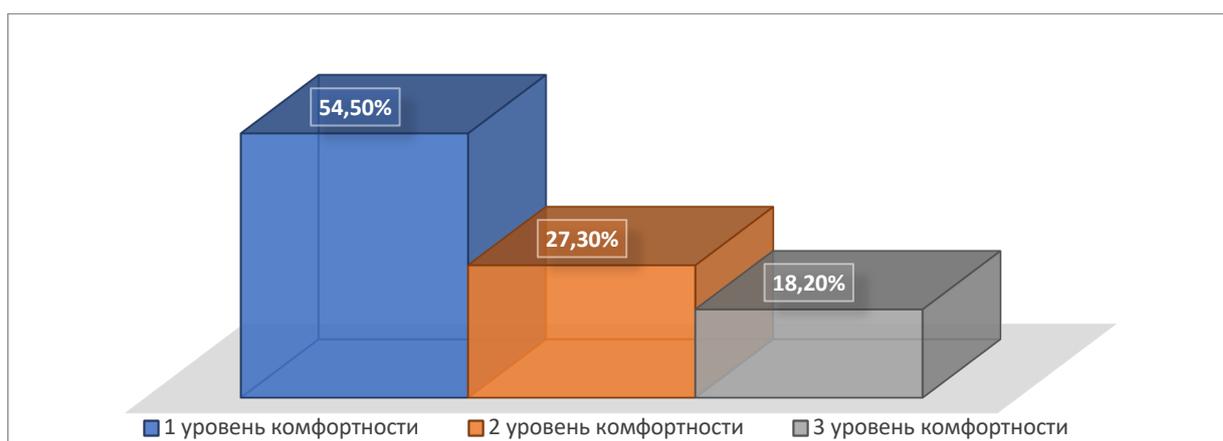
Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов -участников совокупно в 11 точках присутствия.

Баллы начислялись в зависимости от соответствия наличия параметров по трем уровням комфортности.

Выявленные факты

Средний полученный балл – 1,4 при максимально возможном значении в 2 балла (первый уровень комфортности).

Оценки комфортности условий в ЦЗН распределились следующим образом:



Большинство офисов ЦЗН получили высший балл, они удобны, комфортны и клиентоцентричны. Более низкие оценки связаны с тем, что часть точек присутствия еще не включены в модернизацию СЗН.

2. Транспортная доступность

Методика измерения данного показателя заключается в определении транспортной доступности ЦЗН с точки зрения клиентов, в том числе наличия маршрутов общественного транспорта, пешей доступности, наличия парковки, доступной среды для граждан с инвалидностью – безбарьерной среды (пандусы, кнопки вызова сотрудников, визуальные метки и т.д.), наличия навигационных табличек, установленных в городе.

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов -участников в 8 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл – 0,7 при максимально возможном значении в 1 балл.

При изучении материалов, собранных сотрудниками ЦЗН в процессе измерения объективных показателей, отметили, что все офисы ЦЗН, принимающие участие в пилотной апробации, находятся в шаговой доступности от остановок общественного транспорта.

Большинство оборудовано приспособлениями для маломобильных клиентов.

Парковки для клиентов, в том числе маломобильных, встречаются значительно реже. Наличие возможности приехать на личном транспорте существенно увеличивает уровень комфортности и удовлетворенности клиента.

3. Внешний вид сотрудников

Методика объективной оценки данного показателя определяет соответствие внешнего вида сотрудников ЦЗН параметрам делового стиля в одежде. Для этого был предложен чек-лист, основанный на требованиях Брендбука:

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

Апробацию методики измерения объективных данных по данному показателю проводили 5 регионов -участников в 12 точках присутствия.

Выявленные факты

Средний полученный балл – 0,9 при максимально возможном значении в 1 балл.

Возникшие замечания в целом казались двух первых пунктов.

В отдельных точках присутствия сотрудниками не соблюдается деловой стиль в одежде и отсутствует фирменный паттерн «Работа в России».

Сравнительная таблица оценки показателей клиентоцентричности

№	Показатели клиентоцентричности	Средний полученный балл	Максимально возможное значение
1.	Показатели дружелюбия и партнерства		
1.1	Открытость руководства	0,35	1
2	Показатели полезности обращения в СЗН		
2.1	Динамика базы вакансий	0,45	2
2.2	Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей	1,08	2
3	Показатели минимизации усилий клиента		
3.1	Доступность и понятность информации	1,5	2
3.1.1	в офисе ЦЗН	0,4	0,5
3.1.2	на региональном сайте СЗН	0,4	0,5
3.1.3	в социальных сетях СЗН	0,4	0,5
3.1.4	в колл-центре	0,3	0,5
3.2	Быстрое реагирование на запрос клиента	0,8	1
3.3	Возможность предварительной записи на прием	0,6	
3.4	Наличие сайта региональной СЗН	0,86	1
3.5	Многоканальность и омниканальность взаимодействия	0,6	1
4	Показатели внешнего комфорта и удобства		
4.1	Комфортность условий для получения услуг и сервисов	1,4	2
4.2	Транспортная доступность	0,7	1
4.3	Внешний вид сотрудников	0,9	1

2.4. Заключительный этап. Таблица учета замечаний и предложений к методике

На заключительном этапе пилотной апробации у регионов участников была возможность представить свои замечания и предложения по совершенствованию методики измерения показателей клиентоцентричности.

Все комментарии коллег были рассмотрены, результаты представлены в таблице.

№	Регион - участник	Предложение / Замечание	Принято / Не принято	Комментарий
1.	Брянская область	При формировании показателя "Многоканальность и омниканальность взаимодействия" не учтено, что в регионе может быть принято решение о создании единых групп в социальных сетях службы занятости региона, а не отдельно по каждому ЦЗН.	Принято	В Методике данный показатель передается на уровень Управляющего ЦЗН, предполагающий наличие единых аккаунтов СЗН региона в ведении Управляющего ЦЗН
2.	Брянская область	Вопрос «Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи)» – с точки зрения вариативности формирования поискового запроса. Например, если вводить в поисковике «Центр занятости Брянск», это один вариант, если «Работа в Брянске» - другой, с разными результатами.	Принято	В Методике уточнена формулировка поискового запроса

3.	Брянская область	Показатель «Наличие интерактивного голосового меню (системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра) предлагаем исключить или заменить на количество шагов при переключении на нужного специалиста. Иногда голосовое меню при особо сложных вопросах или вопросах, которых клиенту сложно сформулировать, менее эффективно «живому» общению по телефону.	Принято	Параметр удален из чек-листа, добавлен предложенный
4.	Брянская область	По вопросу «Онлайн-чат с консультантом на сайте региональной СЗН» - Брянская область, как и многие другие регионы использует для работы официального сайта – сайт, разработанный фирмой «Катарсис», в связи с чем большинство технических изменений сайта требуют обращения в «Катарсис» и значительных финансовых затрат.	Не принято	Не все регионы имеют сайт, разработанный фирмой «Катарсис»
5.	Брянская область	Каждый вопрос в анкете оценивается по 10-балльной системе. Необходимо перед заполнением указать контрольные измерители по таблице: 1 – очень слабо	Принято	

		<p>2 – слабо</p> <p>3 – посредственно</p> <p>4 – удовлетворительно</p> <p>5 - недостаточно хорошо</p> <p>6 – хорошо</p> <p>7 – очень хорошо</p> <p>8 – отлично</p> <p>9 – прекрасно</p> <p>10 – великолепно</p>		
6.	Брянская область	<p>Некоторые вопросы можно перевести в пятибалльную систему (Моё пребывание в ЦЗН было комфортным)</p> <p>5 - уровень высокий</p> <p>4 - повышенный</p> <p>3 - средний</p> <p>2 - ниже среднего</p> <p>1 - критический</p>	Не принято	10-балльная шкала дает возможность получить более точные и адекватные оценки
7.	Брянская область	<p>Предлагаем в анкеты добавить пункты и оценить их по пятибалльной системе:</p> <p>1. Знаете ли Вы о дополнительных услугах и сервисах внедренных в ЦЗН</p>	Не принято	Клиент может не знать, что входит в понятие «дополнительные услуги и сервисы», а что - в основные, что подразумевается под

		<p><i>Полностью, частично, затрудняюсь ответить, плохо, совсем нет</i></p> <p>2. Знаете ли Вы о реализуемых программах в ЦЗН</p> <p><i>Полностью, частично, затрудняюсь ответить, плохо, совсем нет</i></p> <p>3. Посоветуете ли своим знакомым обратиться в ЦЗН за консультацией или за новыми услугами и сервисами</p> <p><i>Конечно да, возможно, да, затрудняюсь ответить, возможно нет, совсем нет</i></p>		<p>«реализуемыми программами»? очень общая формулировка, ставящая в тупик не посвященного человека)</p> <p>Каждый вопрос анкеты подвязан на расчет или определение измеряемого параметра. Данные вопросы не связаны с показателями.</p> <p>Но в случае проведения опросов в бумажном виде ограничений на добавление вопросов нет</p>
8.	Владимирская область	Поля «Электронная почта» и «Уникальный номер соискателя» вызывали вопросы у анкетирруемых, несмотря на необязательность заполнения этих полей. Если поле с «электронной почтой» те, кто ее помнят, были готовы заполнить, то «уникальный номер соискателя» - был непонятен.	Принято	
9.	Владимирская область	Вопрос с удобством выбора нужного ЦЗН, путем введения ключевого слова, был решен в самом начале апробации	Принято	

10.	Владимирская область	Для некоторых граждан количество вопросов было слишком большим.	Не принято	Для этого в процессе опроса будет доступна «необязательность заполнения полей»
11.	Владимирская область	Были технические сложности с возможностью отслеживания результатов анкетирования в ЛК сотрудника ЦЗН. Отражались анкеты 2021 года и одна анкета 2022 г., не было возможности просмотра анкет. Данный недостаток был устранен.	Принято	
12.	Владимирская область	Программный комплекс принимает анкету без заполненного третьего пункта второго шага.	Принято	
13.	Владимирская область	Для граждан и работодателей должен быть предложен широкий спектр форм получения обратной связи, таких как: терминал оценки качества предоставляемых услуг в помещении ЦЗН; возможность прохождения анкетирования на интернет-ресурсах, где клиенты СЗН получают услуги в электронном виде (ЕЦП «Работа в России», интерактивный портал служб занятости).	Не принято	В рамках разрабатываемой Методики оценки качества клиентоцентричности ЦЗН вопросы опроса связаны с определенными показателями. Терминалы оценки качества имеют свою специфику и технические возможности в зависимости от модели/типа/изготовителя. Универсальные решения в

				<p>рамках Методике определить невозможно. При этом в Методике не ограничивается форма организации проведения опроса, если в регионе возможно настроить проведение опроса в терминале оценки качества в помещении ЦЗН.</p> <p>Работа над формированием сбора обратной связи на ЕЦП «Работа в России» предусмотрена в планах позже.</p>
14.	Владимирская область	Направление клиентам уведомлений в личный кабинет ЕЦП «Работа в России» или на электронную почту с предложением пройти опрос.	Не принято	Работа над формированием сбора обратной связи на ЕЦП «Работа в России» предусмотрена в планах позже.
15.	Красноярский край	Предусмотреть в опросном листе возможность не отвечать на определенные вопросы в случае обращения в ЦЗН дистанционно (внешний вид сотрудников,	Принято	

		комфортность пребывания в ЦЗН, насколько легко добраться до ЦЗН)		
16.	Красноярский край	Вставить блок вопросов, связанных с оценкой работы ЦЗН в дистанционном формате	Не принято	Дистанционный формат оказания услуг связан с ЕЦП «Работа в России». Работа над формированием сбора обратной связи на ЕЦП «Работа в России» предусмотрена в планах позже.
17.	Красноярский край	Сделать расшифровку для респондентов (привести примеры что значит) вопросов №5 «Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг» и вопрос №6 «Действия сотрудников ЦЗН между собой согласованы и слажены», вопрос №13 «Функционал предварительной записи удобен и прост» (какой канал подразумевается при предварительной записи)	Принято	
18.	Красноярский край	В вопросе №13 желательно уточнять, что именно не устраивает респондентов в функционале предварительной записи, чтобы можно было понимать, что исправлять.	Принято	

19.	Липецкая область	При прохождении опросов по ссылке с гаджетов анкетизируемых, не всегда корректно отображались вопросы анкеты. Тем, у кого отражались не корректные, нечитаемые вопросы, предлагалось очистить Кэш Браузера пройдя по ссылке. На что многие анкетизируемые реагировали с недовольством. Пришлось задействовать не 20 работодателей, а 25, т.к. работодатели преимущественно проходили опрос с собственных гаджетов. Граждане, проходящие опрос с гостевых компьютеров. с такой проблемой не сталкивались.	Принято	
20.	Липецкая область	Дополнительно для анализа и мониторинга поступивших анкет предоставлять возможность сортировать анкеты отдельно граждан и работодателей, и по дате заполнения. Настроить просмотр заполненных анкет.	Принято	
21.	Липецкая область	Чем меньше усилий затратит гражданин на заполнение опроса, тем выше вероятность, что ему хватит желания и терпения оставить нужную нам информацию. Поэтому уникальный номер предлагаем исключить, так-как он вызывает вопросы у граждан.	Принято	

22.	Липецкая область	При заполнении Анкеты №3, неудобство вызывало то, что, нажимая кнопку «продолжить», невозможно вернуться на предыдущую страницу, чтобы дополнить, откорректировать, внести ссылку.	Принято	
23.	Липецкая область	Измерение показателя клиентоцентричности «Динамика роста базы вакансий» в сложившейся политической и экономической ситуации адекватно оценить сложно. Количество резюме и безработных растет, а динамика спроса замедлилась. Многие предприятия приостановили работу из-за разрушенных логистических цепочек и неопределенных перспектив. Из-за временной приостановки деятельности международных компаний, увеличилось число безработных и возросла неполная занятость. Адекватно оценить данный показатель можно будет после стабилизации обстановки в экономике страны и мира в целом.	Принято частично	Полностью убрать данный показатель из Методики не целесообразно. В случае долгой продолжительности сложной экономической ситуации оценка данного параметра будет приостановлена
24.	Липецкая область	Предлагаем гражданам и работодателям выражать благодарность за прохождение опроса в e-mail рассылке.	Принято	

25.	Липецкая область	<p>Включить комплексную оценку качества обслуживания клиента центра занятости населения, в том числе следующие блоки:</p> <p>а) внедрение стандарта качества обслуживания клиента, где будет прописано, что должен сделать сотрудник центра занятости при обслуживании клиента (например поздороваться, улыбнуться, представиться, если звонит телефон, обязательно извиниться перед тем как поднять трубку, использовать позитивно окрашенные слова-спасибо, будьте добры, пожалуйста, попроситься и т.д.) и чего не должен делать ни при каких обстоятельствах (не разговаривать на личные темы в присутствии клиента, никогда не использовать профессиональные фразы или аббревиатуры непонятные для клиента, не отвлекаться при обслуживании).</p>	Не принято	Не относится к Методике измерения показателей
26.	Липецкая область	<p>Включить комплексную оценку качества обслуживания клиента центра занятости населения, в том числе следующие блоки:</p> <p>б) централизованная рассылка СМС – после обслуживания клиенту приходит</p>	Не принято	<p>В Методике не устанавливается ограничение на формы проведения опросов</p> <p>В большинстве случаев, рассылка СМС дороже по</p>

		СМС с просьбой оценить по шкале от 1 до 10, как ему понравилось обслуживание, если оценка низкая, обученный сотрудник перезванивает и уточняет, что не понравилось клиенту, разбирается в конфликтных ситуациях.		стоимости исполнения, чем интернет-опрос
27.	Липецкая область	Оформить систему мониторинга, дать возможность руководителю контролировать индекс CSI, который сформировался по итогам оценок клиентов, обязательно присылать низкие оценки ФИО сотрудника, который его обслуживал (для проведения наставнических сессий)	Не принято/Принято частично	Индекс CSI при желании может оцениваться отдельно силами ЦЗН. Интеграция системы мониторинга с региональным программным комплексом в Методике не предусмотрена.
28.	Нижегородская область	1 к анкете: из выпадающего окна с наименованием ЦЗН очень долго приходится выбирать нужный ЦЗН. Нужно либо по алфавиту расположить этот выпадающий список, либо дать возможность вручную с клавиатуры заносить название ЦЗН.	Принято	
29.	Нижегородская область	2 к анкете: после пункта 19 в анкете если у клиента нет предложений, и он оставляет поле пустым и незаполненным, система не дает перейти к следующему блоку	Принято	

		вопросов. Приходится в этом поле для ответа какие-то символы и слова писать. Об этом клиенту никак не догадаться, и приходится писать какие-то символы, чтобы перейти к следующему вопросу.		
30.	Нижегородская область	По итогам заполнения анкет клиентами сотрудники ЦЗН в личном кабинете АИС анкеты не видели. И в каждом личном кабинете отображалось одинаковое количество анкет - больше 1000 (что является больше квоты региона).	Принято	
31.	Нижегородская область	<i>Предложение:</i> предусмотреть более длительный период на реализацию аналогичного проекта – 3 месяца.	Принято	
32.	Оренбургская область	1.Безработные, как правило, не заинтересованы в результатах исследования, поэтому отвечают на вопросы не задумываясь. Для получения более достоверного результата предлагаем оценивать данные в динамике и на разных этапах: взять в исследование группу людей, которые впервые обратились в ЦЗН и предложить им заполнить анкету в день признания безработными, затем предложить заполнить анкету оценки качества этой	Принято	В Методике предложены рекомендации по проведению опросов

		же группе, например, через 2 месяца, через 4 и в момент снятия с учёта.		
33.	Оренбургская область	2. Отдельно создать фокус-группу из специалистов службы занятости и проводить регулярное анкетирование по оценке качества специалистами данной группы, так как они заинтересованы в результатах и знают специфику работы.	Не принято	Может быть учтено при проведении ежегодной корректировки методики (при необходимости), инициированной Минтрудом России
34.	Оренбургская область	3. Тест по оценке субъективных показателей не даёт полной картины, поскольку нет возможности в свободной форме излагать ответ на поставленный вопрос.	Не принято	«Полная» картина в субъективных показателях не достижима. При этом в конце опроса гражданину предлагается вписать дополнительно свои предложения/замечания
35.	Оренбургская область	4. Анкета ориентирована на крупные городские центры занятости, в сельской территории вопросы по поводу сайтов и социальных сетей вызвали затруднения в связи отсутствием в селах интернета, мобильной связи.	Принято частично	В Методике показатели, связанные с оценкой сайта и социальных сетей, переданы на уровень Управляющего ЦЗН, предполагается наличие единых аккаунтов СЗН региона и сайта в ведении Управляющего ЦЗН
36.	Тамбовская область	1. Клиенты (как граждане, так и работодатели) должны иметь возможность пройти опрос как в	Не принято	В Методике не устанавливается

		электронном виде, так и заполнить бумажную анкету.		ограничение на формы проведения опросов
37.	Тамбовская область	2. Анкета для граждан пункт №3 «Мне было легко добраться до ЦЗН» не стоит включать в параметр клиентоцентричности, поскольку в регионах есть ЦЗН, расположенные в муниципалитетах (особенно в районах), а отдаленность населенных пунктов от ЦЗН значительная.	Не принято	Оценивается не удаленность, а возможность добраться до ЦЗН общественным или личным транспортом
38.	Тамбовская область	3. В настоящее время по пункту 8 анкеты для граждан «Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.) всегда будет иметь низкий бал, так как уровень работы с ЕЦП низкий.	Не принято/Принято частично	Оценивается не уровень работы с ЕЦП, а количество усилий, который затратил гражданин на прохождение всех процедур непосредственно в центре занятости
39.	Тюменская область	1. Вопрос № 8 анкеты для граждан и работодателей «В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и проч.)» по сути отражает удобство использования Единой цифровой	Принято частично	Оценивается не уровень работы с ЕЦП, а количество усилий, который затратил гражданин на прохождение всех процедур

		платформы «Работа в России», так как сведения о себе гражданин и работодатель представляет в настоящее время в электронной форме посредством данной информационной системы. При этом на качество работы платформы центры занятости оказать прямого влияния не могут. Предлагаем заменить этот вопрос на другой, который будет отражать работу непосредственно центра занятости. Например, «При возникновении вопросов/затруднений специалистами центра занятости оказывалась необходимая консультативная помощь».		непосредственно в центре занятости
40.	Тюменская область	2. Вопрос № 12 «Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?» и № 13 «Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?» анкеты для граждан логически предполагает ответ «Да» или «нет», в подсказках предлагает выбор от 1 до 10 (необходимо откорректировать);	Принято	
41.	Тюменская область	3. Вопрос № 13 «Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?» предлагается заменить на другой более актуальный в настоящее время вопрос, т. к. в связи с внедрением Единой	Не принято	Оценивается не сервис на платформе ЕЦП «Работа в России», а сама возможность предварительной записи

		цифровой платформы «Работа в России» функция предварительной записи в центрах занятости более не востребована ввиду того, что гражданин подает заявление в электронной форме в любое удобное для него время. Далее в личном кабинете он получает информацию о дате и времени личного посещения.		через различные каналы ЦЗН
42.	Тюменская область	4. Исходя из предложений граждан, проходивших опрос на гостевых компьютерах в Кадровом центре, предлагаем шкалу оценки от 1 до 10 изменить на от 1 до 5 по привычной 5-балльной системе, где 1- неудовлетворительно, 3- удовлетворительно, 4- хорошо, 5 – отлично.	Не принято	10-балльная шкала дает возможность получить более точные и адекватные оценки
43.	Тюменская область	При сборе данных по заполненным анкетам в Личном кабинете ЦЗН не отображается количество анкет, отсутствует дифференциация по признаку «работодатель/гражданин». Для подсчета анкет приходится открывать каждую анкету (неудобно, затрачивается много лишнего времени). Вновь заполненные анкеты загружаются не по порядку, а в хаотичном порядке с	Принято	

		ранее заполненными анкетами и требует повторной проверки каждой анкеты.		
44.	Тюменская область	Комментарий к Опроснику «Оценка объективных данных, влияющих на впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН»: При переходе на ШАГ 2 не удалось вернуться на ШАГ 1 для внесения дополнений по Контакт-центру.	Принято	
45.	Тюменская область	Вопрос №12,13 Опросника для граждан предполагает ответ «Да» или «нет», в подсказках предлагает выбор от 1 до 10 (убрать)	Принято	
46.	Тюменская область	Предлагаем шкалу оценки изменить от 1 до 5 по привычной системе (как в школе) 1-неуд, 3-удовл, 4- хорошо, 5 – отлично. По предложениям граждан, проходящих опрос на гостевых компьютерах в Кадровом центре Заполнение опроса только с ПК. При заполнении опросника с телефона искажается формулировка вопросов (пример)	Не принято Принято	10-балльная шкала дает возможность получить более точные и адекватные оценки
47.	Тюменская область	Комментарии к Опроснику «Оценка объективных данных, влияющих на	Принято	В Методике показатели, связанные с оценкой

		<p>впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН»</p> <p>Тестируемый модернизированный Кадровый центр «Работа России» г. Тобольска и Тобольского района является отделением регионального ЦЗН Тюменской области. В 2021 году проведено объединение социальных сетей и мессенджеров. В связи с этим дать оценку по работе в данном направлении не представляется возможным.</p>		<p>сайта и социальных сетей, переданы на уровень Управляющего ЦЗН, так предполагается наличие единых аккаунтов СЗН региона и сайта в ведении Управляющего ЦЗН</p>
48.	Тюменская область	<p>Комментарии к Опроснику «Оценка объективных данных, влияющих на впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН»</p> <p>Для оценки сайта модернизированного центра взята страница отделения на Интерактивном портале Департамента труда и занятости населения Тюменской области.</p>	Принято	<p>В Методике показатели, связанные с оценкой сайта и социальных сетей, переданы на уровень Управляющего ЦЗН, так предполагается наличие единых аккаунтов СЗН региона и сайта в ведении Управляющего ЦЗН</p>
49.	Тюменская область	<p>Комментарии к Опроснику «Оценка объективных данных, влияющих на</p>	Принято	

		впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН» При переходе на ШАГ 2 не удалось вернуться на ШАГ 1 для заполнения вопросов по Контакт-центру		
50.	Челябинская область	Непонятность формулировок вопросов анкеты для граждан и кадровиков организаций, формулировки вопросов в анкетах слишком официальным либо специфичным для службы занятости языком	Не принято	Не представлены примеры
51.	Челябинская область	Двойное понимание вопроса, в одной формулировке два разных вопроса, а ожидается один ответ	Не принято	Не представлены примеры
52.	Челябинская область	В вопросе про удобный канал взаимодействия только один вариант ответа можно выбрать, хотя на практике таких каналов бывает несколько. Может предусмотреть выбор нескольких вариантов?	Не принято	Вопрос направлен на выявление одного самого популярного канала, удобного для использования гражданами. При этом социально-демографический блок вопрос дает возможность проанализировать какой категории граждан удобен тот или иной канал

53.	ЯНАО	Предлагаем рассмотреть возможность разработать форму опроса с фиксированной отсылкой к определенному центру занятости во избежание ситуаций с попаданием результата опроса соискателей и работодателей в иные регионы (центры) или учета вне субъекта (центра);	Принято	
54.	ЯНАО	Считаем необходимым устранить сбои при прохождении опросов респондентами на мобильных устройствах. Указанная возможность позволит соискателям/работодателям выразить свое мнение о качестве обслуживания и предоставленных услугах непосредственно после посещения центра занятости (например – сразу, при переходе к анкете по ссылке на QR-код, размещенный у рабочего места специалиста центра занятости или в информационном зале;	Принято	
55.	ЯНАО	Предлагаем добавить возможность предоставления доступа сотрудникам центров занятости к предварительному просмотру сведений о количестве заполненных анкет соискателей/работодателей с целью более высокого охвата респондентов.	Принято	

		Проведение оперативного мониторинга за численностью прошедших опрос респондентов позволит дать более объективную оценку показателей клиентоцентричности		
56.	Ярославская область	Считаем целесообразно уменьшить градацию шкалы оценки до 5, у клиентов вызывает затруднение определения уровня баллов.	Не принято	10-балльная шкала дает возможность получить более точные и адекватные оценки
57.	Ярославская область	При измерении показателей клиентоориентированности предлагаем использовать принцип персонализации, то есть разделить обратную связь по сегментам и проводить опросы, предназначенные для определённого сегмента клиентов, это поможет ориентироваться на интересы конкретных клиентов.	Не принято	В опросе присутствует социально-демографический блок, позволяющий проанализировать ответы различных категорий граждан
58.	Приморский край	Предлагаем вместо 10-ти бальной шкалы ответов на вопросы для клиентов, ввести 5-ти бальную шкалу, и варианты «да» - «нет» для вопросов, подразумевающих однозначный ответ.	Не принято	10-балльная шкала дает возможность получить более точные и адекватные оценки
59.	Приморский край	Проводить общее обучение сотрудников СЗН.	Не принято	Не относится к Методике измерения показателей

**Приложение 1. Программа (регламент)
пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН**

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
1	Организация и проведение установочного вебинара «Пилотная апробация элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН»	01.04.2022 г.	ФЦК, пилотные регионы	видеозапись установочного вебинара	Список участников вебинара Презентационные материалы
2	Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	состав рабочей группы, утвержденный Приказом	
3	Формирование и утверждение «дорожной карты» по пилотной апробации элементов	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	«дорожные карты» по пилотной апробации элементов методики измерения	Типовая «дорожная карта»

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
	методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН			показателей клиентоцентричности в работе СЗН, утвержденные протоколом рабочей группы	
4	Принятие руководителем ЦЗН приказа о проведении пилотной апробации (включающего сроки пилотной апробации; перечень пилотных ЦЗН; состав рабочей группы (ответственных); «дорожная карта»)	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	приказы руководителей ЦЗН о проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности	проект приказа о проведении пилотной апробации
5	Участие сотрудников СЗН (ЦЗН) в вебинаре или ином обучающем мероприятии, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения.	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	члены рабочей группы с методикой измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Возможно использовать видеозаписи вебинаров ФКЦ

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
6	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в каждом регионе-участнике.	до 12.04.2022г.	ФЦК, пилотные регионы	письменное подтверждение от региона-участника о готовности апробировать утвержденный перечень показателей	
7	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	до 30.04.2022г.	пилотные регионы	Материалы социологического и объективного исследований	Анкета социологического исследования. Форма для предоставления объективных данных.
8	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 13.05.2022г.	пилотные регионы	Оценка валидности методики измерения показателей клиентоцентричности	
9	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной	до 20.05.2022 г.	пилотные регионы	отчет о результатах пилотной апробации	форма отчета о результатах

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
	апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН				пилотной апробации
10	Организация и проведение итогового вебинара о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	20-30.06.2022 г.	ФЦК, пилотные регионы	видеозапись итогового вебинара	список участников вебинара
11	Консультационная поддержка участия в пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	на протяжении всего периода проведения пилотной апробации	ФЦК		
12	Мониторинг проведения пилотной апробации элементов методики	на протяжении всего	ФЦК		

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
	измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	периода проведения пилотной апробации			

Приложение 2. Проект приказа о проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения

Проект

ПРИКАЗ

о проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения

Во исполнение пункта 1.1 перечня мероприятий программы пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения, утвержденной протоколом совещания рабочей группы ... от _ № _,

п р и к а з ы в а ю:

1. Провести до _ в центрах занятости населения (указать субъект Российской Федерации) пилотную апробацию элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения.

2. Для проведения пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения:

2.1 Утвердить прилагаемый состав рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения (указать субъект Российской Федерации) (Приложение №1 к приказу).

2.2 Назначить ответственных лиц за обеспечение проведения пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения (указать субъект Российской Федерации): указать перечень ответственных лиц.

2.3 Утвердить прилагаемый перечень центров занятости населения (указать субъект Российской Федерации), в которых будет проводиться пилотная апробация элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения (Приложение №2 к приказу).

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение № 1
к приказу

Состав рабочей группы
по проведению пилотной апробации элементов методики измерения
показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения

№	ФИО	ДОЛЖНОСТЬ	КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН	ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

Приложение № 2
к приказу

**Перечень центров занятости населения
в которых будет проводиться пилотная апробация элементов
методики измерения показателей клиентоцентричности в работе
службы занятости населения**

№ п/п	Наименование центра занятости населения	Адрес центра занятости населения

Приложение 3. Типовая «дорожная карта» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат
1	2	3	4	5
1	Участие в установочном вебинаре «Пилотная апробация элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН»	01.04.2022 г.	ФЦК, пилотные регионы	видеозапись установочного вебинара
2	Участие сотрудников СЗН (ЦЗН) в вебинаре или ином обучающем мероприятии, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения.	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	члены рабочей группы с методикой измерения показателей кlientоцентричности в работе СЗН
3	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	до 12.04.2022г.	ФЦК, пилотные регионы	письменное подтверждение от региона-участника о готовности апробировать утвержденный перечень показателей

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат
1	2	3	4	5
4	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	до 30.04.2022г.	пилотные регионы	Материалы социологического и объективного исследований
5	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 13.05.2022г.	пилотные регионы	Оценка валидности методики измерения показателей клиентоцентричности
6	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 20.05.2022 г.	пилотные регионы	отчет о результатах пилотной апробации
7	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	С 20 по 30.06.2022	ФЦК, пилотные регионы	список участников вебинара

Приложение 4. Журнал консультационной поддержки в рамках пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН

№ п/п	Дата	Субъект Российской Федерации	Тематика консультации
1	2	3	5
1	01.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	Проведение вебинара по пилотной апробации. Первичная консультация субъектов РФ.
2	04.04.2022	Приморский край	(Макаева О. В.) Консультация по пилотной апробации, ответила на возникающие вопросы. Регион попросил направить персональное приглашение к участию. Приглашение выслано.

3	04.04.2022	Владимирская область	(Мальцева М. В.) Консультация по пилотной апробации, ответила на возникающие вопросы. Регион попросил направить персональное приглашение к участию. Приглашение выслано.
4	04.04.2022	Челябинская область	(Никонова М. Ю.) Консультация по пилотной апробации, ответила на возникающие вопросы. Регион устно выразил согласие на участие в апробировании.
5	04.04.2022	Брянская область	(Глазкова С. Е.) Регион направил письменное согласие на участие в пилотной апробации. Ответила на возникшие вопросы.
6	04.04.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Регион направил письменное согласие на участие в пилотной апробации. Ответила на возникшие вопросы.
7	05.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В. С.) Регион выразил согласие на участие в пилотной апробации. Консультация по оформлению установочных материалов.
8	05.04.2022	Тюменская область	(Елизарова А. С.) Регион выразил согласие на участие в пилотной апробации. Консультация по оформлению установочных материалов. Продублировала ссылку на шаблоны документов.
9	05.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Регион выразил согласие на участие в пилотной апробации. Консультация по оформлению установочных материалов.
10	05.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Регион выразил согласие на участие в пилотной апробации. Консультация по оформлению установочных материалов.

11	05.04.2022	Владимирская область	(Торунова Г. П.) Регион выразил согласие на участие в пилотной апробации. Консультация по оформлению установочных материалов. Продублировала ссылку на шаблоны документов.
12	06.04.2022	Приморский край	(Макаева О. В.) Обсуждение офисов ЦЗН, которые примут участие в пилотной апробации. Ответила на возникающие вопросы.
13	06.04.2022	Челябинская область	(Никонова М. Ю.) Консультация по регламенту пилотной апробации, ответила на вопросы по документации.
14	06.04.2022	Ярославская область	(Воробьева С. Ю.) Обсуждение предпочтительных для пилотной апробации показателей. Регион направил скан-образ приказа об участии в пилотной апробации.
15	06.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона).
16	07.04.2022	Владимирская область	(Мальцева М. В. и Цагарейшвили С.З.) Обсуждение «Опросного листа клиента СЗН», ответила на возникшие вопросы.
17	08.04.2022	Нижегородская область	(Табейкина М.Л.) Входящие вопросы по мероприятиям дорожной карты. Регион направил скан-образ приказа об участии в пилотной апробации и список участников рабочей группы.
18	08.04.2022	Тюменская область	(Елизарова А. С.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона).

19	08.04.2022	Брянская область	(Глазкова С. Е.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона). Входящие вопросы о показателях клиентоцентричности, планируемых для пилотного измерения в регионе.
20	08.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона).
21	08.04.2022	Владимирская область	(Мальцева М. В.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона).
22	08.04.2022	Псковская область	(Крючкова С.Е.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона).
23	11.04.2022	Ярославская область	(Воробьева С. Ю.) Консультация по мероприятиям дорожной карты. Ответила на входящие вопросы.
24	11.04.2022	Псковская область	(Крючкова С. Е.) Консультация по мероприятиям дорожной карты. Ответила на входящие вопросы.
25	11.04.2022	Приморский край	(Макаева О. В.) Консультация по мероприятиям дорожной карты. Ответила на входящие вопросы.
26	11.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Обсуждение присланных документов (скан-образы приказа об участии в пилотной апробации, дорожной карты и списка участников рабочей группы от региона).

27	11.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Обсуждение с рабочей группой региона вопросов по регламенту пилотной апробации, мероприятиям дорожной карты и порядку согласования перечня показателей клиентоцентричности в СЗН.
28	12.04.2022	Брянская область	(Глазкова С. Е.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
29	12.04.2022	Владимирская область	(Мальцева М. В.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
30	12.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
31	12.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
32	12.04.2022	Нижегородская область	(Напалкова И. В.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.

33	12.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н. М.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
34	12.04.2022	Приморский край	(Макаева О. В.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
35	12.04.2022	Псковская область	(Крючкова С. Е.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
36	12.04.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
37	12.04.2022	Тюменская область	(Елизарова А. С.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
38	12.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В. С.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.

39	12.04.2022	Ярославская область	(Воробьева С. Ю.) Обсуждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, планируемых для измерения в рамках пилотной апробации. По итогам обсуждения в регион направлен лист согласования.
40	13.04.2022	Брянская область	(Глазкова С. Е.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Входящие вопросы по порядку проведения измерения.
41	13.04.2022	Псковская область	(Крючкова С. Е.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Входящие вопросы по порядку проведения измерения.
42	14.04.2022	Ярославская область	(Воробьева С. Ю.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Ответила на входящие вопросы по регламенту пилотной апробации и порядку проведения измерения показателей клиентоцентричности.
43	14.04.2022	Липецкая область	(Маслакова М. А.) Ответила на входящие вопросы по регламенту пилотной апробации и порядку проведения измерения показателей клиентоцентричности.
44	14.04.2022	Нижегородская область	(Напалкова И. В.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Входящие вопросы по порядку проведения измерения.
45	14.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Видео консультация с участием Меркуловой Е. А. и Залаловой А. И. Обсуждение порядка и сроков заполнения клиентами опросных листов. Ответы на входящие вопросы.

46	13.04.2022 - 15.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	Сбор адресов электронной почты ответственных лиц от регионов-участников для создания личных кабинетов в АИС.
47	15.04.2022	Челябинская область	(Никонова М.Ю.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Входящие вопросы по порядку проведения измерения.

48	18.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	Уведомление регионов-участников пилотной апробации о планируемом вебинаре на тему «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности».
49	18.04.2022	Приморский край	(Макаева О. В.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Ответила на вопросы по порядку проведения измерения.
50	18.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В. С.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации, ответила на вопросы.
51	18.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации, ответила на вопросы.

52	19.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Ответила на входящие вопросы по порядку проведения измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН.
53	19.04.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Регион согласовал перечень показателей, принятых к измерению в рамках пилотной апробации. Входящие вопросы по порядку проведения измерения.
54	20.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	Проведение вебинара «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности». Содержание вебинара: <ul style="list-style-type: none"> • Знакомство с АИС на которой будет проходить опрос клиентов • Презентация опросных листов работодателя и соискателя • Технология проведения опроса клиента

55	20.04.2022	Липецкая область	(Маслакова М.А.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на входящие вопросы.
56	20.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н. М.) Ответила на входящие вопросы по предстоящему заполнению анкеты по объективным данным.
57	20.04.2022	Тюменская область	(Елизарова А.С.) Обсуждение хода пилотной апробации, входящие вопросы по процессу сбора объективных данных для измерения показателей клиентоцентричности.
58	20.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В.С.) Ответила на входящие вопросы по процессу опроса работодателей и соискателей.
59	21.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Консультация по проведению опроса, ответила на входящие вопросы.
60	21.04.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Консультация по проведению опроса, ответила на входящие вопросы по функционалу личного кабинета АИС.
61	21.04.2022	Челябинская область	(Никонова М.В.) Консультация по проведению опроса клиентов, ответила на входящие вопросы.
62	22.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область,	Уведомление регионов-участников пилотной апробации о втором вебинаре на тему «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности». Направление регионам-участникам пилотной апробации ссылок на анкету соискателя и анкету работодателя, в текстовом формате и формате Qr-кода.

		Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	
63	22.04.2022	Псковская область	(Крючкова С.Е.) Ответила на вопросы, возникшие в ходе опроса соискателей и работодателей.
64	22.04.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Консультация по процессу заполнения анкет клиента, ответы на входящие вопросы.
65	22.04.2022	Владимирская область	(Мальцева М.В.) Обсуждение хода апробации, ответила на вопросы.
66	22.04.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Консультация по процессу заполнения анкет клиента, ответы на входящие вопросы.
67	22.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н. М.) Консультация по процессу заполнения анкет клиента, ответы на входящие вопросы.
68	22.04.2022	Нижегородская область	(Напалкова И.В.) Консультация по процессу заполнения анкет клиента, ответила на вопросы.
69	22.04.2022	Ярославская область	(Воробьева С.Ю.) Ответила на вопросы, возникшие в ходе опроса соискателей и работодателей.

70	22.04.2022	Челябинская область	(Никонова М. Ю.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на вопросы.
71	22.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение хода апробирования методики, ответила на входящие вопросы.
72	22.04.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Консультация по процессу заполнения анкет клиента, ответы на входящие вопросы.
73	25.04.2022	Челябинская область	(Никонова М.Ю.) Обсуждение хода апробации элементов методики, ответила на входящие вопросы.
74	25.04.2022	Нижегородская область	(Напалкова И.В.) Консультация по сбору объективных данных для показателя «Динамика роста базы вакансий».
75	25.04.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Сообщили о трудностях при заполнении анкеты клиента, сложности возникают с выбором ЦЗН. Информация был передана разработчику и в дальнейшем реализован выбор ЦЗН, с помощью частичного ввода названия.
76	25.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Сообщили об ошибках в визуализации анкеты клиента при открытии ссылки на мобильном устройстве. Информация передана разработчикам.
77	25.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В.С.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на входящие вопросы.
78	26.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край,	Проведение второго вебинара «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности».

		<p>Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.</p>	<p>Содержание вебинара: знакомство с визуализацией, содержанием и порядком работы с личным кабинетом в new.czn-office.ru</p>
79	26.04.2022	Брянская область	<p>(Глазкова С.Е.) Сообщили о технических неполадках в работе личного кабинета (доступ в личный кабинет и отображение заполненных анкет), информация передана разработчику. Неисправность в дальнейшем устранена.</p>
80	26.04.2022	Челябинская область	<p>(Никонова М.Ю.) При авторизации в АИС возникала техническая ошибка, информация передана разработчикам и в дальнейшем исправлена.</p>
81	26.04.2022	Липецкая область	<p>(Требунских Я.А.) Сообщили о технических неполадках в работе личного кабинета, информация передана разработчику. Неисправность в дальнейшем устранена.</p>
82	26.04.2022	Нижегородская область	<p>(Напалкова И.В.) Консультация по сбору материалов для измерения показателя «Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в целом».</p>

83	26.04.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Сообщили о технической ошибке в работе личного кабинета АИС (не отображаются заполненные анкеты), информация передана разработчику. Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на входящие вопросы.
84	26.04.2022	Ярославская область	(Рыбина М.С.) Сообщили о технической ошибке при попытке входа в личный кабинет АИС. Информация передана разработчику, и ошибка в дальнейшем устранена.
85	27.04.2022	Челябинская область	(Никонова М. Ю.) Сообщили о технических трудностях, связанных с входом в личный кабинет ЦЗН г. Челябинска. Информация передана разработчикам, в дальнейшем неполадки устранены.
86	27.04.2022	Тюменская область	(Елизарова А. С.) Технические трудности с входом в личный кабинет (исправлено). Ответила на входящие вопросы по сбору объективных данных.
87	27.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В. А.) Сообщили о технической ошибке в отображении данных в личном кабинете АИС, информация передана разработчику и в дальнейшем ошибка устранена.
88	27.04.2022	Псковская область	(Рамазанова Е.Е.) Внесены изменения в Приказ и дорожную карту по пилотной апробации, замена контактного лица в пилоте.
89	27.04.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Обсуждение хода апробации элементов методики, опрос клиентов выполнен в полном объеме во всех ЦЗН, принимающих участие в пилоте.

90	27.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н. М.) Обсуждение хода пилотной апробации, корректировка кол-ва анкет клиента, заполняемых от региона (всего 100 на регион).
91	27.04.2022	Владимирская область	(Коськин А.М.) Сообщили о некорректном отображении данных в личном кабинете АИС. Информация передана разработчику, в дальнейшем проблема была устранена.
92	27.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на входящие вопросы.
93	28.04.2022	Брянская область, Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	Направление регионам-участникам апробации элементов методики ссылок на анкету «Оценка объективных данных, влияющих на впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН».

94	28.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В. С.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на входящие вопросы по сбору объективных данных.
95	28.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение хода апробации элементов методики, в ЦЗН г. Липецка выполнили задание по кол-ву анкет клиента, в ЦЗН г. Ельца – завершают опрос.
96	28.04.2022	Псковская область	(Рамазанова Е.Е.) Консультирование по заполнению анкеты с объективными данными. Ответила на входящие вопросы.
97	28.04.2022	Челябинская область	(Никонова М. Ю.) Обсуждение сбора материала для показателя «Транспортная доступность», ответила на входящие вопросы.
98	28.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н. М.) Консультация по заполнению анкеты с объективными данными. Ответила на входящие вопросы.
99	28.04.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Обсуждение сбора материала для показателя «Динамика роста базы вакансий», ответила на входящие вопросы.
100	28.04.2022	Ярославская область	(Рыбина М.С.) Консультация по заполнению анкеты с объективными данными.
101	29.04.2022	Ямало-Ненецкий АО	(Глебова В. С.) Сообщили об ошибках в визуализации анкеты клиента при открытии ссылки на мобильном устройстве. Информация передана разработчикам.
102	29.04.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н. М.) Потребуется больше времени на заполнение анкет соискателя и работодателя, планируют закончить 05.05.2022г. По договоренности, число анкет будет 100шт. на регион (суммарно с трех ЦЗН).

103	29.04.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Обсуждение сбора материала для показателя «Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей». Ответила на входящие вопросы.
104	29.04.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Сообщили о завершении опроса работодателей и соискателей. Обсуждение хода пилотной апробации.
105	29.04.2022	Псковская область	(Рамазанова Е.Е.) Консультация по сбору материала для показателя «Открытость руководства». Ответила на входящие вопросы.
106	29.04.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Сообщили о заполнении анкеты по объективным данным в двух ЦЗН, принимающих участие в пилотной апробации.
107	29.04.2022	Челябинская область	(Никонова М. Ю.) Сообщили о заполнении анкеты по объективным данным в двух ЦЗН, принимающих участие в пилотной апробации.
108	29.04.2022	Нижегородская область	(Напалкова И.В.) Обсуждение хода пилотной апробации. Выявлена ошибка при заполнении анкеты по объективным данным, информация передана разработчику.
109	29.04.2022	Красноярский край	(Михальченко В.А.) Обсуждение хода пилотной апробации, в настоящее время продолжается сбор объективных данных для измерения показателей клиентоцентричности, заполнение анкеты планируют завершить до 04.05.2022.
110	04.05.2022	Псковская область	(Рамазанова Е.Е.) Сообщили о заполнении анкеты по объективным данным для показателей клиентоцентричности, попросила прислать ссылку на данные.

111	04.05.2022	Тюменская область	(Елизарова А. С.) Направили ссылку на материалы по объективным данным. Ответила на входящие вопросы по заполнению отчетных материалов по пилотной апробации.
112	04.05.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Консультирование по заполнению отчетных материалов по пилотной апробации.
113	04.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Продолжается проведение опроса клиентов (соискателей и работодателей. Технические трудности при выборе адреса ЦЗН в анкете, информация передана разработчикам.
114	05.05.2022	Псковская область	(Рамазанова Е.Е.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на входящие вопросы по оформлению отчетной документации.
115	05.05.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Сообщили о выполнении плана по кол-ву анкет клиента в двух из трех ЦЗН, принимающих участие в пилотной апробации. Ответила на входящие вопросы по заполнению анкеты с объективными данными.
116	05.05.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Консультация по сбору данных для показателя «Наличие и качество сайта региональной СЗН».
117	05.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Консультация по заполнению анкеты с объективными данными. Ответила на входящие вопросы.
118	05.05.2022	ЯНАО	(Глебова В.С.) Обсуждение хода пилотной апробации. Сообщили о завершении опроса работодателей и соискателей.

119	06.05.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение предоставленных материалов, ссылка на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранные в ЦЗН г. Липецка.
120	06.05.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Обсуждение хода апробирования элементов методики, процесс заполнения анкет с объективными данными (в трех пилотных ЦЗН) планируют завершить до 13.05.2022.
121	06.05.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Обсуждение предоставленных материалов, ссылка на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранные в трех пилотных ЦЗН.
122	06.05.2022	Нижегородская область	(Напалкова И.В.) Обсуждение предоставленных материалов, ссылка на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранные в четырех пилотных ЦЗН.
123	06.05.2022	Владимирская область	(Мальцева М.В.) Прислали ссылки на материалы для измерения показателей клиентоцентричности по двум пилотным ЦЗН.
124	06.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Сообщили о заполнении анкеты с объективными данными, консультация по заполнению отчетной документации. Направили ссылку на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранные в ЦЗН г. Бугуруслан.
125	06.05.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Обсуждение хода пилотной апробации, ответила на вопросы по заполнению анкеты с объективными данными.

126	06.05.2022	ЯНАО	(Глебова В.С.) Сообщили о заполнении анкеты с объективными данными, прислали ссылку с материалами. Консультация по заполнению отчетной документации.
127	06.05.2022	Красноярский край	(Михальченко В.А.) Прислали ссылку на собранные объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности в пилотном ЦЗН.
128	06.05.2022	Ярославская область	(Рыбина М.С.) Обсуждение хода пилотной апробации. Прислали ссылку на собранные объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности в пилотном ЦЗН.
129	06.05.2022	Псковская область	Обсуждение хода пилотной апробации, планируют завершить до конца этой недели. Ответила на входящие вопросы.
130	11.05.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Обсуждение хода пилотной апробации, планируют завершить до конца этой недели. Ответила на входящие вопросы.
131	11.05.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение хода апробации элементов методики в ЦЗН г. Ельца, в частности сбор объективных данных для измерения показателей клиентоцентричности.
132	11.05.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Обсуждение хода заполнения анкеты с объективными данными в ЦЗН г.Клинцы, сегодня планируют завершить. Попросила прислать ссылку на материалы.
133	11.05.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Обсуждение хода пилотной апробации, планируют завершить до конца этой недели. Ответила на входящие вопросы.

134	11.05.2022	Челябинская область	(Никонова М.Ю.) Обсуждение предоставленных материалов, ссылка на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранных в ходе пилотной апробации.
135	11.05.2022	Тюменская область	(Елизарова А.С.) Обсуждение хода пилотной апробации, входящие вопросы по отчетным материалам.
136	12.05.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Сообщили о завершении процесса сбора объективных данных по показателям клиентоцентричности, прислали ссылку на облачное хранилище с данными.
137	13.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Направили ссылку на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранные в ЦЗН г.Тоцк.
138	13.05.2022	Тюменская область	(Елизарова А.С.) Прислали региональный отчет о проведенной пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН.
139	16.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Направили ссылку на объективные данные для измерения показателей клиентоцентричности, собранные в ЦЗН г. Оренбург.
140	16.05.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Входящие вопросы по заполнению регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
141	23.05.2022	Нижегородская область	(Напалкова И.В.) Входящие вопросы по заполнению регионального отчета по пилотной апробации.

142	24.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Входящие вопросы, возникшие в процессе заполнения регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
143	25.05.2022	Брянская область	(Глазкова С.Е.) Прислали региональный отчет о проведении пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН.
144	26.05.2022	Красноярский край	(Михальченко В.А.) Входящие вопросы, возникшие в процессе заполнения регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
145	27.05.2022	Липецкая область	(Требунских Я.А.) Обсуждение присланного регионального отчета о проведении пилотной апробации.
146	30.05.2022	Красноярский край	(Михальченко В.А.) Обсуждение регионального отчета о пилотной апробации. Прислали недостающие данные по показателю «Мероприятия, стимулирующие рост базы соискателей».
147	30.05.2022	Ярославская область	(Рыбина М.С.) Входящие вопросы, возникшие в процессе заполнения регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
148	31.05.2022	Приморский край	(Макаева О.В.) Попросила продублировать ссылку на объективные данные, собранные в ходе пилотной апробации в КГКУ "Приморский центр занятости населения" в Чугуевском районе. Входящие вопросы по заполнению регионального отчета.
149	31.05.2022	Тамбовская область	(Агринская И.А.) Обсуждение предоставленных материалов, ссылка на объективные данные для измерения показателей

			клиентоцентричности, собранных в ходе пилотной апробации. Напомнила о предоставлении регионального отчета.
150	31.05.2022	Псковская область	(Рамазанова Е.Е.) Обсуждение регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
151	31.05.2022	Челябинская область	(Никонова М.Ю.) Входящие вопросы, возникшие в процессе заполнения регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
152	31.05.2022	Оренбургская область	(Светлейшая Н.М.) Обсуждение присланного регионального отчета о пилотной апробации.
153	31.05.2022	ЯНАО	(Глебова В.С.) Обсуждение регионального отчета о проведенной пилотной апробации.
154	01.06.2022	Владимирская область	(Рожновский М.С.) Обсуждение регионального отчета о пилотной апробации. Запросила недостающие данные по показателю «Мероприятия, стимулирующие рост базы соискателей».
155	01.06.2022	Ярославская область	(Рыбина М.С.) Обсуждение регионального отчета о пилотной апробации. Запросила недостающую часть с замечаниями и предложениями по совершенствованию методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН.
156	01.06.2022	Нижегородская область	(Напалкова И.В.) Обсуждение присланного регионального отчета о проведенной пилотной апробации методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН.
157	06.06.2022	Брянская область,	Региону-участники были ознакомлены с материалами (результатами опроса клиентов, работодателей и соискателей,

		Владимирская область, Красноярский край, Липецкая область, Нижегородская область, Оренбургская область, Приморский край, Псковская область, Тамбовская область, Тюменская область, Ямало-Ненецкий АО, Ярославская область.	экспертная оценка объективных данных), собранными в процессе пилота, в индивидуальном порядке.
--	--	---	--

Приложение 5. Отчеты о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в пилотных СЗН

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Брянской области.

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Принято участие в установочном вебинаре	01.04.2022	В установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН приняли участие сотрудники управления государственной службы по труду и занятости населения Брянской области

	<p>Подготовка пакета организационно-нормативных документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы 	<p>Подготовлены приказ управления об участии в пилотной апробации (№ 45 от 07.04.2022 г.), приказ управления об утверждении перечня мероприятий («дорожной карты») (№ 44 от 07.04.2022 г.).</p> <p>Сформирован состав рабочей группы по проведению пилотной апробации.</p>	<p>07.04.2022</p>	<p>Приказ № 44 от 07.04.2022 об утверждении ДК</p> <p>Приказ № 45 от 07.04.2022 о проведении пилотной апробации</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PwusFyVQ</p>
	<p>Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.</p>	<p>Утверждены перечни показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе</p>	<p>11.04.2022</p>	<p>Протокол № 1 от 11.04.2022 г.</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PwusFyVQ</p>
	<p>Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике</p>	<p>Проведены замеры показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике.</p> <p>Анкета соискателей:</p>	<p>27.04.2022</p>	<p>Протокол № 2 от 20.04.2022 г.</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PwusFyVQ</p>

		<p>ЦЗН г. Дятьково - 80</p> <p>ЦЗН г. Клинцы - 80</p> <p>Кадровый центр «Работа России» города Брянска - 82</p> <p>Анкета работодателей:</p> <p>ЦЗН г. Дятьково - 20</p> <p>ЦЗН г. Клинцы - 20</p> <p>Кадровый центр «Работа России» города Брянска - 23</p>		
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Проведена обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	13.05.2022	<p>Протокол № 3 от 13.05.2022 г.</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/Y9_b1PwwusFyVQ</p>
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Подготовлен отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	18.05.2022	Подготовлен и направлен отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН

	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Принято участие в итоговом вебинаре результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Июнь 2022 года	В итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН приняли участие сотрудники управления государственной службы по труду и занятости населения Брянской области, Кадрового центра «Работа России» города Брянска, ЦЗН г. Дятьково, ЦЗН г. Клинцы
--	---	---	----------------	---

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

1. При формировании показателя "Многоканальность и омниканальность взаимодействия" не учтено, что в регионе может быть принято решение о создании единых групп в социальных сетях службы занятости региона, а не отдельно по каждому ЦЗН.

2. Вопрос «Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи)» – с точки зрения вариативности формирования поискового запроса. Например, если вводить в поисковике «Центр занятости Брянск», это один вариант, если «Работа в Брянске» - другой, с разными результатами.

3. Показатель «Наличие интерактивного голосового меню (системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра) предлагаем исключить или заменить на количество шагов при переключении на нужного специалиста. Иногда голосовое меню при особо

сложных вопросах или вопросах, которых клиенту сложно сформулировать, менее эффективно «живому» общению по телефону.

4. По вопросу «Онлайн-чат с консультантом на сайте региональной СЗН» - Брянская область, как и многие другие регионы использует для работы официального сайта – сайт, разработанный фирмой «Катарсис», в связи с чем большинство технических изменений сайта требуют обращения в «Катарсис» и значительных финансовых затрат.

5. Каждый вопрос в анкете оценивается по 10-балльной системе. Необходимо перед заполнением указать контрольные измерители по таблице:

1 – очень слабо

2 – слабо

3 – посредственно

4 – удовлетворительно

5 - недостаточно хорошо

6 – хорошо

7 – очень хорошо

8 – отлично

9 – прекрасно

10 – великолепно

6. Некоторые вопросы можно перевести в пятибалльную систему (Моё пребывание в ЦЗН было комфортным)

5 - уровень высокий

4 - повышенный

3 - средний

2 - ниже среднего

1 - критический

7. Предлагаем в анкеты добавить пункты и оценить их по пятибалльной системе:

1. Знаете ли Вы о дополнительных услугах и сервисах внедренных в ЦЗН

Полностью Частично. Затрудняюсь ответить Плохо Совсем нет

2. Знаете ли Вы о реализуемых программах в ЦЗН

Полностью Частично. Затрудняюсь ответить Плохо Совсем нет

3. Посоветуете ли своим знакомым обратиться в ЦЗН за консультацией или за новыми услугами и сервисами

Конечно да Возможно да Затрудняюсь ответить Возможно нет Совсем нет

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Владимирской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	ГКУ ВО «ЦЗН города Владимира» и ГКУ ВО «ЦЗН города Муром» приняли участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	20.04.2022 г.	-
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации;	Департамент труда и занятости населения Владимирской области подготовил распоряжение «О проведении пилотной	29.03.2022 г. 07.04.2022 г.	-

	<p>- дорожная карта - состав рабочей группы</p>	<p>апробации элементов системы оценки показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения» №16 от 29.03.2022 г. в соответствии с которым был утвержден состав рабочей группы. Протоколом заседания рабочей группы ДТЗН ВО по проведению пилотной апробации элементов системы оценки показателей клиентоцентричности №1 от 07.04.2022 г. утверждена «дорожная карта» пилотной апробации.</p>		
	<p>Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.</p>	<p>Утвержден следующий перечень показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых во Владимирской области</p>	<p>13.04.2022 г.</p>	<p>-</p>

		<p>по объективным данным:</p> <ul style="list-style-type: none"> - открытость руководства; - проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей; - комфортность условий для получения услуг и сервисов. 		
	<p>Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике</p>	<p>В ГКУ ВО «ЦЗН города Владимира» и ГКУ ВО «ЦЗН города Муром» было организовано анкетирование граждан на специально выделенных рабочих местах в зоне цифровых сервисов. Консультационную помощь при прохождении анкетирования гражданам оказывали сотрудники отдела содействия занятости</p>	<p>с 25.04.2022 г. по 29.04.2022 г.</p>	<p>-</p>

		<p>(Владимир) и отдела трудоустройства (Муром). Работодатели проходили анкетирование дистанционно по ссылкам, которые были адресно направлены специалистами отдела взаимодействия с работодателями, а также продублированы в чат с работодателями (Муром).</p> <p>Численность граждан, принявших участие в анкетировании – 176 чел.</p> <p>Численность работодателей – 41 чел.</p>		
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Проведен анализ процесса проведения замеров показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН	29.04.2022 г.	-
	Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов	Ответственным сотрудником центра	29.04.2022 г.	-

	методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	занятости подготовлена анкета по оценке объективных данных показателей клиентоцентричности со ссылкой на материалы собранные по каждому из показателей, определенных для пилотной апробации (Владимир, Муром). Подготовлен сводный отчет результатах апробации (Владимир и Муром).	03.06.2022 г.	
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	-	-	-

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

1. Поля «Электронная почта» и «Уникальный номер соискателя» вызывали вопросы у анкетирруемых, несмотря на необязательность заполнения этих полей. Если поле с «электронной почтой» те, кто ее помнят, были готовы заполнить, то «уникальный номер соискателя» - был непонятен.
2. Вопрос с удобством выбора нужного ЦЗН, путем введения ключевого слова, был решен в самом начале апробации.
3. Для некоторых граждан количество вопросов было слишком большим.
4. Были технические сложности с возможностью отслеживания результатов анкетирования в ЛК сотрудника ЦЗН. Отражались анкеты 2021 года и одна анкета 2022 г., не было возможности просмотра анкет. Данный недостаток был устранен.
5. Программный комплекс принимает анкету без заполненного третьего пункта второго шага.

Список вопросов, примечаний и предложений по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности, программы пилотной апробации

1. Для граждан и работодателей должен быть предложен широкий спектр форм получения обратной связи, таких как: терминал оценки качества предоставляемых услуг в помещении ЦЗН; возможность прохождения анкетирования на интернет-ресурсах, где клиенты СЗН получают услуги в электронном виде (ЕЦП «Работа в России», интерактивный портал служб занятости).
2. Направление клиентам уведомлений в личный кабинет ЕЦП «Работа в России» или на электронную почту с предложением пройти опрос.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Красноярского края

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Исполнено. Представители агентства труда и занятости населения Красноярского края (далее – агентство) приняли участие в вебинаре.	01.04.2022	
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Приказом агентства от 08.04.2022 № 93-98 утвержден состав рабочей группы, дорожная карта и ответственные лица за проведение пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения.	08.04.2022	Приказ агентства прилагается
	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в	Исполнено. Руководителем рабочей группы утвержден перечень показателей	13.04.2022	Документ прилагается

	работе СЗН, апробируемых в регионе.	клиентоцентричности в работе службы занятости населения, апробируемых в Красноярском крае.		
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведены замеры показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения по апробируемой методике в КГКУ «ЦЗН г. Ачинска». Информация внесена в автоматизированную систему.	04.05.2022	
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН			
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН			
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения			

	показателей клиентоцентричности в СЗН			
--	---------------------------------------	--	--	--

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

Замечания/предложения/дополнения по опросному листу для клиентов:

1. Предусмотреть в опросном листе возможность не отвечать на определенные вопросы в случае обращения в ЦЗН дистанционно (внешний вид сотрудников, комфортность пребывания в ЦЗН, насколько легко добраться до ЦЗН)
2. Вставить блок вопросов, связанных с оценкой работы ЦЗН в дистанционном формате
3. Сделать расшифровку для респондентов (привести примеры что значит) вопросов №5 «Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг» и вопрос №6 «Действия сотрудников ЦЗН между собой согласованы и слажены», вопрос №13 «Функционал предварительной записи удобен и прост» (какой канал подразумевается при предварительной записи)
4. В вопросе №13 желательно уточнять, что именно не устраивает респондентов в функционале предварительной записи, чтобы можно было понимать, что исправлять.

Предложения по элементам методики измерения показателей клиентоцентричности возможно представить только после получения итоговых результатов пилотной апробации.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Липецкой области.

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Участие сотрудников ОКУ «ЦЗН Липецкой области» в вебинаре, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения. Члены рабочей группы с методикой измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН ознакомлены.	08.04.2022г.	Видеозапись установочного вебинара
	Подготовка пакета организационно-	Подготовлен и подписан приказ о проведении пилотной	08.04.2022	Приказ Приложение №1, №2, №3

	<p>нормативных документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы 	<p>апробации элементов измерения показателей клиентоцентричности. Утверждена дорожная карта и состав рабочей группы.</p>		<p>к приказу</p> <p>https://disk.yandex.ru/i/oEaknFmGcMSUUQ</p>
	<p>Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.</p>	<p>Утвержден перечень показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН, апробируемых в Липецкой области</p>	<p>13.04.2022</p>	<p>Согласованный перечень клиентоцентричности в работе ЦЗН апробируемых в Липецкой области</p> <p>https://disk.yandex.ru/i/wIVyVSGJi2hDLg</p>
	<p>Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике</p>	<p>Проведен анонимный опрос 20 работодателей и 80 соискателей в г. Липецке и 20 работодателей и 80 граждан в г. Ельце в период с 25.04.2022 по 29.04.2022. Собраны объективные данные, влияющие на впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН.</p>	<p>С 25.04.2022 по 29.04.2022</p>	<p>https://disk.yandex.ru/d/itz80AKy92A-6Q</p> <p>Оценка взаимодействия омниканальности и многоканальности</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/ZGEYwx-mwFhKsQ</p> <p>Оценка доступности и понятности информации КОНТАКТ-ЦЕНТРА</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/wUND8yiNahbuDg</p>

				<p>Оценка доступности и понятности информации в ЦЗН и в ВК</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/0JYFxYjb8hS3Rg</p> <p>Оценка доступности и понятности информации на сайте</p> <p>https://disk.yandex.ru/d/4M5u_dCeFD7HXQ</p> <p>Оценка транспортной доступности</p>
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	ФЦК		
	Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Составлен список замечаний, предложений, дополнений по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности программы пилотной апробации	до 30.05.2022г.	
	Участие в итоговом вебинаре о результатах	Готовы принять участие в итоговом вебинаре о	с 20.06.2022 по 30.06.2022	

	пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН		
--	---	---	--	--

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

Опросы для граждан и работодателей.

1. При прохождении опросов по ссылке с гаджетов анкетированных, не всегда корректно отображались вопросы анкеты. Тем, у кого отражались не корректные, нечитаемые вопросы, предлагалось очистить Кэш Браузера пройдя по ссылке. На что многие анкетированные реагировали с недовольством. Пришлось задействовать не 20 работодателей, а 25, т.к. работодатели преимущественно проходили опрос с собственных гаджетов. Граждане, проходящие опрос с гостевых компьютеров, с такой проблемой не сталкивались.
2. Дополнительно для анализа и мониторинга поступивших анкет предоставлять возможность сортировать анкеты отдельно граждан и работодателей, и по дате заполнения. Настроить просмотр заполненных анкет.
3. Чем меньше усилий затратит гражданин на заполнение опроса, тем выше вероятность, что ему хватит желания и терпения оставить нужную нам информацию. Поэтому уникальный номер предлагаем исключить, так как он вызывает вопросы у граждан.
4. При заполнении Анкеты №3, неудобство вызывало то, что, нажимая кнопку «продолжить», невозможно вернуться на предыдущую страницу, чтобы дополнить, откорректировать, внести ссылку.
5. При ответах на некоторые вопросы анкеты граждане просили дополнительные разъяснения: (например «Приходилось ли Вам обращаться к руководству?» К руководителю отдела или руководителю центра?). Или на вопрос «Информация о ЦЗН представлена в понятной и доступной форме на сайте СЗН?» Многие принимали за сайт портал «Работа в России».

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

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

Предложения по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности, программы пилотной апробации.

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

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

б) централизованная рассылка СМС – после обслуживания клиенту приходит СМС с просьбой оценить по шкале от 1 до 10, как ему понравилось обслуживание, если оценка низкая, обученный сотрудник перезванивает и уточняет, что не понравилось клиенту, разбирается в конфликтных ситуациях.

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

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Нижегородской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	В вебинаре приняли участие все участники рабочей группы по проведению пилотной апробации	01.04.2022	
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	1. Издан приказ управления по труду и занятости населения Нижегородской области от 06.04.2022 №523-85/22П/од. 2. Дорожная карта составлена и утверждена протоколом заседания рабочей	11.04.2022	 .pdf  _11.04.2022.pdf

		<p>группы 11.04.2022 №Сл-523-229763/22.</p> <p>3. Состав рабочей группы утвержден приказом №523-85/22П/од.</p>		
	<p>Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН, апробируемых в регионе.</p>	<p>Перечень показателей предложен Федеральным центром компетенций в сфере занятости, согласован управлением по труду и занятости населения Нижегородской области. Утвержден 13.04.2022</p>	13.04.2022	 <p>- .pdf</p>
	<p>Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе центров занятости населения Нижегородской области - участников пилотной апробации посредством социологического опроса</p>	<p>Замеры показателей проведены путем анкетирования клиентов центров занятости через АИС «Кадровый центр «Работа России»</p>	<p>29.04.2022 – I этап (анкетирование клиентов ЦЗН)</p> <p>05.05.2022 – II этап (анкетирование</p>	<p>Созданы личные кабинеты (учетные записи) для 4-х ЦЗН – участников пилотной апробации. Анкеты заполняли 80 граждан и 20 работодателей в каждом из 4-х муниципальных образований, в которых расположены участвующие в пилотной апробации ЦЗН. Анкета сотрудников ЦЗН заполнена с</p>

	«Впечатление от взаимодействия с ЦЗН»		е сотрудников ЦЗН)	приложением материалов, размещенных в облачном хранении: https://cloud.mail.ru/public/FeMv/XfA4jmmwz https://disk.yandex.ru/d/Wg9x4yISCjQOCA https://disk.yandex.ru/d/jlBbltt4kG68gQ https://disk.yandex.ru/d/W9EJieqVVS MIIA
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Обработка результатов осуществлялась сотрудниками ФЦКСЗ	27.05.2022	
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе центров занятости населения Нижегородской области - участников	Отчет подготовлен	30.05.2022	

	пилотной апробации и направление в ФЦК			
--	--	--	--	--

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

В ходе пилотной апробации были выявлены замечания:

К 1 анкете: из выпадающего окна с наименованием ЦЗН очень долго приходится выбирать нужный ЦЗН. Нужно либо по алфавиту расположить этот выпадающий список, либо дать возможность вручную с клавиатуры заносить название ЦЗН.

К 2 анкете: после пункта 19 в анкете если у клиента нет предложений, и он оставляет поле пустым и незаполненным, система не дает перейти к следующему блоку вопросов. Приходится в этом поле для ответа какие-то символы и слова писать. Об этом клиенту никак не догадаться, и приходится писать какие-то символы, чтобы перейти к следующему вопросу.

По итогам заполнения анкет клиентами сотрудниками ЦЗН в личном кабинете АИС анкеты не видели. И в каждом личном кабинете отображалось одинаковое количество анкет - больше 1000 (что является больше квоты региона).

Предложение: предусмотреть более длительный период на реализацию аналогичного проекта – 3 месяца.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Оренбургской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	видеозапись установочного вебинара	01.04.2022 г.	
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Приказ министерства труда и занятости населения Оренбургской области от 11.04.2022 № 111 «О проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения»	11.04.2022	

		Дорожная карта утверждена 11.04.2022»		
	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Перечень показателей утвержден 13.04.2022	13.04.2022	
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике		06.05.2022	
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН			
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе учреждений службы занятости населения Оренбургской области	31.05.2022	
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения			

	показателей клиентоцентричности в СЗН			
--	---------------------------------------	--	--	--

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

1. Безработные, как правило, не заинтересованы в результатах исследования, поэтому отвечают на вопросы не задумываясь. Для получения более достоверного результата предлагаем оценивать данные в динамике и на разных этапах: взять в исследование группу людей, которые впервые обратились в ЦЗН и предложить им заполнить анкету в день признания безработными, затем предложить заполнить анкету оценки качества этой же группе, например, через 2 месяца, через 4 и в момент снятия с учёта.
2. Отдельно создать фокус-группу из специалистов службы занятости и проводить регулярное анкетирование по оценке качества специалистами данной группы, так как они заинтересованы в результатах и знают специфику работы.
3. Тест по оценке субъективных показателей не даёт полной картины, поскольку нет возможности в свободной форме излагать ответ на поставленный вопрос.
4. Анкета ориентирована на крупные городские центры занятости, в сельской территории вопросы по поводу сайтов и социальных сетей вызывали затруднения в связи отсутствием в селах интернета, мобильной связи.

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
		<p>«Рынок труда и поддержка занятости» (№ 4 от 07.04.2022) принято решение о включении в пилотный проект (письмо министерства о готовности принять участие от 06.04.2022 № 21/1649)</p> <p>Сотрудники пилотных отделений ЦЗН приняли участие в вебинаре, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения</p>	<p>от 06.04.2022</p> <p>12.04.2022</p>	<p>письмо министерства от 06.04.2022 № 21/1649</p>
2	Подготовка пакета организационно-нормативных документов:	Подготовлены и утверждены: приказ о проведении пилотной апробации с	<p>07.04.2022</p> <p>15.04.2022</p>	приказ министерства от 07.04.2022 № 80

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
	<ul style="list-style-type: none"> - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы 	утверждением состава рабочей группы, дорожная карта проекта	07.04.2022	<p>приказ министерства от 15.04.2022 № 84</p> <p>приказ министерства от 07.04.2022 № 80</p>
3	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Утвержден перечень показателей клиентоцентричности в работе СЗН для их измерения в Приморском крае	5.04.2022	приказ министерства от 15.04.2022 № 84
4	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведены измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН в отделениях ЦЗН в г. Владивостоке, Ханкайском и Чугуевском районах	15.04.2022 - 16.05.2022	Чек листы и результаты опроса содержатся в личном кабинете подсистемы «Работа в России»
5	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей	Подготовлен отчет о результатах измерения	16.05.2022-25.05.2022	Результаты измерений

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
	клиентоцентричности в работе СЗН	показателей клиентоцентричности в работе СЗН в отделениях ЦЗН в г. Владивостоке, Ханкайском и Чугуевском районах		показателей клиентоцентричности и в работе СЗН обработаны и проанализированы
6	Подготовка и сдача результатов пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Направлен отчет о результатах апробирования методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	06.06.2022	Отчет о результатах пилотной апробации направлен в ФЦК
7	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН		до 30.06.2022	

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

1. Предлагаем вместо 10-ти бальной шкалы ответов на вопросы для клиентов, ввести 5-ти бальную шкалу, и варианты «да» - «нет» для вопросов, подразумевающих однозначный ответ.
2. Проводить общее обучение сотрудников СЗН.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Псковской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Четыре сотрудника Отделения по г.В.Луки и Великолукскому району, включенную в рабочую группу, приняли участие в установочном вебинаре	20.04.2022 и 26.04.2022	
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	1.Приказ №48 Об утверждении перечня мероприятий («дорожной карты») 2.Приказ № 49.» О проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей	26.04.2022	

		клиентоцентричности в работе СЗ		
	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Утверждены 4 показателя клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в Псковской области	13.04.2022	Объективные данные: - открытость руководства - наличие и качество сайта региональной СЗН - многоканальность и омниканальность взаимодействия - комфортность условий для получения услуг и сервисов
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведение анкетирования 20 работодателей и 80 граждан.	26.04.- 29.04.2022	Материалы социологического и объективного исследований
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Обработка и анализ объективных данных показателей клиентоцентричности в работе Отделения	04.05 – 27.05.2022	Оценка валидности методики измерения показателей

				клиентоцентричност и
	Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Направление отчета в ФЦК СЗ	30.05.2022	Отчет о результатах пилотной апробации
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Участие в итоговом вебинаре	30.06.2022	Члены рабочей группы

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

Замечаний, предложений и дополнений по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности, программы пилотной апробации нет.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Тамбовской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Приняли участие	20.04.2022	-
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Подготовлен пакет документов	22.04.2022	-

	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Утвержден перечень показателей	25.04.2022	-
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведены замеры показателей	с 03.05.2022 по 13.05.2022	-
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Обработаны полученные результаты	с 16 по 26 мая	-
	Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Подготовлены и сданы результаты апробации	30 мая 2022	-
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Приняли участие в итоговом вебинаре		-

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

1. Клиенты (как граждане, так и работодатели) должны иметь возможность пройти опрос как в электронном виде, так и заполнить бумажную анкету.
2. Анкета для граждан пункт 3. «Мне было легко добраться до ЦЗН» не стоит включать в параметр клиентоцентричности, поскольку в регионах есть ЦЗН, расположенные в муниципалитетах (особенно в районах), а отдаленность населенных пунктов от ЦЗН значительная.
3. В настоящее время по пункту 8 анкеты для граждан «Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.) всегда будет иметь низкий бал, так как уровень работы с ЕЦП низкий.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Тюменской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Принято участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	01.04.2022	
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Приказ Департамента труда и занятости населения Тюменской области от 08.04.2022 № 114 о проведении пилотной апробации и утверждении состава рабочей группы; Дорожная карта, утвержденная директором Департамента труда и занятости населения Тюменской области	08.04.2022	

	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Перечень показателей, апробируемых в Тюменской области, согласован руководителем рабочей группы О.Н. Филипенко и заместителем директора ФЦК СЗ Е.А. Меркуловой	13.04.2022	
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Замеры показателей проведены, анкеты заполнены	30.04.2022	
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Осуществлено ФЦК СЗ	13.05.2022	
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Отчет подготовлен	20.05.2022	
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов	Запланировано участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики	Июнь 2022	

	методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	измерения показателей клиентоцентричности в СЗН		
--	--	---	--	--

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

Комментарии к Опросникам по клиентоцентричности (Граждане/работодатели)

1. Вопрос № 8 анкеты для граждан и работодателей «В какой мере Вы согласны со следующим утверждением: Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и проч.)» по сути отражает удобство использования Единой цифровой платформы «Работа в России», так как сведения о себе гражданин и работодатель представляет в настоящее время в электронной форме посредством данной информационной системы. При этом на качество работы платформы центры занятости оказать прямого влияния не могут. Предлагаем заменить этот вопрос на другой, который будет отражать работу непосредственно центра занятости. Например, «При возникновении вопросов/затруднений специалистами центра занятости оказывалась необходимая консультативная помощь».
2. Вопрос № 12 «Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?» и № 13 «Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?» анкеты для граждан логически предполагает ответ «Да» или «нет», в подсказках предлагает выбор от 1 до 10 (необходимо откорректировать);
3. Вопрос № 13 «Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?» предлагается заменить на другой более актуальный в настоящее время вопрос, т. к. в связи с внедрением Единой цифровой платформы «Работа в России» функция предварительной записи в центрах занятости более не востребована ввиду того, что гражданин подает заявление в электронной форме в любое удобное для него время. Далее в личном кабинете он получает информацию о дате и времени личного посещения.
4. Исходя из предложений граждан, проходивших опрос на гостевых компьютерах в Кадровом центре, предлагаем шкалу оценки от 1 до 10 изменить на от 1 до 5 по привычной 5-балльной системе, где 1- неудовлетворительно, 3-удовлетворительно, 4- хорошо, 5 – отлично.

5. Заполнение анкеты технически возможно только с ПК. При заполнении опросника в телефоне искажается формулировка вопросов.

6. При сборе данных по заполненным анкетам в Личном кабинете ЦЗН не отображается количество анкет, отсутствует дифференциация по признаку «работодатель/гражданин». Для подсчета анкет приходится открывать каждую анкету (неудобно, затрачивается много лишнего времени).

Вновь заполненные анкеты загружаются не по порядку, а в хаотичном порядке с ранее заполненными анкетами и требует повторной проверки каждой анкеты.

Комментарий к опроснику «Оценка объективных данных, влияющих на впечатление граждан от взаимодействия с ЦЗН»:

При переходе на ШАГ 2 не удалось вернуться на ШАГ 1 для внесения дополнений по Контакт-центру.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Челябинской области

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Видеозапись установочного вебинара ФЦК	01.04.2022	-
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Утвердили состав рабочей группы по проведению в регионе пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности (в состав входят представители Главного управления по труду и занятости Челябинской области, ОКУ ЦЗН г.	08.04.2022	Приказ ГУТиЗН Челябинской области №50 о проведении пилотной апробации

		<p>Челябинска, ОКУ ЦЗН г. Троицка)</p> <p>Утвердили Дорожную карту пилотной апробации в Челябинской области с мероприятиями и сроками проведения</p> <p>Провели совместную рабочую встречу ОКУ ЦЗН г. Челябинска, ОКУ ЦЗН г. Троицка, обсудили вопросы взаимодействия, методику измерения показателей клиентоцентричности и составили план совместной работы</p> <p>Составы внутренних рабочих групп утверждены приказом №92/1 от 11.04.2022г. (ЦЗН г. Челябинска) и приказом №25 от 08.04.2022г. (ЦЗН г. Троицка), в ЦЗН г.Челябинска провели внутреннее совещание со всеми членами рабочей группы,</p>	<p>12.04.2022</p> <p>07.04.2022</p> <p>08-11.04.2022</p> <p>21.04.2022</p>	<p>Подписанная ДК начальником ГУТиЗН ЧО</p> <p>Информационный материал http://chel.szn74.ru/Publications/News/Show?id=897 https://vk.com/chel.szn74?w=wall-174553086_1841</p> <p>Подписанные приказы</p>
--	--	--	--	---

		представителями районных отделов ЦЗН		
	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе	Показатели утверждены руководителем рабочей группы по Челябинской области и заместителем директора ФЦК СЗ	13.04.2022	-
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	<p>Проведено анкетирование среди клиентов центров занятости. Объемы индивидуального анкетирования: 100 граждан и 20 работодателей (по ОКУ ЦЗН г. Челябинска), 50 граждан и 10 работодателей (по ОКУ ЦЗН г. Троицка).</p> <p>Проведено заполнение показателей клиентоцентричности по объективным данным</p>	25.04.2022-29.04.2022	Результаты ответов респондентов и объективные данные внесены в электронные формы
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей	Результаты проанализированы по каждой анкете индивидуально	13.05.2022	Видны результаты ответов по каждой анкете отдельно, сводных итоговых результатов по всему объему опросов не видно

	клиентоцентричности в работе СЗН			
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Предоставление заполненного отчета в ФЦК	31.05.2022	-
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	-	-	-

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

1. Непонятность формулировок вопросов анкеты для граждан и кадровиков организаций, формулировки вопросов в анкетах слишком официальным либо специфичным для службы занятости языком
2. Двойное понимание вопроса, в одной формулировке два разных вопроса, а ожидается один ответ
3. В вопросе про удобный канал взаимодействия только один вариант ответа можно выбрать, хотя на практике таких каналов бывает несколько. Может предусмотреть выбор нескольких вариантов?

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН Ямало-Ненецкого автономного округа.

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	<p>Участие в вебинаре о пилотной апробации элементов измерения показателей клиентоцентричности</p> <p>Участие в вебинаре «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности»</p> <p>Участие в вебинаре «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности»</p>	<p>01.04.2022</p> <p>20.04.2022</p> <p>26.04.2022</p>	
	<p>Подготовка пакета организационно-нормативных документов:</p> <p>- приказ об участии в пилотной апробации;</p>	В соответствии с приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 08.04.2022 № 56-О «О проведении в государственном казенном учреждении «Центр занятости	08.04.2022	

	- дорожная карта - состав рабочей группы	населения Ямало-Ненецкого автономного округа» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности» утвержден состав рабочей группы по проведению пилотной апробации, разработана дорожная карта		
	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Утвержден перечень показателей клиентоцентричности в работе ГКУ ЦЗН ЯНАО в г. Новый Уренгой	13.04.2022	
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведены замеры показателей клиентоцентричности в работе ГКУ ЦЗН ЯНАО в г. Новый Уренгой, заполнены анкеты соискателей и анкеты работодателей	26.04.2022- 06.05.2022	Срок продлен в связи с частичной потерей данных по опросам в субъектах
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН		01.05.2022 30.05.2022	
	Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей	Подготовлен отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей	31.05.2022	

	клиентоцентричности в работе СЗН	клиентоцентричности в работе ГКУ ЦЗН ЯНАО в г. Новый Уренгой		
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН			

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

1. Предлагаем рассмотреть возможность разработать форму опроса с фиксированной отсылкой к определенному центру занятости во избежание ситуаций с попаданием результата опроса соискателей и работодателей в иные регионы (центры) или учета вне субъекта (центра);
2. Считаем необходимым устранить сбои при прохождении опросов респондентами на мобильных устройствах. Указанная возможность позволит соискателям/работодателям выразить свое мнение о качестве обслуживания и предоставленных услугах непосредственно после посещения центра занятости (например – сразу, при переходе к анкете по ссылке на QR-код, размещенный у рабочего места специалиста центра занятости или в информационном зале;
3. Предлагаем добавить возможность предоставления доступа сотрудникам центров занятости к предварительному просмотру сведений о количестве заполненных анкет соискателей/работодателей с целью более высокого охвата респондентов. Проведение оперативного мониторинга за численностью прошедших опрос респондентов позволит дать более объективную оценку показателей клиентоцентричности.

Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН г. Ярославля

1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой

№ п/п	Мероприятие	Результат	Дата исполнения	Примечание (дополнительные материалы, приложения)
1	2	3	4	5
	Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	Приняли участие	20.04.2022 26.04.2022	
	Подготовка пакета организационно-нормативных документов: - приказ об участии в пилотной апробации; - дорожная карта - состав рабочей группы	Исполнено. Издан приказ ДГСЗН от 08.04.2022 №57 «О проведении пилотной апробации» Утверждена дорожная карта пилотной апробации.	08.04.2022	1.Приказ ДГСЗН от 08.04.2022 №57 «О проведении пилотной апробации» 2. Протокол 1 заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения Ярославской области дорожная карта пилотной апробации.

				3. «Дорожную карту пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН». https://disk.yandex.ru/d/PU6mUNcMaOE-4w
	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, апробируемых в регионе.	Издан Приказ ГКУ ЯО ЦЗН г. Ярославля от 08.04.2022 №51 «О проведении пилотной апробации»	08.04.2022	Приказ ГКУ ЯО ЦЗН г. Ярославля от 08.04.2022 №51 «О проведении пилотной апробации» https://disk.yandex.ru/d/H83LGTQqqSROXw
	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	Проведено анкетирование	25.04.2022-30.04.2022	https://disk.yandex.ru/d/XlIidh-j-c7PXA
	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН			
	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения	Подготовлен отчет о результатах пилотной		

	показателей клиентоцентричности в работе СЗН	апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН		
	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН			

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

1. Считаем целесообразно уменьшить градацию шкалы оценки до 5, у клиентов вызывает затруднение определения уровня баллов.
2. При измерении показателей клиентоориентированности предлагаем использовать принцип персонализации, то есть разделить обратную связь по сегментам и проводить опросы, предназначенные для определённого сегмента клиентов, это поможет ориентироваться на интересы конкретных клиентов.

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.

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»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

▶ 4. Есть ли у Вас личный, закреплённый 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»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Опросный лист (лист 2)

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

«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 7. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 8. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 9. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Опросный лист (лист 3)

- ▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

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

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

<input type="radio"/>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Да

Нет

- ▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

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

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

<input type="radio"/>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Да

Нет

- ▶ 14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным? *(офис ЦЗН, контакт-центр, социальные сети ЦЗН, сайт СЗН и т.д.)*

- Очное посещение ЦЗН
- Сайт СЗН
- Социальные сети ЦЗН
- Контакт-центр ЦЗН
- Другое (вписать в строку)

- ▶ 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
- на сайте СЗН
- в социальных сетях
- через контакт-центр»

<input type="radio"/>									
<input type="radio"/>									
<input type="radio"/>									
<input type="radio"/>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

3

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

- Гражданин предпенсионного возраста
 Пенсионеры
 Инвалиды
 Дети-сироты
 Уволенные по сокращению штатов или ликвидации организации
 Выпускники школ
 Выпускники среднетехнических 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.**

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.

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

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

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

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

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

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

▶ 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»

○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5 ○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

Опросный лист (лист 2)

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

«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 7. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 8. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Мне, как представителю организации, было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и т.д.)»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- ▶ 9. В какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на обращения организации, в которой я работаю»

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Опросный лист (лист 3)

- ▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

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

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

<input type="radio"/>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Да Нет

- ▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

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

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

<input type="radio"/>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Да Нет

- ▶ 14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным?
офис ЦЗН, контактцентр, социальные сети ЦЗН, сайт СЗН и т.д.?

- Очное посещение ЦЗН
 Сайт СЗН
 Социальные сети ЦЗН
 Контактцентр ЦЗН
 Другое (впишите)

- ▶ 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»

- в офисе ЦЗН
- на сайте СЗН
- в социальных сетях
- через контактцентр»

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

<input type="radio"/>									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

Производственно-экономический 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 ниже перечисленного 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.

Приложение 8. Форма для предоставления объективных данных

Субъект РФ _____

Дата заполнения _____

Исполнитель _____

1. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в целом

I. Чек-лист доступности и понятности информации в офисе ЦЗН

Инструкция: заполните таблицу, за наличие каждого параметра начисляется 0,1 балл.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ/СТАТИСТИКУ
1.	Доступ к информационным стендам/стойкам беспрепятственный (<i>прочесть объявления можно с близкого расстояния, стенды интуитивно легко найти / в ЦЗН есть навигация к инфостендам</i>), в том числе для граждан с инвалидностью		
2.	Информация на стендах актуальна на момент оценки по показателю (проверка на предмет актуальности осуществляется не менее чем 1 раз в 3 месяца) <i>Последняя дата проверки актуальности и обновления информации - указывается дата</i>		

3.	Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле (предпочтительно в соответствии с брендбуком «Работа России») в каждом документе на стенде (шрифты, цвета, фирменные элементы и пр.)		
4.	Информация удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)) Есть заголовки		
5.	Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru <i>Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14</i>		
ИТОГО			

II. Чек-лист доступности и понятности информации в социальных сетях ЦЗН

Инструкция: заполните таблицу, за наличие каждого параметра начисляется 0,1 балл.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ/СТАТИСТИКУ
1.	Аккаунты ЦЗН в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов		
2.	Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать сообществу, при это ЦЗН регулярно и своевременно отвечает на комментарии граждан		
3.	Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в фирменном стиле «Работа в России», визуально считывается		
4.	Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru <i>Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14</i>		
5.	В неделю размещается не менее 3 постов в одной из социальных сетей (указать, в какой)		
ИТОГО			

III. Чек-лист доступности и понятности информации на сайте СЗН

Инструкция: заполните таблицу, за наличие каждого параметра начисляется 0,1 балл.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ /СТАТИСТИКУ
1.	Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи)		
2.	На сайте имеется минимально необходимая информация о СЗН и ЦЗН, в т.ч. перечень и описание государственных услуг и сервисов в сфере занятости, режимы работы отделений и адреса, контактные данные СЗН и ЦЗН, ссылка на сайт «Работа в России», ссылка на сайт ОИВ, курирующих деятельность государственной службы занятости в субъекте РФ		
3.	Пользователи сайта могут минимально необходимую информацию интуитивно и быстро, в т.ч. с помощью навигации		
4.	Сайт адаптирован для граждан с инвалидностью		
5.	Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru <i>Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14</i>		
ИТОГО			

IV. Чек-лист доступности и понятности информации контакт-центра СЗН/ЦЗН

Инструкция: заполните таблицу, за наличие каждого параметра начисляется 0,1 балл.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШО Т/СТАТИСТИКУ
1.	Информация о контакт-центре доступна во всех каналах взаимодействия с гражданами (<i>в офисе ЦЗН, на сайте, в социальных сетях</i>), в том числе информация адаптирована для граждан с инвалидностью		
2.	Дозвон до контакт-центра составляет не более 3-4 гудков. Количество попыток дозвона не превышает 3 раз		
3.	Наличие сценариев (скриптов) для операторов контакт-центра по всем услугам и сервисам СЗН (<i>обеспечение точности информации, сценарии проходят проверку на актуальность не реже, чем 1 раз в 3 месяца</i>)		
4.	При соединении оператор первым поздоровался и представился, в т.ч. озвучил отделение ЦЗН		
5.	Наличие интерактивного голосового меню (системы предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющей функцию маршрутизации звонков внутри контакт-центра)		
ИТОГО			

2. Наличие регионального сайта

Инструкция: заполните таблицу, каждый параметр подтверждается ссылкой или скриншотом. За наличие каждого параметра начисляется 0,25 балла.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ
1	Информация о федеральных и региональных услугах и мерах поддержки в сфере занятости		
2	Адреса ЦЗН региона, режимы работ		
3	Контактные данные СЗН и ЦЗН		
4	Баннеры/ссылки на ЕЦП «Работа в России», сайт Правительства субъекта РФ		

3. Многоканальность и омниканальность взаимодействия

Инструкция: заполните таблицу, отмечая каналы, реализованные в регионе.

За наличие каждого канала начисляется 0,1 балла.

№	КАНАЛЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ
1	Форма обратной связи на региональном сайте СЗН		
2	Онлайн-чат с консультантом на региональном сайте СЗН		
3	Контакт-центр		
4	Аккаунты в социальных сетях (ВК, Instagram, Facebook)		
5	Мессенджеры		
6	Чат-боты		
7	Книга жалоб и предложений		
8	E-mail		
9	Push-рассылка		
10	СМС-информирование		

4. Быстрое реагирование на запрос клиента

Вопрос: «Ведется ли в вашем регионе статистика показателей времени ожидания клиентов в очереди, статистика контакт-центра, периоде оказания услуг и сервисов и т.д.?»

Да _____ Нет _____

Документ или ссылка при наличии	
---------------------------------	--

5. Возможность предварительной записи на прием

Инструкция: заполните таблицу, отмечая каналы, реализованные в регионе.

За наличие каждого канала начисляется 0,25 балла.

№	КАНАЛЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ
1	Региональный сайт ЦЗН		
2	Контакт-центр		
3	Офис ЦЗН		
4	Социальные сети		

6. Динамика роста базы вакансий

Инструкция: подставьте значения в формулу, произведите вычисление и зафиксируйте результат.

Динамика роста
базы вакансий

$$= \left(\frac{\text{Кол-во вакансий за отчетный период}}{\text{Кол-во вакансий за предыдущий отчетный период}} - 1 \right) \times K_{\text{ваканси}}$$

Где $K_{\text{ваканси}}$ – повышающий коэффициент = 2

7. Проведение мероприятий, стимулирующих рост базы соискателей

Инструкция: заполните таблицу информацией о проведенных за отчетный период мероприятиях. Проведение 1 пункта из перечня мероприятий дает 0,1 балла, соблюдение 2-х пунктов – 0,2 и т.д. В случае наличия проведения мероприятий, не присутствующих в перечне, 0,1 балла также начисляется. При этом ЦЗН необходимо направить в ФЦК письмо с описанием мероприятия.

№	ДАТА	НАИМЕНОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ	КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Перечень возможных мероприятий:

1. Ярмарка вакансий.
2. Подача объявлений о ЦЗН в СМИ.

3. Акции в социальных сетях.
4. Дни общения с руководством.
5. Открытый отбор на вакансии конкретного востребованного работодателя.
6. Деловые игры.
7. Бизнес консультации по открытию собственного дела.
8. День открытых дверей в СЗН, с презентацией предоставляемых услуг и сервисов.
9. Экскурсии на крупные предприятия региона.

8. Комфортность условий для получения услуг

Инструкция: заполните таблицу, каждый параметр подтверждается ссылкой или скриншотом. Укажите дополнительные сервисы, при наличии.

За соответствие 3 уровню комфортности присваивается 0,75 балла

За соответствие 2 уровню комфортности присваивается 1,5 балла

За соответствие 1 уровню комфортности присваивается 2 балла

	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения		
3 уровень	Оформление фасада: <ul style="list-style-type: none"> горизонтальная фасадная вывеска информационная табличка (режим работы) 	<ul style="list-style-type: none"> Отделка входной группы в бренде Стойка администратора Доступ для МГН 	<ul style="list-style-type: none"> Компьютеры, столы, стулья, доступность для МГН 	Оформление зоны ожидания (возможна общая зона): <ul style="list-style-type: none"> Места для ожидания, в т.ч. для МГН Информационные стенды кулер 	Окна приема клиентов	Туалет (раздельный)
Скриншот / ссылка						

2 уровень	<p><i>В дополнение к 3 уровню:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Парковка, в т. ч. с местами для МГН 	<p><i>В дополнение к 3 уровню:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Электронная очередь 	<p><i>В дополнение к 3 уровню:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Оформление пола, потолка в бренде, • Наличие тактильных индикаторов для МГН 	<p><i>В дополнение к 3 уровню:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Кондиционер • Место приема пищи, кофе-поинт, • Детский уголок 	<p><i>В дополнение к 3 уровню:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Пространство для коллективной работы/конференц-зал • Зона индивидуальной работы с гражданами • Зона работы с МГН 	<p><i>В дополнение к 3 уровню:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Туалет для МГН
Скриншот / ссылка						

1 уровень	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Скамейки • Урны, • Освещение, • Навигация • Информационная стелла • Флаги • Вело парковка • Вход для МГН • Витринные постеры • Оформление окон 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Гардероб • Мини-зона ожидания (зеркало, кресла) • Колясочная 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <p>Отделение цифровой зоны прозрачными перегородками</p>	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Возможна отдельная зона ожидания • Коворкинг • Переговорные 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Конференц-зал • Зона для групповых занятий и тренингов • Кабинеты узких специалистов 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <p>Комната матери и ребенка</p>
Скриншот/ ссылка						

Наличие дополнительных услуг, например:

- Ксерокопирование и печать личных документов
- Место для зарядки телефона
- Возможность сделать фото на документы

- Услуги по сбору, переработке и утилизации отходов
- Услуги по устному / письменному переводу
- Услуги нотариуса

и т.д.

9. Транспортная доступность

Инструкция: заполните таблицу, каждый параметр подтверждается ссылкой или скриншотом.

ПАРАМЕТРЫ	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ
Доступность офиса от остановок общественного транспорта	
Доступная среда в офисе ЦЗН	

10. Внешний вид сотрудников

Инструкция: заполните таблицу, разместите фото с геолокацией сотрудников в униформе. Соответствие одному параметру дает 0,2 балла, максимум – 1 балл.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ (3-5шт)
1	Белый верх, черный или темно-синий низ униформы (п. 5.1 Брендбука) (не прозрачная		

	блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка / брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, если туфли – то закрытые, для мужчин –допустимы только классические ботинки)		
2	Наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа в России» (п. 5.1 Брендбука)		
3	Макияж сотрудников не должен быть слишком ярким, используемые духи не должны иметь резкий запах		
4	Волосы должны быть аккуратно подстрижены и расчесаны или убраны в хвост		
5	Руки должны быть чистыми, ногти аккуратно подстрижены (разумной длины)		

11. Открытость руководства

Инструкция: заполните таблицу, каждый параметр подтверждается фото или скриншотом. За наличие каждого параметра начисляется 0,2 балла. Соответствие одному параметру дает 0,2 балла, максимум – 1 балл.

№	ПАРАМЕТРЫ	РЕАЛИЗОВАН/ НЕ РЕАЛИЗОВАН	ССЫЛКА НА ФОТО/СКРИНШОТ
1	Проведение дней		
2	Наличие открытых приемных дней для граждан (приемные часы, опубликованные на Региональном портале и размещенные на инфостенде в ЦЗН/ стойке администратора - фотографии)		
3	Проведение публичных мероприятий руководства с гражданами		
4	Публично доступная электронная почта с возможностью обратиться напрямую к руководителю		
5	Публично доступный номер мобильного / стационарного телефона руководства		