

Федеральный центр компетенций в сфере занятости ВНИИ труда Минтруда России

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

Оглавление

1	Общие положения	3
2	Методика расчета показателей Индекса клиентоцентричности СЗН	12
2.1	Расчет показателей группы «Показатели дружелюбия и партнерства» 12	
2.2	Расчет показателей группы «Показатели, характеризующие полезность обращения в СЗН»	17
2.3	Расчет показателей группы «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента»	21
2.4	Расчет показателей группы «Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом»	42
2.5	Расчет показателей группы «Показатели внешнего комфорта и удобства»	46
	Приложение 1. Чек-лист оценки комфортности условий получения услуг и сервисов в ЦЗН	54
	Приложение 2. Алгоритм сбора показателей для Индекса кlientоцентричности территориального ЦЗН в децентрализованной сети в субъекте РФ	56
	Приложение 3. Алгоритм сбора показателей для Индекса кlientоцентричности Управляющего ЦЗН в централизованной сети в субъекте РФ	57
	Приложение 4. Алгоритм сбора показателей для Индекса кlientоцентричности территориального ЦЗН в централизованной сети в субъекте РФ	58
	Приложение 5. Формулы расчета Индекса клиентоцентричности СЗН субъекта РФ	59
	Приложение 6. Сводный опросный лист для соискателей	60
	Приложение 7. Сводный опросный лист для работодателей	65

1 Общие положения

1. Целью разработки методики измерения Индекса клиентоцентричности работы органов службы занятости населения (далее – Методика) 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.

2. В Методике 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.
- Система управления клиентским опытом в СЗН - комплекс мероприятий, направленных на формирование в СЗН таких условий, при которых ожидания и предпочтения соискателей и работодателей определяют состав услуг и сервисов, параметры их получения, а также отдельные характеристики работы центров занятости населения.

3. Задачами формирования и внедрения Индекса клиентоцентричности (далее – Индекс) в работе службы занятости населения являются:

- создание инструментария мониторинга достижения клиентских показателей эффективности СЗН и реализации принципов клиентоцентричного государства, указанных в «Декларации ценностей клиентоцентричности»¹;

¹ утвержденной 18 апреля 2022 года Проектным комитетом федерального проекта «Клиентоцентричность»

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

4. Методика расчета Индекса разработана в соответствии со следующими принципами:

- Согласованность показателей со стратегическими государственными приоритетами, в том числе в части обеспечения клиентоцентричности работы органов службы занятости населения.
- Выбор показателей на основе анализа клиентских показателей эффективности работы СЗН.
- Целесообразность выбора показателей обусловлена такими характеристиками, как достаточность / необходимость / избыточность показателя, взаимосвязанность с другими показателями, наличие возможности измерения.
- Наличие как количественных, так и качественных показателей клиентоцентричности СЗН.
- Возможность дальнейшего поэтапного развития системы показателей клиентоцентричности СЗН.

5. В Методике предусмотрен расчет следующих видов Индекса:

Таблица 1. Виды Индексов клиентоцентричности

№	Вид Индекса клиентоцентричности	Условное обозначение
1.	Индекс клиентоцентричности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и государственных учреждений службы занятости населения данного субъекта Российской Федерации	I СЗН субъекта РФ
2.	Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ	I _{упр ЦЗН}
3.	Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ с точки зрения соискателей	I _{упр ЦЗН (С)}
4.	Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ с точки зрения работодателей	I _{упр ЦЗН (Р)}

5.	Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения	$I_{\text{терр ЦЗН}}$
6.	Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения с точки зрения соискателей	$I_{\text{терр ЦЗН (С)}}$
7.	Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения с точки зрения работодателей	$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}$

6. Клиентские показатели эффективности включают в себя пять групп показателей, отражающих основные запросы граждан при взаимодействии с органами СЗН:

Таблица 2. Виды групп клиентских показателей эффективности

№	Вид группы клиентских показателей эффективности	Условное обозначение
1.	Показатели дружелюбия и партнерства: <ul style="list-style-type: none"> с точки зрения соискателей с точки зрения работодателей 	D_C D_P
2.	Показатели полезности обращения в СЗН: <ul style="list-style-type: none"> с точки зрения соискателей с точки зрения работодателей 	P_C P_P
3.	Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента: <ul style="list-style-type: none"> с точки зрения соискателей с точки зрения работодателей 	M_C M_P
4.	Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом: <ul style="list-style-type: none"> с точки зрения соискателей с точки зрения работодателей 	A_C A_P
5.	Показатели внешнего комфорта и удобства: <ul style="list-style-type: none"> с точки зрения соискателей с точки зрения работодателей 	K_C K_P

7. В Методике предусмотрен следующий перечень показателей для расчета Индексов клиентоцентричности:

Таблица 3. Перечень показателей для расчета Индексов клиентоцентричности с условными обозначениями

№	Группа показателей	Показатели	Условное обозначение при расчете	
			с точки зрения соискателей	с точки зрения работодателей
1.	Показатели дружелюбия и партнерства	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников	Д _{С1}	Д _{Р1}
		1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников	Д _{С2}	Д _{Р2}
		1.3. Открытость руководства	Д _{С3}	Д _{Р3}
		Сводный показатель по группе «Показатели дружелюбия и партнерства» для территориального ЦЗН	Д _{терр С сводный = Д_{С1}+Д_{С2}+Д_{С3}}	Д _{терр Р сводный = Д_{Р1}+Д_{Р2}+Д_{Р3}}
2.	Показатели полезности обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (остался ли доволен гражданин своим посещением ЦЗН, почувствовал ли он пользу)	П _{С1}	П _{Р1}
		2.2. Динамика роста базы вакансий	П _{С2}	П _{Р2}
		2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей	П _{С3}	П _{Р3}
		Сводный показатель по группе «Показатели полезности обращения в СЗН» для территориального ЦЗН	П _{терр С сводный = П_{С1}+П_{С2}+П_{С3}}	П _{терр Р сводный = П_{Р1}+П_{Р2}+П_{Р3}}

3.	Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН	M_{C1}	M_{P1}
		3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте	M_{C2}	M_{P2}
		3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях	M_{C3}	M_{P3}
		3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре	M_{C4}	M_{P4}
		3.5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия	M_{C5}	M_{P5}
		3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента	M_{C6}	M_{P6}
		3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов	M_{C7}	M_{P7}
		3.8. Возможность предварительной записи на прием	M_{C8}	M_{P8}
		Сводный показатель по группе «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента» для Управляющего ЦЗН	$M_{\text{Упр С сводный}} = M_{C2} + M_{C3} + M_{C4} + M_{C5} + M_{C7} + M_{C8}$	$M_{\text{Упр Р сводный}} = M_{P2} + M_{P3} + M_{P4} + M_{P5} + M_{P7} + M_{P8}$
		Сводный показатель по группе «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента» для территориального ЦЗН в централизованной сети органов СЗН в субъекте РФ	$M_{\text{терр С сводный}} = M_{C1} + M_{C6}$	$M_{\text{терр Р сводный}} = M_{P1} + M_{P6}$
Сводный показатель по группе «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента» для территориального ЦЗН в децентрализованной сети СЗН в субъекте РФ	$M_{\text{терр С сводный}} = M_{C1} + M_{C2} + M_{C3} + M_{C4} + M_{C5} + M_{C6}$	$M_{\text{терр Р сводный}} = M_{P1} + M_{P2} + M_{P3} + M_{P4} + M_{P5} + M_{P6} + M_{P7} + M_{P8}$		

			M_{C7+M} $C8$	
4.	Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом	4.1. Наличие персонального консультанта	A_{C1}	A_{P1}
		4.2. Учет личных обстоятельств	A_{C2}	A_{P2}
		Сводный показатель по группе «Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом» для территориального ЦЗН	$A_{\text{терр } C}$ сводный = $A_{C1} + A_{C2}$	$A_{\text{терр } P}$ сводный = $A_{P1} + A_{P2}$
5.	Показатели внешнего комфорта и удобства	5.1 Внешний вид сотрудников	K_{C1}	K_{P1}
		5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН	K_{C2}	K_{P2}
		5.3. Транспортная доступность	K_{C3}	K_{P3}
		5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов	K_{C4}	K_{P4}
		Сводный показатель по группе «Показатели внешнего комфорта и удобства» для территориального ЦЗН	$K_{\text{терр } C}$ сводный = $K_{C1} + K_{C2} + K_{C3} + K_{C4}$	$K_{\text{терр } P}$ сводный = $K_{P1} + K_{P2} + K_{P3} + K_{P4}$

8. Каждый показатель, каждая группа показателей может иметь свой весовой коэффициент, отражающий его значимость и важность для анализа и принятия мер корректирующего воздействия в определенный момент времени. В этом случае значение показателя (единичного или сводного) умножается на предусмотренный коэффициент.

9. В Методике предусмотрены следующие формулы расчета Индексов:

- для централизованной сети органов службы занятости в субъекте Российской Федерации:

Таблица 4. Формулы расчета Индексов клиентоцентричности для централизованной сети СЗН в субъекте РФ

№	Условное обозначение Индекса	Формулы расчета Индекса
1.	$I_{\text{СЗН}}$	$I_{\text{Упр ЦЗН}} + \frac{(I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}})}{N}$ <p>где N – количество ЦЗН в субъекте РФ</p>
2.	$I_{\text{Упр ЦЗН}}$	$\frac{I_{\text{Упр ЦЗН (С)}} + I_{\text{Упр ЦЗН (Р)}}}{2}$
3.	$I_{\text{Упр ЦЗН (С)}}$	$M_{\text{Упр С сводный}}$
4.	$I_{\text{Упр ЦЗН (Р)}}$	$M_{\text{Упр Р сводный}}$
5.	$I_{\text{терр ЦЗН}}$	$\frac{I_{\text{терр ЦЗН (С)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2}$
6.	$I_{\text{терр ЦЗН (С)}}$	$D_{\text{терр С сводный}} + П_{\text{терр С сводный}} + M_{\text{терр С сводный}} + A_{\text{терр С сводный}} + K_{\text{терр С сводный}}$
7.	$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}$	$D_{\text{терр Р сводный}} + П_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}$

См. подробнее Приложения 3-5.

- для децентрализованной сети органов службы занятости в субъекте Российской Федерации:

Таблица 5. Формулы расчета Индексов клиентоцентричности для децентрализованной сети СЗН в субъекте РФ

№	Условное обозначение Индекса	Формулы расчета Индекса
1.	$I_{\text{СЗН}}$	$\frac{(I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}})}{N}$ <p>где N – количество ЦЗН в субъекте РФ</p>
2.	$I_{\text{терр ЦЗН}}$	$\frac{I_{\text{терр ЦЗН (С)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2}$

		2
3.	$I_{\text{терр ЦЗН (С)}}$	$D_{\text{терр С сводный}} + P_{\text{терр С сводный}} + M_{\text{терр С сводный}} + A_{\text{терр С сводный}} + K_{\text{терр С сводный}}$
4.	$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}$	$D_{\text{терр Р сводный}} + P_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}$

См. подробнее Приложения 2, 5.

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

В Модуле «Индекс клиентоцентричности» содержатся 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» предусматриваются следующие возможности:

10.1. 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 ЦЗН², 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.

10.2. 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). Большая часть показателей требует актуализации данных не реже, чем один

² 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).

раз в квартал, см. подробнее методики расчета Индекса в разделе 2 данного документа.

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.

10.3. Автоматизированное формирование отчетов с текущими значениями показателей клиентоцентричности работы СЗН, а также автоматизированное формирование Индексов клиентоцентричности всех уровней.

11. СЗН субъекта Российской Федерации вправе выделить дополнительные клиентские показатели эффективности, отражающие социокультурные и иные факторы (менталитет и традиции местного сообщества, интересы отдельных групп населения с особыми потребностями и пр.), существенно влияющие на оценку клиентами работы СЗН в конкретном субъекте Российской Федерации. По решению органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и/или руководителей государственных учреждений службы занятости населения перечень показателей клиентоцентричности может быть расширен³. При этом значения данных дополнительных показателей не будут учитываться при формировании рейтингов по Индексам клиентоцентричности на федеральном уровне.

12. Система показателей клиентоцентричности и расчет Индексов клиентоцентричности могут подлежать пересмотру в связи с изменениями в стратегических и тактических целях работы государственной службы занятости населения.

³ На федеральном уровне предусмотрена разработка методических и практических рекомендаций для органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, руководителей государственных учреждений службы занятости населения по проведению на своих территориях мероприятий, способствующих повышению Индексов клиентоцентричности СЗН и ЦЗН

2 Методика расчета показателей Индекса клиентоцентричности СЗН

2.1 Расчет показателей группы «Показатели дружелюбия и партнерства»

Таблица 6. Подходы по расчету показателей группы «Показатели дружелюбия и партнерства»

№	Показатель	Условное обозначение		Источник / инструмент сбора данных	Методика расчета	Максимальный балл	Периодичность сбора данных
		соискатели	работодатели				
1.1.	<p>Уровень профессиональных компетенций сотрудников</p> <p>(изучается мнение клиента о том, знают ли сотрудники органов СЗН рынок труда, вопросы трудоустройства)</p>	Д _{С1}	Д _{Р1}	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен;</p>	<p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3</p> <p>Максимальный балл $1 \times 3 = 3$</p> $D_{C1} = \left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$	3	1 раз в квартал

				<p>2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен</p>	$D_{P1} = \left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$		
1.2.	<p>Уровень коммуникативных компетенций сотрудников</p> <p>(клиентом оценивается проявление эмпатии, внимания, чуткости, доброжелательности со стороны сотрудников ЦЗН и коммуникативные способности и навыки</p>	D _{С2}	D _{Р2}	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление чуткости, внимательности и т.д.)»</p>	<p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3</p> <p>Максимальный балл 1 x 3 = 3</p> $D_{C2} = \left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$	3	1 раз в квартал

	сотрудников ЦЗН)			по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен	$D_{P2} = \left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$		
1.3.	Открытость руководства (определяется доступность, открытость руководства, заинтересованность во взаимодействии с гражданами)	Д с з	Д р з	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p>	<p>Измерение 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1.</p> <p>Измерение 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла. $0 \leq \text{Руководство (P)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1.</p>	2	

			<p>«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен</p> <p>Инструмент измерения 2. Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема. 2. Наличие открытых приемных дней / часов для граждан. 3. Проведение публичных мероприятий руководства ЦЗН с гражданами. 	<p>Итоговая формула</p> <p>$D_{C3} =$</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + P$ <p>$D_{P3} =$</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + P$		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>4. Публично доступная электронная почта с возможностью обратиться напрямую к руководителю.</p> <p>5. Публично доступный номер мобильного / стационарного телефона руководства.</p> <p><i>Подтверждается фотографиями с геолокацией / скриншотами, ссылками на объявления в социальных сетях, на сайте СЗН, на инфостендах в офисе ЦЗН, инфостойках и т.д.</i></p>			
	<p>Сводный показатель по группе «Показатели дружелюбия и партнерства» для территориального ЦЗН</p>	<p>$D_{\text{терр С сводный}}$</p>	<p>$D_{\text{терр Р сводный}}$</p>		<p>Ввиду важности данной группы показателей ей присвоен повышающий коэффициент = 2.</p> <p>$D_{\text{терр С сводный}} = (D_{\text{С1}} + D_{\text{С2}} + D_{\text{С3}}) \times 2$</p> <p>$D_{\text{терр Р сводный}} = (D_{\text{Р1}} + D_{\text{Р2}} + D_{\text{Р3}}) \times 2$</p>	16	

2.2 Расчет показателей группы «Показатели, характеризующие полезность обращения в СЗН»

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

Таблица 7. Подходы по расчету показателей группы «Показатели, характеризующие полезность обращения в СЗН»

№	Показатель	Условное обозначение		Источник / инструмент сбора данных	Методика расчета	Максимальный балл	Периодичность сбора данных
		соискатели	работодатели				
2.1.	<p>Полезность обращения в ЦЗН</p> <p>(оценивается, остался ли доволен гражданин своим посещением ЦЗН, почувствовал ли он пользу)</p>	П _{С1}	П _{Р1}	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен;</p>	<p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2.</p> <p>Максимальный балл $1 \times 2 = 2$.</p> <p> $P_{C1} = \left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$ </p>	2	1 раз в квартал

				<p>2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен</p>	$P_{P1} = \left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$		
2.2.	Динамика роста базы вакансий	П _{С2}	П _{Р2}	<p>Анализ динамики количества вакансий за отчетный и предыдущий период (квартал)</p> <p>Источник данных - региональный программный комплекс (платформа для электронного взаимодействия ЦЗН с гражданами и работодателями) / ЕЦП «Работа в России»</p>	<p>Рассчитывается отношение количества вакансий за отчетный период к количеству вакансий за предыдущий отчетный период.</p> $P_{C2} = \frac{\text{количество вакансий за отчетный период}}{\text{количество вакансий за предыдущий отчетный период}} - 1$ <p>Баллы начисляются в зависимости от достижения следующих показателей прироста:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В случае прироста до 10% начисляется 1 балл; • В случае прироста от 11% до 20% начисляется 1,25 балла; • В случае прироста от 21% до 30% начисляется 1,5 балла; 	2	1 раз в квартал

					<ul style="list-style-type: none"> • В случае прироста от 31% до 40% начисляется 1,75 балла; • В случае прироста от 41% до 50% и выше начисляется 2 балла. <p>В случае отрицательной динамики баллы за данный показатель не начисляются.</p>		
2.3.	<p>Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (оценивается наличие мероприятий, проводимых ЦЗН, стимулирующих увеличение базы соискателей)</p>	П _{СЗ}	П _{РЗ}	<p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>Проверяется наличие кратких отчетов (краткого описания, фотографий) о проведении за отчетный период (квартал) мероприятий, стимулирующих увеличение базы соискателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ярмарка вакансий; • Подача объявлений о ЦЗН в СМИ; • Акции в социальных сетях; • Дни общения с руководством; • Открытый отбор на вакансии конкретного востребованного работодателя; • Деловые игры; 	<p>За наличие краткого отчета с фотографиями о проведении одного мероприятия присуждается 0,2 балла.</p> <p><i>Проведение более 10 мероприятий не дает более 2 баллов по данному показателю.</i></p> <p>Максимальный балл $0,2 \times 10 = 2$</p> <p>$П_{СЗ} = 0,2 \times N$</p> <p>где N – количество подтвержденных мероприятий по увеличению базы соискателей</p>	2	1 раз в квартал

				<ul style="list-style-type: none"> • Бизнес консультации по открытию собственного дела; • День открытых дверей в СЗН с презентацией предоставляемых услуг и сервисов; • Экскурсии на предприятия региона • и пр. <p>В случае проведения мероприятий, стимулирующих рост базы соискателей, не входящих в перечень выше, необходимо также кратко описать мероприятие, представить фотоотчет. В данном случае баллы также будут начислены.</p>			
	Сводный показатель по группе «Показатели полезности обращения в СЗН» для территориального ЦЗН	$\Pi_{\text{терр С сводный}}$	$\Pi_{\text{терр Р сводный}}$		$\Pi_{\text{терр С сводный}} = \Pi_{\text{С1}} + \Pi_{\text{С2}} + \Pi_{\text{С3}}$ $\Pi_{\text{терр Р сводный}} = \Pi_{\text{Р1}} + \Pi_{\text{Р2}} + \Pi_{\text{Р3}}$	6	

2.3 Расчет показателей группы «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента»

Удовлетворенность человека услугой/сервисом формируется в том числе на основе восприятия клиентами того, сколько собственных усилий приложено для получения результата. Чем больше усилий предложено с точки зрения клиента, тем ниже его удовлетворенность.

Таблица 8. Подходы по расчету показателей группы «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента»

№	Показатель	Условное обозначение		Источник / инструмент сбора данных	Методика расчета	Максимальный балл	Периодичность сбора данных
		соискатели	работодатели				
3.1.	Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН	М с 1	М р 1	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла.</p> <p>$0 \leq \text{Доступность Офис (ДО)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p>	2	1 раз в квартал

			<p>«В офисе ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>1. Доступ к информационным стендам/стойкам беспрепятственный (<i>прочесть объявления можно с близкого расстояния, стенды интуитивно легко найти / в ЦЗН есть навигация к</i></p>	<p>Итоговая формула</p> <p>$M_{C1} =$</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ДО}$ <p>$M_{P1} =$</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ДО}$		
--	--	--	---	--	--	--

			<p><i>инфостендам), в том числе для граждан с инвалидностью.</i></p> <p>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 в АИС.</i></p> <p>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.).</p> <p>4. Информация на инфостендах удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>находятся в разных секциях)), есть заголовки.</p> <p>5. Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru</p> <p>Все тексты, размещаемые на инфостендах и стойках должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста. <i>Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.</i></p> <p><i>Соответствие параметрам 1- 4 подтверждается фотографиями с геолокацией в соответствии с оцениваемым объектом (инфостойки, инфостенды и т.д.). Результаты анализа информационных текстов (параметр 5) представляются в виде скриншотов с сайта https://glvrd.ru</i></p>		
--	--	--	---	--	--

3.2.	<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте</p> <p><i>(определяется, насколько легко найти нужную информацию и насколько понятно она изложена для клиентов)</i></p>	М _{С2}	М _{Р2}	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«На региональном сайте СЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен;</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла. $0 \leq \text{Доступность Сайт (ДС)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Итоговая формула</p> <p>М_{С2} =</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ДС}$	2	1 раз в квартал
------	---	-----------------	-----------------	---	--	---	-----------------

			<p>8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2. Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>1. Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи при введении запросов «<i>ЦЗН региона</i>», «<i>центр занятости региона</i>», «<i>служба занятости региона</i>»).</p> <p>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</p>	<p>$M_{P2} =$</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + ДС$		
--	--	--	--	---	--	--

			<p>службы занятости в субъекте РФ.</p> <p>3. Пользователи сайта могут найти минимально необходимую информацию интуитивно и быстро, в т.ч. с помощью навигации.</p> <p>4. Сайт адаптирован для граждан с инвалидностью.</p> <p>5. Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru. Все тексты, размещаемые на сайте, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста.</p> <p><i>Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14</i></p> <p><i>Соответствие параметрам 1-4 подтверждается скриншотами/ссылками в соответствии с оцениваемым объектом (место в поисковой выдаче, навигация сайта,</i></p>			
--	--	--	--	--	--	--

				<p>основные разделы сайта и т.д.).</p> <p>Результаты анализа информационных текстов (параметр 5) представляются в виде скриншотов с сайта https://glvrd.ru</p>			
3.3.	<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях</p> <p><i>(определяется, насколько легко найти нужную информацию и насколько понятно она изложена для клиентов и с их точки зрения)</i></p>	М с з	М р з	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«В социальных сетях в аккаунтах ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла.</p> <p>$0 \leq \text{Доступность Соцсети (ДСС)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p>	2	1 раз в квартал

			<p>по шкале от 1 до 10 баллов, где</p> <p>1 – категорически не согласен;</p> <p>2 – не согласен;</p> <p>3 – в большей степени не согласен;</p> <p>4 – скорее не согласен,</p> <p>5 – затрудняюсь с ответом;</p> <p>6 – скорее согласен, чем нет;</p> <p>7 – скорее согласен;</p> <p>8 – в большей степени согласен;</p> <p>9 – согласен;</p> <p>10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>1. Аккаунты ЦЗН в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов.</p> <p>2. Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать сообществу, при это ЦЗН регулярно и своевременно отвечает на комментарии граждан.</p>	<p>Итоговая формула</p> <p>$M_{C3} =$</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + ДСС$ <p>$M_{P3} =$</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + ДСС$		
--	--	--	---	--	--	--

			<p>3. Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в фирменном стиле «Работа в России», визуально считывается.</p> <p>4. В неделю размещается не менее 3 постов в одной из социальных сетей (указать, в какой).</p> <p>5. Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru. Все тексты, размещаемые на сайте, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста. <i>Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14</i></p> <p><i>Соответствие параметрам 1-4 подтверждается скриншотами/ссылками в соответствии с оцениваемым объектом (информация об</i></p>			
--	--	--	--	--	--	--

				<p>аккаунте, комментарии, публикации и т.д.). <i>Результаты анализа информационных текстов (параметр 5) представляются в виде скриншотов с сайта https://glvrd.ru</i></p>			
3.4.	Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре	М С 4	М Р 4	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p><i>«В контакт-центре информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»</i></p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла. $0 \leq \text{Доступность Телефон (ДТ)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p>	2	1 раз в квартал

			<p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2. Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>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.</p> <p>2. Дозвон до контакт-центра составляет не более 3-4 гудков. Количество попыток дозвона не превышает 3 раз.</p> <p>3. Наличие сценариев (скриптов) для операторов</p>	<p>Итоговая формула</p> $M_{C4} = \frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + ДТ$ $M_{P4} = \frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + ДТ$		
--	--	--	---	--	--	--

			<p>контакт-центра по всем услугам и сервисам СЗН (обеспечение точности информации, сценарии проходят проверку на актуальность не реже, чем 1 раз в 3 месяца (необходимо указать дату создания/пересмотра/изменения скриптов и приложить соответствующие подтверждающие документы (при наличии))).</p> <p>4. При соединении оператор первым поздоровался и представился, в т.ч. озвучил отделение ЦЗН.</p> <p>5. Количество шагов для получения консультации у определенного специалиста не превышает 2 (человеку, чтобы получить необходимую консультацию, нужно пройти не более 2 переключений между различными специалистами ЦЗН).</p> <p>Параметр №1 подтверждается фотографиями с геолокацией и скриншотами/ссылками, параметр №2 – статистикой</p>		
--	--	--	---	--	--

				(при наличии), параметр №3 и №4 – документами со скриптами, параметр №5 – документом с описанием структуры контакт-центра и максимальным количеством переключений.			
3.5.	<p>Многоканальность и омниканальность взаимодействия</p> <p><i>(определяется наличие различных способов (каналов) взаимодействия с клиентом)</i></p>	М _{С5}	М _{Р5}	<p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 5) Мессенджеры; 6) Чат-боты; 7) Книга жалоб и предложений; 8) E-mail; 9) Push-рассылка 10) СМС-информирование и иное (при направлении в адрес ФЦК СЗ ВНИИ труда описания канала взаимодействия, не входящего в перечень). 	<p>За наличие каждого канала взаимодействия присуждается 0,1 балла.</p> <p>Максимальный балл $0,1 \times 10 = 1$</p> <p>$M_{C5} = 0,1 \times N$, где N – количество каналов взаимодействия</p> <p>$M_{P5} = 0,1 \times N$, где N – количество каналов взаимодействия</p>	1	1 раз в квартал

				<p><i>Подтверждение наличия различных каналов взаимодействия производится на основе фотографий с геолокацией (книга жалоб и предложений, контакт-центр), ссылок/скриншотов (сайт ЦЗН, онлайн-чат с консультантом на сайте, аккаунты ЦЗН в социальных сетях, мессенджеры, чат-боты, e-mail рассылки, СМС-информирование, контакт-центр (в части опубликованной информацией о контакт-центре).</i></p>			
3.6.	Быстрое реагирование на запрос клиента	М С 6	М Р 6	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За положительный ответ дается 1 балл (Ск – скорость)</p>	2	1 раз в квартал

			<p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>Наличие в ЦЗН системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов (замеров времени ожидания в очереди, статистики контакт-центра, времени оказания услуг)</p>	<p>Итоговая формула</p> <p>$M_{C6} =$</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + C_k$ <p>$M_{P6} =$</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + C_k$		
--	--	--	---	--	--	--

				<p><i>Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария</i></p>			
3.7.	<p>Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов</p> <p><i>(определяется, насколько много усилий прилагают граждане в процессе получения услуги / сервиса с точки зрения клиентов)</i></p>	М _{С7}	М _{Р7}	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен;</p>	<p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3</p> <p>Максимальный балл $1 \times 3 = 3$</p> <p>М_{С7} =</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$ <p>М_{Р7} =</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$	3	1 раз в квартал

				8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен			
3.8.	<p>Возможность предварительной записи на прием</p> <p><i>(определяется наличие функции предварительной записи в ЦЗН по различным каналам взаимодействия с клиентами (офис ЦЗН, сайт региональной СЗН, аккаунты ЦЗН в социальных сетях, контакт-центр ЦЗН) и удобства механизма предварительной записи с</i></p>	М _{С8}	М _{Р8}	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом;</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе дается 0,25 балла.</p> <p>$0 \leq \text{Предварительная запись (ПЗ)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Итоговая формула</p> <p>$M_{C8} =$</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + \text{ПЗ} \right]$	2	1 раз в квартал

<p>точки зрения клиентов)</p>			<p>6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>Наличие в ЦЗН системы предварительной записи на прием по различным каналам взаимодействия с клиентами:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Офис ЦЗН; 2) Сайт региональной СЗН; 3) Аккаунты ЦЗН в социальных сетях; 4) Контакт-центр ЦЗН. <p><i>Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария</i></p>	<p>$M_{P8} =$</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов</p> <p>общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом</p> </div> <p>+ ПЗ</p>		
<p>Сводный показатель по группе «Показатели, характеризующие минимизации</p>	<p>$M_{Упр С}$ сводный</p>	<p>$M_{Упр Р}$ сводный</p>		<p>$M_{Упр С \text{ сводный}} =$</p> <p>$M_{C2} + M_{C3} + M_{C4} + M_{C5} + M_{C7} + M_{C8}$</p>	<p>12</p>	<p>1 раз в квартал</p>

	ю усилий клиента» для Управляющего ЦЗН				$M_{\text{Упр Р сводный}} =$ $M_{\text{Р2}} + M_{\text{Р3}} + M_{\text{Р4}} + M_{\text{Р5}} + M_{\text{Р7}} + M_{\text{Р8}}$		
	Сводный показатель по группе «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента» для территориального ЦЗН в централизованной сети органов СЗН в субъекте РФ	$M_{\text{терр С сводный}}$	$M_{\text{терр Р сводный}}$		$M_{\text{терр С сводный}} = M_{\text{С1}} + M_{\text{С6}}$ $M_{\text{терр Р сводный}} = M_{\text{Р1}} + M_{\text{Р6}}$	4	1 раз в квартал
	Сводный показатель по группе «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента»	$M_{\text{терр С сводный}}$	$M_{\text{терр Р сводный}}$		$M_{\text{терр С сводный}} = M_{\text{С1}} + M_{\text{С2}} + M_{\text{С3}} +$ $M_{\text{С4}} + M_{\text{С5}} + M_{\text{С6}} + M_{\text{С7}} + M_{\text{С8}}$ $M_{\text{терр Р сводный}} =$ $M_{\text{Р1}} + M_{\text{Р2}} + M_{\text{Р3}} + M_{\text{Р4}} + M_{\text{Р5}} + M_{\text{Р6}} +$ $M_{\text{Р7}} + M_{\text{Р8}}$	16	1 раз в квартал

Для территориал ьного ЦЗН в децентрализ ованной сети СЗН в субъекте РФ						
--	--	--	--	--	--	--

2.4 Расчет показателей группы «Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом»

Таблица 9. Подходы по расчету показателей группы «Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом»

№	Показатель	Условное обозначение		Источник / инструмент сбора данных	Методика расчета	Максимальный балл	Периодичность сбора данных
		соискатели	работодатели				
	4.1. Наличие персонального консультанта	А _{С1}	А _{Р1}	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?»</p> <p>Варианты ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «да» • «не знаю» • «нет» 	<p>Для определения значения показателя производится расчет доли граждан, ответивших, что имеют личного консультанта, от общего числа опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом.</p> <p>Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2.</p> <p>Максимальный балл $1 \times 2 = 2$</p> <p>А_{С1} =</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, отметивших, что имеют личного консультанта}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$ <p>А_{Р1} =</p> $\left[\frac{\text{количество работодателей, отметивших, что имеют личного консультанта}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$	2	1 раз в квартал

				<p>В случае, если количество граждан, ответивших, что не имеют личного консультанта, превышает 20% от общего числа опрошиваемых, баллы за показатель не начисляются, повышающий коэффициент не применяется:</p> <p>Если</p> $\left[\frac{\text{количество граждан, отметивших, что имеют личного консультанта}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] < 0,8,$ <p>то</p> $\left[\frac{\text{количество граждан, отметивших, что имеют личного консультанта}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] = 0$		
4.2. Учет личных обстоятельств	А С 2	А Р 2	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p>	<p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2</p> <p>Максимальный балл $1 \times 2 = 2$</p>	2	1 раз в квартал

				<p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен</p>	$A_{C2} = \left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$ $A_{P2} = \left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$		
Сводный показатель по группе «Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом»	$A_{\text{терр С сводный}}$	$A_{\text{терр Р сводный}}$		$A_{\text{терр С сводный}} = A_{C1} + A_{C2}$ $A_{\text{терр Р сводный}} = A_{P1} + A_{P2}$	4	1 раз в квартал	

	для территориаль ного ЦЗН						
--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--

2.5 Расчет показателей группы «Показатели внешнего комфорта и удобства»

Таблица 10. Подходы по расчету показателей группы «Показатели внешнего комфорта и удобства»

№	Показатель	Условное обозначение		Источник / инструмент сбора данных	Методика расчета	Максимальный балл	Периодичность сбора данных
		соискатели	работодатели				
5.1	Внешний вид сотрудников	К С 1	К Р 1	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен;</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За наличие параметров №1 и №2 Чек-листа присуждается 0,4 балла, за наличие параметра №3 присуждается 0,2 балла.</p> <p>$0 \leq \text{Внешний вид (ВВ)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p>	2	1 раз в квартал

			<p>3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>1. 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).</p> <p>2. Наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа в России» (п. 5.1 Брендбука).</p> <p>3. Макияж сотрудников не должен быть слишком ярким, используемые духи не должны иметь резкий запах; волосы</p>	<p>Итоговая формула</p> <p>$K_{C1} =$</p> $\frac{\left[\begin{array}{l} \text{количество соискателей, согласившихся с} \\ \text{утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов} \end{array} \right]}{\left[\begin{array}{l} \text{общее количество опрошенных соискателей,} \\ \text{за исключением граждан, затруднившихся с} \\ \text{ответом} \end{array} \right]} + BB$ <p>$K_{P1} =$</p> $\frac{\left[\begin{array}{l} \text{количество работодателей, согласившихся с} \\ \text{утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов} \end{array} \right]}{\left[\begin{array}{l} \text{общее количество опрошенных} \\ \text{работодателей, за исключением граждан,} \\ \text{затруднившихся с ответом} \end{array} \right]} + BB$		
--	--	--	---	--	--	--

				<p>должны быть аккуратно подстрижены и расчесаны или убраны в хвост; руки должны быть чистыми, ногти аккуратно подстрижены (разумной длины).</p> <p><i>Экспертная оценка присваивается на основе фотографий с геолокацией.</i></p>			
5.2.	Согласованность действий между подразделениями СЗН	К _{С2}	К _{Р2}	<p>Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен;</p>	<p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>К_{С2} =</p> $\frac{\text{количество соискателей, отметивших, что действия сотрудников были согласованы и слажены}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с}} \dots$ <p>К_{Р2} =</p> $\frac{\text{количество работодателей, отметивших, что действия сотрудников были согласованы и слажены}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан,}} \dots$	1	1 раз в квартал

				<p>4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен</p>			
5.3.	<p>Транспортная доступность</p> <p>(определяется транспортная доступность ЦЗН с точки зрения клиентов, в том числе наличие маршрутов общественного транспорта, пешая доступность, наличие парковки)</p>	К СЗ	К РЗ	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (год и при фактическом изменении местоположения офиса ЦЗН, изменении маршрутов общественного транспорта).</p> <p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,25 балла. $0 \leq \text{Транспортная доступность (ТрД)} \leq 1$</p> <p>Максимальный балл равен 1</p>	2	<p>1 раз в год и при фактическом изменении и местоположения офиса ЦЗН, изменении и маршрутов общественного транспорта</p>

			<p>«Мне было легко добраться до ЦЗН»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Офис/точка присутствия находится в пешей доступности от остановок общественного транспорта (не более 15 минут). • Наличие навигации к ЦЗН на остановках общественного транспорта/в значимых общественных местах. 	<p>Итоговая формула</p> <p>$K_{C3} =$</p> <p>$\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ТрД}$</p> <p>$K_{P3} =$</p> <p>$\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ТрД}$</p>		
--	--	--	---	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> Наличие доступной парковки на территории ЦЗН. Наличие парковочных мест для инвалидов на территории ЦЗН. <p><i>Подтверждается фотографиями с геолокацией офиса ЦЗН (для определения пешей доступности от остановок общественного транспорта – скриншоты карты с указанием времени пешего пути), остановок общественного транспорта с навигацией, парковки у офиса ЦЗН, в т.ч. с местами для граждан с инвалидностью,, навигационных табличек, установленных в городе.</i></p>			
5.4.	Комфортность условий для получения услуг и сервисов <i>(оцениваются условия пребывания в</i>	К С 4	К Р 4	<p>Предусмотрены 2 инструмента измерения</p> <p>Инструмент измерения 1. Социологический опрос</p> <p>Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).</p>	<p>Инструмент измерения 1.</p> <p>Для определения значения показателя производится расчет количества граждан, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов, от общего количества опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом (значение 5 предлагаемой шкалы).</p> <p>Максимальный балл равен 1</p>	3	1 раз в квартал

	<p>ЦЗН, в т.ч. условия приема, чистота помещения ЦЗН, соответствии брендбуку и т.д.)</p>			<p>В социологическом опросе должно принять участие не менее 20% от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.</p> <p>Рекомендуется предложить опрашиваемым согласиться или не согласиться со следующим утверждением:</p> <p>«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным (помещение чистое и удобное)»</p> <p>по шкале от 1 до 10 баллов, где 1 – категорически не согласен; 2 – не согласен; 3 – в большей степени не согласен; 4 – скорее не согласен, 5 – затрудняюсь с ответом; 6 – скорее согласен, чем нет; 7 – скорее согласен; 8 – в большей степени согласен; 9 – согласен; 10 – полностью согласен.</p> <p>Инструмент измерения 2.</p> <p>Заполнение чек-листа в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга.</p> <p>См. Чек- лист в Приложении 1.</p>	<p>Инструмент измерения 2.</p> <p>В чек-листе выделено 3 уровня комфортности.</p> <p>За соответствие третьему уровню комфортности присваивается 0,75 балла.</p> <p>За соответствие второму уровню комфортности присваивается 1,5 балла.</p> <p>За соответствие первому уровню комфортности присваивается 2 балла.</p> <p>$0 \leq \text{Комфорт помещения (КП)} \leq 2$</p> <p>Максимальный балл равен 2</p> <p>Итоговая формула</p> <p>$K_{C4} =$</p> $\left[\frac{\text{количество соискателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных соискателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{КП}$		
--	--	--	--	---	---	--	--

				<p><i>Подтверждается фотографиями с геолокацией офиса</i></p>	$K_{P4} =$ $\left[\frac{\text{количество работодателей, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + КП$		
<p>Сводный показатель по группе «Показатели внешнего комфорта и удобства» для территориал ьного ЦЗН</p>	$K_{\text{терр С сводный}}$	$K_{\text{терр Р сводный}}$		$K_{\text{терр С сводный}} =$ $K_{C1} + K_{C2} + K_{C3} + K_{C4}$ $K_{\text{терр Р сводный}} =$ $K_{P1} + K_{P2} + K_{P3} + K_{P4}$	<p>8</p>	<p>1 раз в квартал</p>	

Приложение 1. Чек-лист оценки комфортности условий получения услуг и сервисов в ЦЗН

Таблица 11. Чек-лист оценки комфортности условий получения услуг и сервисов в ЦЗН

Уровни комфортности	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения		
3 уровень	Оформление фасада: <ul style="list-style-type: none"> горизонтальная фасадная вывеска «Работа в России» информационная табличка (режим работы) 	<ul style="list-style-type: none"> Отделка входной группы в бренде «Работа в России» Стойка администратора Доступ для граждан с инвалидностью 	<ul style="list-style-type: none"> Компьютеры Стол Стулья 	Оформление зоны ожидания (возможна общая зона): <ul style="list-style-type: none"> Места для ожидания, в т.ч. для граждан с инвалидностью Информационные стенды Кулер 	Окна приема клиентов	Туалет (раздельный)
2 уровень		<i>В дополнение к 3 уровню:</i> <ul style="list-style-type: none"> Электронная очередь 	<i>В дополнение к 3 уровню:</i> <ul style="list-style-type: none"> Наличие тактильных индикаторов для граждан с инвалидностью 	<i>В дополнение к 3 уровню:</i> <ul style="list-style-type: none"> Кондиционер Место приема пищи, кофе-пойнт Детский уголок 	<i>В дополнение к 3 уровню:</i> <ul style="list-style-type: none"> Пространство для коллективной работы/конференц-зал Зона индивидуальной работы с гражданами 	<i>В дополнение к 3 уровню:</i> <ul style="list-style-type: none"> Туалет для граждан с инвалидностью

					<ul style="list-style-type: none"> • Зона индивидуальной работы с гражданами с инвалидностью 	
1 уровень	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Скамейки • Урны • Освещение (в соответствии с брендбуком) • Навигация • Информационная стелла • Флаги «Работа в России» • Велопарковка • Вход для граждан с инвалидностью • Витринные постеры 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Гардероб (для небольших ЦЗН – напольные вешалки) • Мини-зона ожидания при входе (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"> • Коворкинг • Переговорные 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Конференц-зал (отдельный) • Зона для групповых занятий и тренингов (отдельный) • Кабинеты узких специалистов 	<p><i>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</i></p> <p>Комната матери и ребенка</p>

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

Приложение 2. Алгоритм сбора показателей для Индекса клиентоцентричности территориального ЦЗН в децентрализованной сети в субъекте РФ

Кл. группа	№	Группа показателей	Показатель и его условное обозначение	Способ измерения	Макс. балл	Сводный показатель, усл. обозн-е, макс.балл	Индекс по группам, макс.балл	Индекс территориального ЦЗН
СОИСКАТЕЛИ	1.	Дружелюбие и партнерство	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д _{с1})	соцопрос	3	Д _{терр С} сводный 16 (при коэф.х2)	Индекс ЦЗН Соискатели	I _{терр} ЦЗН (С)
			1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д _{с2})	соцопрос	3			
			1.3. Открытость руководства (Д _{с3})	соцопрос, чек-лист	2			
	2.	Полезность обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (П _{с1})	соцопрос	2	П _{терр С} сводный 6		
			2.2. Динамика роста базы вакансий (П _{с2})	чек-лист	2			
			2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (П _{с3})	чек-лист	2			
	3.	Минимизация усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М _{с1})	соцопрос, чек-лист	2	М _{терр С} сводный 16		
			3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М _{с2})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (М _{с3})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (М _{с4})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия (М _{с5})	чек-лист	1			
			3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента (М _{с6})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (М _{с7})	соцопрос	3			
			3.8. Возможность предварительной записи на прием (М _{с8})	соцопрос, чек-лист	2			
	4.	Адресность и персонализация	4.1. Наличие персонального консультанта (А _{с1})	соцопрос	2	А _{терр С} сводный 4		
			4.2. Учет личных обстоятельств (А _{с2})	соцопрос	2			
	5.	Внешний комфорт и удобство	5.1. Внешний вид сотрудников (К _{с1})	соцопрос, чек-лист	2	К _{терр С} сводный 8		
5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (К _{с2})			соцопрос	1				
5.3. Транспортная доступность (К _{с3})			соцопрос, чек-лист	2				
5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К _{с4})			соцопрос, чек-лист	3				
РАБОТОДАТЕЛИ	1.	Дружелюбие и партнерство	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д _{р1})	соцопрос	3	Д _{терр Р} сводный 16 (при коэф.х2)	Индекс ЦЗН Работодатели	I _{терр} ЦЗН (Р)
			1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д _{р2})	соцопрос	3			
			1.3. Открытость руководства (Д _{р3})	соцопрос, чек-лист	2			
	2.	Полезность обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (П _{р1})	соцопрос	2	П _{терр Р} сводный 6		
			2.2. Динамика роста базы вакансий (П _{р2})	чек-лист	2			
			2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (П _{р3})	чек-лист	2			
	3.	Минимизация усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М _{р1})	соцопрос, чек-лист	2	М _{терр Р} сводный 16		
			3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М _{р2})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (М _{р3})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (М _{р4})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия (М _{р5})	чек-лист	1			
			3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента (М _{р6})	соцопрос, чек-лист	2			
			3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (М _{р7})	соцопрос	3			
			3.8. Возможность предварительной записи на прием (М _{р8})	соцопрос, чек-лист	2			
	4.	Адресность и персонализация	4.1. Наличие персонального консультанта (А _{р1})	соцопрос	2	А _{терр Р} сводный 4		
			4.2. Учет личных обстоятельств (А _{р2})	соцопрос	2			
	5.	Внешний комфорт и удобство	5.1. Внешний вид сотрудников (К _{р1})	соцопрос, чек-лист	2	К _{терр Р} сводный 8		
5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (К _{р2})			соцопрос	1				
5.3. Транспортная доступность (К _{р3})			соцопрос, чек-лист	2				
5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К _{р4})			соцопрос, чек-лист	3				

Приложение 3. Алгоритм сбора показателей для Индекса клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в централизованной сети в субъекте РФ

Таблица 13. Алгоритм сбора показателей для Индекса клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в централизованной сети в субъекте РФ

Клиентская группа	Группа показателей	Показатель и его условное обозначение	Способ измерения	Макс. балл	Сводный показатель, усл. обозн-е, макс.балл	Индекс по группам, макс.балл	Индекс Упр. ЦЗН
Соискатели	2. Минимизация усилий клиента	3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (M _{с2})	соцопрос, чек-лист	2	M _{Упр С} сводный 12	Индекс Упр соискател и I _{Упр ЦЗН} (С) 12	I _{Упр ЦЗН}
		3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (M _{с3})	соцопрос, чек-лист	2			
		3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (M _{с4})	соцопрос, чек-лист	2			
		3.5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия (M _{с5})	чек-лист	1			
		3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (M _{с7})	соцопрос	3			
		3.8. Возможность предварительной записи на прием (M _{с8})	соцопрос, чек-лист	2			
Работодатели	2. Минимизация усилий клиента	3.2. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (M _{р2})	соцопрос, чек-лист	2	M _{Упр Р} сводный 12	Индекс Упр работодат ели I _{Упр ЦЗН} (Р) 14	12
		3.3. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (M _{р3})	соцопрос, чек-лист	2			
		3.4. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (M _{р4})	соцопрос, чек-лист	2			
		3.5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия (M _{р5})	чек-лист	1			
		3.7. Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (M _{р7})	соцопрос	3			
		3.8. Возможность предварительной записи на прием (M _{р8})	соцопрос, чек-лист	2			

Приложение 4. Алгоритм сбора показателей для Индекса клиентоцентричности территориального ЦЗН в централизованной сети в субъекте РФ

Таблица 14. Алгоритм сбора показателей для Индекса клиентоцентричности территориального ЦЗН в централизованной сети в субъекте РФ

Кл. группа	№	Группа показателей	Показатель и его условное обозначение	Способ измерения	Макс. балл	Сводный показатель, усл. обозн-е, макс.балл	Индекс по группам, макс.балл	Индекс территориального ЦЗН
СОИСКАТЕЛИ	1.	Дружелюбие и партнерство	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д _{с1})	соцопрос	3	Д _{терр С сводный} 16 (при коэф.х2)	Индекс ЦЗН Соискатели	I _{терр ЦЗН}
			1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д _{с2})	соцопрос	3			
			1.3. Открытость руководства (Д _{с3})	соцопрос, чек-лист	2			
	2.	Полезность обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (П _{с1})	соцопрос	2	П _{терр С сводный} 6		
			2.2. Динамика роста базы вакансий (П _{с2})	чек-лист	2			
			2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (П _{с3})	чек-лист	2			
	3.	Минимизация усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М _{с1})	соцопрос, чек-лист	2	М _{терр С сводный} 4		
			3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента (М _{с6})	соцопрос, чек-лист	2			
	4.	Адресность и персонализация	4.1. Наличие персонального консультанта (А _{с1})	соцопрос	2	А _{терр С сводный} 4		
			4.2. Учет личных обстоятельств (А _{с2})	соцопрос	2			
	5.	Внешний комфорт и удобство	5.1. Внешний вид сотрудников (К _{с1})	соцопрос, чек-лист	2	К _{терр С сводный} 8		
			5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (К _{с2})	соцопрос	1			
			5.3. Транспортная доступность (К _{с3})	соцопрос, чек-лист	2			
			5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К _{с4})	соцопрос, чек-лист	3			
	РАБОТОДАТЕЛИ	1.	Дружелюбие и партнерство	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д _{р1})	соцопрос	3		
1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д _{р2})				соцопрос	3			
1.3. Открытость руководства (Д _{р3})				соцопрос, чек-лист	2			
2.		Полезность обращения в СЗН	2.1. Полезность обращения в ЦЗН (П _{р1})	соцопрос	2	П _{терр Р сводный} 6		
			2.2. Динамика роста базы вакансий (П _{р2})	чек-лист	2			
			2.3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (П _{р3})	чек-лист	2			
3.		Минимизация усилий клиента	3.1. Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М _{р1})	соцопрос, чек-лист	2	М _{терр Р сводный} 4		
			3.6. Быстрое реагирование на запрос клиента (М _{р6})	соцопрос, чек-лист	2			
4.		Адресность и персонализация	4.1. Наличие персонального консультанта (А _{р1})	соцопрос	2	А _{терр Р сводный} 4		
			4.2. Учет личных обстоятельств (А _{р2})	соцопрос	2			
5.		Внешний комфорт и удобство	5.1. Внешний вид сотрудников (К _{р1})	соцопрос, чек-лист	2	К _{терр Р сводный} 8		
			5.2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (К _{р2})	соцопрос	1			
			5.3. Транспортная доступность (К _{р3})	соцопрос, чек-лист	2			
			5.4. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К _{р4})	соцопрос, чек-лист	3			

Приложение 5. Формулы расчета Индекса клиентоцентричности СЗН субъекта РФ

Для централизованной сети

$$I_{\text{СЗН субъекта РФ}} = I_{\text{упр ЦЗН}} + \frac{(I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}}),}{N} \leq 50$$

где N – количество территориальных ЦЗН в субъекте РФ

Для децентрализованной сети

$$I_{\text{СЗН субъекта РФ}} = \frac{(I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}}),}{N} \leq 50$$

где N – количество ЦЗН в субъекте РФ

ОПРОС

Впечатление от взаимодействия с ЦЗН

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса!

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

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

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

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

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

«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

▶ 4. Есть ли у Вас личный, 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»

Например, сотрудник учел Ваши пожелания о дате и времени следующего посещения ЦЗН

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

Примечание (при желании)

Опросный лист (лист 2)

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

«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

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

Примечание (при желании)

Опросный лист (лист 3)

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

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

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

Примечание (при желании)

▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

Да

Нет

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

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

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

Примечание (при желании)

▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

Да

Нет

Если «да», то через какой канал Вы записывались

Укажите способ предзаписи

и в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

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

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

Примечание (при желании)

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

Очное посещение ЦЗН

Сайт СЗН

Социальные сети ЦЗН

Контакт-центр ЦЗН

Другое (впишите)

Опросный лист (лист 4)

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

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

- в офисе ЦЗН

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

Примечание (при желании)

- на сайте СЗН

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

Примечание (при желании)

- в социальных сетях

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

Примечание (при желании)

- через контакт-центр»

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

Примечание (при желании)

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

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

4

Социально-демографический блок

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

▶ 1. Ваш пол

Мужчина

Женщина

▶ 2. Сколько Вам полных лет

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

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

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

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

ОПРОС РАБОТОДАТЕЛЕЙ Впечатление от взаимодействия с ЦЗН

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса!

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

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

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

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

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

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

- | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| категорически не согласен | не согласен | в большей степени не согласен | скорее не согласен | затрудняюсь с ответом | скорее согласен, чем нет | скорее согласен | в большей степени согласен | согласен | полностью согласен |

Примечание (при желании)

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

- | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| категорически не согласен | не согласен | в большей степени не согласен | скорее не согласен | затрудняюсь с ответом | скорее согласен, чем нет | скорее согласен | в большей степени согласен | согласен | полностью согласен |

Примечание (при желании)

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

- | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| категорически не согласен | не согласен | в большей степени не согласен | скорее не согласен | затрудняюсь с ответом | скорее согласен, чем нет | скорее согласен | в большей степени согласен | согласен | полностью согласен |

Примечание (при желании)

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

- | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Да | Не знаю | Нет |

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

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

- | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------------------|-------------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| категорически не согласен | не согласен | в большей степени не согласен | скорее не согласен | затрудняюсь с ответом | скорее согласен, чем нет | скорее согласен | в большей степени согласен | согласен | полностью согласен |

Примечание (при желании)

Опросный лист (лист 2)

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

«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

Примечание (при желании)

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

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

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

Примечание (при желании)

Опросный лист (лист 3)

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

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

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

Примечание (при желании)

▶ 12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

Да

Нет

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

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

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

Примечание (при желании)

▶ 13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

Да

Нет

Если «да», то через какой канал Вы записывались

Укажите способ предзаписи

и в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

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

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

Примечание (при желании)

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

Очное посещение ЦЗН

Сайт СЗН

Социальные сети ЦЗН

Контакт-центр ЦЗН

Другое (впишите)

Опросный лист (лист 4)

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

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

- в офисе ЦЗН

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

Примечание (при желании)

- на сайте СЗН

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

Примечание (при желании)

- в социальных сетях

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

Примечание (при желании)

- через контакт-центр»

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

Примечание (при желании)

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

Пожалуйста, расскажите нам немного о себе на следующих страницах

4

Социально-демографический блок

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

▶ 1. Форма собственности организации, в которой Вы работаете

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

▶ 2. Общее количество работников на Вашем предприятии

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

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

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

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