



Методика измерения Индекса «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

Итоги пилотной апробации ИТ-модуля

21 июля 2023 г.



Цель формирования Индекса клиентоцентричности создание инструментария для управления качеством клиентского опыта

в органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и государственных учреждениях службы занятости населения в рамках предоставления государственных услуг в области содействия занятости населения

мониторинг достижения клиентских показателей эффективности СЗН и реализации принципов клиентоцентричного государства

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



Основные термины и понятия

- 1 Индекс клиентоцентричности СЗН / ЦЗН**
цифровой показатель, характеризующий в относительном виде изменение параметров достижения клиентских показателей эффективности работы СЗН / ЦЗН за определенный период времени
- 2 Клиентские показатели эффективности СЗН и ЦЗН**
показатели эффективности работы СЗН и ЦЗН с точки зрения их основных клиентов - соискателей и работодателей
- 3 Качество клиентского опыта**
совокупность характеристик работы СЗН, относящихся к ее способности соответствовать установленным требованиям и удовлетворить предполагаемые потребности соискателей и работодателей
- 4 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

Этапы создания и внедрения методики формирования Индекса клиентоцентричности

1

Ноябрь 2021 г.

Проведение соц.исследования, выявление приоритетных потребностей граждан в отношении ЦЗН
Формирование групп клиентских показателей эффективности

2

Январь-июнь 2022 г.

Создание и пилотная апробация первой версии методики формирования и измерения Индекса клиентоцентричности

3

Июль – декабря 2022 г.

Доработка методики.
Разработка ТЗ для автоматизации сбора данных через АИС «Паспорт региона»

4

Сентябрь 2022 г.

Презентация Индекса «Звезды клиентоцентричности ЦЗН» на ВНОТ в г. Сочи

5

Февраль – июль 2023 г.

Пилотная апробация ИТ-модуля Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН» в АИС «Паспорт региона» февраль - июль 2023. Доработка методики и ИТ-модуля

6

Июль-сентябрь 2023

Первый этап подключения СЗН к ИТ-модулю: рейтингование модернизированных ЦЗН

7

Сентябрь 2023 г.

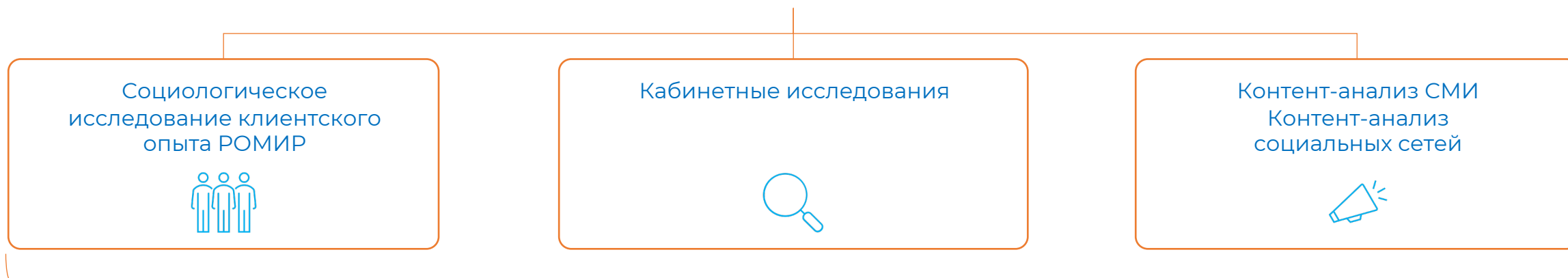
Презентация результатов рейтингования на ВНОТ в г. Сочи

8

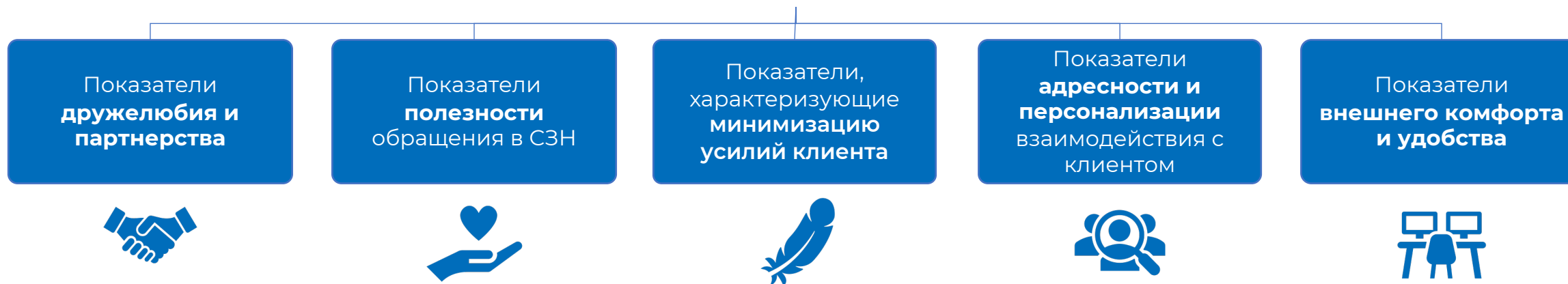
Сентябрь-декабрь 2023 г.

Доработка ИТ-модуля. Подготовка ко второму этапу подключения СЗН к ИТ-модулю и рейтингованию в 2024 году

Исследования 2021 года, изучение международных и российских практик в коммерческом и государственном секторах

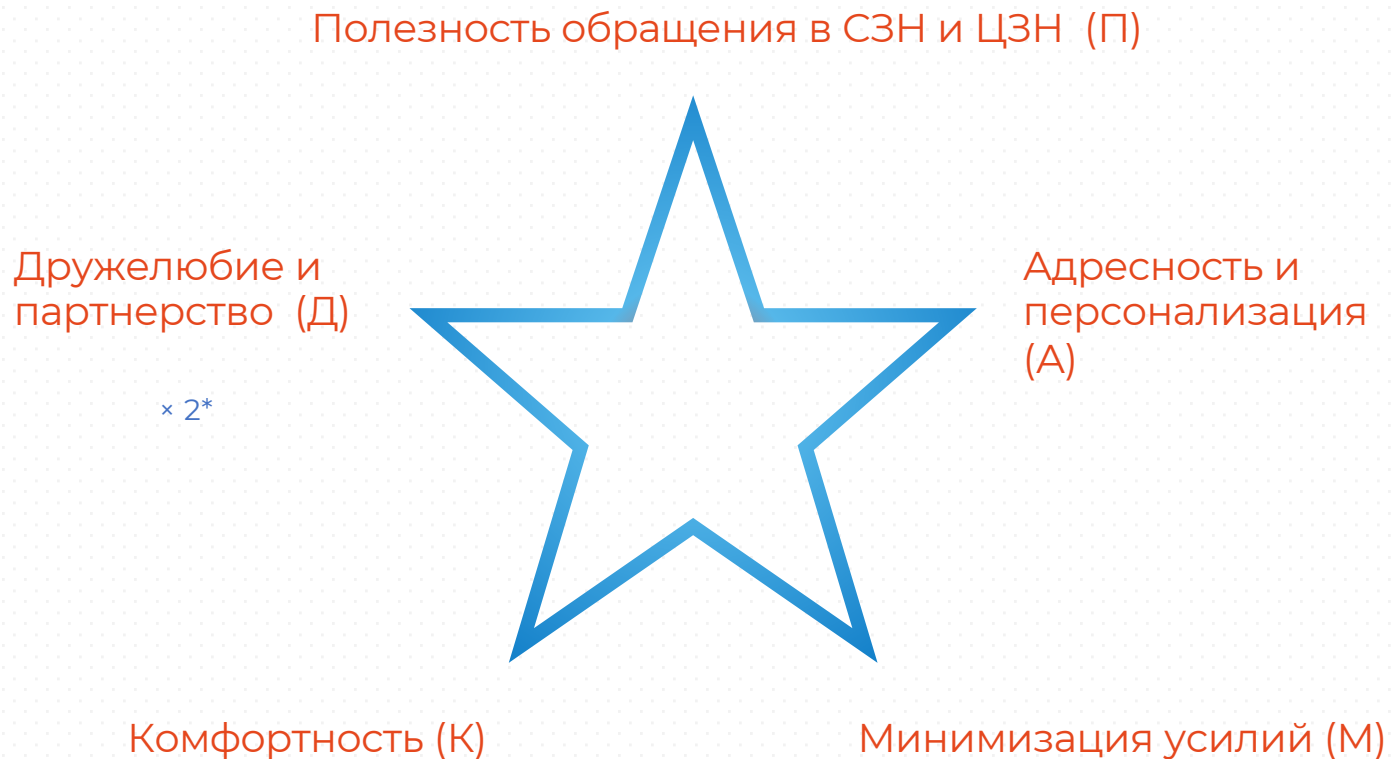


5 групп показателей клиентоцентричности*

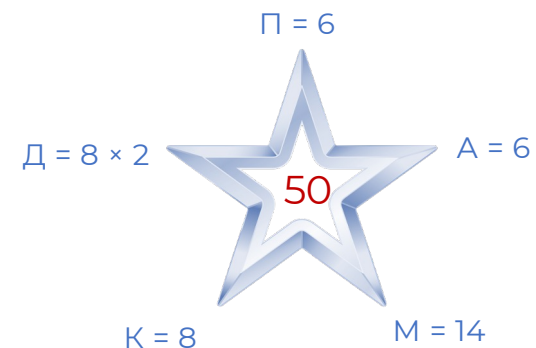


*Порядок показателей определен в соответствии с приоритетными потребностями граждан

Индекс клиентоцентричности Центра занятости



Индекс клиентоцентричности ЦЗН города N при достижении максимальных показателей = $6 + 6 + 14 + 8 + 16 = 50$



Рейтинг ЦЗН по клиентоцентричности



*повышающий коэффициент значимости группы показателей ввиду приоритетных потребностей граждан по итогам социсследования 2021 г. (РОМИР)

2 вида измерений показателей клиентоцентричности

СУБЪЕКТИВНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КЛИЕНТОВ



через анализ
обратной связи
от клиентов СЗН

- Опросы (онлайн и офлайн)
- Контент-анализ отзывов клиентов в постах соцсетей, СМИ, Интернет-порталах
- Анализ обратной связи, собранной по разным каналам коммуникаций (колл-центр, смс, книга жалоб и т.п.)

ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ



через аналитику исполнения **официальных требований**, фиксируемой в официальных АИС и базах данных, специальной отчетности и пр.

- АИС Целевое модельное полномочие СЗН
- Исполнение Стандарта деятельности ЦЗН, вкл. требований брендбука
- Фотографии с геолокацией
- Принтскрины Интернет-сайта
- Специальная отчетность
- Статистические формы, вкл. интернет-аналитику региональных сайтов
- Ассесмент персонала

Сводное значение (коэффициент) по показателю

$$\left(\text{Показатель оценки клиентов} + \frac{\text{X исполненных требований}}{\text{N заданных требований}} \right) \times \text{Вес коэффициента в общем индексе клиентоцентричности}$$

Вес каждого коэффициента может меняться в зависимости от приоритетов на данный момент времени

ПОКАЗАТЕЛИ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

Показатели дружелюбия и партнерства (Д)

1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников
2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников
3. Открытость руководства

Показатели полезности обращения в СЗН (П)

1. Эффективность / полезность обращения в ЦЗН (остался ли доволен гражданин своим посещением ЦЗН, почувствовал ли он пользу)
2. Динамика роста базы вакансий
3. Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей

Показатели минимизации усилий клиента (М)

1. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в офисе ЦЗН
2. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН на сайте региональной СЗН
3. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в социальных сетях
4. Доступность и понятность информации о сервисах и СЗН в контакт-центре
5. Многоканальность и омниканальность взаимодействия
6. Быстрое реагирование на запрос клиента
7. Простота процедур, в т.ч. в части заполнения документов
8. Возможность предварительной записи на прием

Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом (А)

1. Наличие персонального консультанта
2. Учет личных обстоятельств

Показатели внешнего комфорта и удобства (К)

1. Комфортность условий для получения услуг и сервисов (условия приема посетителей, наличие дополнительных сервисов, напрямую не связанных с предоставлением услуг и сервисов в сфере занятости)
2. Согласованность действий между подразделениями СЗН (глазами клиента)
3. Транспортная доступность
4. Внешний вид сотрудников

Виды Индексов клиентоцентричности

ЦЗН субъекта РФ

Индекс клиентоцентричности органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющих полномочия в области содействия занятости населения, и государственных учреждений службы занятости населения данного субъекта Российской Федерации

Упр ЦЗН

Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ

терр ЦЗН

Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения

Упр ЦЗН (С)

Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ с точки зрения соискателей

терр ЦЗН (С)

Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения с точки зрения соискателей

Упр ЦЗН (Р)

Индекс клиентоцентричности Управляющего ЦЗН в субъекте РФ с точки зрения работодателей

терр ЦЗН (Р)

Индекс клиентоцентричности территориального учреждения службы занятости населения с точки зрения работодателей

Расчет Индекса для централизованной сети

Уровень субъекта РФ

$$I_{\text{СЗН субъекта РФ}} = I_{\text{Упр ЦЗН}} + \frac{I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}}}{N} \quad \text{, где } N \text{ – количество территориальных ЦЗН в субъекте РФ} \quad =50$$

Уровень Управляющего ЦЗН

$$I_{\text{Упр СЗН}} = \frac{I_{\text{Упр ЦЗН (С)}} + I_{\text{Упр ЦЗН (Р)}}}{2} \quad =12$$

$$I_{\text{Упр ЦЗН (С)}} = M_{\text{Упр С сводный}}$$

$$I_{\text{Упр ЦЗН (Р)}} = M_{\text{Упр Р сводный}}$$

Уровень территориального ЦЗН

$$I_{\text{терр ЦЗН}} = \frac{I_{\text{терр ЦЗН (С)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2} \quad =38$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (С)}} = D_{\text{терр С сводный}} + П_{\text{терр С сводный}} + M_{\text{терр С сводный}} + A_{\text{терр С сводный}} + K_{\text{терр С сводный}}$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}} = D_{\text{терр Р сводный}} + П_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}$$

Расчет Индекса для децентрализованной сети

Уровень субъекта РФ

$$I_{\text{СЗН субъекта РФ}} = \frac{I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}}}{N}, \text{ где } N - \text{ количество ЦЗН в субъекте РФ} = 50$$

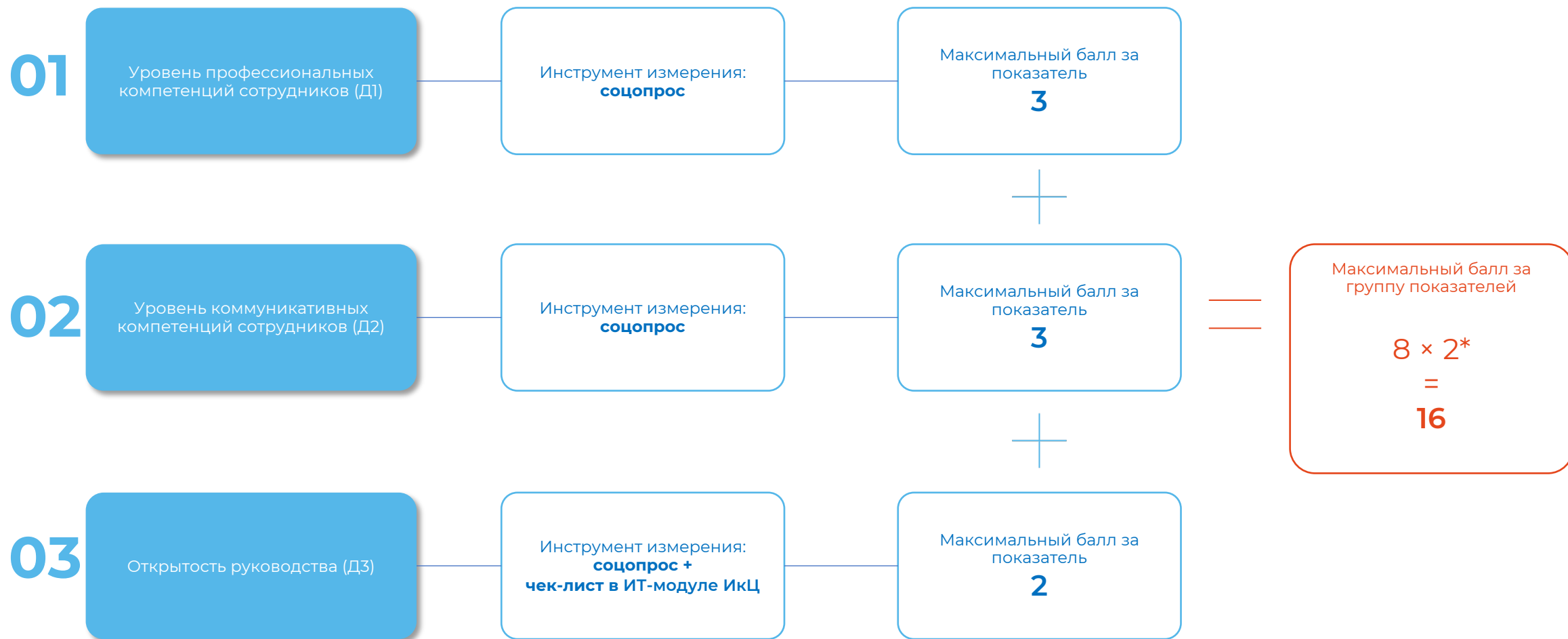
Уровень территориального ЦЗН

$$I_{\text{терр ЦЗН}} = \frac{I_{\text{терр ЦЗН (С)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2} = 50$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (С)}} = D_{\text{терр С сводный}} + П_{\text{терр С сводный}} + M_{\text{терр С сводный}} + A_{\text{терр С сводный}} + K_{\text{терр С сводный}}$$

$$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}} = D_{\text{терр Р сводный}} + П_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}$$

Показатели дружелюбия и партнерства (Д)



*повышающий коэффициент присвоен ввиду важности данной группы показателей

Уровень профессиональных компетенций сотрудников (Д1)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

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

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

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).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3

$$D_{C1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

$$D_{P1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

Максимальный балл: $1 \times 3 = 3$

Уровень коммуникативных компетенций сотрудников (Д2)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

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

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

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).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3

$$D_{C2} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

$$D_{P2} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

Максимальный балл: $1 \times 3 = 3$

Открытость руководства (ДЗ)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен,
10-абсолютно согласен)

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

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.
4. Публично доступная электронная почта с возможностью обратиться напрямую к руководителю.
5. Публично доступный номер мобильного / стационарного телефона руководства.

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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). **Максимальный балл равен 1.**

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,2 балла. $0 \leq \text{Руководство (P)} \leq 1$. **Максимальный балл равен 1.**

$$D_{C3} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + P$$

$$D_{P3} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + P$$

Максимальный балл = 2

Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

Ввиду важности данной группы показателей ей присвоен повышающий коэффициент = 2.

$$Д_{\text{терр С сводный}} = (Д_{\text{С1}} + Д_{\text{С2}} + Д_{\text{С3}}) \times 2$$

$$Д_{\text{терр Р сводный}} = (Д_{\text{Р1}} + Д_{\text{Р2}} + Д_{\text{Р3}}) \times 2$$

$Д_{\text{С1}}$ – Уровень профессиональных компетенций сотрудников с точки зрения соискателей

$Д_{\text{С2}}$ – Уровень коммуникативных компетенций сотрудников с точки зрения соискателей

$Д_{\text{С3}}$ – Открытость руководства с точки зрения соискателей

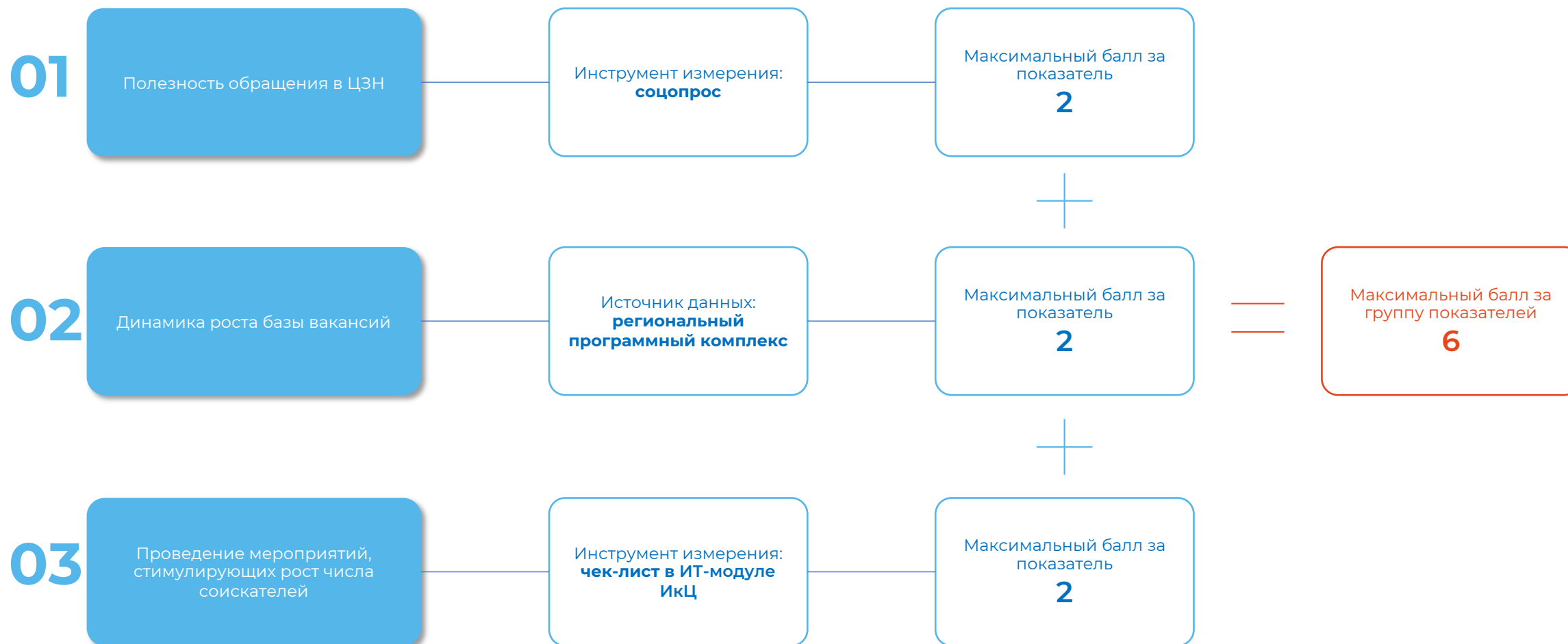
$Д_{\text{Р1}}$ – Уровень профессиональных компетенций сотрудников с точки зрения работодателей

$Д_{\text{Р2}}$ – Уровень коммуникативных компетенций сотрудников с точки зрения работодателей

$Д_{\text{Р3}}$ – Открытость руководства с точки зрения работодателей

Показатели полезности обращения в СЗН (П)

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.



Полезность обращения в ЦЗН (П1)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

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).

Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2.

$$P_{C1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

$$P_{P1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

Максимальный балл: $1 \times 2 = 2$

Динамика роста базы вакансий (П2)

Источник / инструмент сбора данных

Анализ динамики количества вакансий за отчетный и предыдущий период (квартал)

Источник данных - **региональный программный комплекс** (платформа для электронного взаимодействия ЦЗН с гражданами и работодателями) / ЕЦП «Работа в России»

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

Рассчитывается отношение количества вакансий за отчетный период к количеству вакансий за предыдущий отчетный период.

$$П_{с 2} = \frac{\text{Количество вакансий за отчетный период}}{\text{Количество вакансий за предыдущий период}} - 1$$

Баллы начисляются в зависимости от достижения следующих показателей прироста:

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;

В случае прироста от 31% до 40% начисляется 1,75 балла;

В случае прироста от 41% и выше начисляется 2 балла.

В случае отрицательной динамики баллы за данный показатель не начисляются.

Максимальный балл = 2

Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей (ПЗ)

Источник / инструмент сбора данных

Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

Проверяется наличие кратких отчетов (краткого описания, фотографий) о проведении за отчетный период (квартал) мероприятий, стимулирующих увеличение базы соискателей:

- 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;
- Бизнес консультации по открытию собственного дела;
- День открытых дверей в СЗН с презентацией предоставляемых услуг и сервисов;
- Экскурсии на предприятия региона
- и пр.

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, но

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

За наличие краткого отчета с фотографиями о проведении одного мероприятия начисляется 0,2 балла.

Проведение более 10 мероприятий не дает более 2 баллов по данному показателю.

$$П_{СЗ} = 0,2 \times N$$

где N – количество подтвержденных мероприятий по увеличению базы соискателей

Максимальный балл $0,2 \times 10 = 2$

Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

$$\Pi_{\text{терр С сводный}} = (\Pi_{\text{С1}} + \Pi_{\text{С2}} + \Pi_{\text{С3}})$$

$$\Pi_{\text{терр Р сводный}} = (\Pi_{\text{Р1}} + \Pi_{\text{Р2}} + \Pi_{\text{Р3}})$$

$\Pi_{\text{С1}}$ – Полезность обращения в ЦЗН с точки зрения соискателей

$\Pi_{\text{С2}}$ – Динамика роста базы вакансий с точки зрения соискателей

$\Pi_{\text{С3}}$ – Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей с точки зрения соискателей

$\Pi_{\text{Р1}}$ – Полезность обращения в ЦЗН с точки зрения работодателей

$\Pi_{\text{Р2}}$ – Динамика роста базы вакансий с точки зрения работодателей

$\Pi_{\text{Р3}}$ – Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей с точки зрения работодателей

Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента (М)

<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН (М1)</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос + чек-лист</p>	<p>Максимальный балл за показатель 2</p>	<p>Многоканальность и омниканальность взаимодействия (М5) Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: чек-лист в Паспорте ЦЗН АИС мониторинга</p>	<p>Максимальный балл за показатель 1</p>	<p>Централизованная сеть управления</p> <p>Максимальный балл для Управляющего ЦЗН 12</p> <p>Максимальный балл для терр. ЦЗН в централизованной сети 4</p> <p>Максимальный балл для терр. ЦЗН в децентрализованной сети 16</p>
<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (М2) Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос + чек-лист</p>	<p>Максимальный балл за показатель 2</p>	<p>Быстрое реагирование на запрос клиента (М6)</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос + чек-лист</p>	<p>Максимальный балл за показатель 2</p>	
<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях (М3) Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос + чек-лист</p>	<p>Максимальный балл за показатель 2</p>	<p>Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (М7) Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос</p>	<p>Максимальный балл за показатель 3</p>	
<p>Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре (М4) Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос + чек-лист</p>	<p>Максимальный балл за показатель 2</p>	<p>Возможность предварительной записи на прием (М8) Уровень Управляющего ЦЗН</p>	<p>Инструмент измерения: Соцопрос + чек-лист</p>	<p>Максимальный балл за показатель 2</p>	

Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в офисе ЦЗН (М1)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«В офисе ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»

2. Заполнение чек-листа в в ИТ-модуле ИкЦ

См. Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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).

Максимальный балл равен 1.

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.

$0 \leq \text{Доступность Офис (ДО)} \leq 1$. Максимальный балл равен 1.

$$M_{C1} = \left(\frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДО}$$


$$M_{P1} = \left(\frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДО}$$

Максимальный балл = 2


Чек-лист


доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в офисе ЦЗН

-  Доступ к информационным стендам/стойкам беспрепятственный (*прочсть объявления можно с близкого расстояния, стенды интуитивно легко найти / в ЦЗН есть навигация к инфостендам*), в том числе для граждан с инвалидностью.

-  Информация на стендах актуальна на момент оценки по показателю (проверка на предмет актуальности осуществляется не менее чем 1 раз в 3 месяца).
Последняя дата проверки актуальности и обновления информации – указывается дата в АИС.

-  Соблюдение единого оформления стендов в корпоративном стиле (предпочтительно в соответствии с брендбуком «Работа России») в каждом документе на стенде (шрифты, цвета, фирменные элементы и пр.).

-  Информация на инфостендах удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о работе ЦЗН и реклама находятся в разных секциях)), есть заголовки.

-  Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.
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.
Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.

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>

Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте (M2)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«На региональном сайте СЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См. Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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).

Максимальный балл равен 1.

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.






$0 \leq \text{Доступность Сайт (ДС)} \leq 1$. Максимальный балл равен 1.

$$M_{C2} = \left(\frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДС}$$

$$M_{P2} = \left(\frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДС}$$

Максимальный балл = 2

Чек-лист доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте

-  Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи при введении запросов «ЦЗН региона», «центр занятости региона», «служба занятости региона»).
-  На сайте имеется минимально необходимая информация о СЗН и ЦЗН, в т.ч. перечень и описание государственных услуг и сервисов в сфере занятости, режимы работы отделений и адреса, контактные данные СЗН и ЦЗН, ссылка на сайт «Работа в России», ссылка на сайт ОИВ, курирующих деятельность государственной службы занятости в субъекте РФ.
-  Пользователи сайта могут найти минимально необходимую информацию интуитивно и быстро, в т.ч. с помощью навигации.
-  Сайт адаптирован для граждан с инвалидностью.
-  Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.
Все тексты, размещаемые на сайте, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста.
Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.

Соответствие параметрам №1 – 4 подтверждается скриншотами с сайта в соответствии с оцениваемым объектом. Результаты анализа информационных текстов (параметр №5) представляются в виде скриншотов с сайта <https://glvrd.ru>

Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в социальных сетях (МЗ)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«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»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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).

Максимальный балл равен 1.

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.

$0 \leq \text{Доступность Соцсети (ДСС)} \leq 1$. Максимальный балл равен 1.

$$M_{C3} = \left(\frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДСС}$$

$$M_{P3} = \left(\frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДСС}$$

Максимальный балл = 2

Чек-лист доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

- ✓ Аккаунты ЦЗН в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов.
- ✓ Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать сообществу, при этом ЦЗН регулярно и своевременно отвечает на комментарии граждан.
- ✓ Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в фирменном стиле «Работа в России», визуально считывается.
- ✓ В неделю размещается не менее 3 постов.
- ✓ Информационные тексты проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>.
Все тексты, размещаемые в социальных сетях, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста.
Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14.

Соответствие параметрам №1- 4 подтверждается скриншотами в соответствии с оцениваемым объектом. Результаты анализа информационных текстов (параметр №5) представляются в виде скриншотов с сайта <https://glvrd.ru>

Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в контакт-центре (М4)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«В контакт-центре информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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).
Максимальный балл равен 1.

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,2 балла.
 $0 \leq \text{Доступность Телефон (ДТ)} \leq 1$. **Максимальный балл равен 1.**

$$M_{C4} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДТ}$$

$$M_{P4} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ДТ}$$

Максимальный балл = 2

Чек-лист доступности и понятности информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре

- ✓ Информация о контакт-центре доступна во всех каналах взаимодействия с гражданами (*в офисе ЦЗН, на сайте, в социальных сетях*), в том числе информация адаптирована для граждан с инвалидностью.
- ✓ Дозвон до контакт-центра составляет не более 3-4 гудков. Количество попыток дозвона не превышает 3 раз.
- ✓ Наличие сценариев (скриптов) для операторов контакт-центра по всем услугам и сервисам СЗН (*обеспечение точности информации, сценарии проходят проверку на актуальность не реже, чем 1 раз в 3 месяца (необходимо указать дату создания/пересмотра/изменения скриптов и приложить соответствующие подтверждающие документы (при наличии))*)).
- ✓ При соединении оператор первым поздоровался и представился, в т.ч. озвучил отделение ЦЗН.
- ✓ 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).

Параметр №1 подтверждается фотографиями с геолокацией и скриншотами/ссылками, параметр №2 – статистикой (при наличии), параметры №3 и №4 – документами со скриптами, параметр №5 – документом с описанием структуры контакт-центра и максимальным количеством переключений.

Многоканальность и омниканальность взаимодействия (М5)

Источник / инструмент сбора данных

Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

- Форма обратной связи на региональном сайте СЗН;
- Онлайн-чат с консультантом на региональном сайте СЗН;
- Контакт-центр;
- Аккаунты в социальных сетях;
- Мессенджеры;
- Чат-боты;
- Книга жалоб и предложений;
- E-mail;
- Push-рассылка;
- СМС-информирование;
- и иное (при направлении в адрес ФЦК СЗ ВНИИ труда описания канала взаимодействия, не входящего в перечень).

Подтверждение наличия различных каналов взаимодействия производится на основе фотографий с геолокацией (книга жалоб и предложений, контакт-центр), ссылок/скриншотов (сайт СЗН, онлайн-чат с консультантом на сайте, аккаунты ЦЗН в социальных сетях, мессенджеры, чат-боты, e-mail рассылки, СМС-информирование, контакт-центр (в части опубликованной информации о контакт-центре)).

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

За наличие каждого канала взаимодействия присуждается 0,1 балла.

Проведение более 10 мероприятий не дает более 2 баллов по данному показателю.

$$M_{C5} = 0,1 \times N$$

где N – количество каналов взаимодействия

$$M_{P5} = 0,1 \times N$$

где N – количество каналов взаимодействия

Максимальный балл = **1**

Быстрое реагирование на запрос клиента (М6)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

Наличие в ЦЗН системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов (замеров времени ожидания в очереди, статистики контакт-центра, времени оказания услуг и т.д.).

Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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). **Максимальный балл равен 1.**

2. Чек-лист

За положительный ответ (наличие статистических и аналитических данных о результатах скорости реагирования на запросы клиентов) начисляется 1 балл (Ск – скорость)

$$M_{с6} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + Ск$$

$$M_{р6} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + Ск$$

Максимальный балл = 2

Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов (M7)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

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

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

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).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 3

$$M_{C7} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

$$M_{P7} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 3$$

Максимальный балл: $1 \times 3 = 3$

Возможность предварительной записи на прием (М8)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

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

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

Наличие в ЦЗН системы предварительной записи на прием по различным каналам взаимодействия с клиентами:

1. Офис ЦЗН;
2. Сайт региональной СЗН;
3. Аккаунты ЦЗН в социальных сетях;
4. Контакт-центр ЦЗН.

Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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). **Максимальный балл равен 1.**

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,25 балла. $0 \leq \text{Предварительная запись (ПЗ)} \leq 1$. **Максимальный балл равен 1.**

$$M_{C8} = \left(\frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ПЗ}$$

$$M_{P8} = \left(\frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ПЗ}$$

Максимальный балл = 2

Расчет сводного показателя

Для централизованной сети

Для Управляющего ЦЗН

$$M_{\text{Упр С сводный}} = M_{\text{С2}} + M_{\text{С3}} + M_{\text{С4}} + M_{\text{С5}} + M_{\text{С7}} + M_{\text{С8}}$$

$$M_{\text{Упр Р сводный}} = M_{\text{Р2}} + M_{\text{Р3}} + M_{\text{Р4}} + M_{\text{Р5}} + M_{\text{Р7}} + M_{\text{Р8}}$$

Для территориального ЦЗН

$$M_{\text{терр С сводный}} = M_{\text{С1}} + M_{\text{С6}}$$

$$M_{\text{терр Р сводный}} = M_{\text{Р1}} + M_{\text{Р6}}$$

$M_{\text{С1}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН с точки зрения соискателя

$M_{\text{С2}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте с точки зрения соискателя

$M_{\text{С3}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях с точки зрения соискателя

$M_{\text{С4}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре с точки зрения соискателя

$M_{\text{С5}}$ – Многоканальность и омниканальность взаимодействия для соискателя

$M_{\text{С6}}$ – Быстрое реагирование на запрос клиента с точки зрения соискателя

$M_{\text{С7}}$ – Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов с точки зрения соискателя

$M_{\text{С8}}$ – Возможность предварительной записи на прием с точки зрения соискателя

Для децентрализованной сети

Для территориального ЦЗН

$$M_{\text{терр С сводный}} = M_{\text{С1}} + M_{\text{С2}} + M_{\text{С3}} + M_{\text{С4}} + M_{\text{С5}} + M_{\text{С6}} + M_{\text{С7}} + M_{\text{С8}}$$

$$M_{\text{терр Р сводный}} = M_{\text{Р1}} + M_{\text{Р2}} + M_{\text{Р3}} + M_{\text{Р4}} + M_{\text{Р5}} + M_{\text{Р6}} + M_{\text{Р7}} + M_{\text{Р8}}$$

$M_{\text{Р1}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р2}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р3}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в социальных сетях с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р4}}$ – Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р5}}$ – Многоканальность и омниканальность взаимодействия для работодателя

$M_{\text{Р6}}$ – Быстрое реагирование на запрос клиента с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р7}}$ – Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов с точки зрения работодателя

$M_{\text{Р8}}$ – Возможность предварительной записи на прием с точки зрения работодателя

Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом (А)



Наличие персонального консультанта (A1)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

«Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?»

Варианты ответа:

- «да»
- «не знаю»
- «нет»

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

Для определения значения показателя производится расчет доли граждан, ответивших положительно, что имеют личного консультанта, от общего числа опрошенных граждан за вычетом граждан, затруднившихся с ответом.

Кроме того, показателю присвоен повышающий коэффициент 2.

$$A_{C1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ имеющих персонального консультанта}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

$$A_{P1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ имеющих персонального консультанта}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

В случае, если количество граждан, ответивших, что не имеют личного консультанта, превышает 20% от общего числа опрашиваемых, баллы за показатель не начисляются, повышающий коэффициент не применяется

Максимальный балл: $1 \times 2 = 2$

Учет личных обстоятельств (A2)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

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).

Кроме того, ввиду важности данного показателя ему присвоен повышающий коэффициент 2

$$A_{C2} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

$$A_{P2} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) \times 2$$

Максимальный балл: $1 \times 2 = 2$

Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

$$A_{\text{терр С сводный}} = A_{\text{С1}} + A_{\text{С2}}$$

$$A_{\text{терр Р сводный}} = A_{\text{Р1}} + A_{\text{Р2}}$$

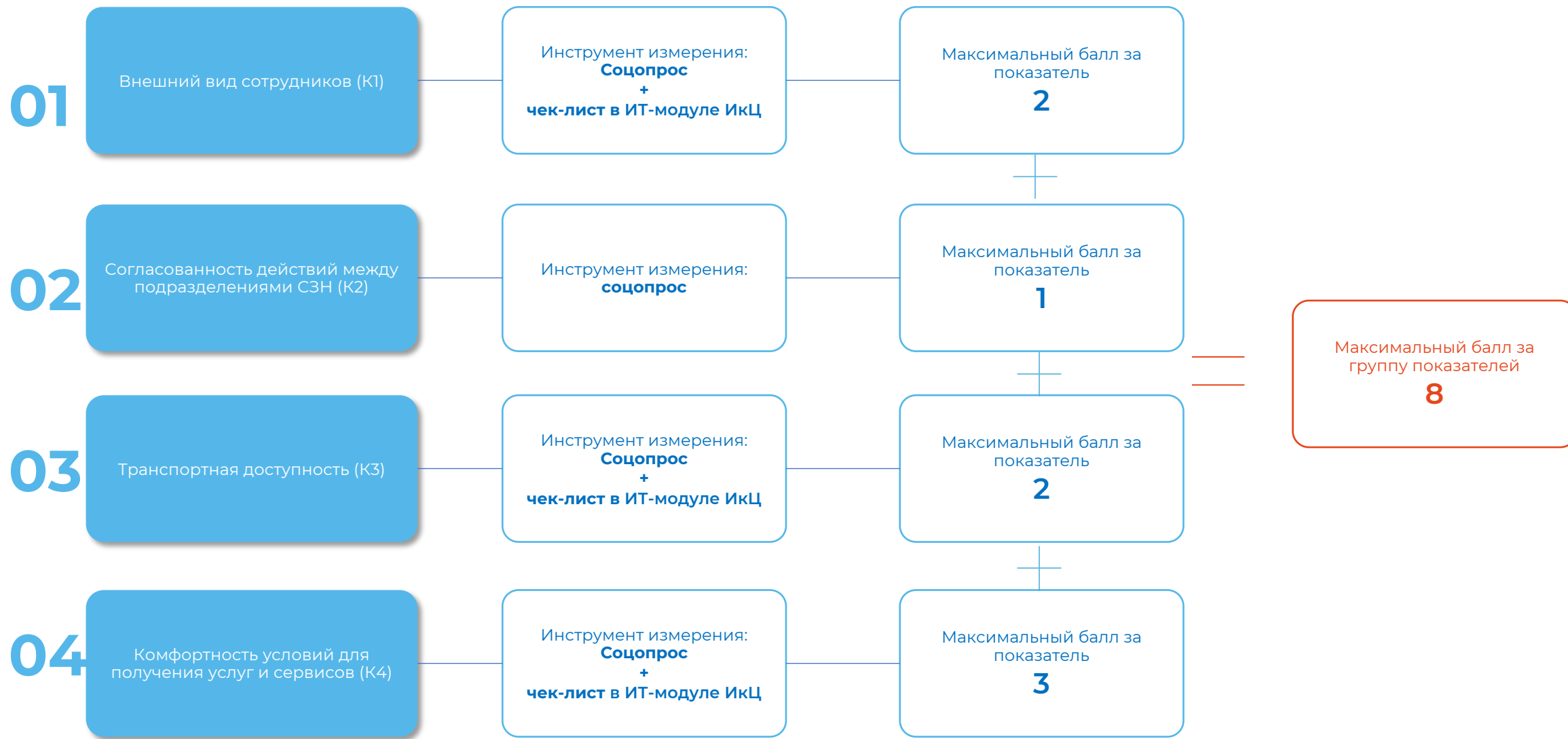
$A_{\text{С1}}$ – Наличие персонального консультанта с точки зрения соискателей

$A_{\text{С2}}$ – Учет личных обстоятельств с точки зрения соискателей

$A_{\text{Р1}}$ – Наличие персонального консультанта с точки зрения работодателей

$A_{\text{Р2}}$ – Учет личных обстоятельств с точки зрения работодателей

Показатели внешнего комфорта и удобства (К)



Внешний вид сотрудников (К1)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИкЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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). **Максимальный балл равен 1.**

2. Чек-лист

За наличие параметров №1, №2 в Чек-листе начисляется по 0,4 балла, за наличие параметра №3 начисляется 0,2 балла
 $0 \leq \text{Внешний вид (ВВ)} \leq 1$. **Максимальный балл равен 1.**

$$K_{C1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ВВ}$$

$$K_{P1} = \left(\frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ВВ}$$

Максимальный балл = 2

Чек-лист внешнего вида сотрудников

- ✓ 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). *(0,4 балла)*
- ✓ Наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа в России» (п. 5.1 Брендбука). *(0,4 балла)*
- ✓ Макияж сотрудников не должен быть слишком ярким, используемые духи не должны иметь резкий запах; волосы должны быть аккуратно подстрижены и расчесаны или убраны в хвост; руки должны быть чистыми, ногти аккуратно подстрижены (разумной длины). *(0,2 балла)*

Экспертная оценка присваивается на основе фотографий с геолокацией.

Согласованность действий между подразделениями СЗН (К2)

Источник / инструмент сбора данных

Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

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).

$$K_{C2} = \frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}}$$

$$K_{P2} = \frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}}$$

Максимальный балл = 1

Транспортная доступность (К3)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период ((год и при фактическом изменении местоположения офиса ЦЗН, изменении маршрутов общественного транспорта).

В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением (оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

«Мне было легко добраться до ЦЗН»

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в год и при фактическом изменении местоположения офиса ЦЗН, изменении маршрутов общественного транспорта

Методика расчета

1. Социологический опрос

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).

Максимальный балл равен 1.

2. Чек-лист

За каждый положительный ответ в Чек-листе начисляется 0,25 балла.

$0 \leq \text{Транспортная доступность (ТрД)} \leq 1$. Максимальный балл равен 1.

$$K_{C3} = \left(\frac{\text{количество **соискателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **соискателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ТрД}$$

$$K_{P3} = \left(\frac{\text{количество **работодателей**, согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных **работодателей**, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right) + \text{ТрД}$$

Максимальный балл = 2

Чек-лист транспортной доступности

- ✓ 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.
- ✓ Наличие доступной парковки на территории ЦЗН.
- ✓ Наличие парковочных мест для инвалидов на территории ЦЗН.

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.

Комфортность условий для получения услуг и сервисов (К4)

Источник / инструмент сбора данных

1. Социологический опрос

Участники: Соискатели и работодатели, обратившиеся в ЦЗН за соответствующий период (квартал).
В социологическом опросе должно принять участие не менее **20%** от общего числа обратившихся в ЦЗН граждан.

Согласны ли Вы с утверждением
(оцените от 1 до 10 баллов, где 1-категорически не согласен, 10-абсолютно согласен)

*«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным
(помещение чистое и удобное)»*

2. Заполнение чек-листа в ИТ-модуле ИКЦ

См.Чек-лист на следующем слайде

Периодичность измерения

1 раз в квартал

Методика расчета

1. Социологический опрос

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).

Максимальный балл равен 1.

2. Чек-лист

В чек-листе выделено 3 уровня комфортности.

- За соответствие третьему уровню комфортности присваивается 0,75 балла.
- За соответствие второму уровню комфортности присваивается 1,5 балла.
- За соответствие первому уровню комфортности присваивается 2 балла.

$0 \leq \text{Комфорт помещения (КП)} \leq 1$. Максимальный балл равен 2.

$$K_{C4} = \frac{\text{количество } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{соискателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + \text{КП}$$

$$K_{P4} = \frac{\text{количество } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ согласившихся с утверждением в диапазоне от 8 до 10 баллов}}{\text{общее количество опрошенных } \mathbf{\text{работодателей}}, \text{ за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + \text{КП}$$

Максимальный балл = 3

Чек-лист комфортности

Уровни комфортности	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения		
3 уровень	<p>Оформление фасада:</p> <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 	<p>Оформление зоны ожидания (возможна общая зона):</p> <ul style="list-style-type: none"> Места для ожидания, в т.ч. для граждан с инвалидностью Информационные стенды Кулер 	<p>Окна приема клиентов</p> <p>Туалет (раздельный)</p>	
2 уровень		<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> Электронная очередь 	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> Наличие тактильных индикаторов для граждан с инвалидностью 	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> Кондиционер Место приема пищи, кофе-пойнт Детский уголок 	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> Пространство для коллективной работы/конференц-зал Зона индивидуальной работы с гражданами Зона индивидуальной работы с гражданами с инвалидностью 	<p>В дополнение к 3 уровню:</p> <ul style="list-style-type: none"> Туалет для граждан с инвалидностью
1 уровень	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</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>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> Гардероб (для небольших ЦЗН – напольные вешалки) Мини-зона ожидания при входе (зеркало, кресла) Колясочная 	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <p>Отделение цифровой зоны прозрачными перегородками</p>	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> Коворкинг Переговорные 	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <ul style="list-style-type: none"> Конференц-зал (отдельный) Зона для групповых занятий и тренингов (отдельный) Кабинеты узких специалистов 	<p>В дополнение ко 2 и 3 уровням:</p> <p>Комната матери и ребенка</p>

+наличие дополнительных сервисов

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.

Расчет сводного показателя (для обоих видов сетей)

Для территориального ЦЗН

$$K_{\text{терр С сводный}} = K_{\text{С1}} + K_{\text{С2}} + K_{\text{С3}} + K_{\text{С4}}$$

$$K_{\text{терр Р сводный}} = K_{\text{Р1}} + K_{\text{Р2}} + K_{\text{Р3}} + K_{\text{Р4}}$$

$K_{\text{С1}}$ – Внешний вид сотрудников с точки зрения соискателей

$K_{\text{С2}}$ – Согласованность действий между подразделениями СЗН с точки зрения соискателей

$K_{\text{С3}}$ – Транспортная доступность с точки зрения соискателей

$K_{\text{С4}}$ – Комфортность условий для получения услуг и сервисов с точки зрения соискателей

$K_{\text{Р1}}$ – Внешний вид сотрудников с точки зрения работодателей

$K_{\text{Р2}}$ – Согласованность действий между подразделениями СЗН с точки зрения работодателей

$K_{\text{Р3}}$ – Транспортная доступность с точки зрения работодателей

$K_{\text{Р4}}$ – Комфортность условий для получения услуг и сервисов с точки зрения работодателей

Итоги пилотной апробации

Пилотная апробация ИТ-модуля «Индекс клиентоцентричности ЦЗН»



6 месяцев
(08.02.2023 – 30.07.2023)



Более 200 консультаций
онлайн/офлайн



19 регионов
64 территориальных
офиса ЦЗН



2 вебинара
обучающих
и организационных



143 участника
региональных
рабочих групп

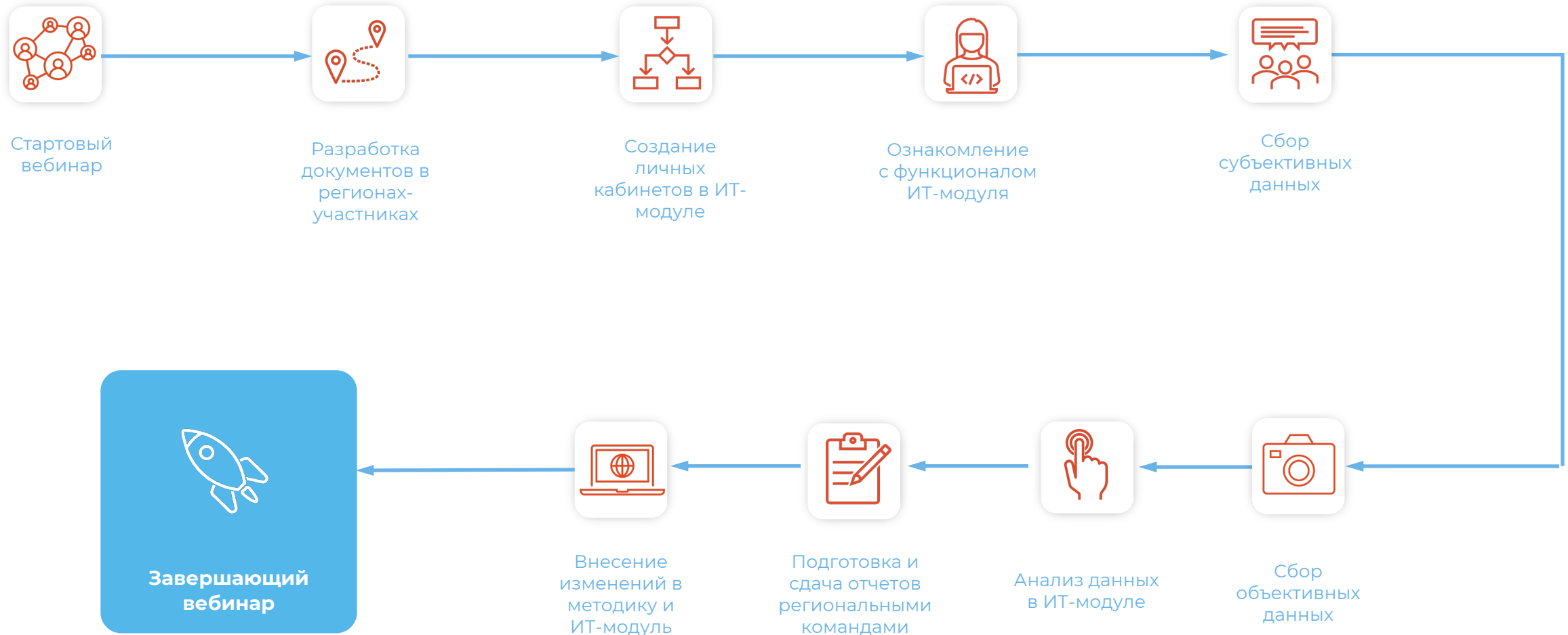


104 предложения
для совершенствования
Методики и ИТ-модуля

1. Амурская область
2. Архангельская область
3. Владимирская область
4. Иркутская область
5. Калининградская область
6. Красноярский край
7. Липецкая область
8. Мурманская область
9. Нижегородская область
10. Оренбургская область
11. Республика Башкортостан
12. Республика Удмуртия
13. Самарская область
14. Сахалинская область
15. Тульская область
16. Тюменская область
17. Чувашская Республика
18. Ямало-Ненецкий ОА
19. Ярославская область



Этапы пилотной апробации



Факторы, способствующие успешности пилотной апробации



География участников

На предложение принять участие в пилотировании откликнулись 19 субъектов РФ отличающиеся системой управления СЗН, территориальными размерами и со своими региональными особенностями, что позволило подтвердить универсальность методики



Территориальные ЦЗН

В пилотной апробации были задействованы территориальные центры занятости разного уровня, как крупные флагманы, так и совсем маленькие точки присутствия штатом до 5 сотрудников, что позволило проверить эффективность методики



Активное участие

Представители рабочих групп активно участвовали в обсуждении, давали замечания и делали предложения по совершенствованию Индекса, что позволило вносить корректировки в методику и работу Ит-модуля в процессе пилотной апробации

Предложения и замечания

44 предложения и замечания к методике,
из них принято 22



В анкетах работодателя и соискателя в вопросе **«Относите ли Вы себя к одной из следующих категорий?»** будет добавлен множественный выбор



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



В регионах с централизованной системой управления СЗН чек-лист **«Транспортная доступность»** перенесен для заполнения в территориальные отделы



Внесена корректировка отдельных параметров в чек-листе **«Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей»**



Объединена часть параметров чек-листа **«Внешний вид сотрудников»**



Внесены изменения в формулу подсчета Индекса Клиентоцентричности

60 предложений и замечаний к ИТ-модулю,
из них принято 55



Техническое функционирование ИТ-модуля



Заполнение чек-листов с объективными данными

Рейтингование модернизированных ЦЗН

Этапы рейтингования

Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

1 21 июля 2023 г.
Проведение стартового вебинара. Знакомство с методикой измерения «Индекса клиентоцентричности ЦЗН» и АИС «Паспорт региона»

2 до 1 августа 2023 г.
Сбор данных для создания личных кабинетов в ИТ-модуле «Индекс клиентоцентричности ЦЗН» от регионов первого рейтингования

3 с 7 августа 2023 г.
Создание личных кабинетов в ИТ-модуле «Индекс клиентоцентричности ЦЗН»

4 15 августа –
1 сентября 2023 г.
Сбор субъективных и объективных данных о ЦЗН

5 27 сентября
Презентация результатов рейтингования на ВНОТ

6 2024 год
Последовательное подключение центров занятости населения к всеобщему рейтингованию по Индексу «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

Участники



территориальные центры занятости населения, принявшие участие в модернизации в рамках [Приказа Минтруда РФ от 29.04.2019 года №302](#)



модернизированные территориальные центры занятости населения субъектов РФ первой волны комплексной модернизации, открывшиеся до 1 июля 2023 года

Форма для сбора данных для предоставления доступа в личный кабинет ИТ-модуля «Индекс клиентоцентричности»

№	Наименование субъекта РФ	Юридическое наименование управляющего ЦЗН/РОИВ для децентрализованной системы управления	ФИО ответственного специалиста	Должность	Контактный телефон	Электронная почта для создания личного кабинета
1						
...						

№	Наименование субъекта РФ	Юридическое наименование территориального ЦЗН	ФИО ответственного специалиста	Должность	Контактный телефон	Электронная почта для создания личного кабинета
1						
2						
3						



Направлять данные на почту:

index_czn@vcot.info

Материалы в помощь



Методика измерения
Индекса «Звезда
клиентоцентричности
ЦЗН»



АИС «Паспорт региона»



Telegram группа
«Индекс
клиентоцентричности»