



**РАБОТА
РОССИИ**

Кадровый центр

ПРИКАЗ

Дата 30.06.2023

№ 38/1-ОД

г. Набережные Челны

Министерство труда,
занятости и
социальной защиты
Республики Татарстан
Государственное
казенное учреждение
«Центр занятости
населения города
Набережные Челны»
(ГКУ ЦЗН г.
Набережные Челны)

Об утверждении порядка сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения города Набережные Челны»

В целях повышения эффективности работы коллектива и качества предоставляемых услуг путем внедрения инструментов и комплекса мер, направленных на развитие клиентоориентированного мышления сотрудников,

ПРИКАЗЫВАЮ:

пр. Сююмбике, д.47, г.
Набережные Челны,
423831
(8-8552) 52-47-10
(8-8552) 52-42-68
chelny.czn@tatar.ru

1. Утвердить порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения города Набережные Челны» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить примерную анкету опроса сотрудников Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения города Набережные Челны» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Сектору контроля качества обеспечить раз в полгода заполнение сотрудниками анкеты опроса по форме согласно приложению № 2 к настоящему приказу, размещенной через сервис Yandex Forms.
4. Сектору контроля качества осуществлять раз в полгода выгрузку с сервиса Yandex Forms результатов анкетирования внутренних клиентов в формате XLS и направлять раз в полгода сводные результаты анкетирования в отдел развития и разработки отраслевых программ Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом.
5. Ведущему инспектору отдела по обеспечению деятельности ЦЗН Фахразовой А.А. ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.А. Быданова

Приложение № 1
к приказу Государственного
казенного учреждения «Центр
занятости населения город
Набережные Челны»
от 30.06.2023г. № 38/1-ОД

Порядок сбора и анализа обратной связи от внутренних клиентов
Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения
город Набережные Челны»

1. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет процедуру получения обратной связи по результатам предоставления государственных услуг, сервисов осуществления государственных функций от внутренних клиентов Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения город Набережные Челны» (далее – центр занятости) об уровне удовлетворенности процессом и механизмом предоставления государственных услуг, сервисов, осуществления государственных функций и утвержден в целях формирования механизма непрерывного повышения качества и доступности оказания услуг.

2. В настоящем порядке используются следующие термины:

Государственная услуга – деятельность, связанная с реализацией государственных и муниципальных услуг в значении Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, либо услуг, предоставляемых иными организациями, уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе на основании договора.

Государственная функция – деятельность, обеспечивающая исполнение полномочий органов публичной власти, предусмотренных правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан.

Внутренний клиент (сотрудник) – работник Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения город Набережные Челны» в соответствии с законодательством или на основании договора на взаимодействие с внешними клиентами от лица органов государственной власти или органов местного самоуправления, государственных или муниципальных организаций.

Онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации.

Офлайн опрос – метод сбора информации, предусматривающий непосредственное личное взаимодействие с респондентами, с целью обеспечения получения обратной связи вне зависимости от каналов получения ими информации.

Сервис – цифровой информационный ресурс, используемый при предоставлении услуги, оказании мер поддержки, осуществлении

государственных функций в рамках компетенции Министерства труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан.

Система внутренней обратной связи – система, позволяющая выявить отношение сотрудников к взаимодействию внутри центра занятости населения в процессе профессиональной деятельности.

2. Система внутренней обратной связи

3. Система внутренней обратной связи предназначена для изучения отношения сотрудников центра занятости к действующим процессам внутреннего взаимодействия в процессе профессиональной деятельности в целях оценки уровня удовлетворенности и повышения уровня клиентоцентричности центра занятости.

4. Система внутренней обратной связи включает прием (сбор), обработку и анализ обращений и мнений сотрудников центра занятости в устной или письменной форме посредством:

- 1) направления обращения по адресу электронной почты;
- 2) личного или онлайн-обращения к директору, заместителям директора, начальникам структурных подразделений аппарата Министерства, начальникам отделов;
- 3) участия в опросах и анкетировании, размещенных по ссылке в сервисе Yandex Forms;
- 4) участия в опросах, распространяемых через внутренние информационные ресурсы центра занятости.

2. Проведение опросов, анализ результатов

5. Опросы внутренних клиентов центра занятости проводятся с целью анализа мнений в рамках следующих форм взаимодействия:

- государственная услуга;
- государственная функция;
- сервис.

6. Для повышения качества профессиональной деятельности и условий труда могут проводиться опросы сотрудников центра занятости, включающие оценку:

- 1) возможностей профессионального развития;
- 2) взаимоотношений между коллегами в коллективе;
- 3) созданных условий труда;
- 4) наличия командообразующих мероприятий и степень участия в них;
- 5) систему мотивации и стимулирования;
- 6) др.

7. Опросы внутренних клиентов центра занятости проводятся с соблюдением максимально возможного уровня анонимности. При отсутствии обеспечения данного параметра невозможно получение репрезентативной и достоверной информации.

8. При размещении онлайн-опросов используются специальные сервисы, предназначенные для проведения опросов населения. В зависимости от целей и

методики проведения конкретного опроса ссылка на опрос может размещаться на сайте центра занятости, либо может проводиться адресная рассылка целевой аудитории или иные информационные ресурсы.

Приложение № 2
к приказу Государственного
казенного учреждения «Центр
занятости населения город
Набережные Челны»
от 30.06.2023г. № 38/1-ОД

Форма

**Примерная анкета опроса сотрудников
Государственного казенного учреждения «Центр занятости населения
город Набережные Челны»**

Уважаемый сотрудник!

Ваше мнение очень важно для нас!

Кадровый центр "Работа России" города Набережные Челны проводит анкетирование с целью проведения независимой оценки уровня внутренней клиентоцентричности центра занятости, так как он напрямую влияет на внешнюю клиентоцентричность. Просим Вас ответить максимально откровенно на вопросы. Все ответы будут полностью анонимными. Это поможет нам внести улучшения в работу сотрудников и службы занятости в целом. Благодарим Вас за уделенное время!

1. Укажите Ваш стаж работы:

- Менее года
- От года до 3 лет
- От 3 до 5 лет
- От 5 до 10 лет
- От 10 до 15 лет
- От 15 и более лет

2. Почему вы выбрали центр занятости населения в качестве места работы? *(укажите не более 3 вариантов ответов)*

- Известный, сильный бренд учреждения на рынке труда
- Престиж и хорошая репутация учреждения на рынке труда
- Технологичное, инновационное учреждение
- Дружный коллектив, комфортная атмосфера
- Профессионализм и качество работы
- Отношение к государственным структурам

3. Что вы больше всего цените в текущей работе? *(укажите не более 5 вариантов ответов)*

- возможность расширения собственных границ в работе
- возможность своей работой приносить пользу людям/обществу
- перспективы карьерного роста
- возможности для обучения и профессионального развития/возможность развиваться и расти вместе с учреждением
- месторасположение учреждения

- комфортные условия труда (удобное рабочее место и инструменты труда)
- стабильность работы и социальных гарантий (своевременные выплаты зарплаты, оплачиваемые отпуска и пр.) /социальная стабильность
- профессионализм руководства
- отсутствие жесткой бюрократии в учреждении
- толерантность учреждения, приветствие гендерного, расового, религиозного разнообразия и пр.
- нематериальные поощрения и признание заслуг коллективом и руководством
- интересные амбициозные задачи и проекты
- работа с сильным потребительским брендом (продуктом/услугой компании)
- современное офисное пространство
- график работы
- оклад, денежные премии

Оцените, насколько Вы согласны с утверждениями по шкале от 1 – «абсолютно не соответствует» до 10 – «полностью соответствует»:

4. Я порекомендую наше учреждение в качестве работодателя своим знакомым, друзьям, бывшим коллегам
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Моя работа способствует моему развитию и самореализации
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
6. Мне комфортно работать с моими коллегами
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Я считаю себя частью команды: мы действуем слажено, мы понимаем, разделяем и поддерживаем ценности службы занятости
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Я могу лично обратиться к руководителю с вопросом или проблемой и буду уверен, что мне помогут их разрешить
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. В учреждении выстроено и налажено эффективное взаимодействие между отделами
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Меня устраивает отдел в котором я работаю
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Мои компетенции соответствуют тем задачам, которые стоят передо мной
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. На работе созданы и поддерживаются необходимые условия, позволяющие мне качественно выполнять свои обязанности
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. Я активно участвую в жизни коллектива (спортивные мероприятия, субботники, концерты и тд.)
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14. Я хотел/а бы чаще участвовать в сплачивающих и объединяющих коллектив мероприятиях
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15. В моей организации функционирует система мотивации и стимулирования

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Если Ваш ответ на вопрос № 12 в диапазоне от 1 до 4, укажите с какими сложностями и трудностями Вы сталкиваетесь в процессе работы _____

16. Я знаю к кому можно обратиться по возникающим вопросам (наставник, куратор, начальник отдела, ответственное лицо или др.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

17. Мои личные обстоятельства и самочувствие не остаются незамеченными (дни рождения, знаменательные даты, семейные обстоятельства, плохое самочувствие и др.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Мне легко добираться до центра занятости

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

19. Внешний вид сотрудников центра занятости соответствует деловому стилю

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

20. Выберите из списка или подробнее опишите, какие инструменты неденежного стимулирования внедрены в работу центра занятости (можно выбрать несколько вариантов ответов):

- Благодарственные письма
- Почетные грамоты
- Значки
- Медали
- Звание "Лучший сотрудник"
- Сувениры
- Устная похвала руководителей
- Доска почета
- Публикации в корпоративной газете/портале
- Привлечение в качестве экспертов к участию во внешних мероприятиях во внешних мероприятиях
- Свой ответ _____

21. Применяются ли в Кадровом центре инструменты денежного стимулирования?

- Да
- Нет

22. Каких знаний, в том числе профессиональных, Вам сейчас не хватает?

23. Есть ли что-то, чем Вы готовы и хотите поделиться с коллегами? Может быть в формате лекции/выступления? Возможно у Вас есть пожелания, советы или предложения. Вы можете описать это ниже: _____

24. Насколько счастливым Вы чувствуете себя на работе: .

