



ИНСТРУКЦИЯ ИТ-МОДУЛЬ «ИНДЕКС КЛЦ»

Оглавление

Используемые термины и сокращения:	2
1. АВТОРИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	3
2. ЗНАКОМСТВО С ФУНКЦИОНАЛОМ ИТ-МОДУЛЯ «ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ ЦЗН».....	4
2.1. Вкладка «Индекс клиентоцентричности»	4
2.2. Вкладка «Субъективные данные».....	5
2.3. Вкладка «Объективные данные».....	5
3. СБОР СУБЪЕКТИВНЫХ ДАННЫХ.....	6
4. СБОР ОБЪЕКТИВНЫХ ДАННЫХ	8
1. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели дружелюбия и партнерства».....	11
2. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели полезности обращения в СЗН».....	14
3. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента»	18
4. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели внешнего комфорта и удобства».....	30

Используемые термины и сокращения:

СЗН	Региональная служба занятости населения
ЦЗН	Территориальный центр занятости населения
Брендбук	Руководство по фирменному стилю «Работа России» ¹

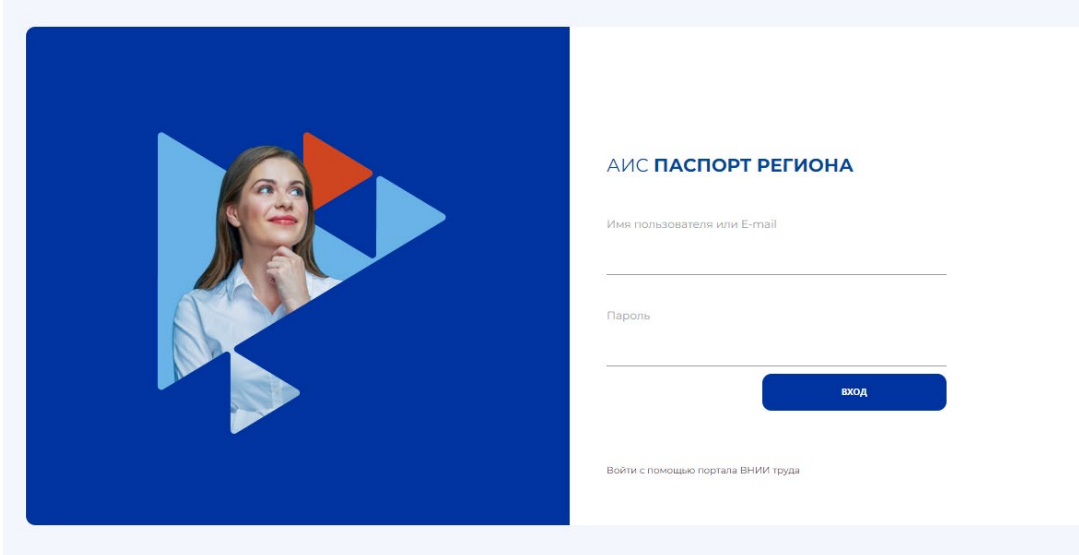
¹ <https://vcot.info/s/2Qci28y>

1. АВТОРИЗАЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

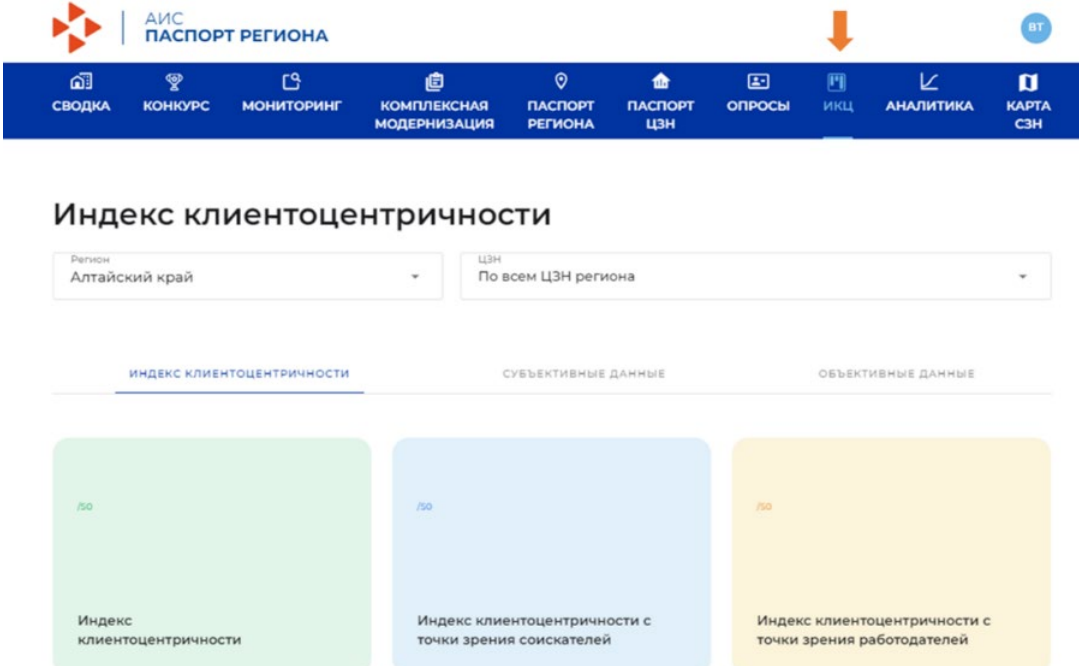
- 1.1. Для начала работы в АИС «Паспорт региона» необходимо пройти по ссылке и авторизоваться:

<https://new.czn-office.ru>

Введите имя пользователя или адрес электронной почты, введите пароль и нажмите на кнопку «ВХОД».



- 1.2. На открывшейся странице необходимо открыть вкладку «ИКЦ», чтобы попасть в ИТ-модуль «Индекс клиентоцентричности ЦЗН».



ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ	СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ	ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ
/50 Индекс клиентоцентричности	/50 Индекс клиентоцентричности с точки зрения соискателей	/50 Индекс клиентоцентричности с точки зрения работодателей

2. ЗНАКОМСТВО С ФУНКЦИОНАЛОМ ИТ-МОДУЛЯ «ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ ЦЗН»

На стартовой странице ИТ-модуля находятся три вкладки — «Индекс клиентоцентричности», «Субъективные данные» и «Объективные данные»:

Индекс клиентоцентричности

Филиал ЦЗН г.Казани по Советскому р-ну

ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ

ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ

2.1. Вкладка «Индекс клиентоцентричности»

Содержит дашборды, визуализирующие цифровые значения Индекса клиентоцентричности², результаты сбора субъективных и объективных данных по показателям клиентоцентричности.

ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ

ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ



← Текущий квартал

Показатели индекса клиентоцентричности



- 1. Показатели дружелюбия и партнерства: 5.2/16, 6.2/16, 4.2/16
- 1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников: 0.75/3, 1.5/3, 0/3

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



² При наличии данных для расчета Индекса за предыдущий период

2.2. Вкладка «Субъективные данные»

Содержит ссылки для прохождения опроса для работодателей и соискателей. Ссылки являются индивидуальными для каждого территориального центра занятости населения и могут распространяться только среди клиентов, физически посетивших данный ЦЗН.

Индекс клиентоцентричности

Филиал ЦЗН г.Казани по Советскому р-ну

ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ **СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ** ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ

Анкета

▼ Соискатели

Ссылка для прохождения опроса: <https://new.profczn.ru/167679?id=177217> 

Данные на текущий квартал <

Количество соискателей, прошедших опрос 0 **АНКЕТЫ**


2.3. Вкладка «Объективные данные»

Содержит чек-листы по показателям клиентоцентричности.


Индекс клиентоцентричности



Филиал ЦЗН г.Казани по Советскому р-ну



ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ **ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ**



1. Показатели дружелюбия и партнерства 

▼ 1.1. Открытость руководства

Параметр Данные на текущий квартал  Контроль

1.1.1. Проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема  — 

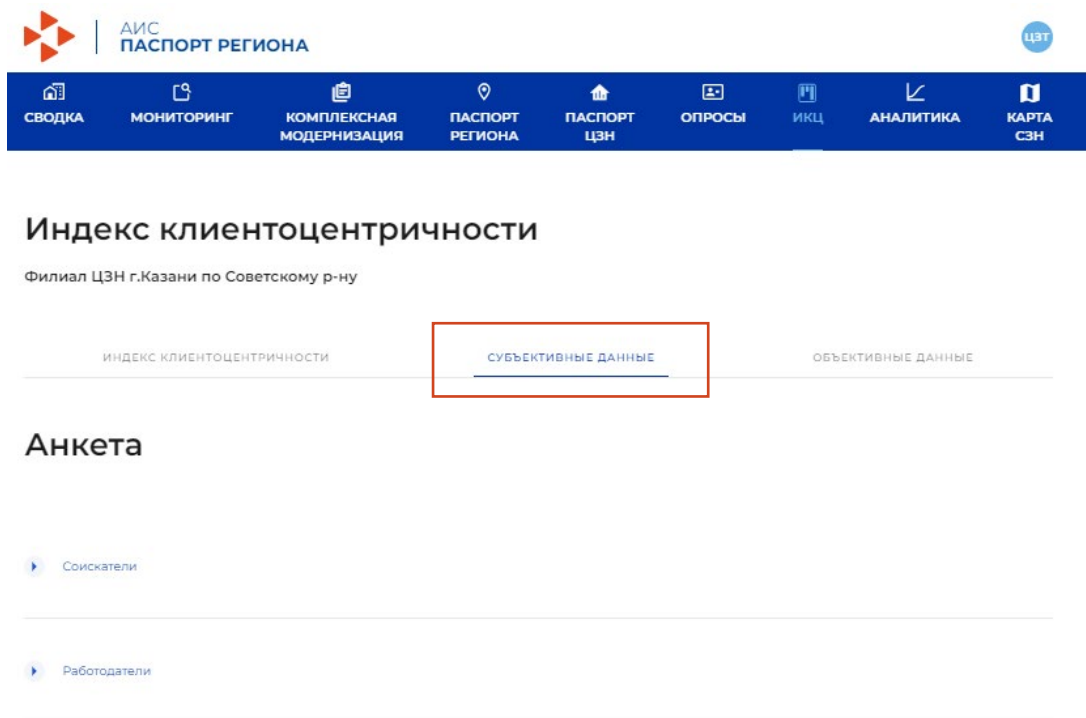
1.1.2. Наличие открытых приемных дней / часов для граждан  лого группы.PNG 

1.1.3. Проведение публичных мероприятий руководства ЦЗН с гражданами  — 

3. СБОР СУБЪЕКТИВНЫХ ДАННЫХ

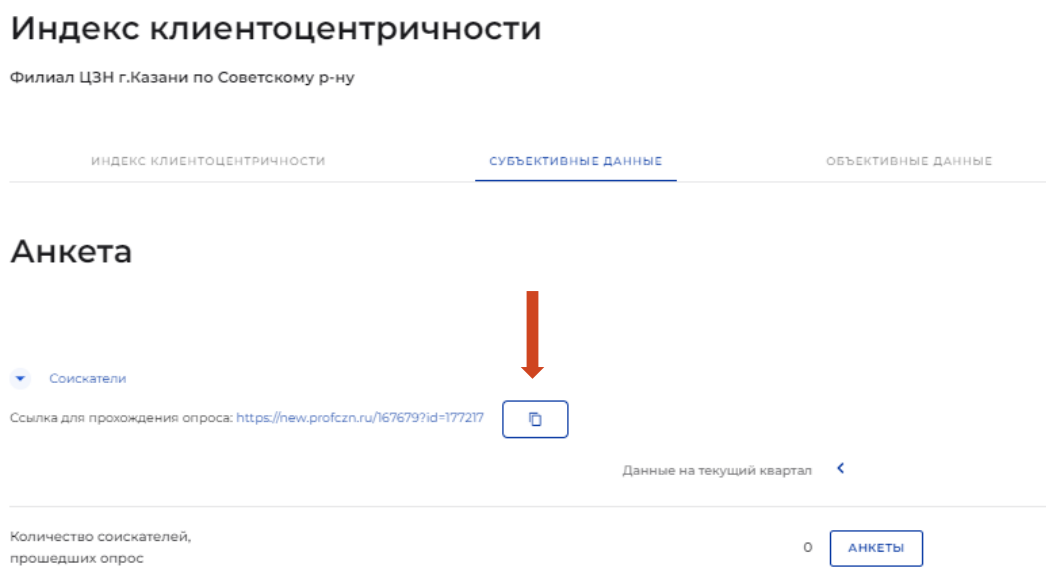
Для распространения ссылки на опрос клиентов территориального центра занятости населения в ИТ-модуле «Индекс клиентоцентричности ЦЗН» необходимо:

1. Перейти во вкладку «Субъективные данные»:



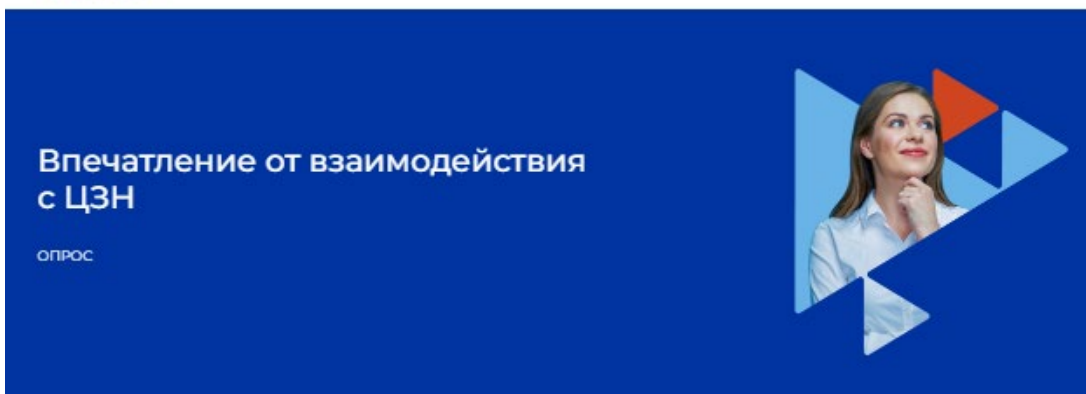
The screenshot shows the top navigation bar of the 'АИС ПАСПОРТ РЕГИОНА' with various menu items. Below it, the 'Индекс клиентоцентричности' page is displayed for the 'Филиал ЦЗН г.Казани по Советскому р-ну'. Three tabs are visible: 'ИНДЕКС КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ', 'СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ' (highlighted with a red box), and 'ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ'. Under the 'Анкета' section, there are two expandable items: 'Соискатели' and 'Работодатели'.

2. Нажать на кнопку «соискатели» / «работодатели» и скопировать появившуюся ссылку:



This screenshot shows the 'Индекс клиентоцентричности' page with the 'СУБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ' tab selected. The 'Анкета' section has 'Соискатели' expanded, showing a dropdown arrow and a copy icon. A red arrow points to the copy icon. Below the copy icon, the URL 'https://new.profczn.ru/167679?id=177217' is visible. At the bottom, there is a summary row: 'Количество соискателей, прошедших опрос' with a value of '0' and a button labeled 'АНКЕТЫ'. The text 'Данные на текущий квартал' with a left arrow is also present.

3. Полученную ссылку можно разместить в офисе ЦЗН в виде QR-кода, направить клиенту в виде текстовой ссылки на электронную почту и пр. Клиент может заполнить опросник на персональном устройстве или на гостевом компьютере в зоне цифровых сервисов.



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 — 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

4. Количество заполненных клиентами анкет отображается во вкладке «Субъективные данные»:

Анкета

Соискатели

Ссылка для прохождения опроса: <https://new.profczn.ru/167679?id=177217>

Данные на I квартал 2023 года

Количество соискателей, прошедших опрос: 2 **АНКЕТЫ**

Работодатели

Ссылка для прохождения опроса: <https://new.profczn.ru/167682?id=177217>

Данные на I квартал 2023 года

Количество работодателей, прошедших опрос: 2 **АНКЕТЫ**

4. СБОР ОБЪЕКТИВНЫХ ДАННЫХ

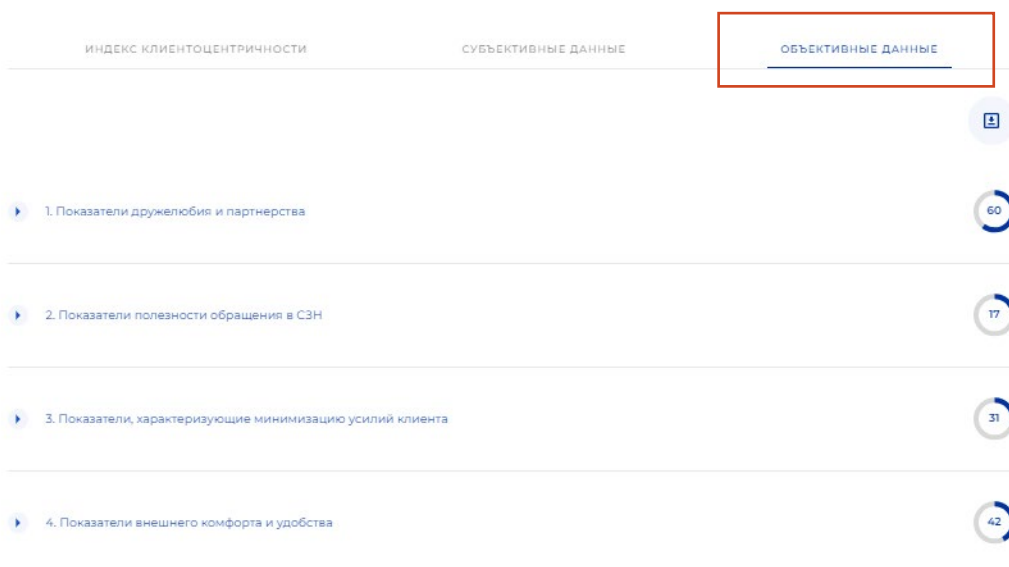
Обращаем ваше внимание, что количество чек-листов в децентрализованной системе управления ЦЗН для территориальных ЦЗН отличается от количества чек-листов в централизованной системе управления ЦЗН, так как в централизованной системе часть чек-листов заполняется Управляющим ЦЗН.

4.1. Для заполнения чек-листов по показателям клиентоцентричности необходимо:

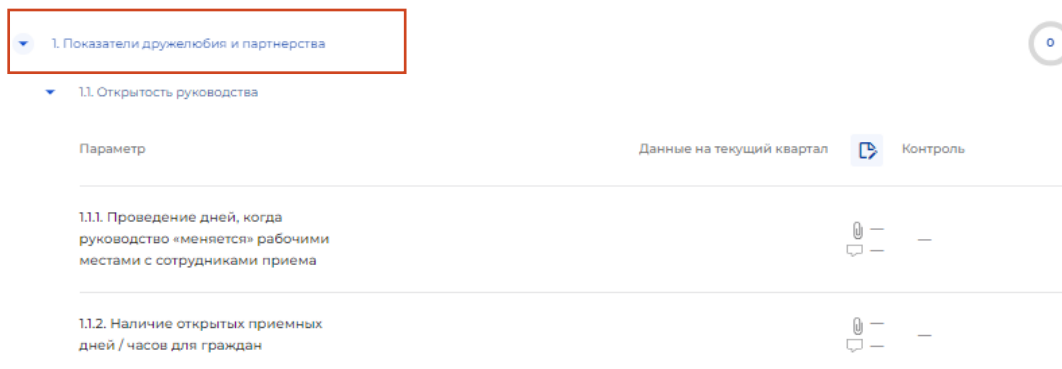
1. Перейти во вкладку «Объективные данные»:

Индекс клиентоцентричности

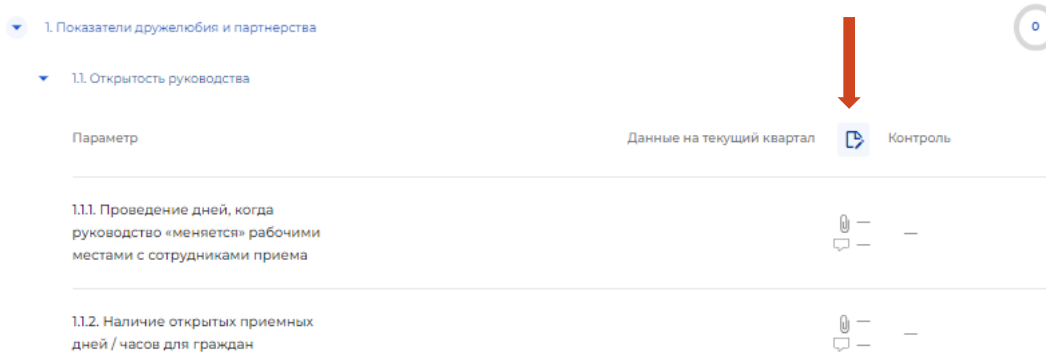
Филиал ЦЗН г.Казани по Советскому р-ну



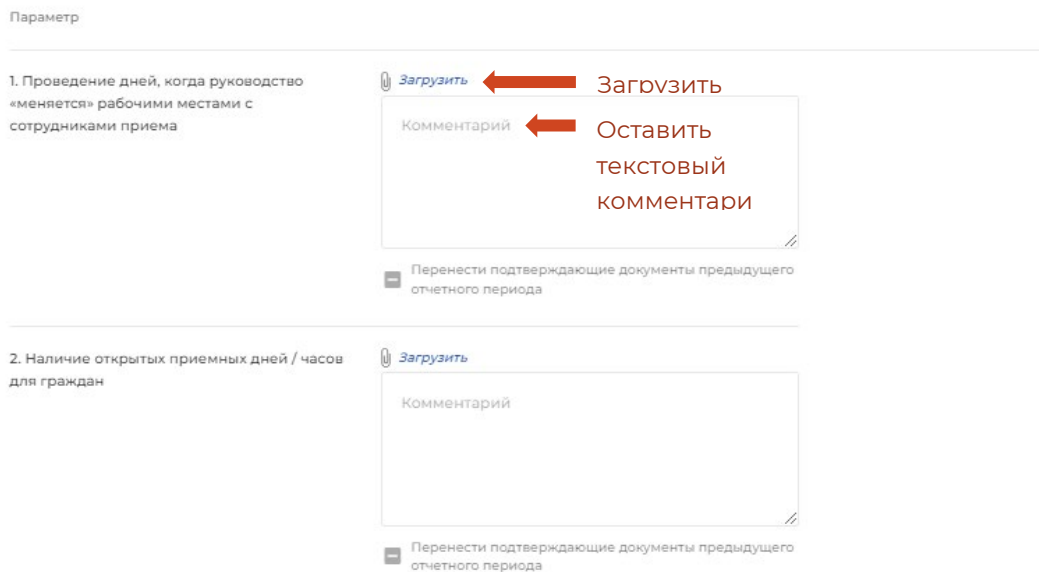
2. Открыть первую группу показателей:



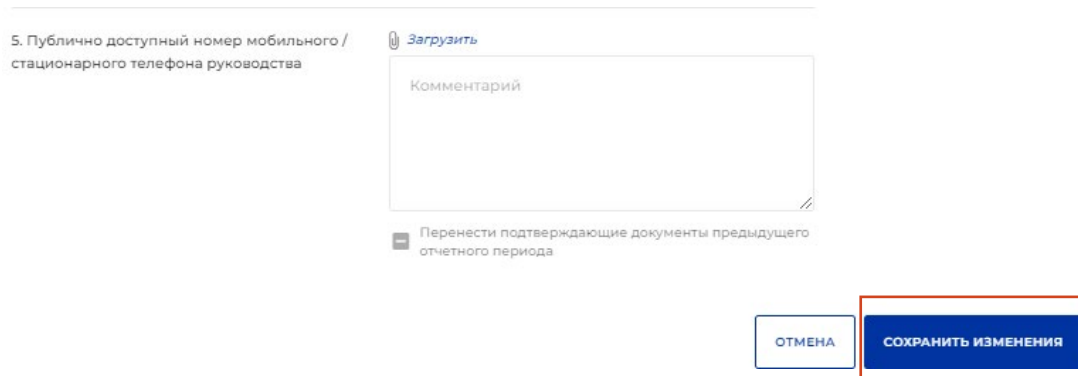
3. Нажать кнопку «Редактирование данных» в виде иконки:



4. В открывшемся окне можно прикрепить документ (фото/скриншот/заархивированную папку) и написать текстовый комментарий к каждому параметру чек-листа. Обращаем внимание: в случае наличия параметра в территориальном ЦЗН / Управляющем ЦЗН, прикрепление подтверждающих документ, в т.ч. фото, обязательно. Если какой-либо параметр чек-листа не реализован в территориальном ЦЗН, то заполнять его не нужно.



5. После внесения данных необходимо нажать кнопку «Сохранить изменения»



6. В каждой группе показателей Индекса клиентоцентричности есть индикатор, который указывает в процентном соотношении, сколько параметров было заполнено.

▶ 2. Показатели полезности обращения в СЭН

17

▶ 3. Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента

31

▶ 4. Показатели внешнего комфорта и удобства

42



4.2. Заполнение чек-листов по объективным данным

Для подтверждения большинства показателей требуется прикрепить одну или несколько фотографий и/или скриншотов.

Рекомендуется прикреплять фотографии, сделанные с помощью камер смартфонов (но не профессиональных фотоаппаратов).

Если какой-либо показатель/параметр чек-листа не реализован в территориальном ЦЗН / Управляющем ЦЗН, то подгружать документы по нему не нужно, в поле «комментарий» при необходимости можно добавить текстовое сообщение.

В ходе выборочной проверки при обнаружении внесения сотрудниками ЦЗН заведомо ложных сведений значение Индекса будет обнулено для всего региона.

1. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели дружелюбия и партнерства»

1.1. Показатель «Открытость руководства»

1.1.1. Параметр чек-листа «Проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема»

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие реализацию руководителем функций сотрудников приема, за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать сообщение с краткой информацией о приложенном изображении: дата проведения, цель мероприятия и др.

Пример заполнения:

1. Показатели дружелюбия и партнерства

1.1. Открытость руководства

Параметр Данные на текущий квартал

1.1.1. Проведение дней, когда руководство «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема Директор проводит прием гра...ан.JPG

27 января 2023 года, в предверии Всемирного дня защиты и помощи безработных, который отмечается 28 января, в КГКУ «ЦЗН ЗАТО г. Железнодорожск» прием граждан, не имеющих работы и безработных граждан проводила директор Елена Андросова.

1.1.2. Параметр чек-листа «Наличие открытых приемных дней/часов для граждан»

Для подтверждения параметра необходимо:



- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие графика приема граждан руководителем территориального офиса ЦЗН и его размещение в публичном пространстве.

Пример фотографии:



1.1.3. Параметр чек-листа «Проведение публичных мероприятий руководства ЦЗН с гражданами»

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографии, подтверждающие проведение центром занятости перечисленных мероприятий (при наличии) за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении: дата проведения, наименование мероприятия, цель мероприятия, целевая аудитория и др.

Примечание: показатель подразумевает регулярное проведение мероприятий, когда руководитель территориального офиса ЦЗН встречается с клиентами. Это могут быть информационные, консультационные, обучающие и др. встречи.

1.1.4. Параметр чек-листа «Публично доступная электронная почта с возможностью обратиться напрямую к руководителю»

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, скриншоты, подтверждающие наличие адреса электронной почты руководителя территориального офиса ЦЗН в публичном пространстве (информационная табличка в офисе ЦЗН; информация, размещенная на сайте ЦЗН или в социальных сетях и др.);



Пример изображения:

Главная / Служба занятости / О службе занятости / Центр занятости населения

Отдел ГКУ ЦЗН ЯНАО в Тазовском районе

Общая информация | **Руководство** | Структура учреждения | Услуги

Сотрудники

Должность	ФИО	Контактный телефон	Дополнительная информация
начальник отдела	Воротникова Оксана Михайловна	(34940) 2-02-16	vomvorotnikova@yanao.ru, vorotnikovao@mail.ru
главный специалист	Овсеенко Алла Анатольевна	(34940) 2-02-15	aaovseenko@yanao.ru
кадровый консультант	Данцева Лидия Васильевна	(34940) 2-01-38	lvdanceva@yanao.ru
карьерный консультант	Селина Елена Александровна	(34940) 2-00-75	easelina@yanao.ru
карьерный консультант	Галиченко Екатерина Игоревна	(34940) 2-00-75	eigalichenko@yanao.ru

1.1.5. Параметр чек-листа «Публично доступный номер мобильного/стационарного телефона руководства»

Для подтверждения данного параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, скриншоты, подтверждающие наличие номера телефона руководителя территориального офиса ЦЗН в публичном пространстве (информационная табличка в офисе ЦЗН, информация, размещенная на сайте ЦЗН или в социальных сетях и др);

Пример фотографии:





2. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели полезности обращения в СЗН»

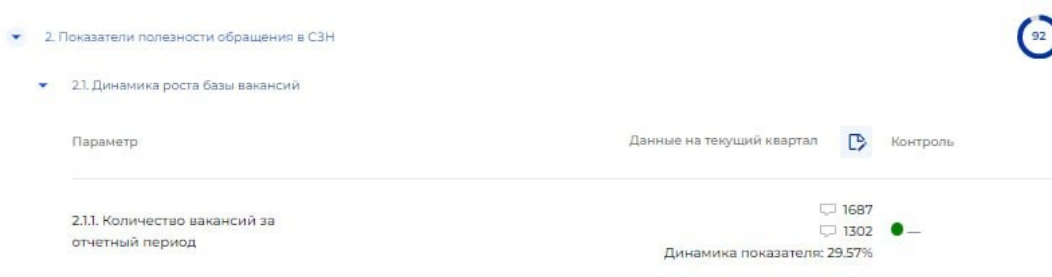
2.1. Показатель «Динамика роста базы вакансий»

2.1.1. Параметр «Количество вакансий за отчетный период».

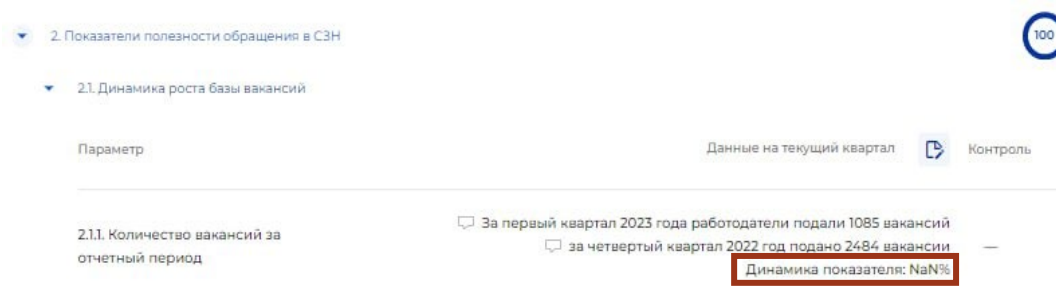
Для подтверждения данного параметра необходимо:

- ввести цифровые значения количества вакансий за текущий отчетный период и предыдущий отчетный период. Под отчетным периодом понимается период в течение трех месяцев (квартал года), предшествующих месяцу заполнения данных. Источник данных – региональный программный комплекс.

Пример заполнения:



При вводе данных в текстовом формате показатель не будет рассчитан:



2.2. Показатель «Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей»

2.2.1. Параметр чек-листа «Ярмарка вакансий».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение мероприятий в формате «Ярмарка вакансий» за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата проведения, наименование мероприятия, цель мероприятия, целевая аудитория и др.)



2.2.2. Параметр чек-листа «Подача объявлений о ЦЗН в СМИ».

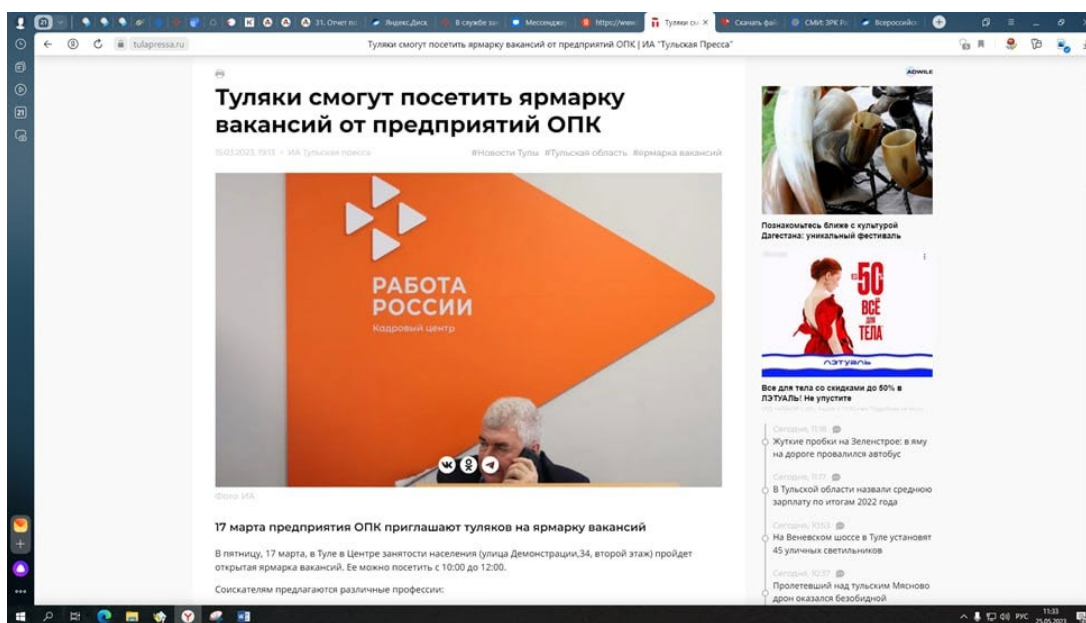
Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие публикаций о ЦЗН в печатных/электронных изданиях (газеты, журналы, дайджесты и др.), объявлений на региональных информационных порталах, сюжета на местном телевидении за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата размещения, заголовок объявления, цель, где размещено и др.)



Публикации в социальных сетях к данному показателю не относятся.

Пример скриншота:



2.2.3. Параметр чек-листа «Акции в социальных сетях».

Акциями в социальных сетях могут быть: конкурс фотографий, конкурс лучшей «истории успеха», флешмоб, розыгрыш брендированной сувенирной продукции и т.д.

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие проведение акций за отчетный период, нацеленные в том числе на привлечение мотивированных на трудоустройство соискателей посетить ЦЗН;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата проведения, наименование акции, цель, целевая аудитория и др.)



2.2.4. Параметр чек-листа «Дни общения с руководством».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение мероприятий с участием руководства региональной службы занятости населения за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата проведения, наименование (тематика) мероприятия, цель, целевая аудитория и др.)

2.2.5. Параметр чек-листа «Открытый отбор на вакансии конкретного востребованного работодателя».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение открытого отбора за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата проведения, наименование работодателя, количество участников и др.)

2.2.6. Параметр чек-листа «Деловые игры».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение деловых игр с соискателями / работодателями за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата проведения, наименование (тематика) мероприятия, цель, целевая аудитория и др.)

2.2.7. Параметр чек-листа «Бизнес-консультации по открытию собственного дела».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение за отчетный период групповых бизнес-консультаций с привлечением экспертов, социальных партнеров и др.;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о приложенном изображении (дата проведения мероприятия, наименование мероприятия, целевая аудитория и др.).



2.2.8. Параметр чек-листа «День открытых дверей в СЗН с презентацией предоставляемых услуг и сервисов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение мероприятия за отчетный период;
- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие размещение в публичном онлайн-пространстве объявления о проведении «Дня открытых дверей»;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о проведенном мероприятии (дата проведения мероприятия, наименование мероприятия, целевая аудитория и др.).

2.2.9. Параметр чек-листа «Экскурсии на предприятия региона».

Для подтверждения данного параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие проведение мероприятия за отчетный период;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о проведенном мероприятии (дата проведения экскурсии, наименование организации на которую организована экскурсия, целевая аудитория и др.).

2.2.10. Параметр чек-листа «Прочие мероприятия».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, скриншоты, подтверждающие проведение за отчетный период мероприятий для привлечения мотивированных на трудоустройство соискателей, отличных по форме проведения от указанных выше;
- в поле «Комментарий» написать текстовое сообщение с краткой информацией о проведенном мероприятии (дата проведения мероприятия, наименование, целевая аудитория и др.).



3. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента»

3.1. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в офисе ЦЗН»

3.1.1. Параметр чек-листа «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».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие заданных параметров.



Фотография должна быть сделана на расстоянии достаточном для оценки местонахождения стенда, беспрепятственного доступа к информации и наличия навигации.

Пример фото:



3.1.2. Параметр чек-листа «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».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, на которых информационный стенд/стойка сняты с расстояния, достаточного для прочтения текста и определения даты создания документов;
- в поле «Комментарий» написать краткое текстовое сообщение о графике проверки стендов на актуальность.



3.1.3. Параметр чек-листа «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.)».

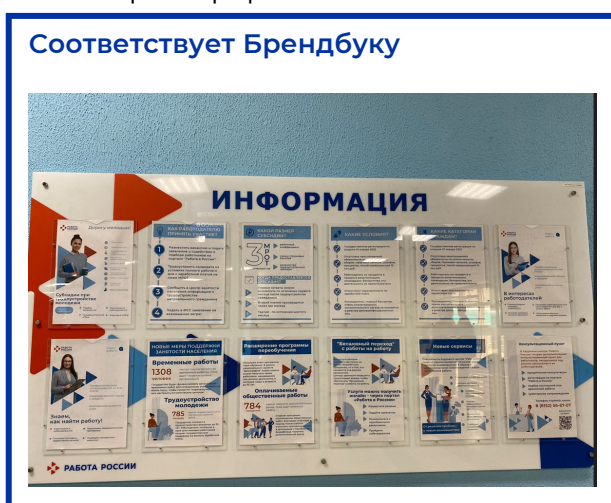
Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие заданных параметров.



В случае если информационный стенд не оформлен в соответствии с Брендбуком, не загружайте фотографии. Прикрепленная фотография, не соответствующая заявленным параметрам, считается как не исполнение параметра чек-листа, баллы за весь показатель будут обнулены.

Пример фото:



3.1.4. Параметр чек-листа «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».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие заданных параметров.



3.1.5. Параметр чек-листа «Информационные тексты стенда проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>».

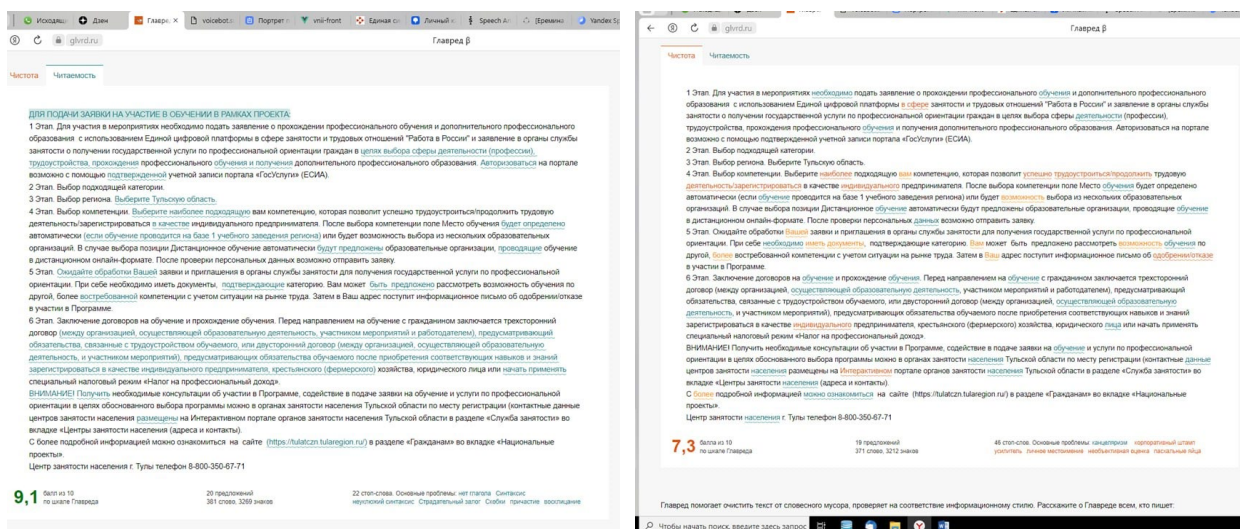
Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие проведение анализа одного-двух информационных текстов (и его результаты).



Сервисом анализируются информационные тексты, включающие минимум два абзаца.

Пример скриншотов:



3.2. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН на региональном сайте»

Показатель относится к Управляющему ЦЗН в централизованной системе управления ЦЗН.



Показатель подразумевает наличие регионального сайта службы занятости населения, отдельного, без коллаборации с другими структурами. Прикрепление скриншотов сайта региональной социальной защиты населения, департамента труда и занятости или других организаций считается как не исполнение показателя, баллы за весь показатель будут обнулены.

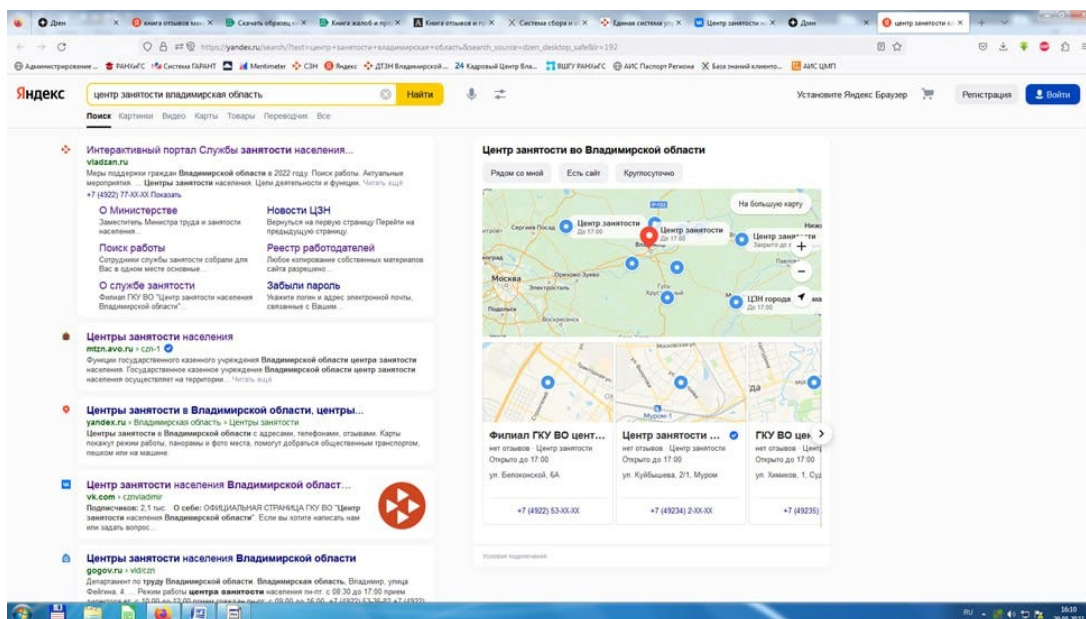
3.2.1. Параметр чек-листа «Сайт СЗН легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи при введении запросов «ЦЗН региона», «центр занятости региона», «служба занятости региона»)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот, подтверждающий результаты поискового запроса и позицию сайта СЗН в списке.



Пример скриншота:



3.2.2. Параметр чек-листа «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».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие заданных разделов, информации.

3.2.3. Параметр чек-листа «Пользователи сайта могут найти минимально необходимую информацию интуитивно и быстро, в т.ч. с помощью навигации».

Для подтверждения данного параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие навигационной системы/меню сайта, навигационной цепочки («хлебные крошки») и пр.

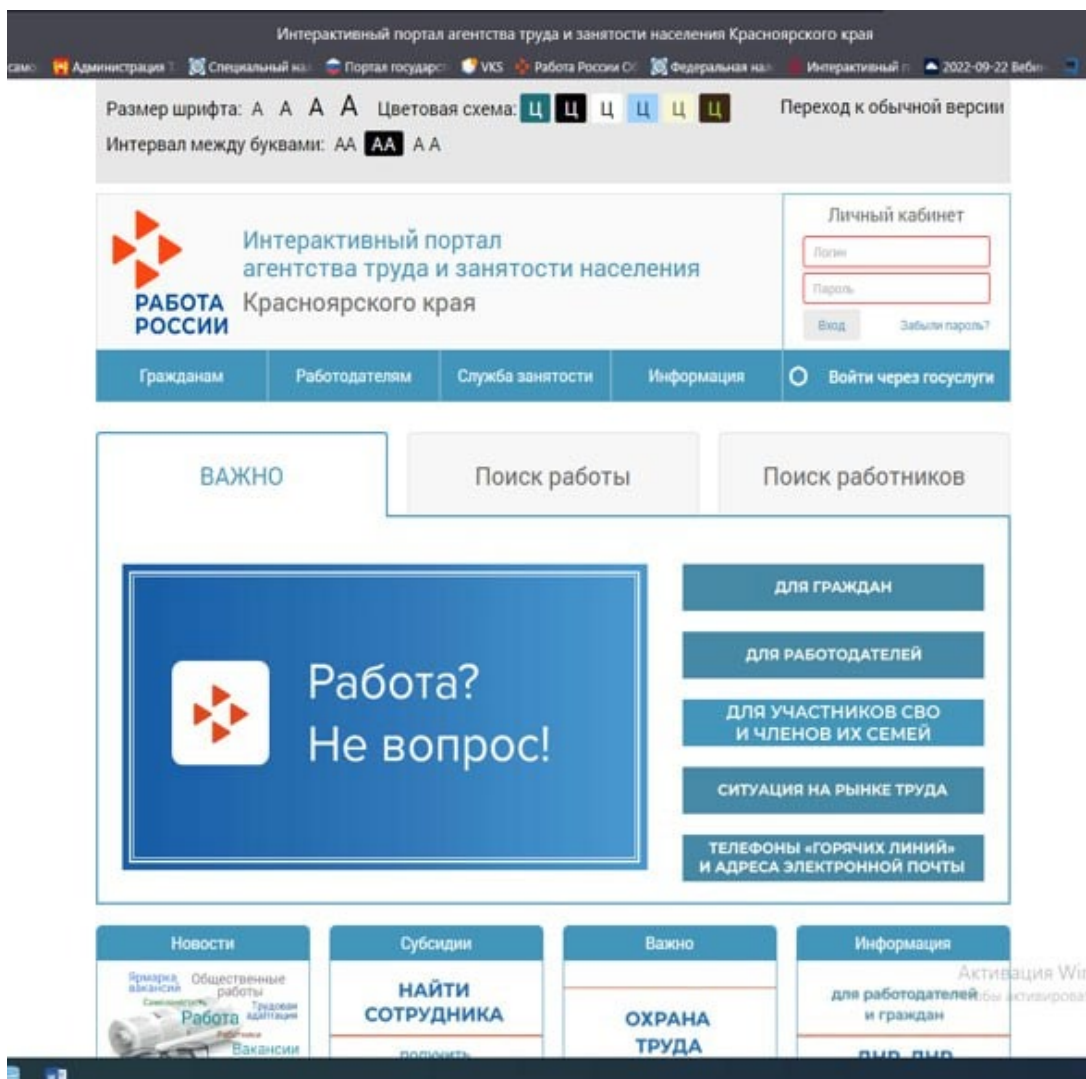
3.2.4. Параметр чек-листа «Сайт адаптирован для граждан с инвалидностью».

Для подтверждения данного параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие функционала адаптации сайта для граждан с инвалидностью.



Пример скриншота:



3.2.5. Параметр чек-листа «Информационные тексты сайта проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие проведение анализа одного-двух информационных текстов (и его результаты).



Анализируются информационные тексты, включающие минимум два абзаца.

Пример см. в параметре 3.1.5.



3.3. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах ЦЗН в социальных сетях»

Показатель относится к Управляющему ЦЗН в централизованной системе управления ЦЗН.



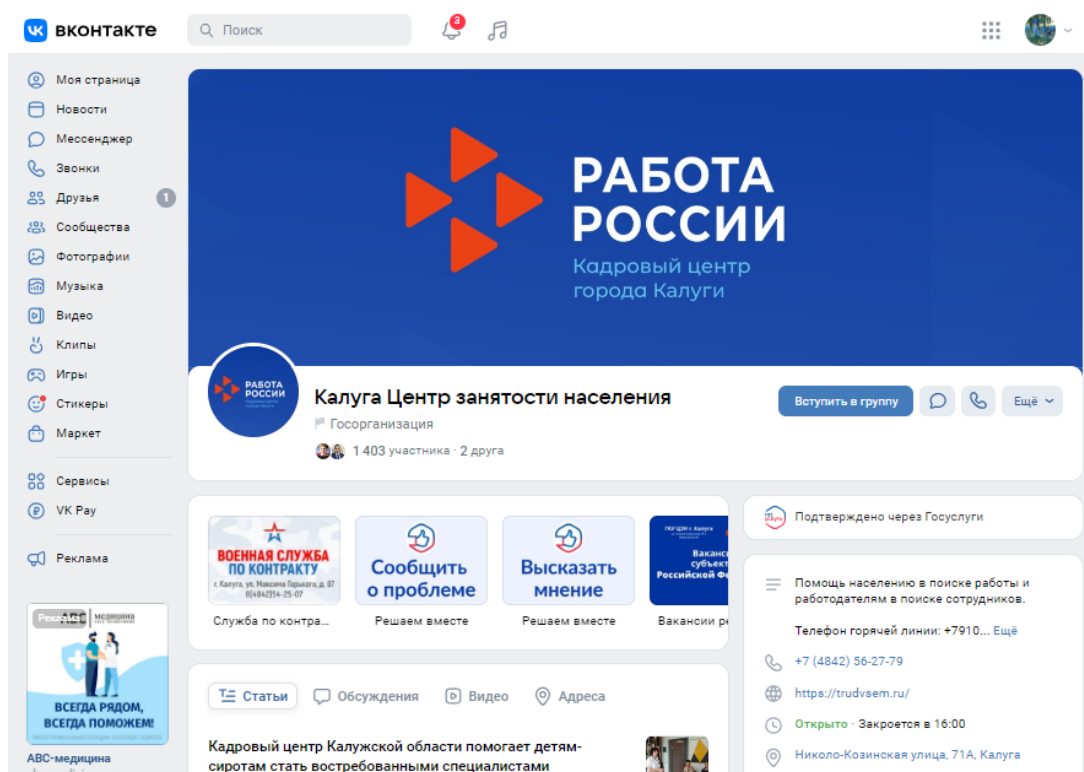
Показатель подразумевает наличие у региональной службы занятости населения аккаунтов в социальных сетях.

3.3.1. Параметр чек-листа «Аккаунты ЦЗН в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие доступность, открытость аккаунтов для присоединения.

Пример скриншота:



3.3.2. Параметр чек-листа «Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать сообществу, при это ЦЗН регулярно и своевременно отвечает на комментарии граждан».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие возможность взаимодействовать с аккаунтом, а также подтверждающие своевременные ответы ЦЗН на вопросы пользователей.

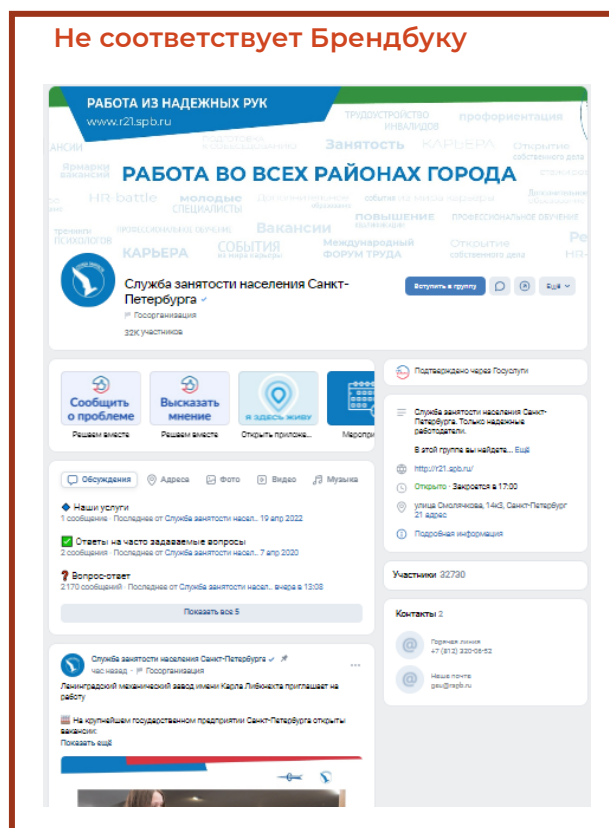


3.3.3. Параметр чек-листа «Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в фирменном стиле «Работа в России», визуально считывается.

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие оформление публикаций в соответствии с Брендбуком.

Пример скриншота:



3.3.4. Параметр чек-листа «В неделю размещается не менее 3 постов в одной из социальных сетей (указать в какой)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие публикацию не менее 3 информационных постов в неделю за отчетный период.

3.3.5. Параметр чек-листа «Информационные тексты аккаунта социальной сети проанализированы на сайте <https://glvrd.ru>».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие проведение анализа одного-двух информационных текстов (и его результаты).



Обращаем внимание: анализируются информационные тексты, включающие минимум два абзаца.

Пример см. в параметре 3.1.5.



3.4. Показатель «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах СЗН в контакт-центре»

Показатель относится к Управляющему ЦЗН в централизованной системе управления ЦЗН.



Показатель подразумевает наличие у региональной СЗН контакт-центра или горячей линии.

3.4.1. Параметр чек-листа «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».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, скриншот/скриншоты, подтверждающие размещение номера контакт-центра / горячей линии СЗН в публичном пространстве, в т.ч. в Интернет-ресурсах.

3.4.2. Параметр чек-листа «Дозвон до контакт-центра составляет не более 3–4 гудков. Количество попыток дозвона не превышает 3 раз».

Для подтверждения параметра необходимо:

- Загрузить краткий отчет в свободной форме о деятельности контакт-центра с данными, отражающими количество звонков и попытки дозвона, за отчетный период.



Параметр также проверяется в ходе проверки сотрудниками ФЦК.

3.4.3. Параметр чек-листа «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))».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить локальный нормативный акт, регламентирующий работу взаимодействия сотрудников контакт-центра и клиентов ЦЗН (утвержденные скрипты общения).

Примечание: ЛНА должен быть утвержден руководством региональной СЗН. Прикрепление документа, в котором не отражено утверждение скриптов руководством СЗН, будет оцениваться как не исполнение показателя, баллы за весь показатель будут обнулены.



3.4.4. Параметр чек-листа «При соединении оператор первым поздоровался и представился, в т. ч. озвучил отделение ЦЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить краткий отчет в свободной форме о деятельности контакт-центра, отражающий порядок начала разговора.



Параметр также проверяется в ходе проверки сотрудниками ФЦК.

3.4.5. Параметр чек-листа «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)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить краткий отчет в свободной форме о деятельности контакт-центра, содержащий информацию о количестве переключений.



Параметр также проверяется в ходе проверки сотрудниками ФЦК.

3.5. Показатель «Многоканальность и омниканальность взаимодействия (определяется наличие различных способов (каналов) взаимодействия с клиентом)»

Показатель относится к Управляющему ЦЗН в централизованной системе управления ЦЗН.

3.5.1. Параметр чек-листа «Форма обратной связи на региональном сайте СЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, которые подтверждают наличие формы обратной связи на сайте СЗН.

3.5.2. Параметр чек-листа «Онлайн-чат с консультантом на региональном сайте СЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, которые подтверждают наличие онлайн-чата на сайте СЗН.



3.5.3. Параметр чек-листа «Контакт-центр».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить локальный нормативный акт, подтверждающий создание и функционирование контакт-центра СЗН.

3.5.4. Параметр чек-листа «Аккаунты в социальных сетях».

Для подтверждения данного параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие у региональной СЗН аккаунтов в социальных сетях.

3.5.5. Параметр чек-листа «Мессенджеры».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие у региональной СЗН канала обратной связи с клиентами не менее чем в одном мессенджере (Телеграм, WhatsApp и другие).

3.5.6. Параметр чек-листа «Чат-бот».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие у региональной СЗН чат-бота, используемого для информирования и обратной связи с клиентами.

3.5.7. Параметр чек-листа «Книга жалоб и предложений».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие в офисе территориального центра занятости населения книги жалоб и предложений, в том числе с определением ее местоположения в офисе.

3.5.8. Параметр чек-листа «E-mail».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить краткий отчет из используемой региональной СЗН информационной системы о реализуемой клиентам рассылке;
- скриншот/скриншоты рассылок (по возможности).



3.5.9. Параметр чек-листа «Push-рассылка».

Push-уведомления (push notifications) — сообщения, которые всплывают на экране девайса пользователя: на смартфоне, на компьютере и на экранах умных устройств. Пуш — это короткий текст, сообщающий пользователю важную информацию: приглашение посетить мероприятие, изменение статуса заявки, изменение в работе офиса и др.

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить краткий отчет из используемой региональной СЗН информационной системы, через которую реализуется Push-рассылка для клиентов.

3.5.10. Параметр чек-листа «СМС-информирование и иное (при направлении в адрес ФЦК СЗ ВНИИ труда описания канала взаимодействия, не входящего в перечень)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить краткий отчет из используемой региональной СЗН информационной системы, через которую реализуется СМС-информирование клиентов;
- краткое описание иного, не указанного выше канала взаимодействия с клиентами, при наличии.

3.6. Показатель «Быстрое реагирование на запрос клиента»

3.6.1. Параметр чек-листа «Наличие в ЦЗН системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов (замеров времени ожидания в очереди, статистики контакт-центра, времени оказания услуг)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить краткий отчет о работе системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов в территориальном центре занятости населения, со статистикой.



Если подобная система в региональной сети центров занятости населения не создана, не загружайте документы.

3.7. Показатель «Возможность предварительной записи на прием»

Показатель относится к Управляющему ЦЗН в централизованной системе управления ЦЗН.



3.7.1. Параметр чек-листа «Офис ЦЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие возможности у клиента самостоятельно записаться на консультацию и получение услуг и сервисов в ЦЗН в офисе ЦЗН.



Возможность предварительной записи на прием может быть реализована посредством системы электронной очереди.

3.7.2. Параметр чек-листа «Сайт региональной СЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие возможности у клиента самостоятельно записаться на консультацию и получение услуг и сервисов в ЦЗН с помощью формы, реализованной на сайте СЗН.

3.7.3. Параметр чек-листа «Аккаунты ЦЗН в социальных сетях».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, подтверждающие наличие возможности у клиента самостоятельно записаться на консультацию и получение услуг и сервисов в ЦЗН через аккаунты СЗН в социальных сетях.


3.7.4. Параметр чек-листа «Контакт-центр».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить локальный нормативный акт, подтверждающий создание и функционирование контакт-центра, в котором описана возможность клиента записаться на консультацию и получение услуг и сервисов в ЦЗН.

4. Группа показателей клиентоцентричности «Показатели внешнего комфорта и удобства»


4.1. Показатель «Внешний вид сотрудников»

 Подтверждающие фотографии будут информативнее, если на нем будут изображены несколько сотрудников в полный рост (групповое фото).

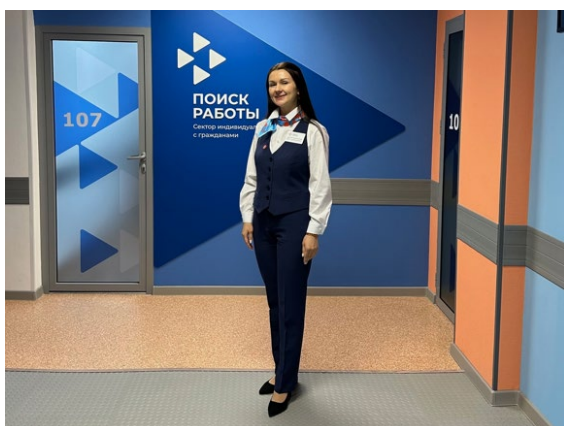
4.1.1. Параметр чек-листа «Белый верх, черный или темно-синий низ униформы (п. 5.1 Брендбука) (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка / брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, если туфли – то закрытые, для мужчин допустимы только классические ботинки)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие униформы у сотрудников ЦЗН (возможно групповое фото сотрудников ЦЗН).

 Если в форма одежды сотрудников не отвечает одному или нескольким заданным параметрам, не загружайте фотографии.


Пример фото:



4.1.2. Параметр чек-листа «Наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа в России» (п. 5.1 Брендбука)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие платка/бабочки, нагрудного значка у сотрудников ЦЗН (возможно групповое фото сотрудников ЦЗН).

 Если на платке/галстуке сотрудников отсутствует фирменный паттерн «Работа в России», не загружайте фотографии.

4.1.3. Параметр чек-листа «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)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие заданных требований (возможно групповое фото сотрудников ЦЗН).

4.2. Показатель «Транспортная доступность»

4.2.1. Параметр чек-листа «Офис/точка присутствия находится в пешей доступности от остановок общественного транспорта (не более 15 минут)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить скриншот/скриншоты, содержащие информацию о времени прохождения пешего пути от остановки общественного транспорта до ЦЗН.



Для подтверждения данного параметра можно воспользоваться функцией построения маршрута в онлайн-картах.

4.2.2. Параметр чек-листа «Наличие навигации к ЦЗН на остановках общественного транспорта/в значимых общественных местах».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие уличных навигационных элементов, оформленных в соответствии с Брендбуком (дорожные указатели и другое).



В случае если уличная навигация отсутствует или она отличается от заданной Брендбуком, не загружайте фотографии.

4.2.3. Параметр чек-листа «Наличие доступной парковки на территории ЦЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие парковки для автомобилей на территории, относящейся к офису центра занятости населения.

4.2.4. Параметр чек-листа «Наличие парковочных мест для инвалидов на территории ЦЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие парковки для граждан с инвалидностью на территории, относящейся к офису центра занятости населения. Парковочное место должно быть оборудовано соответствующим дорожным знаком.

Пример фото:



4.3. Показатель «Комфортность условий для получения услуг и сервисов»

4.3.1. Параметр чек-листа «Оформление внутреннего помещения».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие оформление внутреннего помещения офиса территориального центра занятости населения в соответствии с Брендбуком.

4.3.2. Параметр чек-листа «Горизонтальная фасадная вывеска «Работа в России» размещена на фасаде».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие на фасаде здания ЦЗН горизонтальной вывески «Работа в России».



В случае если горизонтальная вывеска отсутствует или она отличается от заданных Брендбуком параметров, не загружайте фотографии.

Пример фото:



4.3.3. Параметр чек-листа «Информационная табличка (режим работы) размещена у входа в ЦЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие таблички с информацией о ЦЗН, размещенную снаружи входа в ЦЗН.

Пример фото:



4.3.4. Параметр чек-листа «Установлены скамейки».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие на территории, прилегающей к офису ЦЗН, уличных скамеек.

4.3.5. Параметр чек-листа «Установлены урны».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие на территории, прилегающей к офису ЦЗН, урн для мусора.

4.3.6. Параметр чек-листа «Освещение фасада в соответствии с Брендбуком».

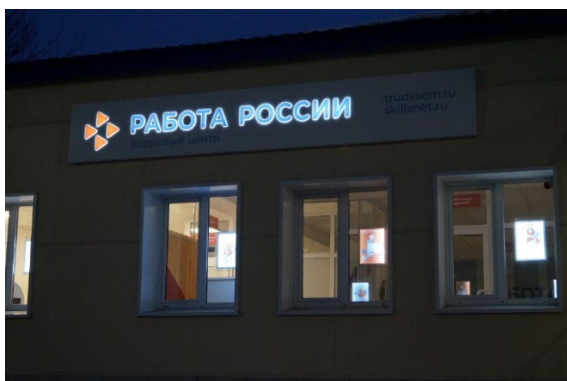
Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие на фасаде здания ЦЗН осветительных элементов, выполненных в соответствии с Брендбуком.



В случае если освещение фасада отсутствует или оно отличается от заданных Брендбуком параметров, не загружайте фотографии.

Пример фото:



4.3.7. Параметр чек-листа «Уличная навигация».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие уличной навигации на территории, относящейся к зданию ЦЗН, выполненной в соответствии с Брендбуком.

Примеры визуализации из Брендбука:

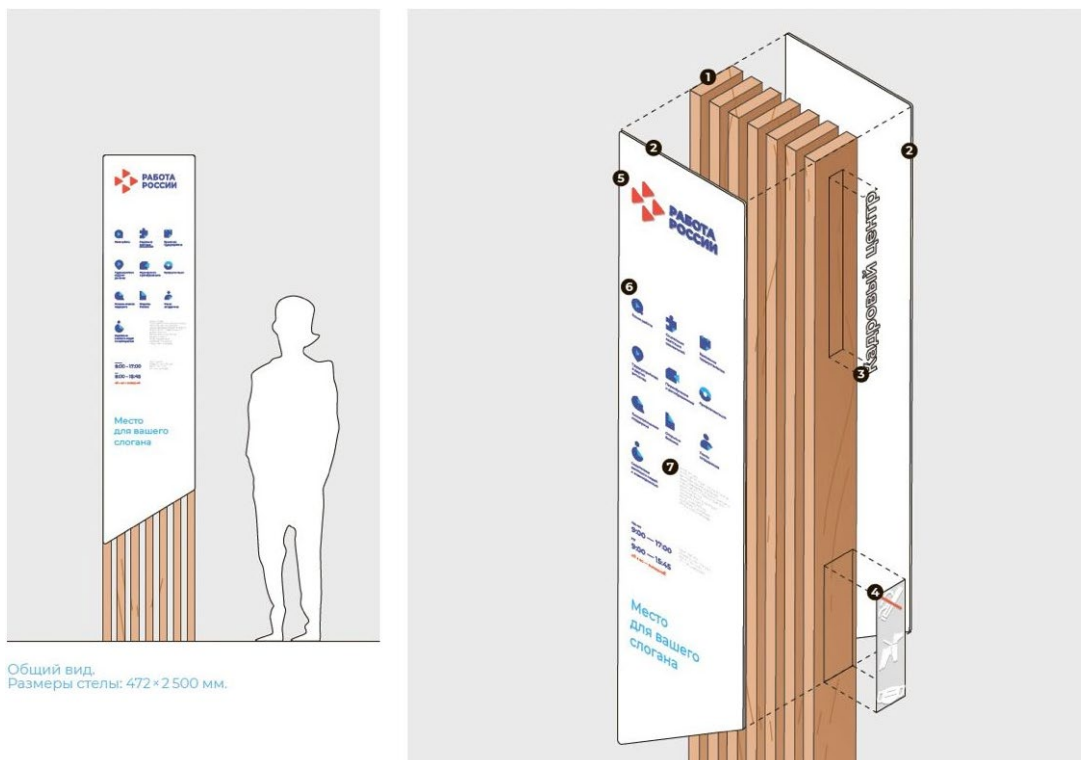


4.3.8. Параметр чек-листа «Информационная стелла установлена на улице».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие информационной стеллы, установленной на территории, относящейся к зданию ЦЗН, и выполненной в соответствии с Брендбуком.

Примеры визуализации из Брендбука:



4.3.9. Параметр чек-листа «Флаги «Работа в России» установлены снаружи здания ЦЗН».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие флага «Работа в России», установленного на здании либо территории, относящейся к зданию ЦЗН.

Пример фото:



4.3.10. Параметр чек-листа «Обустроена велопарковка».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие оборудованной велопарковки, размещенной на территории, относящейся к зданию ЦЗН.

4.3.11. Параметр чек-листа «Обустроен вход для граждан с инвалидностью».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие входа в здание ЦЗН для граждан с инвалидностью, оборудованного в соответствии с Брендбуком.

Пример фото:



4.3.12. Параметр чек-листа «Размещены витринные постеры».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие витринных постеров, размещенных в окнах здания ЦЗН, в соответствии с Брендбуком.



Постеры, размещенные на внутренних стенах в помещении ЦЗН, не подходят под данный параметр.

Пример фото:



4.3.13. Параметр чек-листа «Отделка входной группы в бренде «Работа в России»».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие отделку входную группу в бренде «Работа в России».



Входная группа — часть здания «на входе», разделяющая улицу и офис ЦЗН и являющаяся «лицом объекта», поскольку именно через входную группу клиенты попадают в здание.

Пример фото:



4.3.14. Параметр чек-листа «Стойка администратора в бренде «Работа в России»».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие стойки администратора, оформленную в бренде «Работа в России».

Пример фото:



4.3.15. Параметр чек-листа «Доступ для граждан с инвалидностью».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие доступной среды для граждан с инвалидностью в офисе ЦЗН (пандусы/подъемники внутри здания, навигация, тактильная плитка и другое).

Примеры фото:

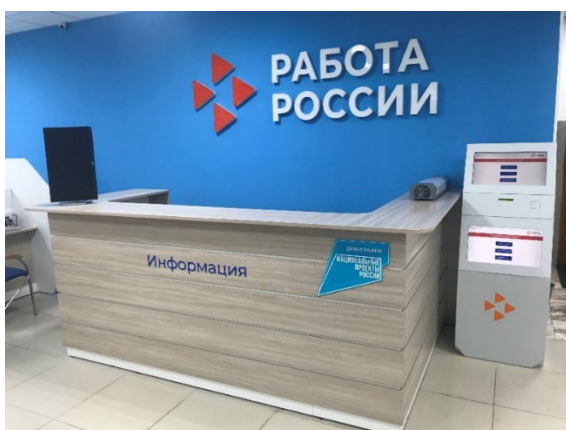


4.3.16. Параметр чек-листа «Установлена электронная очередь».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие электронной очереди в офисе ЦЗН.

Пример фото:



4.3.17. Параметр чек-листа «Оборудован гардероб (для небольших ЦЗН – напольные вешалки)».

Для подтверждения параметра необходимо:

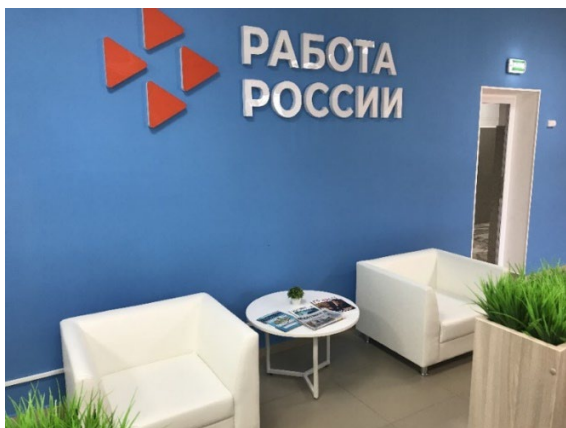
- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие гардероба для посетителей офиса ЦЗН.

4.3.18. Параметр чек-листа «Оборудована мини-зона ожидания при входе (зеркало, кресла)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие оборудованной зоны ожидания в офисе ЦЗН.

Пример фото:



4.3.19. Параметр чек-листа «Оборудована колясочная».

Для подтверждения параметра необходимо:

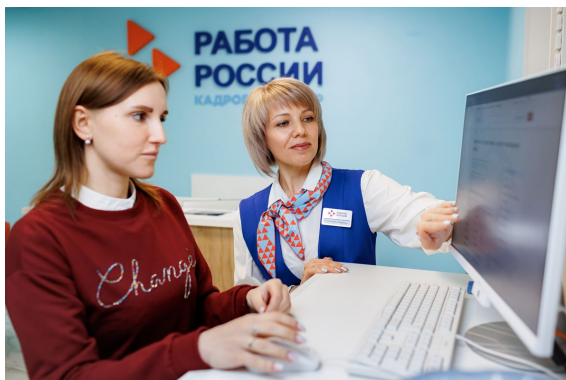
- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие оборудованной зоны для размещения детских колясок, самокатов и др.

4.3.20. Параметр чек-листа «Компьютеры и столы размещены в цифровой зоне».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие оборудованной зоны цифровых сервисов.

Пример фото:

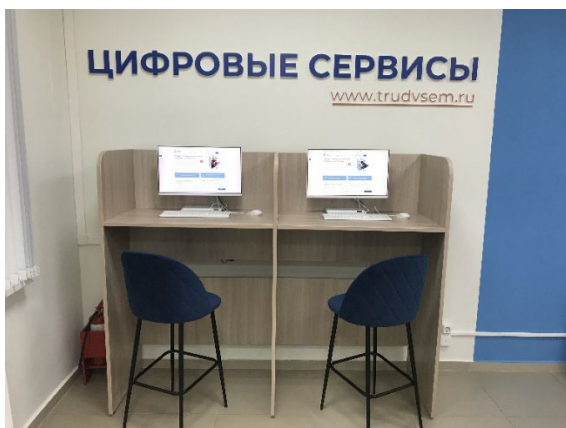


4.3.21. Параметр чек-листа «Стулья размещены в цифровой зоне».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие оборудованной зоны цифровых сервисов.

Пример фото:

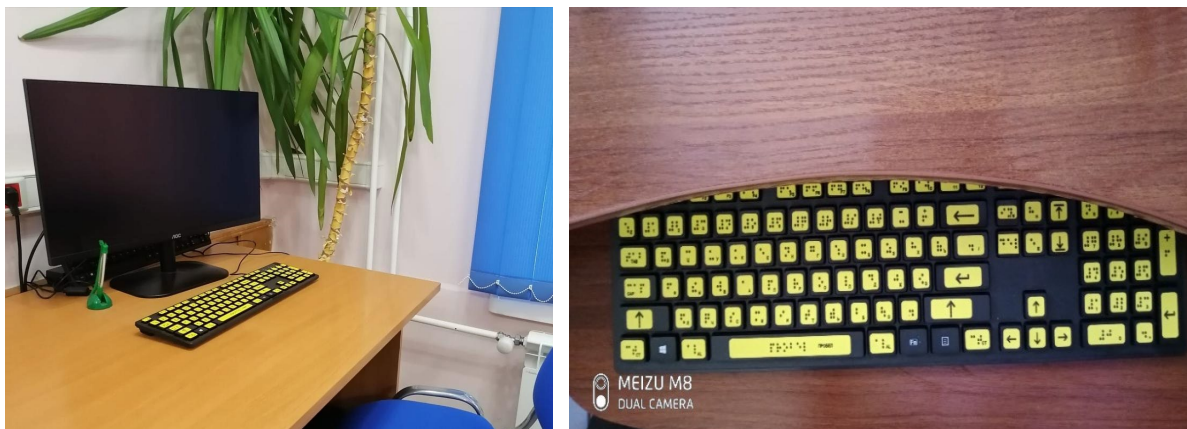


4.3.22. Параметр чек-листа «Наличие тактильных индикаторов для граждан с инвалидностью в цифровой зоне».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие, адаптированного для граждан с инвалидностью оборудования, размещенного в зоне цифровых сервисов.

Пример фото:



4.3.23. Параметр чек-листа «Отделение цифровой зоны прозрачными перегородками».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие прозрачных перегородок, которые в соответствии с Брендбуком визуально отделяют зону цифровых сервисов от основного помещения.

Пример фото:



4.3.24. Параметр чек-листа «Оформлены места для ожидания, в т.ч. для граждан с инвалидностью».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие оборудование и оформление в соответствии с Брендбуком мест ожидания для клиентов в офисе ЦЗН.

Пример фото:



4.3.25. Параметр чек-листа «Информационные стенды установлены в зоне ожидания».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие информационных стендов в зоне ожидания.

Пример фото:



4.3.26. Параметр чек-листа «Кулер установлен в зоне ожидания».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие кулера с водой в офисе ЦЗН, доступном для клиентов.

Пример фото:



4.3.27. Параметр чек-листа «Кондиционер установлен в зоне ожидания».

Для подтверждения параметра необходимо:

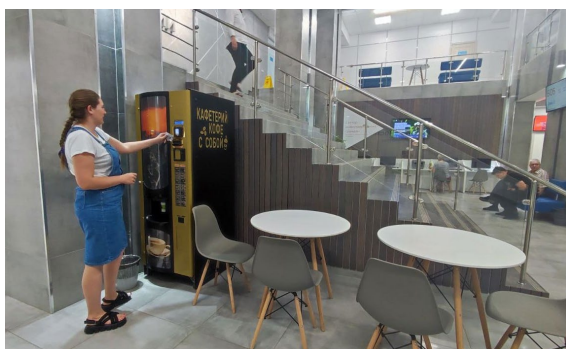
- загрузить фотографию, подтверждающую наличие кондиционера в зоне ожидания.

4.3.28. Параметр чек-листа «Место приема пиццы, кофе-поинт установлены в зоне ожидания».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, которое подтверждает наличие места приема пиццы/кофе-поинты, вендинговые аппараты в зоне ожидания.

Пример фото:



4.3.29. Параметр чек-листа «Оборудован детский уголок».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие детского уголка в офисе ЦЗН.

Пример фото:

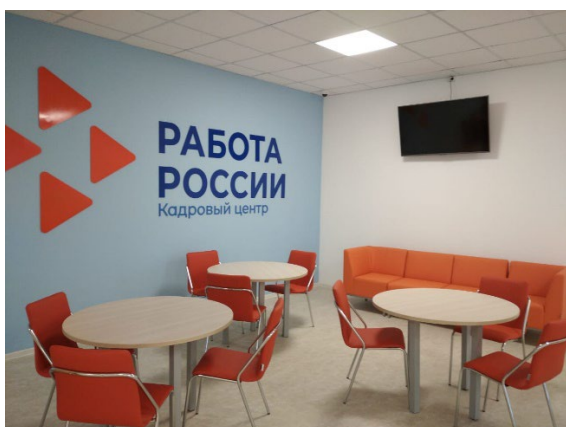


4.3.30. Параметр чек-листа «Оборудован коворкинг для клиентов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие коворкинга для клиентов в офисе ЦЗН.

Пример фото:



4.3.31. Параметр чек-листа «Оборудованы переговорные для клиентов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие оборудование отдельных переговорных помещений, которые клиенты могут использовать для проведения собеседований, переговоров, консультаций.

Пример фото:

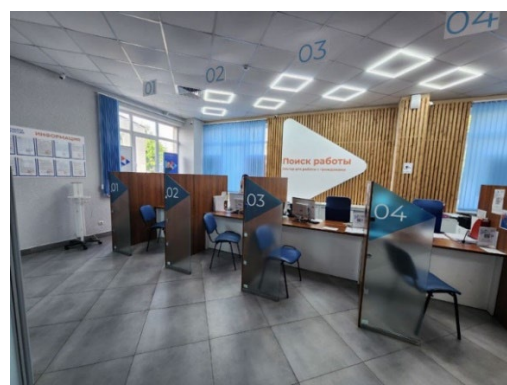
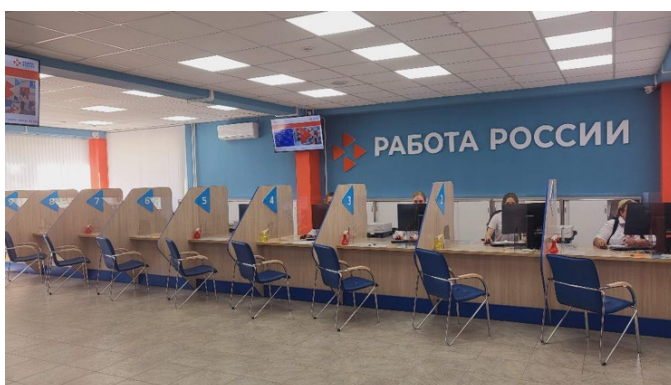


4.3.32. Параметр чек-листа «Оформлены окна приема клиентов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие оформление окон приема клиентов в соответствии с Брендбуком.

Примеры фото:



4.3.33. Параметр чек-листа «Организовано пространство для коллективной работы / конференц-зал для клиентов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие в офисе ЦЗН помещения для организации групповых занятий, коллективной работы с клиентами.

Пример фото:



4.3.34. Параметр чек-листа «Организована зона индивидуальной работы с гражданами».

Для подтверждения параметра необходимо:

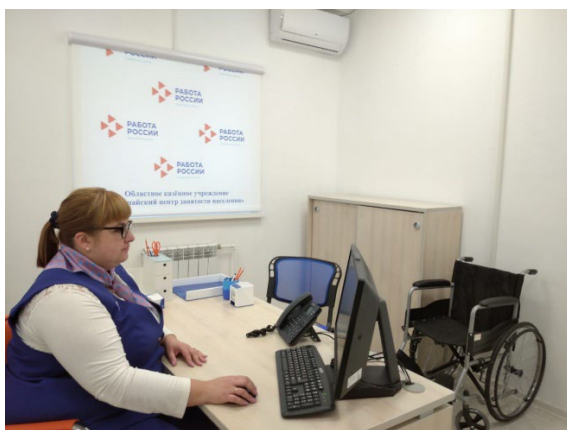
- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие в офисе ЦЗН кабинетов для индивидуальной работы с клиентами.

4.3.35. Параметр чек-листа «Организована зона индивидуальной работы с гражданами с инвалидностью».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие в офисе ЦЗН специально оборудованной зоны для индивидуальной работы с гражданами с инвалидностью.

Пример фото:

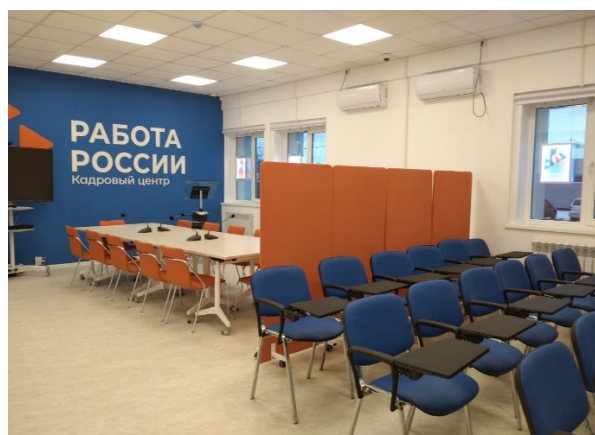
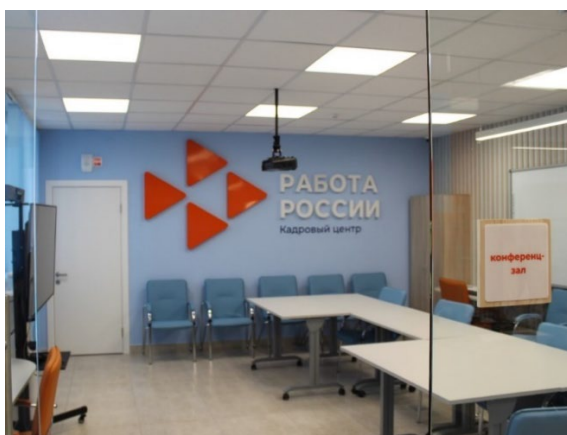


4.3.36. Параметр чек-листа «Организован конференц-зал для сотрудников (отдельный)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, которые подтверждают наличие конференц-зала для сотрудников.

Пример фото:

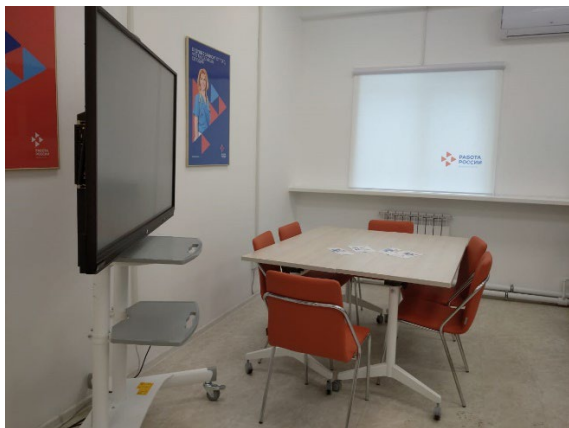


4.3.37. Параметр чек-листа «Организована зона для групповых занятий и тренингов (отдельная)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие зоны для групповых занятий и тренингов.

Пример фото:



4.3.38. Параметр чек-листа «Организованы кабинеты узких специалистов».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие кабинетов узких специалистов ЦН.

Пример фото:



4.3.39. Параметр чек-листа «Туалет (раздельный)».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие в помещении ЦЗН туалетной комнаты, разделенной по гендерному признаку.

4.3.40. Параметр чек-листа «Туалет для граждан с инвалидностью».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию/фотографии, подтверждающие наличие в помещении ЦЗН туалетной комнаты, оборудованной для граждан с инвалидностью.

4.3.41. Параметр чек-листа «Комната матери и ребенка».

Для подтверждения параметра необходимо:

- загрузить фотографию, подтверждающую наличие комнаты матери и ребенка.

Пример фото:

