



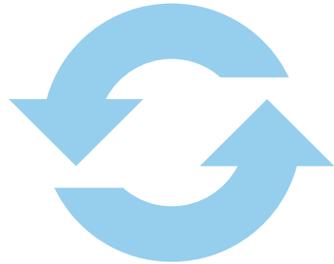
МИНИСТЕРСТВО ТРУДА
И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



РАБОТА
РОССИИ

О ВНЕДРЕНИИ ИНСТРУМЕНТОВ ПОВЫШЕНИЯ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЕ ЗАНЯТОСТИ

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ: ФЕДЕРАЛЬНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ В НОВЫХ ПОДХОДАХ СЗН



- Декларация ценностей клиентоцентричности
- Стандарт «Государство для людей»
- Стандарт «Государство для бизнеса»
- Стандарт для внутреннего клиента

СПЕЦИФИКА СЗН

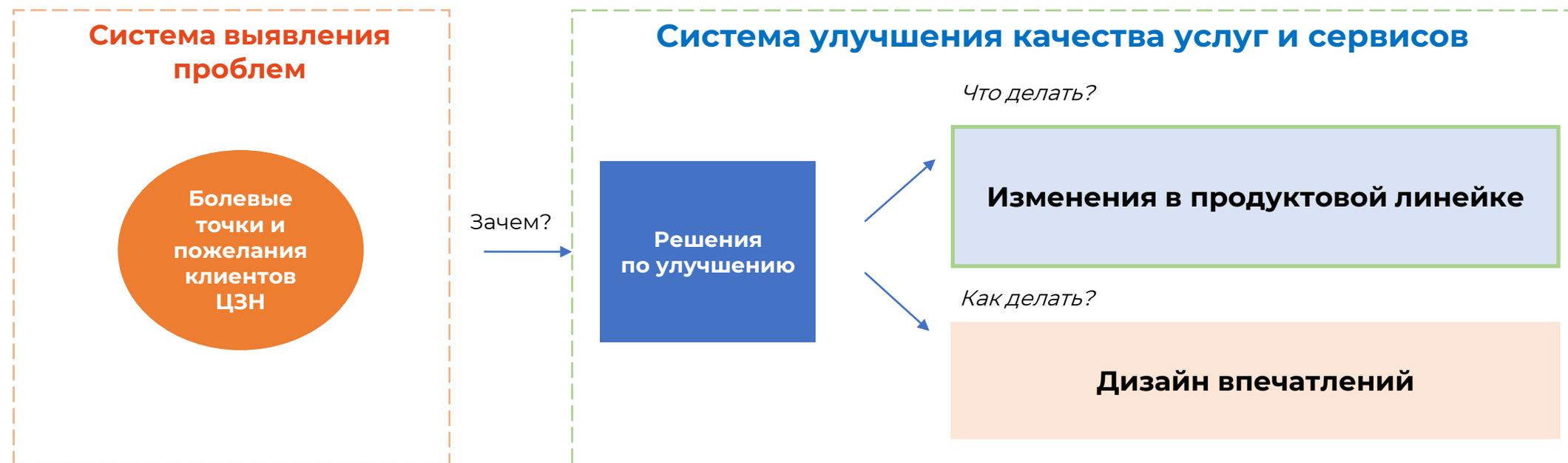


- **Стандарт организации системы управления клиентским опытом**
- **Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»** (система публичной оценки работы ЦЗН по 5 направлениям и 20 показателям; готова к внедрению с 2023 года)
- **Практическое руководство «Система управления клиентским опытом в государственной СЗН – 2022»** (требования, порядок исполнения, показатели эффективности, примеры из работы СЗН)
- **Индикатор зрелости системы управления клиентским опытом в СЗН** (система показателей, оценивающих усилия СЗН по созданию и развитию системы УКО в регионе)
- **Конструктор клиентского опыта** (справочник лучших решений по различным аспектам работы ЦЗН): по жизненным и бизнес-ситуациям, отдельным характеристикам и условиям взаимодействия с ЦЗН
- **Клуб лидеров клиентоцентричности ЦЗН**: система подготовки экспертов по клиентоцентричности в регионах
- Экспертная площадка в **Телеграм-канале «Клиентоцентричность СЗН»**: создание профсообщества (более 1 600 участников)

СТАНДАРТ системы управления клиентским опытом

Требования, описывающие комплекс мероприятий для формирования в СЗН условий, при которых **предпочтения и ожидания соискателей и работодателей определяют**

- состав услуг и сервисов,
- параметры их получения,
- отдельные характеристики работы центров занятости населения в рамках имеющихся полномочий.



Логика формирования Индекса «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»



Изучение международных и российских практик в коммерческом и государственном секторах

Социологическое исследование клиентского опыта РОМИР

Кабинетные исследования

Контент-анализ СМИ
Контент-анализ социальных сетей

5 групп показателей клиентоцентричности СЗН*

Показатели дружелюбия и партнерства



Показатели полезности обращения в СЗН



Показатели, характеризующие минимизацию усилий клиента



Показатели адресности и персонализации взаимодействия с клиентом



Показатели внешнего комфорта и удобства



*Порядок показателей определен в соответствии с приоритетными потребностями граждан



ИНДЕКС «ЗВЕЗДА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ ЦЗН»

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

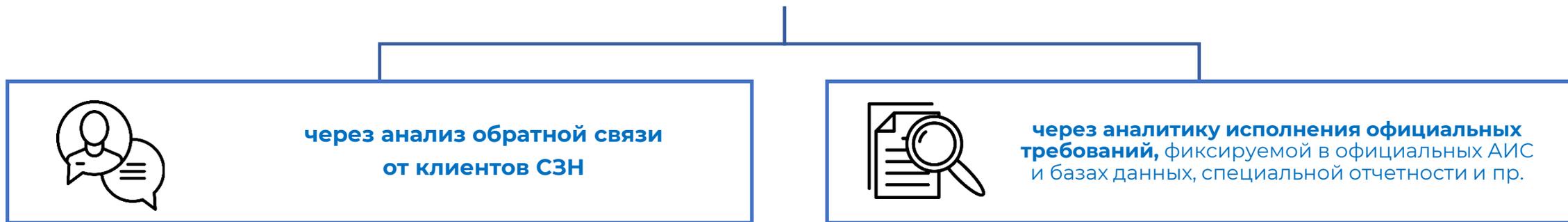
Показатели внешнего комфорта и удобства (К)

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

2 вида измерений показателей клиентоцентричности

СУБЪЕКТИВНОЕ ВОСПРИЯТИЕ КЛИЕНТОВ

ОБЪЕКТИВНЫЕ ДАННЫЕ



Показатель оценки клиентов

+



$\frac{X \text{ исполненных требований}}{N \text{ заданных требований}}$

x Вес коэффициента в общем индексе клиентоцентричности

2

Сводное значение (коэффициент) по показателю

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



Рейтинг ЦЗН по клиентоцентричности

ИНДЕКС «ЗВЕЗДА КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ ЦЗН»



цифровой показатель,
характеризующий в относительном виде
изменение параметров достижения клиентских
показателей эффективности работы СЗН / ЦЗН
за определенный период времени



Практические и методические рекомендации «Управление клиентским опытом в государственной службе занятости населения Российской Федерации»

РАЗРАБОТКА



2021



- Цели, обоснование
- Требования
- Алгоритм и рекомендации по исполнению требований
- Региональные примеры

декабрь 2022

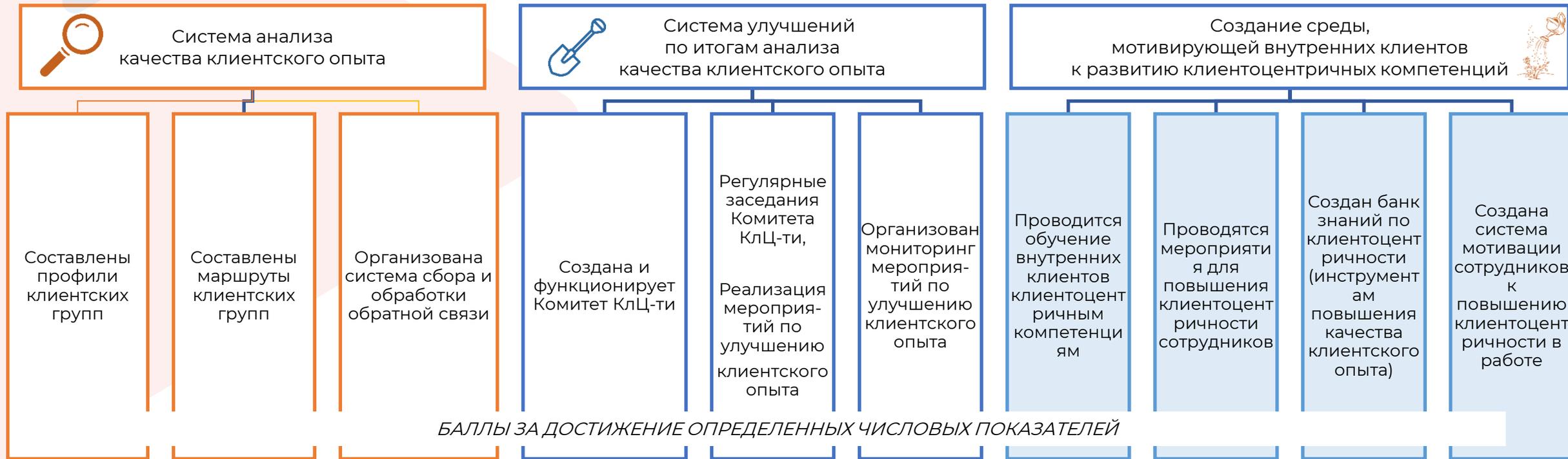


**Обновленное
и
дополненное
издание**

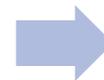
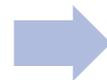


Индикатор зрелости системы клиентского опыта в региональной СЗН

система показателей, оценивающих усилия СЗН
по созданию и развитию системы УКО в регионе



Методика 2022



Внедрение с 2023



Формирование профессионального сообщества – экспертов в сфере дизайна клиентского опыта в государственной службе занятости



- **Конструктор клиентского опыта** (справочник лучших решений по различным аспектам работы ЦЗН): по жизненным и бизнес-ситуациям, отдельным характеристикам и условиям взаимодействия с ЦЗН
- **Клуб лидеров клиентоцентричности ЦЗН**: система подготовки экспертов по клиентоцентричности в регионах
- Экспертная площадка в **Телеграм-канале «Клиентоцентричность СЗН»**: создание профсообщества (более 1 500 участников)

Федеральная база
знаний



Телеграм-группа
«Клиентоцентричность
СЗН»

