

Звезда
клиентоцентричности
ЦЗН



Итоговый цифровой показатель клиентоцентричности ЦЗН
20 базовых показателей
Опрос клиентов и данные ЦЗН
Измеряется ежеквартально
Максимальный балл — 50
(складывается из суммы баллов по каждой группе показателей)



Подробнее об Индексе
client.ru



Минтруд
России



ВСЕРОССИЙСКАЯ
НЕДЕЛЯ
ОХРАНЫ
ТРУДА

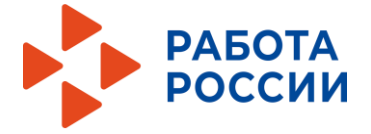


РАБОТА
РОССИИ

**Индекс «Звезда
клиентоцентричности
ЦЗН» — региональный
управленческий
инструмент для
выявления зон роста**

12 сентября 2024

Приказ Минтруда России №352 от 12.07.2024 г.



Об утверждении Положения о порядке мониторинга качества клиентского опыта, клиентских показателях эффективности и методике их оценки (расчета)

Во исполнение пункта 63 Стандарта организации деятельности, утвержденного приказом Минтруда России от 16 марта 2023 г. №156

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

12 июля 2024 г. Москва № 352

Об утверждении Положения о порядке мониторинга качества клиентского опыта, клиентских показателях эффективности и методике их оценки (расчета)

В соответствии с пунктом 63 Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 16 марта 2023 г. № 156, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке мониторинга качества клиентского опыта, клиентских показателях эффективности и методике их оценки (расчета).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации Д.Н. Платыгина.
3. Рекомендовать исполнительным органам субъектов Российской Федерации, осуществляющим полномочия в сфере занятости населения, проводить анализ результатов мониторинга качества клиентского опыта и принимать меры по повышению качества работы органов службы занятости.

Министр

А. Котяков

ДЕПАРТАМЕНТ
УПРАВЛЕНИЯ
ДЕЛАМИ
№1



63. Предметом мониторинга качества клиентского опыта является оценка степени достижения клиентских показателей эффективности.

Порядок мониторинга качества клиентского опыта, клиентские показатели эффективности и методика их оценки (расчета) устанавливаются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.



Зачем нужен Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН» руководителям в сфере занятости?

**Важны не сами цифры Индекса, а тенденции
в их изменении и медианные значения показателей**



Оценка соответствия минимальным требованиям для формирования клиентоцентричной среды



Обнаружение проблемных зон в работе ЦЗН и отклонений от поставленных целей



Общая оценка хода работ по повышению клиентоцентричности в ЦЗН и получение раннего предупреждения о потенциальных проблемах



Проверка, сработали ли предпринятые ранее меры для улучшения ситуации

**Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН» — инструмент управления
качеством работы ЦЗН на региональном и местном уровне**

Виды Индексов клиентоцентричности



Звезда клиентоцентричности ЦЗН



2 вида измерений
показателей
кlientоцентричности

через анализ обратной связи
от клиентов СЗН

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

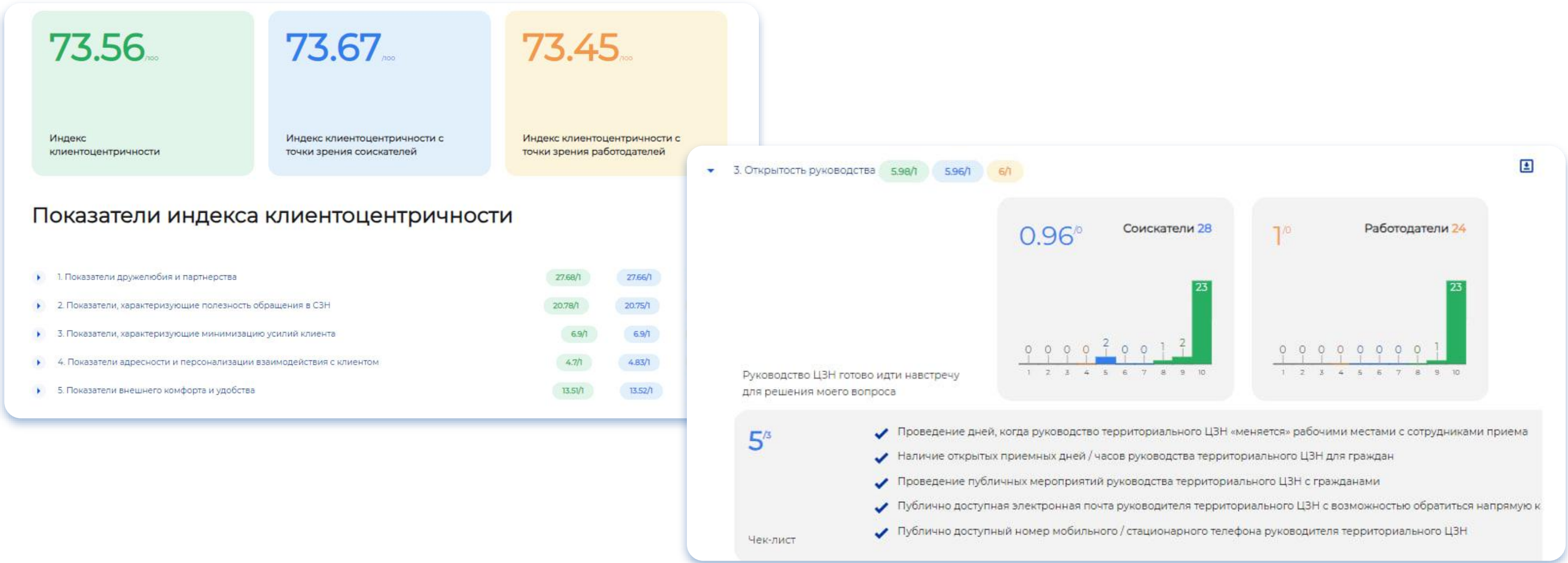
Индекс клиентоцентричности ЦЗН города N
при достижении максимальных показателей

$$28+22+28+5+17=100$$

Показатели клиентоцентричности



Как выглядят дашборды Индекса «Звезда клиентоцентричности ЦЗН» у руководителей ОИВ в сфере занятости?



Что нужно для заполнения Индекса «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»?

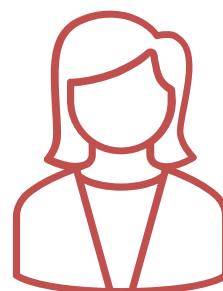
Назначить ответственных за заполнение ИТ-модуля:

- в Управляющем ЦЗН
- в каждом территориальном ЦЗН



Активно и непрерывно распространять две ссылки на прохождение опроса среди:

- соискателей
- работодателей



Проводить своевременную верификацию данных:

- ход сбора анкет клиентов
- сведений, вносимых в чек-листы



Как улучшить Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»



Негативные факторы

- Сбор анкет только в начале или конце текущего квартала
- Приоритетное использование гостевых компьютеров в цифровой зоне ЦЗН
- Попытка «обмануть» систему
- Опрос только лояльных клиентов

Лайфхаки

- Изучение инструкции по заполнению и сбору данных
- Размещение ссылки на опрос в зоне видимости клиентов
- Опрос разных клиентских групп
- Собирать обратную связь оперативно, в день посещения

На что обратить внимание?



Telegram-группа
«Индекс
клиентоцентричности»

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



Яна Николаевна
Мизунова

in_mizunova@vcot.info



Федеральная
база знаний



Telegram-группа
«Клиентоцентричность СЗН» —
экспертная площадка