

Об опыте выстраивания процессов поддержания и совершенствования качества деятельности КЦ «Работа России»

Анастасия Щеулова

Начальник отдела методологического сопровождения, контроля оказания услуг, улучшения качества клиентского опыта ГОБУ ЦЗН Мурманской области

Сочи, сентябрь 2024

Качество. Две стороны одной медали

С точки зрения поставщика:

– соответствие характеристик услуги установленным требованиям.

С точки зрения потребителя:

– совокупность свойств и характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять потребности.

Стандарт организации деятельности

устанавливает рамочные основы и принципы работы

Система управления качеством

позволяет повышать качество услуг, улучшать процессы, снижать риски и достигать уровень удовлетворенности клиентов.

-Это все потому что у кого-то слишком узкие двери.



-Нет, это все потому что кто-то слишком много...

Локомотивы совершенствования качества



Комитет клиентоцентричности

- ✓ разработка мер и инновационных подходов по улучшению качества клиентского опыта
- ✓ определение необходимости оптимизации и реинжинжининга процессов работы с клиентами, обновления стандартов обслуживания
- ✓ разработка и реализация мероприятий по достижению клиентских показателей эффективности
- ✓ реализация корректирующих мер для решения проблемных вопросов в рамках клиентских маршрутов и т.п.

>30
решений

среди них интерактивные сервисы:

- ▶ симулятор собеседования «Собеседка»
- ▶ навигатор «Смарт-ассистенты по услугам»
- ▶ чат- бот Алёна

Совет руководителей кадровых центров

- ✓ выработка предложений по организации исполнения государственных функций и оказанию государственных услуг в сфере занятости;
- ✓ выработка предложений по организации деятельности кадровых центров, улучшению внутренних процессов;
- ✓ обмен опытом, масштабирование лучших практик на всю сеть кадровых центров;
- ✓ обеспечение согласованности действий при решении общих задач, реализации программ и мероприятий и т.п.

>10

предложений по реинжининingu

среди них процессы:

- ▶ управления эл. очередью
- ▶ записи на приём
- ▶ оказания комплексов услуг

Фундамент для совершенствования качества



Показатели исполнения стандартов полномочий в сфере занятости



Показатели эффективности и результативности



Показатели исполнения стандарта деятельности организации



Показатели клиентоцентричности



Результаты сбора обратной связи, метрики клиентского опыта



Портреты и маршруты



Результаты социологических исследований и различных наблюдений



Результаты апробации и юзабилити

Управление качеством без анализа данных



Как клиент хочет
получать услугу



Мы думаем,
что он получает
услугу так



А на самом деле

Кто владеет информацией, тот владеет ситуацией

Направление деятельности:

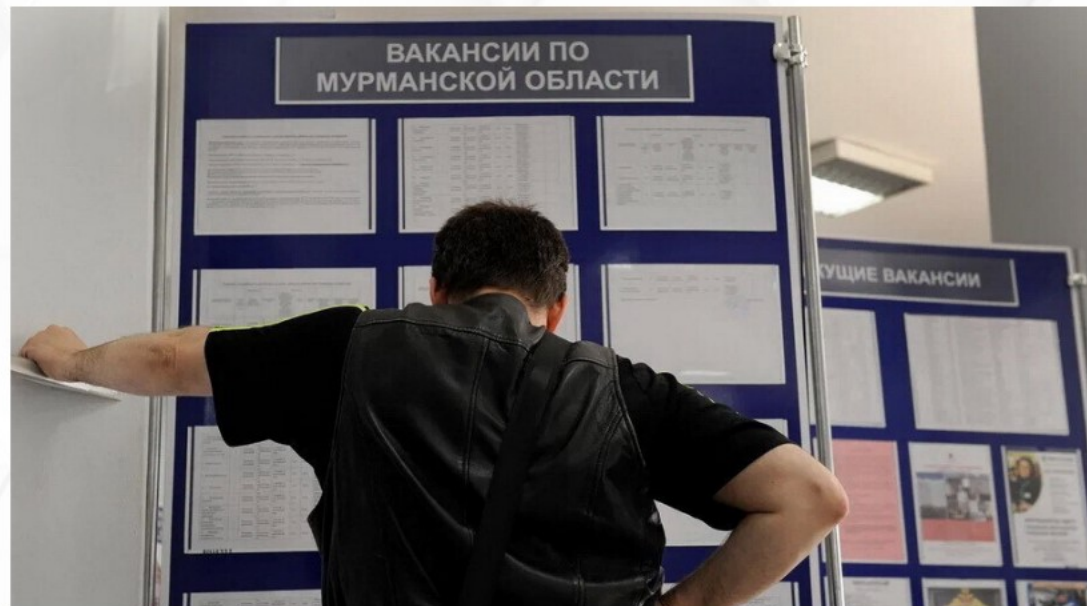
информирование неопределенного круга лиц.

Критерий: информационная обеспеченность.

Требование: информирование о порядке предоставления государственных услуг осуществляется в помещениях ГУ СЗН в виде текстовой и графической информации, размещенной на стендах, плакатах и баннерах.

Базовое качество:

- ▶ актуальность информации;
- ▶ информация сгруппирована и структурирована;
- ▶ соблюден корпоративный стиль;
- ▶ тексты проанализированы на сайте glvrd.ru



Дополнительно: желаемое качество

- ▶ полезность, адаптация под нужды клиента;
- ▶ легкий поиск и мгновенное получение справочной информации;
- ▶ удобство и комфортность восприятия визуального контента;
- ▶ интерактивность и привлекательность.

Вместо тысячи стендов один терминал

Внедрение (2021-2022)

Результат: инфоматы установлены во флагманском кадровом центре и имели следующее наполнение:

- Нормативно-правовые акты;
- Перечень оказываемых услуг;
- Список сотрудников.

Развитие (2023)

Результат: разработка новых сервисов для инфоматов:

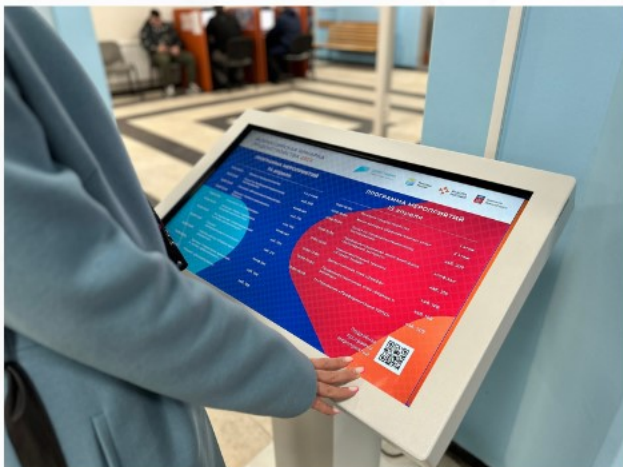
- Интерактивная карта помещения;
- Афиша мероприятий;
- Интерактивный навигатор по услугам и сервисам;
- Каталог вакансий;
- Интерактивный симулятор собеседования;
- Мини-игры для детей.

Тиражирование (2023-2024)

Результат: приобретение доп.терминалов, адаптация приложений под нужды кадровых центров, установка в территориальных подразделениях



Интерактивные сервисы



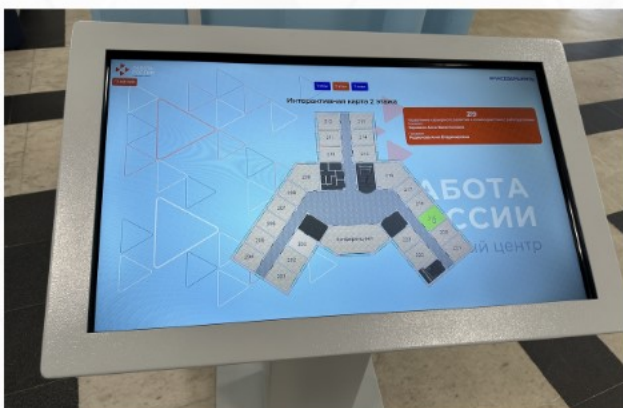
Афиша мероприятий



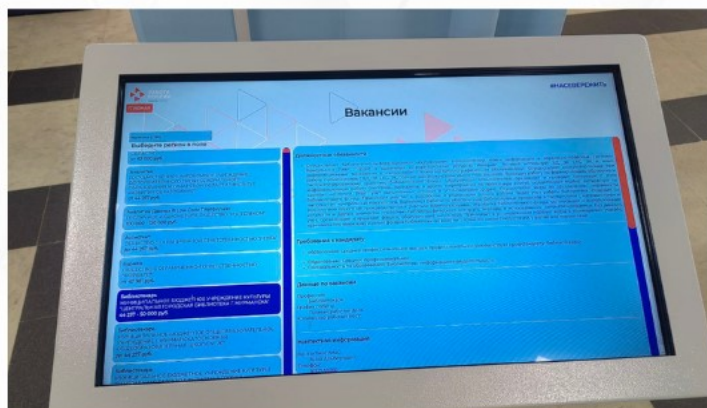
Симулятор собеседования
«Собеседка»



Навигатор «Смарт-ассистент
по услугам и сервисам»



Интерактивная карта



Каталог вакансий



Мини-игры для детей

Механизм сбора обратной связи



Customer Satisfaction Score

5-балльная шкала оценки:

- 1 не доволен вообще
- 2 скорее не доволен
- 3 нейтрально
- 4 скорее доволен
- 5 доволен полностью

Что измеряет?

насколько клиент доволен

Что оценивает?

конкретный опыт

Результаты анализа обратной связи

Сервисы “Смарт-ассистент по услугам и сервисам”, “Собеседка”



Customer Satisfaction
Score (CSAT)

96%

Ресурсы для повышения качества



Анализ существующих процессов



Сбор обратной связи от клиентов, идей и замечаний от сотрудников



Проведение исследований, наблюдений, юзабилити-тестирований



Поиск дефектов на ранних этапах



Извлечение уроков из допущенных ошибок и использование их для улучшений

