**Результаты замеров качества клиентского опыта**

**в точках контакта клиента инвалида с ЦЗН**

**в рамках пути поиска подходящей работы через ЦЗН**

 Замеры клиентского опыта проводились во всех точках контакта клиента инвалида на всем его пути поиска подходящей работы через ЦЗН. Таких точек контакта получилось 15 на 7 этапах пути.

| **Этап пути** | **Точки касания** | **Метрика измерения клиентского опыта** | **Выявленные болевые точки** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Поиск информации о возможности трудоустройства через ЦЗН | 1. Колл-центр ЦЗН2. Интернет-сайт ЦЗН3. Социальные сети4. Зона информирования и ожидания в ЦЗН (информационные стенды, администратор, консультант в зоне)5. Специалист ЦЗН на первичном приеме | 1. Устный опрос в конце телефонного разговора с оператором колл-центра2. Анализ статистики сайта и социальных сетей3. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН4. Опрос на выходе из ЦЗН (еxit poll)5. «Тайный посетитель»6. Анкетирование7. Анализ обращений (жалоб) граждан | 1. Гражданин не получает полную и доступную для него информацию:- не может дозвониться до ЦЗН,- непонятные разъяснения сотрудников колл-центра.2. Интернет - неудобный способ получения информации для людей с инвалидностью:- нет технической возможности выхода в Интернет,- нет навыков работы в сети Интернет.3. Информационные пробелы:- неосведомленность граждан о том, что информация о ЦЗН может быть в других источниках (например, в социальных сетях),- люди с инвалидностью не знают о специально выделенных для них рабочих местах.4. Из-за особенностей здоровья лица с инвалидностью могут не воспринимать информацию со стендов в ЦЗН (например, мелко напечатано). |
| 2 | Решение о выборе удобного способа обращения в ЦЗН | 1. Интернет-сайт (при дистанционном обращении) или «живая» очередь в ЦЗН (при личном обращении)2. Колл-центр ЦЗН | 1. Опрос на выходе из ЦЗН (еxit poll)2. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН3. Устный опрос в конце телефонного разговора с оператором колл-центра4. Статистика обращений в колл-центр | 1. Сложно самостоятельно подать заявление в ЦЗН в электронном виде.2. Невозможно дозвониться до ЦЗН (долгое ожидание по причине небольшого количества сотрудников колл-центра.3. Некомпетентность ряда сотрудников ЦЗН по определенным вопросам. |
| 3 | Подача заявления в ЦЗН | 1. Входная группа ЦЗН2. Зона информирования и ожидания в ЦЗН3. Общение со специалистом на первичном приеме | 1. Анкетирование2. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН и соцсетей | 1. Состояние здоровья.2. Человеку с инвалидностью сложно добираться до ЦЗН без помощи посторонних. |
| 4 | Прохождение тестирования (профилирования) и тренинга (профориентации) | 1. Тестирование, тренинг | 1. Опрос на выходе из ЦЗН (еxit poll)2. Анализ обращений (жалоб) граждан | 1. Отсутствие современного оборудования и программного обеспечения для проведения тестирования.2. Отсутствие мотивации у гражданина обучаться (неготовность).3. Нет возможности пройти индивидуальное обучение (только групповое). |
| 5 | Взаимодействие с работодателем | 1. Собеседование с работодателем2. Выход от работодателя после собеседования | 1. Анкетирование2. Анализ обращений (жалоб) граждан3. Опрос на выходе от работодателя (еxit poll)4. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН и соцсетей5. Беседа с работодателем по итогам собеседования с гражданином | 1. Мало работодателей, желающих трудоустраивать к себе граждан с инвалидностью.2. Низкий уровень заработной платы по вакансиям для инвалидов.3. Рекомендации БМСЭ, которые должны соблюдать работодатели, остаются шаблонными, в них не учитываются индивидуальные особенности, они пишутся только на основании диагноза.4. Непонимание работодателем нужд и проблем соискателя с инвалидностью.5. Опасение работодателя в части проверок, контролирующих органов по трудоустройству инвалидов. |
| 6 | Получение результата (трудоустройство) | 1. Снятие клиента с учета в ЦЗН в связи с трудоустройством | 1. Анализ обращений (жалоб) граждан2. Статистика и тематика посещений ЦЗН | 1. Несвоевременное оповещение гражданином и работодателем центра занятости о результатах собеседования (трудоустроен/не трудоустроен).2. Ряд сотрудников ЦЗН не обучены по работе и общению с клиентами, поэтому индивидуально не сопровождают гражданина до конца на пути его трудоустройства.3. Недостаточное количество сотрудников колл-центра (клиент не может дозвониться в ЦЗН, чтобы сообщить о своем трудоустройстве/не трудоустройстве). |
| 7 | Оценка работы ЦЗН | 1. Дом (при дистанционном взаимодействии) или ЦЗН (при личном посещении) | 1. Анкетирование2. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН3. Устный опрос в конце телефонного разговора с оператором колл-центра | 1. Отсутствие форм для обратной связи.2. Отсутствие аналитической работы в ЦЗН с отзывами. |
| **7** | **15** | **10** | **22** |

 Для выявления болевых точек клиентов просили оценить их впечатления (ощущения) от посещения центра занятости, им в точках касания задавались вопросы с простыми, доступными, классическими формулировками:

- Оправдались ли Ваши ожидания (получен ли результат) от центра занятости?

- Порекомендуете ли Вы воспользоваться услугами центра занятости Вашим родственникам или знакомым?

 - Как Вы оцениваете качество полученной Вами услуги в центре занятости?

 - Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

 Предлагались возможные варианты ответа: «хорошо», «плохо», «затрудняюсь ответить».

 Кроме того, задавались вопросы, требующие самостоятельного ответа:

- Что Вам нравится в центре занятости? (напишите, скажите)

- Что Вам не нравится в центре занятости? (напишите, скажите)

- Что бы Вы предложили изменить в организации работы центра занятости? (напишите, скажите)

Результаты показали:

- качество работы сотрудников центра занятости,

- доступность центра занятости для клиента,

- удовлетворенность клиента от полученной услуги.

**Средний балл по впечатлениям от посещения ЦЗН получился 2,6 (максимально предусмотрен был 3).**