**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 ЦЗН  2. Интернет-сайт ЦЗН  3. Социальные сети  4. 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-центра  2. Анализ статистики сайта и социальных сетей  3. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН  4. Опрос на выходе из ЦЗН (еxit poll)  5. «Тайный посетитель»  6. Анкетирование  7. 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 ЦЗН  3. Устный опрос в конце телефонного разговора с оператором колл-центра  4. 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 ЦЗН  2. Зона информирования и ожидания в ЦЗН  3. Общение со специалистом на первичном приеме | 1. Анкетирование  2. 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 работодателем  2. Выход от работодателя после собеседования | 1. Анкетирование  2. Анализ обращений (жалоб) граждан  3. Опрос на выходе от работодателя (еxit poll)  4. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН и соцсетей  5. 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) граждан  2. 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. Анкетирование  2. Опрос среди пользователей сайта ЦЗН  3. 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).**