**Отчет о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом**

**по направлению «Совершенствование пути клиента»**

**1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Результат** | **Дата исполнения** | **Примечание (дополнительные материалы, приложения)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом | В вебинаре приняли участие все участники рабочей группы по проведению пилотной апробации | 27.07.2021 |  |
|  | Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом - кросс-функциональной (сквозной) команды из сотрудников различных подразделений СЗН, взаимодействующих с соискателем / работодателем в рамках одного пути соискателя / работодателя | Рабочая группа по проведению пилотной апробации сформирована из сотрудников различных подразделений управления по труду и занятости населения Нижегородской области и трех модельных центров занятости населения (специалисты по вопросам трудоустройства, профессиональной ориентации, информационной политики, работы с особенными категориями клиентов – инвалидами) и является кросс-функциональной | 27.07.2021 | Скрепка контурПриказ управления по труду и занятости населения Нижегородской области «О проведении пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 30.07.2021 №523-246/21П/од |
|  | Определение целевой аудитории, в интересах которой в ЦЗН будет организован пилотный проект | На заседании рабочей группы 05.08.2021 в качестве целевой аудитории, в интересах которой будет реализовываться пилотная апробация, определены соискатели по категории инвалиды в рамках оказания услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» | 05.08.2021 | Скрепка контурПротокол заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 05.08.2021 №Сл-523-452756/21 |
|  | Выявление (уточнение) клиентских показателей эффективности выбранной целевой группы | На основе анкетирования клиентов центров занятости и проведения фокус-групп определены 4 измеримых клиентских показателя эффективности: доступность, качество, результат, удовлетворенность, а также миссия – основная ценность для клиента | 03.09.2021 | Скрепка контурПротокол заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 03.09.2021 №Сл-523-514749/21    Скрепка контурКлиентские показатели эффективности |
|  | Проведение совещания №1 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | Совещание проведено | 05.08.2021 | Скрепка контурПротокол заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 05.08.2021 №Сл-523-452756/21 |
|  | Составление портрета клиента – представителя выбранной целевой группы | На основе анкетирования клиентов центров занятости и проведения фокус-групп с представителями общественных организаций инвалидов составлен портрет инвалида, зарегистрированного в центре занятости | 03.09.2021 | Скрепка контурПротокол заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 03.09.2021 №Сл-523-514749/21    Скрепка контурПортрет инвалида, зарегистрированного в центре занятости |
|  | Составление пути клиента (представителя выбранной целевой группы) в рамках получения одной из услуг СЗН (по выбору СЗН / ЦЗН субъекта РФ) | Путь клиента инвалида в рамках оказания услуги «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» составлен из 7 этапов | 30.09.2021 | Скрепка контурКарта (схема) пути клиента |
|  | Проведение совещания №2 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | Совещание проведено | 03.09.2021 | Скрепка контурПротокол заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 03.09.2021 №Сл-523-514749/21 |
|  | Проведение замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с СЗН в рамках пути клиента | Замеры клиентского опыта проведены во всех точках контакта клиента инвалида на всем его пути поиска подходящей работы через ЦЗН с использованием нескольких (10) метрик измерения. Таких точек контакта получилось 15 на 7 этапах пути. Выявлены 22 болевые точки.  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). | 01.10.2021 | Скрепка контурРезультаты замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента инвалида с ЦЗН в рамках пути поиска подходящей работы через ЦЗН |
|  | Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента | Составлена карта решений по улучшению качества клиентского опыта. Она представляет собой перечень мероприятий, направленных на устранение болевых точек, выявленных в результате проведенных замеров клиентского опыта во всех точках контакта клиента инвалида на всем его пути поиска подходящей работы через ЦЗН, со сроками их исполнения | 07.10.2021 | Скрепка контурКарта решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента |
|  | Проведение совещания №3 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | Совещание проведено | 12.10.2021 | Скрепка контурПротокол заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» от 12.10.2021 №Сл-523-602212/21 |
|  | Реализация инструментов (минимум одного) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента. | Проведен цикл психологических тренингов для клиентов-инвалидов по повышению самооценки, в том числе по обучению пользоваться официальным сайтом, порталом «Работа в России», социальными сетями.  Проведено заседание Клуба работодателей «Партнер» с руководителями предприятий, подлежащих квотированию, по вопросам реализации Закона Нижегородской области «О квотировании рабочих мест» и трудоустройству инвалидов в счет квоты | 18.10.2021  19.10.2021 | Скрепка контурФото и пресс-релизы  <https://czn.government-nnov.ru/presscenter/news/2497/>  <https://zan.nnov.ru/News/Detail/?id=ebe379f4-17b2-4c0d-8cfd-aa65a8231f82>  <https://www.instagram.com/p/CVPfR4LMUfK/?utm_source=ig_web_copy_link> |

**2. Замечания/предложения/дополнения по итогам реализации пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом**

Предусмотреть более длительный период на реализацию аналогичных проектов: 4-6 месяцев.

*Список вопросов, примечаний и предложений по улучшению Прототипа системы управления клиентским опытом, программы пилотной апробации*

1. При выявлении (уточнении) клиентских показателей эффективности предусмотреть количественную измеримость показателей (%, единицы и др.)

2. Дополнить Прототип рекомендациями по проведению информационного сопровождения проекта.

**3. Эффекты от реализации, бонусы, полученные в ходе пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом**

*Примеры положительных эффектов, преимуществ, тиражируемых результатов, полученных в ходе пилотной апробации*

1. Максимальное использование информационных ресурсов для позиционирования своей работы.

2. Работники ЦЗН стали увлечены своей работой и более внимательными к клиентам.

3. Благодаря тому, что клиенты подсказали, какими личностными и деловыми качествами должен обладать работник ЦЗН, разработаны основные положения Этического кодекса работника ЦЗН.

4. Появилась новая форма работы в ЦЗН – комиссия индивидуального собеседования с работодателем для граждан с инвалидностью.