



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

П Р И К А З

12 июля 2024 г.

Москва

№ 352

Об утверждении Положения о порядке мониторинга качества клиентского опыта, клиентских показателей 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 показателей 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

УТВЕРЖДЕНО
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от «12» июля 2024г. № 352

**Положение
о порядке мониторинга качества клиентского опыта,
клиентских показателях эффективности и методике их оценки (расчета)**

1. Настоящее Положение разработано в целях повышения качества работы государственных учреждений, созданных субъектами Российской Федерации для осуществления полномочий в сфере занятости населения (далее – государственные учреждения службы занятости).

2. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения мониторинга качества клиентского опыта, клиентские показатели эффективности, отражающие основные потребности граждан и работодателей при взаимодействии с государственным учреждением службы занятости населения, и методику их оценки (расчета).

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

3. Мониторинг качества клиентского опыта осуществляется на основании оценки степени достижения следующих сводных групп клиентских показателей эффективности:

- а) дружелюбия и партнерства;
- б) полезности обращения в государственное учреждение службы занятости;
- в) минимизации усилий граждан и работодателей;
- г) персонализации и адресности взаимодействия с гражданами и работодателями;
- д) внешнего комфорта и удобства для граждан и работодателей при получении государственных услуг (сервисов) в государственном учреждении службы занятости.

4. Перечень клиентских показателей эффективности, входящих в соответствующую группу, методика их оценки (расчета) приведены в приложении № 1 к настоящему Положению.

5. Клиентские показатели эффективности формируются на основании проводимой гражданами и работодателями оценки качества работы государственных учреждений службы занятости, управляющих центров занятости населения (далее – управляющий ЦЗН), территориальных центров занятости населения (далее – территориальный ЦЗН). Указанная оценка осуществляется на основании

перечня индексов клиентоцентричности (приложение № 2 к настоящему Положению).

6. Для расчета клиентских показателей эффективности используется следующая информация:

а) данные социологических опросов граждан и работодателей, обратившихся в государственные учреждения службы занятости. Форма анкеты для проведения социологических опросов и методика оценки данных социологических опросов приведены в приложении № 3 к настоящему Положению;

б) сведения в соответствии с чек-листами (приложение № 4 к настоящему Положению).

7. Исполнительный орган субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в сфере занятости населения, ежеквартально организует с использованием автоматизированной информационной системы «Паспорт региона» (<https://new.czn-office.ru>):

проведение государственными учреждениями службы занятости субъекта Российской Федерации социологических опросов не менее чем 20% граждан и работодателей, обратившихся в государственное учреждение службы занятости субъекта Российской Федерации;

сбор и представление результатов опросов, проведенных государственными учреждениями службы занятости субъекта Российской Федерации, в ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России информации, предусмотренной подпунктами «а» и «б» пункта 6 настоящего Положения.

8. Сбор и представление в ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России информации, предусмотренной пунктом 6 настоящего Положения, осуществляется в следующие сроки:

- а) по итогам первого квартала – до 1 мая текущего календарного года;
- б) по итогам второго квартала – до 1 августа текущего календарного года;
- в) по итогам третьего квартала – до 1 ноября текущего календарного года;
- г) по итогам четвертого квартала – до 15 февраля года, следующего за отчетным.

9. ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России проводит мониторинг качества клиентского опыта посредством анализа информации, предусмотренной пунктом 6 настоящего Положения, значений клиентских показателей эффективности, указанных в пункте 3 настоящего Положения, и перечня индексов клиентоцентричности, (приложение № 2 к настоящему Положению), рассчитанных с использованием автоматизированной информационной системы «Паспорт региона» (<https://new.czn-office.ru>)).

10. ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России организует выборочную проверку информации, представленной для расчета клиентских показателей эффективности, индексов клиентоцентричности и документов, подтверждающих указанную

информацию. При необходимости ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России вправе направить в исполнительный орган субъекта Российской Федерации, осуществляющий полномочия в сфере занятости населения, запрос на представление дополнительных данных и (или) сведений и (или) разъяснений (уточнений) представленной информации. В случае выявления фактов предоставления недостоверной информации значения клиентских показателей эффективности и индексов клиентоцентричности соответствующего государственного учреждения службы занятости обнуляются.

11. По результатам анализа, проведенного в соответствии с пунктом 9 настоящего Положения, ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России формирует аналитический отчет о мониторинге качества клиентского опыта государственного учреждения службы занятости соответствующего субъекта Российской Федерации.

Указанный аналитический отчет содержит:

а) результаты оценки гражданами и работодателями качества работы государственного учреждения службы занятости в соответствии с показателями и индексами клиентоцентричности государственного учреждения службы занятости, в том числе управляющего ЦЗН и территориальных ЦЗН;

б) выводы по результатам оценки гражданами и работодателями качества работы государственного учреждения службы занятости соответствующего субъекта Российской Федерации и предложения по повышению качества его работы.

12. Аналитический отчет, указанный в пункте 11 настоящего Положения, формируется в следующие сроки:

- а) по итогам первого квартала – до 20 мая текущего календарного года;
- б) по итогам второго квартала – до 20 августа текущего календарного года;
- в) по итогам третьего квартала – до 20 ноября текущего календарного года;
- г) по итогам четвертого квартала – до 1 марта года, следующего за отчетным.

13. Аналитический отчет, указанный в пункте 11 настоящего Положения, ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России направляет в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации для формирования и доведения до исполнительных органов субъектов Российской Федерации, осуществляющих полномочия в сфере занятости населения, мониторинга достижения клиентских показателей эффективности службы занятости с целью совершенствования деятельности на основе анализа качества клиентского опыта.

Перечень клиентских показателей эффективности, методика их оценки (расчета)

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			Граждане	Работодатели		
1.	Показатели дружелюбия и партнерства	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников	$D_{Г1}$	$D_{Р1}$	$D_{Г1} = \frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \times 4$ $D_{Р1} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \times 4$	4

Расчет формул производится по Методике оценки данных социологического опроса, содержащейся в приложении № 3 к настоящему Положению, Чек-листу сведений, необходимых для расчета клиентских

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					показателей эффективности (далее – Чек-лист 1) и Чек-листу оценки комфортности условий получения услуг и сервисов в территориальных центрах занятости населения (далее – Чек-лист 2), содержащихся в приложении № 4 к настоящему Положению. ¹	
		1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников	Д _{Г2}	Д _{Р2}	$Д_{Г2} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 4$ $Д_{Р2} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением работодателей, затруднившихся с ответом}} \right] \times 4$	4
		1.3. Открытость руководства	Д _{Г3}	Д _{Р3}	$Д_{Г3} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + Р$	6

¹ Здесь и далее.

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работатели		
					$D_{P3} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} + P,$ где P – показатель исполнения Чек листа 1 «Открытость руководства» (пункт 1 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Руководство (P)} \leq 5$	
2.	Показатели, характеризующие полезность обращения в государственное учреждение службы занятости	2.1 Полезность обращения в территориальный ЦЗН	П _{Г1}	П _{Р1}	$P_{Г1} = \frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением затруднившихся с ответом}} \times 2$ $P_{Р1} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \times 2$	2

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
		2.2 Динамика роста базы вакансий	П _{Г2}	П _{Р2}	$П_2 = \frac{\text{количество вакансий за отчетный период}}{\text{количество вакансий за предыдущий отчетный период}} - 1$ Баллы начисляются в зависимости от достижения следующих показателей прироста: • в случае прироста до 10% начисляется 2 балла; • в случае прироста от 11% до 20% начисляется 2,5 балла; • в случае прироста от 21% до 30% начисляется 3 балла; • в случае прироста от 31% до 40% начисляется 3,5 балла; • в случае прироста от 41% до 50% и выше начисляется 4 балла. В случае отрицательной динамики баллы за данный показатель не начисляются. Данные для расчета показателя вносятся в соответствии с пунктом 2 Чек-листа 1.	4
		2.3 Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа граждан	П _{Г3}	П _{Р3}	$П_3 = 0,5 \times N$ где N – количество подтвержденных мероприятий по увеличению базы граждан (пункт 3 Чек-листа 1).	5

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
граждане	работодатели	3.1 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в офисе территориального ЦЗН	$M_{Г1}$	$M_{Р1}$	$M_{Г1} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + ДО \right]$ $M_{Р1} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением работодателей, затруднившихся с ответом}} + ДО, \right]$ где ДО – показатель исполнения Чек листа 1 «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в офисе территориального ЦЗН (пункт 4 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Доступность Офис (ДО)} \leq 3$	4
		3.2 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости	$M_{Г2}$	$M_{Р2}$	$M_{Г2} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + ДС \right]$	4

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
		на сайте государственного учреждения службы занятости			$M_{P2} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} + ДС,$ где ДС – показатель исполнения Чек-листа 1 «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости на сайте государственного учреждения службы занятости» (пункт 5 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Доступность Сайт (ДС)} \leq 3$	
		3.3 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в социальных сетях	$M_{ГЗ}$	$M_{PЗ}$	$M_{ГЗ} = \frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением затруднившихся с ответом}} + ДСС$ $M_{PЗ} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} + ДСС,$	4

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					где ДСС – показатель исполнения Чек-листа 1 «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в социальных сетях» (пункт 6 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Доступность Соцсети (ДСС)} \leq 3$	
		3.4 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в контакт-центре	М _{Г4}	М _{Р4}	$M_{Г4} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + ДТ \right]$ $M_{Р4} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением работодателей, затруднившихся с ответом}} + ДТ, \right]$ где ДТ – показатель исполнения Чек-листа 1 «Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в контакт-центре» (пункт 7 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Доступность Телефон (ДТ)} \leq 3$	4

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
		3.5 Многоканальность и омниканальность взаимодействия	$M_{Г5}$	$M_{Р5}$	$M_{Г5} = 0,4 \times N_{Г}$, где $N_{Г}$ – количество каналов взаимодействия с гражданами. $M_{Р5} = 0,4 \times N_{Р}$, где $N_{Р}$ – количество каналов взаимодействия с работодателями. Перечень возможных каналов взаимодействия представлен в пункте 8 Чек-листа 1.	4
		3.6 Быстрое реагирование на запрос клиента	$M_{Г6}$	$M_{Р6}$	$M_{Г6} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + СК$ $M_{Р6} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \right] + СК,$ где СК – показатель наличия в территориальном ЦЗН системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов (замеров времени ожидания в очереди, времени оказания услуг и т.д.). Данные вносятся в соответствии с пунктом 9 Чек-листа 1.	3

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					$0 \leq \text{Скорость (СК)} \leq 2$	
		3.7 Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов	$M_{Г7}$	$M_{Р7}$	$M_{Г7} = \frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \times 2$ $M_{Р7} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \times 2$	2
		3.8 Возможность предварительной записи на прием	$M_{Г8}$	$M_{Р8}$	$M_{Г8} = \frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + ПЗ$ $M_{Р8} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} + ПЗ,$	3

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					где ПЗ – показатель исполнения Чек-листа 1 «Предварительная запись» (пункт 10 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Предварительная запись (ПЗ)} \leq 2$	
4.	Показатели персонализации и адресности взаимодействия с гражданами и работодателями	4.1 Наличие персонального консультанта	$A_{Г1}$	$A_{Р1}$	$A_{Г1} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответ «Да»}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$ $A_{Р1} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответ «Да»}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением работодателей, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$	2
		4.2 Учет личных обстоятельств	$A_{Г2}$	$A_{Р2}$	$A_{Г2} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 3$	3

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					$A_{P2} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \times 3$	
5.	Показатели внешнего комфорта и удобства для граждан и работодателей при получении государственных услуг (сервисов) в государственном учреждении службы занятости	5.1 Внешний вид сотрудников	$K_{Г1}$	K_{P1}	$K_{Г1} = \frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} + BB$ $K_{P1} = \frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} + BB,$ где BB – показатель исполнения Чек-листа 1 «Внешний вид сотрудников» (пункт 11 Чек-листа 1). $0 \leq \text{Внешний вид (BB)} \leq 2$	3

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
		5.2 Согласованность действий между подразделениями государственного учреждения службы занятости	$K_{Г2}$	$K_{Р2}$	$K_{Г2} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$ $K_{Р2} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \right] \times 2$	2
			$K_{Г3}$	$K_{Р3}$	$K_{Г3} = \left[\frac{\text{количество граждан, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных граждан, за исключением граждан, затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ТрД}$ $K_{Р3} = \left[\frac{\text{количество работодателей, выбравших ответы от 9 до 10}}{\text{общее количество опрошенных работодателей, за исключением затруднившихся с ответом}} \right] + \text{ТрД},$ где ТрД – показатель исполнения Чек-листа 1 «Транспортная доступность» (пункт 12 Чек-листа 1).	3

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					$0 \leq \text{Транспортная доступность (ТрД)} \leq 2$	
		5.4 Комфортность условий для получения услуг и сервисов	$K_{Г4}$	$K_{Р4}$	$K_{Г4} = \frac{\left[\begin{array}{l} \text{количество граждан, выбравших} \\ \text{ответы от 9 до 10} \\ \text{общее количество опрошенных} \\ \text{граждан, за исключением граждан,} \\ \text{затруднившихся с ответом} \end{array} \right]}{+ ДСр+КП}$ $K_{Р4} = \frac{\left[\begin{array}{l} \text{количество работодателей,} \\ \text{выбравших ответы от 9 до 10} \\ \text{общее количество опрошенных} \\ \text{работодателей, за исключением} \\ \text{затруднившихся с ответом} \end{array} \right]}{+ ДСр+КП}$ где: ДСр – показатель исполнения Чек-листа 1 «Доступная среда» (пункт 13 Чек-листа 1), $0 \leq \text{Доступная среда (ДСр)} \leq 2$, КП – показатель исполнения Чек-листа 2 (также – «Комфортность помещения»): • за соответствие третьему уровню комфортности присваивается 3 балла; • за соответствие второму уровню комфортности присваивается 5 баллов;	9

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Формула расчета показателя	Максимальный балл
			граждане	работодатели		
					за соответствие первому уровню комфортности присваивается 6 баллов. $0 \leq \text{Комфорт помещения (КП)} \leq 6$	

Формулы расчета сводных показателей по группам

№	Группа клиентских показателей эффективности	Формулы расчета	
		с точки зрения граждан	с точки зрения работодателей
1.	Показатели дружелюбия и партнерства	$D_{\text{терр Г сводный}} = (D_{Г1} + D_{Г2} + D_{Г3}) \times 2$	$D_{\text{терр Р сводный}} = (D_{Р1} + D_{Р2} + D_{Р3}) \times 2$
2.	Показатели полезности обращения в государственное учреждение службы занятости	$P_{\text{терр Г сводный}} = (P_{Г1} + P_{Г2} + P_{Г3}) \times 2$	$P_{\text{терр Р сводный}} = (P_{Р1} + P_{Р2} + P_{Р3}) \times 2$
3.	Показатели, характеризующие минимизацию усилий граждан и работодателей	$M_{Г \text{ сводный}} = M_{\text{Упр Г сводный}} + M_{\text{терр Г сводный}}, \text{ где}$ $- M_{\text{Упр Г сводный}} = M_{Г2} + M_{Г3} + M_{Г4} + M_{Г5} + M_{Г7} + M_{Г8}$ $- M_{\text{терр Г сводный}} = M_{Г1} + M_{Г6}$	$M_{Р \text{ сводный}} = M_{\text{Упр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}}, \text{ где}$ $- M_{\text{Упр Р сводный}} = M_{Р2} + M_{Р3} + M_{Р4} + M_{Р5} + M_{Р7} + M_{Р8}$ $- M_{\text{терр Р сводный}} = M_{Р1} + M_{Р6}$
4.	Показатели персонализации и адресности взаимодействия с гражданами и работодателями	$A_{\text{терр Г сводный}} = A_{Г1} + A_{Г2}$	$A_{\text{терр Р сводный}} = A_{Р1} + A_{Р2}$
5.	Показатели внешнего комфорта и удобства для граждан и работодателей при получении государственных услуг (сервисов) в государственном учреждении службы занятости	$K_{\text{терр Г сводный}} = K_{Г1} + K_{Г2} + K_{Г3} + K_{Г4}$	$K_{\text{терр Р сводный}} = K_{Р1} + K_{Р2} + K_{Р3} + K_{Р4}$

Приложение № 2
к Положению о порядке мониторинга качества
клиентского опыта, клиентских показателях
эффективности и методике их оценки (расчета),
утвержденному приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от « 12 » июля 2024 г. № 352

Перечень индексов клиентоцентричности и методика их расчета

№	Вид индекса клиентоцентричности	Условное обозначение индекса	Формулы расчета индекса
1.	Индекс клиентоцентричности государственного учреждения службы занятости субъекта Российской Федерации	$I_{\text{сзн}}$	$\frac{I_{\text{упр ЦЗН}} + (I_{\text{терр ЦЗН 1}} + I_{\text{терр ЦЗН 2}} + \dots + I_{\text{терр ЦЗН N}})}{N}$ где N – количество территориальных ЦЗН в субъекте РФ
2.	Индекс клиентоцентричности управляющего ЦЗН в субъекте Российской Федерации	$I_{\text{упр ЦЗН}}$	$\frac{I_{\text{упр ЦЗН (Г)}} + I_{\text{упр ЦЗН (Р)}}}{2}$
3.	Индекс клиентоцентричности управляющего ЦЗН в субъекте Российской Федерации с точки зрения граждан	$I_{\text{упр ЦЗН (Г)}}$	$M_{\text{упр Г сводный}}$
4.	Индекс клиентоцентричности управляющего ЦЗН в субъекте Российской Федерации с точки зрения работодателей	$I_{\text{упр ЦЗН (Р)}}$	$M_{\text{упр Р сводный}}$
5.	Индекс клиентоцентричности территориального ЦЗН	$I_{\text{терр ЦЗН}}$	$\frac{I_{\text{терр ЦЗН (Г)}} + I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}}{2}$
6.	Индекс клиентоцентричности территориального ЦЗН с точки зрения граждан	$I_{\text{терр ЦЗН (Г)}}$	$\frac{D_{\text{терр Г сводный}} + P_{\text{терр Г сводный}} + M_{\text{терр Г сводный}} + A_{\text{терр Г сводный}} + K_{\text{терр Г сводный}}}{\text{сводный}}$
7.	Индекс клиентоцентричности территориального ЦЗН с точки зрения работодателей	$I_{\text{терр ЦЗН (Р)}}$	$\frac{D_{\text{терр Р сводный}} + P_{\text{терр Р сводный}} + M_{\text{терр Р сводный}} + A_{\text{терр Р сводный}} + K_{\text{терр Р сводный}}}{\text{сводный}}$

Приложение № 3
к Положению о порядке мониторинга качества
клиентского опыта, клиентских показателях
эффективности и методике их оценки (расчета),
утвержденному приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от « 12 » июля 2024 № 352

Методика оценки данных социологических опросов и форма анкеты для проведения социологических опросов

1. Методика оценки данных социологических опросов

1. Респондентам (гражданам и работодателям, обратившимся в государственное учреждение службы занятости) предлагается выразить свое мнение по 15 вопросам анкеты социологического опроса, выбрав один из следующих вариантов ответов:

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен.

2. На вопрос анкеты социологического опроса «Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами консультант (куратор)?» респондентам предлагается выбрать один из следующих вариантов ответов: «да», «не знаю», «нет».

3. Информация об отнесении вопросов анкеты к показателям оценки гражданами и работодателями качества работы государственных учреждений службы занятости представлена в таблице 1.

Таблица 1

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Предмет оценки	Условное обозначение		Вопросы анкеты социологического опроса граждан и работодателей
				граждане	работодатели	
1.	Показатели дружелюбия и партнерства	1.1. Уровень профессиональных компетенций сотрудников	изучается мнение клиента о том, знают ли сотрудники государственного учреждения службы занятости рынок труда, вопросы трудоустройства	Д Г 1	Д Р 1	«Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»
		1.2. Уровень коммуникативных компетенций сотрудников	клиентом оценивается проявление эмпатии, внимания, чуткости, доброжелательности со стороны сотрудников государственного учреждения службы занятости и коммуникативные способности и навыки сотрудников	Д Г 2	Д Р 2	«Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление чуткости, внимательности и т.д.)»
		1.3. Открытость руководства	определяется доступность, открытость руководства, заинтересованность во взаимодействии с гражданами и работодателями	Д Г 3	Д Р 3	«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Предмет оценки	Условное обозначение		Вопросы анкеты социологического опроса граждан и работодателей
				гражданине	работодатели	
2.	Показатели полезности обращения в государственное учреждение службы занятости	2.1 Полезность обращения в территориальный ЦЗН	оценивается, остался ли доволен клиент своим посещением территориального ЦЗН, почувствовал ли он пользу	ПГ1	ПР1	«Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»
3.	Показатели минимизации усилий граждан и работодателей	3.1 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в офисе территориального ЦЗН	определяется, насколько легко найти нужную информацию и насколько понятно она изложена для клиентов в помещении территориального ЦЗН	МГ1	МР1	«В помещении ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»
		3.2 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости на сайте государственного учреждения службы занятости	определяется, насколько легко найти нужную информацию и насколько понятно она изложена для клиентов на сайте государственного учреждения службы занятости	МГ2	МР2	«На региональном сайте ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»
		3.3 Доступность и понятность информации о работе,	определяется, насколько легко найти нужную	МГ3	МР3	«В социальных сетях в аккаунтах ЦЗН информация о ЦЗН, в т.ч. об

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Предмет оценки	Условное обозначение		Вопросы анкеты социологического опроса граждан и работодателей
				гражданине	работодатели	
		услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в социальных сетях	информацию и насколько понятно она изложена для клиентов с их точки зрения в социальных сетях			услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»
		3.4 Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения службы занятости в контакт-центре	определяется, насколько легко взаимодействовать с контакт-центром, легко ли найти информацию о контакт-центре	М Г 4	М Р 4	«В контакт-центре информация о ЦЗН, в т. ч. об услугах и сервисах, сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»
		3.5 Быстрое реагирование на запрос клиента	определяется скорость получения услуги / сервиса с точки зрения клиентов	М Г 6	М Р 6	«В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»
		3.6 Простота процедур, в т. ч. в части заполнения документов	определяется, насколько много усилий прилагают граждане в процессе получения услуги / сервиса с точки зрения клиентов	М Г 7	М Р 7	«Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»
		3.7 Возможность предварительной записи на прием	определяется наличие и удобства механизма предварительной записи в территориальный ЦЗН по различным каналам взаимодействия с клиентами	М Г 8	М Р 8	«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Предмет оценки	Условное обозначение		Вопросы анкеты социологического опроса граждан и работодателей
				граждане	работодатели	
4.	Показатели персонализации и адресности взаимодействия с гражданами и работодателями	4.1 Наличие персонального консультанта	определяется наличие персонального консультанта, закрепленного за определенным клиентом, и осведомленность клиентов и наличия персонального консультанта	А Г 1	А Р 1	«Есть ли у Вас личный, закрепленный за Вами консультант (куратор)?» Варианты ответа: 1) «да» 2) «не знаю» 3) «нет»
		4.2 Учет личных обстоятельств	определяется, проявляют ли сотрудники государственного учреждения службы занятости индивидуальный подход и учет личных обстоятельств при взаимодействии с клиентами с точки зрения клиентов	А Г 2	А Р 2	«Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»
5.	Показатели внешнего комфорта и удобства для граждан и работодателей при получении государственных услуг (сервисов) в государственно	5.1 Внешний вид сотрудников	определяется соответствие формы сотрудников государственного учреждения службы занятости требованиям, предъявляемым руководством по фирменному стилю бренда «Работа России», утвержденном приказом Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации от 16	К Г 1	К Р 1	«Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Предмет оценки	Условное обозначение		Вопросы анкеты социологического опроса граждан и работодателей
				гражданине	работодатели	
6.	м учреждения службы занятости		марта 2023 г. № 153 (далее – Брендбук «Работа России»), а также восприятие внешнего вида сотрудников с точки зрения клиентов			
		5.2 Согласованность действий между подразделениями государственного учреждения службы занятости	определяется слаженность и согласованность действий сотрудников территориального ЦЗН при взаимодействии друг с другом с точки зрения клиентов	К Г 2	К Р 2	«Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»
		5.3 Транспортная доступность	определяется транспортная доступность территориального ЦЗН с точки зрения клиентов, в том числе наличие маршрутов общественного транспорта, пешая доступность, наличие парковки	К Г 3	К Р 3	«Мне было легко добраться до ЦЗН»
8.		5.4 Комфортность условий для получения услуг и сервисов	оцениваются условия пребывания в территориальном ЦЗН, в т.ч. условия приема, чистота помещения, соответствие брендбуку и т.д.	К Г 4	К Р 4	«Мое пребывание в ЦЗН было комфортным (помещение чистое и удобное)»

2. Формы анкеты для проведения социологических опросов

ОПРОС ГРАЖДАН

(форма)

Впечатление от взаимодействия с центром занятости населения (далее – ЦЗН)

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса.

Мы стараемся стать лучше для Вас: оптимизировать наши услуги сервисы, делать комфортным Ваше пребывание в ЦЗН.

Пожалуйста, уделите нам не более 10 минут, чтобы пройти опрос по итогам Вашего посещения ЦЗН. Просим Вас оценивать исключительно работу ЦЗН, его сотрудников, но не работу платформы «Работа в России», других ведомств и т.д.

Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 - полностью согласен, 1 - абсолютно не согласен.

Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЗН мы подготовили 15 вопросов, но в конце анкеты мы попросим Вас немного рассказать о себе - так мы сможем Вас лучше узнать и ориентироваться в своей работе на Ваши потребности и пожелания.

В какой мере Вы согласны со следующими утверждениями:

1. «Я считаю свое обращение в ЦЗН полезным»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

2. «Мое пребывание в ЦЗН было комфортным»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;

- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

3. «Мне было легко добраться до ЦЗН»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

4. Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами карьерный консультант?»

- Да
- Нет
- Не знаю

5. «Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»

Например, учел Ваши пожелания о дате и времени следующего посещения ЦЗН

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

6. «Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

7. «Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

8. «Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

9. «В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на мои обращения»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

10. «Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

11. «Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление вежливости, чуткости, внимательности и т.д.)»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

12. «Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?»

- Да
- Нет

12.1. Если «да», то в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

- Да
- Нет

13.1. Если «да», то через какой канал Вы записывались

Укажите способ предварительной связи и в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;

- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным?

- Очное помещение ЦЗН
- Сайт ЦЗН
- Социальные сети ЦЗН
- Контакт-центр ЦЗН

15. «Информация о ЦЗН, его услугах и сервисах сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»

- в помещении ЦЗН

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

- на сайте ЦЗН

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

- в социальных сетях

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;

- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

- через контакт-центр

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

Социально-демографический блок

Пожалуйста, уделите нам еще полминуты, чтобы мы лучше Вас понимали

1. Ваш пол

- мужчина
- женщина

2. Сколько Вам полных лет

- младше 18 лет
- 18 - 19 лет
- 20 - 29 лет
- 30 - 39 лет
- 40 - 49 лет
- 50 - 59 лет
- 60 - 69 лет
- 70 лет и старше

3. Относите ли Вы себя к одной из следующих категорий граждан

- граждане предпенсионного возраста
- пенсионеры
- инвалиды
- дети-сироты
- уволенные по сокращению штатов или ликвидации организации
- выпускники школ
- выпускники средне-профессиональных и высших учебных заведений
- женщины с детьми от 0 до 6 лет
- не работающие более года
- не отношусь ни к одной из перечисленных категорий граждан

Благодарим Вас за уделенное время!

Ваши ответы помогут нам выбрать правильное направление в работе над улучшением качества предоставления услуг и сервисов ЦЗН

ОПРОС РАБОТОДАТЕЛЕЙ

(форма)

Впечатление от взаимодействия с центром занятости населения (далее – ЦЗН)

Уважаемый клиент, пожалуйста, прочтите это перед прохождением опроса.

Мы стараемся стать лучше для Вас: оптимизировать наши услуги сервисы, делать комфортным Ваше пребывание в ЦЗН.

Пожалуйста, уделите нам не более 10 минут, чтобы пройти опрос по итогам Вашего посещения ЦЗН. Просим Вас оценивать исключительно работу ЦЗН, его сотрудников, но не работу платформы «Работа в России», других ведомств и т.д.

Большинство вопросов подразумевают оценку согласия с утверждением, где 10 - полностью согласен, 1 - абсолютно не согласен.

Для изучения Вашего впечатления от взаимодействия с ЦЗН мы подготовили 15 вопросов, но в конце анкеты мы попросим Вас немного рассказать о себе - так мы сможем Вас лучше узнать и ориентироваться в своей работе на Ваши потребности и пожелания.

В какой мере Вы согласны со следующими утверждениями:

1. «Обращение в ЦЗН было полезным для моей организации/организации, в которой я работаю»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

2. «Мое пребывание в ЦЗН было комфортным»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;

- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

3. «Мне было легко добраться до ЦЗН»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

4. Есть ли у Вас личный, закреплённый за Вами кадровый консультант?

- Да
- Нет
- Не знаю

5. «Обстоятельства, важные для моей организации, были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг»

Например, сотрудник учел Ваши пожелания о дате и времени следующего посещения ЦЗН

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

6. «Действия сотрудников ЦЗН между собой были согласованы и слажены»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

7. «Внешний вид сотрудников ЦЗН соответствует деловому стилю»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

8. «Мне, как представителю организации, было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.)»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

9. «В ЦЗН быстро и оперативно реагируют на обращения организации, в которой я работаю»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

10. «Сотрудники ЦЗН обладают высоким уровнем профессиональных знаний для оказания услуг и сервисов в сфере занятости»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;

10 – полностью согласен

11. «Сотрудники ЦЗН обладают хорошими коммуникативными навыками (проявление вежливости, чуткости, внимательности и т.д.)»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

12. Приходилось ли Вам обращаться к руководству ЦЗН?

- Да
- Нет

12.1. Если «да», то в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Руководство ЦЗН готово идти навстречу для решения моего вопроса»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

13. Пользовались ли Вы функцией предварительной записи?

- Да
- Нет

13.1. Если «да», то через какой канал предварительной записи Вы записывались?

Укажите способ предварительной записи и в какой мере Вы согласны со следующим утверждением:

«Функционал предварительной записи в ЦЗН удобен и прост для меня»

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,

- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

14. Какой канал взаимодействия является для Вас наиболее удобным?

- Очное помещение ЦЗН
- Сайт ЦЗН
- Социальные сети ЦЗН
- Контакт-центр ЦЗН

15. «Информация о ЦЗН, его услугах и сервисах сформулирована и представлена в понятной и доступной для меня форме»

- в помещении ЦЗН

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

- на сайте ЦЗН

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

-в социальных сетях

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;

- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

- через контакт-центр

- 1 – категорически не согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – в большей степени не согласен;
- 4 – скорее не согласен,
- 5 – затрудняюсь с ответом;
- 6 – скорее согласен, чем нет;
- 7 – скорее согласен;
- 8 – в большей степени согласен;
- 9 – согласен;
- 10 – полностью согласен

Социально-демографический блок

Пожалуйста, уделите нам еще минуту, чтобы мы лучше Вас понимали

1. Форма собственности организации, в которой Вы работаете
 - государственная / муниципальная
 - смешанная российская (государственно-частная)
 - частная российская
 - совместная российская и иностранная
 - иностранная
 - другое (впишите)
2. Общее количество работников на Вашем предприятии
 - до 15 человек
 - от 16 до 100 человек
 - от 101 до 250 человек
 - более 250 человек
3. Относится ли что-то из нижеперечисленного к вашей компании
 - высокая текучесть кадров
 - высокая сезонная потребность в персонале
 - тенденция к сокращению численности персонала
 - риск ликвидации обособленных подразделений или предприятия в целом
 - ничего из перечисленного

Благодарим Вас за уделенное время!

Ваши ответы помогут нам выбрать правильное направление в работе над улучшением качества предоставления услуг и сервисов в ЦЗН.

Приложение № 4
к Положению о порядке мониторинга качества
клиентского опыта, клиентских показателей
эффективности и методике их оценки (расчета),
утвержденному приказом Министерства труда
и социальной защиты Российской Федерации
от « 12 » июля 2024 г. № 352

Таблица 1

Чек-лист сведений, необходимых для расчета клиентских показателей эффективности

№	Группа клиентских показателей эффективности	Показатель	Условное обозначение		Ответственный за заполнение	Перечень видов сведений для заполнения	Формула расчёта исполнения чек-листа
			граждане	работодатели			
1.	Показатели дружелюбия и партнерства	Открытость руководства	Д Г 3	Д Р 3	Территориальный ЦЗН	1. Проведение дней, когда руководство территориального ЦЗН «меняется» рабочими местами с сотрудниками приема. 2. Наличие открытых приемных дней / часов руководства территориального ЦЗН для граждан и работодателей. 3. Проведение публичных мероприятий руководства территориального ЦЗН с гражданами и работодателями.	За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 1 балл. $0 \leq \text{Руководство (Р)} \leq 5$ Максимальный балл равен 5.

	Показатели полезности обращения в государственное учреждение службы занятости	Динамика роста базы вакансий	П _{г2}	П _{р2}	Территориальный ЦЗН	4. Публично доступная электронная почта руководителя территориального ЦЗН. 5. Публично доступный номер мобильного / стационарного телефона руководителя территориального ЦЗН. Подтверждается фотографиями с геолокацией / скриншотами, ссылками на объявления в социальных сетях, на сайте государственного учреждения службы занятости, на информационных стендах в помещении территориального ЦЗН, информационных стойках и т.д.	
2.					Единая цифровая платформа в сфере занятости и трудовых отношений «Работа в России»	Рассчитывается отношение количества вакансий за отчетный период к количеству вакансий за предыдущий отчетный период. $П_2 = \frac{\text{количество вакансий за отчетный период}}{\text{количество вакансий за предыдущий отчетный период}} - 1$ Баллы начисляются в зависимости от достижения	

								следующих показателей прироста: 1) в случае прироста до 10% начисляется 2 балла; 2) в случае прироста от 11% до 20% начисляется 2,5 балла; 3) в случае прироста от 21% до 30% начисляется 3 балла; 4) в случае прироста от 31% до 40% начисляется 3,5 балла; 5) в случае прироста от 41% до 50% и выше начисляется 4 балла. В случае отрицательной динамики баллы за данный показатель не начисляются.
								Проверяется наличие кратких отчетов (краткого описания, фотографий) о проведении за отчетный период (квартал) мероприятий, стимулирующих увеличение базы граждан: -- ярмарка вакансий; -- подача объявлений о территориальном ЦЗН в средствах массовой информации;
						Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа граждан	П Г 3	П Р 3
3.						Территориальный ЦЗН		За наличие краткого отчета с фотографиями о проведении одного мероприятия присуждается 0,5 балла. Проведение более 10 мероприятий не дает более 2 баллов по данному показателю.

						– акции в социальных сетях; – дни общения с руководством государственного учреждения службы занятости; – открытый отбор на вакансии конкретного востребованного работодателя; – деловые игры; – бизнес консультации по открытию собственного дела; – день открытых дверей в государственном учреждении службы занятости с презентацией предоставляемых услуг и сервисов; – экскурсии на предприятия региона; – и пр. В случае проведения мероприятий, стимулирующих рост базы граждан, не входящих в перечень выше, необходимо также кратко описать мероприятие, представить фотоотчет. В данном случае баллы также будут начислены.	Максимальный балл 0,5 x 10 = 5
4.	Показатели минимизации усилий граждан и работодателей	Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного	М _{Г1}	М _{Р1}	Территориальный ЦЗН	1. Доступ к информационным стандам/стойкам беспрепятственный (прочитать объявления можно с близкого расстояния, стенды интуитивно легко найти / в территориальном	За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,6 балла. $0 \leq \text{Доступность Офис (ДО)} \leq 3$

		о учреждения службы занятости в офисе территориально го ЦЗН					ЦЗН есть навигация к информационным стендам), в том числе для граждан с инвалидностью. 2. Информация на стендах актуальна на момент оценки по показателю (проверка на предмет актуальности осуществляется не менее чем 1 раз в 3 месяца) Последняя дата проверки актуальности и обновления информации на стендах указывается при предоставлении информации в соответствии с пунктом 7 настоящего Положения. 3. Соблюдение единого оформления информационных стендов в соответствии с Брендбуком «Работа России», в каждом документе на стенде (шрифты, цвета, фирменные элементы и пр.). 4. Информация на стендах удобно сгруппирована и структурирована по тематическим разделам (информация различной тематики размещена в различных информационных полях (например, объявления о деятельности территориального ЦЗН и реклама находятся в разных секциях), есть заголовки.	Максимальный балл равен 3
--	--	--	--	--	--	--	---	---------------------------

5.						5. Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru Все тексты, размещаемые на инфостендах и стойках должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста на «Чистоту» и «Читаемость». Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14. Соответствие пунктам 1-4 подтверждается фотографиями с геолокацией в соответствии с оцениваемым объектом (информационной стойки, информационного стенда и т.д.). Результаты анализа информационных текстов (пункт 5) представляются в виде скриншотов с сайта https://glvrd.ru	
		Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного	М Г 2	М Р 2	Управляющий ИЦЗН	1. Сайт государственного учреждения службы занятости легко найти в популярных поисковиках (Яндекс, Google) (сайт находится в 3 первых позициях поисковой выдачи при	За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,6 балла. $0 \leq \text{Доступность Сайт (ДС)} \leq 3$

						размещаемые на сайте, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста на «Чистоту» и «Читаемость». Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14 Соответствие пунктам 1-4 подтверждается скриншотами/ссылками в соответствии с оцениваемым объектом (место в поисковой выдаче, навигация сайта, основные разделы сайта и т.д.). Результаты анализа информационных текстов (пункт 5) представляются в виде скриншотов с сайта https://glvtd.ru	За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,6 балла. $0 \leq \text{Доступность Соцсети (ДСС)} \leq 3$ Максимальный балл равен 3
6.	Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения о занятости в	М Г 3	М Р 3	Управляющий ЦЗН	1. Аккаунты государственного учреждения службы занятости в социальных сетях открыты, не требуют подачу заявок и одобрения со стороны администраторов. 2. Комментарии к публикациям открыты/есть возможность написать		

						сообществу, при этом государственное учреждение службы занятости регулярно и своевременно отвечает на комментарии клиентов. 3. Контент, в т.ч. картинки к постам, оформлен в соответствии с Брендбуком «Работа России». 4. В неделю размещается не менее 3 постов в одной из социальных сетей (указать, в какой). 5. Информационные тексты проанализированы на сайте https://glvrd.ru. Все тексты, размещаемые на сайте, должны быть проанализированы и отредактированы по необходимости. В качестве подтверждения должно быть представлено не менее 2 скриншотов проанализированного текста на «Чистоту» и «Читаемость». Совокупное значение по шкалам «Чистота» и «Читаемость» должно быть более 14. Соответствие пунктам 1-4 подтверждается скриншотами/ссылками в соответствии с оцениваемым объектом (информация об
					социальных сетях	

					аккаунте, комментарии, публикации и т.д.). Результаты анализа информационных текстов (пункт 5) представляются в виде скриншотов с сайта https://glvrd.ru	
7.	Доступность и понятность информации о работе, услугах и сервисах государственного учреждения о занятости службы занятости в контакт-центре	М Г 4	М Р 4	Управляющий ЦЗН	1. Информация о контакт-центре доступна во всех каналах взаимодействия с гражданами (в помещении территориального ЦЗН, на сайте, в социальных сетях), в том числе информация адаптирована для граждан с инвалидностью. 2. Дозвон до контакт-центра составляет не более 3–4 гудков. Количество попыток дозвона не превышает 3 раз. 3. Наличие утвержденных государственным учреждением службы занятости сценариев (скриптов) (далее – скрипты) для операторов контакт-центра по всем услугам и сервисам государственного учреждения службы занятости (с указанием даты утверждения/пересмотра). Сценарии должны проходить проверку на актуальность не реже, чем 1 раз в 3 месяца. 4. При соединении оператор первым поздоровался и	За каждый положительный ответ в Чек-листе присуждается 0,6 балла. $0 \leq \text{Доступность Телефон (ДТ)} \leq 3$ Максимальный балл равен 3

						представился, в том числе озвучил территориальный ЦЗН.
						5. Количество шагов для получения консультации у определенного специалиста не превышает 2 (звонящему, чтобы получить необходимую консультацию, нужно пройти не более 2 переклочений между различными специалистами государственного учреждения службы занятости).
						Соответствие пункту 1 подтверждается фотографиями с геолокацией и скриншотами/ссылками.
						Соответствие пункту 2 подтверждается статистическими данными работы контакт-центра.
						Соответствие пункту 3 и 4 подтверждается документами со скриптами, с указанием дат создания/пересмотра/изменения скриптов.
						Соответствие пункту 5 подтверждается документом с описанием структуры контакт-центра и максимальным количеством переклочений, статистическими данными работы контакт-центра.

8.	Многоканальность и омниканальность взаимодействия	М _{Г5}	М _{Р5}	Управляющий ЦЗН	1. Форма обратной связи на сайте государственного учреждения службы занятости; 2. Онлайн-чат с консультантом на сайте государственного учреждения службы занятости; 3. Контакт-центр; 4. Аккаунты в социальных сетях; 5. Мессенджеры; 6. Чат-боты; 7. Книга жалоб и предложений (образец для всех территориальных ЦЗН утверждается руководителем государственного учреждения службы занятости); 8. Электронная почта государственного учреждения службы занятости для группового оповещения/сбора обратной связи от клиентов; 9. СМС-информирование для группового оповещения/сбора обратной связи от клиентов; 10. Иные каналы (указать какие). Подтверждение наличия каналов взаимодействия производится на основе фотографий с геолокацией (книга жалоб и предложений, контакт-центр), ссылки/скриншотов (сайт)	За наличие каждого канала взаимодействия присуждается 0,4 балла. Максимальный балл 0,4 x 10 = 4 М_{Г5} = 0,4 x N, где N – количество каналов взаимодействия М_{Р5} = 0,4 x N, где N – количество каналов взаимодействия
----	---	-----------------	-----------------	-----------------	--	---

					государственного учреждения службы занятости, онлайн-чат с консультантом на сайте, аккаунты государственного учреждения службы занятости в социальных сетях, мессенджеры, чат-боты, рассылки электронной почты, СМС-информирование, контактный центр (в части опубликованной информации о контакт-центре).	
9.	Быстрое реагирование на запрос клиента	М _{Г 6}	М _{Р 6}	Территориальный ЦЗН	Наличие в территориальном ЦЗН системы анализа показателей скорости обслуживания клиентов (замеров времени ожидания в очереди, времени оказания услуг и т.д.). Подтверждается статистическим отчетом показателей деятельности электронной очереди (время ожидания очереди, длительность оказания услуг/сервисов и пр.)	За положительный ответ дается 2 балла (Ск – скорость)
10.	Возможность предварительной записи на прием	М _{Г 8}	М _{Р 8}	Управляющий ЦЗН	Наличие в территориальных ЦЗН системы предварительной записи на прием по различным каналам взаимодействия с клиентами: 1) в офисе территориальных ЦЗН через электронную очередь; 2) на сайте государственного учреждения службы занятости через специальную форму;	За каждый положительный ответ в Чек-листе дается 0,5 балла. 0 ≤ Предварительная запись (ПЗ) ≤ 2 Максимальный балл равен 2

						3) в аккаунтах государственного учреждения службы занятости в социальных сетях; 4) через контакт-центр государственного учреждения службы занятости. Подтверждается скриншотами / фотографиями / документами, отражающими использование вышеуказанного инструментария	
11.	Показатели внешнего комфорта и удобства для граждан и работодателей при получении государственных услуг (сервисов) в государственном учреждении службы занятости	Внешний вид сотрудников	К _{Г1}	К _{Р1}	Территориальный ЦЗН	1. Белый верх, черный или темносиний низ униформы (пункт 5.1 Брендбука «Работа России») (блуза/рубашка с длинным рукавом, юбка / брюки прямого кроя, колготки телесного цвета, если туфли – то закрытые, для мужчин допустимы только классические ботинки). 2. Наличие платка для женщин, галстука/бабочки у мужчин, нагрудного значка с фирменным паттерном «Работа России» (пункт 5.1 Брендбука «Работа России»). 3. Макияж сотрудников не должен быть слишком ярким, используемые духи не должны иметь резкий запах; волосы должны быть аккуратно подстрижены и расчесаны или	За наличие параметров 1 и 2 Чек-листа присуждается 0,8 балла, за наличие параметра 3 присуждается 0,4 балла. $0 \leq \text{Внешний вид (ВВ)} \leq 2$ Максимальный балл равен 2

					убраны в хвост; руки должны быть чистыми, ногти аккуратно подстрижены (разумной длины). Экспертная оценка присваивается на основе фотографий с геолокацией.	
12.	Транспортная доступность	К г з	К р з	Территория льный ЦЗН	1. Помещение территориального ЦЗН находится в пешей доступности от остановок общественного транспорта (не более 15 минут). 2. Наличие навигации к территориальному ЦЗН на остановках общественного транспорта/ в значимых общественных местах. 3. Наличие доступной парковки около территориального ЦЗН. Подтверждается фотографиями с геолокацией помещения территориального ЦЗН (для определения пешей доступности от остановок общественного транспорта – скриншоты карты с указанием времени пешего пути), остановок общественного транспорта с навигацией, парковки у территориального ЦЗН, навигационных табличек,	За наличие параметров 1, 3 в Чек-листе начисляется по 0,7 балла, за наличие параметра 2 начисляется 0,6 балла $0 \leq \text{Транспортная доступность (ГрД)} \leq 2$ Максимальный балл равен 2

13.	Комфортность условий для получения услуг и сервисов	К Г 4	К Р 4	Территория льный ЦЗН	установленных в населенном пункте.	1. Чек-лист «Доступная среда»: 1) наличие парковочных мест для инвалидов у территориального ЦЗН; 2) оборудованный вход для инвалидов (пандусы, кнопка вызова сотрудника, наклейки на входной двери и т.д.); 3) оснащение внутреннего помещения территориального ЦЗН (указатели со шрифтами Брайля, тактильные индикаторы, тактильная плитка и т.д.); 4) туалет для граждан с инвалидностью; 5) зона индивидуальной работы с гражданами с инвалидностью, в том числе оснащение места специальным оборудованием для граждан с инвалидностью. Подтверждается фотографиями с геолокацией 2. Чек-лист оценки комфортности условий получения услуг и сервисов в территориальных ЦЗН в таблице 2.	1. За каждый положительный ответ в Чек-листе «Доступная среда» начисляется 0,4 балла. $0 \leq \text{Доступная среда (ДСр)} \leq 2$ Максимальный балл равен 2. 2. В чек-листе оценки комфортности условий получения услуг и сервисов в территориальных ЦЗН («Комфортность помещений») выделено 3 уровня комфортности: 1) за соответствие третьему уровню комфортности присваивается 3 балла; 2) за соответствие второму уровню комфортности присваивается 5 баллов; 3) за соответствие первому уровню комфортности присваивается 6 баллов. $0 \leq \text{Комфорт помещения (КП)} \leq 6$
-----	---	-------	-------	-------------------------	------------------------------------	--	---

						Подтверждается фотографиями с геолокацией территориального ЦЗН.	Максимальный балл равен 6.
--	--	--	--	--	--	---	----------------------------

Таблица 2

**Чек-лист оценки комфортности условий получения услуг и сервисов
в территориальных центрах занятости населения**

Уровни комфортности и помещения	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения		
				Оформление зоны ожидания (возможна общая зона):	Окна приема клиентов	Туалет (раздельный)
3 уровень	Оформление фасада: 1) горизонтальная фасадная вывеска «Работа России» 2) информационная табличка (режим работы)	1. Отделка входной группы в соответствии с Брендбуком «Работа России» 2. Стойка администратора	1. Компьютеры 2. Столы 3. Стулья	1) места для ожидания 2) информации онные стенды 3) кулер		Наличие дополнительных условий комфортности, и, включая возможность воспользоваться услугами по ксерокопированию, печати личных документов, наличие места для зарядки телефона, возможность

Уровни комфорта и помещения	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения			сделать фото на документы, организация сбора, переработки и утилизации отходов (батарейки и пр.), услуги по устному / письменному переводу, услуги нотариуса и т.д.
2 уровень		В дополнение к 3 уровню: 1) электронная очередь		В дополнение к 3 уровню: 1) кондиционер 2) место приема пищи, кофе-пойнт 3) детский уголок	В дополнение к 3 уровню: 1) пространство для коллективной работы/конференц-зал 2) зона индивидуальной работы с гражданами/работодателями		

Уровни комфорта и помещения	Оформление экстерьера	Оформление входной группы	Оформление цифровой зоны	Оформление внутреннего помещения		
1 уровень	В дополнение ко 2 и 3 уровням: 1) скамейки 2) урны 3) освещение (в соответствии с брендбуком) 4) навигация 5) информационная стена 6) флаги «Работа России» 7) велопарковка 8) витринные постеры	В дополнение ко 2 и 3 уровням: 1) гардероб (для небольших территорий) 2) ЦЗН – напольные вешалки 3) мини-зона ожидания при входе (зеркало, кресла) 4) колясочная	В дополнение ко 2 и 3 уровням: 1) отделение цифровой зоны 2) прозрачными перегородками	В дополнение ко 2 и 3 уровням: 1) переговорные 2) зона для групповых занятий и тренингов (отдельный) 3) кабинеты узких специалистов	В дополнение ко 2 и 3 уровням: 1) комната матери и ребенка	