



**ДЕПАРТАМЕНТ ПО ТРУДУ И СОЦИАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЕ НАСЕЛЕНИЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Областное государственное казенное учреждение
«Центр занятости населения Костромской области»

ПРИКАЗ

от 16 ноября 2023 года

№ 308

**О внедрении системы сбора обратной связи клиентов о работе ОГКУ
«ЦЗН Костромской области»**

В целях совершенствования деятельности при взаимодействии с получателями государственных услуг, оценки качества клиентского опыта, обеспечения многоканальности и разнообразия видов обратной связи,
ПРИКАЗЫВАЮ:

- 1) Внедрить систему сбора обратной связи в ОГКУ «ЦЗН Костромской области» в соответствии с перечнем применяемых каналов (Приложение 1);
- 2) Назначить ответственным за анализ и мониторинг обратной связи главного специалиста сектора управления клиентским опытом Воронину С. В.
- 3) Главному специалисту сектора управления клиентским опытом Ворониной С. В. разработать порядок анализа и мониторинга обратной связи и организовать работу системы сбора обратной связи клиентов о работе отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области»;
- 4) Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора ОГКУ «ЦЗН Костромской области» О.Н. Звездочкину.

Директор ОГКУ «ЦЗН
Костромской области»

Сарычева О.Е.

Приложение 1
к приказу ОГКУ
«ЦЗН Костромской области»
от «16» ноября 2023г. № 308

Перечень каналов получения обратной связи
в ОГКУ «ЦЗН Костромской области»

№ п/п	канал	ресурс	владелец	ответственный
Приоритетные каналы обратной связи				
1	Онлайн-опрос клиентов после получения услуг	Электронная анкета https://forms.yandex.ru/	сектор управления клиентским опытом	сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями
2	Телефонный опрос	телефоны ЦЗН	сектор управления клиентским опытом	сотрудники сектора управления клиентским опытом
3	Пульт оценки качества обслуживания	программа пульта оценки качества обслуживания	Административно-хозяйственный отдел	сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями
4	Книга отзывов и предложений (на бумажном носителе)	Бумажный носитель книги отзывов и предложений	Отделы и отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области»	Начальники отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области»
5	Телефон «Горячей линии»	(4942) 35-37-11	ОГКУ «ЦЗН Костромской области»	отдел содействия занятости населения, взаимодействия с работодателями и профессионального обучения
6	Письменные обращения	Обращения, направленные почтой	Отделы и отделения ОГКУ «ЦЗН Костромской области»	Начальники отделов и отделений ОГКУ «ЦЗН Костромской области», сектор управления клиентским опытом
Неприоритетные каналы обратной связи				
1	Электронный опрос	Электронная	сектор	сектор

	клиентов кадровых центров	анкета (настраиваемое исследование под конкретную задачу)	информационного сопровождения деятельности, сектор управления клиентским опытом	информационного сопровождения деятельности; сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями
2	Опрос на выходе (вопрос дня)	Опрос клиентов по типовому сценарию взаимодействия с респондентом	сектор управления клиентским опытом	сотрудники, осуществляющие взаимодействие с соискателями и работодателями, сотрудники сектора управления клиентским опытом
3	Тайный клиент	Отчет о визите подготовленного тайного клиента	сектор управления клиентским опытом	сектор управления клиентским опытом
4	Опрос в социальных сетях среди подписчиков	Опрос, размещенный в социальных сетях	Сектор информационного сопровождения деятельности	Сектор информационного сопровождения деятельности
5	Мониторинг открытых ресурсов	Сторонние площадки в сети Интернет	Неуправляемый канал	Сектор информационного сопровождения деятельности