



Міністерство
цифрової трансформації
України

Оцінка якості адміністративних послуг

Досвід в державному управлінні та бізнесі



Світові тенденції

Управління досвідом споживачів для досягнення високого рівня задоволеності послугами

- По всьому світу відбувається трансформація сфери надання послуг
- Зростаючі очікування та запити громадян змушують уряди переосмислювати концепцію надання державних послуг
- Основні питання, над якими повинен подумати кожен державний постачальник послуг, – це те, як пропонувати свої послуги, щоб забезпечити найкращий досвід для клієнтів
- Голос замовника послуг – це ефективний зворотний зв'язок, який може надати таку інформацію
- Успішні уряди у всьому світі, які переглянули процеси надання послуг та започаткували культуру орієнтації на клієнтів, досягли високого рівня якості послуг та задоволеності клієнтів



А що ж в Україні?

Система онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг в Україні



Відповідно до частини 4 статті 7 Закону України «Про адміністративні послуги» запроваджується моніторинг якості надання адмінпослуг



З метою визначення та вжиття заходів щодо підвищення рівня якості надання адміністративних послуг та спираючись на міжнародний досвід, Міністерство цифрової трансформації України створює власну систему онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг, що включає оцінку задоволеності суб'єктів звернення якістю послуг



Чи є вдалі приклади оцінки якості публічних послуг у світі?

Так, досвід Об'єднаних Арабських Еміратів

Досвід ОАЕ. Запровадження системи зворотного зв'язку та управління відгуками клієнтів «Вимірювач щастя»

Важливою державною інновацією та досягненням уряду ОАЕ є орієнтація на досвід споживачів при удосконаленні якості державних послуг та створення системи надання та оцінки якості послуг, що відповідає високим міжнародним стандартам

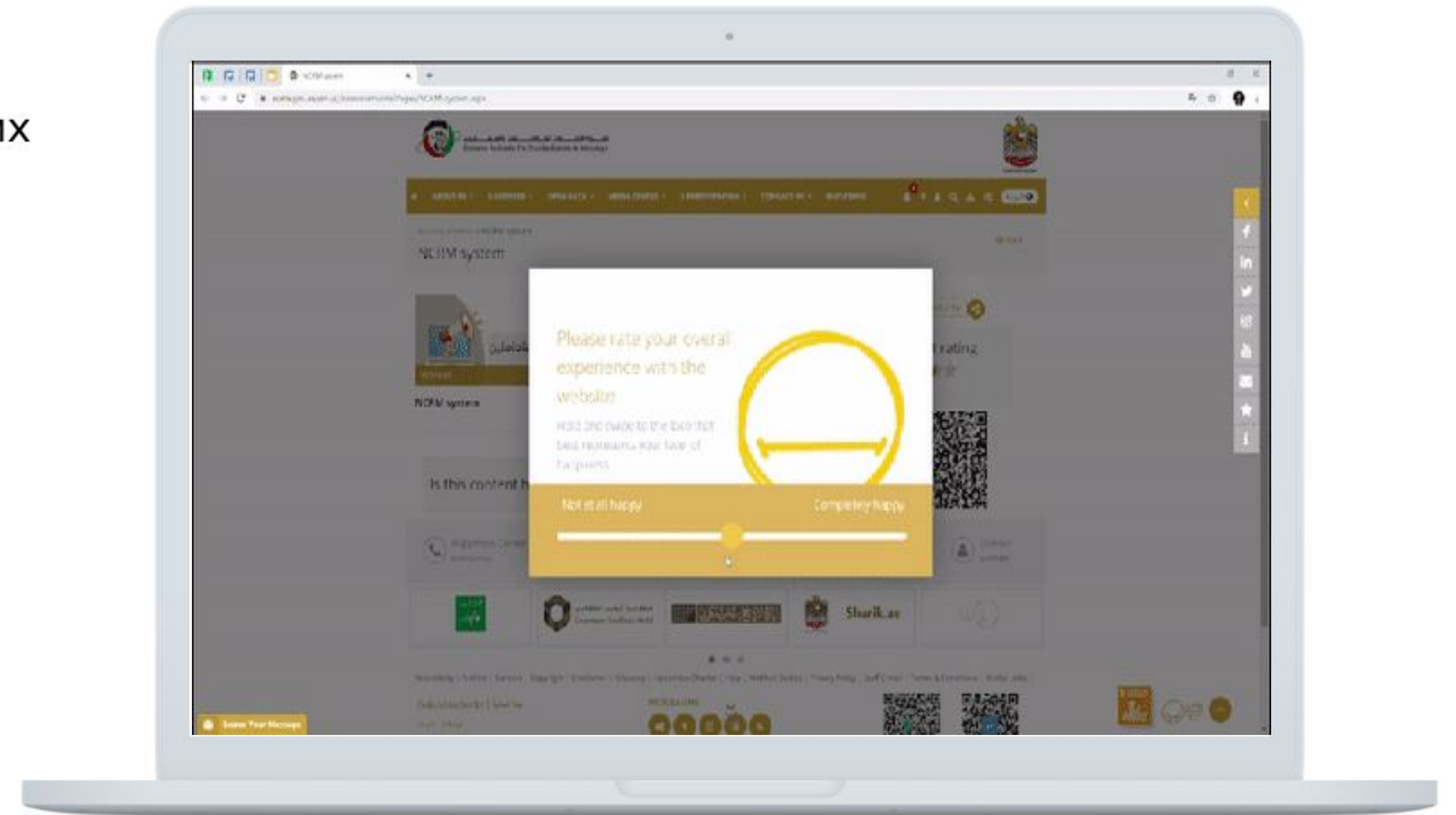
В 2016 році в рамках Національної програми щастя і позитиву в ОАЕ запроваджений «Вимірювач щастя»

«Вимірювач щастя» федерального уряду ОАЕ - це система зворотного зв'язку та оцінки, яка дозволяє 100% федеральних служб в ОАЕ збирати та реагувати на відгуки клієнтів у реальному часі

«Вимірювач щастя» був розроблений для вирішення ключових проблем у сфері обслуговування та взаємодії клієнтів та урядових служб

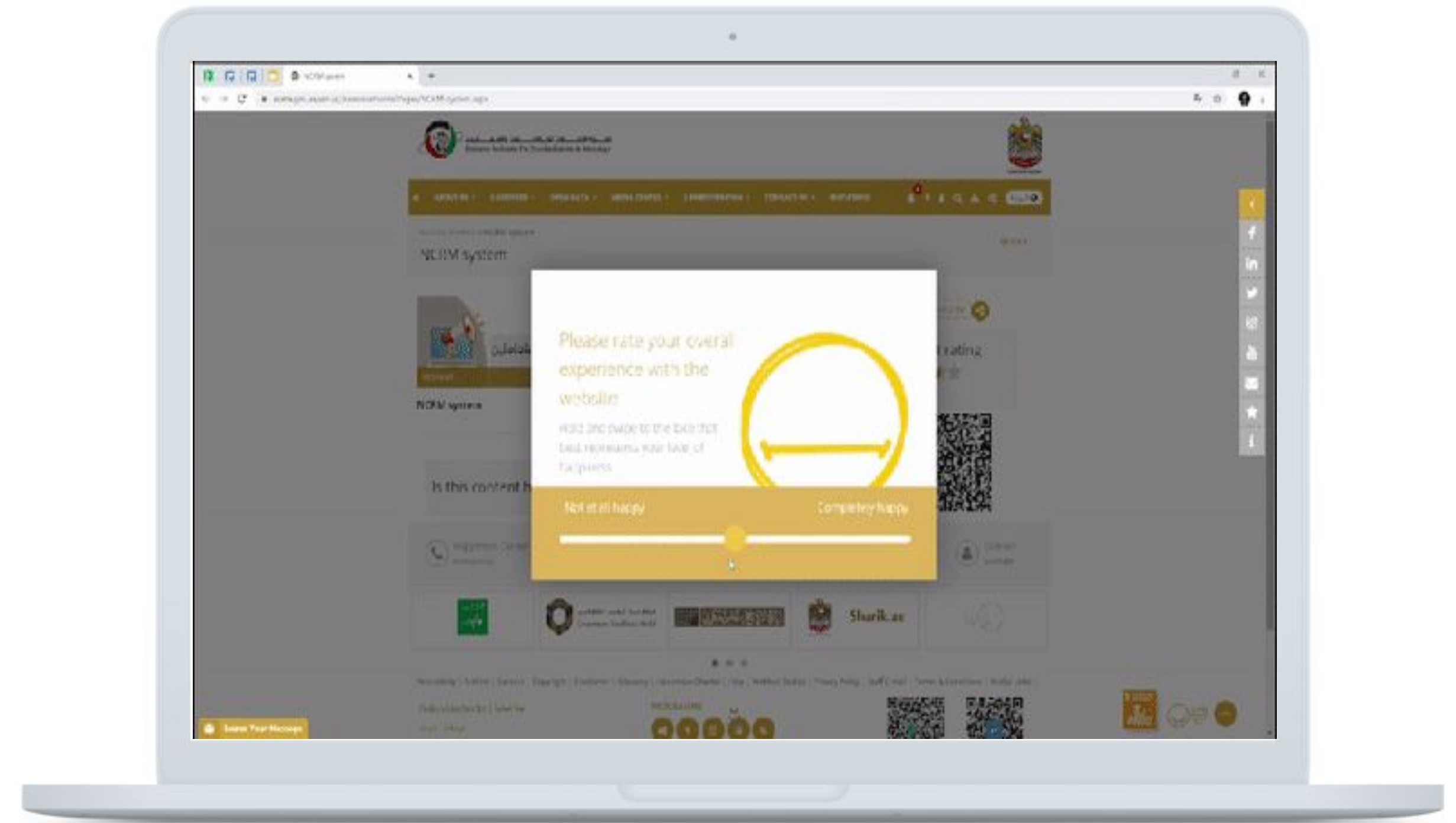
Станом на квітень 2019 року «Вимірювач щастя» було **розгорнуто у всіх державних структурах, які взаємодіють із клієнтами**, через центри обслуговування клієнтів та безліч онлайн-каналів

«Вимірювач щастя» зафіксував **понад 5,5 млн оцінок користувачів** і показав рейтинг щастя (у сервісних центрах) **92,6%** у 2018 році



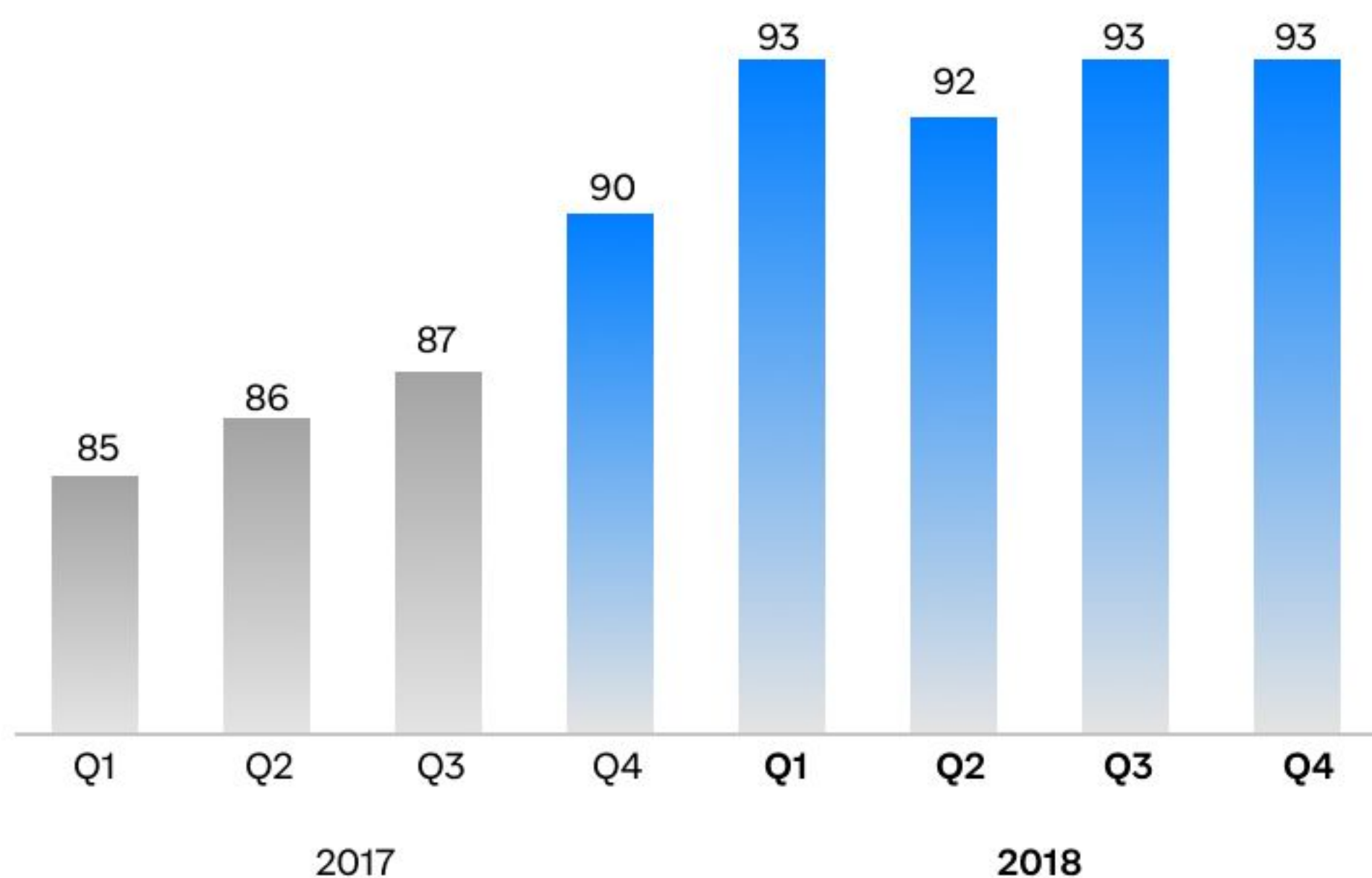
Рішення: «Вимірювач щастя», який керує системою зворотного зв'язку та реагування на відгуки в режимі реального часу за кількома каналами

- «Вимірювач щастя» розміщено у 512 центрах обслуговування 26 федеральних урядових установ (отримано 1 млн оцінок)
- Центри обслуговування клієнтів в ОАЕ були перейменовані в «Центри щастя клієнтів»
- «Вимірювач щастя» розгорнуто в Інтернеті на 39 веб-сайтах та застосунках для 38 федеральних органів та інтегровано для 550 електронних послуг (отримано 4 млн оцінок)
- Інтегровані технології збору даних у Центрах щастя клієнтів включають **iPad на кожному столі адміністратора для зворотного зв'язку, відстеження систем масового обслуговування та камери для аналізу відвідуваності**



Вплив «Вимірювача щастя»: зростання рівня задоволеності

Центри щастя клієнтів, середній бал щастя (%)



- Лише за 2 роки «Вимірювач щастя» досяг 99% послуг, що охоплюють всю країну, що суттєво впливає на економіку та задоволеність (щастя) клієнтів
- У центрах щастя клієнтів середні показники вимірювання щастя клієнтів зросли з 85% у I кварталі 2017 року до 93% у IV кварталі 2018 року, що демонструє високий рівень задоволення клієнтів якістю обслуговування

Вплив «Вимірювача щастя»: «нещастя» клієнтів вирішуються

- У 2018 році «час очікування» був найпоширенішою причиною «нещастя» і становив 35% загальної кількості відповідей клієнтів, які дали оцінку щастя 40% або нижче
- В результаті дій державних органів середній час очікування в сервісних центрах, зібраних із систем обслуговування черг зменшився з 12 хвилин до 8 хвилин
- У 2018 середній час обслуговування відвідувачів становив 4,3 хвилини. За кожне потенційне зменшення середнього часу обслуговування на 1 хв. федеральні державні служби ОАЕ можуть заощадити приблизно 8,16 млн AED (еміратських дирхам)

Причини «нещастя» клієнтів у 2018





**Досвід бізнесу в Україні
та світі з оцінки якості послуг**

Вплив ефективної системи зворотного зв'язку на майбутній ріст та прибуток компаній

Проблеми бізнесу

0,9% скарг потрапляє до керівника

45% нових клієнтів компанія втрачає в перші 3 місяці співпраці з ними

57% втрачених клієнтів припиняють співпрацю через низький рівень сервісу

1 із 36 незадоволених клієнтів скаржиться. Решта йдуть до конкурентів

Ефективна система зворотного зв'язку

Завдяки вдосконаленню та контролю сервісу **збільшується прибутковість**

Компанії **постійно розвиваються**, удосконалюючи якість продукту та технології

Зростає клієнтська база

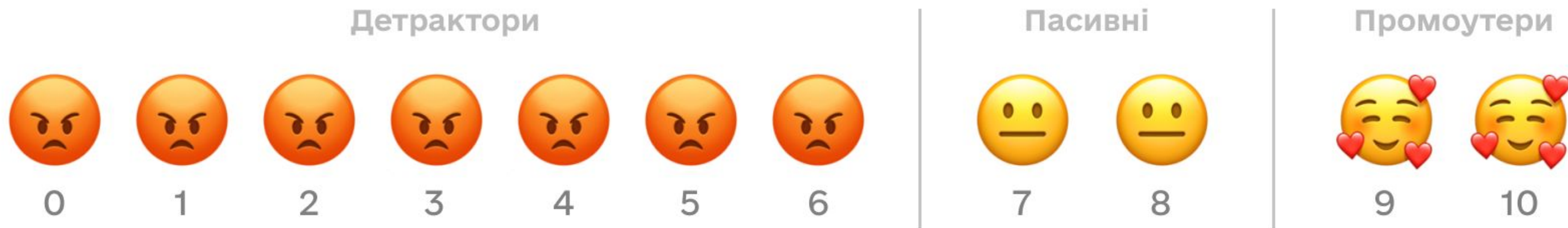


1 негативна рекомендація → -5 позитивних рекомендацій, -0,83 нового клієнта



6 позитивних рекомендацій → +1 новий клієнт

Досвід бізнесу оцінки задоволеності клієнтів: методи дослідження (NPS)



Індекс клієнтської лояльності

(Net Promoter Score, NPS) – це показник ступеня прихильності клієнтів, їх готовності рекомендувати компанію або бренд знайомим чи друзям на основі свого клієнтського досвіду

NPS = % промоутерів - % детракторів

Класичний NPS, одне питання:

чи порекомендуєте своїм друзям, родичам, знайомим нашу компанію (продукт)?

0 - категорично не рекомендую

10 - обов'язково порекомендую

В NPS використовується 11-бальна шкала, від 0 до 10

Досвід бізнесу оцінки задоволеності клієнтів: методи дослідження (SCI)

Дуже не задоволений



1

Незадовільно



2

Нейтрально



3

Задовільно



4

Дуже задоволений



5

Індекс задоволеності споживачів

(Customer Satisfaction Index, CSI, або Customer Satisfaction, CSAT) – це оцінка рівня задоволеності клієнта після взаємодії з компанією. CSI (CSAT) відображає, наскільки успішним був клієнтський досвід споживача

$$\text{CSI} = \frac{\text{кількість оцінок 5-4}}{\text{загальна кількість оцінок}} * 100\%$$

Класичний SCI, одне питання:
Наскільки ви задоволені якістю надання послуги?

1 - дуже не задоволений
5 - дуже задоволений

В класичному CSI використовується 5-бальна шкала (від 1 до 5). Також може бути 10, 4, 3...

Різниця між CSI та NPS

CSI

Фокусується на рівень задоволення клієнтом від поточної взаємодії (реакція на продукт чи сервіс)

Дозволяє оцінити кожен з елементів сервісу компанії, наприклад: «Чи задоволені ви відвідуванням нашого магазину/або «рівнем сервісу», «персоналом», «продуктом»...

Враховує очікування клієнтів, сприйняття якості, надійності наданих товарів/послуги

NPS

Фокусується на довгострокову лояльність клієнтів (готовність рекомендувати

Показник NPS на практиці демонструє, наскільки ваша клієнтська база готова скорочуватися або розширюватися за рахунок рекомендацій і позитивних відгуків без додаткових маркетингових і рекламних компаній

Дозволяє управляти відтоком клієнтів (показник повернення клієнтів)

Багато компаній поєднують NPS та CSI для дослідження задоволеності

Способи збору відгуків та канали комунікації з клієнтами

QR-коди

Месенджери

SMS

Колл центр

Email

API

Соцмережі

QR-відгук

ефективний інструмент збору зворотного зв'язку

Відгук дуже просто залишити, відсканувавши QR-код

Відгук практично миттєво потрапить до керівника

Відгуки будуть консолідовані на одному ресурсі

Можливість порівнювати результати в динаміці

Швидкий спосіб впровадження

Сучасна заміна книги скарг та пропозицій

Давайте вдосконалювати якість послуг разом!

Ефективна система зворотного зв'язку із замовниками послуг дозволяє державним органам трансформувати систему управління та бізнес-процеси, постійно удосконалювати та надавати послуги високої якості громадянам та бізнесу, створюючи позитивний клієнтський досвід