**Отчет о проведении апробации жизненной ситуации (бизнес-ситуации)**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*наименование* *жизненной ситуации (бизнес-ситуации)* [[1]](#footnote-1)

Субъект Российской Федерации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата отчета: \_\_\_\_\_\_

**1. Описание региональной технологической карты**

В рамках апробации ЖС была разработана Технологическая карта оказания комплекса услуг и сервисов (Приложение № \_\_\_\_ к отчету об апробации; далее – ТК), в рамках которой представлены:

|  |  |
| --- | --- |
| **Раздел** | *Отметить, если раздел представлен* |
| Общие положения |  |
| Целевая аудитория оказания комплекса услуг и сервисов |  |
| Основные проблемы получателей услуг и сервисов, решаемые в рамках ЖС |  |
| Траектории услуг и сервисов в рамках комплекса |  |
| Блок-схема траекторий оказания услуг и сервисов в рамках жизненной ситуации |  |
| Ролевая модель оказания комплекса услуг и сервисов |  |
| Процесс предоставления комплекса услуг и сервисов |  |
| Документы, определяющие порядок оказания услуг и реализации сервисов |  |
| Информационно-коммуникационное сопровождение (обеспечение) оказания комплекса услуг и сервисов |  |
| Система показателей эффективности деятельности по предоставлению комплекса услуг и сервисов |  |
| **Приложения** | |
| Рекомендации по порядку оказания услуг и реализации сервисов |  |
| Формы документов, предоставляемых заявителями при получении комплекса услуг и сервисов, а также формы внутренних оперативных документов ЦЗН в соответствии с жизненной ситуацией |  |
| Краткий перечень вопросов, которые задаются сотрудником ЦЗН (куратором) в ходе беседы с гражданином в целях предложения оптимального набора услуг/ сервисов |  |
| Комплекс услуг и сервисов по жизненной ситуации |  |

**2. Участники апробации**

| № п/п | Пилотный участок  (ЦЗН, в которых проводилась апробация ЖС) | Число сотрудников, принявших участие в апробации ЖС, чел. | Число граждан, принявших участие в апробации ЖС (получателей комплекса), чел. |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| … |  |  |  |
| N |  |  |  |

Прилагаются списки сотрудников, принявших участие в апробации.

**3. Апробируемый набор услуг и сервисов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Был ли изменен набор услуг и сервисов по сравнению с базовым в ТК? | | Да | Нет |
| *Отметить нужное* | |
| *Если ответ «Да», то перечислите* | | | |
| Исключенные услуги и сервисы: | | | |
| 1 |  | | |
| 2 |  | | |
| … |  | | |
| N |  | | |
| Добавленные услуги и сервисы: | | | |
| 1 |  | | |
| 2 |  | | |
| … |  | | |
| N |  | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Все ли новые услуги и сервисы, включенные в ТК, прошли апробацию? | | Да | Нет |
| *Отметить нужное* | |
| *Если ответ «Нет», то относительно каждого нового сервиса (дополнительной услуги), не прошедших апробацию, опишите причину, по которой не была проведена их апробация* | | | |
| Сервис, дополнительная услуга, не прошедшая апробацию: | Почему не была проведена апробация: | | |
|  |  | | |
|  |  | | |
|  |  | | |

Среднее число выбранных услуг и сервисов в составе комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Отношение числа всех выбранных услуг и сервисов к числу получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с ЖС*

**4. Уровень удовлетворенности**

Общий показатель удовлетворенности получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Расчет общего показателя удовлетворенности получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией осуществляется на основании журнала обратной связи и анкет обратной связи (при наличии):*

*Для расчета общего показателя удовлетворенности получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной ситуацией применяется следующая формула:*

*(O5+О4\*0,7+О3\*0,5+О2\*0,1)/(О1+О2+О3+О4+О5)\*100%, где*

*О1 – число получателей, оценивших качество оказания услуг как очень плохое;*

*О2 – число получателей, оценивших качество оказания услуг как скорее плохое;*

*О3 – число получателей, оценивших качество оказания услуг как среднее;*

*О4 – число получателей, оценивших качество оказания услуг как скорее хорошее;*

*О5 – число получателей, оценивших качество оказания услуг как очень хорошее.*

**5. Итоги апробации**

Были разработаны следующие документы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Были внесены следующие изменения в действующие документы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документы, которые планируется разработать по итогам апробации (включая планируемый срок разработки):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Изменения в действующие документы, которые планируется внести по итогам апробации (включая планируемый срок внесения изменений):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы об успешности апробации, будет ли продолжена апробация, принято ли решение о массовом внедрении ЖС и планируемый срок массового внедрения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы о выборе ЦЗН для массового внедрения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Перечень приложений (подтверждающих документов):**

1. Списки сотрудников, принявших участие в апробации *(ЦЗН, ФИО, должность)*.
2. Реестр получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с ЖС *(форма приведена в приложении 1).*
3. Журнал обратной связи об оказании услуг и сервисов ЦЗН, отражающая обратную связь, предоставленную получателями комплекса по итогам оказания услуг и реализации сервисов в рамках комплекса *(форма приведена в приложении 2)*.
4. Журнал оказания услуг/ реализации сервисов ЦЗН *(форма приведена в приложении 3)*.
5. Технологическая карта оказания комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». *(Необходимо приложить разработанную ТК ЖС, которая апробировалась. Форма не приводится. В качестве образца необходимо использовать Типовые ТК, размещенные в АИС ЦМП)*
6. Анкета обратной связи получателя комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_». *(рекомендуемая форма для заполнения гражданами-участниками апробации приведена в приложении )*

**Приложение 1. Реестр получателей комплекса услуг и сервисов в соответствии с жизненной или бизнес-ситуацией**

Жизненная/ бизнес-ситуация: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  | № | ФИО гражданина/ наименование работодателя | Услуга/ Сервис  1 | Услуга/ Сервис  2 | … | Мероприятие1 | Мероприятие2 | … |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата выбора | 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| Дата оказания планируемая |  |  |  |  |  |  |
| Дата оказания фактическая |  |  |  |  |  |  |
| Дата выбора | 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| Дата оказания планируемая |  |  |  |  |  |  |
| Дата оказания фактическая |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 2. Журнал обратной связи об оказании услуг и реализации сервисов ЦЗН**

| № п/п | ФИО гражда-нина/ наименование работодателя | Дата посещения/ мероприятия | Оказанные услуги/ предоставленные сервисы/ посещенные мероприятия | Обратная связь  (удовлетворенность\*, наличие жалоб и предложений) | ФИО, подпись куратора | Подпись заявителя |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

\* удовлетворенность оценивается по шкале:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Очень плохо |
| 2 | Скорее плохо |
| 3 | Средне |
| 4 | Скорее хорошо |
| 5 | Очень хорошо |

**Приложение 3. Журнал оказания услуг/ реализации сервисов центра занятости населения**

| № п/п | Дата | ФИО гражданина/ Название работодателя | Наименование услуги/ сервиса (услуг/ сервисов) | ФИО сотрудника ЦЗН |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Приложение 4. Анкета обратной связи получателя комплекса государственных услуг (сервисов), полномочий и/или дополнительных услуг в соответствии с жизненной ситуацией**

**Жизненная ситуация «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

1. Заявитель (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. В рамках какой жизненной/ бизнес-ситуации Вы обратились в центр занятости?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Оцените, пожалуйста, ваши впечатления от взаимодействия с Центром занятости?

|  |  |
| --- | --- |
| Вопрос | Ответ/Комментарий |
| При входе в центр занятости предоставили ли вам необходимую консультацию, помогли ли вам получить талон электронной очереди |  |
| Объяснили ли вам, какие услуги и сервисы можно получить в рамках ЖС (особенно новые), ответили ли на ваши вопросы об услугах и сервисах |  |
| Был ли с вами согласован индивидуальный план получения услуг и сервисов в рамках ЖС |  |
| Запрашивал ли специалист центра занятости обратную связь по результатам предоставления услуг и сервисов (ваше мнение о качестве предоставленных услуг и сервисов, предложения по улучшению) |  |
| В случае, если вы посещали сектор цифровых сервисов (вам было предоставлено рабочее место за компьютером, стойкой самостоятельной работы), была ли вам необходима консультация специалиста, была ли она вам предоставлена |  |

1. Какие услуги/ сервисы Вам были оказаны в центре занятости в рамках комплекса услуг по жизненной/ бизнес-ситуации?

| **№** | **Услуга/ сервис[[2]](#footnote-2)** | **Ответ** |
| --- | --- | --- |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |

1. Как Вы оцениваете качество предоставления комплекса услуг по жизненной ситуации в целом?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Оценка** | **Ответ** |
| 1 | Очень плохо |  |
| 2 | Скорее плохо |  |
| 3 | Средне |  |
| 4 | Скорее хорошо |  |
| 5 | Очень хорошо |  |

1. Что, на Ваш взгляд, стоило бы изменить в работе центра занятости при предоставлении комплекса услуг по жизненной ситуации?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. *Отчет заполняется для каждого комплекса услуг по жизненной или бизнес-ситуации. Здесь и далее форма отчета составлена под жизненную ситуации. Отчете об апробации комплекса услуг и сервисов по бизнес-ситуации составляется по этой же форме, слова жизненная ситуация могут быть заменены на бизнес-ситуация.* [↑](#footnote-ref-1)
2. Перечень услуг и сервисов в рамках апробируемой ЖС [↑](#footnote-ref-2)