

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ
ОБЛАСТИ

ПРОТОКОЛ

заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов
системы оценки показателей клиентоцентричности

«07» апреля 2022 г.

№ 1

Руководитель рабочей группы – М.В. Мальцева

Секретарь – О.В. Юденич

Присутствовали: 6 человек

ПОВЕСТКА:

1. Об участии службы занятости населения Владимирской области в пилотной апробации элементов системы оценки показателей клиентоцентричности (далее – пилотная апробация).
2. О «дорожной карте» пилотной апробации.
ходе выполнения Плана перспективного развития пилотного ЦЗН.

ВЫСТУПИЛИ:

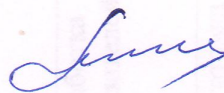
- Мария Владимировна Мальцева – об участии центров занятости населения г.г. Владимира и Муром в пилотной апробации и проекте «дорожной карты пилотной апробации.

- Сергей Заурович Цагарейшвили – об итогах участия Владимирской области в тренировках по решению кейсов, содержащих жизненные и бизнес-ситуации, на площадке «Клиентоцентричность СЗН» в телеграм-канале. Представлена презентация с решением кейса Владимирской области «Содействие в подборе работников для нового антиковидного госпиталя».

РЕШИЛИ:

1. Утвердить «дорожную карту» пилотной апробации (приложение) и организовать работу по реализации мероприятий в соответствии с установленными «дорожной картой» сроками.

Руководитель рабочей группы



М.В. Мальцева

Секретарь



О.В. Юденич

«Дорожная карта» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный*	Результат
1	2 Участие в установочном вебинаре «Пилотная апробация элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН»	3 01.04.2022 г.	4 ФЦК, ДТЗН	5 видеозапись установочного вебинара
2	Мероприятие по обучению сотрудников, участвующих в пилотной апробации, методикам измерения и оценки показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 12.04.2022 г.	ДТЗН	члены рабочей группы с методикой измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН
3	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, участвующих в пилотной апробации	до 12.04.2022г.	ФЦК, ДТЗН	письменное подтверждение о готовности пилотировать утвержденный перечень показателей
4	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	до 30.04.2022г.	ГКУ ВО ЦЗН г.г. Владимира, Муром	материалы социологического и объективного исследований
5	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 13.05.2022г.	ДТЗН	оценка валидности методики измерения показателей клиентоцентричности
6	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 20.05.2022 г.	ДТЗН	отчет о результатах пилотной апробации
7	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН	с 20 по 30.06.2022	ФЦК, ДТЗН	список участников вебинара

* ФЦК – Федеральный центр компетенций в сфере занятости населения

ДТЗН – Департамент труда и занятости населения Владимирской области

ГКУ ВО ЦЗН – государственные казенные учреждения Владимирской области центры занятости населения