



ПРОТОКОЛ

заседания рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения Нижегородской области

11.04.2022

№ Сл-523-229763/22

г. Нижний Новгород

Председатель – руководитель управления по труду и занятости населения Нижегородской области **А.М.Садулина**

Присутствовали:

Заместитель руководителя управления по труду и занятости населения Нижегородской области **Антонова Т.К.**

Директор ГКУ НО «Павловский ЦЗН» **Гусева Е.С.**

Директор ГКУ НО «ЦЗН г.Н.Новгорода», ГКУ НО «ЦЗН г.Дзержинска» **Егорова Л.Г.**

Директор ГКУ НО «Сергачский ЦЗН» **Кириличева Е.М.**

Начальник отдела анализа рынка труда управления по труду и занятости населения Нижегородской области **Напалкова И.В.**

I. О создании рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения Нижегородской области

(А.М.Садулина)

1. Принять к сведению информацию руководителя управления по труду и занятости населения Нижегородской области А.М.Садулиной о том, что приказом управления по труду и занятости населения Нижегородской области «О проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения Нижегородской области» от 06.04.2022 № 523-85/22П/од утвержден состав соответствующей рабочей группы, назначены ответственные лица за

проведение пилотной апробации, определен перечень ЦЗН, в которых проводится пилотная апробация.

Приказ доведен до директоров ЦЗН через систему электронного документооборота (СЭДО).

2. Директорам подведомственных учреждений: ГКУ НО «ЦЗН г.Н.Новгорода» и ГКУ НО «ЦЗН г.Дзержинска» Л.Г.Егоровой, ГКУ НО «Павловский ЦЗН» Е.С.Гусевой, ГКУ НО «Сергачский ЦЗН» Е.М.Кириличевой издать приказы по учреждениям о проведении пилотной апробации с определением ответственных лиц, сроков проведения мероприятий пилотной апробации.

Срок – до 12.04.2022.

II. О рассмотрении проекта «дорожной карты» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения Нижегородской области

(А.М.Садулина)

1. Принять к сведению информацию руководителя управления по труду и занятости населения Нижегородской области А.М.Садулиной о том, что разработан проект «дорожной карты» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения Нижегородской области. «Дорожной картой» предусмотрены мероприятия:

- по разработке показателей клиентоцентричности,
- по проведению замеров показателей клиентоцентричности,
- по обработке и анализу результатов замеров.

Реализация мероприятий завершается 30.06.2022.

2. Утвердить прилагаемую «дорожную карту» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения Нижегородской области.

3. Директорам подведомственных учреждений: ГКУ НО «ЦЗН г.Н.Новгорода» и ГКУ НО «ЦЗН г.Дзержинска» Л.Г.Егоровой, ГКУ НО «Павловский ЦЗН» Е.С.Гусевой, ГКУ НО «Сергачский ЦЗН»

Е.М.Кириличевой обеспечить выполнение мероприятий «дорожной карты» в установленные сроки.

4. Начальнику отдела анализа рынка труда И.В.Напалковой осуществлять контроль за своевременным выполнением мероприятий «дорожной карты».

Председатель



А.М.Садулина

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания рабочей группы по
проведению пилотной апробации
элементов методики измерения
показателей клиентоцентричности в
центрах занятости населения
Нижегородской области

**«Дорожная карта»
пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в центрах занятости
населения Нижегородской области**

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат
1.	Участие в вебинарах ФЦК СЗ о пилотировании элементов методики измерения клиентоцентричности в работе службы занятости.	на протяжении всего периода реализации пилотного проекта	А.М.Садулина Т.К.Антонова И.В.Напалкова Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Список участников вебинара
2.	Ознакомление сотрудников центров занятости населения Нижегородской области - участников пилотной апробации с методикой измерения показателей клиентоцентричности, разработанной ФЦК.	до 12.04.2022	Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Проведение обучающего мероприятия для сотрудников ЦЗН с демонстрацией видеозаписи установочного вебинара ФЦК
3.	Формирование рабочей группы центра занятости населения Нижегородской области – участника пилотной апробации (ответственных лиц), сроков мероприятий пилотной апробации.	до 12.04.2022	Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Приказ ЦЗН о проведении пилотной апробации

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат
4.	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе центров занятости населения Нижегородской области - участников пилотной апробации посредством социологического опроса «Впечатление от взаимодействия с ЦЗН» (не менее 80 соискателей, 20 работодателей).	до 30.04.2022	Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Материалы социологического исследования
5.	Обработка и анализ полученных результатов.	до 13.05.2022	И.В.Напалкова Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Аналитическая справка с оценкой валидности методики измерения показателей клиентоцентричности
6.	Формирование отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе центров занятости населения Нижегородской области - участников пилотной апробации и направление в ФЦК.	до 20.05.2022	И.В.Напалкова Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Отчет по дорожной карте
7.	Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом.	с 20.06.2022 по 30.06.2022	А.М.Садулина Т.К.Антонова И.В.Напалкова Е.С.Гусева Л.Г.Егорова Е.М.Кириличева	Список участников вебинара