**Приложение 4**

**Форма отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН**

**1. Отчет о результатах исполнения мероприятий в соответствии с дорожной картой**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Результат** | **Дата исполнения** | **Примечание (дополнительные материалы, приложения)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | Участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | ГКУ ВО «ЦЗН города Владимира» и ГКУ ВО «ЦЗН города Мурома» приняли участие в установочном вебинаре о пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | 20.04.2022 г. |  **-**  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:- приказ об участии в пилотной апробации;- дорожная карта- состав рабочей группы  | Департамент труда и занятости населения Владимирской области подготовил распоряжение «О проведении пилотной апробации элементов системы оценки показателей клиентоцентричности в центрах занятости населения» №16 от 29.03.2022 г. в соответствии с которым был утвержден состав рабочей группы. Протоколом заседания рабочей группы ДТЗН ВО по проведению пилотной апробации элементов системы оценки показателей клиентоцентричности №1 от 07.04.2022 г. утверждена «дорожная карта» пилотной апробации. | 29.03.2022 г.07.04.2022 г. |  **-**  |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе.  | Утвержден следующий перечень показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых во Владимирской области по объективным данным: - открытость руководства;- проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей;- комфортность условий для получения услуг и сервисов. | 13.04.2022 г. |  **-**  |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | В ГКУ ВО «ЦЗН города Владимира» и ГКУ ВО «ЦЗН города Мурома» было организовано анкетирование граждан на специально выделенных рабочих местах в зоне цифровых сервисов. Консультационную помощь при прохождении анкетирования гражданам оказывали сотрудники отдела содействия занятости (Владимир) и отдела трудоустройства (Муром). Работодатели проходили анкетирование дистанционно по ссылкам, которые были адресно направлены специалистами отдела взаимодействия с работодателями, а также продублированы в чат с работодателями (Муром).Численность граждан, принявших участие в анкетировании – 176 чел.Численность работодателей – 41 чел. | с 25.04.2022 г. по 29.04.2022 г. | **-** |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Проведен анализ процесса проведения замеров показателей клиентоцентричности в работе ЦЗН | 29.04.2022 г. | **-** |
|  | Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Ответственным сотрудником центра занятости подготовлена анкета по оценке объективных данных показателей клиентоцентричности со ссылкой на материалы собранные по каждому из показателей, определенных для пилотирования (Владимир, Муром). Подготовлен сводный отчет результатах апробации (Владимир и Муром). | 29.04.2022 г.03.06.2022 г. | **-** |
|  | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | - | **-** | **-** |

**2. Замечания/предложения/дополнения по итогам реализации пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности**

1. Поля «Электронная почта» и «Уникальный номер соискателя» вызывали вопросы у анкетируемых, несмотря на необязательность заполнения этих полей. Если поле с «электронной почтой» те, кто ее помнят, были готовы заполнить, то «уникальный номер соискателя» - был непонятен.

2. Вопрос с удобством выбора нужного ЦЗН, путем введения ключевого слова, был решен в самом начале апробации.

3. Для некоторых граждан количество вопросов было слишком большим.

4. Были технические сложности с возможностью отслеживания результатов анкетирования в ЛК сотрудника ЦЗН. Отражались анкеты 2021 года и одна анкета 2022 г., не было возможности просмотра анкет. Данный недостаток был устранен.

5. Программный комплекс принимает анкету без заполненного третьего пункта второго шага.

*Список вопросов, примечаний и предложений по улучшению методики измерения показателей клиентоцетричности, программы пилотной апробации*

*1.Для граждан и работодателей должен быть предложен широкий спектр форм получения обратной связи, таких как: терминал оценки качества предоставляемых услуг в помещении ЦЗН; возможность прохождения анкетирования на интернет-ресурсах, где клиенты СЗН получают услуги в электронном виде (ЕЦП «Работа в России», интерактивный портал служб занятости).*

*2. Направление клиентам уведомлений в личный кабинет ЕЦП «Работа в России» или на электронную почту с предложением пройти опрос.*