**Отчет агентства труда и занятости населения Красноярского края**

**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 | Исполнено. Представители агентства труда и занятости населения Красноярского края (далее – агентство) приняли участие в вебинаре.  | 01.04.2022 |  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:- приказ об участии в пилотной апробации;- дорожная карта- состав рабочей группы  | Приказом агентства от 08.04.2022 № 93-98 утвержден состав рабочей группы, дорожная карта и ответственные лица за проведение пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения.  | 08.04.2022 | Приказ агентства прилагается |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе.  | Исполнено. Руководителем рабочей группы утвержден перечень показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения, пилотируемых в Красноярском крае.  | 13.04.2022 | Документ прилагается |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведены замеры показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения по апробируемой методике в КГКУ «ЦЗН г. Ачинска». Информация внесена в автоматизированную систему. | 04.05.2022 |  |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН |  |  |  |
|  | Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН |  |  |  |
|  | 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**

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

Замечания/предложения/дополнения по опросному листу для клиентов:

1. Предусмотреть в опросном листе возможность не отвечать на определенные вопросы в случае обращения в ЦЗН дистанционно (внешний вид сотрудников, комфортность пребывания в ЦЗН, насколько легко добраться до ЦЗН)

2. Вставить блок вопросов, связанных с оценкой работы ЦЗН в дистанционном формате

3. Сделать расшифровку для респондентов (привести примеры что значит) вопросов №5 «Мои личные обстоятельства были учтены сотрудниками ЦЗН при оказании услуг» и вопрос №6 «Действия сотрудников ЦЗН между собой согласованы и слажены», вопрос №13 «Функционал предварительной записи удобен и прост» (какой канал подразумевается при предварительной записи)

4. В вопросе №13 желательно уточнять, что именно не устраивает респондентов в функционале предварительной записи, чтобы можно было понимать, что исправлять.

Предложения по элементам методики измерения показателей клиентоцентричности возможно представить только после получения итоговых результатов пилотной апробации.