**Отчет 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 | В вебинаре приняли участие все участники рабочей группы по проведению пилотной апробации | 01.04.2022 |  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:  - приказ об участии в пилотной апробации;  - дорожная карта  - состав рабочей группы | 1. Издан приказ управления по труду и занятости населения Нижегородской области от 06.04.2022 №523-85/22П/од.  2. Дорожная карта составлена и утверждена протоколом заседания рабочей группы 11.04.2022 №Сл-523-229763/22.  3. Состав рабочей группы утвержден приказом №523-85/22П/од. | 11.04.2022 |  |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | Перечень показателей предложен Федеральным центром компетенций в сфере занятости, согласован управлением по труду и занятости населения Нижегородской области. Утвержден 13.04.2022 | 13.04.2022 |  |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе центров занятости населения Нижегородской области - участников пилотной апробации посредством социологического опроса «Впечатление от взаимодействия с ЦЗН» | Замеры показателей проведены путем анкетирования клиентов центров занятости через АИС «Кадровый центр «Работа России» | 29.04.2022 – I этап (анкетирование клиентов ЦЗН)  05.05.2022 – II этап (анкетирование сотрудников ЦЗН) | Созданы личные кабинеты (учетные записи) для 4-х ЦЗН – участников пилотной апробации. Анкеты заполняли 80 граждан и 20 работодателей в каждом из 4-х муниципальных образований, в которых расположены участвующие в пилотной апробации ЦЗН. Анкета сотрудников ЦЗН заполнена с приложением материалов, размещенных в облачном хранении:  <https://cloud.mail.ru/public/FeMv/XfA4jmmwz>  <https://disk.yandex.ru/d/Wg9x4yISCjQOCA>  <https://disk.yandex.ru/d/jlBbltt4kG68qQ>  <https://disk.yandex.ru/d/W9EJieqVVSMlIA> |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Обработка результатов осуществлялась сотрудниками ФЦКСЗ | 27.05.2022 |  |
|  | Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе центров занятости населения Нижегородской области - участников пилотной апробации и направление в ФЦК | Отчет подготовлен | 30.05.2022 |  |

**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*

В ходе пилотной апробации были выявлены замечания:

1 к анкете: из выпадающего окна с наименованием ЦЗН очень долго приходится выбирать нужный ЦЗН. Нужно либо по алфавиту расположить этот выпадающий список, либо дать возможность вручную с клавиатуры заносить название ЦЗН.

2 к анкете: после пункта 19 в анкете если у клиента нет предложений и он оставляет поле пустым и незаполненным, система не дает перейти к следующему блоку вопросов. Приходится в этом поле для ответа какие-то символы и слова писать. Об этом клиенту никак не догадаться, и приходится писать какие-то символы, чтобы перейти к следующему вопросу.

По итогам заполнения анкет клиентами сотрудники ЦЗН в личном кабинете АИС анкеты не видели. И в каждом личном кабинете отображалось одинаковое количество анкет - больше 1000 (что является больше квоты региона).

*Предложение: п*редусмотреть более длительный период на реализацию аналогичного проекта – 3 месяца.