**Приложение 4**

**Форма отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в** в работе службы занятости населения Оренбургской области

**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 | видеозапись установочного вебинара | 01.04.2022 г. |  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:- приказ об участии в пилотной апробации;- дорожная карта- состав рабочей группы | **Приказ министерства труда и занятости населения Оренбургской обалсти от 11.04.2022 № 111 «**О проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населенияДорожная карта утверждена 11.04.2022**»** | **11.04.2022** |  |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | **Перечень показателей утвержден 13.04.2022** | **13.04.2022** |  |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике |  | **06.05.2022** |  |
|  | 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 | Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе учреждений службы занятости населения Оренбургской области | **31.05.2022** |  |
|  | 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

1.Безработные, как правило, не заинтересованы в результатах исследования, поэтому отвечают на вопросы не задумываясь. Для получения более достоверного результата предлагаем оценивать данные в динамике и на разных этапах: взять в исследование группу людей, которые впервые обратились в ЦЗН и предложить им заполнить анкету в день признания безработными, затем предложить заполнить анкету оценки качества этой же группе, например, через 2 месяца, через 4 и в момент снятия с учёта.

2. Отдельно создать фокус-группу из специалистов службы занятости и проводить регулярное анкетирование по оценке качества специалистами данной группы, так как они заинтересованы в результатах и знают специфику работы.

3. Тест по оценке субъективных показателей не даёт полной картины, поскольку нет возможности в свободной форме излагать ответ на поставленный вопрос.

4. Анкета ориентирована на крупные городские центры занятости, в сельской территории вопросы по поводу сайтов и социальных сетей вызывали затруднения в связи отсутствием в селах интернета, мобильной связи.