**Отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН в Псковской области**

**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 | Четыре сотрудника Отделения по г.В.Луки и Великолукскому району, включенную в рабочую группу, приняли участие в установочном вебинаре  | 20.04.2022 и 26.04.2022 |  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:- приказ об участии в пилотной апробации;- дорожная карта- состав рабочей группы  | 1.Приказ №48 Об утверждении перечня мероприятий («дорожной карты»)2.Приказ № 49.»О проведении пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗ | 26.04.2022 |  |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе.  | Утверждены 4 показателя клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых в Псковской области | 13.04.2022 | Обьективные данные:- открытость руководства-наличие и качество сайта региональной СЗН-многоканальность и омниканальность взаимодействия-комфортность условий для получения услуг и сервисов |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведение анкетирования 20 работодателей и 80 граждан. | 26.04.- 29.04.2022 | Материалы социологического и обьективного исследований |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Обработка и анализ обьективных данных показателей клиентоцентричности в работе Отделения | 04.05 – 27.05.2022 | Оценка валидности методики измерения показателей клиентоцентричности |
|  | Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Направление отчета в ФЦК СЗ | 30.05.2022 | Отчет о результатах пилотной апробации |
|  | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | Участие в итоговом вебинаре | 30.06.2022 | Члены рабочей группы |

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

Замечаний, предложений и дополнений по улучшению методики измерения показателей клиентоцентричности , программы пилотной апробации нет.