**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 | Приняли участие | **20.04.2022** | **-** |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:- приказ об участии в пилотной апробации;- дорожная карта- состав рабочей группы | Подготовлен пакет документов | **22.04.2022** | **-** |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | Утвержден перечень показателей | **25.04.2022** | **-** |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведены замеры показателей | **с 03.05.2022****по 13.05.2022** | **-** |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Обработаны полученные результаты | **с 16 по 26 мая** | **-** |
|  | Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Подготовлены и сданы результаты апробации | **30 мая 2022** | **-** |
|  | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | Приняли участиев итоговом вебинаре |  | **-** |

**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. Клиенты (как граждане так и работодатели) должнф иметь возможность пройти опрос как в электронном виде так и заполнить бумажную анкету.*

*2. Анкета для граждан пункт 3. «Мне было легко добраться до ЦЗН» не стоит включать в параметр клиентоцентричности, поскольку в регионах есть ЦЗН , расположенные в муниципалитетах (особенно в районах), а отдаленность населенных пунктов от ЦЗН значительная.*

*3. В настоящее время по пункту 8 анкеты для граждан «Мне было просто пройти все процедуры в ЦЗН (например, заполнить документы и пр.) всегда будет иметь низкий бал, так как уровень работы с ЕЦП низкий.*