**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 | Видеозапись установочного вебинара ФЦК | 01.04.2022 | **-** |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:  - приказ об участии в пилотной апробации;  - дорожная карта  - состав рабочей группы | Утвердили состав рабочей группы по проведению в регионе пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности (в состав входят представители Главного управления по труду и занятости Челябинской области, ОКУ ЦЗН г. Челябинска, ОКУ ЦЗН г. Троицка)  Утвердили Дорожную карту пилотной апробации в Челябинской области с мероприятиями и сроками проведения  Провели совместную рабочую встречу ОКУ ЦЗН г. Челябинска, ОКУ ЦЗН г. Троицка, обсудили вопросы взаимодействия, методику измерения показателей клиентоцентричности и составили план совместной работы  Составы внутренних рабочих групп утверждены приказом №92/1 от 11.04.2022г. (ЦЗН г.Челябинска) и приказом №25 от 08.04.2022г. (ЦЗН г.Троицка), в ЦЗН г.Челябинска провели внутреннее совещание со всеми членами рабочей группы, представителями районных отделов ЦЗН | 08.04.2022  12.04.2022  07.04.2022  08-11.04.2022  21.04.2022 | Приказ ГУТиЗН Челябинской области №50 о проведении пилотной апробации  Подписанная ДК начальником ГУТиЗН ЧО  Информационный материал http://chel.szn74.ru/Publications/News/Show?id=897  https://vk.com/chel.szn74?w=wall-174553086\_1841  Подписанные приказы |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе | Показатели утверждены руководителем рабочей группы по Челябинской области и заместителем директора ФЦК СЗ | 13.04.2022 | **-** |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведено анкетирование среди клиентов центров занятости. Объемы индивидуального анкетирования: 100 граждан и 20 работодателей (по ОКУ ЦЗН г. Челябинска), 50 граждан и 10 работодателей (по ОКУ ЦЗН г. Троицка).  Проведено заполнение показателей клиентоцентричности по объективным данным | 25.04.2022-29.04.2022 | Результаты ответов респондентов и объективные данные внесены в электронные формы |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Результаты проанализированы по каждой анкете индивидуально | 13.05.2022 | Видны результаты ответов по каждой анкете отдельно, сводных итоговых результатов по всему объему опросов не видно |
|  | Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Предоставление заполненного отчета в ФЦК | 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. Непонятность формулировок вопросов анкеты для граждан и кадровиков организаций, формулировки вопросов в анкетах слишком официальным либо специфичным для службы занятости языком*

*2. Двоякое понимание вопроса, в одной формулировке два разных вопроса, а ожидается один ответ*

*3. В вопросе про удобный канал взаимодействия только одни вариант ответа можно выбрать, хотя на практике таких каналов бывает несколько. Может предусмотреть выбор нескольких вариантов?*

<https://disk.yandex.ru/d/hJ8w8VyeCV0JMQ>