**Приложение 4**

**Форма отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в Отделе государственного казенного учреждения «Центр занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа» в г. Новый Уренгой**

**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 | 1. Участие в вебинаре о пилотной апробации элементов измерения показателей клиентоцентричности 2. Участие в вебинаре «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности» 3. Участие в вебинаре «Порядок сбора данных для формирования показателей клиентоцентричности» | 01.04.2022  20.04.2022  26.04.2022 |  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:  - приказ об участии в пилотной апробации;  - дорожная карта  - состав рабочей группы | В соответствии с приказом департамента занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа от 08.04.2022 № 56-О «О проведении в государственном казенном учреждении «Центр занятости населения Ямало-Ненецкого автономного округа» пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности» утвержден состав рабочей группы по проведению пилотной апробации, разработана дорожная карта | 08.04.2022 |  |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | Утвержден перечень показателей клиентоцентричности в работе ГКУ ЦЗН ЯНАО в г. Новый Уренгой | 13.04.2022 |  |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведены замеры показателей клиентоцентричности в работе ГКУ ЦЗН ЯНАО в г. Новый Уренгой, заполнены анкеты соискателей и анкеты работодателей | 26.04.2022-06.05.2022 | Срок продлен в связи с частичной потерей данных по опросам в субъектах |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН |  | 01.05.2022  30.05.2022 |  |
|  | Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | Подготовлен отчет о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе ГКУ ЦЗН ЯНАО в г. Новый Уренгой | 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 клиентоцентричности, программы пилотной апробации*

*1. Предлагаем рассмотреть возможность разработать форму опроса с фиксированной отсылкой к определенному центру занятости во избежание ситуаций с попаданием результата опроса соискателей и работодателей в иные регионы (центры) или учета вне субъекта (центра);*

*2. Считаем необходимым устранить сбои при прохождении опросов респондентами на мобильных устройствах. Указанная возможность позволит соискателям/работодателям выразить свое мнение о качестве обслуживания и предоставленных услугах непосредственно после посещения центра занятости (например – сразу, при переходе к анкете по ссылке на QR-код, размещенный у рабочего места специалиста центра занятости или в информационном зале;*

*3. Предлагаем добавить возможность предоставления доступа сотрудникам центров занятости к предварительному просмотру сведений о количестве заполненных анкет соискателей/работодателей с целью более высокого охвата респондентов. Проведение оперативного мониторинга за численностью прошедших опрос респондентов позволит дать более объективную оценку показателей клиентоцентричности.*