**Приложение 4**

**Форма отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности**

**в ГКУ ЯО ЦЗН г. Ярославля**

**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****26.04.2022** |  |
|  | Подготовка пакета организационно-нормативных документов:- приказ об участии в пилотной апробации;- дорожная карта- состав рабочей группы | Исполнено.Издан приказ ДГСЗН от 08.04.2022 №57 «О проведении пилотной апробации»Утверждена дорожная карта пилотной апробации. | **08.04.2022** | 1.Приказ ДГСЗН от 08.04.2022 №57 «О проведении пилотной апробации»2. Протокол 1заседания рабочей группыпо проведению пилотной апробацииэлементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе службы занятости населения Ярославской областидорожная карта пилотной апробации.3. «Дорожную карту пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН».[**https://disk.yandex.ru/d/PU6mUNcMaOE-4w**](https://disk.yandex.ru/d/PU6mUNcMaOE-4w) |
|  | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | Издан Приказ ГКУ ЯО ЦЗН г. Ярославля от 08.04.2022 №51 «О проведении пилотной апробации» | **08.04.2022** | Приказ ГКУ ЯО ЦЗН г. Ярославля от 08.04.2022 №51 «О проведении пилотной апробации»[**https://disk.yandex.ru/d/H83LGTQqqSROXw**](https://disk.yandex.ru/d/H83LGTQqqSROXw) |
|  | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | Проведено анкетирование | **25.04.2022-30.04.2022** | [**https://disk.yandex.ru/d/Xl1idh-j-c7PXA**](https://disk.yandex.ru/d/Xl1idh-j-c7PXA) |
|  | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН |  |  |  |
|  | Подготовка и сдача о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН |  |  |  |
|  | 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. Считаем целесообразно уменьшить градацию шкалы оценки до 5, у клиентов вызывает затруднение определения уровня баллов.

2. При измерении показателей клиентоориентированности предлагаем использовать принцип персонализации, то есть разделить обратную связь по сегментам и проводить опросы, предназначенные для определённого сегмента клиентов, это поможет ориентироваться на интересы конкретных клиентов.