



**МИНИСТЕРСТВО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
И ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

15.04.2022

г. Владивосток

№ 84

**Об утверждении показателя клиентоцентричности
в работе СЗН и дорожной карты пилотной апробации
элементов методики измерения показателей
клиентоцентричности в СЗН**

На основании Положения о министерстве профессионального образования и занятости населения Приморского края, утвержденного постановлением Правительства Приморского края от 18.05.2021 № 299-пп и во исполнение пункта 3.3 протокола заседания рабочей группы по реализации Национальной социальной инициативы по направлению «Рынок труда и поддержка занятости» от 07.04.2022 № 4,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить для замера в пилотных отделениях КГКУ «Приморский центр занятости населения» показатели, указанные в приложении к настоящему приказу.

2. Утвердить прилагаемую дорожную карту пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН.

Министр

С.В. Дубовицкий

Приложение № 1

к приказу
министерства профессионального
образования и занятости населения
Приморского края

от « 15 » апреля 2022 года № 84

Перечень показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых в Приморском крае

| № | Раздел показателей клиентоцентричности | Показатель клиентоцентричности |
|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Полезность обращения | Проведение мероприятий, стимулирующих рост числа соискателей |
| 2 | Минимизация усилий | Наличие и качество сайта регионального СЗН |
| 4 | Минимизация усилий | Многоканальность и оmnikanальность взаимодействия |
| 4 | Комфортность и удобство | Внешний вид сотрудников |

Приложение № 2
к приказу
министерства профессионального
образования и занятости населения
Приморского края

от « 15 » *апреля* 2022 года № *84*

Дорожная карта пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН

| № п/п | Мероприятие | Срок | Ответственный | Результат |
|-------|---|-----------------|--|---|
| 1 | 2 Участие сотрудников министерства профессионального образования и занятости населения Приморского края в установочном вебинаре «Пилотная апробация элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН» | 3 01.04.2022 | 4 ФЦК, Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.) | 5 Видеозапись установочного вебинара |
| 2 | Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | 08.04.2022 | Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.) | Сформирован и утвержден состав рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН» |

| № п/п | Мероприятие | Срок | Ответственный | Результат |
|-------|---|---------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Участие сотрудников КГКУ «Приморский центр занятости населения» (далее - ПЦЗН) в вебинаре, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения. | 12.04.2022 | Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.), КГКУ «Приморский центр занятости населения» (Фурсова М.Ю.) | Члены рабочей группы ознакомились с методикой измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН |
| 4 | Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых регионе. | 15.04.2022 | Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.) | Утвержден показатель клиентоцентричности в работе СЗН в пилотируемых отделениях ПЦЗН Направлено письменное подтверждение в ФЦК Минтруда РФ о готовности pilotировать утвержденный показатель клиентоцентричности |
| 5 | Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике | до 30.04.2022 | КГКУ «Приморский центр занятости населения» (Фурсова М.Ю.) | Получены материалы для социологического и объективного исследований |

| № п/п | Мероприятие | Срок | Ответственный | Результат |
|-------|---|----------------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН | до 13.05.2022 | Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.), КГКУ «Приморский центр занятости населения» (Фурсова М.Ю.) | Оценка валидности методики измерения показателей клиентоцентричности |
| 6 | Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН | до 20.05.2022 | Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.) | Отчет о результатах пилотной апробации |
| 7 | Участие сотрудников министерства профессионального образования и занятости населения Приморского края в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в СЗН | с 20.06.2022 по 30.06.2022 | ФЦК, Министерство профессионального образования и занятости населения Приморского края (Дубовицкий С.В.) | Список участников вебинара |