

**ПРОГРАММА (РЕГЛАМЕНТ)
ПИЛОТНОЙ АПРОБАЦИИ ЭЛЕМЕНТОВ МЕТОДИКИ ИЗМЕРЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В СЗН**

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
1	Организация и проведение установочного вебинара «Пилотная апробация элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН»	01.04.2022 г.	ФЦК, пилотные регионы	видеозапись установочного вебинара	Список участников вебинара Презентационные материалы
2	Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	состав рабочей группы, утвержденный Приказом	
3	Формирование и утверждение «дорожной карты» по пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	«дорожные карты» по пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН, утвержденные протоколом рабочей группы	Типовая «дорожная карта» ¹
4	Принятие руководителем ЦЗН приказа о проведении пилотной апробации (включающего сроки пилотной апробации; перечень	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	приказы руководителей ЦЗН о проведении пилотной апробации элементов методики	проект приказа о проведении пилотной апробации ²

¹ Типовые «дорожные карты» представлены в Приложении 1

² Проекты приказов представлены в Приложении 2

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
	пилотных ЦЗН; состав рабочей группы (ответственных); «дорожная карта»)			измерения показателей клиентоцентричности	
5	Участие сотрудников СЗН (ЦЗН) в вебинаре или ином обучающем мероприятии, посвященном показателям клиентоцентричности в работе СЗН и методикам их измерения.	до 08.04.2022 г.	пилотные регионы	члены рабочей группы с методикой измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	Возможно использовать видеозаписи вебинаров ФКЦ
6	Утверждение перечня показателей клиентоцентричности в работе СЗН, пилотируемых в каждом регионе-участнике.	до 12.04.2022г.	ФКЦ, пилотные регионы	письменное подтверждение от региона-участника о готовности пилотировать утвержденный перечень показателей	
7	Проведение замеров показателей клиентоцентричности в работе СЗН по апробируемой методике	до 30.04.2022г.	пилотные регионы	Материалы социологического и объективного исследований	Анкета социологического исследования. ³ Форма для предоставления объективных данных.
8	Обработка и анализ полученных результатов замера показателей клиентоцентричности в работе СЗН	до 13.05.2022г.	пилотные регионы	Оценка валидности методики измерения показателей клиентоцентричности	
9	Подготовка и сдача отчета о результатах пилотной апробации	до 20.05.2022 г.	пилотные регионы	отчет о результатах пилотной апробации	форма отчета о результатах

³ Анкета социологического исследования в Приложении 3

№ п/п	Мероприятие	Срок	Ответственный	Результат	Дополнительные материалы
1	2	3	4	5	6
	элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН				пилотной апробации ⁴
10	Организация и проведение итогового вебинара о результатах пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	20-30.06.2022 г.	ФЦК, пилотные регионы	видеозапись итогового вебинара	список участников вебинара
11	Консультационная поддержка участия в пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	на протяжении всего периода проведения пилотной апробации	ФЦК		
12	Мониторинг проведения пилотной апробации элементов методики измерения показателей клиентоцентричности в работе СЗН	на протяжении всего периода проведения пилотной апробации	ФЦК		

4 Форма отчета о результат пилотной апробации представлена в Приложении 4