**Приложение 4**

**Форма отчета о мониторинге проведения пилотной апробации по направлению «Совершенствование пути клиента»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Результат** | **Статус реализации в пилотных субъектах** | **Примечание** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | Участие в установочном вебинаре о пилотной элементов системы управления клиентским опытом | список участников вебинара |  |  |
|  | Формирование состава рабочей группы по проведению пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом - кросс-функциональной (сквозной) команды из сотрудников различных подразделений СЗН, взаимодействующих с соискателем / работодателем в рамках одного пути соискателя / работодателя | состав рабочей группы по проведению пилотной апробации, утвержденный приказом |  |  |
|  | Определение целевой аудитории, в интересах которой в ЦЗН будет организован пилотный проект | целевая аудитория, в интересах которой в ЦЗН будет реализовывать проект |  |  |
|  | Выявление (уточнение) клиентских показателей эффективности выбранной целевой группы  | перечень клиентских показателей эффективности |  |  |
|  | Проведение совещания №1 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | протокол совещания |  |  |
|  | Составление портрета клиента – представителя выбранной целевой группы | портрет клиента – представителя выбранной целевой группы |  |  |
|  | Составление пути клиента (представителя выбранной целевой группы) в рамках получения одной из услуг СЗН (по выбору СЗН / ЦЗН субъекта РФ) | путь (маршрут) клиента - представителя выбранной целевой аудитории в рамках получения услуги СЗН |  |  |
|  | Проведение совещания №2 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | протокол совещания |  |  |
|  | Проведение замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с СЗН в рамках пути клиента | оценка качества клиентского опыта в точках контакта  |  |  |
|  | Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента | карта решений по улучшению качества клиентского опыта |  |  |
|  | Проведение совещания №3 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта  | протокол совещания |  |  |
|  | Реализация инструментов (минимум одного) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента | описание инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта и анализ эффективности реализации |  |  |
|  | Мониторинг реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента, анализ эффективности | описание эффективности реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта |  |  |
|  | Проведение совещания №4 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта | протокол совещания |  |  |
|  | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом | список участников вебинара |  |  |