**Приложение 2**

**Типовая «дорожная карта» по направлению пилотной апробации «Совершенствование пути клиента»**

| **№ п/п** | **Мероприятие** | **Срок** | **Ответственный** | **Результат** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. Подготовительные и организационные мероприятия по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом | | | | | |
| 1.1 | Участие в установочном вебинаре о пилотной элементов системы управления клиентским опытом |  | ФЦК, пилотные регионы | список участников вебинара |
| 1.2 | Участие в итоговом вебинаре о результатах пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом |  | ФЦК, пилотные регионы | список участников вебинара |
| 1.3 | 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 |  | пилотные регионы | состав рабочей группы по проведению пилотной апробации, утвержденный приказом |
| 1.4 | Обеспечение возможности доступа для членов кросс-функциональной команды к информационным панелям (отчетам) о показателях качества клиентского опыта в разных точках контакта гражданина (соискателя / работодателя) с СЗН в рамках пути клиента |  | пилотные регионы |  |
| 1.5 | Делегирование (предоставление) руководителю кросс-функциональной команды возможностей для реализации корректирующих мероприятий для оперативного решения вопросов соискателей / работодателей в рамках пути клиента, за которые они отвечают |  | пилотные регионы |  |
| 2. Мероприятия по пилотной апробации элементов системы управления клиентским опытом по направлению «Совершенствование пути клиента» | | | | | |
| 2.1 | Определение целевой аудитории, в интересах которой в ЦЗН будет организован пилотный проект |  | пилотные регионы | целевая аудитория, в интересах которой в ЦЗН будет реализовывать проект |
| 2.2 | Выявление (уточнение) клиентских показателей эффективности выбранной целевой группы |  | пилотные регионы | перечень клиентских показателей эффективности |
| 2.3 | Проведение совещания №1 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  | пилотные регионы | протокол совещания |
| 2.4 | Составление портрета клиента – представителя выбранной целевой группы |  | пилотные регионы | портрет клиента – представителя выбранной целевой группы |
| 2.5 | Составление пути клиента (представителя выбранной целевой группы) в рамках получения одной из услуг СЗН (по выбору СЗН / ЦЗН субъекта РФ) |  | пилотные регионы | путь (маршрут) клиента - представителя выбранной целевой аудитории в рамках получения услуги СЗН |
| 2.6 | Проведение совещания №2 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  | пилотные регионы | протокол совещания |
| 2.7 | Проведение замеров качества клиентского опыта в точках контакта клиента с СЗН в рамках пути клиента |  | пилотные регионы | оценка качества клиентского опыта в точках контакта |
| 2.8 | Составление карты решений по улучшению качества клиентского опыта в рамках пути клиента |  | пилотные регионы | карта решений по улучшению качества клиентского опыта |
| 2.9 | Проведение совещания №3 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  | пилотные регионы | протокол совещания |
| 2.10 | Реализация инструментов (минимум одного) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента |  | пилотные регионы | описание инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта и анализ эффективности реализации |
| 2.11 | Мониторинг реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта по пути клиента, анализ эффективности |  | пилотные регионы | описание эффективности реализации инструмента (ов) по повышению качества клиентского опыта |
| 2.12 | Проведение совещания №4 участников кросс-функциональной команды по пути соискателя / работодателя для разработки и реализации корректирующих мер по итогам анализа качества клиентского опыта |  | пилотные регионы | протокол совещания |