



Минтруд
России



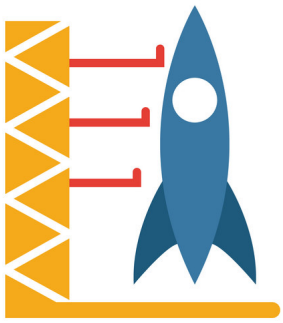
ВСЕРОССИЙСКАЯ
НЕДЕЛЯ
ОХРАНЫ
ТРУДА



РАБОТА
РОССИИ

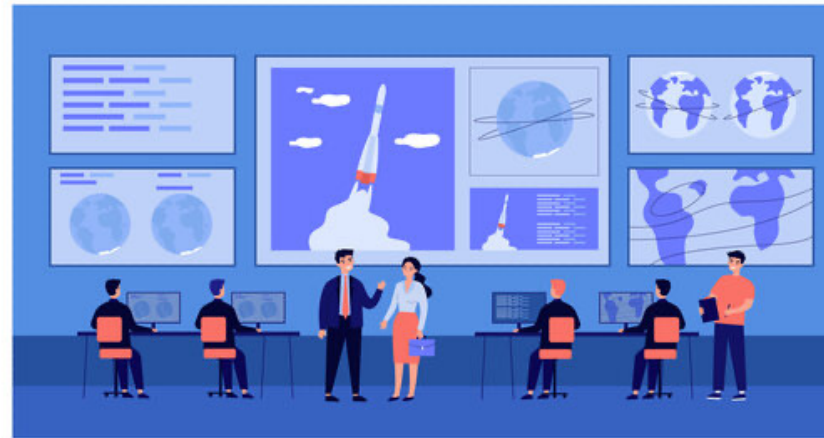
КУРС на клиентоцентричность в СЗН *«Маршрут построен. Приятного полета!»*

Екатерина Меркулова,
Федеральный центр компетенций
в сфере занятости Минтруда России,
заместитель директора

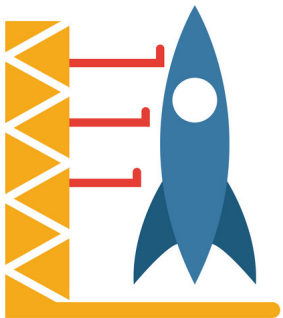


Мы участвуем в трансформации жизни людей

- СЗН - БОЛЬШЕ, ЧЕМ АГЕНТСТВО ПО ТРУДОУСТРОЙСТВУ
- СЗН НАПРАВЛЯЕТ И СОПРОВОЖДАЕТ
- БЛАГОДАРЯ СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЗН МЕНЯЕТ ЖИЗНЬ ЛЮДЕЙ



*Эффект
от взаимодействия
с СЗН
продолжает длиться
после оказания услуги
или сервиса*



Мы прошли этап проектирования и пилотирования системы управления клиентским опытом в СЗН. Переходим к массовому внедрению

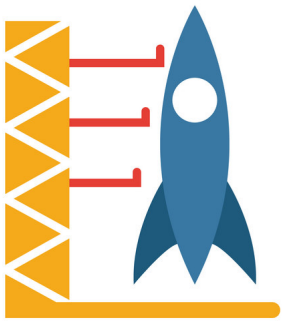
СТАНДАРТ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ*

**утвержден Приказом Минтруда России
№ 156 от 16 марта 2023 года*



Требования, описывающие комплекс мероприятий для формирования в СЗН условий, при которых предпочтения и ожидания соискателей и работодателей определяют состав услуг и сервисов, параметры их получения, отдельные характеристики работы центров занятости населения в рамках имеющихся полномочий.



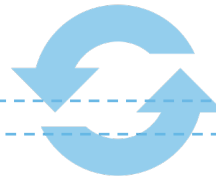


Наше участие в федеральном проекте «Государство для людей»

ГОСУДАРСТВО
для людей

Новая культура взаимодействия граждан и власти

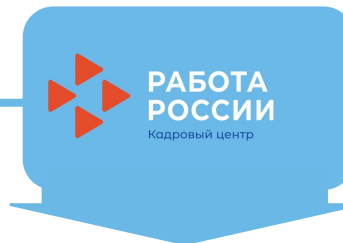
- Декларация ценностей клиентоцентричности
- Стандарт «Государство для людей»
- Стандарт «Государство для бизнеса»
- Стандарт для внутреннего клиента



СПЕЦИФИКА СЗН

Улучшение процессов,
связанных
с федеральными
полномочиями

Минтруд России,
Роструд
ФЦК СЗН



РОИВ
ЦЗН

Улучшение процессов,
связанных
с региональными и
муниципальными
полномочиями

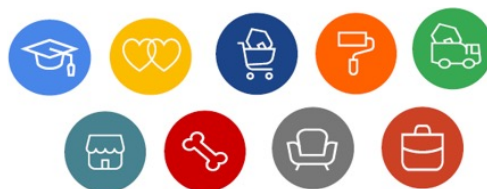
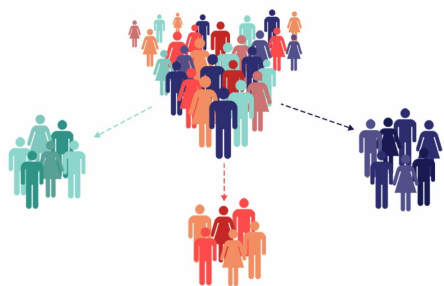
Установление и поддержание долгосрочных позитивных отношений с работодателями и гражданами с учетом их ожиданий, потребностей, особенностей, опыта и результатов обработки обратной связи



Принцип 1. **Мы тщательно изучаем клиентов** **и их взаимодействие с ЦЗН**

Атлас клиентских групп

Описание клиентских групп и их сегментов



Реестр жизненных событий



Маршрут клиента



Система сбора обратной связи

- не менее 5 источников
- регулярность



Принцип 2.

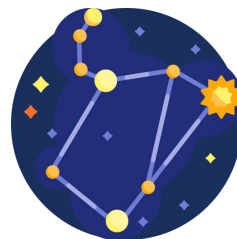
Мы учим сотрудников выстраивать партнерские отношения с клиентами

Действовать
в соответствии
с общими ценностями



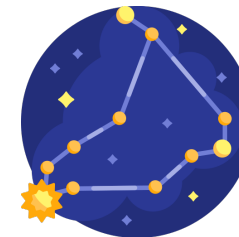
- доверять
- делегировать

Выстраивать партнерские
отношения с клиентами



- «мягкие навыки»
- комфортное сопровождение на 2-3 шага вперед

Создавать
позитивные
впечатления



- «постановка впечатлений»
- приятное удивление

ФОРМИРОВАНИЕ СООБЩЕСТВА ПРОФЕССИОНАЛОВ В СФЕРЕ ДИЗАЙНА КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Экспертная площадка
в Телеграм-канале
«Клиентоцентричность СЗН»

(3 600+ участников)



РОСТ ДОВЕРИЯ

Федеральная база знаний

- вебинары
 - методические материалы
 - региональная практика и др.
- (55 000+ заходов)





Принцип 3. **Мы ищем новые решения**



Решения как гипотеза, требующая проверки
Нет гарантий и единственно верных решений
Ошибка как ресурс

Готовность пройти дополнительную милю,
в т.ч. в «чужих мокалинах»
Важен «налет часов»
Трудоемкая работа

Нестандартные решения
Нельзя действовать в соответствии с логикой
вчерашнего дня



Мы сформировали сигнальную систему для выявления зон роста – Индекс «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

- Оценка качества работы ЦЗН глазами граждан
- Управленческий инструмент для улучшения работы ЦЗН

Индекс рассчитывается в автоматизированном виде для

- территориальных ЦЗН,
- управляющих ЦЗН,
- субъекта РФ в целом



Указаны максимальные значения баллов по каждой группе показателей, совокупно максимально возможный балл - 50

Цифровой показатель, характеризующий в относительном виде изменение параметров достижения клиентских показателей эффективности работы СЗН и ЦЗН за определенный период времени

20 показателей в составе 5 групп клиентских ожиданий

Рейтингование - 1 раз в квартал с 2024 года

Механизм совершенствования работы ЦЗН по разным направлениям



Мы провели первое рейтингование по Индексу «Звезда клиентоцентричности ЦЗН»

август - сентябрь 2023 г.



135 ЦЗН



Регионы, чьи ЦЗН набрали наибольшее количество баллов

- Республика Чувашия
- Краснодарский край
- Республика Татарстан
- Иркутская область
- Сахалинская область
- Архангельская область
- Челябинская область
- Тамбовская область
- Липецкая область
- Тульская область

Выводы

➡ Скорректировать методику



- Изучить инструкцию по заполнению АИС «Индекс КлЦ»
- Изучить брендбук «Работа России»
- Проводить самоконтроль на уровне региона



*Мы вдохновляемся идеями,
достойными для распространения*

