



Минтруд
России



ВСЕРОССИЙСКАЯ
НЕДЕЛЯ
ОХРАНЫ
ТРУДА



РАБОТА
РОССИИ

Всероссийская неделя охраны труда

Дни службы занятости

Практика Новгородской области

Показатель: дружелюбие и
партнёрство

Целевая аудитория: внутренний
клиент

Сочи, Сентябрь 2023

Цель: создание сплоченной команды и сохранение коллектива

Актуальность:

2015 год потеря 17% сотрудников

2019 год потеря 27% сотрудников

Задача:

повышать не только удовлетворенность наших клиентов, но и работать над удовлетворенностью самих сотрудников ЦЗН

Построение клиентоцентричной модели работы органов службы занятости мы начали с формирования **корпоративной культуры** и разработали план мероприятий по развитию клиентоцентричных навыков сотрудников

32 мероприятия

За 5 месяцев реализовано 47 % плана.

План:

формирование сплоченной команды, традиций, ценностей ЦЗН



вовлечение работников в процесс совершенствования клиентского опыта, развитие клиентоцентричных компетенций



поощрение специалистов ЦЗН, мотивация к улучшению качества внешнего клиентского опыта



повышение лояльности работников к руководству, повышение статуса учреждения



адаптация новых коллег, снятие психологической нагрузки



Кодекс клиентоцентричности Книга нового сотрудника

Кодекс клиентоцентричности

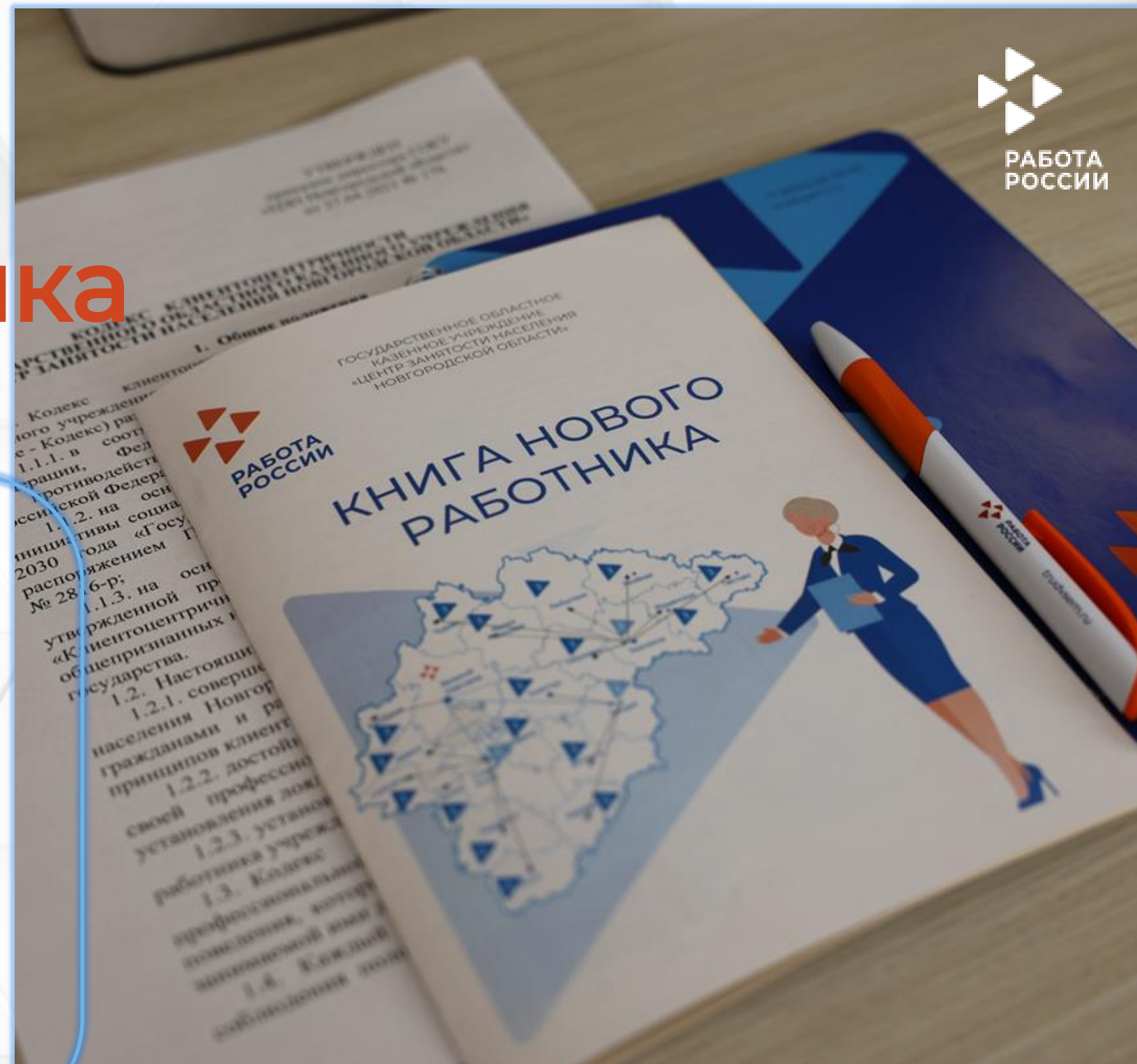
 закрепляет принципы работы и ценности учреждения

Книга нового работника

 помогает новичкам быстрее влиться в коллектив и адаптироваться к новым должностным обязанностям

Стартовые обучения клиентоцентричности
руководителей и работников

Формирование кроссфункциональной команды



Галерея детства

Выставка детских фото приурочена к Международному дню защиты детей

Каждое фото – это не просто часть детских воспоминаний конкретного человека, но и увлекательная викторина для всего коллектива: сотрудникам предлагалось угадать в знакомых чертах своего коллегу.

После анализа заполненных анкет были определены победители в трёх номинациях: «Лучший детектив», «Самое узнаваемое лицо», «Человек-загадка».



Шкатулка идей

Сбор предложений по повышению клиентоцентричности учреждения

21 шкатулка



свыше 60
предложений

21 отдел занятости населения Новгородской области.

Одна из новаторских идей начала внедряться этим летом.
Коллектив центра занятости и члены их семей стали
проводить спортивные корпоративные вечера за игрой в
волейбол.



Корпоративный волейбол

Еженедельно по средам коллектив центра занятости и члены их семей проводят спортивные корпоративные вечера за игрой в волейбол

🏆 проведено 2 турнира

🏐 победители получают **переходящий мяч** с автографами участников матча

Спортивные мероприятия в игровой форме позволяют воспитать в специалистах командный дух, лучше узнать друг друга в неформальной обстановке и наладить взаимодействие, которое в рабочее время облегчит выполнение каких-либо задач.

✍️ мастера по поиску работы и подбору персонала ничуть не хуже умеют бить по мячу, пасовать и принимать удары соперника.



Конкурс «Лидеры клиентоцентричности»

Условия

- 5 межрайонных команд
- подготовка презентации «Почему наша команда самая клиентоцентричная?»
- анализ кейса по жизненной ситуации клиента
- разработка проекта-решения по улучшению качества клиентского опыта

Цель

- разработка инноваций, нестандартных подходов для решения сложных задач
- развитие клиентоцентричных компетенций работников
- выявление инициативных людей, новаторов, «агентов изменений»

Защита проектов прошла на корпоративном мероприятии «Летний день. Эмоциональная перезагрузка»

Победители: кадровый центр «Работа России» г. Великий Новгород

Дополнительный номинации: «Кулинары клиентоцентричности», «Кузнецы клиентского счастья»



«Летний день. Эмоциональная перезагрузка»

Цель: получить подзарядку и не
давать людям выгорать.
Корпоративные перезагрузки
помогают работать продуктивнее.

Более 50 участников мероприятия

Возможность посетить каждому
территориальному отделу
занятости



Живые эмоции команды:
ДО и ПОСЛЕ.



Результаты практик

Снижение текучести кадров

за последние 6 месяцев не уволилось ни одного сотрудника

Повышение привлекательности ЦЗН как работодателя

практически все ставки, которые ранее не могли заполнить по нескольку месяцев, заняты

Улучшение показателей работы

уровень трудоустройства граждан повысился на 11 % (по сравнению с прошлым годом)

Сформированы **4 кросс-функциональные команды** по внедрению клиентоцентричных подходов в отделы занятости Новгородской области



Видеоролик о клиентоцентричном подходе кадрового центра «Работа России» в Великом Новгороде

Контактные данные ответственного лица за реализацию практик



Матарас Светлана Викторовна, ведущий специалист управления по организации профессионального обучения, клиентоцентричности, проектной деятельности и взаимодействию со СМИ государственного областного казенного учреждения «Центр занятости населения Новгородской области».

Электронная почта: novoblczn@yandex.ru

Контактный телефон: 8 (921) 198 54 50