

# Формирование системы управления клиентским опытом в СЗН

Итоги пилотирования



# Обеспечение клиентоцентричности в работе СЗН – государственный приоритет

# 5

БАЗОВЫХ  
ЦЕННОСТЕЙ  
ПРАВИТЕЛЬСТВА  
РОССИИ\*

01

Выстраивать все сервисы государства вокруг потребностей людей

02

Действовать открыто, вести диалог на основе взаимного уважения и доверия

03

Подавать пример этичного поведения

04

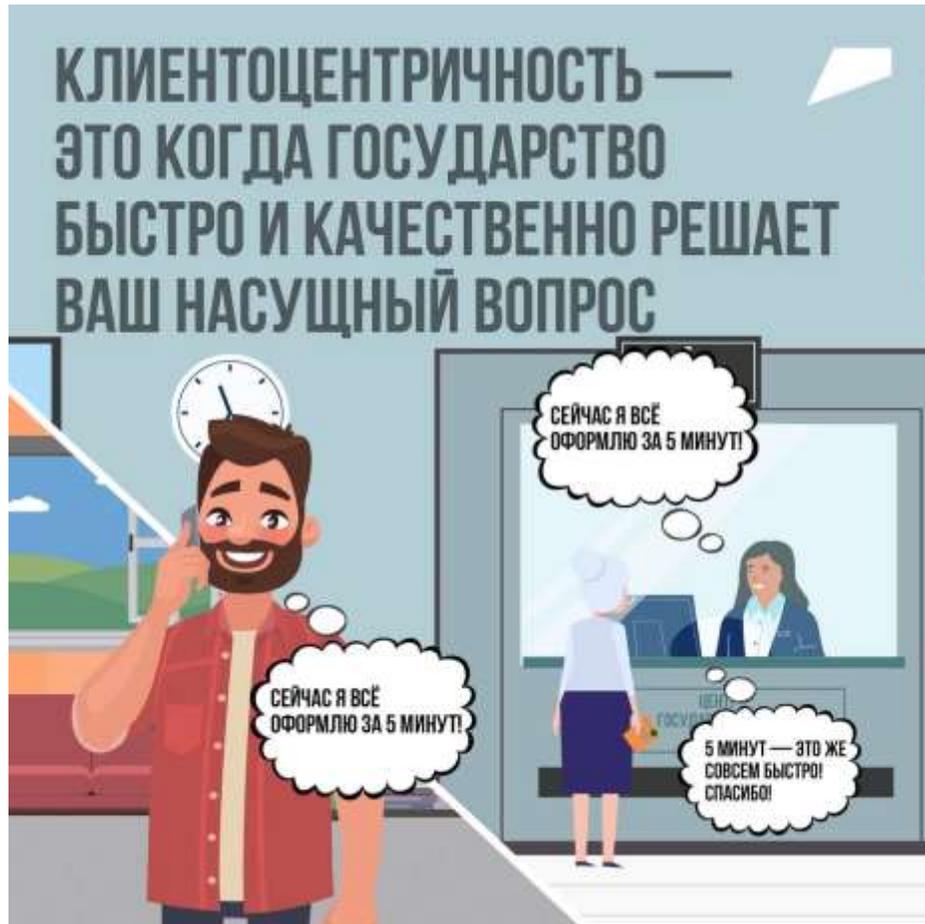
Результат должен быть важнее формальных процедур и регламентов

05

Работать, невзирая на ведомственные границы, командой

\* Председатель Правительства России  
М.В. Мишустин (22.07.2020)

## Цель Инициативы «Клиентоцентричность» – новая культура взаимодействия граждан и власти



### ЧТО ДЕЛАЕМ

Новая культура работы с гражданами в области власти:

- постоянный мониторинг и улучшение услуг на основе обратной связи от граждан
- каждая новая услуга проходит отбор и совершенствуется в сети лабораторий пользовательского тестирования
- реестр жизненных ситуаций (IT-система позволит проактивно, без заявлений, подбирать услуги на основе анализа потребностей)
- персонализированный подход к работе с клиентами и создание клиентоцентричной культуры оказания всех видов государственных услуг

### К 2024 ГОДУ:

- внедрены единые стандарты, принципы и ценности клиентоцентричности
- все новые услуги и сервисы проходят оценку качества и удобства перед запуском
- создана сеть лабораторий пользовательского тестирования

### Лаборатория пользовательского тестирования — это:

- изучение клиентского опыта
- тестирование сервисов и услуг для удовлетворённости их качеством со стороны граждан и организаций
- формирование предложений как по разработке новых сервисов и услуг, так и по оптимизации уже существующих

### НОВАЯ УСЛУГА

### К 2030 ГОДУ:

- проактивно решаются проблемы людей
- персонализированные решения вопросов человека в привычном для него формате
- по всей стране заработали лаборатории пользовательского тестирования

## КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ В РАБОТЕ СЗН -



это принцип построения сервисов и оперативного внесения улучшений в работу СЗН на основе анализа мнений клиентов

## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ В СЗН -



технология построения сервисов для клиентов и оперативного внесения улучшений в работу СЗН на основе анализа мнений клиентов

## ЦЕЛИ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ В СЗН



повышение уровня доверия, лояльности и удовлетворенности работой СЗН со стороны граждан



улучшение администрирования и экономии ресурсов за счет возможности направлять ресурсы на решение наиболее значимых для граждан задач



укрепление корпоративного духа сотрудников, снижение текучести кадров, повышение производительности сотрудников

# СЗН СЕГОДНЯ: клиентоцентричность регламентированная и формальная

- Ограниченное количество продуктов (сервисов и услуг)
- Среднее время поиска работы в РФ – 20 недель
- 2/3 времени на приеме специалистов занимают формальности
- 100% услуг требуют бумажных заявлений и ведения бумажного личного дела
- Низкая заинтересованность работодателей в сотрудничестве с СЗН
- Узкий охват экономически активного населения
- Отсутствие комплексных решений по жизненным ситуациям, модель «ожидания клиентов»

*Только 20% ищущих работу обращаются в ЦЗН, работодателей – 5%*

*90% граждан приходят в СЗН за получением пособия, а не работы*

## Памятка взаимодействия с клиентом ЦЗН

Приложение к Этическому кодексу сотрудника ЦЗН

### 6 шагов

#### Шаг № 1: Улыбка + приветствие

«Здравствуйте! Специалист ЦЗН, ФИО  
Как я могу к Вам обратиться?»



Правила приветствия:

- Улыбка!
- Взгляд в глаза, голова с небольшим наклоном, лучше влево
- Отсутствие невербальных замков!
- Хорошие мысли о клиенте:

✓ Мы искренне желаем ему успеха в трудоустройстве!  
✓ Мы замечаем детали (внешность, элементы одежды), которые нам симпатичны (делаем мысленный комплимент)

**Наши мысли слышно!!!**

#### Шаг № 2: Вы зарегистрированы?

Если сказал – «нет»:

- Позвольте познакомить Вас с алгоритмом регистрации на портале «Работа в России»?
- Нет, мне не интересно/ мне не нужно
- Пожалуйста, возьмите тогда информацию о комплексах услуг и способах поиска рабочего места для ищущих работу (но не зарегистрированных), когда будет время, посмотрите. Если будут вопросы – обращайтесь к нам! Улыбнитесь!!!



# Пилотная апробация элементов системы управления клиентским опытом в ЦЗН



- Два направления
- Совершенствование пути клиента
- Формирование корпоративной культуры внимания к интересам клиента

**12** регионов - участников

**6** регионов приняли участие в двух направлениях

**>200** специалистов в составе рабочих групп регионов

**Совершенствование пути клиента:**

**9** проектов в **20** ЦЗН

**Формирование корпоративной культуры:**

**10** проектов в **21** ЦЗН

# Обучение клиенто- центричности РАНХиГС



Обучились ~4000 человек.  
Они получили базовое  
введение в  
клиентоцентричность



4 потока обучающихся  
– 67 регионов:  
в среднем по  
10 человек в команде



Порядка **70%** проектов  
посвящены теме клиенто-  
ориентированного подхода  
к целевой клиентской  
группе



В **90%** проектов была  
описана персон-модель  
/портрет клиента с его  
болями, сложностями,  
целями и желаниями



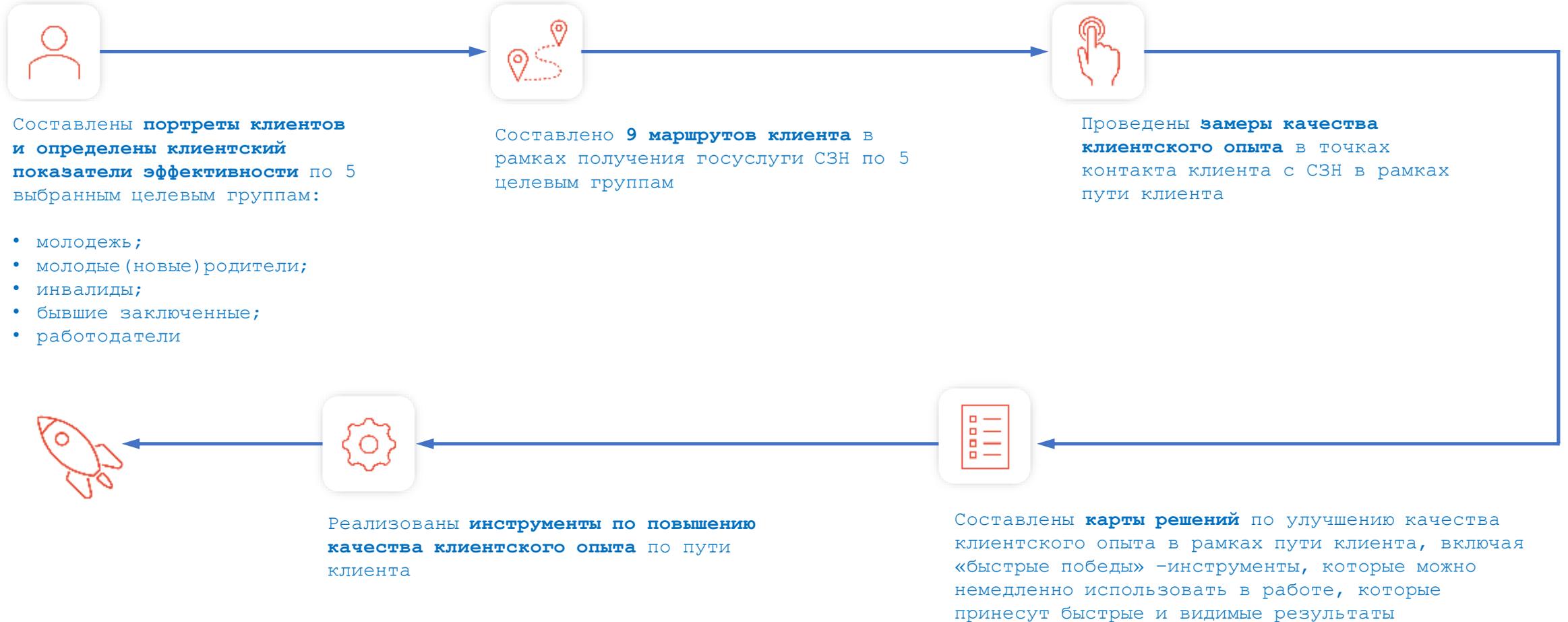
Проводятся отдельные  
вебинары по  
клиентоцентричности

# Общая логика проекта



Общая продолжительность проекта – 3 месяца

# Направление «Совершенствование пути клиента»



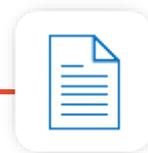
# Направление «Формирование корпоративной культуры внимания к интересам гражданам»



Проведение **опроса** среди директоров ЦЗН, заместителей и руководителей подразделений **о ценностях** (ценностных установках) **СЗН нового типа** с учетом базового принципа работы – клиентоцентричности СЗН



Сформирован **единый перечень ценностей** (ценностных установок) сотрудников СЗН нового типа с развернутым описанием и учетом специфики регионов



Разработаны **10 документов**, отражающих корпоративные ценности и поведенческие стандарты для сотрудников:

- Этический кодекс ЦЗН
- Книга сотрудника ЦЗН (Книга «новичка»)
- Методика оценки мотивационно-ценностной структуры личности при подборе кандидатов в СЗН
- Положение о наставничестве
- Перспективная программа развития корпоративной культуры.

# Итоги пилотирования

## ВЫВОДЫ

01

Предложенная система управления клиентским опытом в органах СЗН – **эффективный и продуктивный инструмент**

02

Это интересно для всех: выявлена **высокая вовлеченность со стороны сотрудников СЗН**: как руководителей, так и специалистов

## СЛОЖНОСТИ



Сжатые сроки проекта



Сложности с измерением и анализом обратной связи

## ФАКТОРЫ УСПЕХА



**Вовлечённый руководитель** = более активное развитие проекта



**Чем больше задействовано ЦЗН в проекте**, тем плодотворнее и эффективнее результат

# Направления развития

## Обучающие мероприятия



## Библиотека клиенто- центричности



## «Белая книга» клиенто- центричности

Сборник методических  
рекомендаций



# Telegram-канал «Клиентоцентричность в СЗН»



Обмен знаниями, опытом, лайфхаками, практическими инструментами



Свежие кейсы и тренды клиентоцентричности



Новости о государственном приоритете «Клиентоцентричное государство»



Открытый чат с коллегами из регионов и специалистами ФЦК

# КОМАНДА ФЦК СЗ ПО ВНЕДРЕНИЮ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ В РАБОТУ СЗН

**Мизунова Яна Николаевна**

Старший аналитик

[in\\_mizunova@vcot.info](mailto:in_mizunova@vcot.info)

**Меркулова Екатерина Анатольевна**

заместитель директора Федерального центра компетенций в сфере занятости

[ea\\_merkulova@vcot.info](mailto:ea_merkulova@vcot.info)

**Залалова Алия Исмаиловна**

Старший аналитик

[ai\\_zalalova@vcot.info](mailto:ai_zalalova@vcot.info)

