

Федеральный центр компетенций
в сфере занятости Минтруда России

Результаты апробации элементов системы управления персоналом в ЦЗН регионов РФ



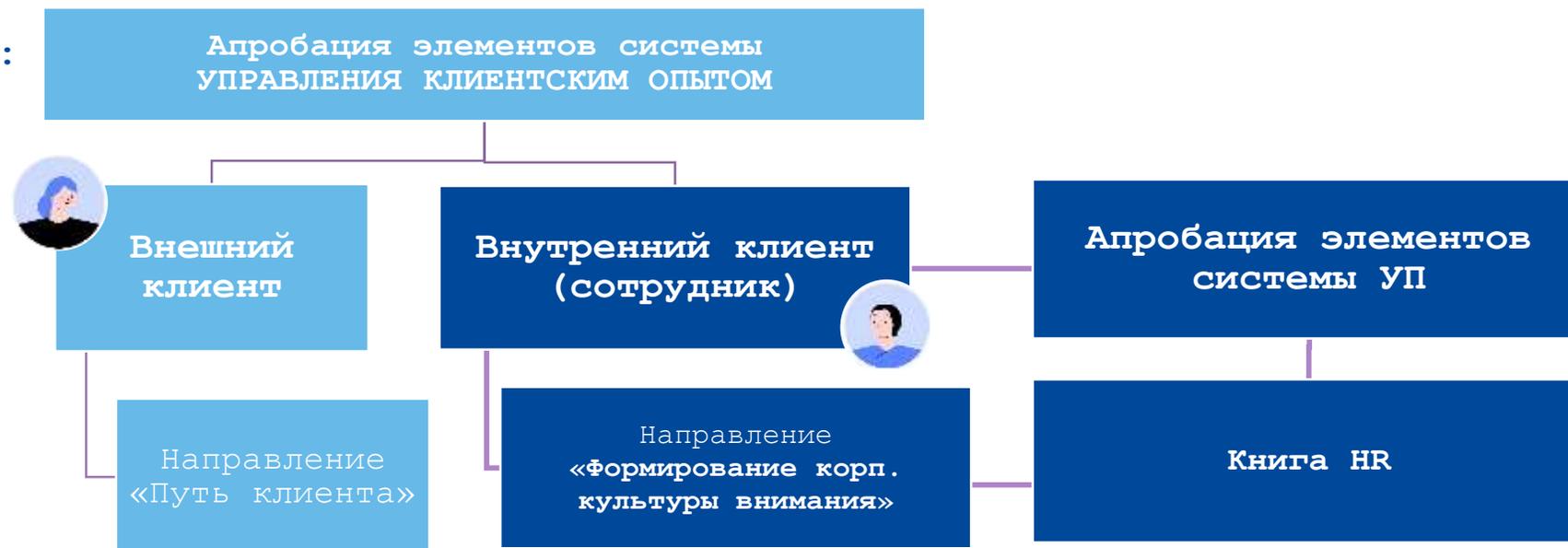
10.12.2021

Позиционирование проекта апробации

Период апробации:
29.07.2021 – 29.10.2021

10 регионов-участников:

Брянская обл.,
Владимирская обл.,
Воронежская обл.,
Калининградская обл.,
Красноярский край,
Липецкая обл.,
Нижегородская обл.,
Оренбургская обл.,
Республика Удмуртия,
Самарская обл.



из них:

70% приняли участие в двух направлениях «Путь клиента» и «Формирование корпоративной культуры внимания»

50% приняли участие в апробации Книги HR и в направлении «Формирование корпоративной культуры внимания к внутреннему клиенту»

40% приняли участие в апробации Книги HR и в двух направлениях апробации элементов системы УКО

Цели и задачи апробации

Цель :

развитие подходов и инструментов к формированию корпоративной культуры* внимания к внутреннему клиенту (сотруднику), основанной на *клиентоцентричных ценностях*

Задачи :

- определить ценностные координаты ЦЗН нового типа
- синхронизировать выработанные ценностные установки по отношению к внешним клиентам и внутренним клиентам ЦЗН
- обеспечить трансляцию выработанных ценностей
- разработать документ (-ы), в котором описаны поведенческие стандарты сотрудников ЦЗН и технологии работы с персоналом, обеспечивающие развитие корпоративной культуры, основанной на разработанных ценностях (по сути- документы по организации работы с персоналом)



* корпоративная культура как элемент системы управления персоналом организации

Участники апробации

10 субъектов РФ и 21 ЦЗН:

1. Брянская область:

ГКУ «ЦЗН города Брянск»
ГКУ «ЦЗН города Клинцы».

2. Владимирская область:

ГКУ Владимирской области «ЦЗН города Кольчугино»;
ГКУ Владимирской области «ЦЗН города Ковров»,
ГКУ Владимирской области «ЦЗН города Киржач».

3. Воронежская область:

ГКУ Воронежской области центра занятости населения г. Воронежа.

4. Калининградская область:

ГКУ Калининградской области "Центр занятости населения Калининградской области".

5. Красноярский край:

Краевым ГКУ «Центр занятости населения города Ачинска»;
Краевым ГКУ «Центр занятости населения города Красноярска»;
Краевым ГКУ «Центр занятости населения ЗАТО города Зеленогорска»;
Краевым ГКУ занятости населения ЗАТО города Железногорска».

6. Липецкая область:

ГКУ «ЦЗН г. Липецк».

7. Нижегородская область:

ЦЗН города Нижний Новгород.

8. Оренбургская область:

ЦЗН г. Оренбурга и
Оренбургского района;
ЦЗН г. Бугуруслана.

9. Самарская область:

ГКУ Самарской области ЦЗН городского округа Самара;

10. Удмуртия (республика)

филиалами Казенного учреждением Удмуртской Республики
«Республиканский центр занятости населения»:
«ЦЗН города Ижевска и Завьяловского района»
«ЦЗН Граховского района».

Работники региональных ведомственных организаций:

- Управление государственной службы по труду и занятости населения Брянской области
- Департамента труда и занятости населения Владимирской области
- Департамент труда и занятости населения Воронежской области
- Управление по труду и занятости населения Нижегородской области
- Министерство социальной политики Калининградской области
- Управление Социальной политики Липецкой области
- Департамент развития трудовых ресурсов министерства труда, занятости и миграционной политики Самарской области
- Министерство социальной политики и труда Удмуртской Республики.

Внешние участники:

Ряд регионов (Брянская, Владимирская, Воронежская, Красноярский край) привлекли сторонние партнерские организации и внешних клиентов для участия в мероприятиях апробации.

Программа апробации

этап	МЕРОПРИЯТИЯ	ДЕЙСТВИЯ РЕГИОНОВ-УЧАСТНИКОВ	ДЕЙСТВИЯ ФЦК СЗ	РЕЗУЛЬТАТ ЭТАПА
1	Опрос по ценностям	В опрос вовлечены 546 сотрудников ЦЗН и СЗН	 	Предварительный перечень ценностей (long list)
2	Работа с предварительным перечнем ценностей	Разработаны 10 ценностных моделей, обозначены ключевые кластеры ценностей	 	Финальный перечень ценностей (short list)
3	Разработка документа	Разработаны 10 документов, связанных с внедрением элементов системы УП	 	Документ
4	Трансляция ценностей и апробация документа	Организованы мероприятия на местах	 	Отчетные фото и видео документы

Результаты апробации

- Определены пять кластеров корпоративных ценностей сотрудников ЦЗН
- Начата работа по формированию единой ценностной модели ЦЗН нового типа
- Состоялся опыт вовлечения сотрудников ЦЗН в мероприятия, связанные с трансформацией и развитием корп. Культуры ЦЗН нового типа
- 80% регионов-участников провели мероприятия, связанные с трансляцией корпоративных ценностей сотрудникам
- Корпоративная база знаний ФЦК СЗ пополнена одиннадцатью документами, связанными с внедрением элементов системы УП

Продукты апробации

Документ **«Порядок разработки корпоративных ценностей ЦЗН, апробированный в регионах в рамках пилотирования системы управления клиентским опытом»**.

Документы, раскрывающие отдельные элементы системы управления персоналом ЦЗН:

- **Кодекс этики сотрудника ЦЗН:**
Владимирская обл., Нижегородская обл., Красноярский край, Оренбургская обл.
- **Методика оценки персонала:**
Брянская обл.
- **Книга новичка** (Книга сотрудника):
Калининградская обл., Липецкая обл., Самарская обл.
- **Перспективная Программа развития корп. Культуры в ЦЗН:**
Воронежская обл.
- **Положение о наставничестве:**
Р. Удмуртия

Пять кластеров ценностей сотрудников ЦЗН



Профессиональное мастерство

Знать и уметь чтобы помогать



Технологичность

Владеть технологиями, обеспечивающими комфорт и доступность помощи



Эффективные коммуникации

Говорить понятно и просто
Искренне интересоваться тем, что говорит тот, кому нужна помощь



Внимательность и отзывчивость

к тому, кто обратился за помощью



Командность

Содействовать единству и ценить вклад каждого, кто помогает другим